



REFERENTIEL EMPLOI ACTIVITES COMPETENCES

DU TITRE PROFESSIONNEL

Conseiller(ère) médiateur(trice) numérique

Niveau III

Site : <http://www.emploi.gouv.fr>

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CMN	REAC	TP-01336	01	06/06/2016	03/06/2016	1/44

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CMN	REAC	TP-01336	01	06/06/2016	03/06/2016	2/44

SOMMAIRE

	Pages
Présentation de l'évolution du Titre Professionnel	5
Contexte de l'examen du Titre Professionnel	5
Tableau des activités	6
Vue synoptique de l'emploi-type	7
Fiche emploi type	9
Fiche activité type	13
Fiche compétence professionnelle	19
Fiche des compétences transversales de l'emploi type	38
Glossaire technique	39
Glossaire du REAC	41

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CMN	REAC	TP-01336	01	06/06/2016	03/06/2016	3/44

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CMN	REAC	TP-01336	01	06/06/2016	03/06/2016	4/44

Introduction

Présentation de l'évolution du Titre Professionnel

Le titre professionnel Conseiller (ère) et Assistant (e) en Technologie de l'Information et de la Communication a fait l'objet d'un arrêté en date du 15 mars 2011 pour une validité de 5 ans.

Les résultats des analyses réalisées par l'AFPA dans le secteur de l'accompagnement informatique entre 2013 et 2015, ont démontré des évolutions fortes au niveau du métier et activités de cet emploi.

Pour répondre aux exigences de l'emploi le titre professionnel Conseiller (ère) et Assistant (e) en Technologie de l'Information et de la Communication (CATIC) est positionné au niveau III de la nomenclature des niveaux de formation et devient Conseiller (ère) Médiateur (trice) en Numérique (CMN).

Contexte de l'examen du Titre Professionnel

Le numérique est une évolution majeure pour la société et l'ensemble des secteurs économiques. Les impacts multiples et polymorphes conduisent à de nouveaux usages et de nouveaux besoins pour les utilisateurs, les entreprises et les territoires. De nos jours les facteurs de la "fracture numérique" ont évolué. Multiples et changeants, ils sont directement liés aux nouveaux usages et services numériques, à la maîtrise des données numériques et à la capacité à s'adapter aux nouveaux modèles sociaux et économiques.

Dans ce contexte les emplois « CATIC » ont évolué pour deux familles d'employeurs : les ménages dans le cadre des services à la personne (SAP) et dans des structures du type « espace public numérique (EPN) » financées à 65 % par les collectivités.

Du fait des nouveaux usages, des modes de connexion à internet (smartphone et tablette) et de la baisse du pouvoir d'achat des ménages, l'offre d'assistance informatique est devenue une activité marginale et inférieure à 1%¹ sur l'ensemble des activités rémunérées du service à la personne. En conséquence, la part de l'emploi des CATIC dans le secteur du SAP est infime.

Pour les employeurs du type « EPN » le bilan est plus contrasté. Soit la structure a pu maintenir son offre de services grâce aux compétences des CATIC, soit les indicateurs sont au plus bas (exemples : renouvellement d'activités, taux de fréquentation, nombre de projets etc.). Dans ce dernier cas la question de l'évolution de l'offre de service de la structure et des compétences professionnelles attendues est posée. En parallèle aux EPN, d'autres structures dites « tiers-lieux » sont apparues sur les territoires pour compléter et répondre à de nouveaux usages associés à la fabrication numérique.

Aujourd'hui, EPN et « tiers lieux » ont pour mission de favoriser l'émergence de projets numériques, de dynamiser les réseaux d'acteurs territoriaux, de proposer à un large public de nouvelles activités de médiation numérique « sociales, culturelles citoyennes, collaboratives, de fabrication » dans un environnement numérique. Pour pérenniser leur offre dans un modèle économique durable, ces structures mettent leurs compétences au service des entreprises et des acteurs économiques du territoire. Les CATIC sont passés d'une spécialisation de l'accompagnement informatique à la médiation du numérique et dans trois environnements qui composent ce que l'on peut qualifier « la viabilité numérique »²:

- Les savoirs et usages
- L'innovation et la fabrication
- Les datas (espaces connectés et les données)

En conclusion, les conseillers médiateurs en numérique, ont pour mission de mettre en œuvre des actions de médiation à destination d'un large public pour favoriser l'autonomie des utilisateurs avec les pratiques, les usages, les technologies et les services numériques. Ils accompagnent également des entreprises locales et des acteurs territoriaux pour leur développement dans l'économie numérique.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CMN	REAC	TP-01336	01	06/06/2016	03/06/2016	5/44

¹ Dares analyses, Les services à la personne en 2011 : une baisse globale de l'activité et de l'emploi Avril N° 25 P. 7

² La « viabilité numérique » pour une entreprise, un territoire ou une organisation réside en sa capacité à combiner des composants d'environnements numériques pour favoriser sa transition et à terme faire perdurer et développer son activité numérique

Tableau des activités

Ancien TP	Nouveau TP
	Conseiller(ère) médiateur(trice) numérique
	Accompagner différents publics vers l'autonomie, dans les usages des technologies, services et médias numériques
	Assister les utilisateurs dans des espaces collaboratifs et/ou de fabrication numérique
	Collaborer à la valorisation numérique d'un territoire, d'une entreprise, ou d'un projet

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CMN	REAC	TP-01336	01	06/06/2016	03/06/2016	6/44

Vue synoptique de l'emploi-type

N° Fiche AT	Activités types	N° Fiche CP	Compétences professionnelles
1	Accompagner différents publics vers l'autonomie, dans les usages des technologies, services et médias numériques	1	Assurer l'accueil et l'information des différents publics dans le cadre d'une structure ou lors d'une action de médiation numérique
		2	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
		3	Mettre en œuvre des actions de médiation individuelles ou collectives auprès d'utilisateurs dans un environnement numérique
		4	Produire des supports pédagogiques ou de communication
2	Assister les utilisateurs dans des espaces collaboratifs et/ou de fabrication numérique	5	Contribuer à la définition et à l'animation de projets collaboratifs et/ou de partenariats dans un environnement numérique
		6	Assister techniquement différents publics et entreprises dans l'utilisation de machines et outils numériques
		7	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	8	Mesurer la présence numérique d'un territoire, d'une entreprise ou d'un projet
		9	Développer et valoriser la présence numérique, d'un territoire, d'une entreprise ou d'un projet
		10	Favoriser la réputation et/ou la cohésion au sein d'une communauté numérique
		11	Produire et diffuser des savoirs et des données d'un territoire, d'une entreprise ou d'un projet

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CMN	REAC	TP-01336	01	06/06/2016	03/06/2016	7/44

FICHE EMPLOI TYPE

Conseiller(ère) médiateur(trice) numérique

Définition de l'emploi type et des conditions d'exercice (rubrique RNCP)

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.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CMN	REAC	TP-01336	01	06/06/2016	03/06/2016	9/44

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'évènements 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.

