

Médiateur numérique

RNCP40695 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 5
Sigle	TP — Titre professionnel
Code(s) NSF	335
Formacode(s)	44527, 15050, 44067, 44521, 46305
Code(s) ROME	G1202
Type d'enregistrement	Enregistrement de droit
Date d'échéance	12/07/2030

Certificateur(s)

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

Partenaires habilités

68 organismes habilités, d'après la liste publiée par France compétences : 64 à former et organiser l'évaluation et 4 à former.

Organisme	SIRET	Habilitation
A.C.G.D.	52490818300055	Former et organiser l'évaluation
ADAPEP AFP 2 I	40144581200035	Former et organiser l'évaluation
A.D.E.A.	77931160400028	Former et organiser l'évaluation
ADONIS - ROSE CARMIN	45125756200111	Former et organiser l'évaluation
ADS ACADEMIE DES SAVOIRS	81026629600039	Former et organiser l'évaluation
AFEC	42219375500655	Former et organiser l'évaluation
AFEC	42219375500721	Former et organiser l'évaluation
AFEC	42219375500770	Former et organiser l'évaluation
AFPA ENTREPRISES	82409268800012	Former
AFPA ENTREPRISES	82409268800095	Former

Liste complète des 68 partenaires habilités : <https://data.aktaconseil.fr/certifications/rncp40695-mediateur-numerique/partenaires>

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

Le médiateur numérique accompagne des personnes vers un usage autonome des outils et services numériques courants ou indispensables pour leurs besoins personnels et professionnels. En s'inscrivant dans une stratégie d'inclusion numérique territoriale, il propose des accompagnements individuels ou collectifs en lien avec un parcours usager construit avec les acteurs de son écosystème.

ACTIVITÉS VISÉES

Tout au long de son activité, il respecte le cadre et les limites de la médiation numérique. Il adapte son intervention

aux publics, veille à utiliser un langage et des méthodes accessibles et tient compte des besoins spécifiques des personnes en situation de handicap.

Au sein de sa structure ou chez des partenaires, le médiateur numérique accueille le public et mène des entretiens. Il prend en compte les besoins et évalue le niveau d'autonomie numérique de la personne. Il formule avec elle un diagnostic partagé pour lui proposer un accompagnement adapté ou l'orienter vers d'autres services du territoire.

A partir de son analyse des besoins, le médiateur numérique conçoit ses ateliers et ses supports pédagogiques selon des critères d'accessibilité. Il programme son offre de service et la diffuse par différents canaux auprès des publics cibles et des structures partenaires. Il prépare ses ateliers, aménage l'espace et paramètre les matériels en fonction des besoins du public cible et d'éventuelles situations de handicap. Il anime les ateliers seul ou avec un coanimateur.

Pour les demandes d'aide aux démarches administratives en ligne, le médiateur numérique propose un accompagnement individuel. Il aide la personne à se repérer dans l'interface de la plateforme et à en comprendre les éléments clés, guide sa navigation et son maniement des matériels. Si la demande dépasse le périmètre de la médiation numérique, il oriente la personne vers les acteurs sociaux du territoire.

En lien avec les professionnels du champ social et médico-social du territoire, le médiateur numérique repère et rencontre les publics les plus éloignés du numérique. Par une approche progressive, favorisant une relation neutre et symétrique (« aller vers »), il invite les personnes volontaires à exprimer leur demande d'accompagnement. Si les personnes en ressentent le besoin, il propose une aide.

Avec les partenaires du territoire, le médiateur numérique identifie les usages numériques à risques pouvant entraîner des conséquences négatives sur la vie des personnes. Pour y remédier, il conçoit et anime des activités de sensibilisation et de prévention des risques numériques à destination de publics de tous les âges.

En coanimation avec des professionnels intervenant auprès de publics spécifiques, le médiateur numérique adapte sa préparation et ses techniques d'animation en veillant à les rendre accessibles.

Le médiateur numérique travaille sous la responsabilité d'un supérieur hiérarchique. Le degré d'autonomie dans l'exercice de l'emploi varie en fonction de l'organisation de la structure.

Il travaille seul ou en équipe, souvent en partenariat avec d'autres structures ou services du territoire. Il est en contact avec un grand nombre d'interlocuteurs internes et externes, tels que les salariés ou les bénévoles de la structure, le public accueilli et les interlocuteurs des services du territoire.

