



REFERENTIEL PROFESSIONNEL

DIPLÔME DE LA NOUVELLE CALEDONIE DE MEDIATEUR NUMERIQUE

Niveau 4

VERSION : 2023

SOMMAIRE

1. VUE SYNOPTIQUE DE L'EMPLOI-TYPE	3
2. FICHE DESCRIPTIVE DE L'EMPLOI TYPE	4
2.1. Références.....	4
2.2. Autres appellations de l'emploi type	4
2.3. Définition de l'emploi type.....	4
2.4. Contexte général d'exercice de l'emploi type.....	4
2.5. Conditions d'exercice de l'emploi type	5
2.6. Conditions d'accès à l'emploi.....	5
3. ACTIVITES TYPE DE L'EMPLOI	6
3.1. Liste des activités type	6
3.2. Activité 1 : Assister les usagers dans leurs pratiques numériques.....	6
3.3. Activité 2 : Préparer et conduire des projets d'animation	7
3.4. Activité 3 : Participer à la gestion de la structure	8
4. COMPETENCES PROFESSIONNELLES DE L'EMPLOI TYPE	9
4.1. Liste des compétences associées à l'emploi type	9
4.2. Compétence 1 : Assurer l'accueil et l'information des différents publics.....	10
4.3. Compétence 2 : Accompagner les usagers dans leurs projets individuels.....	11
4.4. Compétence 3 : Assister les usagers dans l'utilisation d'outils et services numériques	12
4.5. Compétence 4 : Concevoir un projet d'animation	13
4.6. Compétence 5 : Animer un atelier numérique individuel ou collectif	15
4.7. Compétence 6 : Evaluer son action et rendre compte.....	17
4.8. Compétence 7 : Communiquer dans et pour sa structure.....	18
4.9. Compétence 8 : Participer à la gestion administrative et financière de la structure.....	19
4.10. Compétence 9 : Assurer la gestion et le premier niveau de maintenance des outils numériques	20
4.11. Compétence 10 : Coordonner l'activité d'une équipe	22
5. GLOSSAIRE TECHNIQUE DE L'EMPLOI	23
6. GLOSSAIRE DE LA CERTIFICATION PROFESSIONNELLE	25
7. COMPOSITION DU GROUPE DE TRAVAIL	28
8. ANNEXE : NIVEAU DE COMPETENCE ATTENDU EN FIN DE FORMATION	29

Notes au lecteur :

- Pour faciliter la lecture de ce document, le genre masculin est utilisé sans aucune discrimination.
- Les termes en italique suivis d'un astérisque * sont définis dans le glossaire technique de l'emploi, à la fin de ce document.

1. VUE SYNOPTIQUE DE L'EMPLOI-TYPE

ACTIVITES		COMPETENCES ASSOCIEES
A 1	Assister les usagers dans leurs pratiques numériques	C1 Assurer l'accueil et l'information des différents publics
		C2 Accompagner les usagers dans leurs projets individuels
		C3 Assister les usagers dans l'utilisation d'outils et services numériques
A 2	Préparer et conduire des projets d'animation	C4 Concevoir un projet d'animation
		C5 Animer un atelier numérique individuel ou collectif
		C6 Evaluer son action et rendre compte
A3	Participer au fonctionnement et à la gestion de la structure	C7 Communiquer dans et pour sa structure
		C8 Participer à la gestion administrative et financière de la structure
		C9 Assurer la gestion et le premier niveau de maintenance des outils numériques
		C10 Coordonner l'activité d'une équipe

2. FICHE DESCRIPTIVE DE L'EMPLOI TYPE

2.1. REFERENCES

Niveau de Qualification : 4¹

Domaine : E –Communication, information, média et multimédia

Spécialité : NSF 335 – animation sportive culturelle et de loisirs
NSF 320t –utilisation de logiciels appliqués à l'image

Fiche ROME : **E 1101** – animation de sites multimédia
G 1202– animation d'activités culturelles ou ludiques

Formacode® : 46262-multimédia

2.2. AUTRES APPELLATIONS DE L'EMPLOI TYPE

Animateur technique de l'information et de la communication
Animateur d'espace public numérique
Animateur numérique
Animateur multimédia
Conseiller médiateur numérique
Médiateur multimédia
Responsable d'espace de médiation numérique

2.3. DEFINITION DE L'EMPLOI TYPE

Le médiateur numérique accueille et assiste les usagers dans leurs pratiques numériques, tant dans l'accompagnement d'un projet individuel que dans l'utilisation d'outils et services numériques. Il prépare, conduit et anime des ateliers numériques. Il participe à la gestion et au fonctionnement de sa structure, d'un point de vue de la communication et dans sa gestion administrative et financière. Il assure la maintenance de premier niveau des matériels numériques. Il peut être amené à coordonner l'activité d'une équipe.

2.4. CONTEXTE GENERAL D'EXERCICE DE L'EMPLOI TYPE

En 2005, l'Etat a contribué au lancement des espaces publics numériques en Nouvelle Calédonie. Suite à son désengagement en 2011, le gouvernement de la NC, dans le cadre de son Plan Stratégique pour l'Economie Numérique (PSEN), a accompagné la mise en place *d'espaces publics numériques**.

Adopté en 2013 par le congrès de la Nouvelle-Calédonie, ce plan a pour objectif de favoriser un accès équitable aux services numériques pour le plus grand nombre et de participer au désenclavement des zones les plus reculées.

Dans le cadre de sa mise en œuvre, la cellule économie numérique du gouvernement de la Nouvelle-Calédonie a lancé le projet de création de « *cases numériques** », des espaces publics numériques labellisés et adaptés au contexte territorial. Ces espaces publics numériques visent à développer l'accès public et l'accompagnement à Internet pour tous les Calédoniens et représentent un moyen essentiel de lutte contre la fracture numérique et pour l'insertion des populations les plus en difficulté. En effet, selon le dernier baromètre établi par l'observatoire du numérique (ONNC) en 2018, 12 % de la population n'a pas ou peu de connaissances numériques.

Ce programme « Cases numériques », mis en œuvre en 2016, est parvenu à ce jour à *labelliser** 5 espaces publics numériques : la cyber-tribu de Lifou, les *médiathèques** de Kaala-Gomen, Thio, Nouméa et du Mont-Dore. Ces espaces répondent à de nombreux critères relatifs à l'accompagnement et à l'accueil des différents publics.

L'espace public numérique regroupe et accueille des publics variés de tous âges (enfants, adolescents, adultes, seniors), de tous statuts, du particulier au professionnel, et pour des usages divers.

Les missions de ces espaces publics numériques sont de :

¹ Cadre des certifications professionnelles de 2019

- participer à la mise en œuvre, directe ou indirecte, de la politique générale des collectivités: *dématérialisation** des services publics, simplification administrative, lutte contre la *fracture numérique**, prévention des *violences numériques**...
- accompagner les personnes dans la transition numérique, par la prise en main et l'usage des outils numériques.

En 2019, une trentaine d'espaces publics numériques, hors établissements scolaires et *associations culturelles**, étaient recensés, pour un total de 50 animateurs numériques.

Le médiateur numérique pouvant exercer dans des espaces privés ou publics, l'appellation EPN sera utilisée ici comme « Espace de Pratiques Numériques ».

Les médiateurs numériques, exerçant dans ces EPN, sont les *garants d'une inclusion numérique* éthique** pour tous. Ils sont des créateurs de lien social.

2.5. CONDITIONS D'EXERCICE DE L'EMPLOI TYPE

Le médiateur numérique intervient dans les espaces numériques publics ou privés (*cases numériques**, *médiathèques**, espaces jeunes, bibliothèques, maisons de quartiers, structures information jeunesse, entreprises, tiers lieux, ...).

Il travaille au sein de sa structure d'accueil, seul ou en équipe, souvent en partenariat avec des acteurs locaux : services publics (établissement scolaire, maison de quartier, ...), associations (aide et insertion sociales, ...) ou professionnels du privé.

Il peut également intervenir dans les établissements d'hébergement pour personnes âgées, les établissements scolaires, les centres de vacances et de loisirs, les collectivités, les établissements publics, les associations socio culturelles ou sportives, etc...

Ses horaires de travail peuvent être en décalé (travail en fin de journée et le samedi matin) car liés aux besoins du public et en lien avec les horaires d'ouverture de l'espace d'accueil au public.

Le médiateur numérique assure une mission de médiation et d'assistance dans le domaine du numérique pour faciliter l'accès de tous aux services numériques.

Pour cela, il doit savoir accompagner à l'usage sécurisé des outils, logiciels et équipements numériques :

- Applications, logiciels bureautiques ou en ligne ;
- Navigation et communication sur le web, sites, réseaux sociaux : création/acquisition, traitement et diffusion de contenus (texte/données, image, son, vidéo...);
- Création, développement et administration de site Web ou de blog ;
- Entretien du matériel.

Le médiateur numérique doit être intégré dans le monde numérique. Il doit maîtriser les stratégies et enjeux de la présence en ligne et choisir ses pratiques pour se positionner en tant qu'acteur social, économique et citoyen dans le monde numérique.

Il doit assurer une veille informationnelle des tendances et pratiques en évolution.

