MINISTÈRE
DU TRAVAIL, DE LA SANTÉ,
DES SOLIDARITÉS
ET DES FAMILLES

Liberté
Égalité
Fraternité

REFERENTIEL EMPLOI ACTIVITES COMPETENCES

DU TITRE PROFESSIONNEL

Médiateur numérique

Niveau 5

Site : http://travail-emploi.gouv.fr

SOMMAIRE

Pages

Présentation de l'évolution du titre professionnel 5

Contexte de l'examen du titre professionnel 5

Liste des activités 6

Vue synoptique de l'emploi-type 8

Fiche emploi type 9

Fiches activités types de l'emploi 13

Fiches compétences professionnelles de l'emploi 17

Fiche compétences transversales de l'emploi 37

Glossaire technique 39

Glossaire du REAC 41

Introduction

Présentation de l'évolution du titre professionnel

Le titre professionnel « Responsable d'espace de médiation numérique » (REMN) comportait trois blocs de compétences, intégrant des compétences liées à la gestion et au développement d'un espace numérique. Le bilan du titre REMN a montré que le titre a été utilisé pour certifier les candidats sur le certificat de compétences professionnelles « Accompagner différents publics vers l'autonomie dans les usages des technologies, services et médias numériques ».

La présente version du titre est donc centrée sur la réponse aux besoins des publics et les services de médiation numérique adaptés.
- Le bloc « Accompagner les publics vers un usage autonome des outils numériques et services en ligne » réunit les compétences liées à l'accueil, le diagnostic du besoin, la conception et l'animation des séances de médiation numérique.
- Le bloc « Accompagner les publics les plus éloignés du numérique dans un réseau territorial » réunit les compétences liées aux besoins spécifiques de publics éloignés du numérique et au travail en réseau avec des partenaires du territoire.

Contexte de l'examen du titre professionnel

Les travaux de l'engagement développement de l'emploi et des compétences (EDEC) « inclusion numérique » réalisés en 2023-2024 ont conduit à l'élaboration de deux fiches métier « médiateur numérique » et « médiateur social numérique ».
L'analyse du travail et du marché de l'emploi conduite dans le cadre de la révision du titre professionnel « Médiateur numérique » (MN) a permis d'identifier des compétences dont les savoirs et savoir-faire sont proches des compétences décrites dans ces fiches métier de l'EDEC.

L'emploi du médiateur numérique, tel qu'il est décrit dans ce référentiel, est centré sur la réponse adaptée aux besoins des publics éloignés du numérique afin de prévenir l'exclusion. « Quelle que soit la forme, l'exclusion numérique constitue un handicap » constate en 2020 le rapport d'information du Sénat fait au nom de la mission d'information « lutte contre l'illectronisme et pour l'inclusion numérique ».

Les deux blocs de compétences du titre MN représentent des activités au service de l'inclusion numérique.

- Le bloc « Accompagner les publics vers un usage autonome des outils numériques et services en ligne » intègre les compétences liées à l'accueil du public, au diagnostic du besoin et à la conception de séances de médiation adaptées au besoin. La compétence « Evaluer ses actions et sa pratique professionnelle » contribue à l'amélioration continue de l'activité du médiateur numérique.

- Les compétences du bloc « Accompagner les publics les plus éloignés du numérique dans un réseau territorial » sont conçues dans une logique d'« aller vers » : le médiateur numérique va à la rencontre des publics et des acteurs de son territoire. Le médiateur numérique s'inscrit dans un écosystème d'inclusion numérique local pour concevoir et proposer des accompagnements répondant aux besoins spécifiques. En collaboration avec différents professionnels du champ social, il contribue à l'élaboration d'un parcours usager optimisé.

Les trois compétences transversales soulignent l'importance pour le médiateur numérique de s'adapter constamment à l'évolution des technologies et des enjeux du numérique en lien avec son territoire d'activité. En s'appuyant sur sa veille continue et des usages numériques responsables, il utilise sa créativité pour mettre en œuvre des actions et des accompagnements innovants au service des publics les plus éloignés du numérique.

Les compétences relatives à la gestion d'un espace numérique, présentes dans le titre « Responsable d'espace de médiation numérique » (REMN), ne figurent plus dans le titre « Médiateur numérique » (MN).

Liste des activités

Ancien TP : Responsable d'espace de médiation numérique
Activités :
- Accompagner différents publics vers l'autonomie dans les usages des technologies, services et médias numériques
- Contribuer au développement d'un espace de médiation numérique et de ses projets
- Contribuer à la gestion d'un espace de médiation numérique et animer ses projets collaboratifs

Nouveau TP : Médiateur numérique
Activités :
- Accompagner les publics vers un usage autonome des outils numériques et services en ligne
- Accompagner les publics les plus éloignés du numérique dans un réseau territorial

Vue synoptique de l'emploi-type

N° Fiche AT	Activités types	N° Fiche CP	Compétences professionnelles
1	Accompagner les publics vers un usage autonome des outils numériques et services en ligne	1	Accueillir les personnes et présenter les missions de la médiation numérique
		2	Recueillir les besoins, poser un diagnostic partagé et proposer des accompagnements adaptés
		3	Concevoir et programmer des accompagnements aux usages numériques
		4	Préparer et animer des accompagnements aux usages numériques dans différents lieux et environnements
		5	Evaluer ses actions et sa pratique professionnelle
2	Accompagner les publics les plus éloignés du numérique dans un réseau territorial	6	Développer un réseau local en lien avec l'inclusion numérique
		7	Accompagner aux usages numériques sur les plateformes administratives
		8	Aller vers les personnes les plus éloignées du numérique du territoire
		9	Sécuriser les pratiques numériques des publics
		10	Accompagner les usages numériques des publics spécifiques

FICHE EMPLOI TYPE

Médiateur numérique

Définition de l'emploi type et des conditions d'exercice

Le médiateur numérique accompagne des personnes vers un usage autonome des outils et services numériques courants ou indispensables pour leurs besoins personnels et professionnels. En s'inscrivant dans une stratégie d'inclusion numérique territoriale, il propose des accompagnements individuels ou collectifs en lien avec un parcours usager construit avec les acteurs de son écosystème.
Tout au long de son activité, il respecte le cadre et les limites de la médiation numérique. Il adapte son intervention aux publics, veille à utiliser un langage et des méthodes accessibles et tient compte des besoins spécifiques des personnes en situation de handicap.
Au sein de sa structure ou chez des partenaires, le médiateur numérique accueille le public et mène des entretiens. Il prend en compte les besoins et évalue le niveau d'autonomie numérique de la personne. Il formule avec elle un diagnostic partagé pour lui proposer un accompagnement adapté ou l'orienter vers d'autres services du territoire.
A partir de son analyse des besoins, le médiateur numérique conçoit ses ateliers et ses supports pédagogiques selon des critères d'accessibilité. Il programme son offre de service et la diffuse par différents canaux auprès des publics cibles et des structures partenaires. Il prépare ses ateliers, aménage l'espace et paramètre les matériels en fonction des besoins du public cible et d'éventuelles situations de handicap. Il anime les ateliers seul ou avec un coanimateur.
Pour les demandes d'aide aux démarches administratives en ligne, le médiateur numérique propose un accompagnement individuel. Il aide la personne à se repérer dans l'interface de la plateforme et à en comprendre les éléments clés, guide sa navigation et son maniement des matériels. Si la demande dépasse le périmètre de la médiation numérique, il oriente la personne vers les acteurs sociaux du territoire.
En lien avec les professionnels du champ social et médico-social du territoire, le médiateur numérique repère et rencontre les publics les plus éloignés du numérique. Par une approche progressive, favorisant une relation neutre et symétrique (« aller vers »), il invite les personnes volontaires à exprimer leur demande d'accompagnement. Si les personnes en ressentent le besoin, il propose une aide.
Avec les partenaires du territoire, le médiateur numérique identifie les usages numériques à risques pouvant entraîner des conséquences négatives sur la vie des personnes. Pour y remédier, il conçoit et anime des activités de sensibilisation et de prévention des risques numériques à destination de publics de tous les âges.
En coanimation avec des professionnels intervenant auprès de publics spécifiques, le médiateur numérique adapte sa préparation et ses techniques d'animation en veillant à les rendre accessibles.

Le médiateur numérique travaille sous la responsabilité d'un supérieur hiérarchique. Le degré d'autonomie dans l'exercice de l'emploi varie en fonction de l'organisation de la structure.

Il travaille seul ou en équipe, souvent en partenariat avec d'autres structures ou services du territoire. Il est en contact avec un grand nombre d'interlocuteurs internes et externes, tels que les salariés ou les bénévoles de la structure, le public accueilli et les interlocuteurs des services du territoire.
L'emploi s'exerce dans les locaux de la structure, en itinérance chez les partenaires ou dans des lieux publics.
Les horaires varient en fonction de l'offre de service de la structure ou des services du territoire. Le travail en soirée et le week-end peut être exigé.

