

TITRE PROFESSIONNEL DU MINISTÈRE DU TRAVAIL

Médiateur numérique

Le titre professionnel Médiateur numérique¹ niveau 5 (code NSF : 335) se compose de deux activités types, chaque activité type comportant les compétences nécessaires à sa réalisation. A chaque activité type correspond un certificat de compétences professionnelles (CCP).

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.

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.

CCP - 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
- Évaluer ses actions et sa pratique professionnelle

CCP - 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

Code TP - 01336 référence du titre : **Médiateur numérique¹**

Information source : référentiel du titre : MN

¹ce titre a été créé par arrêté de spécialité du 26 novembre 2015. (JO modificatif du 23 mai 2025)

Emploi métier de rattachement suivant la nomenclature du ROME : G1202 - animateur / animatrice d'activités culturelles et de loisirs

MODALITES D'OBTENTION DU TITRE PROFESSIONNEL²

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

A 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 :

- une mise en situation professionnelle ou une présentation d'un projet réalisé en amont de la session, complétée par un entretien technique, un questionnaire professionnel, un questionnement à partir de production(s) si prévus au RE ;
- les résultats des évaluations passées en cours de formation ;
- un dossier professionnel dans lequel le candidat a consigné les preuves de sa pratique professionnelle, complété d'annexes si prévues au RE ;
- un entretien final 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 d'un an en rapport avec le titre visé.

Il reçoit, de l'unité départementale de la Direction Régionale de l'Économie, de l'Emploi, du Travail et des Solidarités (DREETS), une notification de recevabilité lui permettant de s'inscrire à une session titre.

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

- une mise en situation professionnelle ou une présentation d'un projet réalisé en amont de la session, complétée par un entretien technique, un questionnaire professionnel, un questionnement à partir de production(s) si prévus au RE ;
- un dossier professionnel dans lequel le candidat a consigné les preuves de sa pratique professionnelle, complété d'annexes si prévues au RE ;
- un entretien final 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 peut se présenter aux CCP manquants dans la limite de la durée de validité du titre.

Afin d'attribuer le titre, un entretien final se déroule en fin de session du dernier CCP, et au vu du livret de certification.

En cas de révision du titre, l'arrêté de spécialité fixe les correspondances entre les CCP de l'ancien titre et ceux du titre révisé. Le candidat se présente aux CCP manquants du nouveau titre.

En cas de clôture du titre, le candidat ayant antérieurement obtenu des CCP dispose d'un an à compter de la date de la fin de validité du titre pour obtenir le titre initialement visé.

3 – Pour un candidat issu d'un parcours discontinu de formation ou ayant réussi partiellement le titre (formation ou VAE)

Le candidat issu d'un parcours composé de différentes périodes de formation ou ayant réussi partiellement le titre peut obtenir le titre par **capitalisation** des CCP constitutifs du titre.

Pour l'obtention de chaque CCP, le candidat est évalué par un jury composé de professionnels. L'évaluation est réalisée sur la base des éléments suivants :

- une mise en situation professionnelle ou une présentation d'un projet réalisé en amont de la session, complétée par un entretien technique, un questionnaire professionnel, un questionnement à partir de production(s) si prévus au RE ;
- les résultats des évaluations passées en cours de formation pour les seuls candidats issus d'un parcours de formation ;
- un dossier professionnel dans lequel le candidat a consigné les preuves de sa pratique professionnelle, complété d'annexes si prévues au RE.

Afin d'attribuer le titre, un entretien final se déroule en fin de session du dernier CCP, et au vu du livret de certification.

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.

Il peut se présenter soit à la suite d'un parcours de formation, soit directement s'il justifie de 1 an d'expérience dans le métier visé.

Pour l'obtention du CCS, le candidat est évalué par un jury composé de professionnels sur la base des éléments suivants :

- une mise en situation professionnelle ou une présentation d'un projet réalisé en amont de la session, complétée par un entretien technique, un questionnaire professionnel, un questionnement à partir de production(s) si prévus au RE ;
- les résultats des évaluations passées en cours de formation pour les seuls candidats issus d'un parcours de formation ;
- un dossier professionnel dans lequel le candidat a consigné les preuves de sa pratique professionnelle, complété d'annexes si prévues au RE ;
- un entretien final avec le jury.

PARCHEMIN ET LIVRET DE CERTIFICATION

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

Un **livret de certification** est remis au candidat en réussite partielle.

Ces deux documents sont délivrés par le représentant territorial compétent du ministère du Travail.

² Le système de certification du ministère du Travail est régi par les textes suivants :

- Code de l'éducation notamment les articles L. 335-5, L. 335-6, R. 335-7, R. 335-13 et R. 338-1 et suivants
- Arrêté du 22 décembre 2015 relatif aux conditions de délivrance du titre professionnel du ministère chargé de l'emploi
- Arrêté du 21 juillet 2016 (JO du 28 juillet 2016 modifié par l'arrêté du 15 septembre 2016) portant règlement général des sessions d'examen pour l'obtention du titre professionnel du ministère chargé de l'emploi