



# REFERENTIEL EMPLOI ACTIVITES COMPETENCES DU TITRE PROFESSIONNEL

Responsable d'espace de médiation numérique

Niveau 5

Site : <http://travail-emploi.gouv.fr>

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
REM N	REAC	TP-01336	02	21/02/2019	21/02/2019	1/46



## SOMMAIRE

	Pages
Présentation de l'évolution du titre professionnel .....	5
Contexte de l'examen du titre professionnel.....	5
Liste des activités.....	6
Vue synoptique de l'emploi-type .....	8
Fiche emploi type.....	9
Fiches activités types de l'emploi .....	13
Fiches compétences professionnelles de l'emploi.....	19
Fiche compétences transversales de l'emploi .....	41
Glossaire technique .....	42
Glossaire du REAC.....	43

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
REMN	REAC	TP-01336	02	21/02/2019	21/02/2019	3/46



# Introduction

## Présentation de l'évolution du titre professionnel

Le titre professionnel Responsable d'Espace de Médiation Numérique (REMN) de niveau 5 est la révision anticipée du titre Conseiller Médiateur Numérique (CMN, date d'effet du 13 juillet 2016) de même niveau qui s'inscrit dans la continuité des titres Conseiller Assistant aux TIC (CATIC, 2006-2016) et Animateur en TIC (ATIC, 2003-2006) de niveau IV.

## Contexte de l'examen du titre professionnel

Malgré les mesures prises par l'Etat et les collectivités territoriales depuis une vingtaine d'années pour lutter contre la fracture numérique, l'évolution rapide des technologies, la transformation numérique des territoires et des entreprises ainsi que la dématérialisation des services publics font apparaître, encore aujourd'hui, des besoins massifs et durables d'accompagnement aux usages numériques pour un large spectre de la population française<sup>1</sup>.

L'inclusion numérique de plusieurs millions de Français de tous les âges (écoliers, étudiants, actifs, demandeurs d'emploi et retraités) passe par une consolidation des actions existantes et par l'émergence de nouveaux dispositifs de médiation numérique sur les territoires<sup>2</sup>.

L'analyse sectorielle réalisée par l'Afpa en 2018 montre que le champ de la médiation numérique est très composite de par :

- 1) les acteurs qu'il regroupe : collectivités territoriales, administrations, bibliothèques-médiathèques, associations, établissements scolaires, TPE/PME (dont start-up), entreprises sociales et d'insertion ;
- 2) les personnels qu'il mobilise sur le terrain : fonctionnaires titulaires, salariés temps plein et temps partiel (CDI et CDD), indépendants, services civiques, stagiaires et bénévoles.

Cette analyse est confirmée par le rapport « Stratégie nationale pour un numérique inclusif » publié en mai 2018 par la Mission Société Numérique pour le Secrétariat d'Etat au Numérique.

Ce secteur très contraint (structures très diverses, généralement de petites tailles, peu dotées financièrement et en personnels salariés) doit désormais changer d'échelle et « agréger des moyens publics et privés dans le cadre d'une mobilisation collective de type "Fonds de soutien pour l'inclusion numérique" »<sup>3</sup> pour répondre aux enjeux d'inclusion numérique.

Cela passe aussi par le « développement et l'attractivité des métiers de la médiation numérique »<sup>4</sup>. Mais la polyvalence des compétences (technologiques et numériques, pédagogiques et relationnelles) et la forte adaptabilité que l'on demande aux professionnels de la médiation numérique prend mal en compte la nécessité de les outiller sur le plan de la gestion financière et administrative.

Il apparaît cependant que les structures de médiation numérique les plus pérennes sont celles qui ont la capacité de trouver et d'exploiter des ressources provenant d'aides publiques et privées, de partenariats matériels et financiers et d'une activité de services et de prestations facturées à différents clients : particuliers, organisations publiques et privées.

La révision du titre Conseiller Médiateur Numérique et son évolution en Responsable d'Espace de Médiation Numérique a donc choisi de conserver dans la première activité type le cœur de métier du médiateur numérique associé aux compétences de gestion des ressources matérielles, financières et humaines d'un espace de type tiers-lieu.

1. Selon le rapport « Stratégie nationale pour un numérique inclusif » (mai 2018), 13 millions de Français sont éloignés du numérique : 13% des plus de 18 ans ne se connectent jamais à Internet (6,7 millions de personnes). S'ajoutent à cela 7 millions d'internautes qui se sentent « mal à l'aise » dans leur utilisation d'internet.

2. Cette recommandation figurait déjà dans le rapport « Citoyens d'une société numérique : pour une nouvelle politique d'inclusion » (octobre 2013) produit par le Conseil National du Numérique (CNNum).

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
REMN	REAC	TP-01336	02	21/02/2019	21/02/2019	5/46

3. Recommandation n°7 du rapport « Stratégie nationale pour un numérique inclusif ».
4. Recommandation n°6 du rapport précité.

### Liste des activités

#### **Ancien TP** : Conseiller médiateur numérique

Activités :

- 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

#### **Nouveau TP** : Responsable d'espace de médiation numérique

Activités :

- Accompagner différents publics vers l'autonomie dans les usages des technologies, services et médias numériques
- Contribuer au développement d'un espace de médiation numérique et de ses projets
- Contribuer à la gestion d'un espace de médiation numérique et animer ses projets collaboratifs

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
REMN	REAC	TP-01336	02	21/02/2019	21/02/2019	6/46



## 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	Elaborer des programmes d'actions de médiation facilitant l'appropriation des savoirs et des usages numériques
		2	Concevoir et produire des ressources pédagogiques et documentaires pour différents supports
		3	Accueillir différents publics, les informer et proposer des actions de médiation numérique
		4	Préparer et animer des actions de médiation individuelles et collectives dans différents environnements numériques
2	Contribuer au développement d'un espace de médiation numérique et de ses projets	5	Effectuer un diagnostic de territoire des besoins numériques
		6	Contribuer au développement et à la pérennité financière d'un espace de médiation numérique
		7	Développer des partenariats et des collaborations avec des acteurs du territoire
		8	Promouvoir un espace de médiation numérique et ses projets par une communication multicanale interne et externe
3	Contribuer à la gestion d'un espace de médiation numérique et animer ses projets collaboratifs	9	Contribuer au suivi administratif et comptable d'un espace de médiation numérique
		10	Assurer l'entretien et la maintenance du matériel numérique d'un espace de médiation numérique
		11	Faciliter et accompagner des projets collaboratifs dans des communautés physiques et à distance

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
REMNI	REAC	TP-01336	02	21/02/2019	21/02/2019	8/46



## FICHE EMPLOI TYPE

### Responsable d'espace de médiation numérique

#### Définition de l'emploi type et des conditions d'exercice

Le responsable d'espace de médiation numérique gère, anime et développe un espace collaboratif de type tiers-lieu (espace public numérique, fab lab, espace de *coworking*, etc.) proposant des actions destinées à favoriser les usages et pratiques autonomes des technologies, services et médias numériques de larges publics. En lien avec les acteurs de son territoire, il facilite la création de projets coopératifs construits autour de communautés d'intérêts.

Le responsable d'espace de médiation numérique mène une veille continue pour maintenir son niveau d'expertise technique et pédagogique et pour trouver de nouvelles opportunités de développement de la structure. Il mobilise l'ensemble de sa littératie numérique dans l'élaboration de programmes d'actions de médiation numérique basées sur un diagnostic de territoire repérant les besoins et les difficultés numériques de publics variés : enfants, jeunes, adultes, seniors, populations fragiles, petites organisations.

Le responsable d'espace de médiation numérique accueille les publics, analyse leur situation, évalue leurs besoins et leurs difficultés pour leur proposer, dans différents environnements numériques, des actions de formation et d'accompagnement adaptées. Il exploite ses compétences pédagogiques dans la préparation de supports et de contenus d'apprentissage et dans l'animation de séances (individuelles ou collectives) et d'événements servant à sensibiliser ou à former les publics.

