# Formation : Médiateur numérique

## Programme de formation

Un médiateur numérique est un professionnel chargé d'accompagner les publics en difficulté face au numérique. Son rôle est d'aider ces personnes à se familiariser avec les outils informatiques, à surmonter leurs appréhensions, à acquérir des compétences numériques de base et à faciliter leur insertion professionnelle.

Le médiateur remplit le rôle de *facilitateur*, soit celui qui permet d'apprendre à apprendre.
Il a une vision générale des outils, des pratiques et de la culture.

## Objectifs de la formation

La formation vise à doter les stagiaires des compétences professionnelles suivantes :

- Accueillir et identifier le besoin d'une personne pour lui proposer une réponse adaptée dans l'utilisation du numérique
- Orienter une personne en fonction de ses choix et réponses - proposer des actions de médiation individuelle et collective
- Accompagner une personne dans l'utilisation des outils et procédures dématérialisées nécessaires à l'accès aux services proposés ou à ses droits
- Faire preuve de pédagogie dans l'accompagnement et développer l'autonomie de la personne accompagnée
- Respecter le cadre réglementaire et les procédures internes dans l'accueil et l'accompagnement de la personne
- Participer à l'amélioration de la qualité du service rendu

**Public :** demandeurs d'emploi et/ou bénéficiaires de minima sociaux souhaitant se former aux métiers du numérique.

**Prérequis :** une bonne culture numérique et informatique certifiée par l'obtention de la certification PIX (le score du niveau 3 minimum pour les 5 compétences au choix parmi les 16 proposées). Les stagiaires doivent être équipés d'un ordinateur avec une connexion internet stable et une caméra vidéo.

**Durée :** 60 heures minimum (ce temps est divisé entre le travail en autonomie sur le LMS et les échanges avec le formateur pendant les classes virtuelles).

# Méthode pédagogique :

La formation repose sur une pédagogie active qui utilise des leviers d'apprentissage déclinés en :

- Apprentissage par pratique (mises en situation, mode projets, travail en groupe)
- Apprendre à apprendre (rendre le stagiaire autonome dans ses apprentissages et lui apprendre à se former par lui-même avec notamment l'utilisation d'une plateforme e-learning)
- Travail d'équipe (le travail collaboratif avec l'utilisation des outils adaptés numériques)
- Evaluation par les pairs (le mode d'évaluation est centré sur le stagiaire et lui permet une auto-évaluation)

# Le contenu de formation

## Module 1 : Inclusion numérique (14 heures)

**Thèmes abordés :**

- définitions (l'inclusion numérique et ses enjeux, chiffres clés)
- typologie des publics,
- la cartographie de la fragilité numérique
- réseaux et dispositifs existant sur le territoire.

**Activités :** découverte du LMS, des outils collaboratifs de Google

**Évaluation 1 :** élaboration d'un dossier de pratiques professionnelles (le contexte, présentation du public et le rôle du médiateur numérique).

## Module 2 : Accompagnement pédagogique (28 heures)

**Thèmes abordés :**

- apprendre et être pédagogue - les notions de base
- la communication pédagogique (notamment l'écoute active)

- les objectifs pédagogiques,
- l'alignement pédagogique
- la posture professionnelle en accompagnement numérique
- les profils d'apprenants

**Activités :** le diagnostic numérique, étude des scénarios pédagogiques, elaboration d'un scénario pédagogique

**Évaluation 2 :** élaboration d'un dossier de pratiques professionnelles (décrire la situation d'accompagnement selon le cas et détailler le diagnostic)

## Module 3 : Les outils pour accompagner vers l'autonomie numérique (21 heures)

**Thèmes abordés :**

- les outils d'accompagnement (autonomie dans les démarches administratives)
- les outils de création et d'animation
- animation des actions de médiation individuelle et collective

**Activités :** découverte de Genially et Canva et réalisation d'une présentation, découverte et utilisation Des Bons Clics

**Évaluation 3 :** élaboration d'un dossier de pratiques professionnelles (les étapes d'accompagnement, proposer une ressource numérique disponible)

## Module 4 : Amélioration continue - principe de la démarche et les outils (7 heures)

**Thèmes abordés :**

- cadre réglementaire en accompagnement
- les outils de suivi et de communication
- l'impact écologique du numérique

**Activités :** proposition d'un outils de suivi en accompagnement et d'un référentiel
**Évaluation 4 :** élaboration d'un dossier de pratiques professionnelles (proposer un suivi et présenter des points d'amélioration, proposer une méthode de suivi de la progression pédagogique).