Secteurs d'activité et types d'emplois accessibles par le détenteur du titre

Les différents secteurs d'activités concernés sont principalement :

Secteur public et parapublic :

- Collectivités territoriales ;
- Maisons France Services ;
- Bibliothèques-médiathèques ;

- Centres communaux d'action sociale ;
- Maisons de l'emploi ;
- Maisons des jeunes et de la culture ;
- Missions locales ;
- Etablissements éducatifs et médico-sociaux.

Secteur privé :

- Associations du champ social, de l'insertion et de la solidarité ;
- Tiers-lieux et tiers-lieux numériques (espaces publics numériques, fab labs) ;
- Entreprises d'insertion, coopératives, entreprises unipersonnelles.

Les types d'emplois accessibles sont les suivants :

- Médiateur numérique ;
- Conseiller médiateur numérique ;
- Conseiller numérique ;
- Animateur numérique ;
- Animateur multimédia.

Réglementation d'activités (le cas échéant)

Sans objet.

Equivalences avec d'autres certifications (le cas échéant)

Sans objet.

Liste des activités types et des compétences professionnelles

1. Accompagner les publics vers un usage autonome des outils numériques et services en ligne
Accueillir les personnes et présenter les missions de la médiation numérique
Recueillir les besoins, poser un diagnostic partagé et proposer des accompagnements adaptés
Concevoir et programmer des accompagnements aux usages numériques
Préparer et animer des accompagnements aux usages numériques dans différents lieux et environnements
Evaluer ses actions et sa pratique professionnelle

2. Accompagner les publics les plus éloignés du numérique dans un réseau territorial
Développer un réseau local en lien avec l'inclusion numérique
Accompagner aux usages numériques sur les plateformes administratives
Aller vers les personnes les plus éloignées du numérique du territoire
Sécuriser les pratiques numériques des publics
Accompagner les usages numériques des publics spécifiques

Compétences transversales de l'emploi

Faire preuve d'innovation et de créativité
Apprendre en continu
Mobiliser les environnements numériques de manière responsable

Niveau et/ou domaine d'activité

Niveau 5 (Cadre national des certifications 2019)

Convention(s) :
Code(s) NSF :
335-a-Animation sportive, culturelle et de loisirs (niv100)

Fiche(s) Rome de rattachement

G1202 Animateur / Animatrice d'activités culturelles et de loisirs

FICHE ACTIVITÉ TYPE N° 1

Accompagner les publics vers un usage autonome des outils numériques et services en ligne

Définition, description de l'activité type et conditions d'exercice

Le médiateur numérique propose des actions d'accompagnement individuelles ou collectives. Il facilite l'accès aux outils et services numériques courants ou indispensables pour les besoins personnels et professionnels des publics. Il travaille en lien avec d'autres services du territoire et respecte les limites de sa mission et de la médiation numérique.

Il assure l'accueil individuel ou en groupe de personnes dans une structure ou tout autre lieu dédié à la médiation numérique. Selon la nature de la demande, il fixe un rendez-vous pour un entretien de diagnostic ou une rencontre d'information collective concernant les services de la médiation numérique.

Le médiateur numérique adapte sa communication à la personne ou aux publics. Il identifie les freins, les centres d'intérêt, les motivations et les leviers de réussite de la personne ou des publics, évalue le niveau d'autonomie numérique et formule un diagnostic partagé du besoin. Dans les limites de sa mission et des moyens de sa structure, il définit et valide un dispositif d'accompagnement adapté.

A partir de l'analyse des besoins recueillis auprès des différents publics, le médiateur numérique identifie les thèmes, les connaissances et les savoir-faire devant faire l'objet des accompagnements aux usages numériques. Il élabore un scénario pédagogique adapté, définit la progression, les méthodes, les modalités et les activités pédagogiques. Il conçoit et produit sous licences libres des supports pédagogiques faciles à lire et à comprendre (FALC). Il planifie les séances d'accompagnement, des activités de pratique en autonomie et des temps de rencontres conviviales. Il diffuse l'offre de services par différents canaux afin d'atteindre les publics visés et les partenaires.
Le cas échéant, le médiateur numérique prépare et anime des sessions avec un coanimateur. Avant la session, il aménage l'espace d'animation en fonction des besoins du public cible, en prenant en compte d'éventuelles situations de handicap. En animation, il utilise un langage accessible et adapte le déroulement en fonction des difficultés et des besoins spécifiques des participants.

Afin de faire évoluer sa pratique professionnelle, d'améliorer l'offre de service de la structure et le parcours usager, le médiateur numérique analyse régulièrement sa pratique professionnelle. Il identifie les facteurs pouvant expliquer les difficultés rencontrées, documente les solutions trouvées et note les questionnements qui perdurent. Lors de rencontres formelles et informelles, il participe à des échanges de pratiques entre pairs.

Le médiateur numérique se tient au courant de l'évolution des outils et des services numériques. Il optimise l'espace et les équipements à sa disposition en fonction de l'activité de la structure et des publics accueillis.

Il travaille dans les locaux de la structure ou en itinérance chez des partenaires, le plus souvent en présence du public.

Le degré d'autonomie dans l'exercice de l'activité dépend de l'organisation de la structure et des consignes de son responsable hiérarchique.

En dehors de la structure, le médiateur numérique est en relation avec d'autres acteurs du territoire.

Le médiateur numérique travaille seul ou en équipe, le cas échéant en partenariat avec d'autres structures ou services du territoire. Les horaires varient en fonction de l'offre de service de la structure. Le travail en soirée ou le week-end peut être exigé.

Réglementation d'activités (le cas échéant)

Sans objet.

Liste des compétences professionnelles de l'activité type

Accueillir les personnes et présenter les missions de la médiation numérique
Recueillir les besoins, poser un diagnostic partagé et proposer des accompagnements adaptés
Concevoir et programmer des accompagnements aux usages numériques
Préparer et animer des accompagnements aux usages numériques dans différents lieux et environnements
Evaluer ses actions et sa pratique professionnelle

Compétences transversales de l'activité type

Faire preuve d'innovation et de créativité
Apprendre en continu
Mobiliser les environnements numériques de manière responsable

FICHE ACTIVITÉ TYPE N° 2

Accompagner les publics les plus éloignés du numérique dans un réseau territorial

Définition, description de l'activité type et conditions d'exercice

Dans le cadre de la stratégie d'inclusion numérique territoriale, le médiateur numérique travaille en collaboration avec les acteurs d'un réseau territorial afin d'accompagner les publics les plus éloignés vers un usage autonome des outils et services numériques.

Il répertorie les acteurs publics et privés concernés par l'inclusion sociale et numérique et identifie leurs missions et champs d'intervention, repère des complémentarités dans l'offre de services entre structures pour mettre en place des échanges d'informations et des collaborations et pour participer à l'élaboration d'un parcours usager à l'échelle du territoire.
Le médiateur numérique accueille la personne et écoute les éléments concernant sa démarche administrative. Il établit un diagnostic sur la nature de la demande et évalue l'urgence. En fonction du diagnostic, il propose un accompagnement numérique individuel ou oriente la personne vers les acteurs sociaux du territoire.
En cas d'accompagnement individuel, il repère la nature des freins empêchant la personne d'accomplir sa démarche. Il adapte l'accompagnement aux acquis et au niveau d'autonomie numérique de la personne et son handicap éventuel. Il aide la personne à se repérer dans l'interface de la plateforme et à en comprendre les éléments clés, guide sa navigation et son maniement des matériels. Il veille à renforcer la confiance en elle-même de la personne en valorisant les réussites.

Afin de permettre au plus grand nombre un accès au numérique et à ses usages, le médiateur numérique repère les personnes et publics les plus éloignés du numérique. Il s'appuie sur l'expertise des professionnels du champ social et médico-social du territoire pour cartographier les lieux prioritaires à investir et pour définir un mode innovant d'approche du public. Il établit un premier contact avec des personnes et fait connaître le pourquoi de sa présence (« aller vers »).
Il fait connaître l'offre de service, invite des personnes volontaires à exprimer leur demande, répond aux demandes d'accompagnement ou oriente les personnes vers les acteurs compétents du territoire.

Avec les partenaires du territoire, le médiateur numérique identifie les usages numériques inappropriés ou non maîtrisés pouvant entraîner des conséquences négatives sur la vie des personnes. Il conçoit des activités de sensibilisation et de prévention des risques numériques à destination de publics de tous les âges en coopération avec les partenaires. Afin d'encourager les participants à développer un esprit critique au regard de leurs usages et habitudes numériques, il les implique lors de l'animation, favorise le débat et régule si nécessaire les échanges.
Afin de proposer des accompagnements aux usages numériques adaptés à tous les publics, le médiateur numérique recueille des informations concernant les besoins spécifiques de personnes et de publics, y compris en situation de handicap. Avec des partenaires, il conçoit l'ingénierie pédagogique adaptée. Il utilise des matériels et des supports pédagogiques accessibles, effectue les paramétrages d'accessibilité sur le système d'exploitation, le navigateur et sur les sites prenant en compte l'accessibilité.