Le responsable d'espace de médiation numérique entretient son réseau local et établit un diagnostic de territoire impliquant les différents acteurs chaque fois qu'il a besoin de créer ou mettre à jour les programmes d'actions proposés aux publics. Il contribue à développer la pérennité financière de la structure en co-élaborant avec les instances dirigeantes les budgets prévisionnels. Il identifie les sources d'aides publiques et privées et participe à la rédaction des dossiers de financement.

Le responsable d'espace de médiation numérique repère de nouveaux partenaires sur le territoire et formalise des collaborations de différents types en fonction des besoins des projets de la structure. Selon le type de structure, il définit les profils de compétences des bénévoles et conduit les entretiens de recrutement.

Le responsable d'espace de médiation numérique participe au plan de communication et fait (sur des supports physiques et numériques) la promotion interne et externe des projets pour accroître leur visibilité et pour augmenter la notoriété de la structure.

Le responsable d'espace de médiation numérique effectue les opérations comptables et administratives courantes. Il saisit et classe les pièces comptables émises et reçues par la structure : devis, reçus, attestations et factures clients et fournisseurs, etc. Il tient la caisse, veille à la trésorerie avec les référents et gère les stocks de consommables.

Le responsable d'espace de médiation numérique réalise la maintenance de premier niveau du matériel et des équipements numériques et de fabrication : ordinateurs et périphériques, tablettes, objets connectés, machines à commande numérique. Il installe, paramètre, met à jour et à niveau les logiciels et matériels, remplace les consommables et fait leur inventaire. Il administre le réseau local et la connexion internet.

Le responsable d'espace de médiation numérique fait respecter les règles d'hygiène informatique, définit, selon les lois en vigueur, le traitement et la conservation des données personnelles des utilisateurs et met en place des dispositifs pour assurer leur protection.

Le responsable d'espace de médiation numérique aménage des espaces de travail et de création partagés ouverts à des groupes projets et des communautés d'intérêts associées. Il contribue à développer le pouvoir d'agir des porteurs de projets pour qu'ils suscitent, chez les membres des communautés, les échanges, les pratiques collaboratives et les rencontres en présentiel et à distance. Il installe des espaces de stockage mutualisés afin que les membres des communautés suivent les projets en cours et s'y associent facilement.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
REMN	REAC	TP-01336	02	21/02/2019	21/02/2019	9/46

Les conditions d'exercice de l'emploi et son champ de responsabilité varient en fonction de la structure (association, entreprise, organisation publique), de sa taille et de son territoire (urbain, périurbain, rural). Les horaires sont variables et peuvent être décalés. Les déplacements sont à prévoir lors de la mise en place de projets et d'événements hors les murs, pour la rencontre de partenaires, de fournisseurs et de clients. L'activité peut requérir occasionnellement le port de charges et l'utilisation d'outillage à main et électroportatif (travaux d'aménagements divers).

## **Secteurs d'activité et types d'emplois accessibles par le détenteur du titre**

Les différents secteurs d'activités concernés sont principalement :

Secteur public et parapublic :

- Collectivités territoriales, bibliothèques-médiathèques, maisons de l'emploi, maisons des jeunes et de la culture, organismes culturels, établissements scolaires

Secteur privé :

- Associations : tiers-lieux (espaces publics numériques, fab labs, espaces de *coworking*, *makerspaces*, etc.), centres sociaux et socioculturels, entreprises d'insertion
- Organismes de formation
- Entreprises de services numériques
- Prestataires indépendants

Les types d'emplois accessibles sont les suivants :

- Animateur d'espace public numérique/Animateur EPN
- Animateur numérique
- Animateur multimédia
- Animateur TIC
- Coach numérique
- Coordinateur EPN
- Coordinateur numérique
- Coordinateur multimédia
- Fabmanager
- Facilitateur de tiers-lieu
- Formateur multimédia
- Formateur numérique
- Gestionnaire de tiers-lieu
- Médiateur numérique
- Responsable de tiers-lieu
- Responsable EPN

## **Réglementation d'activités** (le cas échéant)

Néant

## **Equivalences avec d'autres certifications** (le cas échéant)

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
REMNI	REAC	TP-01336	02	21/02/2019	21/02/2019	10/46

## Liste des activités types et des compétences professionnelles

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

Elaborer des programmes d'actions de médiation facilitant l'appropriation des savoirs et des usages numériques

Concevoir et produire des ressources pédagogiques et documentaires pour différents supports

Accueillir différents publics, les informer et proposer des actions de médiation numérique

Préparer et animer des actions de médiation individuelles et collectives dans différents environnements numériques

2. Contribuer au développement d'un espace de médiation numérique et de ses projets

Effectuer un diagnostic de territoire des besoins numériques

Contribuer au développement et à la pérennité financière d'un espace de médiation numérique

Développer des partenariats et des collaborations avec des acteurs du territoire

Promouvoir un espace de médiation numérique et ses projets par une communication multicanale interne et externe

3. Contribuer à la gestion d'un espace de médiation numérique et animer ses projets collaboratifs

Contribuer au suivi administratif et comptable d'un espace de médiation numérique

Assurer l'entretien et la maintenance du matériel numérique d'un espace de médiation numérique

Faciliter et accompagner des projets collaboratifs dans des communautés physiques et à distance

## Compétences transversales de l'emploi

Mettre en œuvre une stratégie de veille sur le numérique et sur son territoire

## Niveau et/ou domaine d'activité

Niveau 5 (Cadre national des certifications 2019)

Convention(s) :

Code(s) NSF :

320t - Utilisation de logiciels appliqués à l'image

## Fiche(s) Rome de rattachement

G1202 Animation d'activités culturelles ou ludiques

K2111 Formation professionnelle

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
REMN	REAC	TP-01336	02	21/02/2019	21/02/2019	11/46



## FICHE ACTIVITE 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 responsable d'espace de médiation numérique conçoit et met en œuvre des actions de médiation à destination de différents publics pour favoriser leurs usages et pratiques autonomes des technologies, services et médias numériques.

Afin de rendre les technologies numériques accessibles à un large public, il conçoit des actions qui facilitent l'appropriation des savoirs et des usages numériques en se référant aux besoins et aux difficultés repérés par un diagnostic de territoire. Il propose des dispositifs adaptés aux publics, aux caractéristiques et aux moyens de la structure : formations, ateliers, rencontres et débats thématiques, activités ludiques et créatives, séances de sensibilisation et de prévention. Il prépare des scénarios pédagogiques et des projets d'animation en se fondant sur les principes de l'éducation populaire et des méthodes actives qui favorisent l'apprentissage par l'expérimentation.

Sous licences libres et formats ouverts, il crée des ressources physiques et multimédias à caractère pédagogique ou exploite des contenus existants collectés lors d'une veille continue. En fonction des niveaux des publics et des situations d'urgence liées notamment à la dématérialisation des démarches administratives (e-administration), il anime des séances en groupe ou mène des accompagnements individuels avec les personnes qui rencontrent le plus de difficultés. Il cherche à créer une dynamique de coopération entre les bénéficiaires des différentes actions afin de créer des communautés d'entraide.

Il effectue une veille technologique, pédagogique, concurrentielle et réglementaire qui lui permet de maintenir son niveau d'expertise, de suivre et d'anticiper les évolutions de son secteur d'activité.

A tous les stades de son activité d'accueil, d'accompagnement et de médiation, il évalue, en amont et en aval, ses publics et les services rendus avec des indicateurs de réussite : taux de fréquentation, taux d'assiduité, satisfaction des usagers, taux de réussite, etc.

Cette activité s'exerce comme salarié dans des espaces publics, associatifs ou marchands. L'activité se réalise au sein de plusieurs types de structures proposant du conseil, des formations, des accompagnements aux usages numériques telles que : espaces publics numériques (EPN), bibliothèques-médiathèques, centres sociaux, tiers-lieux et espaces d'activités partagés (fab labs, espaces de *coworking*, associations de quartier et espaces communautaires), mairies, maisons de services au public (MSAP), structures jeunesse, établissements scolaires, centres de formation, PME. Dans le cadre de manifestations, rencontres et événements extérieurs, elle peut s'exercer en dehors de la structure. Les conditions d'exercice de l'activité et son champ de responsabilité varient en fonction de la taille et du type de structure. Le responsable d'espace de médiation numérique travaille en lien avec des collègues d'autres services ou secteurs (social, jeunesse, communication, accueil, etc.), des partenaires publics (élus, collectivités territoriales, administrations) et privés (associations, collectifs d'habitants, entreprises) de son territoire.