Secteurs d'activité et types d'emplois accessibles par le détenteur du titre (rubrique RNCP)

Les différents secteurs d'activités concernés sont principalement :

Les différents secteurs d'activités concernés sont principalement :

Code NAF S - Autres services – code naf 4791

- 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, centre de ressource 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
- Forgeur numérique
- Assistant de projet numérique
- Assistant de valorisation numérique du territoire
- Assistant d'usages mobiles
- Coordinateur local EPN

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CMN	REAC	TP-01336	01	06/06/2016	03/06/2016	10/44

- Conseiller numérique
- Assistant de développement numérique
- Modérateur de communauté
- Animateur de communauté dit « community manager »

Réglementation d'activités (le cas échéant) (rubrique RNCP)

Sans objet

Liens avec d'autres certifications (le cas échéant) (rubrique RNCP)

Sans objet

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CMN	REAC	TP-01336	01	06/06/2016	03/06/2016	11/44

Liste des activités types et des compétences professionnelles

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

Compétences transversales de l'emploi (le cas échéant)

Mettre en œuvre une stratégie de veille informationnelle sur le numérique et son territoire d'activités

Niveau et/ou domaine d'activité (rubrique RNCP)

Niveau III (Nomenclature de 1969)

Convention(s) :

Code(s) NSF :

320t - Utilisation de logiciels appliqués à l'image

Fiche(s) Rome de rattachement (rubrique RNCP)

G1202 Animation d'activités culturelles ou ludiques

E1101 Animation de site multimédia

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CMN	REAC	TP-01336	01	06/06/2016	03/06/2016	12/44

FICHE ACTIVITÉ TYPE
N° 1

Accompagner différents publics vers l'autonomie, dans les usages des technologies, services et médias numériques

Définition, description de l'activité type et conditions d'exercice

Le conseiller médiateur 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.

Afin de permettre l'appropriation des usages technologiques, et une utilisation adéquate de services et médias numériques, après une analyse des besoins ou des demandes des différents clients, en accord avec son responsable et en lien avec l'équipe, il propose des actions de médiation : formations, débats, ateliers thématiques, manifestations en prenant en compte des aspects réglementaires et financiers. Il utilise des contenus existants ou il les conçoit spécifiquement pour répondre à la demande. Il communique envers ses différents clients, partenaires afin d'informer ou promouvoir l'offre de la structure. Il organise les prestations et services proposés en tenant compte des objectifs fixés. Il transmet à sa hiérarchie les indicateurs d'évaluation (taux de fréquentation, satisfaction, taux de réussite, etc) associés aux actions menées et aux services rendus. La veille qu'il effectue en continu maintient et développe son niveau d'expertise sur le numérique pour assurer la qualité de l'accompagnement des différents publics et des conseils auprès des entreprises ou organismes territoriaux.

Cette activité s'exerce en tant que salarié ou en tant qu'indépendant dans des lieux collectifs publics ou non, marchands ou non. Elle s'exerce au sein de structures de prestations de conseils, de formations, d'accompagnements aux usages numériques tels que : espaces de médiation numérique, associations, tiers-lieux, médiathèques, centres de loisirs, organismes culturels, entreprises publiques/établissements publics, établissements scolaires etc. Dans le cas de manifestations, rencontres, événements, elle peut s'exercer en extérieur. Le conseiller médiateur en numérique travaille en étroite collaboration avec les services internes de la structure qui l'emploie (informatique, culturel, social etc.), des partenaires locaux, des élus, des organismes, des fournisseurs, des prestataires et entreprises.

Réglementation d'activités (le cas échéant)

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CMN	REAC	TP-01336	01	06/06/2016	03/06/2016	13/44

Liste des compétences professionnelles de l'activité type

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

Compétences transversales de l'activité type (le cas échéant)

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CMN	REAC	TP-01336	01	06/06/2016	03/06/2016	14/44

FICHE ACTIVITÉ TYPE N° 2

Assister les utilisateurs dans des espaces collaboratifs et/ou de fabrication numérique

Définition, description de l'activité type et conditions d'exercice

Dans un environnement de travail collaboratif, partagé, favorisant l'innovation et la fabrication numérique dit « Tiers Lieux », le conseiller médiateur 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 et des moyens. Le cahier des charges formalisé tient compte des contraintes techniques, budgétaires et d'un modèle économique adapté. Le conseiller médiateur en numérique repère dans son réseau ou sur le territoire les contributeurs possibles et il facilite leur mise en relation. Il organise et anime des rencontres, des événements participatifs sur l'innovation et le numérique à destination du grand public ou des entreprises. Il s'assure du recueil des informations produites lors des animations et de leur diffusion aux participants.

Il 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 intervient techniquement auprès de l'utilisateur sans se substituer à lui. Il fait respecter les consignes techniques, les modes opératoires et les règles de sécurité.

Le conseiller médiateur en numérique est en charge de la maintenance de premier niveau du matériel et des équipements mis à disposition. Il 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 assure l'installation et le paramétrage du matériel et des équipements utilisés et assiste les utilisateurs.

Cette activité s'exerce en tant que salarié ou en tant qu'indépendant dans des lieux collectifs publics ou non, marchands ou non. Elle s'exerce au sein de structures de prestations de conseils, de formations, d'accompagnements aux usages numériques tels que : espaces de médiation numérique, associations, tiers-lieux, médiathèques, centres de loisirs, organismes culturels, entreprises publiques/établissements publics, établissements scolaires etc. Dans le cas de manifestations, rencontres, événements, elle peut s'exercer en extérieur. Le conseiller médiateur en numérique travaille en étroite collaboration avec les services internes de la structure qui l'emploie (informatique, culturel, social etc.), des partenaires locaux, des élus, des organismes, des fournisseurs, des prestataires et entreprises.

Réglementation d'activités (le cas échéant)

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CMN	REAC	TP-01336	01	06/06/2016	03/06/2016	15/44

Liste des compétences professionnelles de l'activité type

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

Compétences transversales de l'activité type (le cas échéant)

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CMN	REAC	TP-01336	01	06/06/2016	03/06/2016	16/44

FICHE ACTIVITÉ TYPE
N° 3

Collaborer à la valorisation numérique d'un territoire, d'une entreprise, ou d'un projet

Définition, description de l'activité type et conditions d'exercice

Le conseiller médiateur 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 transmet ses 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 conseiller médiateur en numérique s'assure du développement de la présence numérique et de la qualité des relations avec les internautes au travers des outils et services numériques. Il favorise ou modère les échanges des internautes sur les plateformes et outils de diffusion.

Il contribue à l'amélioration technique des outils de diffusion et d'échange. Dans le cadre d'actions collaboratives et participatives, il collecte et produit des savoirs partagés et des données ouvertes du type : textes, photographies, bases de données, œuvres, créations numériques. La complexité des actions menées et la quantité de données générées dépendent de la nature des projets par exemple démarches RSE, valorisation du patrimoine, actions culturelles et de l'échelle du sujet : territoire, quartier, groupement d'entreprise, école, associations. Il participe à la gestion et à la mise en place d'évènements conçus pour la valorisation des données obtenues.