L'emploi s'exerce dans les locaux de la structure, en itinérance chez les partenaires ou dans des lieux publics.

Les horaires varient en fonction de l'offre de service de la structure ou des services du territoire. Le travail en soirée et le week-end peut être exigé.

Les principales activités sont les suivantes :

- Accompagnement des publics vers un usage autonome des outils numériques et services en ligne
- Accompagnement des publics les plus éloignés du numérique dans un réseau territorial.

COMPÉTENCES ATTESTÉES

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

- 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
- Evaluer ses actions et sa pratique professionnelle

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

- 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 des publics spécifiques

Blocs de compétences

RNCP40695BC01 — Accompagner les publics vers un usage autonome des outils numériques et services en ligne

LISTE DE COMPÉTENCES

- 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

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Mise en situation professionnelle : 00 h 30 min

La mise en situation professionnelle a lieu à l'issue du questionnement à partir de productions.

Le candidat anime une séance de médiation numérique.

Les informations concernant les conditions matérielles de la mise en situation sont détaillées dans la rubrique « Informations complémentaires » ci-dessous.

Le jury choisit une séance parmi trois séances élaborées par le candidat.

Le candidat dispose de 10 minutes pour préparer l'animation, en dehors de la présence du jury.

Pendant 30 minutes, le candidat anime la séance.

Un membre du jury assure le rôle de la personne qui participe à la séance.

Entretien technique : 00 h 15 min

L'entretien technique a lieu à l'issue de la mise en situation professionnelle.

Il se déroule en deux temps :

- le candidat analyse sa prestation ;
- le jury l'interroge au sujet de sa prestation.

Questionnement à partir de production(s) : 00 h 35 min

Le questionnement a lieu avant la mise en situation professionnelle et l'entretien technique.

En amont de l'examen, le candidat

- élabore trois fiches séance pour l'animation de séances de médiation numérique destinées à un public adulte ;
- rédige un dossier ;
- conçoit un diaporama pour accompagner la présentation du contenu au jury.

Le contenu et la forme des productions sont détaillés dans la rubrique « Informations complémentaires » ci-dessous.

Avant le questionnement, le jury prend connaissance du dossier et des trois fiches de séance.

Il choisit la séance que le candidat anime lors de la mise en situation professionnelle.

Le questionnement se déroule en deux parties :

- pendant 10 minutes, en s'appuyant sur le diaporama, le candidat présente de façon synthétique le contenu du dossier ;
- pendant 25 minutes, le jury le questionne.

Le jury dispose d'un guide de questionnement.

A la fin du questionnement, le jury communique au candidat la séance à animer et lui transmet la fiche de séance correspondante.

Informations complémentaires concernant le questionnement à partir de production(s) :

Période dans une structure assurant des prestations de médiation numérique

Le candidat qui se présente après un parcours de formation à une session d'examen du titre prépare ces productions à partir d'une période obligatoire d'une durée totale de 350 heures minimum dans une structure proposant des actions de médiation numérique.

Pour pouvoir se présenter aux épreuves du titre, le candidat fournit une preuve de cette période dans une structure proposant des actions de médiation numérique au responsable de session d'examen qui en conserve une copie dans le dossier de la session.

La période dans une structure proposant des actions de médiation numérique est incluse dans le temps de travail en entreprise pour le candidat en contrat d'alternance.

Le candidat qui se présente à une session d'examen en vue de l'obtention du titre par la validation des acquis de l'expérience (VAE) réalise ces productions à partir de son activité professionnelle.

Durée totale de l'épreuve pour le candidat : 01 h 20 min

RNCP40695BC02 — Accompagner les publics les plus éloignés du numérique dans un réseau territorial

LISTE DE COMPÉTENCES

- 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 des publics spécifiques

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Présentation d'un projet réalisé en amont de la session : 00 h 20 min

En amont de l'examen, le candidat

- rédige un dossier projet en quatre parties ;
- conçoit un diaporama pour accompagner la présentation du dossier au jury.

Pendant 20 minutes, en s'appuyant sur le diaporama, le candidat présente de façon synthétique le contenu du dossier projet.

Le contenu du dossier est détaillé dans les « Informations complémentaires » ci-dessous.

Le jury prend connaissance du dossier projet avant la présentation.

