

Accompagner les publics en difficulté avec le numérique (illectronisme) dans leurs démarches en ligne

RS6284 · RS · Publiée

L'essentiel

Code(s) NSF	320, 332t, 412
Formacode(s)	44521, 15032, 15050, 15031, 15018
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Date d'enregistrement	27/03/2023
Date d'échéance	27/03/2026

Certificateur(s)

EXPERTEEZ · SIRET : 81083688200029

EXPERTEEZ · SIRET : 81083688200011

Partenaires habilités

6 organismes habilités, d'après la liste publiée par France compétences : 6 à former.

Organisme	SIRET	Habilitation
ASSOCIATION D INSERTION TECHNIQUE ET DE FORMATION INFORMATIQUE	51409882100028	Former
HYPRA	80926238900038	Former
HYPRA	80926238900053	Former
M2I	33354415300344	Former
M2I SCRIBTEL	39336786700214	Former
SCRIBTEL FORMATION	39336786700024	Former

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

Les intervenants sociaux (publics, privés ou associatifs) ont pour mission de "permettre l'accès des personnes à l'ensemble des droits fondamentaux, à faciliter leur inclusion sociale et à exercer une pleine citoyenneté". Dans un contexte où les services publics ont dématérialisé la plupart des démarches, demandes, formulaires, contacts etc., l'accès à ces droits et informations se fait de plus en plus souvent par le biais d'internet et de services numériques, alors même que des millions de personnes en France n'ont pas accès à internet ou, si elles y ont accès, ne peuvent correctement l'utiliser.

Qu'ils soient en charge d'accueillir, d'informer, d'orienter ou d'accompagner des usagers, les intervenants sociaux sont régulièrement sollicités par un public qui ne parvient pas à accéder à ses droits ou à bénéficier de ces services numériques, alors même que l'accompagnement des publics dans leurs usages numériques ne constitue pas le cœur de leurs missions.

Ils sont amenés à accomplir les démarches numériques « à la place » et « pour le compte » des personnes en difficulté qui fréquentent leurs structures ou qu'ils accompagnent, et à les aider à gagner en autonomie avec les outils numériques. Ils ont également une mission de réorientation des publics vers des structures de médiation numérique et/ou d'accès aux droits.

La certification vise ainsi à attester d'un ensemble de compétences nécessaires pour utiliser les supports et outils

numériques, devenus indispensables à l'accès aux droits et aux services de la collectivité, et pour accompagner les publics accueillis dans la réalisation de leurs démarches numériques.

COMPÉTENCES ATTESTÉES

C1. Configurer le matériel informatique et les supports numériques en sécurisant son espace de travail et en anticipant les modalités d'archivage des données, afin d'utiliser dans de bonnes conditions les plateformes et outils numériques nécessaires à l'accomplissement des démarches visées

C2. Effectuer une recherche et une veille d'information sur internet en exerçant un esprit critique afin d'identifier les informations nécessaires à l'accomplissement des démarches visées, les sauvegarder et les partager avec les personnes concernées

C3. Diagnostiquer la demande d'aide numérique d'une personne afin d'identifier son degré d'autonomie dans la réalisation des démarches visées, ses besoins (numériques, administratifs et sociaux) et construire un parcours d'accompagnement adapté, en adoptant une posture d'écoute et en s'appuyant sur les ressources de diagnostic appropriées

C4. Accompagner la personne aidée dans l'établissement de son identité numérique, en définissant des coordonnées numériques lisibles et en adaptant sa communication selon les supports utilisés, afin de lui permettre de donner une image de soi cohérente et en conformité avec le cadre déontologique et légal

C5. Guider la personne aidée dans la réalisation des démarches visées, en utilisant les plateformes de services publics dématérialisées adaptées, et en créant les conditions favorables à la transmission et à la réception des savoirs, afin d'aboutir à la matérialisation de son accès aux droits et de favoriser son autonomie

C6. Se repérer dans l'écosystème de l'inclusion numérique afin d'identifier son périmètre d'action et d'orienter efficacement la personne aidée vers les ressources adéquates

C7. Adapter la démarche d'accompagnement aux personnes en situation d'illettrisme, en s'appuyant sur des moyens de compensation afin de les aider à gagner en autonomie

Voies d'accès

MODALITÉS D'ACCÈS

Formation continue

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

La certification est accessible après un parcours de formation continue. Une expérience professionnelle dans l'accueil, l'information, l'orientation et/ou l'accompagnement de publics dans le cadre d'un service social ou d'un service de proximité est demandée.

COMPOSITION DU JURY — FORMATION CONTINUE

Le jury est composé de :

- d'un membre de l'organisme certificateur
- d'un professionnel, référent dans le domaine, externe à l'organisme certificateur

Base légale

Date de décision	27/03/2023
Durée de l'enregistrement	3 ans
Date d'échéance de l'enregistrement	27/03/2026
Date de dernière délivrance possible	27/09/2026

Liens avec d'autres certifications

NOUVELLE(S) CERTIFICATION(S)

RS7629

Pour plus d'informations

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rs/6284/>

Entrées et sorties de formation

Entrées en formation	24
Parcours menés à terme	23
Taux d'achèvement	96 %
Période	02/2025 – 07/2026

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

Demande CPF — formations engagées

Dossiers CPF engagés	32
Montant total engagé	72 470 €
Coût moyen par dossier	2 265 €
Durée moyenne	36 h
Période	02/2024 – 02/2026
France compétences	96 %
Reste à charge titulaire	4 %

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