

PROGRAMME DE FORMATION

Titre Professionnel Médiateur Numérique



Une formation à l'inclusion numérique portée
par **l'expertise de l'accessibilité.**

Une formation unique alliant médiation numérique et accessibilité universelle



Urbilog, entreprise adaptée reconnue pour son expertise en accessibilité numérique, vous propose la préparation au Titre Professionnel Médiateur Numérique.

Agir **POUR** et **PAR** le handicap

Choisir urbilog pour préparer la certification au titre professionnel médiateur numérique

Nous formons des médiateurs numériques capables d'accompagner tous les publics. Notre approche repose sur une conviction : un médiateur numérique doit savoir rendre les outils et services numériques accessibles et compréhensibles pour chacun, sans exception.

Ce qui rend notre formation unique

- **Une expertise incarnée** : nos experts de l'accessibilité numérique, en situation de handicap, en transmettent une compréhension concrète entre enjeux et usages inclusifs.
- **Une double compétence rare** : médiation numérique plus accessibilité numérique, pour répondre aux besoins de tous les territoires.
- **Une pédagogie inclusive** : des méthodes et outils éprouvés dans des environnements accessibles.
- **Un réseau professionnel engagé** : entreprises, grands groupes, collectivités, associations... des partenaires qui partagent nos valeurs d'inclusion.

Notre engagement

Former des professionnels qui ne laissent personne au bord du chemin numérique. Des médiateurs sensibilisés, outillés et légitimes pour accompagner la diversité des usagers.

Modalités et méthodes pédagogiques

- Formulaire de positionnement en amont ;
- Mise à disposition des supports de formation sur la plateforme ;
- Animation en face à face et/ou animation d'une classe virtuelle.

Apports théoriques, échanges, outils méthodologiques, mise en pratique par le biais d'exercice. La pédagogie mise en œuvre est inductive et interactive :

- **Inductive** : elle part de l'expérience vécue par les participants et de l'expression de leurs réussites, de leurs faiblesses et de leurs questionnements. Un tour de table en entrée de formation sera fait pour réaliser une analyse de la pratique.
- **Interactive** : basée sur l'alternance d'apports de connaissances et de mise en situation ou mini jeux de rôles. Elle permet d'expérimenter en continu pour acquérir et mettre en œuvre les bonnes pratiques de médiation en situation réelle.

Les objectifs de la formation

La formation est structurée en 2 blocs de compétences (CCP) :

Bloc 1 (CCP1) : accompagner les publics vers un usage autonome des outils numériques et services en ligne. Les objectifs incluent :

- 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 ;
- Évaluer ses actions et sa pratique professionnelle.

Bloc 2 (CCP2) : accompagner les publics les plus éloignés du numérique dans un réseau territorial. Les objectifs incluent :

- 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 de publics spécifiques.

ÉVALUATIONS

- Mises en situation et Evaluations en Cours de Formation (ECF) ;
- Un questionnaire de satisfaction à chaud en fin de formation ;
- Un questionnaire de satisfaction post formation à 3 mois ;
- Certification/jury du Titre professionnel .
- Soutenance d'un projet d'accompagnement (oral ou écrit) .
- Entretien final d'évaluation CCP 1 et CCP 2.



Programme de formation

- Titre Professionnel Médiateur Numérique
 - CCP1 - Accompagner les publics vers un usage autonome des outils numériques et services en ligne
 - CCP2 - Accompagner les publics les plus éloignés du numérique dans un réseau territorial
-

Formation

Titre professionnel Médiateur Numérique

La diversité des usages numériques nécessite des professionnels capables d'accompagner tous les publics vers un usage autonome et inclusif des outils et services numériques.

Cette formation vous permet de développer une pratique complète de la médiation numérique : analyse des besoins, conception et animation d'accompagnements adaptés, travail en réseau territorial et inclusion des publics les plus éloignés du numérique.

