

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

- 350 heures
- Plus 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.