

Médiateur numérique



Bac+2 (Niveau 5)



Informatique - Web



100 % à distance



**MINISTÈRE
DU TRAVAIL,
DU PLEIN EMPLOI
ET DE L'INSERTION**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

**Certification professionnelle de niveau 5 :
« Médiateur numérique », enregistrée au RNCP* par
le Ministère du travail du plein emploi et de l'insertion.**

Fiche RNCP* n°40695, enregistrée et publiée au Journal Officiel le 04/06/2025, code NSF :
335 : Animation sportive, culturelle et de Loisirs

**Répertoire National des Certifications Professionnelles*

Formation accessible par blocs de compétences.



Présentation et objectifs

La certification Médiateur Numérique vise à accompagner les publics vers l'autonomie dans l'usage des outils et services dématérialisés. L'objectif est de **maîtriser la conception et l'animation d'ateliers pédagogiques adaptés aux besoins de divers usagers (seniors, demandeurs d'emploi, etc.)**. Les compétences acquises permettent d'assurer une assistance technique de premier niveau tout en garantissant la sécurité des données personnelles. Enfin, le titre valide la capacité à élaborer des projets de territoire connecté, à mobiliser des partenaires locaux et à assurer une veille constante sur l'évolution des technologies et de l'inclusion numérique.

Le médiateur numérique accompagne des personnes vers un usage autonome des outils et services numériques courants ou indispensables pour leurs besoins personnels et professionnels. En s'inscrivant dans une stratégie d'inclusion numérique territoriale, il propose des accompagnements individuels ou collectifs en lien avec un parcours usager construit avec les acteurs de son écosystème.

À l'issue de sa formation, le Médiateur numérique sera capable de :

- Identifier les principaux services publics en ligne, les dispositifs d'inclusion (France Connect, Pass Numérique) et les risques liés au web ;
- Interpréter les mécanismes de l'illectronisme et comprendre les enjeux de la protection des données (RGPD) ;
- Animer des sessions de formation collectives et réaliser des diagnostics de premier niveau sur des équipements numériques ;
- Examiner les besoins spécifiques d'un territoire ou d'un public pour détecter les freins à l'usage des outils digitaux ;
- Mesurer l'impact des actions de médiation via des indicateurs de suivi et vérifier la conformité éthique des accompagnements ;
- Concevoir des ressources pédagogiques originales, structurer un projet de médiation global et développer un réseau de partenaires institutionnels.

Compétences

Accompagner les publics vers un usage autonome des outils numériques et services en ligne

- Accueillir les personnes et présenter les missions de la médiation numérique
- Recueillir les besoins, poser un diagnostic partagé et proposer des accompagnements adaptés
- Concevoir et programmer des accompagnements aux usages numériques
- Préparer et animer des accompagnements aux usages numériques dans différents lieux et environnements
- Évaluer ses actions et sa pratique professionnelle

Accompagner les publics les plus éloignés du numérique dans un réseau territorial

- Développer un réseau local en lien avec l'inclusion numérique
- Accompagner aux usages numériques sur les plateformes administratives
- Aller vers les personnes les plus éloignées du numérique du territoire
- Sécuriser les pratiques numériques des publics
- Accompagner les usages numériques des publics spécifiques

Aptitudes visées

Tout au long de son activité, il respecte le cadre et les limites de la médiation numérique. Il adapte son intervention aux publics, veille à utiliser un langage et des méthodes accessibles et tient compte des besoins spécifiques des personnes en situation de handicap.

Au sein de sa structure ou chez des partenaires, le médiateur numérique accueille le public et mène des entretiens. Il prend en compte les besoins et évalue le niveau d'autonomie numérique de la personne. Il formule avec elle un diagnostic partagé pour lui proposer un accompagnement adapté ou l'orienter vers d'autres services du territoire.

À partir de son analyse des besoins, le médiateur numérique conçoit ses ateliers et ses supports pédagogiques selon des critères d'accessibilité. Il programme son offre de service et la diffuse par différents canaux auprès des publics cibles et des structures partenaires. Il prépare ses ateliers, aménage l'espace et paramètre les matériels en fonction des besoins du public cible et d'éventuelles situations de handicap. Il anime les ateliers seul ou avec un coanimateur.

