

Conseiller(ère) médiateur(trice) en numérique

RNCP26573 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 5
Sigle	TP — Titre professionnel
Code(s) NSF	320t
Code(s) ROME	G1202, E1101
Type d'enregistrement	Enregistrement de droit
Date d'échéance	13/07/2019

Certificateur(s)

Ministère chargé de l'Emploi

MINISTERE DU TRAVAIL DU PLEIN EMPLOI ET DE L' INSERTION · SIRET : 11000007200014

Partenaires habilités

3 organismes habilités, d'après la liste publiée par France compétences : 3 à former et organiser l'évaluation.

Organisme	SIRET	Habilitation
A.D.E.A.	77931160400036	Former et organiser l'évaluation
ASSOCIATION MARIE-ANGE CARLOTTI	83508624000016	Former et organiser l'évaluation
DORANCO ESPACE MULTIMEDIA	38935885400054	Former et organiser l'évaluation

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

A compléter (Reprise)

ACTIVITÉS VISÉES

Par son expertise de la médiation et du numérique, le (la) conseiller(ère) médiateur(trice) en numérique met en œuvre des actions de médiation à destination des utilisateurs pour favoriser leur autonomie avec les pratiques, les technologies, les usages et les services numériques. Il (elle) accompagne également des entreprises locales et des acteurs territoriaux pour leur développement dans l'économie numérique.

Le (la) conseiller(ère) médiateur(trice) en numérique exerce une veille en continu auprès des organismes, des acteurs de références et sur les démarches citoyennes, en lien avec son territoire d'activité et le secteur du numérique afin de maintenir son niveau d'expertise. Il (elle) développe aussi ses compétences de conseils et d'accompagnement sur le numérique dans les usages, la technologie et les innovations. Il (elle) exerce également cette veille pour se constituer un réseau de référents, d'acteurs et de partenaires. Il (elle) mobilise l'ensemble de cette culture numérique et les connaissances acquises dans le cadre de ses activités et prestations d'accompagnement et de conseils auprès des publics, entreprises ou organismes territoriaux.

Afin de permettre l'appropriation des usages technologiques, et une utilisation adéquate de services et médias numériques, le (la) conseiller(ère) médiateur(trice) en numérique, après une analyse des besoins ou des demandes des différents clients, propose des actions de médiation : formations, débats, ateliers thématiques, manifestations, en prenant en compte des aspects réglementaires et financiers. Il (elle) utilise ou réalise des contenus pour la proposition retenue. Il (elle) communique afin d'informer ou de promouvoir l'offre de la structure. Il (elle) organise les prestations et services proposés en tenant compte des objectifs fixés. Il (elle) transmet à sa hiérarchie les indicateurs

d'évaluation (taux de fréquentation, satisfaction, taux de réussite etc.) associés aux actions menées et aux services rendus.

Dans un environnement favorisant l'innovation et la fabrication numérique tel que les tiers-lieux, du type « fablab », le (la) conseiller(ère) médiateur(trice) en numérique assiste les utilisateurs dans la définition de leur(s) projet(s) dont la complexité varie en fonction du contexte, du public, des objectifs, des moyens. Le cahier des charges formalisé tient compte des contraintes techniques, budgétaires et d'un modèle économique adapté. Le (la) conseiller(ère) médiateur(trice) en numérique repère dans son réseau ou sur le territoire les contributeurs possibles et il (elle) facilite leur mise en relation. Il (elle) organise et anime des rencontres, des événements participatifs sur l'innovation et le numérique à destination du grand public ou des entreprises. Il (elle) s'assure du recueil des informations produites lors de l'animation du projet et de leur diffusion aux participants.

Il (elle) veille à l'utilisation conforme des équipements et des outils de l'environnement technique mis à disposition. En fonction des situations et des besoins, il (elle) intervient auprès de l'utilisateur sans influencer les réalisations en cours. Il (elle) fait respecter les consignes techniques, les modes opératoires et les règles de sécurité.

Le (la) conseiller(ère) médiateur(trice) en numérique est en charge de la maintenance de premier niveau du matériel et des équipements mis à disposition. Il (elle) s'assure de l'approvisionnement, de l'état de marche du matériel et des équipements afin de proposer un environnement de fabrication numérique opérationnel pour la réalisation des projets individuels, collectifs, associatifs et entrepreneuriaux. Dans le cadre de manifestations organisées à l'extérieur de la structure, il (elle) assure l'installation et le paramétrage du matériel et des équipements utilisés et assiste les utilisateurs.