Cette activité s'exerce en tant que salarié ou en tant qu'indépendant dans des lieux collectifs publics ou non, marchands ou non. Elle s'exerce au sein de structures de prestations de conseils, de formations, d'accompagnements aux usages numériques tels que : espaces de médiation numérique, associations, tiers-lieux, médiathèques, centres de loisirs, organismes culturels, entreprises publiques/établissements publics, établissements scolaires etc. Dans le cas de manifestations, rencontres, évènements, elle peut s'exercer en extérieur. Le conseiller médiateur en numérique travaille en étroite collaboration avec les services internes de la structure qui l'emploie (informatique, culturel, social, marketing etc.), des partenaires locaux, des élus, des organismes, des fournisseurs, des prestataires et entreprises.

Réglementation d'activités (le cas échéant)

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CMN	REAC	TP-01336	01	06/06/2016	03/06/2016	17/44

Liste des compétences professionnelles de l'activité type

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

Compétences transversales de l'activité type (le cas échéant)

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CMN	REAC	TP-01336	01	06/06/2016	03/06/2016	18/44

**FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE
N° 1**

Assurer l'accueil et l'information des différents publics dans le cadre d'une structure ou lors d'une action de médiation numérique

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

A partir de l'expression des demandes des interlocuteurs, en instaurant un climat de confiance, écouter, analyser, comprendre et reformuler les attentes. Aider à la clarification de la demande, s'assurer de la compréhension, ainsi que de l'adhésion de l'interlocuteur. Proposer des solutions ou des services tels que : l'accompagnement de projets, des ateliers thématiques, des initiations, des formations. En fonction du service ou de la solution proposée, formaliser l'organisation de la prestation. Rendre compte des demandes, du taux de fréquentation, des projets, etc. à l'organisme de tutelle ou la hiérarchie. Contribuer à l'amélioration des conditions d'accueil et des outils utilisés.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce en autonomie ou en équipe, le plus souvent en contact direct avec le ou les interlocuteurs, à l'accueil dans un espace recevant du public. Elle peut également être réalisée à distance par messagerie ou téléphone. Elle peut également se faire en extérieur.

Critères de performance

La relation établie prend en compte la personne et sa situation.
Les techniques d'écoute active et de reformulation sont maîtrisées.
La proposition formalisée est adaptée et prend en compte la demande.
Les informations fournies sont fiables et correspondent aux attentes.

Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels

Connaissance des acteurs du territoire
Connaissance de l'offre des services, des prestations de la structure ou disponibles sur le territoire
Connaissance des typologies des publics
Connaissances de base sur le comportement humain individuel et en groupe
Connaissance du règlement intérieur
Connaissance des différents services administratifs dématérialisés (e-administration)
Connaissances sur la législation en vigueur en informatique et liberté, droit de l'Internet, droit du numérique
Connaissance des recommandations d'organismes (exemple *Commission nationale de l'informatique et des libertés*)
Connaissances sur les bases des mesures d'accompagnement pour les demandeurs d'emploi
Connaissance des principes des pratiques collaboratives (licence créative commons, logiciels libres)

Analyser une demande de prestations ou de conseils
Répondre à une demande en ligne ou différée (courriel) ou en direct (messages instantanés)
Répondre au téléphone en tenant compte des techniques de communication en relation client
Echanger avec l'équipe, la hiérarchie
Rechercher et transmettre des informations

S'adapter aux spécificités des demandeurs et différents publics
Adapter son comportement et gérer ses émotions pour faire face à des situations exceptionnelles
Valoriser les actions, l'offre de services et de prestations
Ecouter et s'assurer de la compréhension des demandes
Reformuler les demandes sous forme d'objectifs

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CMN	REAC	TP-01336	01	06/06/2016	03/06/2016	19/44

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 2

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

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

En fonction des besoins exprimés par l'organisme de tutelle du financeur ou dans le cadre d'une prestation de service, et des spécificités de l'environnement local, social, culturel, éducatif, économique, avec ou sans partenaires, concevoir des actions de médiations sur les savoirs et les usages numériques sous forme d'animations, d'ateliers thématiques, de formations, d'événements etc. Travailler en réseau avec d'autres professionnels du territoire, culturels, économiques, éducatifs, politiques, sociaux. Contribuer à la conception des projets communs avec des partenaires. Utiliser des programmes de référence, d'éventuels labels, des certifications en lien avec la médiation numérique. Contribuer à la formalisation des besoins de médiation numérique exprimés par les commanditaires ou partenaires dans un cahier des charges de projets.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence peut s'exercer sous la responsabilité d'un chef de projet. Elle s'exerce en amont des actions de formations, d'animations, d'événements, en collaboration avec d'autres services et intervenants, internes et externes ou partenaires.

Critères de performance

Le cahier des charges est en cohérence avec la demande et les besoins du commanditaire
Les étapes du projet sont cohérentes par rapport aux finalités du projet
Les contenus, les objectifs sont adaptés au public visé
La formulation des objectifs de formation permet de comprendre les capacités visées
Les méthodes et techniques pédagogiques sont cohérentes par rapport aux objectifs et au public
Les modalités d'évaluation sont pertinentes par rapport aux objectifs

Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels

Connaissance des savoirs et des usages dans un environnement numérique
Connaissance sur les principes de la littératie numérique
Connaissance sur les compétences numériques
Connaissance sur les principes de l'innovation numérique sociale
Connaissance des principes pour la lutte contre la fracture numérique,
Connaissances des principes de l'inclusion numérique
Connaissance sur la conduite de projet collaboratif et l'action partenariale
Connaissance sur les principales normes de rédaction de cahier des charges
Connaissance des programmes, des certifications et labels de formation numérique
Connaissance des concepts de base de l'ingénierie de formation
Connaissances de base sur les différentes situations d'apprentissage
Connaissance des règles de base de la communication orale, de l'animation de réunion,
Connaissance des techniques de communication, d'animation de réunion,
Connaissances des techniques de créativité telles que brainstorming, matrices de découvertes
Connaissance des principes des pratiques collaboratives (licence créative commons, logiciels libres)
Connaissance sur la création d'entreprises

Connaissance sur les technologies de l'accessibilité numérique
Analyser une demande de prestations de médiation numérique

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CMN	REAC	TP-01336	01	06/06/2016	03/06/2016	20/44

Identifier les actions à concevoir en fonction de la demande
Formaliser un cahier des charges de projet,
Organiser la planification des actions du projet

Rédiger pour un programme de formation les prérequis, les objectifs, la progression et les évaluations
Concevoir des animations, des ateliers, des conférences, des débats, ou autres événements autour de la médiation numérique et des usages
Identifier les ressources et les moyens nécessaires pour la mise en œuvre d'ateliers
Organiser et conduire des réunions avec des interlocuteurs internes ou externes

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CMN	REAC	TP-01336	01	06/06/2016	03/06/2016	21/44

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE
N° 3

Mettre en œuvre des actions de médiation individuelles ou collectives auprès d'utilisateurs dans un environnement numérique