Pour les demandes d'aide aux démarches administratives en ligne, le médiateur numérique propose un accompagnement individuel. Il aide la personne à se repérer dans l'interface de la plateforme et à en comprendre les éléments clés, guide sa navigation et son maniement des matériels. Si la demande dépasse le périmètre de la médiation numérique, il oriente la personne vers les acteurs sociaux du territoire.

En lien avec les professionnels du champ social et médico-social du territoire, le médiateur numérique repère et rencontre les publics les plus éloignés du numérique. Par une approche progressive, favorisant une relation neutre et symétrique (« aller vers »), il invite les personnes volontaires à exprimer leur demande d'accompagnement. Si les personnes en ressentent le besoin, il propose une aide.

Avec les partenaires du territoire, le médiateur numérique identifie les usages numériques à risques pouvant entraîner des conséquences négatives sur la vie des personnes. Pour y remédier, il conçoit et anime des activités de sensibilisation et de prévention des risques numériques à destination de publics de tous les âges.

En coanimation avec des professionnels intervenant auprès de publics spécifiques, le médiateur numérique adapte sa préparation et ses techniques d'animation en veillant à les rendre accessibles.

Le médiateur numérique travaille sous la responsabilité d'un supérieur hiérarchique. Le degré d'autonomie dans l'exercice de l'emploi varie en fonction de l'organisation de la structure.

Il travaille seul ou en équipe, souvent en partenariat avec d'autres structures ou services du territoire. Il est en contact avec un grand nombre d'interlocuteurs internes et externes, tels que les salariés ou les bénévoles de la structure, le public accueilli et les interlocuteurs des services du territoire.

L'emploi s'exerce dans les locaux de la structure, en itinérance chez les partenaires ou dans des lieux publics. Les horaires varient en fonction de l'offre de service de la structure ou des services du territoire. Le travail en soirée et le week-end peut être exigé.

Débouchés

Les secteurs d'activités concernés sont les suivants :

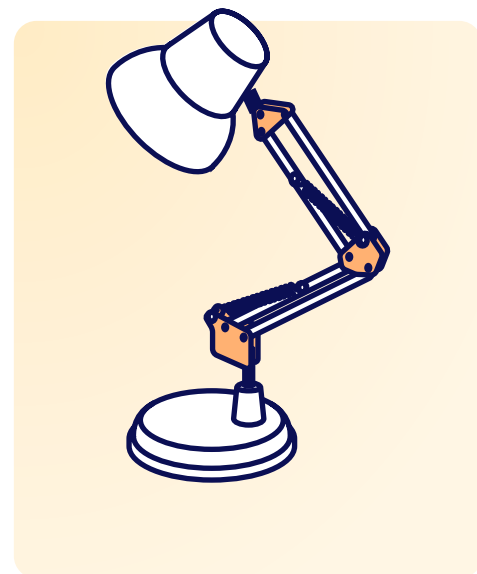
- Collectivités territoriales
- Maisons France Services
- Bibliothèques-médiathèques
- Centres communaux d'action sociale
- Maisons de l'emploi
- Maisons des jeunes et de la culture
- Missions locales
- Établissements éducatifs et médico-sociaux

Secteur privé :

- Associations du champ social, de l'insertion et de la solidarité
- Tiers-lieux et tiers-lieux numériques (espaces publics numériques, fab labs)
- Entreprises d'insertion, coopératives, entreprises unipersonnelles

Les types d'emplois accessibles sont les suivants :

- Médiateur numérique
- Conseiller médiateur numérique
- Conseiller numérique
- Animateur numérique
- Animateur multimédia



Programme

À partir de 230h

Bloc 1 - Accompagner les publics vers un usage autonome des outils numériques et services en ligne

- Accueillir les personnes et présenter les missions de la médiation numérique
- Recueillir les besoins, poser un diagnostic partagé et proposer des accompagnements adaptés.
- Concevoir et programmer des accompagnements aux usages numériques
- Préparer et animer des accompagnements aux usages numériques dans différents lieux et environnements
- Évaluer ses actions et sa pratique professionnelle

À partir de 230h

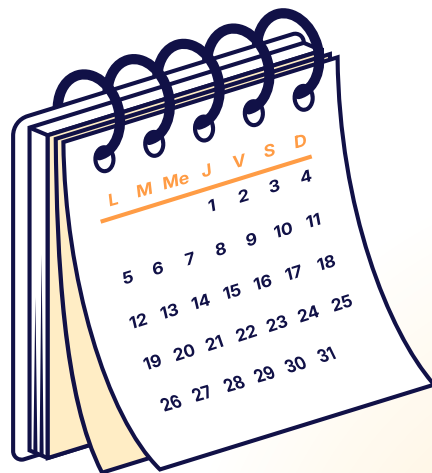
Bloc 2 - Accompagner les publics les plus éloignés du numérique dans un réseau territorial