Le (la) conseiller(ère) médiateur(trice) en numérique, dans le cadre d'une prestation de service ou des besoins de la structure, utilise des outils et des méthodes pour mesurer la présence numérique d'un projet d'une entreprise ou d'un territoire. La complexité du recueil d'information varie en fonction du sujet traité et du contexte. Il (elle) transmet les données à son responsable ou au groupe projet afin d'établir une représentation quantitative et qualitative des données numériques du sujet. Avec son responsable ou le groupe projet, ils élaborent des propositions d'objectifs et d'indicateurs pour établir ou améliorer la présence numérique du territoire, de l'entreprise ou du projet.

Le (la) conseiller(ère) médiateur(trice) s'assure de la présence numérique et de la qualité des relations avec les internautes au travers des outils et services numérique. Il (elle) favorise ou modère les échanges des internautes sur les plateformes et outils de diffusion. Il (elle) contribue à l'amélioration technique des outils de diffusion et d'échange. Dans le cadre d'actions collaboratives et participatives, il (elle) collecte et produit des savoirs partagés et des données ouvertes sous formes de textes, de photographies, de bases de données, d'œuvres, de créations numériques. La complexité des actions menées et la quantité de données générées dépendent de la nature des projets et du sujet : territoire, quartier, groupement d'entreprise, école, associations. Il (elle) participe à la gestion et la mise en place d'événements conçus pour la valorisation des données obtenues.

Les conditions d'exercice de l'emploi varient en fonction des activités de la structure, selon les lieux, les établissements et les événements. Les horaires sont variables et peuvent être décalés. Les déplacements sont à prévoir lors de la mise en place de projets, de manifestations, pour la rencontre de partenaires, de clients. L'activité requiert occasionnellement le port de charges.

COMPÉTENCES ATTESTÉES

1. Accompagner différents publics vers l'autonomie, dans les usages des technologies, services et médias numériques

Assurer l'accueil et l'information des différents publics dans le cadre d'une structure ou lors d'une action de médiation numérique.

Etablir un programme d'actions de médiation pour faciliter l'appropriation des usages et outils numériques à destination des particuliers ou d'une entreprise ou d'un territoire.

Mettre en œuvre des actions de médiation individuelles ou collectives auprès d'utilisateurs dans un environnement numérique.

Produire des supports pédagogiques ou de communication.

2. Assister les utilisateurs dans des espaces collaboratifs et/ou de fabrication numérique

Contribuer à la définition et à l'animation de projets collaboratifs et/ou de partenariats dans un environnement numérique.

Assister techniquement différents publics et entreprises dans l'utilisation de machines et outils numériques.

Assurer la gestion et le premier niveau de maintenance du matériel numérique.

3. Collaborer à la valorisation numérique d'un territoire, d'une entreprise ou d'un projet

Mesurer la présence numérique d'un territoire, d'une entreprise ou d'un projet.

Développer et valoriser la présence numérique, d'un territoire, d'une entreprise ou d'un projet.
Favoriser la réputation et/ou la cohésion au sein d'une communauté numérique.
Produire et diffuser des savoirs et des données d'un territoire, d'une entreprise ou d'un projet.

Blocs de compétences

RNCP26573BC01 — Accompagner différents publics vers l'autonomie, dans les usages des technologies, services et médias numériques

LISTE DE COMPÉTENCES

Assurer l'accueil et l'information des différents publics dans le cadre d'une structure ou lors d'une action de médiation numérique.

Etablir un programme d'actions de médiation pour faciliter l'appropriation des usages et outils numériques à destination des particuliers ou d'une entreprise ou d'un territoire.

Mettre en œuvre des actions de médiation individuelles ou collectives auprès d'utilisateurs dans un environnement numérique.

Produire des supports pédagogiques ou de communication.

RNCP26573BC02 — Assister les utilisateurs dans des espaces collaboratifs et/ou de fabrication numérique

LISTE DE COMPÉTENCES

Contribuer à la définition et à l'animation de projets collaboratifs et/ou de partenariats dans un environnement numérique.

Assister techniquement différents publics et entreprises dans l'utilisation de machines et outils numériques.

Assurer la gestion et le premier niveau de maintenance du matériel numérique.

RNCP26573BC03 — Collaborer à la valorisation numérique d'un territoire, d'une entreprise ou d'un projet

LISTE DE COMPÉTENCES

Mesurer la présence numérique d'un territoire, d'une entreprise ou d'un projet.