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

A partir d'un programme, d'un scénario, organiser et conduire des actions de médiation numérique, (initiations, formations, rencontres, événements, ateliers thématiques) adaptées à des individus ou des groupes afin de développer leur autonomie à l'ensemble des usages que favorisent le numérique, dans différents domaines : culture, social, artistique, professionnel, éducation etc. Accompagner les utilisateurs dans la gestion et la production de données dans un environnement numérique. Utiliser des méthodes et outils pédagogiques pour animer les actions de médiation auprès des utilisateurs avec différentes modalités. Favoriser les échanges et les régulations. Mettre en œuvre des évaluations. Adapter si besoin, le contenu, l'animation, les actions en fonction des observations.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce en face à face avec des utilisateurs ou à distance pour les actions de médiation du type formation. Elle peut être réalisée dans les locaux de la structure ou chez un client. Les actions de médiation du type événements peuvent être menées en extérieur

Critères de performance

Les actions de médiation sur le numérique réalisées favorisent l'autonomie des utilisateurs
Les méthodes pédagogiques utilisées sont adaptées aux utilisateurs
Les techniques d'animation utilisées sont adaptées aux situations
Les techniques de communication utilisées favorisent la qualité des échanges

Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels

Connaissance des savoirs et des usages dans un environnement numérique
Connaissance des différentes compétences associées au numérique (usage, savoirs, communication etc.)
Connaissances des environnements, informatique, bureautique et TIC
Connaissances des typologies de publics
Connaissance des styles pédagogiques et des styles d'apprentissage
Connaissance des théories de la motivation et de la dynamique de groupe
Connaissance des fonctions de l'animation
Connaissance des techniques de communication
Connaissance des techniques de remédiation
Connaissance des techniques de questionnement et d'explicitation
Connaissance des bases de la communication interpersonnelle
Connaissance des principes des pratiques collaboratives (licence créative commons, logiciels libres)
Connaissance sur la création d'entreprises
Connaissance sur les technologies de l'accessibilité numérique

Utiliser les technologies et des outils pédagogiques dans un environnement numérique
Utiliser des outils, des logiciels, des applications, en informatique, en bureautique et dans les TIC
Mettre en œuvre les différentes étapes d'une action de médiation
Analyser le comportement des utilisateurs, les échanges avec eux, pour adapter son action
Anticiper les difficultés d'apprentissage en lien avec le contenu ou avec le public
Utiliser les supports et programmes de labélisation ou de certification pour la formation au numérique

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CMN	REAC	TP-01336	01	06/06/2016	03/06/2016	22/44

Etablir une relation facilitant les apprentissages
Faciliter et exploiter les interventions des utilisateurs
Créer une dynamique de groupe
Adapter son langage et son attitude aux participants pour faciliter les échanges, les apprentissages
Respecter les règles d'hygiène et sécurité

Aménager une salle ou un atelier de formation ou un lieu, de manière à faciliter l'interaction
Présenter et mettre à disposition des ressources formatives, de la documentation

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CMN	REAC	TP-01336	01	06/06/2016	03/06/2016	23/44

**FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE
N° 4**

Produire des supports pédagogiques ou de communication

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

A partir d'un cahier des charges et /ou des besoins identifiés en contenus pédagogiques pour des apprenants, ou des besoins de communication et/ou d'information sur les projets de la structure, utiliser un ensemble d'applications permettant de structurer et éditer des contenus multimédia. Exporter vers différents formats de publication. Utiliser les supports pédagogiques pour les animations. Utiliser les supports de communication ou d'information pour promouvoir les différents projets proposés. Utiliser des espaces pour diffuser les supports créés.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce en amont des actions de formations, d'animations, d'évènements, en collaboration avec d'autres services et intervenants, internes et externes ou partenaires. Elle s'exerce le plus souvent en atelier, mais elle peut en fonction des demandes s'exercer à l'extérieur

Critères de performance

Les contenus réalisés sont cohérents par rapport aux usages prévus
Le choix des applications est pertinent par rapport aux contenus à produire
Les supports de promotion tiennent compte des règles de base de la communication
Les informations proposées sont claires et explicites
Les contenus pédagogiques sont adaptés au public

Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels

Connaissance des savoirs et des usages dans un environnement numérique
Connaissance de l'environnement de la fabrication numérique et des tiers lieux
Connaissance des concepts de base de l'ingénierie pédagogique
Connaissances de base sur les différentes situations d'apprentissages
Connaissances des outils, applications permettant l'édition et la diffusion de contenus multimédias
Connaissance des systèmes numérique pour des formations à distance (e-learning, SPOC, MOOC)
Connaissance des règles de base de la communication visuelle
Connaissance des règles d'orthographe et de typographie
Connaissance des outils de diffusion en ligne (blog, forum, réseaux sociaux)
Connaissance des caractéristiques techniques des médias diffusés sur le web
Connaissance sur les bases de l'infographie
Connaissance technique des systèmes de gestion de contenu
Connaissances des techniques de créativité telles que brainstorming, matrices de découvertes
Connaissance des principes des pratiques collaboratives (licence créative commons, logiciels libres)

Utiliser des applications et des outils d'éditions de contenu multimédia
Utiliser des outils pour éditer, gérer des images du son et de la vidéo
Réaliser des supports, et guides de formation pour les activités de médiation numérique
Réaliser des contenus (infographie, textes, images) pour communiquer sur les activités organisées
Diffuser du contenu sur différents espaces en ligne (CMS, blog, forum, réseaux sociaux) pour communiquer sur les activités organisées et les actualités de la structure et ou relayer de l'information auprès des adhérents, des clients, des citoyens

Organiser et conduire des réunions avec des interlocuteurs internes ou externes
Faire des propositions à l'équipe ou au commanditaire
Rendre compte de son activité auprès de sa hiérarchie

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CMN	REAC	TP-01336	01	06/06/2016	03/06/2016	24/44

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CMN	REAC	TP-01336	01	06/06/2016	03/06/2016	25/44

**FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE
N° 5**

Contribuer à la définition et à l'animation de projets collaboratifs et/ou de partenariats dans un environnement numérique

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

A partir des propositions du réseau, du responsable hiérarchique, ou bien des besoins exprimés par les utilisateurs du tiers lieu, accompagner avec méthode à la définition de projets collaboratifs. Contribuer à la définition du projet en termes d'objectifs et de moyens nécessaires, tout en prenant en compte les contraintes économiques. Contribuer à la formalisation du projet dans un cahier des charges et en respectant les conditions légales en vigueur. Faciliter la mise en relation entre les compétences des différents contributeurs tels que : particuliers, entreprises, partenaires, prestataires, associations etc. et les besoins identifiés afin de favoriser la réalisation des projets. Organiser et animer des rencontres des événements participatifs sur l'innovation et le numérique à destination du grand public ou des entreprises. S'assurer du recueil d'informations produites lors de l'animation du projet et de leur diffusion aux participants.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce dans des environnements matériels techniques de « tiers lieux » et d'espace de médiation numérique. Elle peut également être exercée en extérieur ou sur le site d'un partenaire ou encore chez un client

Critères de performance

Les techniques de communication utilisées favorisent l'expression des besoins
Les projets proposés prennent en compte la dimension budgétaire
Les moyens identifiés sont cohérents par rapport aux objectifs visés
Les informations recueillies auprès des utilisateurs sont synthétiques et explicites

Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels

Connaissance des techniques de communication verbale
Connaissance de la médiation de conflits
Connaissance de notions de jeu d'acteurs, de groupes
Connaissance de l'environnement du vocabulaire technique
Connaissance des techniques d'animation de réunion
Connaissance des principes des économies solidaires et sociales
Connaissance des bases de la conduite de projet
Connaissance des modes de travail collaboratif
Connaissance des projets, des programmes de mécénat d'entreprises, de fondation
Connaitre les modalités de base pour l'élaboration de demandes de financements
Connaissance sur l'entrepreneuriat et sur le partenariat

Assurer l'information et l'assistance technique du public et suivre l'activité des projets
Animer des réunions
Accompagner l'utilisateur ou le client (maître d'ouvrage) dans les différentes phases de son projet
Organiser et promouvoir des événements autour de la fabrication numérique
Développer des partenariats autour de projets collaboratifs

Travailler en réseau avec d'autres professionnels de la médiation numériques
Echanger avec des différents partenaires du territoire dans les domaines culturels, économiques, éducatifs, politiques, sociaux, sur des projets communs.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CMN	REAC	TP-01336	01	06/06/2016	03/06/2016	26/44

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE
N° 6

Assister techniquement différents publics et entreprises dans l'utilisation de machines et outils numériques

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

En fonction de la situation observée, intervenir auprès de l'utilisateur sur le matériel et l'environnement technique sans influencer les réalisations en cours. Tenir compte des normes de sécurité et des conditions d'utilisation lors de ses interventions. Adapter son vocabulaire pour expliquer avec pédagogie l'utilisation du matériel et des outils utilisés, faire respecter les consignes techniques et les modes opératoires. Assister les utilisateurs dans la réalisation de leur projet ou dans le cadre de formations en lien avec l'environnement technique de fabrication numérique.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce dans des environnements matériels techniques de « tiers lieux » et d'espace numérique. Elle peut également être exercée en extérieur ou sur le site d'un partenaire ou encore chez un client

Critères de performance

L'assistance technique est adaptée à la demande de la personne ou de la situation observée
L'intervention est réalisée en conformité avec les règles de sécurité
Les conseils, ou consignes donnés respectent le processus de fabrication
La communication est adaptée à l'utilisateur

Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels

Connaissance des bases de la communication interpersonnelle
Connaissance des techniques de communication verbale
Connaissance des principes de récupération pour réutiliser des objets
Connaissance du vocabulaire technique, des anglicismes associés à la culture numérique
Connaissance de l'environnement de la fabrication numérique
Connaissance de la culture et des principes des outils du « libre »
Connaissance générale de la prévention des risques
Connaissances des bases de la maintenance informatique
Connaissance des règles de base de sécurité pour lieux fréquentés par un public
Connaissance des bases sur le fonctionnement du réseau informatique
Connaissance de base sur les matériaux (bois, acier, résine, tissus, du vinyle etc.)
Connaissances en géométrie, mesures et arithmétique

Intervenir en cas d'utilisation dangereuse ou inappropriée du matériel

Utiliser des outils de sécurité

Assister à l'utilisation des outils de mesure et de marquage

Assister à l'utilisation des outils électroniques et à l'électricité (multimètre, alimentation, onduleur, oscilloscope stations de soudure avec consommables composants électroniques, platine d'expérimentation appelée « breadboards »)

Utiliser des montages électroniques « open source » du type « Arduino »

Assister à l'utilisation de l'outillage (perçage, ponçage, assemblage, de découpe)

Assister à l'utilisation des équipements de fabrication numérique (Scanner 3D, Imprimante 3D, découpeuse vinyle, découpe laser, fraiseuse)

Installer et paramétrer des postes de travail en réseau (internet, logiciels, antivirus, drivers)

Assurer la maintenance courante des équipements matériels et logiciels des postes informatiques

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CMN	REAC	TP-01336	01	06/06/2016	03/06/2016	27/44

Répondre aux questions de l'utilisateur dans un langage adapté

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CMN	REAC	TP-01336	01	06/06/2016	03/06/2016	28/44

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 7

Assurer la gestion et le premier niveau de maintenance du matériel numérique

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

A partir des conditions d'utilisation et des notices techniques de l'environnement technique de l'atelier s'assurer de la conformité du fonctionnement du matériel. Préparer sur site, à distance ou dans le cadre de mobilité et d'évènements le matériel et l'environnement technique. Installer, paramétrer, surveiller le matériel numérique et les équipements, en prenant en compte les règles de sécurité et les conditions d'utilisation. Mettre à niveau et à jour régulièrement les consommables, le matériel à commande numérique, les logiciels etc. afin de proposer un environnement de fabrication numérique opérationnel et sécurisé pour la réalisation des projets individuels, collectifs, associatifs et entrepreneuriaux ou du grand public.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce dans des environnements matériels techniques de « tiers lieux » et d'espace numérique. Elle peut également être exercée en extérieur ou sur le site d'un partenaire ou encore chez un client

Critères de performance

Les règles de sécurité pour l'utilisation du matériel et des équipements sont respectées
Les interventions sont sécurisées en terme de risques électriques
Le chargement de consommables est réalisé en conformité avec les recommandations du constructeur
Le matériel numérique installé est opérationnel

Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels

Connaissance de l'environnement et du vocabulaire technique de la fabrication numérique
Connaissance des principes de récupération pour réutiliser des objets
Connaissance des équipements et des outils de la fabrication numérique
Connaissance de la culture et des principes du « libre »
Connaissance des règles de sécurité
Connaissances des bases de la maintenance informatique
Connaissances des bases sur le fonctionnement du réseau informatique
Connaissance de base sur les matériaux (bois, acier, résine, tissus, du vinyle etc.)
Connaissances en géométrie, mesures et arithmétique

Utiliser des outils de sécurité
Utiliser des outils de mesure et de marquage
Utiliser des outils électroniques et à l'électricité (multimètre, alimentation onduleur, oscilloscope stations de soudure avec consommables composants électroniques breadboards, kits Arduino)
Utiliser des outils de perçage, ponçage, assemblage, de découpe
Utiliser des équipements de fabrication numérique (Scanner 3D, Imprimante 3D, découpeuse vinyle, découpe laser)
Installer et paramétrer des postes de travail en réseau (internet, logiciels, antivirus, drivers)
Installer des périphériques (imprimantes, vidéo projecteur, serveur de stockage)
Assurer la maintenance courante des équipements matériels et logiciels des postes informatiques

Organiser les espaces par zone d'activité (bois, métal, impression, coutures, moulage, poste de travail etc.)
Surveiller le bon fonctionnement des machines et assurer le dépannage rapide et la maintenance

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CMN	REAC	TP-01336	01	06/06/2016	03/06/2016	29/44

Surveiller la bonne utilisation des machines (aide au branchement, respect des gestes de sécurité pour l'utilisateur et pour la machine)

Gérer les inventaires le magasin et les stocks de matériels, de consommables pour éviter les ruptures de stocks

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CMN	REAC	TP-01336	01	06/06/2016	03/06/2016	30/44