Le médiateur numérique se tient au courant de l'évolution des services numériques et des adaptations aux publics ayant des besoins spécifiques. Il optimise l'espace et les équipements à sa disposition en fonction des publics accueillis et l'objet de l'animation.

Il travaille dans les locaux de la structure ou en itinérance chez des partenaires.

Le degré d'autonomie dans l'exercice de l'activité dépend de l'organisation de la structure, des consignes de son responsable hiérarchique et de la répartition des responsabilités entre partenaires lors de la conception, la préparation et l'animations des actions.

En dehors de la structure, le médiateur numérique est en relation avec les acteurs du territoire.

Le médiateur numérique travaille seul ou en équipe, en partenariat avec d'autres structures ou services du territoire. Les horaires varient en fonction de l'offre de service de la structure. Le travail en soirée ou le week-end peut être exigé.

Réglementation d'activités (le cas échéant)

Sans objet.

Liste des compétences professionnelles de l'activité type

Développer un réseau local en lien avec l'inclusion numérique
Accompagner aux usages numériques sur les plateformes administratives
Aller vers les personnes les plus éloignées du numérique du territoire
Sécuriser les pratiques numériques des publics
Accompagner les usages numériques des publics spécifiques

Compétences transversales de l'activité type

Faire preuve d'innovation et de créativité
Apprendre en continu
Mobiliser les environnements numériques de manière responsable

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 1

Accueillir les personnes et présenter les missions de la médiation numérique

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans sa structure ou hors les murs, aménager un espace d'accueil favorisant le bon déroulement des échanges dans la confidentialité. Aller vers la personne et signaler sa disponibilité afin d'établir un premier contact. Présenter sa mission de médiation numérique et ses limites, les ressources et l'offre de services de la structure. Ecouter activement la demande et adapter sa communication à la personne. Au besoin, reformuler la demande et s'assurer de la compréhension mutuelle. Considérer la demande au regard de sa mission de médiation numérique. Si la demande dépasse le cadre de la médiation numérique, orienter la personne vers des collègues ou des acteurs du territoire. Fixer un rendez-vous pour un entretien de diagnostic ou une rencontre d'information collective. Gérer les situations d'affluence et d'éventuels conflits. Sur des créneaux dédiés, assurer l'accueil à distance (téléphone, visioconférence) et répondre aux demandes reçues par courrier électronique.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce en présentiel, éventuellement à distance, dans les locaux de la structure ou chez des partenaires, lors d'un accueil individuel ou d'une rencontre d'information collective. Elle est mise en œuvre seul, éventuellement en binôme avec un collègue de la structure ou avec un partenaire.

Critères de performance

L'aménagement de l'espace d'accueil favorise le bon déroulement et la confidentialité des échanges
Le premier contact est établi avec une posture adaptée
La présentation de la mission de médiation numérique, des services et des ressources de la structure est claire
La demande est analysée et traitée avec pertinence
L'accueil traite l'affluence et les situations de conflits de manière adaptée

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Accueillir individuellement en présentiel ou à distance
Identifier le niveau d'aisance à l'oral de la personne
Déceler les situations d'urgence nécessitant une intervention immédiate
Identifier les acteurs en lien avec son activité
Analyser sa pratique d'accueil

Organiser les espaces physiques et numériques pour l'accueil en tenant compte des règles d'accessibilité
Gérer un planning

Instaurer un climat de confiance avec la personne accueillie
Pratiquer l'écoute active
Reformuler une demande si besoin
Adapter son comportement et réguler ses émotions pour faire face à des situations difficiles
Répondre à une demande en ligne ou différée (courriel) ou en direct (messageries instantanées)
Répondre au téléphone en tenant compte des techniques de communication en relation client
Echanger régulièrement avec les acteurs et partenaires du territoire

Connaissance des principes de base de la communication verbale et non verbale
Connaissance du règlement intérieur de la structure
Connaissance de l'offre de service de la structure
Connaissance des typologies de publics

Connaissance des politiques sociales et d'inclusion avec leur traduction sur le territoire d'activité
Connaissance des plans de stratégie d'inclusion numérique à l'échelle nationale, régionale, départementale et locale
Connaissance de la plateforme publique de l'inclusion (DORA)
Connaissance de base de l'organisation administrative et judiciaire
Connaissance des services publics et de leurs sites dématérialisés
Connaissance des dispositifs, services et lieux ressources du territoire en matière de santé, handicap, logement, éducation, famille, droit, emploi, insertion, solidarité et mobilité
Connaissance des dispositions principales de la loi n° 2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées
Connaissance des besoins spécifiques et des problématiques des publics du territoire
Connaissance des techniques de base de l'écoute active
Connaissance des principes d'égalité et de non-discrimination
Connaissances des principes de confidentialité et de protection des données personnelles relevant du règlement général sur la protection des données (RGPD)
Connaissance des aides techniques et des aménagements spécifiques adaptés aux diverses situations de handicap
Connaissances de base sur les facteurs de risques psychosociaux (RPS) et les modes de prévention

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 2

Recueillir les besoins, poser un diagnostic partagé et proposer des accompagnements adaptés

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Afin de recueillir le besoin de la personne et des publics, après le premier accueil ou lors d'un rendez-vous planifié, avec un guide préétabli, conduire un entretien individuel ou animer une rencontre d'information collective. Installer un climat de confiance. Adapter sa posture et sa communication à la personne ou aux publics. Présenter le cadre des échanges et favoriser l'expression des envies. Dans les échanges collectifs, distribuer la parole équitablement. Explorer la situation personnelle pour éclaircir la demande. Identifier les freins, les centres d'intérêt, les motivations et les leviers de réussite de la personne ou des publics. Apprécier les ressources matérielles et les aides disponibles dans l'environnement de la personne (personnes ressources, aidants numériques potentiels). Evaluer le niveau d'autonomie numérique. Avec la personne ou les publics, formuler un diagnostic partagé du besoin. Dans les limites de sa mission de médiateur numérique et des moyens de sa structure, définir et valider un dispositif d'accompagnement adapté. Faire la synthèse écrite des échanges.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce en présentiel, dans les locaux de la structure ou chez des partenaires, éventuellement à distance. Elle est mise en œuvre seul, lors d'entretiens individuels, éventuellement en binôme avec un collègue de la structure ou avec un partenaire, lors de rencontres collectives.

Critères de performance

Le cadre des échanges établi avec la personne permet le bon déroulement de l'entretien
Le questionnement facilite l'expression de la personne et permet d'éclaircir sa demande
Les atouts et les freins de la personne sont identifiés au regard de sa situation
L'évaluation du niveau d'autonomie numérique est fiable
Le diagnostic établi est en accord avec la demande et partagé avec la personne

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Concevoir des guides pour conduire un entretien individuel et animer une rencontre d'information
Identifier le niveau d'aisance à l'oral de la personne et des publics
Evaluer le sentiment d'aisance numérique de la personne et des publics
Déceler les situations d'urgence nécessitant une intervention immédiate
Identifier l'équipement numérique et informatique de la personne et des publics
Identifier les acteurs en lien avec son activité
Appliquer les exigences du règlement général sur la protection des données (RGPD) pour les fichiers traitant des données personnelles
Analyser, seul et avec ses pairs, sa pratique d'entretien individuel et d'animation de groupe

Gérer un planning
Effectuer l'inscriptions aux activités

Respecter la confidentialité des échanges
Respecter la posture de médiateur numérique, le cadre et les limites d'intervention
Reformuler une demande si besoin
Adopter une attitude d'écoute active et centrée sur la personne
Favoriser les échanges par une attitude de non-jugement
Associer la personne à la recherche de solutions
Créer et entretenir une dynamique de groupe

Favoriser l’expression de la personne et des publics
Prévenir et réguler les conflits en encourageant la compréhension mutuelle
Adapter son comportement et réguler ses émotions pour faire face à des situations difficiles
Adopter et maintenir une juste distance professionnelle
Se préserver et gérer son implication personnelle
Echanger régulièrement avec les acteurs et partenaires du territoire d’activité