Développer et valoriser la présence numérique, d'un territoire, d'une entreprise ou d'un projet.

Favoriser la réputation et/ou la cohésion au sein d'une communauté numérique.

Produire et diffuser des savoirs et des données d'un territoire, d'une entreprise ou d'un projet.

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

Les différents secteurs d'activités concernés sont principalement :

Code NAF S - Autres services - code naf commerce.

94 - Services fournis par des organisations associatives.

95 - Services de réparation d'ordinateurs et de biens personnels et domestiques.

96 - Autres services personnels.

L'emploi s'exerce généralement dans des espaces publics numériques, des « tiers lieux » du type :

- espace de pratique numérique (médiation numérique) ;
- laboratoire de fabrication numérique du type « FabLab », « TechShop », « HackersSpace » ;
- laboratoire numérique du type « Medialab » ;
- centres de formation ; et

dans des structures assurant également des activités socio-éducatives et numériques du type :

- associations (culturel, artistique, communication, évènementiel, insertion, social) ;
- centres de loisirs ;
- organismes culturels (cités des sciences, musées) ;
- entreprises publiques/établissements publics, collectivités, établissements scolaires, médiathèque ;
- maison des jeunes et de la culture ;
- centre social, maison de l'emploi, points information jeunesse, Pôle emploi ;
- organismes de formation ;

- maison de retraite ; et
- dans des entreprises de service marchand :
- service après vente ou technique (fournisseur d'accès) ;
- services commerciaux, de vente de biens numériques, téléphonie mobile ;
- entreprise de communication événementielle.

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

Les types d'emplois accessibles sont les suivants :

- animateur d'espace public numérique ;
- médiateur Internet ;
- médiateur multimédia ;
- médiateur numérique ;
- animateur numérique ;
- formateur TIC ;
- forger numérique ;
- assistant de projet numérique ;
- assistant de valorisation numérique du territoire ;
- assistant d'usages mobiles ;
- coordinateur local EPN ;
- conseiller numérique ;
- assistant de développement numérique ;
- modérateur de communauté ;
- animateur de communauté dit « community manager ».

RÈGLEMENTATIONS D'ACTIVITÉ

Néant.

Marché du travail

Indicateurs au niveau des familles professionnelles (FAP) des métiers visés, agrégés au niveau national — France Travail / DARES (open data).

Tension de recrutement (DARES 2024)	Faible (2/5) Moyenne pondérée par l'emploi ; les familles ci-dessous s'échelonnent de 1 à 3 sur 5.
Facteurs principaux	Intensité d'embauche, Non-durabilité de l'emploi, Non-attractivité salariale
Salaire médian (mensuel)	2 075 €
Familles professionnelles (FAP)	U0X80 — Assistants de la communication · tension 1/5 (Très faible) U0X90 — Cadres de la communication · tension 1/5 (Très faible) V5X81 — Professionnels de l'animation socioculturelle · tension 3/5 (Modérée)
Projets de recrutement (BMO 2026)	70 126
Jugés difficiles à recruter	42 %
Emplois saisonniers	60 %
Familles professionnelles (FAP)	U0X80 — Assistants de la communication U0X90 — Cadres de la communication V5X81 — Professionnels de l'animation socioculturelle

Voies d'accès

MODALITÉS D'ACCÈS

Formation continue, Apprentissage, Contrat de professionnalisation, VAE

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

A compléter (Reprise)

COMPOSITION DU JURY — FORMATION CONTINUE, APPRENTISSAGE, CONTRAT DE PROFESSIONNALISATION, VAE

Le jury du titre est désigné par les Unités départementales(UD) des DIRECCTE - Direction régionale des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi. Il est composé de professionnels du métier concerné par le titre. (Art. R 338-6 du Code de l'Education).

Base légale

Date d'échéance de l'enregistrement 13/07/2019

Liens avec d'autres certifications

ANCIENNES VERSIONS

RNCP4537

NOUVELLE(S) CERTIFICATION(S)

RNCP34137

Pour plus d'informations

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/26573/>

Demande CPF — formations engagées

Dossiers CPF engagés	3
Montant total engagé	9 890 €
Coût moyen par dossier	3 297 €
Durée moyenne	557 h
Période	03/2020 – 11/2020
France compétences	73 %
Reste à charge titulaire	27 %

Formations engagées via le CPF — Caisse des Dépôts (open data), tous organismes confondus.