#### Réglementation d'activités (le cas échéant)

#### Liste des compétences professionnelles de l'activité type

Elaborer des programmes d'actions de médiation facilitant l'appropriation des savoirs et des usages numériques

Concevoir et produire des ressources pédagogiques et documentaires pour différents supports

Accueillir différents publics, les informer et proposer des actions de médiation numérique

Préparer et animer des actions de médiation individuelles et collectives dans différents environnements numériques

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
REMN	REAC	TP-01336	02	21/02/2019	21/02/2019	13/46

## Compétences transversales de l'activité type

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
REM N	REAC	TP-01336	02	21/02/2019	21/02/2019	14/46

## FICHE ACTIVITE TYPE N° 2

### Contribuer au développement d'un espace de médiation numérique et de ses projets

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

Pour développer la structure ou le lieu dont il a la charge, en s'appuyant sur sa compréhension du contexte et des enjeux socio-économiques locaux, le responsable d'espace de médiation numérique repère et exploite les leviers de croissance (financements et partenariats), optimise les ressources en fonction des besoins des projets et mène des actions de communication interne et externe.

Avec l'aide des acteurs locaux (habitants, associations, entreprises et institutionnels), le responsable d'espace de médiation numérique établit un diagnostic de territoire permettant, par l'analyse des données collectées, de cerner les besoins et les difficultés numériques de différents publics. Il traduit ces besoins en actions de médiation qu'il chiffre avec les instances dirigeantes de la structure pour co-élaborer les différents budgets : budget prévisionnel de la structure et budgets prévisionnels de projets. Il effectue une veille financière en ligne ou lors d'échanges avec les partenaires locaux, identifie les aides publiques et privées et rédige les dossiers qui leur sont associés. Il assure un suivi régulier des budgets et participe à la santé financière de l'espace de médiation numérique en étant associé aux comptes annuels avec les collaborateurs référents (comptable, directeur et/ou trésorier). Il trouve de nouvelles sources de développement à travers la mise en place de différents types de collaborations et partenariats locaux : soutien financier, soutien matériel, mécénat, sponsoring, bénévolat, etc. Par l'usage planifié de supports de communication physiques et numériques, le responsable d'espace de médiation numérique fait la promotion des activités et des projets auprès des utilisateurs du lieu et des acteurs du territoire contribuant ainsi à la visibilité et à la notoriété de la structure.

Cette activité s'exerce comme salarié dans des espaces publics, associatifs ou marchands. L'activité se réalise au sein de plusieurs types de structures proposant du conseil, de l'accompagnement de projets numériques et de fabrication telles que des tiers-lieux et des espaces d'activités partagés (fab labs, espaces de *coworking*, associations de quartier et espaces communautaires), des espaces publics numériques (EPN), des départements de recherche et d'innovation (fablabs d'entreprise et d'université). Les conditions d'exercice de l'activité et son champ de responsabilité varient en fonction de la taille et du type de structure. Le responsable d'espace de médiation numérique travaille en lien avec l'équipe dirigeante (directeur, président, trésorier, conseil d'administration, élu), avec un collègue ou un prestataire externe chargé de la communication, avec des partenaires publics (collectivités territoriales, administrations, institutions éducatives) et privés (habitants, associations, entreprises) de son territoire.

#### Réglementation d'activités (le cas échéant)

#### Liste des compétences professionnelles de l'activité type

Effectuer un diagnostic de territoire des besoins numériques  
Contribuer au développement et à la pérennité financière d'un espace de médiation numérique  
Développer des partenariats et des collaborations avec des acteurs du territoire  
Promouvoir un espace de médiation numérique et ses projets par une communication multicanale interne et externe

#### Compétences transversales de l'activité type

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
REMN	REAC	TP-01336	02	21/02/2019	21/02/2019	15/46





## FICHE ACTIVITE TYPE N° 3

### Contribuer à la gestion d'un espace de médiation numérique et animer ses projets collaboratifs

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

Le responsable d'espace de médiation numérique contribue à rendre accessible le lieu au plus grand nombre, à participer à sa gestion et à favoriser les échanges entre les utilisateurs. Il aménage et entretient l'espace, assure la maintenance des équipements numériques et des consommables, effectue les opérations comptables courantes et favorise l'émergence de communautés d'intérêts autour de projets collaboratifs.

Le responsable d'espace de médiation numérique fait une maintenance régulière des installations numériques (ordinateurs et périphériques, tablettes, objets connectés, machines à commande numérique), du réseau local et de la connexion internet. Il alimente les matériels en consommables. Il veille au respect des règles de sécurité par les utilisateurs et gère le traitement de leurs données personnelles selon les lois en vigueur.

Le responsable d'espace de médiation numérique aménage des espaces de travail et de création accueillants et fonctionnels pour favoriser une dynamique collaborative animée par des groupes projets et des communautés d'intérêts associées. En développant le pouvoir d'agir des porteurs de projets, il suscite les échanges, l'entraide et les rencontres (physiques et à distance). Il crée des espaces de stockage et de partage permettant aux membres des communautés de suivre les projets en cours et de s'y intégrer à tout moment.

Le responsable d'espace de médiation numérique traite au quotidien la saisie comptable, procède aux transactions courantes, gère la caisse, surveille la trésorerie et les stocks de consommables.

Cette activité s'exerce comme salarié dans des espaces publics, associatifs ou marchands. L'activité se réalise au sein de plusieurs types de structures proposant du conseil, de l'accompagnement de projets numériques et de fabrication telles que des tiers-lieux et des espaces d'activités partagés (fab labs, espaces de *coworking*, associations de quartier et espaces communautaires), des espaces publics numériques (EPN), des départements de recherche et d'innovation (fablabs d'entreprise et d'université). Les conditions d'exercice de l'activité et son champ de responsabilité varient en fonction de la taille et du type de structure. Dans son activité de gestion courante, le responsable d'espace de médiation numérique travaille en lien avec des collaborateurs salariés et/ou bénévoles (comptable, trésorier), des supérieurs hiérarchiques (directeur, président) ou avec un prestataire externe (cabinet d'expert-comptable). Dans l'animation de communautés, il collabore avec des porteurs de projets tels que des habitants, des membres d'associations et de collectifs et des travailleurs indépendants.

#### Réglementation d'activités (le cas échéant)

#### Liste des compétences professionnelles de l'activité type

Contribuer au suivi administratif et comptable d'un espace de médiation numérique  
Assurer l'entretien et la maintenance du matériel numérique d'un espace de médiation numérique  
Faciliter et accompagner des projets collaboratifs dans des communautés physiques et à distance

#### Compétences transversales de l'activité type

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
REMN	REAC	TP-01336	02	21/02/2019	21/02/2019	17/46



## FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE N° 1

### **Elaborer des programmes d'actions de médiation facilitant l'appropriation des savoirs et des usages numériques**

#### **Description de la compétence – processus de mise en œuvre**

A partir d'un diagnostic des besoins des utilisateurs du numérique sur un territoire, repérer les typologies de fractures numériques, identifier les savoirs et les usages numériques à acquérir par les différents publics bénéficiaires. En s'adaptant aux publics, aux moyens, aux caractéristiques et aux projets de la structure, formuler les objectifs de médiation. Traduire ces objectifs en programmes d'actions de médiation numérique. Définir les prérequis, les modalités d'apprentissage et d'animation, estimer les ressources techniques et financières nécessaires, les critères et les modalités d'évaluation. Evaluer régulièrement les actions pour les améliorer et réajuster l'offre.

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

Cette compétence s'exerce seul ou avec des collaborateurs internes (collègues et services) ou externes (indépendants, partenaires, financeurs). Elle peut s'accomplir sous la responsabilité d'un chef de projet ou d'un comité de pilotage. Elle se déploie dans la phase de conception des projets de médiation en amont des actions. Selon les structures et les publics accueillis, elle peut s'inscrire dans un projet pédagogique et/ou d'animation prédéfini.

