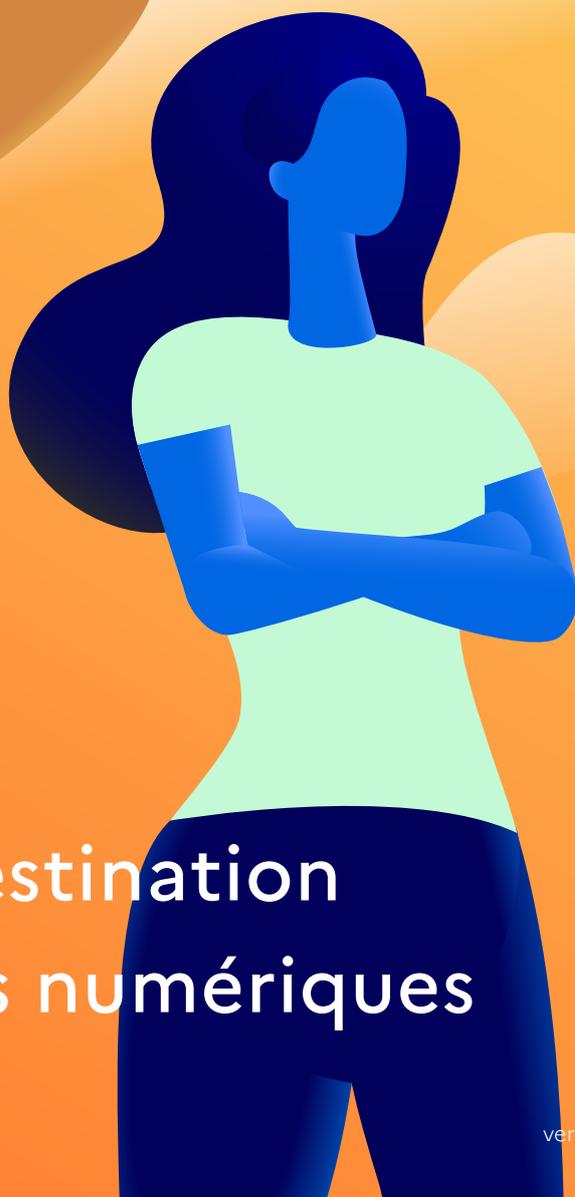
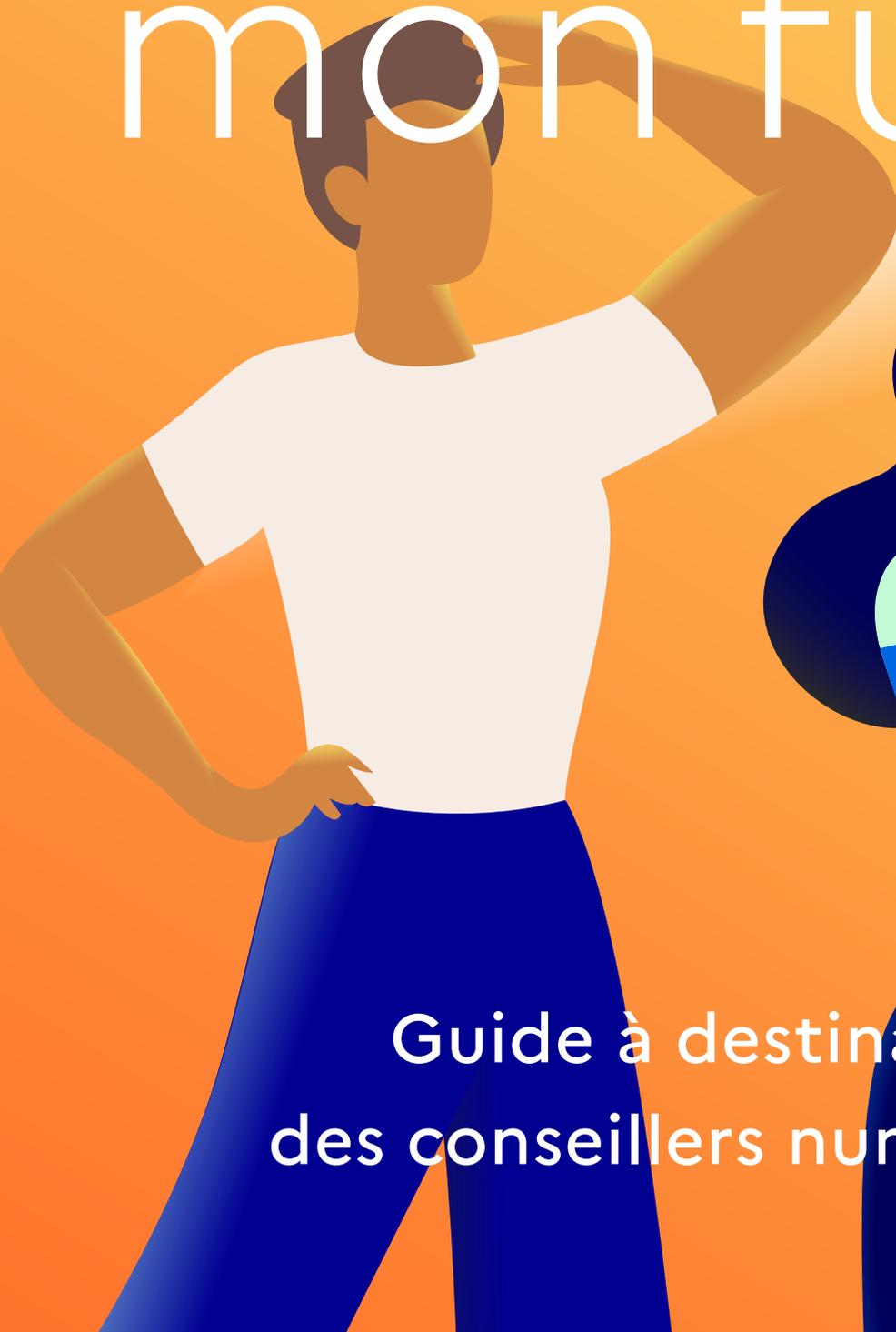