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE
N° 8

Mesurer la présence numérique d'un territoire, d'une entreprise ou d'un projet

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

A partir des directives d'un chef de projet ou d'un groupe projet, utiliser des outils et des services spécialisés pour repérer sur le web les informations diffusées, les internautes référents et les données disponibles sur le sujet traité (territoire, entreprise ou projets). Partager les données et l'analyse avec le groupe projet ou le responsable hiérarchique afin de quantifier et de qualifier la présence numérique du sujet et d'évaluer son potentiel de données. Faire des propositions d'objectifs et d'indicateurs pour établir ou améliorer la présence numérique du territoire, de l'entreprise ou du projet.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

La compétence s'exerce de façon continue, sur le web. En lien avec des internautes, des professionnels et des acteurs du secteur du numériques, des responsables d'entreprises, des élus, des membres du secteur associatif, des prestataires techniques

Critères de performance

Les informations collectées sont pertinentes par rapport au sujet traité
Les outils utilisés sont des outils conformes à l'analyse de données
Le réseau des acteurs du territoire est varié et représentatif

Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels

Connaissance des outils de communication et des réseaux sociaux
Connaissance des acteurs du territoire et des publics cibles
Connaissance de la législation en vigueur sur la communication de données (tels que droit d'auteur, loi Godfrain du 8/01/1988, protection des données personnelles, respect de la liberté individuelle et de la vie privée, loi Hadopi)
Connaissance du vocabulaire, des codes et des bonnes pratiques de communication associées au web
Connaissance des techniques de veille et de recherche d'information.
Connaissance des principes liés à la réputation en ligne, à l'identité numérique, à l'influence.
Connaissance des outils de diffusions d'information réseaux sociaux à audience
Connaissance des outils libres, de cartographie, de tableau de bord, de visualisation de données
Connaissance des techniques de curation et de syndication de l'information
Connaissance des bases des outils de diagnostic
Connaissance de la culture du numérique
Connaissance de son territoire d'activité (réseau des acteurs)

Utiliser des outils spécifiques pour la veille
Analyser les informations, vérifier les sources
Elaborer des objectifs pour développer la présence numérique
Se constituer un réseau d'échange communautaire

Échanger sur des réseaux sociaux, des forums, sur des blogs, par courriel avec des internautes
Contacter des organismes et acteurs territoriaux
Capacité à adapter son langage à son interlocuteur, professionnel ou élu

Planifier son temps de veille, ses déplacements en fonction du plan de charge de la production
Automatiser ses recherches avec des outils dédiés à la veille
Organiser son réseau de références et de référents

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CMN	REAC	TP-01336	01	06/06/2016	03/06/2016	31/44

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE
N° 9

Développer et valoriser la présence numérique, d'un territoire, d'une entreprise ou d'un projet

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

A partir des directives d'un chef de projet ou d'un groupe projet ou des objectifs de communication, relayer sur le web des informations et des données valorisées. Utiliser des outils numériques pour publier des articles, des messages, des images, des vidéos sur des sites, des blogs ou des espaces communautaires. Assurer une relation entre les internautes et le sujet promu. Participer aux échanges sur le web avec les communautés et le cas échéant les modérer. Utiliser des indicateurs définis afin de mesurer les effets de la communication et de la promotion et pour contribuer à la prise de décision pour les actions à mener.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

La compétence s'exerce de façon continue, sur le web. En lien avec des internautes, différents publics, des professionnels et des acteurs du secteur du numérique, des responsables d'entreprises, des élus, des membres du secteur associatif et des prestataires techniques.

Critères de performance

Le choix des outils ou des applications est cohérent pour développer la réputation en ligne
Les outils pour avoir une présence sociale active sur le web sont variés
Les messages ou actions pour la modération de contenu sont adaptés
Les messages sont rédigés correctement en fonction de l'outil utilisé
Les communautés sont identifiées

Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels

Connaissance des principes et de l'organisation du travail en mode collaboratif
Connaissance des méthodes de travail à distance
Connaissance du cadre législatif sur la diffusion de contenu en mise en ligne
Connaissance des bases de règles de grammaire, d'orthographe et de typographie
Connaissance des bases de la communication interpersonnelle
Connaissance des principes des pratiques collaboratives (licence créative commons, logiciels libres)
Connaissance des bases du marketing pour le web
Connaissance des caractéristiques techniques des médias diffusés sur le web

Identifier les médias sociaux externes qui s'expriment sur le territoire, l'entreprise ou le projet
Identifier les internautes influents
Utiliser des blogs et des systèmes de gestion de contenus
Contribuer à la création et l'optimisation d'espaces d'échange dédiés
Surveiller la réputation en ligne du territoire, de l'entreprise ou du projet

Utiliser des outils et applications pour l'animation de communautés en ligne
Rédiger des messages et les diffuser
Communiquer avec les membres d'une communauté (synchrone / asynchrone)
Organiser et/ou promouvoir des événements fédérateurs
Rendre compte des données (messages, avis, difficultés) à sa hiérarchie ou au groupe

Échanger sur des réseaux sociaux des forums, sur des blogs, par courriels avec des internautes
Contacter des organismes et acteurs territoriaux
Adapter son langage à son interlocuteur

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CMN	REAC	TP-01336	01	06/06/2016	03/06/2016	32/44

Organiser son temps de surveillance et ses actions de modération
Automatiser le recueil des données et des indicateurs
Echanger avec le réseau de professionnels de la médiation numérique

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CMN	REAC	TP-01336	01	06/06/2016	03/06/2016	33/44

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE
N° 10

Favoriser la réputation et/ou la cohésion au sein d'une communauté numérique

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

A partir des indicateurs de l'activité des communautés, des internautes sur les différentes plateformes participatives, assurer l'animation et les échanges dans le respect des règles éthiques. Développer un climat de confiance et communautaire. Valoriser les interventions positives des internautes. Favoriser l'appropriation des informations, le partage d'expérience et d'opinions. Suggérer à des interlocuteurs techniques des évolutions pour améliorer l'utilisation des outils.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

La compétence s'exerce de façon continue, sur le web. En lien avec des internautes, différents publics, des professionnels et des acteurs du secteur du numérique, des responsables d'entreprises, des élus, des membres du secteur associatif et des prestataires techniques.

Critères de performance

Les techniques utilisées favorisent la collaboration
Les sujets proposés sont en rapport avec les objectifs recherchés
Les échanges sont respectueux et éthiques
Les informations rapportées aux interlocuteurs techniques sont pertinentes

Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels

Connaissance des principes et de l'organisation du travail en mode collaboratif
Connaissance du vocabulaire de l'environnement des réseaux sociaux web
Connaissance des méthodes de travail à distance
Connaissance du cadre législatif et des procédures en vigueur sur la diffusion de contenu en ligne
Connaissance des bases de règles de grammaire, d'orthographe et de typographie
Connaissance des bases de la communication interpersonnelle
Connaissance des principes des pratiques collaboratives (licence créative commons, logiciels libres)
Connaissance des règles de communication sur le web
Connaissance des principes associés aux conditions générales d'utilisation des plateformes
Connaissance des bases du marketing pour le web

Identifier les médias sociaux externes qui s'expriment sur le territoire, l'entreprise ou le projet
Identifier les internautes influents
Utiliser des blogs et des systèmes de gestion de contenus
Veiller à la qualité des messages et des réponses proposés
Surveiller la réputation en ligne du territoire, de l'entreprise ou du projet

