

**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

- 140 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.