

# 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

### ✓ 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.