#### **Critères de performance**

Le diagnostic des fractures numériques du territoire est connu  
Les besoins sont identifiés par typologie de publics  
Les moyens et les caractéristiques de la structure sont identifiés  
Les objectifs de médiation formulés sont adaptés aux publics cibles et aux actions visées  
Les programmes d'actions de médiation numérique sont cohérents avec les objectifs  
Les modalités d'apprentissage et d'animation définies correspondent aux objectifs de médiation et aux publics cibles  
Les critères de performance et les modalités d'évaluation choisis garantissent la qualité de l'évaluation

#### **Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs**

Identifier les actions à concevoir à partir des demandes numériques émanant d'un diagnostic de territoire  
Concevoir un programme d'actions formatives collectives et individuelles (cours, ateliers, accompagnements)  
Concevoir un projet d'animation et un programme d'actions éducatives, culturelles et ludiques en lien avec le numérique (événements, rencontres, débats, grands jeux)  
Identifier les ressources et les moyens nécessaires aux différents types d'actions  
Analyser une demande de prestations de médiation numérique formulée par un client ou par un organisme public  
Répondre à des appels à projets ou à des appels d'offres d'e-inclusion  
Rédiger des cahiers des charges de projets de formation ou d'animation

Planifier les actions selon les temps et rythmes de vie des différents publics

Organiser et conduire des réunions avec des interlocuteurs internes ou externes

Connaissance des compétences numériques et des certifications en ligne  
Connaissance des usages numériques de base  
Connaissance des référentiels européens de compétences numériques  
Connaissance de l'État plateforme et des services dématérialisés

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
REMN	REAC	TP-01336	02	21/02/2019	21/02/2019	19/46

Connaissance de l'évolutivité des fractures numériques  
 Connaissance des principes de l'inclusion numérique  
 Connaissance des principes d'accessibilité numérique  
 Connaissance des principes de la littératie et de la citoyenneté numérique  
 Connaissance des concepts de base de l'ingénierie de formation  
 Connaissance des innovations pédagogiques en cours liées au numérique  
 Connaissance des typologies des publics  
 Connaissance des principes de l'éducation populaire  
 Connaissance des principes d'éducation aux médias et des enjeux afférents  
 Connaissance, pour tous les âges, des risques dans l'utilisation du numérique (dépendances à Internet, cyberharcèlements, piratages et escroqueries)  
 Connaissance des principes de la cybersécurité  
 Connaissance des grands enjeux économiques, environnementaux, sanitaires et sociaux du numérique  
 Connaissance sur les données ouvertes et les communs numériques  
 Connaissance sur la conduite de projets collaboratifs et l'action partenariale  
 Connaissance sur les principales méthodes de rédaction de cahier des charges adaptées à la formation et l'animation  
 Connaissances de base sur les différentes situations d'apprentissage  
 Connaissance des règles de base de la communication orale, de l'animation de réunion

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
REMNI	REAC	TP-01336	02	21/02/2019	21/02/2019	20/46

## FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE N° 2

### **Concevoir et produire des ressources pédagogiques et documentaires pour différents supports**

#### **Description de la compétence – processus de mise en œuvre**

En partant des besoins et des objectifs pédagogiques d'une action ou d'un cahier des charges, concevoir des ressources d'apprentissage et d'animation adaptées aux bénéficiaires par le fond et la forme des contenus et le type de médias. Produire sous licences libres les ressources avec les applications numériques et les formats répondant à chaque besoin de diffusion et d'acquisition des savoirs et des savoir-faire. Décliner les ressources sur différents supports. Partager et valoriser les supports produits, dans l'animation des actions et dans différents espaces physiques et virtuels.

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

Cette compétence s'exerce en amont des actions proposées, seul ou avec des collaborateurs internes ou externes, à l'intérieur ou en dehors de la structure. Selon les besoins et les supports de destination (numériques, papier, kits pédagogiques), elle peut être réalisée avec des applications bureautiques, de traitement graphique, sonore ou vidéo ou des machines de fabrication numérique.

#### **Critères de performance**

Le choix des contenus et des médias dans la conception des ressources répond aux objectifs pédagogiques et aux modes d'apprentissage des publics bénéficiaires

Les ressources produites facilitent la diffusion et l'acquisition des savoirs et des savoir-faire

Les ressources sont déclinées sur plusieurs supports

#### **Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs**

Concevoir des ressources pédagogiques et informatives variées pour des actions de médiation numérique : supports de cours, guides, tutoriels, schémas, infographies, panneaux, kits pédagogiques, jeux pédagogiques

Adapter son discours et son langage en fonction des publics visés et des supports choisis

Préparer les médias nécessaires aux ressources à créer : textes, images, sons, vidéos

Effectuer une relecture critique des contenus et des corrections orthotypographiques

Ecrire pour de l'audio ou de la vidéo

Parler devant un micro ou une caméra

Utiliser des outils de création de contenus multimédias pour éditer, créer des images, monter du son et de la vidéo

Utiliser les outils de vidéographie (screencasting) pour réaliser des tutoriels vidéo

Utiliser des machines de fabrication numérique (imprimante 3D, découpeuse laser, fraiseuse numérique) pour réaliser des éléments de kits et jeux pédagogiques

Diffuser des ressources sur différents espaces en ligne : blogs, CMS, wiki, plateformes vidéo, réseaux sociaux

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'apprentissage

Connaissance des outils et applications d'édition et de diffusion de contenus multimédia

Connaissance des modalités numériques de formation à distance

Connaissances des techniques de créativité telles que brainstorming, matrices de découvertes

Connaissance des règles de base de la communication visuelle

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
REMN	REAC	TP-01336	02	21/02/2019	21/02/2019	21/46

Connaissance des règles orthographiques et typographiques du français  
Connaissance des techniques de base de communication orale  
Connaissance des techniques de base d'écriture orale et visuelle  
Connaissance des outils de diffusion en ligne : blogs, CMS, wiki, plateformes vidéo, réseaux sociaux  
Connaissances sur l'infographie et la publication assistée par ordinateur (PAO)  
Connaissance des licences libres et *copyleft* de création : *creative commons*, Art Libre, etc.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
REMN	REAC	TP-01336	02	21/02/2019	21/02/2019	22/46

## FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 3

### Accueillir différents publics, les informer et proposer des actions de médiation numérique

#### Description de la compétence – processus de mise en œuvre

A partir de demandes portant sur les usages numériques, accueillir les publics par l'écoute active afin d'établir un diagnostic partagé. Présenter les ressources et l'offre de services de la structure. Si besoin, réorienter vers des collègues ou des partenaires du territoire. En tenant compte des situations personnelles (besoins, préacquis, contraintes et freins, motivations), définir avec les publics un programme d'actions de médiation numérique adapté. En cas d'accord sur les conditions, formaliser la prestation par l'inscription. Dans un tableau de bord, pointer les fréquentations et les types de demandes. Evaluer l'activité d'accueil à travers des bilans réguliers.

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

Cette compétence s'exerce seul ou accompagné de collègue(s), en contact direct avec les publics, par téléphone ou par messagerie électronique. Elle est réalisée dans un espace recevant du public (le plus souvent à l'accueil) ou à l'extérieur de la structure lors d'actions hors les murs.