Connaissance des principes de base de la communication verbale et non verbale
Connaissance des techniques d’entretien
Connaissance des techniques d’animation d’une réunion participative
Connaissance du règlement intérieur de la structure
Connaissance de l’offre de service de la structure
Connaissance des typologies de publics
Connaissance de l’indice de fragilité numérique (IFN) du territoire d’activité
Connaissance des politiques sociales et d’inclusion avec leur traduction sur le territoire d’activité
Connaissance des plans de stratégie d’inclusion numérique à l’échelle nationale, régionale, départementale et locale
Connaissance de la plateforme publique de l’inclusion (DORA)
Connaissance de base de l’organisation administrative et judiciaire
Connaissance des principaux services publics et de leurs sites dématérialisés
Connaissance des dispositifs, services et lieux ressources du territoire en matière de santé, handicap, logement, éducation, famille, droit, emploi, insertion, solidarité et mobilité
Connaissance des dispositions principales de la loi n° 2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées
Connaissance des besoins spécifiques et des problématiques des publics du territoire
Connaissance des techniques de base de l’écoute active
Connaissance des principes d’égalité et de non-discrimination
Connaissances des principes de confidentialité et de protection des données personnelles relevant du règlement général sur la protection des données (RGPD)
Connaissance des aides techniques numériques et des aménagements spécifiques adaptés aux diverses situations de handicap
Connaissances de base sur les facteurs de risques psychosociaux (RPS) et les modes de prévention

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 3

Concevoir et programmer des accompagnements aux usages numériques

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

A partir de l'analyse des besoins recueillis auprès des différents publics, identifier les thèmes, les connaissances et les savoir-faire devant faire l'objet des accompagnements aux usages numériques. Traduire les connaissances et les savoir-faire en objectifs pédagogiques. Elaborer un scénario pédagogique adapté au public cible, en tenant compte du contexte, des moyens et de la durée à respecter. Définir la progression, les méthodes, les techniques et les activités pédagogiques. Le cas échéant, scénariser la coanimation avec un partenaire. Concevoir les outils d'évaluation.
Planifier les séances en tenant compte des disponibilités des publics cibles. Compléter la programmation par des activités de pratique en autonomie et des temps de rencontres conviviales.
Diffuser l'offre de services par différents canaux. Concevoir et produire sous licences libres des supports pédagogiques faciles à lire et à comprendre (FALC).
Ajuster et mettre à jour régulièrement les supports en fonction des usages et des avis des utilisateurs.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce en présentiel ou à distance, au moyen d'outils numériques. Elle est mise en œuvre seul, éventuellement en binôme avec un collègue de la structure ou avec un partenaire.

Critères de performance

Les thèmes des accompagnements et les connaissances et savoir-faire associés sont identifiés
Les connaissances et les savoir-faire sont traduits en objectifs pédagogiques
La construction du scénario pédagogique est claire et adaptée au public
Les outils d'évaluation respectent les besoins du scénario pédagogique
Les supports pédagogiques respectent les règles du FALC

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Repérer les caractéristiques des publics
Evaluer les disponibilités hebdomadaires des publics
Concevoir un programme d'activités de médiation numérique adapté aux disponibilités des publics
Identifier les savoirs et savoir-faire à acquérir
Déterminer les objectifs d'apprentissage
Définir les prérequis
Définir les situations d'apprentissage, d'accompagnement et d'évaluation en prenant en compte les publics et les ressources de la structure et des partenaires
Définir les modalités pédagogiques et les modalités d'accompagnement
Concevoir le scénario pédagogique d'un atelier d'initiation, de perfectionnement ou de création suivant une progression des apprentissages
Concevoir la trame d'un accompagnement individuel
Concevoir des supports d'apprentissage accessibles, adaptés au niveau des publics, à leurs difficultés et à leur handicap
Adapter son discours et son langage en fonction des publics visés et des supports choisis
Préparer les médias nécessaires aux supports pédagogiques et informatifs à créer : textes, images, sons, vidéos
Utiliser des outils de création de contenus multimédia pour éditer, créer des images, monter du son et de la vidéo
Vérifier et tester les supports pédagogiques pour leur amélioration
Evaluer sa pratique de conception pédagogique (scénarios, supports)
Diffuser sur différents supports l'offre de services

Travailler en équipe avec les acteurs impliqués dans la construction des accompagnements, au sein ou à l'extérieur de la structure

Connaissance des typologies de publics
Connaissance de l'indice de fragilité numérique (IFN) du territoire
Connaissance du référentiel européen de compétences numériques DigComp
Connaissances de base sur les différentes situations d'apprentissage
Connaissance des bases de la pédagogie des adultes (andragogie)
Connaissance des bases de la pédagogie des enfants et des jeunes
Connaissance des principes de l'éducation populaire et des pédagogies actives
Connaissance des bases de la ludopédagogie
Connaissance des bases de l'ingénierie pédagogique
Connaissance des différents types d'évaluation
Connaissance de la plateforme d'évaluation des compétences numériques PIX
Connaissance des différentes modalités pédagogiques et de leurs conditions de mise en œuvre
Premier niveau de connaissance des différents types de handicap
Connaissance des principaux critères du référentiel général d'amélioration de l'accessibilité (RGAA)
Connaissance des principes d'accessibilité appliqués à la conception de documents numériques et imprimés
Connaissances des techniques de recherche d'idées (*brainstorming*, cartes mentales, matrices de découverte)
Connaissance des sites et plateformes de ressources pédagogiques pour l'inclusion numérique
Connaissance des principes du « faciles à lire et à comprendre » (FALC)
Connaissance des règles de base de la communication visuelle
Connaissance des règles orthographiques et typographiques du français
Connaissance des licences libres et des principes du *copyleft*

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 4

Préparer et animer des accompagnements aux usages numériques dans différents lieux et environnements

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Afin de proposer une prestation de qualité aux participants, préparer la séance d'accompagnement à partir du scénario pédagogique, le cas échéant avec un coanimateur. Préparer le matériel pédagogique et aménager l'espace d'animation en fonction des besoins du public cible, en prenant en compte d'éventuels situations de handicap. Présenter aux participants le déroulement de la séance, ses objectifs et sa progression pédagogique. Animer la séance selon les choix du scénario. Adapter l'animation en fonction des difficultés et des besoins spécifiques des participants. Dans le cas d'une coanimation, se concerter régulièrement avec le coanimateur. Tout au long de la séance, utiliser un langage accessible. Expliciter les termes et les notions en construisant avec les participants des définitions partagées.
Favoriser un climat de confiance dans le groupe en encourageant l'expression de chacun, les collaborations et l'apprentissage entre pairs. Vérifier régulièrement la compréhension et l'acquisition effective des connaissances et savoir-faire visés. Remédier aux difficultés en s'appuyant sur le pouvoir d'agir de chacun et du groupe. Faire la synthèse écrite de la séance.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce en présentiel, dans les locaux de la structure ou chez des partenaires. Elle est mise en œuvre seul ou en coanimation, avec un collègue de la structure ou avec un partenaire, au moyen de différents matériels : supports numériques et multimédia, matériels pédagogiques et accessoires divers, dispositifs ludiques. Elle peut nécessiter l'utilisation de matériels et logiciels adaptés à certains types de handicap.

Critères de performance

La préparation de la séance prend en compte le scénario pédagogique
Le matériel pédagogique est prêt à l'emploi et l'aménagement de l'espace d'animation respecte les besoins du public et les situations de handicap
La présentation du déroulement, des objectifs et de la progression pédagogique de la séance est claire
L'animation prend en compte les choix du scénario pédagogique
Le langage, les termes et les notions sont accessibles

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Repérer les caractéristiques des publics
Individualiser les apprentissages
Favoriser l'autonomie des participants pour la réalisation des activités d'apprentissage et l'utilisation des ressources
Faciliter et exploiter les interventions, les initiatives des participants
Exploiter les acquis et l'expérience des participants
Repérer les indicateurs de baisse d'attention
Intégrer les pratiques ludiques dans ses animations : jeux de société, jeux de rôle, jeux vidéo
Elaborer en continu un glossaire de termes techniques (informatique et internet)
Paramétrer les matériels et les logiciels à utiliser pendant la séance
Adapter les matériels et logiciels aux besoins d'accessibilité de la personne et des publics
Faire régulièrement la maintenance de premier niveau des matériels et logiciels (mises à jour, paramétrages de sécurité)
Identifier le niveau d'aisance à l'oral et à l'écrit de la personne et des publics
Evaluer le sentiment d'aisance numérique de la personne et des publics
Vulgariser et rendre accessibles les termes courants de l'informatique et d'internet

Analyser ses pratiques d’animation

Gérer le temps d’une séance d’animation

Pratiquer l’écoute active
Créer et entretenir une dynamique de groupe
Favoriser l’émergence de communautés actives d’apprentissage
Prévenir et réguler les conflits en encourageant la compréhension mutuelle

Connaissance des typologies de publics
Connaissance de l’indice de fragilité numérique (IFN) du territoire d’activité
Connaissance du référentiel européen de compétences numériques DigComp
Connaissance de la terminologie informatique et internet courante
Connaissance des bases de la pédagogie des adultes (andragogie)
Connaissance des bases de la pédagogie des enfants et des jeunes
Connaissance des pédagogies actives et des principes de l’éducation populaire
Connaissance des bases de la ludopédagogie
Connaissance de la plateforme d’évaluation des compétences numériques PIX
Connaissance des principaux critères du référentiel général d’amélioration de l’accessibilité (RGAA)