Selon son statut et la structure employeuse, le médiateur numérique peut être chargé de la gestion et du fonctionnement de la structure ou du service et de la coordination de l'activité d'une équipe.

Le médiateur numérique exerce son activité de manière autonome quant à sa pratique d'animation ou d'initiation au sein de la structure qui l'emploie. Il prépare, organise, réalise et rend compte de son action, en tenant compte du projet de sa structure.

Sa responsabilité s'étend au matériel et aux locaux qu'il utilise et à la qualité des relations qu'il développe avec son public et ses partenaires.

Il doit être capable de s'adapter à un public très diversifié et posséder un sens relationnel développé.

Les médiateurs numériques doivent faire preuve de discrétion professionnelle afin de ne pas divulguer des informations personnelles confiées par les usagers.

L'activité requiert occasionnellement le port de charges (ordinateurs, imprimantes...).

2.6. CONDITIONS D'ACCES A L'EMPLOI

Cet emploi n'est pas réglementé.

3. ACTIVITES TYPE DE L'EMPLOI

3.1. LISTE DES ACTIVITES TYPE

- ➔ ACTIVITE 1 (AT1) – Assister les usagers dans leurs pratiques numériques
- ➔ ACTIVITE 2 (AT2) – Préparer et conduire des projets d'animation
- ➔ ACTIVITE 3 (AT3) - Participer au fonctionnement et à la gestion de la structure

3.2. ACTIVITE 1 : ASSISTER LES USAGERS DANS LEURS PRATIQUES NUMERIQUES

3.2.1. Définition et description de l'activité

Le médiateur numérique accueille le public, affine ses attentes et l'informe ou l'oriente vers un autre service ou une autre structure. Il accompagne et assiste les usagers dans leurs demandes en répondant à leurs besoins. Il suit leur progression tout en aidant au développement de leur autonomie. Cet accompagnement s'effectue en sensibilisant l'utilisateur aux risques d'internet et dans le respect des conditions de sécurité. Il peut également assister les usagers sur l'utilisation d'un matériel, d'une application ou d'un service spécifique.

3.2.2. Contexte de réalisation

Cette activité se réalise principalement au sein de l'EPN, en contact direct avec les divers publics fréquentant ce lieu ou par l'intermédiaire d'outils de communication en ligne. Elle peut également se faire de façon décentralisée au plus près des usagers.

3.2.3. Relations internes et externes

- Usagers de l'EPN et collaborateurs internes
- Partenaires extérieurs (collectivités, entreprises, établissements scolaires, foyers d'hébergement pour personnes âgées...)

3.2.4. Moyens techniques et outils mobilisés

- Moyens d'information et d'échange : outils de communication en ligne
- Mobilier, matériels et équipements de l'EPN : téléphone, ordinateur, imprimante, scanner...
- Règlement intérieur de l'EPN
- Règlementation des Etablissement Recevant du Public
- Règlementation en vigueur applicables aux pratiques numériques

3.2.5. Compétences liées à l'activité

- C1 Assurer l'accueil et l'information des différents publics
- C2 Accompagner les usagers dans leurs projets individuels
- C3 Assister les usagers dans l'utilisation d'outils et services numériques

3.3. ACTIVITE 2 : PREPARER ET CONDUIRE DES PROJETS D'ANIMATION

3.3.1. Définition et description de l'activité

Le médiateur numérique conçoit des séances d'animation sur des thématiques variées. Il met en place son activité et anime l'atelier ainsi préparé en utilisant des démarches pédagogiques adaptées au public. Il évalue ensuite son animation en recueillant l'avis du groupe et évalue également les personnes accompagnées en termes d'évolution personnelle et d'acquisition de compétences. Il rédige un bilan qu'il transmet à sa hiérarchie.

3.3.2. Contexte de réalisation

Cette activité se réalise dans un bureau ou un espace privé, notamment pour la conception de l'activité et la rédaction du bilan. Pour la partie animation de l'atelier, elle peut se faire en présentiel au sein de l'EPN et/ou en distanciel. Elle peut également se faire hors les murs, en tribu, village ou dans un établissement tiers.

3.3.3. Relations internes et externes

- Supérieur hiérarchique : directeur de la structure ou chef de service de la collectivité
- Homologues médiateurs et collaborateurs
- Collectivités : services jeunesse et sport, services de la culture, centre communal d'action sociale, services informatiques...
- Autres partenaires (associations, entreprises, établissements scolaires, foyers d'hébergement pour personnes âgées...)
- Toutes personnes impliquées dans une éventuelle co-animation
- Publics concernés

3.3.4. Moyens techniques et outils mobilisés

- Projets d'établissement
- Matériels, équipements numériques et outils nécessaires à l'atelier prévu
- Outils pédagogiques (fiches d'activité, d'évaluation...)
- Procédures en cas d'urgence ou d'accident
- Règlement intérieur de la structure

3.3.5. Compétences liées à l'activité

- C4 Concevoir un projet d'animation
- C5 Animer un atelier numérique individuel ou collectif
- C6 Evaluer son action et rendre compte

3.4. ACTIVITE 3 : PARTICIPER A LA GESTION DE LA STRUCTURE

3.4.1. Définition et description de l'activité

Le médiateur numérique contribue à la gestion de sa structure. Il communique avec de nombreuses personnes en interne et à l'extérieur de la structure, auprès des publics accueillis et des différentes collectivités ou des partenaires avec lesquels il est amené à travailler. Il assure la promotion de sa structure et de ses activités. Il assure la gestion et le premier niveau de maintenance du matériel numérique et de l'équipement à disposition. Il participe à la mise en place de l'offre d'animation et à la programmation des activités qu'il conduit. Il participe à la gestion administrative et financière en collaboration avec sa hiérarchie. Il rédige des rapports d'activité. Il peut être amené, selon la taille de la structure, à coordonner l'activité d'une équipe.

3.4.2. Contexte de réalisation

Cette activité se réalise principalement au sein de la structure et peut également se réaliser à l'extérieur de la structure, lors de réunions, d'accueil du public, de rencontres de partenaires, de journées portes ouvertes...

3.4.3. Relations internes et externes

- Supérieur hiérarchique : directeur de la structure ou chef de service de la collectivité
- Usagers de l'EPN
- Partenaires publics ou privés (collectivités, associations, entreprises, coutumiers...)
- Autres services de la collectivité : services informatique, communication, maintenance bâtiment...
- Prestataires extérieurs (fournisseurs d'accès internet, entreprises de maintenance informatique, animateurs multimédia...)
- Autres animateurs de la structure

3.4.4. Moyens techniques et outils mobilisés

- Outils numériques
- Mobilier, matériels et équipements de l'EPN (téléphone, ordinateur, imprimante, scanner...)
- Règlement intérieur de la structure
- Projets d'établissement ou documents d'orientation des politiques publiques (animation, pédagogique...)

3.4.5. Compétences liées à l'activité

- C7 Communiquer dans et pour sa structure
- C8 Participer à la gestion administrative et financière de la structure
- C9 Assurer la gestion et le premier niveau de maintenance des outils numériques
- C10 Coordonner l'activité d'une équipe

4. COMPETENCES PROFESSIONNELLES DE L'EMPLOI TYPE

4.1. LISTE DES COMPETENCES ASSOCIEES A L'EMPLOI TYPE

Compétence 1	Assurer l'accueil et l'information des différents publics
Compétence 2	Accompagner les usagers dans leurs projets individuels
Compétence 3	Assister les usagers dans l'utilisation d'outils et services numériques
Compétence 4	Concevoir un projet d'animation
Compétence 5	Animer un atelier numérique individuel ou collectif
Compétence 6	Evaluer son action et rendre compte
Compétence 7	Communiquer dans et pour sa structure
Compétence 8	Participer à la gestion administrative et financière de la structure
Compétence 9	Assurer la gestion et le premier niveau de maintenance des outils numériques
Compétence 10	Coordonner l'activité d'une équipe

4.2. COMPÉTENCE 1 : ASSURER L'ACCUEIL ET L'INFORMATION DES DIFFÉRENTS PUBLICS

4.2.1. Description de la compétence

Le médiateur numérique assure l'accueil des différents publics, dans un espace d'accueil fonctionnel et agréable. Il identifie les besoins des personnes accueillies, présente les services et dispositifs disponibles de façon claire et adaptée, oriente si besoin vers d'autres structures. Cet accueil peut se faire en face à face au sein de l'EPN mais aussi via tout autre moyen de communication (téléphone, site web, réseaux sociaux...). Il informe au besoin sur le règlement intérieur de l'EPN et sur les usages et pratiques numériques.

