

# PROGRAMME DE FORMATION



Du 01/07/19 au  
20/12/19

**Conseiller(ère) Numérique avec  
Module Community Manager**

**Titre Professionnel CMN, niveau III, inscrit au RNCP**

Code NFS 320 t – Utilisation de logiciels appliqués à  
l'image

Code ROME G1202 – E1101 / Animation d'activités  
culturelles ou ludiques – Animation de site multimédia

Code GFE : U - Communication, médias

Code Titre TP-01336

Libellé réduit CMN

Eligible CPF 192878 (demandeurs d'emploi - COPAREF

Nouvelle Aquitaine)

## Public visé

---

Salariés d'entreprise, personnes en reconversion professionnelle, demandeurs d'emploi

## Prérequis & Conditions d'admission

---

- Baccalauréat (scientifique ou technologique de préférence)
- 23 ans minimum
- Minimum de 5 ans d'expérience professionnelle
- Utiliser couramment l'ordinateur, Internet, les outils bureautiques, smartphones et tablettes tactiles.
- Entretien individuel et test psychotechnique

## Objectifs opérationnels de la formation

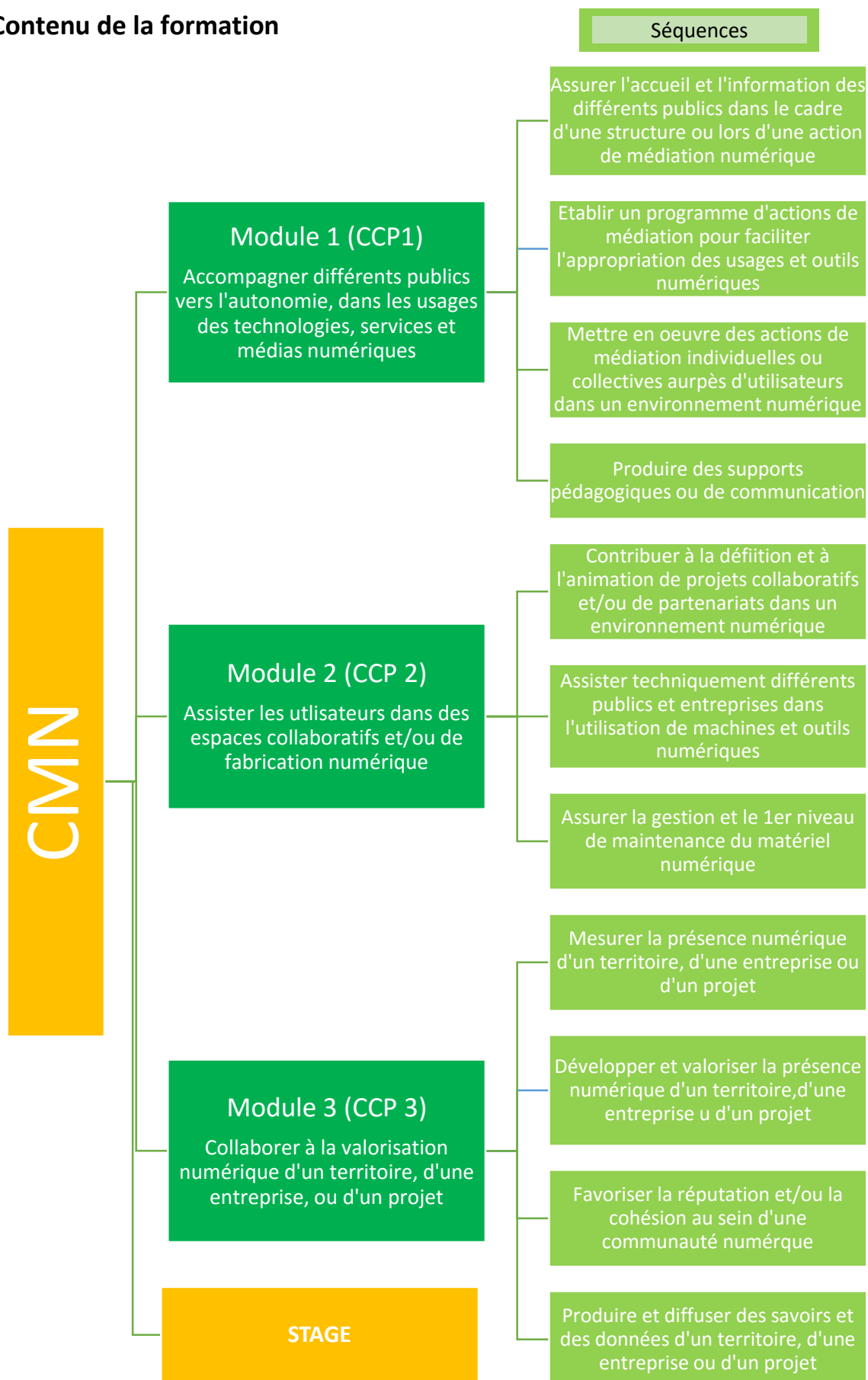
---

Formation certifiante avec passage du Titre Professionnel de « Conseiller(ère) Médiateur(trice) Numérique » (CMN). Titre de niveau III, inscrit au RNCP, délivré par un jury de professionnels.