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 5

Evaluer ses actions et sa pratique professionnelle

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Afin de faire évoluer sa pratique professionnelle, d'améliorer l'offre de service de la structure et le parcours usager, adopter une posture réflexive sur ses actes professionnels.
Sur un support adapté, réaliser un suivi régulier de son activité pour en garder une trace exploitable. Pour chaque activité, à partir des objectifs fixés, des résultats obtenus et des moyens mis en œuvre, analyser leur niveau d'achèvement (atteint, partiellement atteint, non atteint). Identifier les facteurs pouvant expliquer les difficultés rencontrées. Documenter les solutions trouvées et celles à déployer. Noter les questionnements qui perdurent. Ajuster régulièrement sa pratique et l'offre de service.
Extraire du suivi les éléments clés permettant d'alimenter des bilans destinés à la hiérarchie, aux partenaires ou aux financeurs, en respectant leurs exigences et leur besoin d'information.
Lors de rencontres formelles et informelles, participer à des échanges de pratiques entre pairs en présentiel ou à distance. Documenter et partager les échanges sur des canaux adaptés.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce en présentiel dans les locaux de la structure, chez les membres d'un réseau animé par une coordination territoriale, éventuellement à distance. Elle est mise en œuvre seul, avec des collègues et avec des pairs lors de rencontres professionnelles ou par des canaux numériques (forum, messageries, réseaux sociaux).

Critères de performance

La posture adoptée est réflexive
Les activités sont analysées au regard des objectifs fixés et de leur niveau d'achèvement
Les facteurs générant des difficultés sont identifiés
Les solutions et les pistes de solutions sont documentées de manière à faire évoluer les pratiques
Les questionnements sont relevés et exploitables

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Prendre des notes régulières et structurées sur son activité : journal de bord, tableau de bord, grille d'analyse
Relever des situations vécues, des actions observables, des faits tirés de son activité
Distinguer faits, opinions et sentiments
Transformer ses représentations pour faciliter l'analyse de sa pratique
Formuler de manière positive ses axes d'amélioration
Exploiter l'analyse pour mieux appréhender de nouvelles situations
Repérer ses limites personnelles et professionnelles
Définir des critères d'évaluation et des indicateurs associés
Evaluer ses actions et projets à partir des critères et indicateurs définis
Faire le bilan de ses actions et projets en croisant l'analyse de ses pratiques et les résultats des évaluations

Planifier des temps dédiés aux échanges de pratiques professionnelles avec ses pairs

S'inscrire dans des réseaux professionnels locaux et élargis
Poser un cadre de communication permettant d'échanger avec des pairs de manière bienveillante
Communiquer sur sa pratique avec ses collègues et ses pairs
Faire preuve d'authenticité

Connaissance des différentes approches relatives à l'exercice du métier
Connaissance des principes éthiques de la relation d'accompagnement : bienveillance et non jugement
Connaissance des approches réflexives
Connaissance des échanges de pratiques professionnelles
Connaissance des grands principes de l'analyse de pratique professionnelle (APP)
Connaissance de la législation et de la règlementation en vigueur relative au handicap en lien avec l'exercice de sa fonction de médiateur numérique
Premier niveau de connaissance des différents types de handicap

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 6

Développer un réseau local en lien avec l'inclusion numérique

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

En s'appuyant sur une veille continue (en ligne et sur le terrain), développer et actualiser sa vision socioéconomique du territoire. Prendre connaissance de la stratégie d'inclusion numérique territoriale.
Répertorier les acteurs publics et privés concernés par l'inclusion sociale et numérique. Identifier leurs missions et champs d'intervention, les dispositifs proposés et leur mode de fonctionnement.
A partir de sa connaissance des besoins des publics accompagnés, repérer des complémentarités dans l'offre de services entre structures pour mettre en place des échanges d'informations et des collaborations.
Se faire connaitre des acteurs dans ses missions de médiation numérique. Promouvoir l'offre de service de médiation numérique et s'assurer de la compréhension des missions et de ses limites. Intégrer des réseaux professionnels et y participer activement. Entretenir ses relations par des contacts réguliers formels et informels. Avec les partenaires, participer à l'élaboration d'un parcours usager à l'échelle du territoire.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce en présentiel et à distance, au moyen d'outils numériques. Elle est mise en œuvre seul en structure et sur le territoire avec les réseaux d'acteurs et les partenaires.

Critères de performance

La veille territoriale actualisée présente une vision socioéconomique du territoire fiable
L'inventaire permet le repérage des acteurs de l'inclusion sociale et numérique du territoire
Les caractéristiques de chaque acteur sont identifiées
Les complémentarités entre offres de service sont identifiées au regard des potentialités de collaboration
Les réseaux professionnels sont identifiés et intégrés

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Repérer les sources d'informations publiques issues des bases de données statistiques, cartographies, systèmes d'information géographiques (SIG), observatoires régionaux, centres régionaux d'études, d'actions et d'informations (CREAI)
Identifier les caractéristiques du territoire d'activité (éléments historiques et géographiques, indicateurs socioéconomiques)
Identifier les besoins spécifiques et les problématiques des publics du territoire d'activité
Identifier l'existence de stratégie d'inclusion numérique sur le territoire d'activité
Sélectionner et mettre en perspective des données par rapport à sa mission de médiateur numérique
Utiliser un tableur et ses fonctions statistiques (tableaux croisés dynamiques, graphiques)
Réaliser un annuaire et une cartographie des structures et professionnels en lien avec sa mission de médiateur numérique
Actualiser les données et ses connaissances
Inscrire et mettre à jour son offre de service sur les plateformes dédiées (cartographie nationale des lieux d'inclusion numérique, DORA, Portrea)
Informer régulièrement les acteurs du territoire par différents canaux : lettres d'information, réseaux sociaux, visioconférences, supports imprimés

Planifier les prises de contacts
Structurer un répertoire opérationnel des acteurs mobilisables sur le territoire d'activité
Organiser et conduire des réunions avec des acteurs du territoire d'activité

Communiquer avec des interlocuteurs diversifiés (élus, employeurs, collègues, professionnels, bénévoles)
Communiquer par téléphone, par mail, en ligne
Parler en public
Présenter clairement sa mission et les activités de sa structure (pitch)
Participer à des réunions et des rencontres professionnelles organisées par les réseaux locaux
Travailler en équipe pluridisciplinaire
Repérer les possibilités et les limites de la collaboration avec les acteurs

Connaissance des caractéristiques géographiques, socioéconomiques et démographiques d'un territoire
Connaissance des plans de stratégie d'inclusion numérique à l'échelle nationale, régionale, départementale et locale
Connaissance des politiques sociales et d'inclusion avec leur traduction sur le territoire d'activité
Connaissance de la cartographie nationale des lieux d'inclusion numérique
Connaissance de l'indice de fragilité numérique (IFN) du territoire d'activité
Connaissance de la plateforme publique de l'inclusion (DORA)
Connaissance de la plateforme Portrea
Connaissance des principes de diagnostic de territoire
Connaissance des hubs territoriaux pour un numérique inclusif
Connaissance des techniques de pitch

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 7

Accompagner aux usages numériques sur les plateformes administratives

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

A partir des éléments fournis par la personne concernant sa démarche administrative, évaluer si la demande relève d'un accompagnement numérique ou social, immédiat ou non. Exposer à la personne le cadre de la médiation numérique et les limites de sa mission. Selon le diagnostic établi et l'urgence de la demande, proposer un accompagnement numérique individuel ou orienter la personne vers les acteurs sociaux du territoire. En cas d'accompagnement individuel, repérer la nature des freins empêchant la personne d'accomplir sa démarche. Adapter l'accompagnement selon le niveau d'autonomie numérique de la personne et son handicap éventuel. Tenir compte des acquis et des capacités de la personne à réaliser des tâches de manière autonome. Aider la personne à se repérer dans l'interface de la plateforme et à en comprendre les éléments clés. Guider sa navigation et son maniement des matériels. Favoriser la mémorisation par la répétition de certaines tâches et renforcer la confiance en valorisant les réussites.
Inviter la personne à prolonger sa pratique en participant à des ateliers proposés par la structure. Suivre l'évolution de l'ergonomie des plateformes administratives.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce en présentiel, éventuellement à distance, au moyen d'outils numériques. Elle est mise en œuvre seul, lors d'accompagnements individuels, éventuellement en binôme avec un collègue de la structure ou avec un partenaire.

