

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

RS7629 · RS · Publiée

L'essentiel

Code(s) NSF	326, 332, 332t
Formacode(s)	15018, 44527, 15032
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Date d'enregistrement	26/06/2026
Date d'échéance	26/06/2028

Certificateur(s)

EXPERTEEZ · SIRET : 81083688200029

Partenaires habilités

2 organismes habilités, d'après la liste publiée par France compétences : 2 à former et organiser l'évaluation.

Organisme	SIRET	Habilitation
EXPERTEEZ	81083688200029	Former et organiser l'évaluation
HYPRA	80926238900053	Former et organiser l'évaluation

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

L'accès aux droits fondamentaux, à l'inclusion sociale et à la citoyenneté repose aujourd'hui largement sur l'usage de services numériques. La dématérialisation croissante des démarches administratives accentue la dépendance au numérique, alors même qu'une part importante de la population demeure en difficulté face à ces outils (illettrisme, illettrisme, problématiques d'accessibilité).

Les professionnels de première ligne – relevant de structures publiques, associatives ou privées – sont de plus en plus sollicités par des usagers confrontés à ces difficultés. Bien que l'accompagnement numérique ne constitue pas le cœur de leur métier, ils sont amenés à sécuriser des démarches en ligne, à manipuler des données personnelles, à adopter une posture pédagogique adaptée et à orienter vers les dispositifs appropriés.

La certification répond à ce besoin en attestant un socle de compétences professionnelles permettant de configurer et sécuriser les outils numériques, de rechercher et vérifier des informations fiables, de diagnostiquer le niveau d'autonomie numérique des usagers, d'accompagner la réalisation de démarches administratives en ligne dans le respect du cadre légal, et d'orienter vers l'écosystème de l'inclusion numérique.

Elle vise ainsi à sécuriser les pratiques professionnelles, à prévenir les situations de non-recours aux droits et à renforcer l'inclusion numérique des publics en difficulté.

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Installer, configurer et sécuriser les outils numériques nécessaires aux démarches en ligne, en respectant les règles de confidentialité et en activant les options d'accessibilité adaptées, afin de garantir un usage sûr et conforme au RGPD.

Identifier, rechercher et évaluer des informations fiables sur internet et sur les outils numériques émergents, en exerçant un esprit critique et en utilisant des outils collaboratifs, afin de sélectionner et partager les ressources adaptées à l'accompagnement numérique.

Réaliser un diagnostic de l'autonomie numérique d'un usager, en observant ses pratiques, en questionnant ses besoins spécifiques et en tenant compte de ses éventuelles difficultés (illettrisme, accessibilité, etc.), afin de construire un parcours d'accompagnement individualisé et progressif.

Réaliser ou assister une démarche e-administrative, en utilisant les plateformes officielles et en veillant à la confidentialité des données personnelles, afin de sécuriser l'identité numérique de l'utilisateur et de garantir le respect des procédures légales et éthiques.

Mettre en œuvre une démarche pédagogique favorisant l'autonomie, en adaptant les explications, démonstrations et mises en pratique au niveau de l'utilisateur, afin de permettre un apprentissage progressif et adapté à son niveau d'aisance numérique.

Orienter l'utilisateur vers l'écosystème de l'inclusion numérique, en identifiant et mobilisant les acteurs, services et ressources locaux et nationaux, afin de l'accompagner vers les relais les plus adaptés à ses besoins et de l'informer sur les enjeux liés à l'accessibilité et aux outils numériques émergents.

Voies d'accès

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

Une expérience dans l'accueil, l'information, l'orientation ou l'accompagnement de publics en difficulté avec le numérique constitue un atout, sans être obligatoire.

La certification s'adresse :

- aux professionnels de première ligne qui accueillent, informent, orientent et/ou accompagnent des publics en difficulté avec les outils numériques et les démarches en ligne, dans le cadre d'un service social ou de proximité (agents de CCAS, travailleurs sociaux, médiateurs sociaux, bibliothécaires, animateurs, formateurs, etc.) ;
- aux personnes en reconversion professionnelle souhaitant acquérir les compétences nécessaires pour exercer une fonction d'accompagnement numérique, après avoir suivi la formation continue préparatoire.

COMPOSITION DU JURY — FORMATION CONTINUE

2 membres externes à l'organisme certificateur disposant d'une voix délibérative, disposant d'au moins 5 années d'expérience en conception de dispositifs de solidarité numérique ou d'écriture publique numérique ou au moins 5 années d'expérience dans l'action sociale et l'accompagnement d'utilisateurs en difficulté avec le numérique.

1 représentant de l'organisme certificateur, président du jury sans voix délibérative, garant du respect du règlement et de la bonne organisation des épreuves.

Base légale

Date de décision	26/06/2026
Durée de l'enregistrement	2 ans
Date d'échéance de l'enregistrement	26/06/2028
Date de dernière délivrance possible	26/12/2028

Statistiques

Année	Certifiés	Dont VAE	Insertion 6 mois	Métier 2 ans
2025	22	—	—	—
2024	0	—	—	—
2023	1	—	—	—

Liens avec d'autres certifications

ANCIENNES VERSIONS

RS6284

Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF

<https://www.experteez.fr/certification-illectronisme-2026/>

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rs/7629/>

Où se former

Formations référencées	4
Organismes	1
Régions couvertes	3
Prix indicatif	1 700 €
Durée	28 h

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