#### Critères de performance

Les techniques de base de l'écoute active sont maîtrisées  
Les périmètres de compétences des collègues et des partenaires du territoire sont identifiés  
Le programme d'actions de médiation numérique est adapté aux publics

#### Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Rechercher et transmettre des informations  
Alimenter les outils de suivi de la structure  
Appliquer les exigences du RGPD pour les fichiers traitant des données personnelles

Valoriser les actions, l'offre de services et de prestations  
Pratiquer l'écoute active et s'assurer de la compréhension des demandes  
S'adapter à différents publics et aux spécificités des demandeurs  
Adapter son comportement et gérer ses émotions pour faire face à des situations difficiles  
Reformuler les demandes sous forme d'objectifs  
Répondre à une demande en ligne ou différée (courriel) ou en direct (messageries instantanées)  
Répondre au téléphone en tenant compte des techniques de communication en relation client  
Analyser une demande de prestations ou de conseils  
Détecter les situations d'urgence nécessitant une intervention immédiate  
Respecter le niveau de confidentialité requis  
Faire la synthèse de l'entretien et la partager avec la personne  
Échanger avec l'équipe, la hiérarchie et les partenaires

Connaissance de l'offre des services, des prestations de la structure ou disponibles sur le territoire  
Connaissance du règlement intérieur et de la charte d'accueil de la structure  
Connaissance des différents services administratifs dématérialisés (e-administration)  
Connaissance des typologies des publics  
Connaissances de base sur le comportement humain individuel et en groupe  
Connaissance des techniques de base de l'écoute active  
Connaissances sur les bases des mesures d'accompagnement pour les demandeurs d'emploi  
Connaissance des acteurs du territoire

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
REMN	REAC	TP-01336	02	21/02/2019	21/02/2019	23/46

Connaissances sur la législation en vigueur en informatique et liberté et protection des données personnelles : loi informatique et libertés, règlement général sur la protection des données (RGPD)  
Connaissance de la législation sur la confidentialité, la non-discrimination et le respect de la vie privée

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
REMN	REAC	TP-01336	02	21/02/2019	21/02/2019	24/46



## FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE N° 4

### Préparer et animer des actions de médiation individuelles et collectives dans différents environnements numériques

#### Description de la compétence – processus de mise en œuvre

A partir d'un programme de formations, d'un projet d'animation ou d'un scénario pédagogique, préparer des séances et actions de médiation numérique visant à développer l'autonomie de groupes ou d'individus dans leurs usages numériques de la vie quotidienne. Animer des séances d'apprentissage ou des actions de sensibilisation en adaptant les méthodes et les situations pédagogiques aux spécificités de chaque public. Accompagner individuellement les personnes les plus fragiles. Faciliter la coopération et le pouvoir d'agir entre participants et utilisateurs, favoriser l'apprendre en faisant. Avec des indicateurs prédéfinis, évaluer les publics à tous les stades du processus d'acquisition (avant, pendant et après) pour mesurer la réussite des actions.

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

Cette compétence s'exerce seul ou en binôme, en face à face avec des utilisateurs ou à distance pour certaines actions spécifiques. Elle peut être réalisée dans les locaux de la structure, chez un partenaire, chez un client ou au domicile d'un particulier. Elle s'opère parfois en extérieur lors d'actions et d'événements hors les murs. Selon le type de structure où elle est déployée, cette compétence s'accomplit dans un environnement numérique classique (ordinateur), tactile (ordiphone, tablette), d'objets connectés ou de fabrication (machine à commande numérique).

#### Critères de performance

Les séances et actions proposent des méthodes d'apprentissage favorisant l'autonomie des publics dans leurs usages numériques  
L'animation des séances et les méthodes employées tiennent compte des spécificités des publics  
Les techniques de développement du pouvoir d'agir sont maîtrisées  
Les techniques d'apprentissage par le faire sont maîtrisées  
L'évaluation est menée selon des indicateurs de performance permettant de mesurer les acquisitions avant, pendant et après les actions

#### Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Pratiquer l'écoute active  
Anticiper les difficultés d'apprentissage en lien avec le contenu ou avec le public  
Mettre en œuvre les différentes étapes d'une action de médiation  
Maîtriser le découpage temporel d'une séance  
Accompagner des utilisateurs dans leurs usages de différents matériels : ordinateurs, appareils tactiles (ordiphones et tablettes), objets connectés, machines à commande numérique (imprimante 3D, découpeuse laser, fraiseuse numérique)  
Pratiquer la remédiation  
Analyser et évaluer ses pratiques d'animation  
Respecter les règles d'hygiène et de sécurité

Aménager un espace de médiation favorisant les échanges et l'entraide entre participants

Etablir une relation facilitant les apprentissages  
Adapter son discours et son langage aux publics accueillis  
Créer une dynamique de groupe  
Développer la confiance des participants et leurs capacités d'apprentissage  
Développer et maintenir l'attention des stagiaires

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
REMNI	REAC	TP-01336	02	21/02/2019	21/02/2019	25/46

Susciter et valoriser les interventions des participants  
 Favoriser l'autonomie, l'expérimentation et l'apprentissage entre pairs  
 Prévenir et gérer les conflits par une médiation régulière  
 Présenter et mettre à disposition des ressources formatives, de la documentation

Connaissance des compétences numériques et des certifications en ligne  
 Connaissance des différents environnements numériques : ordinateurs, matériels tactiles, objets connectés, machines à commande numérique  
 Connaissance des concepts de base de l'ingénierie pédagogique  
 Connaissances de base sur les différentes situations d'apprentissage  
 Connaissance des principes des pédagogies actives basées sur l'expérimentation  
 Connaissance des innovations pédagogiques en cours liées au numérique  
 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 principes de l'éducation populaire  
 Connaissance des cultures et pratiques hackers et makers  
 Connaissance des chartes d'aidants numériques  
 Connaissance des bases de la communication interpersonnelle  
 Connaissance des techniques de remédiation  
 Connaissance des techniques de questionnement et d'explicitation  
 Connaissance des techniques de régulation et de gestion de conflits  
 Connaissance sur les technologies de l'accessibilité numérique

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
REMN	REAC	TP-01336	02	21/02/2019	21/02/2019	26/46

## FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE N° 5

### Effectuer un diagnostic de territoire des besoins numériques

#### Description de la compétence – processus de mise en œuvre

A partir d'une commande interne ou externe sur les besoins numériques d'une population, délimiter le périmètre d'un diagnostic de territoire en analysant les éléments de contexte et en définissant les indicateurs clés. Selon les ressources de la structure et en concertation avec les acteurs du territoire, établir les rôles respectifs et l'échéancier du diagnostic. Définir les modes, espaces et supports nécessaires à la collecte des données quantitatives et qualitatives. Collecter les données par différents canaux et en faire une analyse synthétique. Lors d'une restitution aux acteurs du territoire, présenter et décrypter le diagnostic pour fixer des orientations favorisant l'élaboration de programmes d'actions pour les publics cibles.

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

Cette compétence s'exerce en interne et en externe avec des collègues de la structure (salariés et bénévoles) et des acteurs du territoire (associations, collectivités territoriales, institutions, entreprises, habitants). Elle s'accomplit en présentiel et à distance par téléphone, messagerie électronique, sondages en ligne et par les réseaux sociaux.

#### Critères de performance

La compréhension de la commande, l'analyse du contexte et la définition des indicateurs délimitent le périmètre du diagnostic de territoire

L'échéancier tient compte des ressources de la structure, des rôles et des contraintes des participants

Les modes, espaces et supports de collecte des données définis sont adaptés aux besoins de collecte quantitatifs et qualitatifs

L'analyse des données collectées est synthétique et pertinente

Les orientations proposées sont précises et exploitables pour l'élaboration des programmes d'actions à mener avec les publics cibles

#### Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Repérer les sources d'informations statistiques auprès de différents organismes et administrations publics et d'organisations privées : Institut national de la statistique et des études économiques (INSEE), Délégation interministérielle à l'aménagement du territoire et à l'attractivité régionale (DATAR), collectivités territoriales, agences d'urbanisme, chambres de métiers et de l'artisanat, fédérations professionnelles

Exploiter des statistiques existantes

Présenter des données sur une carte

Concevoir des questionnaires pour des sondages et des entretiens individuels et collectifs

Utiliser un logiciel de sondage en ligne

Produire et analyser des statistiques à partir de données collectées sur le terrain

Utiliser un tableur et ses fonctions statistiques (tableaux croisés dynamiques, graphiques)

Elaborer un rétroplanning de projet

Mener des entretiens individuels et collectifs

Organiser et conduire des réunions avec des interlocuteurs internes ou externes, animer un comité de pilotage

Parler en public

Connaissance des caractéristiques géographiques, socioéconomiques et démographiques d'un territoire

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
REMNI	REAC	TP-01336	02	21/02/2019	21/02/2019	27/46

Connaissance des acteurs publics et privés d'un territoire : services déconcentrés de l'État, collectivités territoriales, institutions éducatives, économie sociale et solidaire (ESS), entreprises, représentations syndicales et patronales

Connaissance des outils de cartographie libres

Connaissance des techniques d'enquêtes quantitatives (sondages) et qualitatives (entretiens)

Connaissance des règles de base de la communication orale, de la prise de parole en public et de l'animation de réunion

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
REMN	REAC	TP-01336	02	21/02/2019	21/02/2019	28/46

## FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE N° 6

### Contribuer au développement et à la pérennité financière d'un espace de médiation numérique

#### Description de la compétence – processus de mise en œuvre

A partir des besoins en ressources matérielles et humaines nécessaires aux différents projets, participer à l'élaboration des budgets avec l'équipe dirigeante. Par la veille en ligne et dans le réseau de partenaires, identifier les sources de financements et d'aides publiques et privées. Avec l'aide des documents financiers de la structure, élaborer les demandes de subventions, répondre aux appels d'offres ou à projets. En renseignant un tableau de bord à partir d'indicateurs quantitatifs et qualitatifs, assurer le suivi régulier des budgets des projets en cours. Avec les personnes référentes (comptable, trésorier), participer à l'établissement des comptes annuels pour évaluer la santé financière de la structure.