✓ Prérequis

- Savoir utiliser un ordinateur et un smartphone en autonomie (navigation Internet, bureautique de base, messagerie).
- Être à l'aise avec l'usage courant d'outils numériques (navigateur web, création de comptes, gestion de fichiers).
- Goût pour la relation d'aide, la pédagogie et le travail en équipe. Capacité à communiquer clairement à l'oral et à l'écrit.
- Intérêt pour la transmission de savoirs et l'inclusion numérique.
- Maîtrise du français oral et écrit (niveau B1 conseillé).
- Expérience professionnelle ou associative dans la relation aux publics appréciée, mais pas obligatoire.

✓ Objectifs

Se former au métier de médiateur numérique et accompagner tous les publics vers un numérique inclusif.

✓ Durée

- 255,5 heures
- 350 heures de stage

Formation

Titre professionnel Médiateur Numérique

Contenus de formation

CCP1 - Médiateur Numérique

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

Module 1 - Accueillir les personnes et présenter les missions de la médiation numérique

- Comprendre le rôle du médiateur numérique.
- Savoir expliquer ses missions et le cadre d'intervention.
- Adopter une posture bienveillante et inclusive.

Module 2 - Recueillir les besoins, poser un diagnostic partagé et proposer des accompagnements adaptés

- Identifier les compétences numériques d'un public.
- Mener un entretien d'accueil et d'écoute active.
- Coconstruire un parcours d'accompagnement.

Module 3 - Concevoir et programmer des accompagnements aux usages numériques

- Analyser les besoins pour construire un programme.
- Créer des fiches d'animation ou des parcours thématiques.
- Planifier des séances individuelles ou collectives.

Module 4 - Préparer et animer des accompagnements aux usages numériques dans différents lieux et environnements

- Adapter son animation au public et au lieu (médiathèque, centre social, ruralité...)
- Utiliser des outils variés (bureautique, Internet, smartphone...)
- Mobiliser une pédagogie active.

Module 5 - Evaluer ses actions et sa pratique professionnelle

- Mettre en place des outils d'évaluation pour les usagers.
- Analyser les résultats pour améliorer sa pratique.
- Contribuer à une dynamique de progrès professionnel.

CCP2 - Médiateur Numérique

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

Module 6 - Développer un réseau local en lien avec l'inclusion numérique

- Identifier les acteurs locaux de l'inclusion numérique.
- Développer des partenariats utiles pour l'orientation ou l'accompagnement.
- Participer à la dynamique territoriale (Ateliers numériques, Hubs, PAPI...)

Module 7 - Accompagner aux usages numériques sur les plateformes administratives

- Identifier les services essentiels (CAF, Ameli, impôts...)
- Guider un usager dans ses démarches en ligne sans substitution.
- Sécuriser les échanges et transmettre l'autonomie.

Module 8 - Aller vers les personnes les plus éloignées du numérique du territoire

- Comprendre les freins à l'accès numérique (mobilité, langue, isolement...)
- Mettre en place des actions "hors les murs".
- Adapter son accompagnement à la réalité sociale et culturelle.

Module 9 - Sécuriser les pratiques numériques des publics

- Sensibiliser les publics aux enjeux de sécurité numérique.
- Transmettre des pratiques sûres : mots de passe, phishing, RGPD.
- Appliquer des protocoles de confidentialité dans l'accompagnement.

Module 10 - Accompagner les usages numériques des publics spécifiques

- Adapter sa posture et son langage selon les profils : seniors, FLE, personnes en situation de handicap.
- Créer des supports accessibles.
- Identifier des relais spécialisés.

Formation

CCP1 Médiateur numérique

Vous accompagnez des publics aux profils variés, mais comment identifier leurs besoins, proposer des accompagnements adaptés et favoriser une autonomie durable dans l'usage des outils et services numériques du quotidien ?

Grâce à cette formation, vous apprendrez à accueillir les publics, diagnostiquer leurs besoins, concevoir, animer et évaluer des accompagnements numériques dans différents contextes.