**CONSEILLER
NUMÉRIQUE**

Je prépare mon futur



**Guide à destination
des conseillers numériques**

Introduction

Votre parcours de conseiller numérique arrive à terme, et comme chaque expérience, elle vous a apporté de nouvelles connaissances sur vous et sur l'écosystème de la médiation numérique.

Vous avez participé à renforcer l'action d'accompagnement au numérique dans toute la France par votre investissement, et cette expérience unique ne doit pas rester une simple ligne sur votre CV, mais doit profiter d'une mise en lumière.

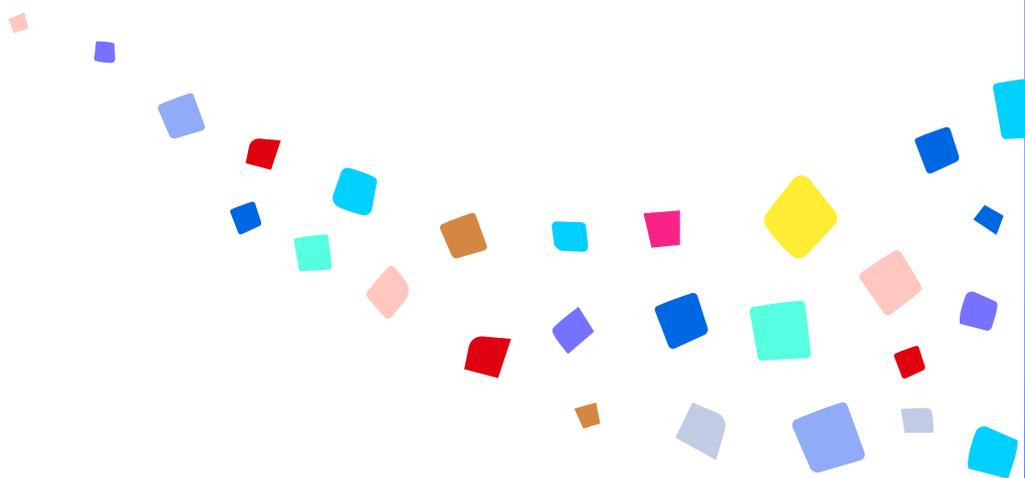
Ce guide vous aidera à identifier et à mettre en valeur les compétences et les savoirs accumulés, ainsi qu'à les réutiliser professionnellement de façon pertinente.