A l'issue de la formation, l'apprenant sera capable de :

- **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**

## Contenu de la formation



## Programme détaillé de la formation

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

- Identifier et valoriser les actions, l'offre de services, des prestations de la structure ou disponibles sur le territoire et déterminer les acteurs du territoire
- Décrire les typologies des publics
- Analyser Le comportement humain individuel et en groupe
- Connaître l'administratif (règlement intérieur, services administratifs dématérialisés, législation informatique)
- Analyser une demande de prestations ou de conseils
- Améliorer sa communication, les fondamentaux
- Utiliser les techniques de communications en relation client
- Prévenir et gérer son stress

### Etablir un programme d'actions de médiation pour faciliter l'appropriation des usages et outils numériques à destination des particuliers ou d'une entreprise ou d'un territoire

- Connaître les principes et compétences numériques
- Connaître les concepts de base de l'ingénierie de formation
- Utiliser les règles de base et technique de communication pour animer une réunion
- Rédiger les prérequis, les objectifs, la progression pédagogique et les évaluations pour un programme de formation
- Apprendre les méthodes et techniques pédagogiques
- Concevoir des animations, des ateliers autour de la médiation numérique
- Identifier les ressources et les moyens nécessaires pour la mise en œuvre d'ateliers

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

- Mise en œuvre des différentes étapes d'une action de médiation
- Adapter les technologies et outils pédagogiques à l'environnement numérique
- Utiliser l'environnement numérique : Outils, Applications, Logiciels, Bureautique et les TIC
- Identifier les difficultés d'apprentissage
- Gérer la motivation et la dynamique de groupe
- Gérer les conflits

### Produire des supports pédagogiques ou de communication

- Utiliser le traitement de texte pour élaborer les supports et guide de formation pour les activités de médiation numérique (Word)
- Utiliser les diaporamas pour élaborer des supports d'animation (Powerpoint)
- Utiliser Excel pour élaborer des plannings (Excel)
- Utiliser les outils pour éditer, gérer des images, du son et de la vidéo
- Connaître les systèmes numériques pour la formation à distance

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

- Présentation du DP
- Connaître les bases de la conduite de projet
- Utiliser les techniques d'animation de réunion
- Connaître les modes de travail collaboratif
- Avoir connaissance des modalités de base pour l'élaboration de demandes de financements
- Créer et développer son réseau

## MODULE 1

## MODULE 2

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

- Utiliser le vocabulaire technique et anglicismes associés à la culture numérique
- Connaître les bases de la maintenance informatique
- Connaître les bases du réseau informatique
- Connaître les règles de sécurité

### **TP -Assurer la gestion et le premier niveau de maintenance du matériel numérique**

## **MODULE 2**

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

- Participer à la veille numérique et commerciale
- Utiliser les outils de communication et les réseaux sociaux
- Avoir les bonnes pratiques de communication associées au web
- Se constituer un réseau d'échange communautaire
- Elaborer ses objectifs pour développer sa présence numérique

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

- Identifier les médias sociaux externes qui s'expriment sur le territoire, l'entreprise ou le projet
- La réputation en ligne
- Diffuser du contenu sur les réseaux sociaux
- Le cadre législatif sur la diffusion de contenu en mise en ligne
- Connaître les principes des pratiques collaboratives
- Connaître les bases du marketing pour le web
- Automatiser le recueil des données et des indicateurs

## **MODULE 3**

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

- Identifier les internautes influents
- Connaître les règles de communication sur le web
- Organiser ou promouvoir des événements fédérateurs
- Répondre aux messages et aux avis exprimés par les internautes
- Signaler les dysfonctionnements techniques

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

- Exploiter les données documentaires
- Animer des réunions
- Concevoir du contenu informatif et documentaire
- Utiliser des applications de cartographies et de géolocalisation
- Réaliser des prises de vue avec le matériel adapté

**Stage en entreprise** : 5 semaines de stage en entreprise seront réalisées.



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

Par son expertise de la médiation et du numérique, le (la) conseiller (ère) médiateur (trice) en numérique, **met en œuvre des actions de médiation à destination des utilisateurs pour favoriser leur autonomie** avec les pratiques, les technologies, les usages et les services numériques. Il (elle) accompagne également des entreprises locales et des acteurs territoriaux pour leur développement dans l'économie numérique.