- Développer un réseau local en lien avec l'inclusion numérique
- Accompagner aux usages numériques sur les plateformes administratives
- Aller vers les personnes les plus éloignées du numérique du territoire
- Sécuriser les pratiques numériques des publics
- Accompagner les usages numériques des publics spécifiques

Modules complémentaires

Compétences transversales

- Apprendre en continu
- Faire preuve d'innovation et de créativité
- Mobiliser les environnements numériques de manière responsable



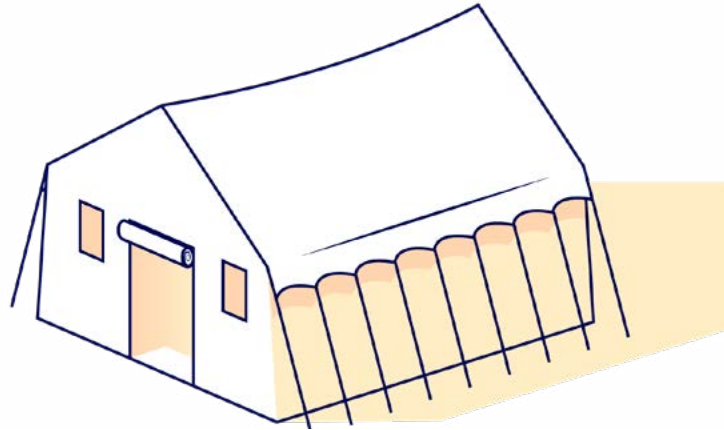
Bootcamps Icademie

2 jours / tous les 2 mois

Les Bootcamps Icademie sont des **modules de cours dispensés en présentiel** et conçus pour compléter la formation à distance des apprenants, au travers de sessions d'échanges et de mises en situation.

Au programme :

- Mobiliser l'IA générative en contexte professionnel ;
- Gérer une situation de crise en entreprise ;
- Développer sa posture commerciale : convaincre, négocier, fidéliser ;
- Réussir son insertion professionnelle ;
- Des ateliers de préparation aux examens, etc.



Disponibles dans **9 campus à travers la France** :

Paris, Toulon, Aix-Marseille, Bordeaux, Lille, Lyon, Montpellier, Nantes et Toulouse.

Période en entreprise

Le candidat à la certification professionnelle Médiateur numérique doit accomplir une période en milieu professionnel à temps plein dans un ou plusieurs établissements de son secteur d'activité, pour une **période minimale de 10 semaines (350h)**, hors contrat d'alternance.



100 % à distance (hors examens)



À partir de 460h - Durée ajustable en fonction du profil

Sur ce parcours, **un seul mot d'ordre : la flexibilité** ! Une formation 100 % à distance, accessible à tout moment de l'année, une progression à votre rythme sur les différents modules du programme, plusieurs sessions d'examens organisées dans l'année, etc.

Après étude du dossier et selon les aménagements possibles, les méthodes pédagogiques et modalités d'évaluation peuvent être adaptées aux publics en situation de handicap.

[Nous consulter pour plus d'informations.](#)

Profils

- Salariés
- Demandeurs d'emploi
- Apprentis
- Personnes en poursuite ou en reprise d'études
- Entrepreneurs / auto-entrepreneurs
- Une expérience professionnelle dans le domaine de l'informatique et/ou du numérique est souhaitée

Prérequis

Pour accéder à ce parcours, vous devez remplir les conditions suivantes :

- Réussite au test de positionnement : test de positionnement en culture générale (français, culture entreprise, multimédia) permettant de vérifier l'adéquation du niveau du candidat avec les exigences de la formation

Modalités d'accès

- Entretien
- Dossier de candidature
- Disposer d'un ordinateur muni d'une connexion internet, d'un micro et d'une caméra fonctionnels

Délais d'accès

Inscriptions à tout moment de l'année.

Le délai d'accès à la formation est habituellement de 14 jours après validation de votre dossier.

Modalités d'évaluation

Deux sessions d'examens par an : juin et décembre.