Critères de performance

L'évaluation de la demande et le diagnostic sont pertinents
Les types de freins empêchant la démarche en ligne sont identifiés
L'accompagnement est adapté au niveau d'autonomie numérique de la personne et à son handicap éventuel
La prise en compte des acquis et des capacités de la personne favorise la réalisation de tâches en autonomie
Les explications sur l'interface et le maniement des matériels aident la personne à naviguer dans les contenus de la plateforme

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Faire les paramétrages logiciels et d'accessibilité sur le matériel de la structure ou de la personne
Respecter le règlement général sur la protection des données (RGPD)
Repérer le niveau d'autonomie de la personne et ses ressources mobilisables
Adapter son intervention aux besoins et au degré d'autonomie de la personne
Mobiliser les réseaux et les partenaires

Aménager l'espace de l'accompagnement pour favoriser les échanges
Anticiper la mise en œuvre de l'accompagnement (temps, outils, partenaires)
Planifier des séances
Organiser et réajuster le suivi

Respecter la confidentialité des échanges
Respecter la posture de médiateur numérique, le cadre et les limites d'intervention
Établir une relation de confiance avec la personne
Adopter une attitude d'écoute active et centrée sur la personne
S'assurer de l'accessibilité et de la compréhension de ses propos
Vérifier l'adhésion de la personne tout au long de l'accompagnement

Respecter le cadre de référence de la personne
Favoriser les échanges par une attitude de non-jugement
Favoriser le pouvoir d'agir et l'autonomie de la personne
Associer la personne à la recherche de solutions
Respecter le rythme des personnes en situation de handicap
Adopter et maintenir une juste distance professionnelle
Se préserver et gérer son implication personnelle

Connaissance des politiques sociales et d'inclusion avec leur traduction sur le territoire d'activité
Connaissance des plans de stratégie d'inclusion numérique à l'échelle nationale, régionale, départementale et locale
Connaissance de la cartographie nationale des lieux d'inclusion numérique
Connaissance de l'indice de fragilité numérique (IFN) du territoire d'activité
Connaissance de la plateforme publique de l'inclusion (DORA)
Connaissance de la plateforme Portrea
Connaissance de base de l'organisation administrative et judiciaire
Connaissance des principaux services publics et de leurs sites dématérialisés
Connaissance des principaux critères du référentiel général d'amélioration de l'accessibilité (RGAA)
Connaissance des dispositifs, services et établissements du territoire en matière de santé, handicap, logement, éducation, famille, droit, emploi, insertion, solidarité et mobilité
Connaissance des notions d'autonomie, d'autodétermination, d'autoreprésentation, de citoyenneté, de pouvoir d'agir des personnes handicapées
Connaissance des notions d'accessibilité universelle, de compensation, d'inclusion, d'égalité des droits et des chances
Connaissance des besoins spécifiques et des problématiques des publics du territoire
Connaissance des techniques de base de l'écoute active
Connaissance des principes d'égalité et de non-discrimination
Connaissances des principes de confidentialité et de protection des données personnelles relevant du règlement général sur la protection des données (RGPD)
Connaissance des aides techniques numériques et des aménagements spécifiques adaptés aux diverses situations de handicap

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 8

Aller vers les personnes les plus éloignées du numérique du territoire

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Afin de permettre au plus grand nombre un accès au numérique et à ses usages, repérer les personnes et publics les plus éloignés du numérique. S'appuyer sur l'expertise des professionnels du champ social et médico-social du territoire pour cartographier les lieux prioritaires à investir et pour définir un mode innovant d'approche du public.
Selon les modalités retenues, à pied ou avec des véhicules équipés de matériels numériques connectés, s'installer dans le lieu. Observer la fréquentation du lieu et les modes d'interaction entre personnes. Se présenter aux personnes de façon appropriée et susciter leur curiosité pour établir un premier contact et faire connaître le pourquoi de sa présence (« aller vers »).
Tout au long des échanges, garder une posture ouverte, neutre et non prescriptive afin d'établir des relations durables avec les personnes. Faire connaître l'offre de service et inviter des personnes volontaires à exprimer leur demande. Répondre aux demandes d'accompagnement ou orienter les personnes vers les acteurs compétents du territoire. Le cas échéant, tenir des permanences dans les locaux des partenaires. Documenter chaque intervention pour affiner ses repérages et améliorer sa pratique.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

La compétence peut s'exercer dans des espaces variés. En extérieur, sur l'espace public. Dans la rue lors de maraudes numériques à destination des personnes sans-abris. Sur des places avec des dispositifs fixes (stand, tente) ou mobiles aménagés (bus, camionnette ou vélo de transport). En intérieur, dans des locaux municipaux, associatifs ou commerciaux (galeries marchandes).

Critères de performance

Les publics et les lieux d'intervention prioritaires sont identifiés
Les modalités d'approche retenues permettent d'entrer en contact avec les publics cibles
Les observations de terrain apportent des informations qualifiées pour établir des contacts
Les contacts établis avec les personnes permettent une présentation appropriée de l'offre de service
La documentation des interventions est pertinente

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Faire une veille territoriale continue sur les publics isolés
Identifier et consulter des professionnels intervenant auprès des publics cibles
Evaluer les besoins de collaboration
Analyser sa pratique d'« aller vers »

Organiser des interventions hors les murs
Gérer un planning
Gérer ses temps de déplacement et d'intervention

Adopter une attitude d'écoute active et centrée sur la personne
Instaurer un climat de confiance avec la personne
Favoriser les échanges par une attitude de non-jugement
Reformuler une demande si besoin
Adapter son comportement et réguler ses émotions pour faire face à des situations difficiles
Adopter et maintenir une juste distance professionnelle
Se préserver et gérer son implication personnelle
Nouer des relations de coopération avec les professionnels compétents

Echanger régulièrement des informations avec les acteurs et partenaires du territoire

Connaissance des principes de base de la communication verbale et non verbale
Connaissance des techniques de base de l'écoute active
Connaissance de l'offre de service de la structure
Connaissance des politiques sociales et d'inclusion avec leur traduction sur le territoire d'activité
Connaissance des principaux services publics et de leurs sites dématérialisés
Connaissance des dispositifs, services et lieux ressources du territoire en matière de santé, handicap, logement, éducation, famille, droit, emploi, insertion, solidarité et mobilité
Connaissance des plans de stratégie d'inclusion numérique à l'échelle nationale, régionale, départementale et locale
Connaissance des besoins spécifiques et des problématiques des publics du territoire
Connaissance des principes d'égalité et de non-discrimination
Connaissances des principes de confidentialité et de protection des données personnelles relevant du règlement général sur la protection des données (RGPD)
Connaissance des aides techniques numériques et des aménagements spécifiques adaptés aux diverses situations de handicap
Connaissances de base sur les facteurs de risques psychosociaux (RPS) et les modes de prévention
Connaissance de la cartographie nationale des lieux d'inclusion numérique
Connaissance de l'indice de fragilité numérique (IFN) du territoire d'activité
Connaissance de la plateforme publique de l'inclusion (DORA)
Connaissance de la plateforme Portrea

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 9

Sécuriser les pratiques numériques des publics

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

A partir de sa veille, concevoir avec les partenaires du territoire des activités de sensibilisation et de prévention des risques numériques à destination de tous les âges.
Identifier par public les usages numériques inappropriés ou non maîtrisés pouvant entraîner des conséquences négatives sur la vie des personnes. Traduire en séances d'animation les thématiques correspondant à des besoins prioritaires. Faire preuve d'inventivité pour aborder les thèmes susceptibles de provoquer des peurs et des résistances : désinformation, piratage, violence en ligne. En s'appuyant sur les méthodes actives, proposer des projets et des situations permettant à chacun de participer, débattre et de développer son esprit critique.
Coanimer avec les partenaires. Poser un cadre rassurant par une posture neutre et un langage adapté à l'âge des participants. Partir de situations vécues par les participants ou tirées de l'actualité. Présenter les avantages et les opportunités offerts par une pratique numérique maîtrisée. Valoriser l'expérimentation et le droit à l'erreur. Evaluer chaque action avec les partenaires pour améliorer les animations.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce en présentiel, dans les locaux de la structure ou chez des partenaires. Elle est mise en œuvre seul ou en coanimation, avec un collègue de la structure ou avec un partenaire, au moyen de différents matériels : supports numériques et multimédia, matériels pédagogiques et accessoires divers, dispositifs ludiques. Elle peut nécessiter l'utilisation de matériels et logiciels adaptés à certains types de handicap.

