

PROFIL DE FONCTION

L'ANIMATEUR EN INCLUSION NUMÉRIQUE

_ INCLUSION NUMERIQUE

TABLE DES MATIÈRES

I.	Introduction.....	3
II.	Méthodologie.....	5
	A. Le contexte bruxellois et les enjeux du secteur	5
	B. Le prétravail	6
	C. Les entretiens	7
	1) Méthode	7
	2) Constitution de l'échantillon d'animateurs.....	8
	3) Limites et obstacles	9
	D. La liste des compétences professionnelles et informatiques.....	10
	E. Liste des intervenants	11
	F. Lexique.....	11
III.	Liste des compétences.....	13
	A. La visualisation des compétences de l'animateur en inclusion numérique.....	13
	B. Les compétences pédagogiques et sociales – compétences de base.....	15
	C. Les compétences pédagogiques, sociales et techniques – compétences optionnelles	27
	D. Compétences techniques (basées sur le référentiel Digcomp).....	32
	1) DIGCOMP 1.1 Naviguer, rechercher et filtrer des données, informations et contenu numériques.....	34
	2) DIGCOMP 1.2 Evaluer les données, les informations et les contenus numériques.....	35
	3) DIGCOMP 1.3 Gérer les données, l'information et les contenus numériques	37
	4) DIGCOMP 2.1 Interagir grâce aux technologies numériques	38
	5) DIGCOMP 2.2 Partager des contenus grâce aux technologies numériques	40
	6) DIGCOMP 2.3 S'engager dans la citoyenneté grâce aux technologies numériques.....	41
	7) DIGCOMP 2.4 Collaborer via les technologies numériques.....	43
	8) IGCOMP 2.5 Netiquette	46
	9) DIGCOMP 2.6 Identité numérique	47
	10) DIGCOMP 3.1 – Créer du contenu.....	48

Profil de fonction de l'animateur numérique

11)	DIGCOMP 3.2 Intégrer et réélaborer des contenus numériques.....	50
12)	DIGCOMP 3.3 Copyright et licences d'utilisation.....	51
13)	DIGCOMP 3.4 Programmation.....	52
14)	DIGCOMP 4.1 Protéger les équipements numériques	53
15)	DIGCOMP 4.2 Protéger les données personnelles et la vie privée.....	54
16)	DIGCOMP 4.3 Protéger la santé et le bien-être	55
17)	DIGCOMP 4.4 Protéger l'environnement	56
18)	DIGCOMP 5.1 Résoudre des problèmes techniques.....	57
19)	DIGCOMP 5.2 Identifier des besoins et des solutions numériques/technologiques	58
20)	DIGCOMP 5.3 Utilisation créative des technologies numériques	59
21)	DIGCOMP 5.4 Identifier les lacunes en matière de compétences numériques	60
IV.	Profil de fonction / conclusion.....	64
V.	Le questionnaire pour les recruteurs d'animateurs en inclusion	69
A.	Compétences indispensables à l'embauche - résultats de la question 1	69
B.	Compétences essentielles de animateurs selon les recruteurs - résultats de la question 2.....	70
VI.	Utilité du profil de fonction pour la suite.....	73
A.	La Charte de déontologie.....	73
B.	L'outil de validation des compétences.....	73
C.	Un précédent pour les nouveaux métiers de l'inclusion numérique	73
VII.	Annexes.....	74

I. Introduction

La crise du covid et les confinements l'ont montré : bien que le numérique constitue un outil formidable, il exclut encore un trop grand nombre de nos concitoyens. Dans le [Baromètre de l'Inclusion Numérique](#) publié en 2020, on apprend que pas moins de 40% des citoyens belges présentent un risque d'exclusion numérique (8% n'ont pas d'accès aux outils et à une connexion Internet et 32% ont de faibles compétences), chiffre sous-estimé puisqu'il ne prend pas en compte les personnes de plus de 74 ans. Ces inégalités numériques ne sont pas distribuées équitablement à Bruxelles, et atteignent des proportions inquiétantes au sein de certaines parties de la population (pour les ménages qui vivent avec moins de 1200 euros par mois, la vulnérabilité numérique s'élève à 75%¹).

Face aux enjeux de la numérisation, dans un contexte où le numérique est omniprésent, où la transformation numérique des administrations s'accélère et où subsiste une fracture numérique latente au niveau des citoyens, l'animateur en inclusion numérique joue un rôle central. Le numérique a profondément transformé notre rapport au travail, à l'enseignement, à la santé, à la vie privée, à la relation avec les services publics et privés essentiels. Dans ce monde où le numérique est omniprésent et constitue la porte d'accès de nombreux services et droits, le rôle de l'animateur en inclusion numérique devient incontournable.