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

Selon la taille ou le type de la structure (association, collectivité territoriale, entreprise), cette compétence s'exerce en interne avec un acteur de la structure (directeur, comptable, trésorier) ou en externe (cabinet d'expert-comptable, commissaire aux comptes). Elle s'accomplit le plus souvent avec un logiciel de type tableur ou progiciel de gestion intégré.

#### Critères de performance

Les sources de financements et d'aides sont identifiées sur les bonnes plateformes et dans le réseau local  
Les réponses aux dossiers de financements sont pertinentes et fiables sur le plan financier  
Les indicateurs quantitatifs et qualitatifs sont définis. Les tableaux de bord sont à jour pour chaque indicateur

#### Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Elaborer des budgets prévisionnels (annuel et de projets)  
Mener une veille financière pour la constitution d'un annuaire de bailleurs de fonds publics et privés : ministères, collectivités territoriales, fondations (appels d'offres et appels à projets), entreprises (sponsoring, mécénat), donateurs privés (campagnes)  
Remplir un dossier de demande de subvention  
Rédiger des réponses aux appel d'offres et appels à projets  
Créer un tableau de bord adapté au pilotage financier de chaque projet

Elaborer un rétroplanning de projet

Connaissances sur l'élaboration de budgets prévisionnels : budget annuel et de projets  
Connaissances de base de la comptabilité d'engagement  
Connaissances de base du plan comptable associatif  
Connaissance des bases du bilan financier et du compte de résultat  
Connaissance sur la gestion de projet

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
REMN	REAC	TP-01336	02	21/02/2019	21/02/2019	29/46



## FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE N° 7

### Développer des partenariats et des collaborations avec des acteurs du territoire

#### Description de la compétence – processus de mise en œuvre

En partant des besoins des projets et de bilans de la structure (rapports d'activité, bilans financiers, audits), définir les différents types de partenariats favorisant sa stratégie de développement. Par une veille dans le réseau local et l'analyse d'un diagnostic de territoire, repérer les organisations (publiques et privées) et les particuliers (bénévoles) répondant aux objectifs de collaboration définis. Selon un argumentaire adapté à chaque cible, prospecter physiquement et à distance les partenaires potentiels pour obtenir un premier entretien. Par l'écoute active, engager et entretenir une relation de confiance basée sur des valeurs et des intérêts convergents en vue d'aboutir à un accord de convention. Formaliser la convention de partenariat.

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

Cette compétence s'exerce en interne et en externe avec des collègues de la structure (salariés et bénévoles) et des acteurs du territoire (associations, collectivités territoriales, institutions, entreprises, particuliers). Elle s'accomplit en présentiel et à distance par téléphone, messagerie électronique et par les réseaux sociaux.

#### Critères de performance

Les différents types de partenariats correspondent à l'analyse des besoins et à la stratégie de développement de la structure

Les partenaires potentiels repérés émanent des trois champs visés (publics, privés, particuliers) et correspondent aux objectifs de collaboration définis

Les techniques de prospection sont maîtrisées. L'argumentaire expose clairement les intentions de partenariat

Les techniques d'écoute active sont maîtrisées

#### Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Bâtir une stratégie de partenariats fondée sur l'analyse MOFF de la structure

Mener une veille en ligne : repérer les partenaires potentiels et les plateformes de recrutement de bénévoles

Mener une veille sur le terrain lors de déplacements sur le territoire

Etablir et renseigner régulièrement un annuaire de partenaires qualifiés par type de partenariat

Rédiger un argumentaire adapté à chaque interlocuteur

Communiquer avec un état d'esprit positif

Mettre en œuvre les différentes techniques de prospection à distance (par téléphone, par courriel, par les réseaux sociaux)

Assurer le suivi et exploiter les retours d'une campagne de prospection

Etablir des profils de compétences pour le recrutement de collaborateurs (mécènes de compétences et bénévoles)

Rédiger une charte du bénévolat

Rédiger et publier des annonces de recrutement de bénévoles

Mener des entretiens de recrutement de bénévoles

Rédiger une convention de partenariat

Appliquer les exigences du RGPD pour les fichiers traitant des données personnelles

Présenter sa structure et son projet en temps limité par la technique de l'elevator pitch

Organiser et conduire des réunions avec des partenaires

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
REMN	REAC	TP-01336	02	21/02/2019	21/02/2019	31/46

Connaissance des différents types de partenariat : soutien financier (aide, don, subvention), soutien matériel (mise à disposition, prêt, don en nature), sponsoring, mécénat, conseil, mécénat de compétences, communication, bénévolat  
Connaissance de la méthode d'analyse « Menaces - Opportunités - Forces – Faiblesses » (MOFF)  
Connaissance des règles de base de la communication interpersonnelle  
Connaissance des techniques de base de l'écoute active  
Connaissance de la technique de l'elevator pitch  
Connaissance des techniques de prospection et de prise de rendez-vous en face à face, par téléphone, par courriel et par les réseaux sociaux  
Connaissances sur la législation en vigueur en informatique et liberté et protection des données personnelles : loi informatique et libertés, règlement général sur la protection des données (RGPD)

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
REMNI	REAC	TP-01336	02	21/02/2019	21/02/2019	32/46



## FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE N° 8

### Promouvoir un espace de médiation numérique et ses projets par une communication multicanale interne et externe

#### Description de la compétence – processus de mise en œuvre

A partir du projet de la structure et de ses actions, contribuer au plan de communication interne et externe en cohérence avec l'identité de l'espace de médiation numérique, son histoire et ses utilisateurs. Selon les objectifs fixés par le plan de communication et la charte graphique en vigueur, choisir les outils et supports adaptés aux messages et aux cibles définies, planifier la diffusion et budgéter les frais de communication. Développer une présence en ligne pour accroître la visibilité de l'espace de médiation numérique. Communiquer régulièrement auprès des utilisateurs du lieu (salariés, bénévoles, usagers) afin d'améliorer leur cohésion et leur motivation. Evaluer l'impact de la communication interne et externe par l'analyse des indicateurs prédéfinis.

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

Selon la taille ou le type de la structure (association, collectivité territoriale, entreprise), cette compétence s'exerce avec un ou plusieurs collègues des instances dirigeantes (responsable de la structure, membres du conseil d'administration), avec un service de la communication ou avec un prestataire extérieur (agence de communication, prestataire indépendant).