Le (la) conseiller (ère) médiateur (trice) en numérique exerce **une veille en continu** auprès des organismes, des acteurs de références et sur les démarches citoyennes, en lien avec son territoire d'activité et le secteur du numérique afin de maintenir son niveau d'expertise. Il (elle) développe aussi ses **compétences de conseils et d'accompagnement sur le numérique** dans les usages, la technologie et les innovations. Il (elle) exerce également cette veille pour se **constituer un réseau de référents**, d'acteurs et de partenaires.

Il (elle) mobilise l'ensemble de cette culture numérique et les connaissances acquises dans le cadre de ses activités et prestations d'accompagnement et de conseils auprès des publics, entreprises ou organismes territoriaux.

Afin de permettre l'appropriation des usages technologiques, et une utilisation adéquate de services et médias numériques, le (la) conseiller (ère) médiateur (trice) en numérique, après une analyse des besoins ou des demandes des différents clients, **propose des actions de médiation** : formations, débats, ateliers thématiques, manifestations, en prenant en compte des aspects réglementaires et financiers. Il (elle) **utilise ou réalise des contenus** pour la proposition retenue. Il (elle) communique afin d'informer ou de promouvoir l'offre de la structure. Il (elle) **organise les prestations** et services proposés en tenant compte des objectifs fixés. Il (elle) transmet à sa hiérarchie les indicateurs d'évaluation (taux de fréquentation, satisfaction, taux de réussite etc.) associés aux actions menées et aux services rendus.

Dans un environnement favorisant l'innovation et la fabrication numérique tel que les tiers-lieux, du type « fablab », le (la) conseiller (ère) médiateur (trice) en numérique **assiste les utilisateurs dans la définition de leur(s) projet(s)** dont la complexité varie en fonction du contexte, du public, des objectifs, des moyens.

Le cahier des charges formalisé tient compte des contraintes techniques, budgétaires et d'un modèle économique adapté. **Le (la) conseiller (ère) médiateur (trice) en numérique repère dans son réseau ou sur le territoire les contributeurs possibles et il (elle) facilite leur mise en relation.** Il (elle) organise et **anime des rencontres, des événements participatifs** sur l'innovation et le numérique à destination du grand public ou des entreprises. Il (elle) s'assure du recueil des informations produites lors de l'animation du projet et de leur diffusion aux participants.

Il (elle) **veille à l'utilisation conforme des équipements** et des outils de l'environnement technique mis à disposition. En fonction des situations et des besoins, il (elle) intervient auprès de l'utilisateur sans influencer les réalisations en cours. Il (elle) fait respecter les consignes techniques, les modes opératoires et les règles de sécurité.

Le (la) conseiller (ère) médiateur (trice) en numérique est **en charge de la maintenance de premier niveau du matériel** et des équipements mis à disposition. Il (elle) s'assure de l'approvisionnement, de l'état de marche du matériel et des équipements afin de proposer un environnement de fabrication numérique opérationnel pour la réalisation des projets individuels, collectifs, associatifs et entrepreneuriaux. Dans le cadre de manifestations organisées à l'extérieur de la structure, il (elle) assure l'installation et le paramétrage du matériel et des équipements utilisés et assiste les utilisateurs.

Le (la) conseiller (ère) médiateur (trice) en numérique, dans le cadre d'une prestation de service ou des besoins de la structure, utilise des outils et des méthodes pour mesurer la présence numérique d'un projet d'une entreprise ou d'un territoire. La complexité du recueil d'information varie en fonction du sujet traité et du contexte. Il (elle) transmet les données à son responsable ou au groupe projet afin d'établir une représentation quantitative et qualitative des données numériques du sujet.

Avec son responsable ou le groupe projet, ils **élaborent des propositions d'objectifs et d'indicateurs** pour établir ou améliorer la présence numérique du territoire, de l'entreprise ou du projet.

Le (la) conseiller (ère) médiateur (trice) s'assure de la présence numérique et de la qualité des relations avec les internautes au travers des outils et services numérique. Il (elle) **favorise ou modère les échanges des internautes sur les plateformes et outils de diffusion**. Il (elle) contribue à l'amélioration technique des outils de diffusion et d'échange. Dans le cadre d'actions collaboratives et participatives, il (elle) collecte et produit des savoirs partagés et des données ouvertes sous formes de textes, de photographies, de bases de données, d'œuvres, de créations numériques. La complexité des actions menées et la quantité de données générées dépendent de la nature des projets et du sujet : territoire, quartier, groupement d'entreprise, école, associations. Il (elle) participe à la gestion et la mise en place d'évènements conçus pour la valorisation des données obtenues.

Les conditions d'exercice de l'emploi varient en fonction des activités de la structure, selon les lieux, les établissements et les événements. Les horaires sont variables et peuvent être décalés. Les déplacements sont à prévoir lors de la mise en place de projets, de manifestations, pour la rencontre de partenaires, de clients. L'activité requiert occasionnellement le port de charges.