Il vous permettra également d'exploiter des pistes pour construire la suite de votre parcours professionnel, et vous pourrez vous y référer à différents moments en fonction de vos besoins.

N'hésitez pas à utiliser les chapitres qui correspondent à votre problématique et à en laisser d'autres de côté : votre parcours et vos besoins sont uniques, et votre utilisation de ce guide aussi.

Ce support n'est pas exhaustif et a vocation à évoluer avec le temps et vos retours.

Bonne continuation à tous !



Sommaire

1 Identifier ses compétences et mettre en avant ses connaissances p. 4

2 Chercher une formation p. 8

3 Chercher un emploi p. 10

4 Préparer un entretien p. 14

5 Les bons contacts pour être accompagné p. 17

1

Identifier et mettre en avant ses connaissances

Connaissez-vous les différents types de savoirs ?

-  **Les savoir-faire**, « ce que je sais faire », propres au métier et aux compétences attendues, permettent de réaliser les tâches liées à sa mission d'un point de vue pratique
-  **Les savoirs**, « ce que je sais », apprentissages plus théoriques, souvent scolaires, les bases qui permettent de développer un savoir-faire.
-  **Les savoir-être**, « comment je le fais » permettent de déterminer comment vous utilisez les savoirs et les savoir-faire que vous avez capitalisés. Les savoir-être sont donc différents des qualités auxquelles on les rapporte souvent.

Étape 1: Découvrir les savoir-faire développés pendant sa prise de poste

En étudiant des fiches de postes des conseillers numériques, on retrouve plusieurs savoir-faire fréquents. Afin d'identifier si un poste correspond à ce que vous savez faire, mais aussi pour compléter votre CV, nous vous conseillons d'identifier les connaissances et compétences que vous avez mobilisé durant votre mission. Pour ce faire, nous avons imaginé une fiche de poste type dans la filière médiation numérique et sélectionné une offre réelle où nous avons mis en avant les trois types de savoirs.



Un exemple type de fiche de poste de médiateur numérique :



Nous recherchons un(e) Médiateur(ice) numérique

Description du poste :

Accompagnement des utilisateurs

- Fournir un soutien et une assistance personnalisée aux utilisateurs dans l'utilisation des outils numériques.
- Expliquer et former à l'utilisation des logiciels, des plateformes en ligne, des réseaux sociaux, des applications, etc.

Animation d'ateliers et de formations

- Concevoir et animer des sessions de formation ou d'ateliers pour différents niveaux de compétence en matière de numérique.
- Adapter le contenu pédagogique aux besoins spécifiques des participants.

Sensibilisation et promotion

- Sensibiliser les publics aux enjeux de l'inclusion numérique, promouvoir l'usage responsable et sécurisé d'Internet.
- Participer à des actions de communication pour attirer les bénéficiaires potentiels.

Veille et mise à jour

- Se tenir informé des évolutions technologiques et des nouveautés dans le domaine du numérique.
- Mettre à jour et adapter les contenus de formation en conséquence.

Gestion de l'espace numérique

- Assurer la gestion et la maintenance des équipements et des espaces dédiés au numérique si nécessaire.
- Collaborer avec les équipes techniques pour résoudre les problèmes techniques.

Compétences Requises

- Compétences en communication et pédagogie.
- Bonne connaissance des outils informatiques, logiciels et plateformes numériques.
- Capacité à s'adapter à différents publics (enfants, personnes âgées, personnes en situation de handicap, etc.).
- Compétences en gestion de projet pour l'organisation des formations et des ateliers.
- Sensibilisation à la sécurité et à la protection des données en ligne.
- Capacité à travailler en équipe et à collaborer avec divers intervenants.