Les compétences des candidats sont évaluées par le biais de contrôles continus et d'examens finaux :

- Une mise en situation professionnelle ;
- Un entretien technique ;
- Un questionnaire à partir de production ;
- Un entretien final comprenant un temps d'échange avec le candidat sur un dossier professionnel réalisé en amont de la session.

Pour consulter la version détaillée des modalités d'évaluation, vous pouvez vous référer à la [fiche RNCP du titre](#).

Poursuite d'études

Cette certification professionnelle vous donne les clés pour être rapidement opérationnel sur le marché de l'emploi.

Toutefois, une poursuite d'études peut être une option intéressante si vous souhaitez renforcer votre profil ou vous spécialiser (Concepteur Designer UI, etc.).

Validation de blocs de compétences, équivalences et passerelles

Possibilité de validation de bloc de compétences :

Il est possible de valider un ou plusieurs blocs de compétences de ce titre.

Équivalences et passerelles :

Vous pouvez consulter la liste des équivalences et passerelles sur cette formation directement via la [fiche RNCP du titre](#).

Indicateurs de résultats (2024-2025)

Sources :

Année de référence des taux 2024-2025 pour : le nombre d'apprenants totaux, présentés à l'examen, en réussite, en rupture ou abandon

Année de référence des taux 2023-2024 pour : l'insertion professionnelle de nos apprenants, la poursuite d'étude et la valeur ajoutée

Formation 100 % à distance

Indicateurs généraux

9 apprenants ont suivi leur formation sur l'année 2024-2025. Étude réalisée auprès de nos 9 apprenants ayant passé les examens (taux de présentation à l'examen : 100 %), dans le cadre d'une enquête de satisfaction (taux de retour : 33 %).

Taux d'obtention de la certification : 78 %

Taux de satisfaction : 50 %

Taux d'insertion à 6 mois : Non significatif

Taux d'insertion à 6 mois dans les métiers visés : Non significatif

Indicateurs alternance

Pas d'apprenti sur cette formation.

Taux d'obtention de la certification des apprentis : Non significatif

Taux de satisfaction des apprentis : Non significatif

Taux d'interruption en cours de formation : Non significatif

Taux de rupture du contrat d'apprentissage : Non significatif

Taux de poursuite d'études des apprentis : Non significatif

Taux d'insertion des apprentis à 6 mois : Non significatif

Taux d'insertion à 6 mois dans les métiers visés : Non significatif

Taux de valeur ajoutée : Non significatif

Méthodes pédagogiques mobilisées

- Accompagnement individuel et en groupe assuré par des tuteurs/formateurs experts dans le domaine.
- Encadrement assuré par un référent pédagogique et un référent examens.
- Webconférences en direct (également accessibles en différé), forums de discussions, messagerie personnelle.
- Apports de contenus, analyse de cas pratiques, jeux de rôles, échanges libres.
- Plateforme accessible 7j/7.
- Accès à une vidéothèque et une bibliothèque numérique.

Financements

Modalités de financement

- Contrat d'apprentissage
- CDI Apprentissage
- Contrat de professionnalisation
- CPF
- CPF transition
- Plan de développement des compétences
- France Travail
- Autofinancement

Prise en charge à 100 % possible selon les modalités de financement.

Tarifs

À partir de 3 690 € TTC.

Contactez le service Conseil en Formation pour le détail des conditions tarifaires.



Formation à distance

3 Rue Racine
83000 Toulon
09 73 03 01 00
contact@icademie.com
SIRET 489 088 971 00093

Aix-Marseille

415 Avenue des Chabauds
13320 Bouc-Bel-Air
04 42 58 86 31
contact@icademie-aixenprovence.com
SIRET 489 088 971 00077

Paris

44 bis Quai de Jemmapes
75010 Paris
01 75 85 85 65
contact@icademie-paris.com
SIRET 489 088 971 00192

Toulon

15 Boulevard de Strasbourg
83000 Toulon
04 89 33 14 62
contact-toulon@icademie.com
SIRET 489 088 971 00051

Icademie est membre du groupe Eureka Education, spécialiste de l'enseignement supérieur professionnel en France.
Établissement d'enseignement supérieur privé à distance.
Centre de formation continue enregistré sous le numéro de déclaration d'activité : 93 83 03 805 83.
Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État - Code APE : 8559A - N° Académique : 083DISOE

*Ce document peut faire l'objet de modifications afin de répondre à des impératifs d'ordre pédagogique.
Date de MAJ de la fiche : 30/04/2026*