✓ Prérequis

- Savoir utiliser un ordinateur et un smartphone en autonomie (navigation Internet, bureautique de base, messagerie).
- Être à l'aise avec l'usage courant d'outils numériques (navigateur web, création de comptes, gestion de fichiers).
- Goût pour la relation d'aide, la pédagogie et le travail en équipe. Capacité à communiquer clairement à l'oral et à l'écrit.
- Intérêt pour la transmission de savoirs et l'inclusion numérique.
- Maîtrise du français oral et écrit (niveau B1 conseillé).
- Expérience professionnelle ou associative dans la relation aux publics appréciée, mais pas obligatoire.

✓ Objectifs

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

✓ Durée

- 147 heures

✓ Contenus de formation

Module 1 - Accueillir les personnes et présenter les missions de la médiation numérique

- Comprendre le rôle du médiateur numérique.
- Savoir expliquer ses missions et le cadre d'intervention.
- Adopter une posture bienveillante et inclusive.

Module 2 - Recueillir les besoins, poser un diagnostic partagé et proposer des accompagnements adaptés

- Identifier les compétences numériques d'un public.
- Mener un entretien d'accueil et d'écoute active.
- Coconstruire un parcours d'accompagnement.

Module 3 - Concevoir et programmer des accompagnements aux usages numériques

- Analyser les besoins pour construire un programme.
- Créer des fiches d'animation ou des parcours thématiques.
- Planifier des séances individuelles ou collectives.

Module 4 - Préparer et animer des accompagnements aux usages numériques dans différents lieux et environnements

- Adapter son animation au public et au lieu (médiathèque, centre social, ruralité...)
- Utiliser des outils variés (bureautique, Internet, smartphone...)
- Mobiliser une pédagogie active.

Module 5 - Evaluer ses actions et sa pratique professionnelle

- Mettre en place des outils d'évaluation pour les usagers.
- Analyser les résultats pour améliorer sa pratique.
- Contribuer à une dynamique de progrès professionnel.

Formation

CCP2 Médiateur numérique

Comment aller vers les publics les plus éloignés du numérique, sécuriser leurs pratiques **numériques et agir efficacement en lien avec les acteurs locaux ?**

Cette formation vous permet de développer un réseau territorial en lien avec l'inclusion numérique et d'accompagner les usages numériques de publics spécifiques.

✓ Prérequis

- Savoir utiliser un ordinateur et un smartphone en autonomie (navigation Internet, bureautique de base, messagerie).
- Être à l'aise avec l'usage courant d'outils numériques (navigateur web, création de comptes, gestion de fichiers).
- Goût pour la relation d'aide, la pédagogie et le travail en équipe. Capacité à communiquer clairement à l'oral et à l'écrit.
- Intérêt pour la transmission de savoirs et l'inclusion numérique.
- Maîtrise du français oral et écrit (niveau B1 conseillé).
- Expérience professionnelle ou associative dans la relation aux publics appréciée, mais pas obligatoire.

✓ Objectifs

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

✓ Durée

- 112 heures

✓ Contenus de formation

Module 6 - Développer un réseau local en lien avec l'inclusion numérique

- Identifier les acteurs locaux de l'inclusion numérique.
- Développer des partenariats utiles pour l'orientation ou l'accompagnement.
- Participer à la dynamique territoriale (Ateliers numériques, Hubs, PAPI...)

Module 7 - Accompagner aux usages numériques sur les plateformes administratives

- Identifier les services essentiels (CAF, Ameli, impôts...)
- Guider un usager dans ses démarches en ligne sans substitution.
- Sécuriser les échanges et transmettre l'autonomie.

Module 8 - Aller vers les personnes les plus éloignées du numérique du territoire

- Comprendre les freins à l'accès numérique (mobilité, langue, isolement...)
- Mettre en place des actions "hors les murs".
- Adapter son accompagnement à la réalité sociale et culturelle.

Module 9 - Sécuriser les pratiques numériques des publics

- Sensibiliser les publics aux enjeux de sécurité numérique.
- Transmettre des pratiques sûres : mots de passe, phishing, RGPD.
- Appliquer des protocoles de confidentialité dans l'accompagnement.