4.2.2. Savoir-faire

- Participer à l'élaboration du dispositif d'accueil des publics et de leurs accompagnants
- Aménager un espace d'accueil des publics, convivial et sécurisant, en prenant en compte les impératifs de sécurité des lieux et matériels
- Se documenter, collecter les informations et les mettre à disposition des usagers
- Accueillir les publics (jeunes, demandeurs d'emploi, seniors...) de façon conviviale et les orienter dans l'espace
- Offrir un accueil permettant des échanges discrets si besoin
- Se présenter et présenter la structure, son rôle, son fonctionnement et ses règles d'usage
- Informer les publics sur la réglementation concernant l'utilisation de l'EPN et du Web
- Identifier les besoins et les attentes des personnes accueillies
- Renseigner, répondre aux questions, orienter le public vers une autre structure si besoin
- S'exprimer de manière à être compris par tous
- Faire respecter le règlement intérieur
- Adapter sa posture aux comportements du public et faire face, si besoin, aux situations de tension

4.2.3. Connaissances associées

- Techniques d'accueil
- Techniques de communication
- Organisation de la structure
- Institutions, partenariats
- Cartographie de structures et dispositifs pouvant intéresser son public
- Réglementation concernant les établissements recevant du public
- Réglementation sur l'utilisation du Web-et des équipements
- Typologie des publics
- Techniques de gestion du stress
- Gestion des conflits

4.2.4. Attitudes et aptitudes

Le médiateur numérique est à l'écoute et capable de s'adapter à un public varié. Il est courtois, accueillant, bienveillant et disponible. Il reste calme et maître de lui quelle que soit la situation et sait être ferme si besoin.

4.2.5. Critères de performance

- L'espace d'accueil est convivial
- L'aménagement des locaux garanti la sécurité du public
- L'accueil des différents interlocuteurs est adapté
- Les attentes et les besoins des personnes accueillies sont identifiés
- Les informations données sont adaptées à la demande
- Les informations données sont claires, précises et actualisées
- La réglementation des espaces de pratiques numériques et de l'utilisation du Web sont connues
- Le comportement des usagers est régulé
- Le règlement intérieur est expliqué

4.3. COMPÉTENCE 2 : ACCOMPAGNER LES USAGERS DANS LEURS PROJETS INDIVIDUELS

4.3.1. Description de la compétence

A partir d'une demande personnelle ou d'un projet professionnel (création d'un document, recherche documentaire, démarche administrative...). Le médiateur numérique conduit une action adaptée en fonction du niveau de maîtrise de l'utilisateur afin de lui permettre d'atteindre son objectif. Il l'accompagne dans la gestion et la réalisation de tout ou partie de son projet, tout en lui permettant de développer son autonomie. Il utilise des méthodes pédagogiques et des outils adaptés à la situation. Il suit la progression de l'utilisateur. Il est attentif au respect du matériel et aux règles de fonctionnement du site. Il est vigilant et sensibilise l'utilisateur tant aux différents risques liés à l'utilisation du numérique qu'aux possibilités offertes par cet univers. Il évalue l'adéquation du résultat obtenu par rapport au projet ainsi que la satisfaction de l'utilisateur. Dans un souci constant de progression et d'amélioration de son action, il analyse son accompagnement.

4.3.2. Savoir-faire

- Ecouter l'utilisateur et clarifier la demande
- Adapter son langage et son attitude à l'utilisateur et à ses capacités
- Analyser et conforter les demandes et les besoins des usagers
- Etablir une relation facilitant l'apprentissage
- Evaluer la capacité de l'utilisateur en lien avec son projet
- Présenter et mettre à disposition des ressources formatives, de la documentation, une sélection de sites de référence
- Reconnaître les usages numériques risqués
- Sensibiliser les usagers aux possibilités offertes par le numérique
- Utiliser et proposer des outils numériques adaptés dans le cadre d'un usage légal
- Effectuer si nécessaire une démonstration pratique utile au projet
- Rappeler et veiller au respect des règles d'usage en matière de protection du matériel et des règles de fonctionnement de la structure
- Analyser le comportement de l'utilisateur pour adapter son action
- Mettre en œuvre une assistance adaptée
- Suivre la progression du projet et accompagner l'utilisateur pas à pas en fonction de ses besoins
- Evaluer son accompagnement
- Evaluer le résultat du projet et la satisfaction de l'utilisateur

4.3.3. Connaissances associées

- Usage sécurisé des outils, équipements et services numériques²
- Règlementations relatives aux outils, équipements et services numériques
- Notions de droits de la propriété et de droits à l'image appliqués aux usages numériques
- Ethique et impacts du numérique (*sobriété numérique**, *gouvernance d'Internet**, *géants du numérique**, gestion des données personnelles...)
- Règles de sécurité des personnes et du matériel
- Techniques de communication
- Techniques de base de la pédagogie
- Bases de la gestion de projet
- Typologie des publics

4.3.4. Attitudes et aptitudes

Le médiateur numérique est à l'écoute de l'utilisateur, attentif à ses besoins et force de proposition. Il est patient, bienveillant et adopte une posture pédagogique. Il reste calme et maître de lui quelle que soit la situation. Il est vigilant vis-à-vis des risques.

4.3.5. Critères de performance

- La demande ou le projet de l'utilisateur est compris
- Les méthodes et outils pédagogiques utilisées sont adaptés à l'utilisateur
- Les outils numériques proposés sont adaptés au projet
- Le langage utilisé est clair et compréhensible pour l'utilisateur
- Le suivi de la progression de l'utilisateur est effectué
- Le résultat obtenu répond à la demande ou au projet de l'utilisateur
- Les règles en matière de protection du matériel et les différentes règles de sécurité sont respectées

² Niveau attendu défini dans l'annexe du présent document

4.4. COMPÉTENCE 3 : ASSISTER LES USAGERS DANS L'UTILISATION D'OUTILS ET SERVICES NUMÉRIQUES

4.4.1. Description de la compétence

Le médiateur numérique répond à toute demande d'assistance technique d'un usager concernant l'utilisation de matériel ou d'outils numériques. Pour cela, il questionne l'utilisateur afin d'obtenir plus d'information, observe la situation, analyse le besoin et y répond. Il peut être question de l'utilisation d'un matériel personnel (tablette, smartphone, imprimante...), d'un logiciel, d'une fonction particulière d'outils numériques (mise à jour, suppression de données, connexion à un réseau, branchement de matériel...). Le médiateur numérique intervient dans les limites de ses compétences techniques et dans le respect des normes de sécurité et des conditions d'utilisation des matériels en question. Il adapte sa réponse et son vocabulaire pour expliquer avec pédagogie l'utilisation du matériel et des outils utilisés. Il évalue l'adéquation du résultat obtenu par rapport à la demande de l'utilisateur. Dans un souci constant de progression et d'amélioration de son action, il analyse son assistance technique.

4.4.2. Savoir-faire

- Analyser les besoins et les demandes des usagers
- Adapter son langage et son attitude à l'utilisateur et à ses capacités
- Installer et paramétrer des postes de travail et les outils de sécurité (internet, logiciel, antivirus, *drivers**...)
- Exploiter les équipements et outils numériques³
- Faire une recherche informationnelle complémentaire en temps réel si nécessaire
- Effectuer une démonstration d'utilisation du matériel
- Évaluer l'appropriation des pratiques par l'utilisateur
- Mettre en œuvre une assistance individualisée
- Intervenir en cas d'utilisation dangereuse ou inappropriée du matériel
- Évaluer le résultat de son intervention et la satisfaction de l'utilisateur

4.4.3. Connaissances associées

- Matériels et outils numériques : caractéristiques, usages et principes de fonctionnement
- Vocabulaire technique, anglicismes et langages associés à la culture numérique
- Règlementations relative aux outils, équipements et services numériques
- Techniques de communication
- Techniques de base de la pédagogie
- Typologie des publics

4.4.4. Attitudes et aptitudes

Le médiateur numérique est à l'écoute de l'utilisateur et attentif à ses besoins. Il est patient, bienveillant et adopte une posture pédagogique. Il reste calme et maître de lui quelle que soit la situation. Il fait preuve de curiosité intellectuelle sur l'évolution des pratiques numériques.

4.4.5. Critères de performance

- La demande de l'utilisateur est comprise
- L'intervention est réalisée en conformité avec les notices techniques, les conditions et pratiques d'utilisation
- Les règles de sécurité en vigueur sont connues et respectées
- Le langage utilisé est clair et compréhensible pour l'utilisateur
- L'assistance technique est adaptée à la demande de l'utilisateur ou de la situation observée
- Le résultat obtenu correspond à la demande ou au projet de l'utilisateur

³ Niveau attendu défini dans l'annexe du présent document

4.5. COMPÉTENCE 4 : CONCEVOIR UN PROJET D'ANIMATION

4.5.1. Description de la compétence

Le médiateur numérique organise son activité dans une *démarche projet** en tenant compte des orientations de sa structure. Ainsi, il analyse le contexte de son intervention : environnement socioprofessionnel, public, moyens à sa disposition. Il peut, soit répondre à une demande spécifique émanant d'une collectivité ou d'une entreprise locale, soit initier des ateliers sur des thèmes particuliers en prenant en compte les demandes fréquentes des usagers et le contexte socioculturel. Il définit des objectifs. Il choisit les activités adaptées au besoin du public ; atelier découverte, initiation, atelier thématique.... Il établit une progression pédagogique, éventuellement sur plusieurs séances, et planifie son action. Il prévoit d'éventuelles adaptations en fonction des aléas. Il prépare l'évaluation de ses activités. Il soumet ses projets d'activité rédigés sous forme de fiche d'activité à son responsable hiérarchique. Il assure une veille technique et maintient son niveau de compétence afin de proposer des activités innovantes.