Et une offre trouvée sur un site spécialisé :

Nous recherchons un(e) Médiateur(ice) numérique

Description du poste :

Le Conseiller numérique a pour missions de :

Sensibiliser aux enjeux du numérique et favoriser des usages citoyens et critiques : lutte contre les fausses informations en s'informant et en apprenant à vérifier les sources, Protection des données personnelles, maîtrise des réseaux sociaux et des usages numériques.

Soutenir les personnes en vulnérabilité dans leurs usages quotidiens du numérique

- Aider aux démarches administratives en ligne notamment sur la plateforme de l'ANEF, demande et renouvellement des titres de séjour, demande de naturalisation, modifications de situation, DCEM Titre de voyage, etc.
- Utiliser les outils de messagerie électronique (envoi classique, envoi de pièces jointes, réception, réponse et gestion).
- Installer et utiliser les logiciels de communication sur les outils numériques.

Connaissances et qualités requises

- Sensibiliser les publics aux enjeux de l'inclusion numérique, promouvoir l'usage responsable et sécurisé d'Internet.
- Participer à des actions de communication pour attirer es bénéficiaires potentiels.



Étape 2 : Identifier les savoir-être qui nous correspondent

Les savoir-être sont déterminants lors d'un recrutement. C'est ce qui fait de vous un professionnel unique et une personnalité dans une équipe.

Une liste des savoir-être ne sera jamais exhaustive, cependant, voici quelques pistes. Nous avons identifié les savoirs être les plus récurrents dans le cadre d'un poste de conseiller numérique, et les avons mis en lumière par un badge afin qu'ils soient facilement identifiables.

<i>COMPÉTENCES INTERPERSONNELLES</i>	<i>COMPÉTENCES INTRAPERSONNELLES</i>	<i>COMPÉTENCES MÉTHODOLOGIQUES</i>
 Communication écrite et orale Coordination d'équipe Rigueur et fiabilité Empathie Communication non verbale	Confiance en soi Responsabilité  Autonomie Implication  Mobilisation de réseau Introspection Agilité Gestion du stress	Apprentissage individuel ou collectif Pédagogie Esprit critique Curiosité Esprit d'initiative Organisation Stratégie Prise de décision
 Médiation Persévérance	 Réactivité	 Gestion du temps



Le conseil d'entretien : Si vous n'arrivez pas à identifier vos savoir-être, pensez à ce qu'on dit de vous ! C'est d'ailleurs une question récurrente en entretien : « Que dirait votre ancien responsable de vous ? ».



Chercher une formation



Vous avez peut-être le souhait de développer vos compétences par le biais de formation(s). Les catalogues et opportunités sont vastes, ce qui peut rendre la recherche délicate.

À ce jour, l'offre de formation diplômante dans le secteur de la médiation numérique s'étend à un titre professionnel (**REMN**), un **master**, 2 **DU** (Médiation Numérique et pouvoir d'agir ; Pratiques transdisciplinaires des médiations numériques et cliniques du virtuel), et un **brevet professionnel**.

Dans le cadre de votre mission de conseiller numérique, vous avez passé le CCP1 du titre professionnel REMN. Vous pouvez poursuivre votre formation dans les organismes préparant à la certification afin de valider les CCP2 et CCP3 et ainsi obtenir le titre complet.

L'État finance également ces modules de formation supplémentaires dans le cadre d'un contrat de conseiller numérique depuis décembre 2023. Si vous êtes dans une dynamique de recherche de contrat au sein du dispositif, n'hésitez pas à faire part de votre souhait de finir ce diplôme à la structure où vous candidatez.



Pour aller plus loin sur le titre professionnel, téléchargez le référentiel :



<https://certifpro.francecompetences.fr/api/enregistrementDroit/refActivity/19295/35384>

Vous pouvez aussi profiter de formations au niveau territorial, par les hubs ou des structures spécialisées dans la médiation numérique. Celles-ci peuvent vous permettre d'approfondir vos connaissances sur des thématiques spécifiques.