Travailler en mode collaboratif
Utiliser des techniques et des méthodes pour l'animation de communautés en ligne
Rédiger et diffuser des messages
Communiquer avec les membres d'une communauté (synchrone / asynchrone)
Organiser et/ou promouvoir des événements fédérateurs
Répondre aux messages, aux avis exprimés par les internautes

Échanger sur des réseaux sociaux des forums, sur des blogs, par courriels avec des internautes
Faire respecter les règles des espaces d'expression
Signaler des dysfonctionnements techniques
Collaborer avec des interlocuteurs techniques

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CMN	REAC	TP-01336	01	06/06/2016	03/06/2016	34/44

Automatiser le recueil des données et l'archivage
Echanger avec le réseau de professionnels de la médiation numérique

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CMN	REAC	TP-01336	01	06/06/2016	03/06/2016	35/44

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE
N° 11

Produire et diffuser des savoirs et des données d'un territoire, d'une entreprise ou d'un projet

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

A partir des directives du chef de projet ou du groupe, dans le cadre d'actions collaboratives et participatives, collecter et produire des savoirs partagés et des données ouvertes sur un sujet à l'échelle d'un territoire, d'une entreprise, ou d'un projet. Participer à l'organisation des différentes actions pour réaliser des articles, des cartographies, des photos, des vidéos, des bases de données, différentes œuvres etc. Mettre en forme les savoirs partagés et de données ouvertes produits en vue de les valoriser avec différents moyens de diffusion : supports numériques, expositions, espaces d'information, imprimés, projections.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

La compétence s'exerce au sein d'une organisation sur site, comme à distance, en ligne ou dans le cadre de déplacements et d'événements, en soutien de l'accompagnement de projets individuels ou collectifs, associatifs ou entrepreneuriaux auprès d'un public varié : enfants, seniors, demandeurs d'emploi, acteurs associatifs, chefs d'entreprise, chercheurs, étudiants, habitants. Elle peut faire appel à des intervenants et prestataires techniques

Critères de performance

L'organisation proposée est cohérente avec les objectifs à atteindre
Les savoirs et données ouvertes collectées sont pertinents par rapport au sujet traité
Les actions proposées sont en rapport avec les objectifs recherchés

Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels

Connaissance de l'environnement numérique et de la culture numérique
Connaissance sur les enjeux du développement local des territoires
Connaissance des principes de l'Economie Sociale et Solidaire
Connaissances du territoire d'activité et du réseau d'acteurs
Connaissance des principes des pratiques collaboratives (licence créative commons, logiciels libres)
Connaissance sur les principes des données ouvertes
Connaissance de la réglementation de l'utilisation de l'espace public
Connaissance sur la mise en valeur des données
Connaissance sur les principes de la conduite de projet collaboratif et participatifs
Connaissance des techniques d'accueil
Connaissance de l'aménagement de stand, d'espaces d'exposition et de promotion
Connaissance des techniques d'animation
Connaissance des bases réglementaires pour l'élaboration de conventions de partenariats
Connaissance des bases des outils de diffusion de médias

Exploiter des données documentaires
Animer des réunions
Rédiger et concevoir du contenu informatif, et documentaire
Utiliser des applications de cartographies et de géolocalisation
Utiliser du matériel pour réaliser des prises de vue
Réaliser des infographies des supports d'informations
Utiliser des outils et applications de diffusion de contenu
Collaborer avec des interlocuteurs techniques

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CMN	REAC	TP-01336	01	06/06/2016	03/06/2016	36/44

Capacité à travailler en mode collaboratif
Capacité à s'adapter aux variations de la charge de travail
Echanger avec le réseau de professionnels de la médiation numérique

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CMN	REAC	TP-01336	01	06/06/2016	03/06/2016	37/44

FICHE DES COMPÉTENCES TRANSVERSALES DE L'EMPLOI TYPE

Mettre en œuvre une stratégie de veille informationnelle sur le numérique et son territoire d'activités

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

A partir des actualités et des informations des organismes, des démarches citoyennes ou des acteurs de références, en lien avec son territoire d'activité et le numérique, utiliser des techniques et des méthodes pour organiser sa veille avec différents outils spécialisés, au travers des réseaux sociaux pour collecter des informations, établir un réseau d'acteurs référents et ou de partenaires potentiels. Analyser régulièrement et traiter de façon sélective l'ensemble de ces données en fonction de leurs pertinences afin de se tenir informé des innovations numériques, du cadre légal en vigueur, de connaître son territoire d'activité, de se forger une culture, des savoirs, une compréhension des usages dans l'environnement numérique. Mobiliser l'ensemble de cette culture numérique et les connaissances acquises pour des actions de médiation, pour des projets numériques et de conseils, auprès des différents publics, entreprises, associations ou organismes territoriaux.

La compétence s'exerce de façon continue, sur le web, sur le territoire, dans les rencontres professionnelles et dans le cadre de divers événements (culturels, sociaux, associatifs, institutionnels etc.). En lien avec des internautes, différents publics, des professionnels, et des acteurs du secteur du numérique, des responsables d'entreprises, des élus, des membres du secteur associatif, des prestataires techniques.

Critères de performance

Les outils utilisés permettent d'organiser une veille efficace.

Les outils pour avoir une présence sociale active sur le web sont variés.

Les sources d'information constituent des références connues pour leur pertinence.

Le réseau d'acteur du territoire est varié et représentatif.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CMN	REAC	TP-01336	01	06/06/2016	03/06/2016	38/44

Glossaire technique

Arduino

Platine d'expérimentation qui permet de réaliser le prototype d'un circuit électronique et de le tester

(*wikipédia, <http://fr.wikipedia.org/wiki/Breadboard>, juin 2015*)

Blog

Site Web sur lequel un internaute tient une chronique personnelle ou consacrée à un sujet particulier.

(*Dictionnaire Larousse, juin 2015*)

Breadboards

Platine d'expérimentation qui permet de réaliser le prototype d'un circuit électronique et de le tester

(*wikipédia, <http://fr.wikipedia.org/wiki/Breadboard>, juin 2015*)

CMS (Content management system)

Logiciels destinés à la conception et à la mise à jour dynamique de sites Web ou d'applications multimédia

(*Wikipédia, [wikipédia.org](http://fr.wikipedia.org/wiki/Content_management_system), juin 2015*)

Données ouvertes

Données qu'un organisme met à la disposition de tous sous forme de fichiers numériques afin de permettre leur réutilisation.

(*Legifrance, JORF n°0103 du 3 mai 2014 page 7639, texte n° 107*)

Licence créative commons

Licences qui donnent à tout le monde, du créateur individuel aux grandes entreprises et aux institutions publiques, des moyens simples standardisés d'accorder des permissions de droits d'auteur supplémentaires à leurs œuvres.