4.5.2. Savoir-faire

- Analyser et prendre en compte le contexte socioéconomique
- Identifier des thématiques pertinentes selon le contexte socioculturel et l'actualité⁴ :
 - a. Initiation à l'utilisation d'outils, de logiciels (créer une adresse électronique, utiliser un logiciel bureautique pour créer un CV, un courrier, initiation à un logiciel vidéo...)
 - b. Sensibilisation à la sécurité (les bonnes pratiques numériques, protéger son identité numérique, violence sur les réseaux sociaux, risques d'arnaques, *cybercriminalité**...)
 - c. Prévention des risques (impacts des écrans sur la santé, *addiction aux écrans**, *troubles musculo-squelettiques** ...)
 - d. Découverte de pratiques de loisirs (jeux, e-sport, *serious game**, multimédia...)
- Identifier les moyens à sa disposition (humains, financiers, matériels et équipements)
- Identifier le public à accompagner et analyser ses besoins
- Réaliser les démarches préalables auprès des instances locales concernées si action décentralisée
- Définir les moyens nécessaires à la réalisation de l'animation
- Imaginer son espace d'animation
- Choisir des animations adaptées au besoin du public et au contexte de son territoire d'intervention
- Elaborer un programme avec éventuellement une progression
- Formuler un ou des objectif(s)
- Définir les contenus de séances
- Programmer les étapes de la réalisation du projet
- Sélectionner des outils d'évaluation en fonction des objectifs fixés pour chaque atelier et/ou participer à la construction de nouveaux outils
- Prévoir les modalités de participation des publics à l'évaluation
- Prévoir un programme de rechange afin de faire face aux aléas
- Rédiger une fiche synthétique de son projet ou fiche d'activité
- Présenter et faire valider son projet à un responsable hiérarchique, à des collègues
- Proposer et construire des projets innovants : logiciels libres et/ou *no-code**, dispositifs publics et *labels**, internet éthique et citoyen, culture numérique, travail en réseau
- Assurer une veille technique pour maintenir son niveau de compétence
- Communiquer auprès des différents publics et partenaires sur les ateliers proposés

4.5.3. Connaissances associées

- Caractéristiques dominantes des différents publics auxquels le médiateur s'adresse : âge, niveaux, caractéristiques sociales, culturelles et environnementales
- Bases de la gestion de projets
- Outils, méthodes et supports pédagogiques
- Techniques, méthodes et outils d'évaluation
- Règlementation applicable aux outils, matériels et équipements mis en œuvre
- Notions de droits de la propriété et de droits à l'image appliqués aux usages numériques
- Éthique et impacts du numérique (sobriété numérique, gouvernance du Net, géants du numérique, gestion des données personnelles...)
- Lois concernant la protection des données personnelles : *RGPD**
- Sites de référence, réseaux professionnels
- Outils de veille technique

⁴ Niveau attendu défini dans l'annexe du présent document

4.5.4. Attitudes et aptitudes

Le médiateur numérique est curieux et créatif. Il est rigoureux dans la préparation des activités. Il est force de proposition. Il est précis et exhaustif dans la conception de la fiche d'activité. Il anticipe un certain nombre de situations possibles afin de pouvoir gérer les aléas.

4.5.5. Critères de performance

- Le contexte d'intervention est correctement analysé (milieu, public, moyens à disposition...)
- Ce contexte est pris en compte dans la conception de l'activité
- Une fiche d'activité est établit :
 - a. L'objectif posé est clair, réalisable et mesurable quand applicable
 - b. Les moyens sont identifiés (matériel, financier, humain)
 - c. L'action est budgétisée si nécessaire
 - d. L'action est planifiée (date, durée, fréquence)
 - e. Les activités prévues sont adaptées (au public, au contexte, aux moyens)
 - f. Une progression pédagogique est prévue
- L'évaluation de l'activité est préparée
- Le projet d'activité est présenté au responsable hiérarchique
- Les outils de veille sont connus et mobilisés

4.6. COMPÉTENCE 5 : ANIMER UN ATELIER NUMÉRIQUE INDIVIDUEL OU COLLECTIF

4.6.1. Description de la compétence

Après avoir préparé son atelier, le médiateur numérique l'anime. S'il ne l'a pas fait en amont et en fonction de l'activité, il prépare le lieu et installe le matériel nécessaire. Il accueille les usagers, leur donne des consignes claires et s'assure qu'elles aient été comprises. Il utilise des démarches pédagogiques adaptées au public, aux activités et aux lieux. Il tient compte de la progression individuelle et collective des membres du groupe. Il rythme et gère les différents temps de l'activité tout en favorisant l'expression et l'autonomie de chacun. Il s'adapte aux difficultés qui pourraient survenir et aux aléas. Il veille constamment à la sécurité du public.

4.6.2. Savoir-faire

- Accueillir les différents publics en adoptant une posture adaptée
- Présenter les objectifs visés, le thème de l'atelier, le cadre d'intervention, les attendus de la séance
- Donner des consignes claires et adaptées au public
- Confirmer les besoins, les attentes et les motivations du public
- Identifier et tenir compte des caractéristiques du public
- Créer les conditions favorables à l'autonomie de chacun
- Adopter une posture professionnelle d'attention et de respect de chacun
- Expliquer, montrer ce qui est attendu dans l'activité
- Accompagner, guider les membres du groupe tout au long de l'activité
- Motiver et favoriser la participation de chacun
- Utiliser des méthodes pédagogiques variées et créer des mises en situations adaptées
- Solliciter ses compétences numériques⁵
- Favoriser l'expression des membres du groupe
- Rappeler et veiller au respect des règles d'usage en matière de protection du matériel et des règles de fonctionnement de la structure
- Faire respecter les règles du vivre ensemble et l'environnement
- Gérer le temps de l'activité, de la préparation au rangement du matériel
- Ajuster en permanence son action
- Adapter le déroulement de l'atelier au public et aux aléas
- Gérer les situations de dysfonctionnements et de tensions dans le groupe
- Recentrer, recadrer si besoin
- Agir en cas d'incident ou d'accident ou devant tout type d'urgence
- Intervenir en cas d'utilisation dangereuse ou inappropriée du matériel
- Coordonner les personnes qui l'assistent (partenaires, bénévoles...) s'il y en a

4.6.3. Connaissances associées

- Caractéristiques dominantes des différents publics auxquels il s'adresse : âge, caractéristiques sociales, culturelles et environnementales
- Techniques et méthodes d'animation
- Techniques de communication
- Outils et pratiques numériques
- Dynamique des groupes et des relations interpersonnelles
- Rôle et responsabilités du médiateur numérique
- Techniques de gestion des conflits
- Règlement intérieur de la structure
- Normes de sécurité
- Procédures de conduite à tenir en cas d'urgence
- Techniques de gestion du stress

4.6.4. Attitudes et aptitudes

Le médiateur numérique est actif et dynamique. Il est à l'écoute du public, disponible, patient et fait preuve de compréhension, tout en restant vigilant. Il est réactif et s'adapte à tous publics et à toutes situations. Il est calme, maître de lui-même quelle que soit la situation. Il sait être ferme si besoin.

⁵ Niveau attendu défini dans l'annexe du présent document

4.6.5. Critères de performance

- Le lieu et le matériel nécessaire à l'atelier sont préparés
- Les consignes données sont claires
- Le médiateur numérique s'assure que les consignes sont comprises
- L'activité proposée est adaptée au public
- Les démarches pédagogiques utilisées sont adaptées au public et à l'activité proposée
- les progressions individuelles et collectives sont prises en compte
- L'expression et l'autonomie de chacun sont favorisées
- La sécurité des personnes encadrées est assurée
- Les aléas et les difficultés sont gérés
- Les règles en matière de protection du matériel et les différentes règles de sécurité sont respectées

4.7. COMPETENCE 6 : EVALUER SON ACTION ET RENDRE COMPTE

4.7.1. Description de la compétence

Le médiateur numérique vérifie que l’atelier proposé a répondu au mieux aux besoins et aux attentes du public. En fin d’animation, ou au début de la séance suivante s’il y en a une, il recueille l’avis du groupe et évalue le niveau de réussite en se basant sur l’outil d’évaluation préparé en amont. Il analyse ainsi sa conduite d’activité. Il mesure l’écart entre le prévu et le réalisé. Il identifie des améliorations éventuelles à apporter lors d’un prochain atelier. Il envisage des prolongements possibles.

Il évalue également les progrès des personnes accompagnées par rapport aux objectifs fixés, en termes d’évolution personnelle, de comportements ou d’acquisition de compétences. Il mesure ainsi l’apport de l’activité pour le public.

Il rédige un bilan qu’il présente et transmet à sa hiérarchie.

4.7.2. Savoir-faire

- Mettre en œuvre des techniques d’évaluation
- Evaluer les acquis, la qualité, la performance selon les critères et indicateurs préalablement définis
- Faire participer et s’exprimer le public
- Evaluer la satisfaction du public
- Evaluer la conduite de son action
- Analyser les problèmes rencontrés et proposer des solutions
- Proposer des évolutions concernant l’amélioration des prestations
- Comparer les résultats de son action au regard des objectifs de son atelier
- Repérer les atouts et les faiblesses de l’animation réalisée
- Confronter les atouts et faiblesses repérés à l’avis de ses pairs et collaborateurs
- Prendre du recul sur sa pratique et se remettre en question
- Evaluer son action dans le cadre du projet d’établissement
- Utiliser des outils d’auto-évaluation
- Rédiger un bilan de son action, présenter et transmettre à sa hiérarchie

4.7.3. Connaissances associées

- Notions d’analyse de pratique professionnelle
- Techniques et méthodes d’animation
- Techniques et outils d’évaluation
- Communication écrite professionnelle (bilan, rapport...)