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

Les différents secteurs d'activités concernés sont principalement :

Code NAF S - Autres services – code naf 4791

- 94 Services fournis par des organisations associatives
- 95 Services de réparation d'ordinateurs et de biens personnels et domestiques
- 96 Autres services personnels

L'emploi s'exerce généralement dans des **espaces publics numériques**, des « tiers lieux » du type :

- Espace de pratique numérique (médiation numérique)
- Laboratoire de fabrication numérique du type « FabLab », « TechShop » « HackersSpace »
- Laboratoire numérique, centre de ressource du type « Medialab »
- Centres de formation

Et dans des structures assurant également des **activités socio-éducatives et numériques** du type :

- Associations (culturel, artistique, communication, évènementiel, insertion, social)
- Centres de loisirs
- Organismes culturels (cités des sciences, musées)
- Entreprises publiques/établissements publics, collectivités, établissements scolaires, médiathèque
- Maison des jeunes et de la culture
- Centre social, maison de l'emploi, points information jeunesse, Pôle emploi
- Organismes de formation
- Maison de retraite

Et dans des entreprises de **service marchand**

- Service après-vente ou technique (fournisseur d'accès)
- Services commerciaux, de vente de biens numériques, téléphonie mobile
- Entreprise de communication évènementielle

### Les types d'emplois accessibles sont les suivants :

Animateur d'espace public numérique

Médiateur Internet

Médiateur multimédia

Médiateur numérique

Animateur numérique

Formateur TIC

Forgeur numérique

Assistant de projet numérique

Assistant de valorisation numérique du territoire

Assistant d'usages mobiles

Coordinateur local EPN

Conseiller numérique

Assistant de développement numérique

Modérateur de communauté

Animateur de communauté dit « community manager »

## Moyens et méthodes pédagogiques mis en œuvre

---

### Méthodes pédagogiques

- Méthode Expositive : 40%,
- Méthode Active : manipulation 30%, ; mises en situation 30%

### Techniques pédagogiques

- Séances en présentiel en salle de formation
- Mises en situations : jeux de rôles et cas pratiques
- Exercices individuels et en sous-groupes (études de cas...)

### Supports pédagogiques

- Paper-Board
- Tableau blanc
- Rétro-projecteur
- Ordinateurs (mise à disposition d'un ordinateur par apprenant) avec connexion internet
- Supports papier de cours et d'exercices remis par le formateur

## Evaluation de la formation

### L'évaluation formative en cours de formation

Deux Evaluations en Cours de Formation (ECF) sont prévues :

- Une évaluation en milieu de formation regroupant : l'activité-type 1 du REAC « *Accompagner différents publics vers l'autonomie dans les usages des technologies, services et médias numériques* », et l'activité-type 2 du REAC « *Assister les utilisateurs dans des espaces collaboratifs et/ou de fabrication numérique* », prévue à la fin du module 2.
- Une évaluation en fin de formation relative à l'activité-type 3 du REAC « *Collaborer à la valorisation numérique d'un territoire, d'une entreprise, ou d'un projet* », et dans laquelle est incluse une partie Titre Blanc.

#### - Outils d'évaluation

Différentes méthodes d'évaluation des acquis existent. Chaque formateur est libre de mettre en place les méthodes et les outils pédagogiques qu'il estime les mieux adaptés aux stagiaires. Les plus utilisés sont :

- QCM
- Travaux Pratiques (TP)
- Mises en situations

### L'évaluation sommative (Référentiels utilisés : RC & REAC CMN)

Cette évaluation intervient en fin de formation par le passage du Titre Professionnel de Conseiller(ère) Médiateur(trice) Numérique. L'ensemble des 3 modules permet d'accéder au Titre Professionnel CMN. Pour l'accès au Titre Professionnel des candidats par VAE ou issus d'un parcours continu en formation, les compétences sont évaluées au vu :

- a) De l'épreuve de synthèse basée sur une mise en situation professionnelle
- b) D'un entretien technique
- c) Du Dossier Professionnel du candidat
- d) Des résultats des évaluations réalisées pendant le parcours continu de formation
- e) D'un entretien final avec le jury

### L'évaluation de la satisfaction des apprenants

Au cours de deux entretiens individuels réalisés en milieu et fin de formation, par le responsable pédagogique, nous évaluons la satisfaction des apprenants sur les thématiques suivantes : les objectifs et le contenu de la formation les conditions matérielles et logistiques de la formation, les compétences techniques et pédagogiques des formateurs, et le déroulement de la formation.

Un formulaire de satisfaction est complété par les stagiaires au cours de chaque entretien.

A l'issue de la formation, les anciens stagiaires disposent d'un compte personnel sur notre portail. Ils ont la possibilité d'y déposer « un témoignage » sur le contenu et le déroulement de la formation suivie.