Entretien technique : 00 h 40 min

L'entretien technique a lieu à l'issue de la présentation du dossier projet.

Le jury questionne le candidat à partir de sa présentation et de son dossier. Il dispose d'un guide d'entretien.

Durée totale de l'épreuve pour le candidat : 01 h 00 min

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

- Collectivités territoriales
- Maisons France Services
- Bibliothèques-médiathèques
- Centres communaux d'action sociale

Maisons de l'emploi

- Maisons des jeunes et de la culture
- Missions locales
- Établissements éducatifs et médico-sociaux

Secteur privé :

- Associations du champ social, de l'insertion et de la solidarité
- Tiers-lieux et tiers-lieux numériques (espaces publics numériques, fab labs)
- Entreprises d'insertion, coopératives, entreprises unipersonnelles

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

- médiateur numérique
- conseiller médiateur numérique
- conseiller numérique
- animateur numérique
- animateur multimédia

RÉGLEMENTATIONS D'ACTIVITÉ

Sans objet

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)	Modérée (3/5)
Facteurs principaux	Intensité d'embauche, Non-durabilité de l'emploi, Non-attractivité salariale
Salaire médian (mensuel)	1 557 €
Familles professionnelles (FAP)	V5X81 — Professionnels de l'animation socioculturelle · tension 3/5 (Modérée)
Projets de recrutement (BMO 2026)	64 780
Jugés difficiles à recruter	43 %

Emplois saisonniers	64 %
Familles professionnelles (FAP)	V5X81 — Professionnels de l'animation socioculturelle

Voies d'accès

MODALITÉS D'ACCÈS

Formation continue, Apprentissage, Contrat de professionnalisation, VAE

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

Le jury du titre est habilité par le représentant territorial compétent du ministère chargé de l'emploi. Il est composé de professionnels du métier concerné par le titre. (Art. R 338-6 du Code de l'Education)

Financement en alternance (NPEC)

Niveau de prise en charge d'un contrat d'apprentissage par les OPCO, fixé par France compétences par branche professionnelle (CPNE).

Prise en charge usuelle	6 733 €
Selon la branche	4 860 € – 8 694 €
Prise en charge	Branches concernées
6 733 €	Valeur par défaut · 209 branches
8 694 €	CPNEF des acteurs du lien social et familial (ALISFA)
7 527 €	CPNEFP dans les établissements d'enseignement privés sous contrat
5 850 €	CPNE des industries de santé (CPNEIS)
4 860 €	CPNE de l'ingénierie, des services informatiques et du conseil

Base légale

Date d'échéance de l'enregistrement	12/07/2030
Date de dernière délivrance possible	12/07/2031

Statistiques

Année	Certifiés	Dont VAE	Insertion 6 mois	Métier 2 ans
2023	101	2	64 %	81 %

Liens avec d'autres certifications

ANCIENNES VERSIONS

RNCP39181

CORRESPONDANCES (PAR BLOCS)

RNCP39181

Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF

www.travail-emploi.gouv.fr

Fiche officielle (France Compétences)

Où se former

Formations référencées	36
Organismes	13
Régions couvertes	9
Prix indicatif	1 105 € – 10 000 €
Durée	140 – 966 h

Offre de formation — MonCompteFormation (Caisse des Dépôts), licence ouverte.

Se former en apprentissage

Formations en apprentissage	8
Organismes gestionnaires (CFA)	6
Organismes formateurs	7
Régions couvertes	4
Départements couverts	4
Organismes certifiés Qualiopi	7
Formations à distance	2
Sessions	de 08/2025 à 07/2028

Catalogue des formations en apprentissage — réseau des Carif-Oref. Sans frais pour l'alternant : formation financée par l'OPCO de la branche (NPEC).

Entrées et sorties de formation

Entrées en formation	49
Parcours menés à terme	11
Taux d'achèvement	22 %
Période	10/2025 – 09/2026

Entrées et sorties — Caisse des Dépôts (open data), tous organismes confondus.

Demande CPF — formations engagées

Dossiers CPF engagés	56
Montant total engagé	154 705 €
Coût moyen par dossier	2 763 €
Durée moyenne	501 h
Période	09/2025 – 08/2026
France compétences	81 %
France Travail	13 %
Reste à charge titulaire	4 %

Entreprise	2 %
-------------------	-----

Compte d'engagement citoyen	0 %
------------------------------------	-----

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