4.7.4. Attitudes et aptitudes

Le médiateur numérique est à l’écoute et observateur. Il est disponible et met en confiance les participants. Il a l’esprit ouvert, accepte la critique, sait se remettre en question et rester force de proposition.

4.7.5. Critères de performance

- L’avis du groupe sur l’animation proposée est recueilli
- Le niveau de réussite de l’animation est évalué (retour du groupe, niveau de participation)
- L’analyse faite de son action se veut objective et est pertinente
- Des améliorations éventuelles sont identifiées
- Les participants sont évalués par rapport aux objectifs fixés
- Un bilan clair et complet est rédigé

4.8. COMPÉTENCE 7 : COMMUNIQUER DANS ET POUR SA STRUCTURE

4.8.1. Description de la compétence

Le médiateur numérique **est** en relation avec de nombreuses personnes ; le public accueilli, les collègues, les partenaires. Il adapte son discours et son attitude aux différentes personnes, en prenant en compte le contexte social et la culture des publics. Il établit une relation humaine conviviale qui repose sur l'écoute et favorise l'échange. Il partage et publie des informations et des contenus. Il peut être amené à présenter la structure afin d'en faire la promotion ; organisation, programme, manifestations, dispositifs.... Il présente les activités et les consignes qui y sont associées. Il identifie et développe un réseau de partenaires qu'il pourra mobiliser et avec lesquels il va collaborer. Il recueille et transmet de l'information auprès de ses partenaires afin de répondre à des demandes particulières. Il argumente ses propos, échange sur ses activités avec ses pairs, ses collègues et sa hiérarchie, lors de réunions de travail auxquelles il participe activement.

4.8.2. Savoir-faire

- Se présenter et présenter la structure, son rôle, son fonctionnement
- Adapter son mode de communication pour se faire comprendre des différents interlocuteurs
- Informer sur l'organisation de la structure et sur les programmes d'activité proposés
- Collecter et relayer des informations émanant des différents partenaires
- Utiliser les supports d'information de référence de sa structure et de son environnement professionnel
- Concevoir un support de communication (visuel, sonore, matériel...)
- Animer et modérer l'information sur le web (sites, réseaux sociaux, forums de discussion, web TV...)
- Utiliser le réseau de partenaires pour répondre aux questions des usagers
- Orienter le public vers les partenaires, les personnes ressources les mieux à même de répondre à des demandes spécifiques
- S'exprimer face à un groupe ou en individuel
- Développer et travailler avec un réseau de partenaires
- Mettre en œuvre des conventions de partenariat
- Participer activement aux réunions (d'équipe, partenariale, avec la hiérarchie...) : donner son point de vue, écouter celui des autres, argumenter, exprimer ses difficultés, faire part de ses besoins
- Rédiger des écrits professionnels simples
- Rendre compte à sa hiérarchie

4.8.3. Connaissances associées

- Techniques de communication interpersonnelle ; règles, écoute active, reformulation...
- Communication écrite professionnelle : règles élémentaires, courrier, projet, rapport...
- Maîtrise des outils numériques et logiciels bureautiques : traitement de texte, tableur, traitement d'images, recherche internet...
- Média de communication : réseaux sociaux, groupes communautaires, blogs, forums...
- Bonnes pratiques et techniques de sécurisation de l'usage des média (paramétrage, modération, groupes publics/ privés...)
- Structure porteuse de l'EPN
- Rôle et missions des différentes institutions et partenaires de sa structure

4.8.4. Attitudes et aptitudes

Le médiateur numérique est à l'écoute et disponible. Il a un comportement et un langage adaptés aux différentes personnes et au contexte. Il est proactif.

4.8.5. Critères de performance

- Le contexte social et les différentes cultures sont pris en compte
- L'expression orale et l'attitude du médiateur sont adaptées aux différents interlocuteurs et situations
- Les informations données sont vérifiées et exactes
- L'orientation des publics est pertinente
- Des partenariats sont impulsés, travaillés-et mis en œuvre
- L'information relayée auprès de ses partenaires est précise et pertinente
- Les échanges avec les collègues et la hiérarchie sont construits, complets et pertinents
- Les interventions durant les réunions sont justifiées, pertinentes et constructives

4.9. COMPÉTENCE 8 : PARTICIPER A LA GESTION ADMINISTRATIVE ET FINANCIERE DE LA STRUCTURE

4.9.1. Description de la compétence

Le médiateur numérique participe, en collaboration avec son supérieur hiérarchique, à la gestion administrative et financière de la structure. Ainsi, il contribue à la programmation des différentes activités proposées, ateliers thématiques, expositions, etc...Il assure la gestion administrative de certains dossiers : inscriptions annuelles des usagers, inscriptions ponctuelles à des ateliers, traitement et conservation des données personnelles des utilisateurs... Il prépare le budget prévisionnel de son activité et en suit la mise en œuvre. Il réalise les achats de consommables. Il suit les contrats de maintenance du matériel et des équipements passés auprès d'entreprises extérieures, ainsi que leur renouvellement. Il suit l'activité de sa structure au travers de tableaux de bord. Il rédige différents rapports d'activité afin que les responsables de la structure aient une vision juste et précise de l'activité, de la fréquentation et des besoins de l'EPN.

4.9.2. Savoir-faire

- Participer à la programmation et à la planification des activités de la structure
- Recueillir des données (fréquentation et satisfaction) dans le but de formaliser et d'analyser les pratiques de l'EPN pour adapter son offre de service
- Participer, en lien avec son responsable hiérarchique, à la gestion administrative :
 - a. vérifier les éléments des dossiers d'inscription
 - b. rédiger des courriers administratifs
 - c. renseigner les documents administratifs et les vérifier
 - d. saisir les informations
 - e. monter des dossiers techniques
 - f. établir les déclarations d'accident
- Participer, en lien avec son responsable hiérarchique, à la gestion financière de l'EPN et/ou des projets :
 - a. élaborer et ajuster les budgets (annuel, projets ...)
 - b. estimer le coût d'une prestation et comparer des devis
 - c. rechercher et demander des financements
 - d. gérer le budget du matériel
 - e. planifier les achats de consommables
 - f. planifier l'entretien et la maintenance des équipements et matériels par des entreprises extérieures
- Rédiger un rapport d'activité mensuel, trimestriel, annuel (fréquentation, ateliers proposés, demande des usagers, problèmes rencontrés...)

4.9.3. Connaissances associées

- Bases d'une gestion de budget
- Modalités de fonctionnement administratif et financier des différentes structures : associatives, communales, provinciales...
- Principes de rédaction des documents administratifs (règles élémentaires, courrier, projet, rapport...)
- Lois concernant la protection des données personnelles : RGPD

4.9.4. Attitudes et aptitudes

Le médiateur numérique est rigoureux et proactif dans la gestion des dossiers. Il est précis dans la rédaction des différents rapports. Il s'adapte aux situations et décisions. Il prend en compte et respecte les délais.

4.9.5. Critères de performance

- La programmation d'activité proposée est pertinente et réaliste
- Les dossiers administratifs ou financiers sont renseignés avec précision et clarté
- Les prévisions budgétaires sont complètes et adaptées
- Le suivi budgétaire est réalisé
- La gestion de stock des consommables est maîtrisée
- L'achat des consommables nécessaires à l'activité quotidienne est anticipé et planifié
- Les coûts de maintenance et de remplacement du matériel informatique sont anticipés
- La mise en œuvre des contrats de maintenance est assurée
- Les rapports rédigés sont clairs, précis et exploitables.

4.10. COMPÉTENCE 9 : ASSURER LA GESTION ET LE PREMIER NIVEAU DE MAINTENANCE DES OUTILS NUMÉRIQUES

4.10.1. Description de la compétence

Le médiateur numérique est responsable du matériel et des locaux qu'il utilise. Il identifie les matériels et logiciels nécessaires aux activités. Il les installe et les paramètre conformément aux règles de sécurité et réglementaires, en respectant ses prérogatives et les termes des contrats (contrats de location, garanties...). Il assure les opérations de maintenance préventive.

En cas de dysfonctionnement, il identifie la nature de la panne selon le cas (panne complexe ou impossibilité à réparer), il procède lui-même à la réparation ou fait appel au service technique compétent ou à un prestataire extérieur.

Le médiateur numérique identifie les anomalies graves pouvant porter atteinte à la sécurité et nécessitant l'arrêt immédiat des appareils.