Module 10 - Accompagner les usages numériques des publics spécifiques

- Adapter sa posture et son langage selon les profils : seniors, FLE, personnes en situation de handicap.
- Créer des supports accessibles.
- Identifier des relais spécialisés.

Informations sur la certification

- **Code RNCP** : RNCP40695
- **Niveau de qualification** : Niveau 5
- **Certificateur** : Ministère du Travail, du Plein emploi et de l'Insertion
- **Date de début des parcours certifiants** : 13/07/2025
- **Date d'échéance de l'enregistrement** : 12/07/2030
- **Date de dernière délivrance possible de la certification** : 12/07/2031

Objectifs de la certification

Le Médiateur numérique accompagne les personnes vers un usage autonome des outils et services numériques courants ou indispensables à leurs besoins personnels et professionnels.

Il intervient notamment dans le cadre de l'inclusion numérique et peut proposer des accompagnements individuels ou collectifs, en lien avec les acteurs de son territoire.

Le professionnel adapte son intervention aux différents publics, notamment aux personnes rencontrant des difficultés dans leurs usages numériques ou présentant des besoins spécifiques.

Modalités d'évaluation

L'évaluation de la certification comprend :

- une mise en situation professionnelle ;
- un entretien technique ;
- un questionnaire à partir de productions réalisées par le candidat.

Le candidat doit notamment préparer des fiches de séances de médiation numérique ainsi qu'un dossier et un support de présentation.

Pour les candidats se présentant après un parcours de formation, une période obligatoire de 350 heures minimum dans une structure proposant des actions de médiation numérique est prévue pour préparer les productions nécessaires à l'examen.

Validation par blocs de compétences

Le titre professionnel est composé de deux certificats de compétences professionnelles (CCP) :

- CCP 1 : Accompagner les publics vers un usage autonome des outils numériques et services en ligne.
- CCP 2 : Accompagner les publics les plus éloignés du numérique dans un réseau territorial.

Les blocs de compétences peuvent être acquis séparément et permettent une acquisition progressive de la certification, conformément aux règles définies par le certificateur.

Équivalences et correspondances

Une correspondance partielle est identifiée avec l'ancienne certification :

RNCP39181 – Titre professionnel Responsable d'espace de médiation numérique

La correspondance concerne notamment le :

RNCP40695BC01 – Accompagner les publics vers un usage autonome des outils numériques et services en ligne qui présente une correspondance partielle avec le **RNCP39181BC01**.

Passerelles et poursuite de parcours

Les possibilités de poursuite de parcours dépendent du projet professionnel du candidat, de son expérience et des certifications ou formations accessibles après l'obtention du titre.

Les candidats peuvent notamment poursuivre leur parcours dans le domaine de la médiation numérique, de l'inclusion numérique, de l'animation numérique ou dans des formations complémentaires permettant de développer leurs compétences.

Métiers accessibles

Le Titre professionnel Médiateur numérique permet notamment d'accéder aux emplois suivants :

- Médiateur numérique
- Conseiller médiateur numérique
- Conseiller numérique
- Animateur numérique
- Animateur multimédia

Les secteurs d'activité concernés comprennent notamment :

- les collectivités territoriales ;
- les Maisons France Services ;
- Les bibliothèques et médiathèques ;
- les centres communaux d'action sociale ;
- les maisons de l'emploi ;
- les maisons des jeunes et de la culture ;
- les missions locales ;
- les établissements éducatifs et médico-sociaux ;
- les associations du champ social, de l'insertion et de la solidarité ;
- les tiers-lieux et tiers-lieux numériques ;
- les entreprises d'insertion et structures de l'économie sociale et solidaire.

Taux de présentation et taux de réussite

Les résultats ne sont pas encore disponibles.

Retrouvez toutes les informations sur la fiche officielle France Compétences :

<https://www.francecompetences.fr/recherche/mcp/40695>



Transformer la contrainte en opportunité

Agir pour tous, par le handicap.

Entreprise adaptée, **Urbilog** veut intégrer durablement les personnes en situation de handicap dans les métiers du numérique et œuvre pour un numérique accessible à tous dans une démarche d'engagement responsable.