(*Creative Commons, <http://creativecommons.org/licenses/?lang=fr-FR>, juin 2015*)

Littératie numérique

L'aptitude à comprendre et à utiliser le numérique dans la vie courante, à la maison, au travail et dans la collectivité en vue d'atteindre des buts personnels et d'étendre ses compétences et capacités

(*OCDE, « La littératie à l'ère de l'information », 2000, <http://www.oecd.org/fr/Éducation/etudes/pays/39438013.pdf>*)

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CMN	REAC	TP-01336	01	06/06/2016	03/06/2016	39/44

Logiciels libres

Un logiciel libre est un logiciel qui est distribué selon une licence libre. Précisément, ce sont les licences libres qui définissent les logiciels comme tels. Une licence est libre lorsqu'elle garantit à l'utilisateur du logiciel un certain nombre de libertés fondamentales. Pour la Free Software Foundation, ces libertés sont au nombre de 4 : la liberté d'exécuter le logiciel, la liberté d'étudier le fonctionnement du logiciel et de l'adapter à ses besoins, la liberté de redistribuer des copies du logiciel, la liberté d'améliorer le logiciel et de publier ces améliorations

(Association francophone des utilisateurs de logiciels libres, <https://aful.org/>, juin 2015)

MOOC (massive open online course) ou CLOM (Cours en ligne ouverts et massifs)

Modalité pédagogique permettant à un grand nombre de participants de suivre à distance et en ligne un cours dans le but de soit valider par un certificat de réussite des compétences acquises soit pour concevoir les contenus pédagogiques.

(<http://fr.wikipedia.org/wiki/Mooc>, juin 2015)

Open source ou « source ouverte »

La désignation open source, ou « code source ouvert », s'applique aux logiciels dont la licence respecte des critères précisément établis par l'Open Source Initiative, c'est-à-dire les possibilités de libre redistribution, d'accès au code source et de création de travaux dérivés.

« Open source » désigne un logiciel dans lequel le code source est à la disposition du grand public, et c'est généralement un effort de collaboration où les programmeurs améliorent ensemble le code source et partagent les changements au sein de la communauté ainsi que d'autres membres peuvent contribuer.

(<http://fr.wikipedia.org/wiki/Open-Source>, juin 2015)

SPOC (Small Private Online Course)

Modalité pédagogique permettant à un groupe privé composé d'une trentaine de participants de suivre à distance et en ligne un cours dans le but d'obtenir un diplôme.

(DIIP AFPA, *Référentiel emploi activité compétence du titre professionnelle du ministère du travail, La Délégation générale à l'emploi et à la formation professionnelle*, juin 2015)

Tiers lieux

Espaces de travail collaboratif, innovants partagés, utilisables de manière flexible. Ils permettent aux actifs de travailler à *distance, à proximité de leur domicile, dans des lieux aussi bien équipés et aménagés que l'entreprise*. Ils permettent aussi aux professionnels de type indépendants, auto-entrepreneurs, TPE de se retrouver dans des espaces de travail très bien aménagés et équipés et de bénéficier d'animations et d'échanges ainsi que des synergies liées au travail collaboratif.

(Caisse des dépôts, *Guide à usage des collectivités locales télé centres et tiers-lieux*, janvier 2015)

Viabilité numérique

Capacité pour une entreprise, un territoire ou une organisation à combiner des composants d'environnements numériques pour favoriser sa transition et à terme faire perdurer et développer son activité numérique

(DIIP AFPA, *Référentiel emploi activité compétence du titre professionnelle du ministère du travail, La Délégation générale à l'emploi et à la formation professionnelle*, juin 2015)

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CMN	REAC	TP-01336	01	06/06/2016	03/06/2016	40/44

Glossaire du REAC

Activité type

Une activité type résulte de l'agrégation de tâches (ce qu'il y a à faire dans l'emploi) dont les missions et finalités sont suffisamment proches pour être regroupées.

Activité type d'extension

Une activité type d'extension résulte de l'agrégation de tâches qui constituent un domaine d'action ou d'intervention élargi de l'emploi type. On la rencontre seulement dans certaines déclinaisons de l'emploi type. Cette activité n'est pas dans tous les TP. Quand elle est présente, elle est attachée à un ou des TP. Elle renvoie au Certificat Complémentaire de Spécialité (CCS).

Compétence professionnelle

La compétence professionnelle se traduit par une capacité à combiner un ensemble de savoirs, savoir faire, comportements, conduites, procédures, type de raisonnement, en vue de réaliser une tâche ou une activité. Elle a toujours une finalité professionnelle. Le résultat de sa mise en œuvre est évaluable.

Compétence transversale

La compétence transversale désigne une compétence générique commune aux diverses situations professionnelles de l'emploi type. Parmi les compétences transversales, on peut recenser les compétences correspondant :

- à des savoirs de base,
- à des attitudes comportementales et/ou organisationnelles.

Critère de performance

Un critère de performance sert à porter un jugement d'appréciation sur un objet en termes de résultat(s) attendu(s) : il revêt des aspects qualitatifs et/ou quantitatifs.

Emploi type

L'emploi type est un modèle d'emploi représentatif d'un ensemble d'emplois réels suffisamment proches, en termes de mission, de contenu et d'activités effectuées, pour être regroupées : il s'agit donc d'une modélisation, résultante d'une agrégation critique des emplois.

Référentiel d'Emploi, Activités et Compétences (REAC)

Le REAC est un document public à caractère réglementaire (visé par l'arrêté du titre professionnel) qui s'applique aux titres professionnels du ministère chargé de l'emploi. Il décrit les repères pour une représentation concrète du métier et des compétences qui sont regroupées en activités dans un but de certification.

Savoir

Un savoir est une connaissance mobilisée dans la mise en œuvre de la compétence professionnelle ainsi qu'un processus cognitif impliqué dans la mise en œuvre de ce savoir.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CMN	REAC	TP-01336	01	06/06/2016	03/06/2016	41/44

Savoir-faire organisationnel

C'est un savoir et un savoir-faire de l'organisation et du contexte impliqués dans la mise en œuvre de l'activité professionnelle pour une ou plusieurs personnes.

Savoir-faire relationnel

C'est un savoir comportemental et relationnel qui identifie toutes les interactions socioprofessionnelles réalisées dans la mise en œuvre de la compétence professionnelle pour une personne. Il s'agit d'identifier si la relation s'exerce : à côté de (sous la forme d'échange d'informations) ou en face de (sous la forme de négociation) ou avec (sous la forme de travail en équipe ou en partenariat etc.).

Savoir-faire technique

Le savoir-faire technique est le savoir procéder, savoir opérer à mobiliser en utilisant une technique dans la mise en œuvre de la compétence professionnelle ainsi que les processus cognitifs impliqués dans la mise en œuvre de ce savoir-faire.

Titre professionnel

La certification professionnelle délivrée par le ministre chargé de l'emploi est appelée « titre professionnel ». Ce titre atteste que son titulaire maîtrise les compétences, aptitudes et connaissances permettant l'exercice d'activités professionnelles qualifiées. (Article R338-1 et suivants du Code de l'Education).

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CMN	REAC	TP-01336	01	06/06/2016	03/06/2016	42/44

Reproduction interdite

Article L 122-4 du code de la propriété intellectuelle

"Toute représentation ou reproduction intégrale ou partielle faite sans le consentement de l'auteur ou de ses ayants droit ou ayants cause est illicite. Il en est de même pour la traduction, l'adaptation ou la transformation, l'arrangement ou la reproduction par un art ou un procédé quelconque."