#### Critères de performance

Le plan de communication interne et externe tient compte des projets de la structure et de l'existence de l'espace de médiation numérique dans sa globalité  
Le choix des outils et des supports de communication correspond aux messages et aux cibles définies  
La planification et le budget sont réalistes  
La présence numérique est effective. Elle accroît la visibilité de l'espace de médiation numérique  
La communication à destination des utilisateurs du lieu est planifiée et structurée. Elle renforce leur cohésion et leur motivation

#### Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Pratiquer une analyse interne basée sur la méthode MOFF et définir les objectifs de communication avec la méthode SMART  
Déterminer le(s) public(s) cible(s), les messages et les canaux de diffusion  
Adapter son discours et son langage en fonction des publics visés et des supports choisis  
Effectuer une relecture critique des contenus et des corrections orthotypographiques  
Utiliser des outils de création de contenus multimédias pour éditer, créer des images, monter du son et de la vidéo  
Diffuser des informations par différents supports et canaux : affiches, plaquettes, dépliants, tracts, produits publicitaires, SMS, messageries, blogs, CMS, wiki, plateformes vidéo, réseaux sociaux  
Etablir avec les collaborateurs et les prestataires extérieurs (fournisseurs, partenaires) un rétroplanning des tâches et un budget des actions  
Préparer les médias nécessaires aux supports de communication à créer : textes, images, sons, vidéos

Connaissance des acteurs du territoire et des publics cibles  
Connaissance de la méthode de formulation d'objectifs SMART : spécifiques – mesurables – acceptables – réalistes - temporels  
Connaissance de la méthode d'analyse « Menaces - Opportunités - Forces – Faiblesses » (MOFF)  
Connaissances des techniques de créativité telles que brainstorming, matrices de découvertes

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
REMN	REAC	TP-01336	02	21/02/2019	21/02/2019	33/46

Connaissance des règles de base de la communication visuelle  
Connaissance des règles orthographiques et typographiques du français  
Connaissance de la législation en vigueur sur le droit d'auteur  
Connaissance des outils et applications d'édition de contenus multimédia : retouche d'images, montage sonore et vidéo  
Connaissance des outils de diffusion en ligne : courriels, lettres d'information (newsletters), listes de diffusion, blogs, CMS, wiki, plateformes vidéo, réseaux sociaux  
Connaissances sur l'infographie et la publication assistée par ordinateur (PAO)  
Connaissance des principales règles du référencement naturel (SEO)  
Connaissance des principes clés de l'e-réputation, de l'identité numérique et de l'influence  
Connaissance des techniques de curation et de syndication de contenu  
Connaissance des techniques de *storytelling*

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
REMN	REAC	TP-01336	02	21/02/2019	21/02/2019	34/46

## FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE N° 9

### Contribuer au suivi administratif et comptable d'un espace de médiation numérique

#### Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le respect des règles établies par la structure, avec un logiciel dédié, effectuer la saisie comptable dans les différents journaux et comptes. Assurer un classement des pièces comptables reçues et émises par l'espace de médiation numérique. A partir des transactions courantes, émettre les devis, les reçus et attestations, les factures clients, demander et étudier les devis fournisseurs, rédiger les bons de commande et régler les factures, tenir la caisse. Avec la prévision de trésorerie mensuelle, anticiper les recettes et les dépenses pour éviter les déficits. Faire un inventaire régulier des stocks de consommables.

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

Cette compétence s'exerce seul dans le local de la structure pour les tâches quotidiennes de saisie et de classement que requiert la tenue d'une comptabilité. Elle s'accomplit le plus souvent avec un logiciel de type tableur ou un progiciel de gestion intégré. La prévision de trésorerie peut être co-élaborée avec un responsable de la structure, un comptable ou un trésorier.

#### Critères de performance

Les pièces comptables sont correctement saisies dans les bons journaux et dans les bons comptes  
Le classement permet un accès facile et un archivage des pièces comptables reçues et émises  
Les documents produits pour les achats et les ventes de l'espace de médiation numérique tiennent compte des exigences comptables en vigueur. La caisse est juste  
La prévision de trésorerie mensuelle est fiable

#### Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Utiliser un progiciel de gestion intégré (ERP)  
Etablir les devis et les factures des prestations aux clients  
Etablir des reçus de cotisation et des attestations aux usagers  
Etablir des factures  
Etudier et négocier les tarifs d'un devis fournisseur

Anticiper les échéances

Connaissance des principes de la comptabilité d'engagement  
Connaissance du plan comptable général et associatif  
Connaissance des principes généraux de la comptabilité  
Connaissance des documents comptables légaux

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
REMN	REAC	TP-01336	02	21/02/2019	21/02/2019	35/46



## FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE N° 10

### Assurer l'entretien et la maintenance du matériel numérique d'un espace de médiation numérique

#### Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le respect des règles de sécurité et des conditions d'utilisation, veiller au bon fonctionnement des installations informatiques et numériques. Installer et paramétrer les logiciels, applications, matériels à commande numérique et objets connectés mis à la disposition des utilisateurs. Assurer une mise à jour et à niveau régulière de tous les équipements, sauvegarder les données et faire la maintenance des consommables. Adopter et faire respecter par les utilisateurs les procédures de sécurité dans l'usage des logiciels et des matériels. Maintenir le réseau local et la connexion internet dans un état fonctionnel. Selon les lois en vigueur, contribuer à la définition des règles de traitement des données personnelles des utilisateurs et déployer des processus assurant leur protection.

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

La compétence s'exerce dans le local de la structure ou à l'extérieur lors d'actions hors les murs. Selon la taille et le type de structure, elle peut s'accomplir seul, assisté d'un collègue (salarié ou bénévole), d'un service informatique ou d'un prestataire extérieur notamment pour la maintenance du réseau local. Elle nécessite l'utilisation de logiciels de gestion de parcs machines, de diagnostic de panne, d'administration réseau, de protection (antivirus, pare-feu, proxy, anti-malwares).

#### Critères de performance

Les logiciels et matériels sont installés et correctement paramétrés  
Les règles de sécurité et d'utilisation sont respectées  
Les logiciels et équipements sont à jour, les dernières versions installées  
Les sauvegardes sont à jour  
Les matériels pourvus en consommables  
Les procédures de sécurité informatique sont clairement définies et présentées aux utilisateurs  
Les règles de traitement des données personnelles suivent les recommandations légales  
Les processus sont déployés en interne

#### Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Rédiger une charte d'utilisation des matériels de l'espace de médiation numérique à destination des utilisateurs  
Installer et paramétrer des postes de travail en réseau, des tablettes et des machines à commande numérique  
Installer des périphériques : imprimante, scanner, vidéoprojecteur, tableau numérique interactif (TNI)  
Utiliser des outils de protection et de sécurité informatique : antivirus, pare-feu, proxy, anti-malwares, antispam  
Assurer la maintenance courante des équipements matériels et logiciels des postes informatiques et des tablettes  
Utiliser des logiciels de planification des sauvegardes  
Surveiller le bon fonctionnement des machines et assurer le dépannage rapide et la maintenance  
Faire de la sensibilisation auprès des publics et surveiller la bonne utilisation des matériels informatiques et des machines de l'espace de médiation numérique : aide au branchement, respect des gestes de sécurité pour les utilisateurs et pour les machines  
Inventorier et gérer les stocks de matériels, de consommables pour éviter les ruptures de stocks  
Favoriser la récupération des pièces fonctionnelles sur les matériels hors d'usage et le reconditionnement des matériels

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
REMN	REAC	TP-01336	02	21/02/2019	21/02/2019	37/46

Organiser les espaces par zone d'activité : postes informatiques, machines à commande numérique, atelier bois, métal, etc  
Trier les DEEE et utiliser les réseaux de collecte spécialisés

Connaissance des règles d'hygiène et de sécurité relatives aux équipements électriques et aux machines de fabrication numérique  
Connaissance des typologies d'attaques et fraudes informatiques  
Connaissance des règles de cybersécurité et d'hygiène informatique énoncées par l'Agence nationale de la sécurité des systèmes d'information (ANSSI)  
Connaissance des logiciels de protection informatique et réseau : antivirus, pare-feu, anti-malwares, logiciels de chiffrement des données  
Connaissance des principes de la culture hacker, des logiciels libres et des communs numériques  
Connaissance de l'environnement Linux, Windows, Mac OS, Android et IOS  
Connaissance des communautés d'entraide informatique et numérique en ligne  
Connaissance des principes de l'informatique durable et des pratiques écoresponsables  
Connaissance de la réglementation en vigueur sur la gestion des déchets d'équipements électriques et électroniques (DEEE ou D3E)  
Connaissance des bases de la maintenance informatique sous différents environnements  
Connaissance de l'environnement et du vocabulaire technique de la fabrication numérique  
Connaissance des principaux équipements et outils numériques d'un fab lab : imprimante 3D, découpeuse laser, fraiseuse numérique, microcontrôleurs  
Connaissance des bases de l'administration d'un réseau local  
Connaissances sur la législation en vigueur en informatique et liberté et protection des données personnelles : loi informatique et libertés, règlement général sur la protection des données (RGPD)

