

Le Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP)

Résumé descriptif de la certification **Code RNCP : 26573**

Intitulé

TP : Titre professionnel Conseiller(ère) médiateur(trice) en numérique

AUTORITÉ RESPONSABLE DE LA CERTIFICATION	QUALITÉ DU(ES) SIGNATAIRE(S) DE LA CERTIFICATION
Ministère chargé de l'Emploi (DELEGATION GENERALE A L'EMPLOI ET A LA FORMATION PROFESSIONNELLE (DGEFP)) Modalités d'élaboration de références : CPC Autres services aux entreprises, aux collectivités et aux particuliers	Le représentant de l'unité départementale (UD) compétente de la DIRECCTE (direction régionale des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi)

Niveau et/ou domaine d'activité

III (Nomenclature de 1969)

5 (Nomenclature Europe)

Convention(s) :

Code(s) NSF :

320t Réalisation du service : Utilisation de logiciels appliqués à l'image

Formacode(s) :

Résumé du référentiel d'emploi ou éléments de compétence acquis

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.

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.

Secteurs d'activité ou types d'emplois accessibles par le détenteur de ce diplôme, ce titre ou ce certificat

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.

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 ».

Codes des fiches ROME les plus proches :

G1202 : Animation d'activités culturelles ou ludiques

E1101 : Animation de site multimédia

Réglementation d'activités :

Néant.

Modalités d'accès à cette certification

Descriptif des composants de la certification :

Le titre professionnel est composé de trois blocs de compétences dénommés certificats de compétences professionnelles (CCP) qui correspondent aux activités précédemment énumérées.

Le titre professionnel peut être complété par l'(les) unité(s) de spécialisation correspondante(s) au(x) certificat(s) complémentaire(s) de spécialisation (CCS) précédemment mentionné(s).

Le titre professionnel est accessible par capitalisation de certificats de compétences professionnelles (CCP) ou suite à un parcours de formation et conformément aux dispositions prévues dans l'arrêté du 22 décembre 2015 relatif aux conditions de délivrance du titre professionnel du ministère chargé de l'emploi.

Bloc de compétence :

INTITULÉ	DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION
Bloc de compétence n°1 de la fiche n° 26573 - 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.
Bloc de compétence n°2 de la fiche n° 26573 - 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.
Bloc de compétence n°3 de la fiche n° 26573 - 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.

Validité des composants acquises : 5 an(s)

CONDITIONS D'INSCRIPTION À LA CERTIFICATION	OUINON	COMPOSITION DES JURYS
Après un parcours de formation sous statut d'élève ou d'étudiant	X	

En contrat d'apprentissage	X	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).
Après un parcours de formation continue	X	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).
En contrat de professionnalisation	X	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).
Par candidature individuelle		X
Par expérience dispositif VAE prévu en 2002	X	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).

	OUI	NON
Accessible en Nouvelle Calédonie		X
Accessible en Polynésie Française		X

LIENS AVEC D'AUTRES CERTIFICATIONS	ACCORDS EUROPÉENS OU INTERNATIONAUX
Certifications reconnues en équivalence : Néant Autres certifications : Néant	

Base légale

Référence du décret général :

Code de l'éducation, notamment les articles L. 335-5, L. 335-6 et R. 335-13, R. 338-1 et R. 338-2 et suivants.

Référence arrêté création (ou date 1er arrêté enregistrement) :

Arrêté du 28/06/2006 paru au JO du 13/07/2006 - Arrêté du 15/03/2011 paru au JO du 20/04/2011 - Arrêté du 26/11/2015 paru au JO du 10/12/2015

Référence du décret et/ou arrêté VAE :

Arrêté du 22 décembre 2015 modifié relatif aux conditions de délivrance du titre professionnel du ministère chargé de l'emploi (annule et remplace l'arrêté du 9 mars 2006 modifié relatif aux conditions de délivrance du titre professionnel du ministre chargé de l'emploi)
Arrêté du 21 juillet 2016 relatif au règlement général des sessions de validation conduisant au titre professionnel du ministère chargé de l'emploi.

Arrêté du 21 juillet 2016 définissant les conditions d'agrément des organismes

Références autres :

Arrêté du 15/03/2011 paru au JO du 20/04/2011 - Arrêté du 26/11/2015 paru au JO du 10/12/2015

Pour plus d'informations

Statistiques :

Autres sources d'information :

www.travail-emploi.gouv.fr

Lieu(x) de certification :

Centres agréés par le Ministère chargé de l'emploi.

Lieu(x) de préparation à la certification déclarés par l'organisme certificateur :

Historique de la certification :

Animateur(trice) en technologies de l'information et de la communication

Certification précédente : Conseiller(ère) et assistant(e) en technologies de l'information et de la communication