Dans la dynamique de l'apprentissage tout au long de sa vie, vous pouvez utiliser les ressources disponibles en ligne. À la frontière entre la veille professionnelle et la formation, elles vous aideront à capitaliser du savoir.



Quelques exemples :



view.genial.ly/6054ae7f696ad40d929137bf



pix.fr



labase.anct.gouv.fr



etsijaccompagnais.fr

Un parcours type de formation

J'identifie la formation qui m'intéresse

Grâce au guide, Pôle Emploi, etc.

Je consulte mes droits sur mon CPF



moncompteformation.gouv.fr

Je sollicite une aide financière complémentaire

Région, Opco, Pôle Emploi

Je finalise ma candidature

J'entre en formation !





Chercher un emploi

Étape 1: Mettre à jour son espace personnel Conseiller numérique via l'espace Coop

Se rendre disponible pour une nouvelle mission : dans l'espace Coop, à partir du nouvel onglet « [Mon espace candidat](#) », vous pouvez mettre à jour votre statut de disponibilité et vos informations personnelles afin d'anticiper votre fin de mission et préparer celle d'après. Pensez à faire cela en amont de votre fin de contrat, avant la clôture de votre espace.

Étape 2 : La recherche sur des sites spécialisés

Lorsqu'on cherche un poste dans la médiation numérique, il est nécessaire de saisir plusieurs mots clés différents pour trouver un panel d'offres conséquent.

Le conseiller numérique a beaucoup de dénominations différentes :

Médiateur numérique

Référent numérique

Animateur numérique

Référent digital

Animateur d'espace public numérique

Formateur au TIC...

Animateur Cyberspace

En utilisant plusieurs mots clés vous augmentez vos chances de trouver. N'hésitez pas à mettre des alertes pour recevoir dans votre boîte mail les postes récemment diffusés.



Cette recherche peut être effectuée sur de nombreux sites :



candidat.pole-emploi.fr/offres/emploi



emploi-collectivites.fr/offres-emploi-territorial-mobilite



emploi-territorial.fr



apec.fr/candidat.html



welcometothejungle.com/fr/jobs



lamednum.coop/job-board



fr.indeed.com



linkedin.com/jobs

Territorialement, des espaces d'offres et de candidatures existent également. Pour exemple, le Hub de Bretagne propose un espace [offre d'emploi](#) de la filière médiation numérique sur la région.

Étape 3 : Le réseau

En entrant dans le réseau Conseillers numérique, vous avez profité d'échanges constructifs avec de nombreux professionnels. N'hésitez pas à les solliciter, mais aussi à contacter les coordinateurs et les Hubs territoriaux.

Pensez également à vous renseigner sur les réseaux territoriaux. Pour exemple, le Hub de Bourgogne Franche-Comté a développé un outil de réseautage.

Étape 4: Les candidatures spontanées

Souvent laissée de côté, la candidature spontanée permet pourtant à de nombreux candidats de trouver un poste en adéquation avec leurs attentes.



**CARTOGRAPHIE
NATIONALE**
des lieux d'inclusion
numérique

Pour vous aider, utilisez la [Cartographie nationale des lieux d'inclusion numérique](#)

Cette cartographie vous permet d'avoir une vue d'ensemble sur le territoire.

Vous avez accès aux contacts des structures facilement et vous pouvez également utiliser des filtres pour cibler votre recherche.

D'autres cartographies peuvent également vous être utiles, puisque de nombreux lieux sont en mesure d'accueillir des médiateurs numériques :



[La cartographie des tiers-lieux](#)



[Le réseau PIMMS](#)



[La cartographie des FabLab.](#)



L'évolution professionnelle

Dans le domaine de la médiation numérique, il existe diverses possibilités d'évolution de carrière en fonction des compétences, de l'expérience et des intérêts professionnels.

Voici quelques voies d'évolution courantes :

1. Responsable de la médiation numérique :

Chef de projet en médiation numérique

Responsable de la stratégie numérique

Coordinateur Conseiller numérique

2. Spécialisation dans un domaine particulier

Médiateur FabLab

Médiateur numérique en entreprise

3. Formateur ou consultant indépendant

4. Recherche et développement

Participation à des projets de recherche liés à l'inclusion numérique, la conception de nouvelles technologies ou l'amélioration des pratiques de médiation.