Il exerce de façon régulière une veille professionnelle lui permettant–de se tenir informé des évolutions techniques–

4.10.2. Savoir-faire

- Identifier les équipements techniques nécessaires à son action
- Installer et mettre en service les matériels et les logiciels, en toute sécurité, en conformité avec les normes d'utilisation et les règles de sécurité électrique
- Installer, paramétrer et mettre à jour les postes de travail (réseaux, logiciels, antivirus, drivers)
- Assurer quotidiennement la sécurité et la confidentialité des sessions d'usage (effacement des historiques, des données des utilisateurs, des documents personnels...)
- Entretien le matériel technique
- Procéder au nettoyage régulier du matériel (dépoussiérage, désinfection...)
- Recenser et vérifier le bon état du matériel en tenant compte des normes
- Vérifier les conditions de stockage du matériel
- Prévenir, localiser et diagnostiquer les dysfonctionnements
- Procéder à un dépannage simple
- Décrire de façon précise et avec les termes techniques la panne ou le dysfonctionnement
- Assurer le suivi de la maintenance
- Contrôler le matériel après le dépannage par un tiers
- Exploiter les garanties de matériel existantes
- Veiller à garder les locaux opérationnels et rendre compte des difficultés
- Assurer une veille technique et technologique

4.10.3. Connaissances associées

- Environnement et vocabulaire technique des équipements et outils
- Structure et fonctionnement des-réseaux et des équipements
- Bases de la maintenance informatique : structure et composants d'un ordinateur, assemblage d'un ordinateur, pannes de matériels, pannes de logiciels, sauvegardes, antivirus
- Notions relatives à la sécurité électrique
- *Cyber sécurité** (*pare feu**, antivirus, *anti-spam**...)
- Notions sur les contrats de garantie des équipements
- Techniques et outils de veille

4.10.4. Attitudes et aptitudes

Le médiateur numérique est rigoureux dans l'installation et la surveillance des matériels et outils. Il fait preuve de discernement dans le choix d'effectuer la réparation lui-même ou de faire appel à un technicien informatique. Il est réactif face à une défaillance pour éviter tout risque d'aggravation ou d'accident. Il est précis dans l'information et la description des problèmes.

4.10.5. Critères de performance

- Le choix des matériels est adapté au besoin et aux évolutions techniques
- Le matériel est correctement configuré
- Les installations et paramétrages des-outils numériques respectent les règles de sécurité et la législation en vigueur
- Les opérations de maintenance préventive sont réalisées correctement et de façon régulière
- La mise à jour des logiciels est régulière
- Les dysfonctionnements ou pannes les plus courantes sont décrits de façon claire et précise
- Le dépannage simple est réalisé en tenant compte de ses compétences et limites

- L'anomalie grave justifiant un arrêt immédiat des appareils est identifiée
- Les connaissances du médiateur numérique concernant les derniers matériels, logiciels et environnements sont à jour

4.11. COMPÉTENCE 10 : COORDONNER L'ACTIVITÉ D'UNE ÉQUIPE

4.11.1. Description de la compétence

Selon la taille de l'EPN et son organisation, le médiateur numérique peut être amené à coordonner une équipe. Il organise le travail des membres de l'équipe, répartit les différentes tâches à accomplir de façon équitable en tenant compte des fiches de poste et des compétences des uns et des autres. Lors d'ateliers ou d'événements, il répartit usagers et animateurs dans les différentes activités. Il donne des consignes claires et précises. Il s'assure pour chacun des agents encadrés que les consignes et les procédures existantes sont bien respectées et que leur sécurité et celle des participants est assurée. Il reste disponible à tout moment et régule les activités si besoin. En cas de problème, il réagit en conséquence et en avertit sa hiérarchie.

4.11.2. Savoir-faire

- Organiser le travail des membres de l'équipe en fonction des attributions de chacun
- Répartir le matériel et les locaux
- Gérer la répartition des usagers dans les ateliers
- Informer les autres personnes de l'équipe de l'organisation des activités
- Animer une réunion
- Rendre compte à sa hiérarchie

4.11.3. Connaissances associées

- Techniques de communication
- Techniques de conduite de réunions
- Statuts, droits et obligations des différents membres de l'équipe

4.11.4. Attitudes et aptitudes

Le médiateur numérique est attentif, observateur et à l'écoute de l'équipe. Il reste disponible à tout moment. Il est patient et bienveillant. Il fait preuve de discernement et est réactif en cas de problème. Il est ferme en cas de besoin.

4.11.5. Critères de performance

- Le travail entre les différents membres de l'équipe est réparti de façon équitable
- Les consignes données à l'équipe sont claires et précises
- Le médiateur numérique s'assure que les consignes données sont comprises
- Le médiateur numérique s'assure que les règles de sécurité sont respectées par les membres de l'équipe et les usagers
- Les réactions du médiateur numérique en cas de problème ou d'accident sont mesurées et pertinentes
- En cas de problème ou de besoin, sa hiérarchie est prévenue

5. GLOSSAIRE TECHNIQUE DE L'EMPLOI

A

Addiction aux écrans

Elle correspond à des pratiques sur écran excessives et incontrôlables, qui peuvent rejaillir sur la scolarité, le travail et les relations avec les autres. Parfois due à un mal-être ou à un isolement social, cette addiction impacte parfois l'alimentation et le sommeil.

Anti spam

L'anti-spam désigne toutes les technologies de lutte contre le pourriel, c'est-à-dire l'envoi de courriers électroniques indésirables

Association culturelle

Une association culturelle a pour but d'assurer l'exercice public d'un culte religieux.

C

Cases numériques

Le programme « Case numérique », porté par le gouvernement de la Nouvelle-Calédonie depuis 2016, est un label, c'est-à-dire un moyen de certifier, que les espaces publics numériques répondent aux nombreux critères relatifs à l'accompagnement et à l'accueil des différents publics. A ce jour, 5 espaces sont labellisés « case numérique » : la cyber-tribu de Lifou, les médiathèques de Kaala-Gomen, Thio, Nouméa et du Mont-Dore.

Cyber sécurité

Ensemble des moyens utilisés pour assurer la sécurité des systèmes et des données informatiques d'une entreprise.

Cyber criminalité

Ensemble des activités illégales effectuées par l'intermédiaire d'Internet.

D

Démarche projet

C'est une démarche spécifique qui permet de structurer méthodiquement et progressivement une réalité à venir. Un projet est défini et mis en œuvre pour élaborer une réponse au besoin d'un utilisateur, et il implique un objectif et des actions à entreprendre avec des ressources données.

Dématérialisation

Processus permettant de substituer les opérations papiers par des documents ou procédures numériques.

Driver (ou pilote en français)

Programme informatique particulier, permettant la bonne liaison entre un ordinateur et un périphérique (imprimante, webcam, scanner, etc.).

E

EPN : Espace public numérique (appellation historique) ou espace de pratique numérique

Centre 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 technologies numériques. Les EPN offrent la possibilité, pour tout usager, de découvrir, de s'informer et d'échanger sur les pratiques et les usages du numérique de manière accompagnée.

Ethique

Qui intègre des critères moraux dans son fonctionnement.

F

Fracture numérique

La fracture numérique décrit les inégalités dans l'accès et l'usage aux technologies numériques, leur utilisation et leur impact.

G

Géants du numérique

Les expressions « géants du Web », ou « géants du numérique », désignent la quinzaine d'acteurs d'Internet d'envergure mondiale, dont (par ordre alphabétique) : Airbnb, Alibaba Group, Amazon, Apple, Booking.com, Google, LinkedIn, Meta, Microsoft, Netflix, Twitter, Uber, Yahoo!, etc.

Ces multinationales partagent comme caractéristiques :

- d'avoir créé de volumineuses bases de données d'utilisateurs et, par conséquent, de produire un chiffre d'affaires considérable ;
- de rénover les applications de l'informatique en réseau, ouvertes vers le grand public sur le World Wide Web, par leur capacité d'innovation.

Gouvernance d'Internet

La gouvernance d'Internet (ou plus proprement, la gouvernance de l'internet) est l'élaboration et l'application conjointes, par les États, le secteur privé, la société civile et les organisations internationales, dans le cadre de leurs rôles respectifs, de principes, normes, règles, procédures de prise de décision et programmes propres à façonner l'évolution et l'usage de l'Internet

I

Inclusion numérique

L'inclusion numérique est un processus qui vise à rendre le numérique accessible à chaque individu et à lui transmettre les compétences numériques qui seront un levier d'intégration dans la société.

L**Label**

Un label est un élément d'identification qui différencie une entreprise, un produit ou bien un service d'un autre : l'existence d'un label vient garantir certains aspects d'un produit ou service, en répondant à des exigences spécifiques.

Labelliser

Attribuer un label à un article ou à un produit.

M**Médiathèque**

Une médiathèque est un établissement, généralement public, qui conserve et donne accès à différents types de médias, permettant la consultation sur place, l'emprunt à domicile et la consultation à distance. La caractéristique première d'une médiathèque est sa variété de supports.

N**No-code**

Pour créer des logiciels, les développeurs utilisent des codes sources. Le concept de no-code renvoie à un mode de développement qui n'utilise pas directement un code source de programmation mais une interface visuelle qui permet de créer par glissement des composants.

O**Outil numérique**

Ensemble des équipements physiques (téléphone portable, « smartphone » ou ordiphone, ordinateur, webcam, appareil photo ou encore caméra...) connectés ou non, et des programmes ou logiciels qui en permettent l'exploitation.

P**Pare feu**

Dispositif qui protège un système informatique connecté à Internet des tentatives d'intrusion qui pourraient en provenir.