Critères de performance

Les pratiques numériques à risques sont identifiées par public et par thèmes
Les approches proposées pour aborder les thèmes sont innovantes et adaptées au public
Les projets d'animation et les méthodes choisies facilitent la participation et les échanges critiques
L'animation s'appuie sur des situations vécues et des faits d'actualité
La pratique numérique maîtrisée est présentée au regard des avantages et des opportunités qu'elle offre

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Mettre à jour régulièrement ses connaissances sur les impacts sanitaires et sociaux du numérique et sur la cybersécurité : essais, articles scientifiques, rapports, MOOC, webinaires, podcasts
Etablir par type de public un inventaire de pratiques numériques à risques
Concevoir avec un partenaire une séance collective en coanimation
Évaluer la qualité et la pertinence d'une information
Évaluer la valeur d'une source d'information, sa fiabilité, la crédibilité de son auteur
Distinguer un fait d'une opinion
Elaborer en continu un glossaire de termes techniques (informatique et internet) à traduire en termes accessibles
Paramétrer les matériels et les logiciels à utiliser pendant la séance
Faire régulièrement la maintenance de premier niveau des matériels et logiciels (mises à jour, paramétrages de sécurité)
Intégrer les pratiques ludiques dans ses animations : jeux de société, jeux de rôle, jeux vidéo
Faciliter et exploiter les interventions, les initiatives des participants
Exploiter les acquis et l'expérience des participants
Repérer les indicateurs de baisse d'attention
Analyser ses pratiques d'animation
Evaluer avec le partenaire la coanimation

Etablir un annuaire territorial des structures et des professionnels concernés par la prévention des risques sanitaires et sociaux à destination de différents publics : enfants, adolescents, jeunes adultes, adultes, parents, personnes en situation de handicap, seniors
Définir avec le partenaire le cadre de chaque intervenant dans le respect des missions du médiateur numérique
Gérer le temps d'une séance d'animation

Contacter et consulter les professionnels de l'éducation et de la prévention sur les questions numériques
Exposer les missions et le rôle de médiateur numérique
Evaluer les besoins de collaboration
Nouer des relations de coopération avec les professionnels compétents
Pratiquer l'écoute active

Connaissance des principaux réseaux sociaux numériques
Connaissance des techniques de fabrication de l'information
Connaissance des principales intelligences artificielles génératives de texte et d'image
Connaissance des outils de décryptage et de vérification de l'information
Connaissance des principales techniques de désinformation
Connaissance des bonnes pratiques et des règles d'hygiène informatique
Connaissance de base de la virologie informatique, des types d'attaque et de fraude
Connaissance des types de cyberviolence
Connaissance des situations de cyberaddiction
Connaissance des pédagogies actives et des principes de l'éducation populaire
Connaissance des bases de la ludopédagogie
Connaissances de base du règlement général sur la protection des données (RGPD)
Connaissance des principes du numérique responsable
Connaissance du réseau des Promeneurs du Net
Connaissance des plateformes de signalement
Connaissance des réseaux d'écoute d'appui et d'accompagnement des parents (REAAP) et du numéro unique d'aide et d'accompagnement 3018
Connaissance du réseau national du centre pour l'éducation aux médias et à l'information (CLEMI)

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 10

Accompagner les usages numériques des publics spécifiques

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Afin de proposer des accompagnements aux usages numériques adaptés à tous les publics, recueillir des informations concernant les besoins spécifiques de personnes et de publics, y compris en situation de handicap. Coopérer avec des partenaires pour convenir des objectifs des accompagnements et pour concevoir ensemble l'ingénierie pédagogique adaptée.
Préparer un environnement de travail permettant l'appropriation aisée des ressources matérielles et pédagogiques par le public cible en vue de faciliter ses apprentissages. Utiliser des matériels et des supports pédagogiques accessibles. Effectuer les paramétrages d'accessibilité sur le système d'exploitation, le navigateur et sur les sites prenant en compte l'accessibilité. Le cas échéant, compléter l'environnement de travail par des aides techniques numériques.
Adapter son approche pédagogique et son langage au rythme des participants et à leurs besoins spécifiques. Rester à l'écoute des participants tout au long de l'animation pour mieux répondre à leurs besoins.
Pour améliorer sa pratique et la qualité de la coanimation, évaluer l'atelier avec le partenaire et déterminer avec lui d'éventuels ajustements.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce en présentiel, dans les locaux de la structure ou chez des partenaires. Elle est mise en œuvre seul ou en coanimation, avec un collègue de la structure ou avec un partenaire, au moyen de différents matériels : supports numériques et multimédia, matériels pédagogiques et accessoires divers, dispositifs ludiques. Elle peut nécessiter l'utilisation de matériels et logiciels adaptés à certains types de handicap.

Critères de performance

Les besoins spécifiques sont recueillis de manière pertinente
Les supports pédagogiques répondent aux critères d'accessibilité
Les paramétrages d'accessibilité sur les logiciels sont adaptés aux handicaps identifiés
Le langage est accessible, l'approche pédagogique respecte le rythme et les besoins spécifiques des participants
L'évaluation de la pratique permet d'établir des axes d'amélioration et des ajustements

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Faire une veille continue sur les publics spécifiques
Faire une veille continue sur les aides techniques, les aides techniques numériques
Identifier et consulter des professionnels intervenant auprès des publics cibles
Evaluer les besoins de collaboration
Concevoir avec un partenaire un accompagnement collectif en coanimation
Préparer, sécuriser l'environnement et veiller à son accessibilité
Faire régulièrement la maintenance de premier niveau des matériels et logiciels (mises à jour, paramétrages de sécurité)
Appliquer des techniques d'animation et de stimulation adaptées aux spécificités de la personne
Favoriser un accompagnement empirique basé sur l'expérience s'appuyant sur les centres d'intérêt de la personne
Proposer des exercices pratiques
Réévaluer les tâches à accomplir avec la personne en cas d'imprévus
Elaborer en continu un glossaire de termes techniques (informatique et internet) à traduire en termes accessibles

Analyser ses pratiques d'animation
Evaluer avec le partenaire la coanimation

Etablir un annuaire territorial des structures et des professionnels concernés par la prévention des risques sanitaires et sociaux à destination de différents publics : enfants, adolescents, jeunes adultes, adultes, parents, personnes en situation de handicap, seniors
Planifier des réunions avec les partenaires
Définir avec le partenaire le cadre de chaque intervenant dans le respect des missions du médiateur numérique
Gérer le temps d'une séance d'animation

Exposer les missions et le rôle de médiateur numérique
Nouer des relations de coopération avec les professionnels compétents
Echanger régulièrement des informations avec les partenaires
Indiquer si nécessaire au partenaire le besoin de faire évoluer le cadre de son intervention
Passer le relais si nécessaire

Connaissance de l'indice de fragilité numérique (IFN) du territoire d'activité
Connaissance des publics spécifiques : jeunes de moins de 26 ans, bénéficiaires de minima sociaux, seniors, personnes en situation de handicap, personnes migrantes et allophones, personnes en situation de grande précarité, personnes sous main de justice
Connaissance des structures du territoire accueillant des publics spécifiques
Connaissance des partenaires spécialisés, leurs missions et leurs rôles
Connaissance du rôle du médiateur numérique et des limites du cadre de son intervention
Connaissance des mesures et des dispositifs spécifiques au handicap
Connaissance des principaux critères du référentiel général d'amélioration de l'accessibilité (RGAA)
Connaissance des dispositions principales de la loi n° 2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées
Connaissance des besoins spécifiques et des problématiques des publics du territoire
Connaissance des techniques de base de l'écoute active
Connaissance des principes d'égalité et de non-discrimination
Connaissance des aides techniques numériques et des aménagements spécifiques adaptés aux diverses difficultés et situations de handicap
Connaissance des notions d'autonomie et de dépendance
Connaissance du processus d'autodétermination comme capacité à agir et à prendre des décisions
Connaissance des notions d'autonomie, d'autodétermination, d'autoreprésentation, de citoyenneté, de pouvoir d'agir des personnes handicapées
Connaissance des notions d'accessibilité universelle, de compensation, d'inclusion, d'égalité des droits et des chances

FICHE DES COMPÉTENCES TRANSVERSALES DE L'EMPLOI TYPE

Faire preuve d'innovation et de créativité

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

A partir de l'analyse des besoins et de la veille, adapter les modalités d'intervention, les contenus et les outils pédagogiques en fonction de la personne, des publics, du contexte d'intervention et de l'évolution des demandes.
S'appuyer sur des éléments issus de la veille, de l'analyse de sa pratique et de la participation des publics pour créer de nouveaux formats d'intervention. Concevoir des supports d'animation pour des publics divers en prenant en compte les habitudes concernant l'usage des outils numériques. S'inspirer des réussites et des échecs.
Mettre les collaborations entre partenaires au service d'approches innovantes afin de toucher les publics les plus éloignés du numérique.

Critères de performance

Les supports pédagogiques respectent les règles du FALC
Les solutions et les pistes de solutions sont documentées de manière à faire évoluer les pratiques
La prise en compte des acquis et des capacités de la personne favorise la réalisation de tâches en autonomie
Les approches proposées pour aborder les thèmes sont innovantes et adaptées au public
Les projets d'animation et les méthodes choisies facilitent la participation et les échanges critiques

Apprendre en continu

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Organiser une veille documentaire continue au service de besoins d'apprentissage identifiés. Sélectionner les sources fiables adaptées aux besoins et facilitant l'autoformation. Définir des temps réguliers d'autoformation. Réaliser des tests pour adopter de nouveaux outils, suivre l'évolution des usages numériques et anticiper les demandes d'accompagnement. Documenter ses apprentissages. Solliciter l'avis de pairs en présentiel et à distance pour approfondir ses connaissances et s'auto-évaluer. Partager ses connaissances avec sa communauté professionnelle dans des formats ouverts et des licences libres. Compléter sa veille par un suivi régulier de l'actualité de son secteur professionnel et de son territoire.