5. Entrepreneuriat :

Création de sa propre entreprise ou start-up spécialisée dans la médiation numérique, offrant des services de conseil, de formation ou le développement d'outils numériques spécifiques.



Préparer un entretien



Étape 1: Les questions et réponses lors d'un entretien

Chaque entretien propose une variante de questionnement propre au recruteur. Pour mieux vous y préparer, voici quelques interrogations récurrentes et les propositions de réponses correspondantes.

Parcours professionnel

Pouvez-vous vous présenter rapidement ?

« Je suis médiateur(ice) numérique depuis trois ans. J'ai le CCP1 du titre REMN, et j'ai eu l'occasion de travailler sur des missions d'accompagnement de public éloigné du numérique. J'ai travaillé à [structure] où j'étais conseiller numérique, et ma mission me demandait d'être mobile sur le territoire. »

Motif de la candidature :

Qu'est-ce qui vous attire dans cet emploi ?

« Ce poste correspond à mes compétences et mes savoir-faire. J'ai déjà réalisé [mission 1] et aussi [mission 2] qui m'ont permis d'être polyvalent sur le poste que vous proposez. De plus, votre structure correspond à mes valeurs, et me permettra d'évoluer professionnellement. »

Savoir être et comportement au travail :

Aimez-vous le travail en équipe ? Pourquoi ?

« J'aime le travail en équipe car j'aime apprendre des autres et être en partenariat avec mes collègues. J'ai l'habitude de travailler en équipe et dans le cadre de l'accompagnement des bénéficiaires, j'ai la sensation de faire cela tous les jours puisque je forme une équipe avec eux, et nous sommes dans l'apprentissage ensemble. Ils m'apportent beaucoup. »

Contraintes :

Êtes-vous mobile ?

« Oui, je suis mobile sur le territoire car j'ai le permis B. Y-a-t-il un véhicule de fonction ? »

Salaire :

Quelles sont vos prétentions salariales ?

« Elles s'accordent à ce que vous avez proposé dans l'offre. Par rapport à mon profil, je me positionne sur la fourchette haute. »

Autres :

Avez-vous des activités extra professionnelles ?

« Je suis bénévole dans une association, et je fais du sport. Ça me permet de développer des compétences transversales, que je réutilise dans le cadre de mes missions. Par exemple [*exemple de transversalité*]. »

Clôture de l'entretien :

Avez-vous des questions ?

« Oui, je voudrais identifier l'équipe avec laquelle je travaillerais, pouvez-vous m'en dire plus ? Sont-ils dans la médiation numérique ou dans un autre domaine ? »



Étape 2 : S'entraîner par le biais de la simulation

La meilleure façon de se préparer à un entretien, c'est de le simuler. Avec l'aide d'une personne de confiance qui saura être constructive et dans le non-jugement, prenez 5 minutes où vous simulez votre futur entretien.

Face à ce recruteur factice, échangez sur votre parcours, et votre compréhension du poste. Il ne faut pas longtemps pour identifier les axes d'amélioration de son discours.



	<i>OUI</i>	<i>PAS TOUT À FAIT</i>	<i>NON</i>
Le candidat se présente au recruteur, parcours scolaire, expérience de façon claire			
Le candidat est souriant et courtois			
Le candidat est plutôt détendu, à l'aise			
Le candidat écoute avec attention les question qui lui sont posées			
Le candidat regarde son interlocuteur			
Les réponses faites par le candidat sont claires			
Le candidat est cohérent dans son discours			
Le candidat répond avec hésitation aux questions			
Le candidat demande au recruteur de reformuler sa question afin de mieux la comprendre			
Le candidat s'exprime avec ses mains			
Le candidat a une position favorable à une bonne écoute			
Le candidat utilise souvent les mêmes mots, les mêmes expressions			
Le candidat connaît le poste, les missions principales			
Le candidat sait mettre en avant ses compétences			

Le candidat est-il retenu pour le poste ?	<i>OUI</i>	<i>NON</i>	<i>À VOIR !</i>
---	------------	------------	-----------------

Les bons contacts pour être accompagné



Pour vous accompagner dans vos démarches, ne restez pas seul! Votre premier réflexe est de vous tourner vers les coordinateurs Conseiller numérique. Vous trouverez leurs contacts sur cette [cartographie](#).