R**Règlement général sur la protection des données ou RGPD**

Règlement de l'Union Européenne qui constitue le texte de référence en matière de protection des données à caractère personnel. Ce règlement européen s'inscrit dans la continuité de la Loi française Informatique et Libertés de 1978 et renforce le contrôle par les citoyens de l'utilisation qui peut être faite des données les concernant. Ce texte est applicable en NC (ordonnance n°2018-1125 du 12 décembre 2018).

S**Serious game** (ou jeu sérieux en français)

Un jeu sérieux est une activité qui combine une intention « sérieuse » — de type pédagogique, informative, communicationnelle, marketing, idéologique ou d'entraînement — avec des ressorts ludiques inspirés des jeux vidéo.

Sobriété numérique

La sobriété numérique est une démarche qui vise à réduire l'impact environnemental du numérique en limitant ses usages.

T**Transition numérique**

La transition numérique, parfois appelée transformation numérique ou transformation digitale, désigne le processus qui consiste, pour une organisation, à intégrer pleinement les technologies digitales dans l'ensemble de ses activités.

Troubles musculo-squelettiques ou TMS

Les troubles musculo-squelettiques sont des maladies qui touchent les articulations, les muscles et les tendons. Elles surviennent le plus souvent au niveau du dos ou des membres supérieurs. Les postures prolongées et inappropriées peuvent jouer un rôle dans leur apparition, leur durée ou leur aggravation.

V**Violence numérique**

Les violences numériques regroupent toutes formes de violences auxquelles peuvent être exposés les utilisateurs du Web dans le cas de violences ponctuelles ou de violences répétées (cyber harcèlement). On peut également parler de cyberviolence.

Les violences numériques ponctuelles revêtent diverses formes, telles que l'exposition non voulue aux images VSH (violentes, sexuelles ou haineuses), l'exposition à des pratiques allant de l'intimidation au chantage, la diffusion non autorisée d'informations ou d'images à caractère privé, ainsi que toutes formes de violences verbales (ridiculisations, insultes, menaces, lynchage...).

Le cyber harcèlement est une forme de violence numérique qui a la caractéristique de se répéter dans le temps et de prendre la forme d'un harcèlement associé aux pratiques numériques.

W**Web**

Le World Wide Web (littéralement la « toile d'araignée mondiale », abrégé www ou le Web), la toile mondiale ou la toile, est un système hypertexte public fonctionnant sur Internet. Le Web permet de consulter, avec un navigateur, des pages accessibles sur des sites. L'image de la toile d'araignée vient des hyperliens qui lient les pages web entre elles.

6. GLOSSAIRE DE LA CERTIFICATION PROFESSIONNELLE

A

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.

Allègement de formation

Possibilité pour un stagiaire de ne pas suivre les enseignements ou de ne pas réaliser un stage pratique obligatoire mais celui-ci a cependant l'obligation de subir les épreuves de certification.

Attitude

L'attitude est « l'état d'esprit » d'un sujet vis-à-vis d'un autre objet, d'une action, d'un individu ou d'un groupe. Le savoir-être de quelqu'un. C'est une prédisposition mentale à agir de telle ou telle façon. Elle désigne surtout une intention et n'est donc pas directement observable.

Aptitude

Les aptitudes sont les prédispositions d'un individu pour accomplir une tâche donnée. C'est une notion qui se distingue de celle des compétences qui s'acquièrent davantage avec l'expérience. Les aptitudes s'opposent aux attitudes dans le sens où les premières mettent l'accent sur la performance tandis que les deuxièmes relèvent davantage la personnalité d'une personne en lien avec ses valeurs et ses intérêts.

C

Certificat

La certification professionnelle délivrée par la Nouvelle-Calédonie est appelée soit « diplôme » si elle vise un métier ou un emploi soit « certificat » s'il s'agit d'une spécialisation. Elle atteste que son titulaire maîtrise les compétences, aptitudes et connaissances permettant l'exercice d'activités professionnelles qualifiées.

Certificat de Compétences Essentielles (CCE)

C'est un certificat délivré par la Nouvelle-Calédonie qui valide la maîtrise des compétences essentielles qui constituent un ensemble de connaissances, d'aptitudes et d'attitudes nécessaires à une intégration dans le monde professionnel. Elles sont également nécessaires à l'épanouissement et au développement personnel des individus, à leur inclusion sociale, à une citoyenneté active.

Certificat professionnel unitaire (CPU)

Les certifications professionnelles de la Nouvelle-Calédonie sont constituées d'un ou plusieurs certificats professionnels unitaires qui correspondent à une activité de l'emploi et aux compétences qui sont attendues pour la réaliser. A l'issue de l'évaluation par le jury, celui-ci peut délivrer l'ensemble des CPU constituant le diplôme qui est alors délivré au candidat ou seulement une partie de ces CPU. Le candidat dispose alors de 5 ans pour finaliser son parcours de certification et valider les CPU manquants.

Certification professionnelle

Une certification professionnelle délivrée par la Nouvelle-Calédonie est appelée soit « diplôme » si elle vise un métier ou un emploi soit « certificat » s'il s'agit d'une spécialisation. Elle atteste que son titulaire maîtrise les compétences, aptitudes et connaissances permettant l'exercice d'activités professionnelles qualifiées.

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.

Connaissance

La connaissance correspond à l'ensemble structuré des informations assimilées et intégrées dans un cadre de référence qui permet à l'entreprise de conduire ses activités et d'opérer dans un contexte spécifique, en mobilisant pour ce faire des interprétations différentes, partielles et pour partie contradictoires.

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.

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

D

Diplôme

La certification professionnelle délivrée par la Nouvelle-Calédonie est appelée soit « diplôme » si elle vise un métier ou un emploi soit « certificat » s'il s'agit d'une spécialisation. Elle atteste que son titulaire maîtrise les compétences, aptitudes et connaissances permettant l'exercice d'activités professionnelles qualifiées.

E

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.

Epreuve

Il s'agit d'un temps d'une durée prédéfinie durant lequel les compétences acquises par le candidat vont être évaluées. Selon la compétence à évaluer, elles peuvent être de plusieurs natures : mise en situation proche de l'exercice réelle, questionnaire à choix multiple, étude de cas, entretien avec le jury...

Le référentiel de certification précise le nombre, la nature, le contenu et la durée de chacune des épreuves que devra subir le candidat pour valider l'ensemble des compétences.

Equivalence de CPU

L'équivalence est accordée à un candidat qui justifie d'avoir obtenu un diplôme ayant des contenus équivalents ou très proches de la certification visée. Le candidat de la voie formation ne suit pas les enseignements ou ne réalise pas les stages pratiques obligatoires et ne subit les épreuves de certification.

Evaluation

Processus d'attestation officielle des acquis d'apprentissage réalisés par la délivrance d'unités ou de certifications : Ensemble des méthodes et procédures utilisées pour apprécier ou juger la performance (savoirs, savoir-faire et/ou compétences) d'un individu, et débouchant habituellement sur la certification.

F**Formacode®**

Le thésaurus Formacode® créé par le Centre Inffo permet :

- d'indexer les domaines de formations mais aussi les publics, les moyens et méthodes pédagogiques, les types de certifications...
- de gérer des bases de données sur l'offre de formation
- d'explorer plus facilement des bases de données sur la formation
- d'établir un carrefour entre les nomenclatures « emplois » et « formations » (Rome, NSF et GFE)

J**Jury**

Le jury regroupe l'ensemble des personnes chargées d'évaluer les candidats à une certification. Il est composé de professionnels exerçant eux-mêmes l'activité et/ ou de formateurs du secteur concerné.

N**Niveau de certification ou de formation**

Il sert à indiquer le niveau de qualification nécessaire pour occuper un métier ou un poste dans le monde professionnel.

Cadre 2019	Nomenclature 1969	Niveau de formation
1		
2		
3	V	niveau BEP/CAP
4	IV	niveau baccalauréat ou brevet professionnel
5	III	niveau BTS / DUT
6	II	niveau Licence
7		niveau Master
8	I	niveau Doctorat

Nomenclature des spécialités de formation - NSF

La nomenclature des spécialités de formation en usage actuellement est celle de 1994. Elaborée dans le cadre du CNIS, elle a pour vocation de couvrir l'ensemble des formations, quel qu'en soit le niveau :

- initiales ou continues,
- secondaires ou supérieures,
- professionnelles ou non.

P**Plateau technique**

Il s'agit de l'ensemble des locaux, équipements, outillages individuels ou collectifs, matières d'œuvre ou documentations nécessaires pour l'organisation des épreuves de certification.

Q**Questionnaire à choix multiple (QCM)**

Un questionnaire à choix multiples (QCM) est un outil d'évaluation dans lequel sont proposées plusieurs réponses pour chaque question. Une ou plusieurs de ces propositions de réponse sont correctes. Les autres sont des réponses erronées, également appelées « distracteurs ». Le QCM permet de voir qu'un candidat a bien compris et retenu une réponse juste et qu'il est capable d'identifier les erreurs.

