

CONSEILLER(ERE) MEDIATEUR(TRICE) EN NUMERIQUE

Le titre professionnel de : CONSEILLER(ERE) MEDIATEUR(TRICE) EN NUMERIQUE¹ niveau III (code NSF : 320 t) se compose de trois activités types, chaque activité type comportant les compétences nécessaires à sa réalisation. A chaque activité type correspond un Certificat de Compétences Professionnelles.

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'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 numériques. 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.

■ CCP - ACCOMPAGNER DIFFERENTS PUBLICS VERS L'AUTONOMIE, DANS LES USAGES DES TECHNOLOGIES, SERVICES ET MEDIAS NUMERIQUES

- 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.

■ CCP - ASSISTER LES UTILISATEURS DANS DES ESPACES COLLABORATIFS ET/OU DE FABRICATION NUMERIQUE

- 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.

■ CCP - COLLABORER A LA VALORISATION NUMERIQUE 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.

Code TP-01336 référence du titre : **CONSEILLER(ERE) MEDIATEUR(TRICE) EN NUMERIQUE¹**

Information source : référentiel du titre : CMN

¹ce titre a été créé par arrêté du 26 novembre 2015 (JO du 10 décembre 2015)

Emploi métier de rattachement suivant la nomenclature du ROME : Codes E1101 - Animation de sites multimédia, G1202 - Animation d'activités culturelles ou ludiques

MODALITES D'OBTENTION DU TITRE PROFESSIONNEL²

1 – Pour un candidat issu d'un parcours continu de formation

À l'issue d'un parcours continu de formation correspondant au titre visé, le candidat est évalué par un jury composé de professionnels sur la base des éléments suivants :

- les résultats aux évaluations réalisées en cours de formation ;
- un Dossier de Synthèse de Pratique Professionnelle (DSPP) qui décrit, par activité type en lien avec le titre visé, sa propre pratique professionnelle valorisant ainsi son expérience et les compétences acquises ;
- une mise en situation professionnelle ou la présentation d'un projet réalisé en amont de la session, complétée le cas échéant par un entretien technique, un questionnaire professionnel, un questionnement à partir de productions ;
- un entretien avec le jury.

2 – Pour un candidat à la VAE

Le candidat constitue un dossier de demande de Validation des Acquis de son Expérience professionnelle justifiant, en tant que salarié ou bénévole, d'une expérience professionnelle de trois ans en rapport avec le titre visé.

Il reçoit, de l'Unité Territoriale de la Direction Régionale des Entreprises, de la Concurrence, de la Consommation, du Travail et de l'Emploi (DIRECCTE), une notification de recevabilité lui permettant de s'inscrire à une session de validation du titre.

Lors de cette session, le candidat est évalué par un jury de professionnels sur la base des éléments suivants :

- un Dossier de Synthèse de Pratique Professionnelle (DSPP) qui décrit, par activité type en lien avec le titre visé, sa propre pratique professionnelle valorisant ainsi les compétences acquises ;
- une mise en situation professionnelle ou la présentation d'un projet réalisé en amont de la session, complétée le cas échéant par un entretien technique, un questionnaire professionnel, un questionnement à partir de productions ;
- un entretien avec le jury.

Pour ces deux catégories de candidats (§ 1 et 2 ci-dessus), le jury, au vu des éléments spécifiques à chaque parcours, décide ou non de l'attribution du titre. En cas de non obtention du titre, le jury peut attribuer un ou plusieurs certificat(s) de compétences professionnelles (CCP) composant le titre. Le candidat dispose ensuite de cinq ans, à partir de la date d'obtention du premier CCP, pour capitaliser tous les CCP, à condition que le titre soit maintenu par le ministère chargé de l'emploi. Après obtention de tous les CCP constitutifs du titre, le jury peut, s'il le souhaite, convoquer le candidat à un nouvel entretien.

3 – Pour un candidat issu d'un parcours discontinu de formation

Le candidat issu d'un parcours composé de différentes périodes de formation peut obtenir le titre par **capitalisation** des Certificats de Compétences Professionnels constitutifs du titre.

Pour l'obtention de chaque CCP, le candidat est évalué par un binôme d'évaluateurs composé d'un professionnel et d'un formateur de la spécialité. L'évaluation est réalisée sur la base des éléments suivants :

- une mise en situation professionnelle ou la présentation d'un projet réalisé en amont de la session, complétée le cas échéant par un entretien technique, un questionnaire professionnel, un questionnement à partir de productions,
- un Dossier de Synthèse de Pratique Professionnelle (DSPP) qui décrit, par activité type en lien avec le titre visé, la pratique professionnelle du candidat valorisant ainsi les compétences acquises.

Après obtention de tous les CCP du titre visé le jury de professionnels conduit un entretien avec le candidat en vue d'attribuer le titre.

MODALITES D'OBTENTION D'UN CERTIFICAT COMPLEMENTAIRE DE SPECIALISATION (CCS)²

Un candidat peut préparer un CCS s'il est déjà titulaire du Titre Professionnel auquel le CCS est associé.

Un CCS peut être préparé à la suite d'un parcours de formation ou par la validation des acquis de l'expérience (VAE). Le candidat est évalué par un jury de professionnels sur la base des éléments suivants :

- une mise en situation professionnelle ou la présentation d'un projet réalisé en amont de la session, complétée le cas échéant par un entretien technique, un questionnaire professionnel, un questionnement à partir de productions,
- un entretien.

PARCHEMIN ET LIVRET DE CERTIFICATION

Un **parchemin** est attribué au candidat ayant obtenu le **titre** complet ou le **CCS**.

Un **livret de certification**, qui enregistre les **CCP** progressivement acquis, est destiné au candidat pour l'aider à se repérer dans son parcours.

Ces deux documents sont délivrés par l'Unité Territoriale de la DIRECCTE.

² Le système de certification du ministère chargé de l'emploi est régi par les textes suivants :

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

- Arrêté du 09 mars 2006 (JO du 08 avril 2006) et Arrêté modificatif du 06 mars 2009 (JO du 14 mars 2009) relatifs aux conditions de délivrance du titre professionnel du ministère chargé de l'emploi

- Arrêté du 08 décembre 2008 (JO du 16 décembre 2008) et Arrêté modificatif du 10 mars 2009 (JO du 19 mars 2009) portant règlement des sessions de validation pour l'obtention du titre professionnel du ministère chargé de l'emploi