Les coordinateurs pourront être un véritable relai dans votre recherche, et sauront vous faire profiter de leur réseau.

Des structures sont à votre disposition pour vous accompagner dans votre recherche. Toutes à proximité, il faut vous tourner vers celles de votre territoire.

Inscription au Pôle Emploi: elle doit être un réflexe pour être accompagné dans votre projet, pour recevoir les allocations chômage si vous y avez droit, ou bénéficier d'aides financières en fonction de votre situation, mais aussi avoir une protection sociale (retraite, retraite complémentaire, assurance maladie). *Source: Pôle Emploi*

J'ai moins de 26 ans: l'interlocuteur privilégié sera la Mission Locale, permettant de travailler le parcours professionnel et de sécuriser un projet. Avec la prise en compte de l'ensemble des freins à leur insertion dans tous les domaines: emploi, formation, orientation, mobilité, logement, santé, accès à la culture et aux loisirs. *Source: UNML*

J'ai une RQTH (Reconnaissance de Qualité de Travailleur Handicapé): je me rends dans l'agence Pôle Emploi de rattachement pour bénéficier de l'accompagnement spécifique qui est directement proposé sur place grâce au Lieu Unique d'Accompagnement (LUA).

J'ai un Master, ou j'ai été cadre : l'Association Pour l'Emploi des Cadres (APEC), est un organisme français privé dont le but est de conseiller les entreprises et les cadres en recherche d'emploi.

Cartographie des Hubs territoriaux pour un numérique inclusif



Auvergne-Rhône-Alpes: **Hinaura**



Porté par AGATE Territoires, Fréquence Écoles, la Ligue de l'Enseignement et Zoomacom



Bourgogne-Franche Comté: **Hub MedNum BFC**



Porté par le GIP Territoires numériques Bourgogne-Franche-Comté



Bretagne: **Hub Bretagne**



Porté la Fédération des Centres Sociaux de Bretagne, pour le compte du consortium composé de: Rennes Métropole, Brest Métropole, le SGAR Bretagne et la Région Bretagne



Centre-Val de Loire: **Hub-Lo**



Porté par le GIP RECIA, le Mouvement Associatif Centre-Val de Loire, la Ligue de l'Enseignement, le Centre régional Information Jeunesse (CRIJ) et la Région Centre-Val de Loire



Corse: **Hub Corsica**



Porté par Emaho et la Collectivité de Corse



Grand Est: **HubEst**



Porté par Emmaüs Connect, POP, la Ligue de l'Enseignement Grand Est et We Tech Care



Hauts de France: **Les Assembleurs**



Porté par POP, la région Hauts de France et le SIILAB



Île de France: **Francil-In**



Porté par le GIE Francil-In avec ICI, ASTS, les Entreprises pour la Cité, Emmaüs Connect, Evry Ware et POP



La Réunion, Nouvelle Calédonie, Polynésie Française, Wallis et Futuna, Mayotte: **Hub UltraNumérique**