Critères de performance

La veille territoriale actualisée présente une vision socioéconomique du territoire fiable
Les facteurs générant des difficultés ont été clairement identifiés
La documentation des interventions est pertinente
Les réseaux professionnels sont identifiés et intégrés
L'évaluation de la pratique permet d'établir des axes d'amélioration et des ajustements

Mobiliser les environnements numériques de manière responsable

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Concevoir et appliquer une charte des usages numériques garantissant aux utilisateurs de la structure la sécurité des matériels et logiciels et la protection des données personnelles. Privilégier les logiciels et applications libres respectueux de la vie privée et des données personnelles. Limiter la collecte de données à caractère personnel au juste besoin de la structure. Informer les usagers de leurs droits

Informatique et Libertés. Adopter des écogestes limitant la consommation des ressources. Allonger la durée de vie des matériels avec des systèmes d'exploitation libres pour réduire l'obsolescence programmée. Déposer ses déchets d'équipements électriques et électroniques (DEEE) dans les points de collecte agréés.

Critères de performance

Les facteurs générant des difficultés sont identifiés
La posture adoptée est réflexive
Les solutions et les pistes de solutions sont documentées de manière à faire évoluer les pratiques
Les pratiques numériques à risques sont identifiées par public et par thèmes
Les paramétrages d'accessibilité sur les logiciels sont adaptés aux handicaps identifiés

Glossaire technique

« Aller vers »

« La démarche d'« aller vers » comporte deux composantes :
1) Le déplacement physique, « hors les murs », vers les lieux fréquentés par la personne (la rue, la gare, le pied d'immeuble, le parc public, le squat, le domicile etc…).
2) L'ouverture vers autrui, vers la personne dans sa globalité, sans jugement, avec respect »
Source : fédération des acteurs de la solidarité (FNARS), « Guide accompagnement santé FNARS 2016. Aller vers les personnes en matière de santé », p.1 – consulté le 12/09/2024.

« Cette démarche rompt avec l'idée que l'intervention sociale ferait systématiquement suite à une demande exprimée. Elle permet d'intégrer dans les pratiques les situations de non-demande de certains publics (pas seulement des personnes vulnérables) et engage les acteurs à se situer dans une pratique pro-active, pour entrer en relation avec ces publics »
Source : délégation interministérielle à la prévention et à la lutte contre la pauvreté, « Stratégie nationale de prévention et de lutte contre la pauvreté. Note de cadrage du groupe de travail : aller vers », p.1 – consulté le 12/09/2024.

Aide technique numérique

« Une aide technique numérique (ou ATN) est un objet, un logiciel ou un paramétrage, qui permet d'ouvrir le champ des possibles sur un dispositif numérique. Certaines aides techniques numériques sont identifiées comme étant spécifiquement conçues pour des personnes en situation de handicap (souris adaptées, claviers spécifiques, options d'accessibilité visuelle, etc.). D'autres ne sont pas signées "handicap", mais peuvent malgré tout être utilisées comme un levier vers l'autonomie : des outils ergonomiques, des paramètres du dispositif numérique, etc. ».
Source : ICOM'Provence, « Inclusion et autonomie numérique. Accompagner les personnes en situation de handicap. Introduction, quelques définitions » - consulté le 12/09/2024.

Demande, besoin, envie

Demande
Requête que la personne formule plus ou moins clairement lors d'un accueil, d'un entretien ou d'un échange dans un cadre formel ou informel. La demande peut être associée à une envie ou à un besoin.

Besoin
Action(s), démarche(s) que la personne a la nécessité de mettre en œuvre sur le plan numérique pour répondre à sa demande personnelle ou professionnelle.

Envie
Souhait exprimé par la personne relevant de ses goûts personnels ou de ses centres d'intérêt.

Parcours usager

« Le terme "parcours usager" désigne l'outil qui permet de formaliser les différentes étapes par lesquelles passe un usager tout au long de sa relation avec une institution à l'occasion d'une démarche de service (...) Il s'agit d'établir un diagnostic précis, centré sur le besoin et les attentes de l'usager, en vue d'améliorer la qualité du service rendu ». Source : ministère de l'Economie et des Finances, direction des affaires juridiques « Le parcours usager dans le service public : améliorer vos interactions avec vos publics et consolider votre image de marque », 12 octobre 2022, p.1 – consulté le 12/09/2024.

Personne

L'individu accueilli et accompagné par le médiateur numérique dans sa structure ou chez un partenaire.

Public

Ensemble de personnes accueillies par le médiateur numérique présentant une ou plusieurs caractéristiques communes : âge, situation de handicap, difficultés d'apprentissage, etc.

Glossaire du REAC

Activité type

Une activité type est un bloc de compétences qui résulte de l'agrégation de tâches (ce qu'il y a à faire dans l'emploi) dont les missions et finalités sont suffisamment proches pour être regroupées. Elle renvoie au certificat de compétences professionnelles (CCP).

Activité type d'extension

Une activité type d'extension est un bloc de compétences qui résulte de l'agrégation de tâches qui constituent un domaine d'action ou d'intervention élargi de l'emploi type. On la rencontre seulement dans certaines déclinaisons de l'emploi type. Cette activité n'est pas dans tous les TP. Quand elle est présente, elle est attachée à un ou des TP. Elle renvoie au certificat complémentaire de spécialisation (CCS).

Compétence professionnelle

La compétence professionnelle se traduit par une capacité à combiner un ensemble de savoirs, savoir-faire, comportements, conduites, procédures, type de raisonnement, en vue de réaliser une tâche ou une activité. Elle a toujours une finalité professionnelle. Le résultat de sa mise en œuvre est évaluable.

Compétence transversale

La compétence transversale désigne une compétence générique commune aux diverses situations professionnelles de l'emploi type. Parmi les compétences transversales, on peut recenser les compétences correspondant :

- à des savoirs de base,
- à des attitudes comportementales et/ou organisationnelles.

Critère de performance

Un critère de performance sert à porter un jugement d'appréciation sur un objet en termes de résultat(s) attendu(s) : il revêt des aspects qualitatifs et/ou quantitatifs.

Emploi type

L'emploi type est un modèle d'emploi représentatif d'un ensemble d'emplois réels suffisamment proches, en termes de mission, de contenu et d'activités effectuées, pour être regroupées : il s'agit donc d'une modélisation, résultante d'une agrégation critique des emplois.

Référentiel d'Emploi, Activités et Compétences (REAC)

Le REAC est un document public à caractère règlementaire (visé par l'arrêté du titre professionnel) qui s'applique aux titres professionnels du ministère chargé de l'emploi. Il décrit les repères pour une représentation concrète du métier et des compétences qui sont regroupées en activités dans un but de certification.

Savoir

Un savoir est une connaissance mobilisée dans la mise en œuvre de la compétence professionnelle ainsi qu'un processus cognitif impliqué dans la mise en œuvre de ce savoir.

Savoir-faire organisationnel

C’est un savoir et un savoir-faire de l’organisation et du contexte impliqués dans la mise en œuvre de l’activité professionnelle pour une ou plusieurs personnes.

Savoir-faire relationnel

C’est un savoir comportemental et relationnel qui identifie toutes les interactions socioprofessionnelles réalisées dans la mise en œuvre de la compétence professionnelle pour une personne. Il s’agit d’identifier si la relation s’exerce : à côté de (sous la forme d’échange d’informations) ou en face de (sous la forme de négociation) ou avec (sous la forme de travail en équipe ou en partenariat, etc.).

Savoir-faire technique

Le savoir-faire technique est le savoir procéder, savoir opérer à mobiliser en utilisant une technique dans la mise en œuvre de la compétence professionnelle ainsi que les processus cognitifs impliqués dans la mise en œuvre de ce savoir-faire.

Titre professionnel

La certification professionnelle délivrée par le ministre chargé de l'emploi est appelée « titre professionnel ». Ce titre atteste que son titulaire maîtrise les compétences, aptitudes et connaissances permettant l'exercice d'activités professionnelles qualifiées. (Article R338-1 et suivants du Code de l’Education).

Reproduction interdite
Article L 122-4 du code de la propriété intellectuelle
"Toute représentation ou reproduction intégrale ou partielle faite sans le consentement de l'auteur ou de ses ayants droit ou ayants cause est illicite. Il en est de même pour la traduction, l'adaptation ou la transformation, l'arrangement ou la reproduction par un art ou un procédé quelconque."

Réalisé par l'AFPA pour le compte de l'Etat