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
REMN	REAC	TP-01336	02	21/02/2019	21/02/2019	38/46

## FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 11

### Faciliter et accompagner des projets collaboratifs dans des communautés physiques et à distance

#### Description de la compétence – processus de mise en œuvre

En respectant les règles de sécurité et d'hygiène, aménager des espaces ergonomiques et conviviaux pour favoriser l'émergence de projets ouverts et de communautés d'intérêts associées. Faciliter l'accès aux ressources matérielles (machines, outils, logiciels) et informationnelles. Proposer des plannings adaptés aux membres des communautés. Par une démarche proactive, suivre l'avancement des différentes réalisations en échangeant avec les groupes projets. Pour maintenir une dynamique collaborative, encourager les porteurs de projets à informer régulièrement les membres des communautés, à organiser des rencontres et à animer les échanges entre les rencontres. Créer et entretenir des espaces de partage facilitant le suivi et l'appropriation des projets par les communautés.

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

La compétence s'exerce dans le local de la structure ou ponctuellement à l'extérieur lors d'actions hors les murs. Elle se réalise en présentiel, par téléphone, par messagerie électronique et listes de diffusion avec les porteurs de projet et, le cas échéant, des référents de différentes communautés.

#### Critères de performance

Les ressources matérielles et les informations de l'espace de médiation numérique sont facilement accessibles aux communautés

Les plannings proposés aux membres des communautés tiennent compte de leurs disponibilités et des contraintes de l'espace de médiation numérique

Le contact régulier des groupes projets permet un suivi efficace de l'avancement des réalisations

Les espaces de partage sont fonctionnels, à jour et bien structurés

#### Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Pratiquer l'écoute active

Impliquer les usagers d'un espace de médiation numérique dans son aménagement et son utilisation : espaces de travail partagés, espaces de fabrication, espaces d'accueil et de rencontres informelles

Rédiger une charte partagée d'utilisation d'un espace de médiation numérique

Développer le pouvoir d'agir des différents types de membres d'une communauté : proactifs, actifs, observateurs, inactifs

Utiliser les outils collaboratifs pour dynamiser des projets ouverts et la participation des usagers d'un espace de médiation numérique

Favoriser le développement et l'emploi des innovations frugales et des *low-tech*

Repérer les leaders dans un groupe et les rendre proactifs

Soutenir l'organisation de rencontres régulières autour des projets ouverts d'un espace de médiation numérique

Favoriser les apprentissages informels entre les membres de la communauté

Connaissance des théories de la motivation et de la dynamique de groupe

Connaissance des principes de l'éducation populaire

Connaissance de la culture libre et des pratiques *hackers* et *makers*

Connaissance des normes d'hygiène et de sécurité appliquées à un ERP

Connaissance des bases de l'aménagement d'intérieur

Connaissance des espaces de travail partagés (espaces de *coworking*)

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
REMN	REAC	TP-01336	02	21/02/2019	21/02/2019	39/46

Connaissance des bases de la gestion de communautés virtuelles (*community management*)  
Connaissance des techniques de développement du pouvoir d'agir  
Connaissance des principes des méthodes agiles  
Connaissance de la n tiquette  
Connaissance des outils collaboratifs en ligne : espaces de stockage partagés, outils bureautiques partagés, agendas partagés, cartes mentales  
Connaissance des outils de communication synchrones et asynchrones : messageries, listes de diffusion, forums, réseaux sociaux, tchats, etc.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise � jour	Page
REMN	REAC	TP-01336	02	21/02/2019	21/02/2019	40/46



## FICHE DES COMPETENCES TRANSVERSALES DE L'EMPLOI TYPE

### Mettre en œuvre une stratégie de veille sur le numérique et sur son territoire

#### Description de la compétence – processus de mise en œuvre

A partir de grands domaines liés au champ de la médiation numérique, définir une stratégie de veille structurée en critères (thèmes et mots-clés, filtres, etc.) pour mettre à jour ses connaissances (numériques, pédagogiques et réglementaires) et pour cerner la concurrence et les partenaires potentiels du territoire. Identifier les sources d'information de référence sur différents supports (physiques et numériques). Utiliser les techniques et outils permettant d'optimiser la veille. Compléter et mettre à jour les critères régulièrement. Sélectionner et analyser les données pour se créer une large culture facilitant la compréhension des usages, des innovations et des enjeux sociétaux induits par les technologies numériques. Mobiliser l'ensemble de cette culture numérique pour proposer des actions de médiation destinées à différents publics et partenaires.

#### Critères de performance

La stratégie de veille est structurée. Les critères définis sont pertinents  
Les sources d'information de référence sont identifiées sur les bons supports  
Les techniques et les outils de veille sont maîtrisés

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
REMN	REAC	TP-01336	02	21/02/2019	21/02/2019	41/46

## Glossaire technique

### Espace public numérique (EPN)

Parmi les espaces partagés (tiers-lieux), l'espace public numérique (EPN) offre la possibilité, pour tout citoyen, de découvrir, de s'informer et d'échanger sur les pratiques et les usages du numérique de manière accompagnée. Centres de ressources à la fois humaines et matérielles, les EPN mettent à disposition un ensemble d'équipements, de méthodes d'accompagnement, d'ateliers et de débats pour favoriser l'accès aux TIC (Technologies de l'Information et de la Communication). Lieux d'expérimentation et d'animation, les EPN sont les défenseurs d'une société collaborative avec, comme point d'ancrage, la médiation numérique.

([http://www.mediation-numerique.fr/actualite\\_fablabs-tiers-lieux-hackerspaces-makerspaces-espaces-de-coworking...-comment-sy-retrouver\\_62.html](http://www.mediation-numerique.fr/actualite_fablabs-tiers-lieux-hackerspaces-makerspaces-espaces-de-coworking...-comment-sy-retrouver_62.html), novembre 2018)

### Tiers-lieux

Espaces partagés d'échanges et de rencontres entre personnes et compétences variées qui n'ont pas forcément vocation à se croiser. Ils sont généralement pérennes, mais peuvent aussi exister le temps d'un événement. Ils favorisent le développement de projets ouverts, la créativité, l'initiative, le travail collaboratif et, de plus en plus, l'activité économique. Les tiers-lieux peuvent être portés par différents types de structures : associations, collectifs d'habitants, entreprises, universités, établissements publics, administrations, etc. Chaque tiers-lieu a sa spécificité, son fonctionnement, son mode de financement. Au-delà de valeurs communes centrées sur l'entraide, le partage, l'innovation technique et sociale, les tiers-lieux ont une utilisation plus ou moins importante du numérique selon les projets développés par les communautés et les utilisateurs qui les composent.

Dans la typologie de tiers-lieux qui évolue sans cesse, on peut notamment retenir les plus courants : les fab labs, les hackerspaces, les makerspaces, les espaces de coworking, les espaces publics numériques (EPN) et les espaces de médiation numérique, les repair cafés, les media labs et les living labs.

([http://www.mediation-numerique.fr/actualite\\_fablabs-tiers-lieux-hackerspaces-makerspaces-espaces-de-coworking...-comment-sy-retrouver\\_62.html](http://www.mediation-numerique.fr/actualite_fablabs-tiers-lieux-hackerspaces-makerspaces-espaces-de-coworking...-comment-sy-retrouver_62.html), novembre 2018)

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
REMNI	REAC	TP-01336	02	21/02/2019	21/02/2019	42/46

# Glossaire du REAC

## Activité type

Une activité type est un bloc de compétences qui 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. Elle renvoie au certificat de compétences professionnelles (CCP).

## Activité type d'extension

Une activité type d'extension est un bloc de compétences qui 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 spécialisation (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
REMN	REAC	TP-01336	02	21/02/2019	21/02/2019	43/46

## **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
REMN	REAC	TP-01336	02	21/02/2019	21/02/2019	44/46

**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."