Porté par Solidarnum



Martinique, Guadeloupe et Guyane: Hub Antilles-Guyane



Porté par Guyaclic, Anis, Up & Space Martinique et Biodésir



Normandie: NUMI



Porté par le Réseau GRAIN, les Copeaux Numériques, le Dôme et le WIP



Nouvelle Aquitaine: Hubikoop



Porté par la SCIC Hubikoop



Occitanie: RhinOcc



Porté par La Mêlée



Pays de la Loire: Hub Conumm



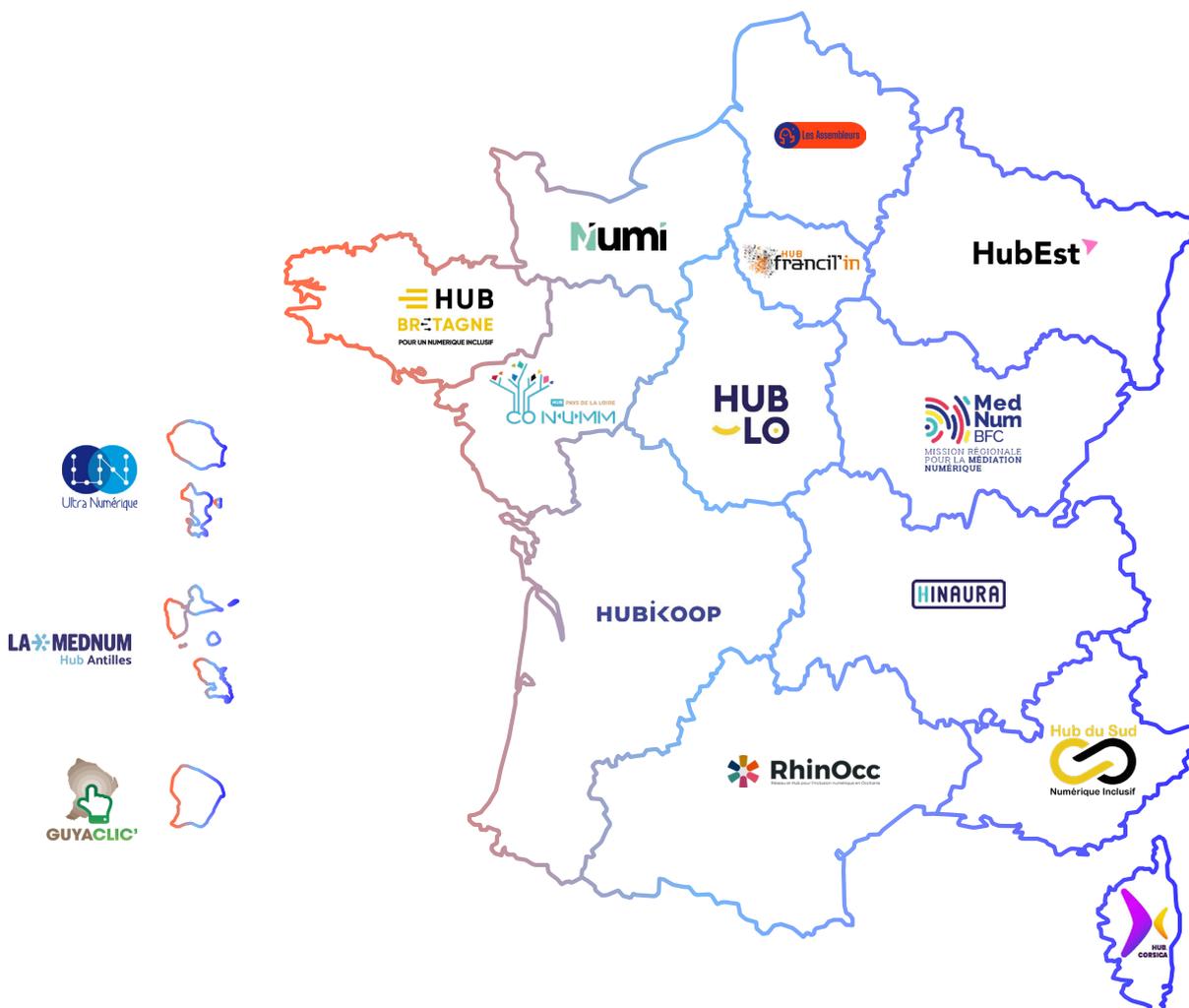
Porté par PING, la Fédération des centres sociaux 49 et 53 et la Ligue de l'enseignement des Pays de la Loire



Région Sud Provence-Alpes-Côte d'Azur: Hub du Sud



Porté par Urban Prod, IRTS PACA et Corse, ADRETS, Arsenic et The Camp





an
ct société
numérique

Rédaction : Clémence Rivet • Conception graphique : Raphaël Grossot