R

Référentiel de certification (RC)

Le référentiel de certification est un document public à caractère réglementaire (visé par l'arrêté de création du diplôme) qui s'applique aux certifications de la Nouvelle-Calédonie. Le référentiel de certification est établi à partir des activités et compétences professionnelles détaillées dans le référentiel professionnel

Il décrit notamment :

- les modalités et procédures d'évaluation et notamment la nature des évaluations,
- leur durée,
- la composition du jury et la qualité des évaluateurs,
- la description du plateau technique,
- les voies d'accès à la certification,
- les éventuelles conditions particulières d'obtention.

Référentiel Professionnel (RP)

Le référentiel professionnel est un document public à caractère réglementaire (visé par l'arrêté du titre professionnel) qui s'applique aux certifications de la Nouvelle-Calédonie. Il décrit les repères pour une représentation concrète du métier et des compétences qui sont regroupées en activités dans un but de certification.

Répertoire de la certification professionnelle de la Nouvelle-Calédonie (RCP-NC)

Il s'agit d'un site Internet qui répertorie l'ensemble des certifications professionnelles reconnues par la Nouvelle-Calédonie qu'elles soient délivrées par la Nouvelle-Calédonie, l'Etat, les branches professionnelles ou tout autre certificateur public ou privé.

Répertoire opérationnel des métiers et des emplois (ROME)

Le Répertoire Opérationnel des Métiers et des Emplois est géré par Pôle Emploi. Il est constitué de fiches métiers qui font le lien avec le Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP).

S

Savoir (voir connaissance)

Le savoir est une donnée, un concept, une procédure ou une méthode qui existe à un temps donné hors de tout sujet connaissant et qui est généralement codifié dans des ouvrages de référence.

Savoir-faire

Le savoir-faire est constitué de l'ensemble des tâches et des pratiques de travail qui y est associé mis en œuvre dans le cadre des situations de travail rencontrées dans l'emploi visé par la certification.

Savoir-faire technique

Le savoir-faire technique est le savoir procéder, la capacité à opérer et 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.

Savoir-faire relationnel (savoir être)

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 organisationnel (savoir être)

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.

V

Validation des acquis de l'expérience

Reconnue depuis 2010 par le code du travail, la validation des acquis de l'expérience (VAE) permet de faire reconnaître son expérience notamment professionnelle ou liée à l'exercice de responsabilités syndicales, afin d'obtenir un diplôme, un titre ou un certificat de qualification professionnelle. Diplômes, titres et certificats sont ainsi accessibles grâce à l'expérience (et non uniquement par le biais de la formation initiale ou continue) selon des dispositions définies par chaque certificateur.

7. COMPOSITION DU GROUPE DE TRAVAIL

ANIMATION DU GROUPE DE TRAVAIL ET INGENIERIE DE CERTIFICATION

- Catherine **CATALDO**, DFPC, ingénieure en certification professionnelle

DIRECTION TECHNIQUE ET EXPERTS

- Angela **M'BOUERI TRAVOUILLO**n, direction de la jeunesse et des sports, cheffe de projet inclusion numérique
- Eric **OLIVIER**, observatoire numérique, responsable et coordinateur

PROFESSIONNELS

REPRESENTANT DES EMPLOYEURS

- Paul **BARRI**, commune du Mont Dore, responsable de la case numérique
- Nathalie **DE BRUGADA**, province Sud- espace jeunes, responsable de l'espace jeunes
- Othman **JOUMADY**, commune de Nouméa, référent numérique
- Lélia **KAMOUDA**, province Nord, antenne de Poindimié, coordinatrice du réseau information jeunesse
- Samuel **TRAVOUILLO**n, commune de La Foa, chef du pôle jeunesse

REPRESENTANTS DE SALARIES

- Véronique **CAIHE**, association AJI, cyber tribu de Lucilla, LIFOU, Animatrice multimédia
- Raïssa **HMUZO**, centre d'information jeunesse de NC, chargée de mission information jeunesse
- Audrey **LAURENT**, province Sud, animatrice numérique
- Jorge **VALLEJO**, association ADAMIC, animateur multimédia au Rex

8. ANNEXE : NIVEAU DE COMPETENCE ATTENDU EN FIN DE FORMATION

Sont définis ci-dessous les compétences et niveaux attendus en référence au PIX

COMPETENCES PIX	NIVEAU ATTENDU EN FIN DE FORMATION				
	1 et 2	3	4	5	6
<p>1.1 Mener une recherche et une veille d'information : Mener une recherche et une veille d'information pour répondre à un besoin d'information et se tenir au courant de l'actualité d'un sujet (avec un moteur de recherche, au sein d'un réseau social, par abonnement à des flux ou des lettres d'information, ou tout autre moyen).</p>					X
<p>1.2 Gérer des données : Stocker et organiser des données pour les retrouver, les conserver et en faciliter l'accès et la gestion (avec un gestionnaire de fichiers, un espace de stockage en ligne, des classeurs, des bases de données, un système d'information, ...).</p>					X
<p>1.3 Traiter des données : Appliquer des traitements à des données pour les analyser et les interpréter (avec un tableur, un programme, un logiciel de traitement d'enquête, une requête calcul dans une base de données, ...).</p>			X		
<p>2.1 Interagir : Interagir avec des individus et de petits groupes pour échanger dans divers contextes liés à la vie privée ou à une activité professionnelle, de façon ponctuelle et récurrente (avec une messagerie électronique, une messagerie instantanée, un système de visio-conférence, ...).</p>				X	
<p>2.2 Partager et publier : Partager et publier des informations et des contenus pour communiquer ses propres productions ou opinions, relayer celles des autres en contexte de communication publique (avec des plateformes de partage, des réseaux sociaux, des blogs, des espaces de forum et de commentaire, des CMS, ...).</p>					X
<p>2.3 Collaborer : Collaborer dans un groupe pour réaliser un projet, co-produire des ressources, des connaissances, des données, et pour apprendre (avec des plateformes de travail collaboratif et de partage de document, des éditeurs en ligne, des fonctionnalités de suivi de modifications ou de gestion de versions, ...).</p>			X		
<p>2.4 S'insérer dans le monde numérique : Maîtriser les stratégies et enjeux de la présence en ligne, et choisir ses pratiques pour se positionner en tant qu'acteur social, économique et citoyen dans le monde numérique, en lien avec ses règles, limites et potentialités, et en accord avec des valeurs et/ou pour répondre à des objectifs (avec les réseaux sociaux et les outils permettant de développer une présence publique sur Internet, et en lien avec la vie citoyenne).</p>					X
<p>3.1 Développer des documents textuels : Produire des documents à contenu majoritairement textuel pour communiquer des idées, rendre compte et valoriser ses travaux (avec des logiciels de traitement de texte, de présentation, de création de page web, de carte conceptuelle, ...).</p>				X	

COMPETENCES PIX	NIVEAU ATTENDU EN FIN DE FORMATION				
	1 et 2	3	4	5	6
<p>3.2 Développer des documents multimédia : Développer des documents à contenu multimédia pour créer ses propres productions multimédia, enrichir ses créations textuelles (avec des logiciels de capture et d'édition d'image / son / vidéo / animation, ...).</p>		X			
<p>3.3 Adapter les documents à leur finalité : Adapter des documents de tous types en fonction de l'usage envisagé et maîtriser l'usage des licences pour permettre, faciliter et encadrer l'utilisation dans divers contextes (mise à jour fréquente, diffusion multicanale, impression, mise en ligne, projection, ...), avec les fonctionnalités des logiciels liées à la préparation d'impression, de projection, de mise en ligne, les outils de conversion de format...</p>		X			
<p>4.1 Sécuriser l'environnement numérique : Protéger les appareils et le contenu numérique, et comprendre les risques et les menaces dans les environnements numériques. Connaître les mesures de sûreté et de sécurité et tenir dûment compte de la fiabilité et de la confidentialité</p>			X		
<p>4.2 Protéger les données personnelles et la vie privée : Maîtriser ses traces et gérer les données personnelles pour protéger sa vie privée et celle des autres, et adopter une pratique éclairée (avec le paramétrage des paramètres de confidentialité, la surveillance régulière de ses traces, ...).</p>				X	
<p>4.3 Protéger la santé, le bien-être et l'environnement : Prévenir et limiter les risques générés par le numérique sur la santé, le bien-être et l'environnement mais aussi tirer parti de ses potentialités pour favoriser le développement personnel, le soin, l'inclusion dans la société et la qualité des conditions de vie, pour soi et pour les autres (avec la connaissance des effets du numérique sur la santé physique et psychique et sur l'environnement, et des pratiques, services et outils numériques dédiés au bien-être, à la santé, à l'accessibilité, ...).</p>			X		
<p>5.1 Résoudre des problèmes techniques : Résoudre des problèmes techniques pour garantir et rétablir le bon fonctionnement d'un environnement informatique (avec les outils de configuration et de maintenance des logiciels ou des systèmes d'exploitation, et en mobilisant les ressources techniques ou humaines nécessaires, ...).</p>				X	
<p>5.2 Identifier les besoins et les réponses technologiques : Installer, configurer et enrichir un environnement numérique (matériels, outils, services) pour disposer d'un cadre adapté aux activités menées, à leur contexte d'exercice ou à des valeurs (avec les outils de configuration des logiciels et des systèmes d'exploitation, l'installation de nouveaux logiciels ou la souscription à des services, ...).</p>				X	