L'animateur multimédia, ou animateur en inclusion numérique comme nous proposons de l'appeler dans ce travail, est un métier existant déjà à Bruxelles et en Belgique depuis plus de 20 ans. Ce métier ne bénéficie cependant pas d'un statut propre, et constitue pour l'instant une variante du métier [d'Animateur d'activités culturelles ou ludiques](#), sous le titre « animateur d'ateliers multimédia ».

En Wallonie, ce métier a déjà fait l'objet d'un travail approfondi pour en poser les bases, en définir le cadre, et les évolutions possibles, dans un rapport réalisé par le Forem, avec de nombreux experts de terrain – [Métiers d'avenir : médiateur numérique](#) (2018).

C'est maintenant au tour de la Région Bruxelles Capitale de se doter d'un statut pour les animateurs en inclusion numérique.

Par la mise en place d'un Plan d'appropriation numérique 2021-2024, la Région bruxelloise reconnaît l'urgence de prendre des mesures concrètes afin de s'attaquer à cette problématique complexe et transversale de manière coordonnée. L'ambition de la Région est de pouvoir aider les citoyens à s'approprier le numérique en misant sur l'accessibilité de l'outil numérique, la formation dès le plus jeune âge et l'accompagnement de la société vers une transformation numérique accessible pour tous.

Dans ce contexte, l'Axe 3 « outiller » du PAN, a prévu l'encadrement de la profession des médiateurs numériques. Le rôle de l'animateur multimédia, du médiateur numérique, de l'écrivain public numérique et de l'informaticien public apporte une dimension humaine

¹ Voir page 1 - Zoom – Baromètre de l'Inclusion numérique 2020 – UCL, VUB

déterminante dans le processus d'appropriation numérique, particulièrement pour certains publics visés par le PAN : personnes âgées, situations de handicap...

Dans ce document, nous choisissons de parler **d'animateur en inclusion numérique** plutôt que d'animateur multimédia. En effet, après consultation avec des coordinateurs d'EPN et l'ASBL CF2M, l'usage du mot « multimédia » est controversé.

Le terme multimédia renvoie à quelque chose de bien précis : la création ou le montage de contenu vidéo, photo, sons, sur de multiples supports à l'aide d'outils numériques. En voici la définition selon le Robert en ligne² : « *Technique intégrant sur un même support des données de différentes natures (son, texte, image), consultables de manière interactive* ».

La formation « animateur multimédia » proposée par CF2M est très cohérente avec cette définition car l'accent est mis sur des compétences techniques et créatives afin de former des animateurs qualifiés en création de contenu.³

Or notre profil de fonction doit être le plus consensuel possible par rapport au travail effectué par des animateurs sous de multiples statuts (CDI, art. 60...) et ayant des niveaux d'expérience et d'enseignement très différents, la notion de « multimédia » est quasiment absente, sauf dans des compétences optionnelles.

Dans les EPN, les animateurs sont le plus souvent confrontés à un public ne maîtrisant pas les compétences informatiques de base et ayant besoin d'un accompagnement individuel plus généraliste. De manière générale, peu d'animateurs ont le temps de créer un contenu multimédia à part entière.

Nous aurions pu choisir le terme d'animateur en EPN, mais il nous semblait trop réducteur dans la mesure où des activités d'animation numérique peuvent avoir lieu également dans des maisons de quartier, des maisons de jeunes, maisons pour l'emploi, ASBL et autres lieux de formation.

² Voir la [définition du Robert](#)

³ Voir la formation « [animateur multimédia](#) » de CF2M

II. Méthodologie

A. Le contexte bruxellois et les enjeux du secteur

Ce travail a été conçu pour correspondre au territoire de la Région Bruxelles Capitale et à la spécificité des Espaces Publics Numériques qui s'y trouvent. Plusieurs facteurs font de Bruxelles une région unique avec des problématiques qui lui sont propres :

- C'est une Région fortement urbanisée avec une fracture numérique très « territorialisée » sur les communes les plus fragiles économiquement⁴, qui sont aussi les communes les plus pauvres en Belgique (Anderlecht, Molenbeek et Saint Josse)⁵
- La Région bruxelloise est une région pleine de diversité où se côtoient de nombreuses nationalités, et où un habitant sur 3 est d'origine étrangère⁶ : en EPN, une partie du public a des difficultés avec la compréhension d'une des langues nationales et/ou des difficultés d'alphabétisation
- Les EPN en Région bruxelloise reposent fortement sur un personnel en insertion socio-professionnelle. Pour les EPN labélisés, 65,7 % des ressources humaines d'animation sont sous statut art.60, PTP ou bénévole.
- Les EPN en Région bruxelloise présentent une grande diversité de statuts : EPN communaux, bibliothèques, ASBL en éducation permanente, centres culturels, écoles de devoirs, ASBL de promotion de la santé, CPAS, les maisons pour l'emploi, les maisons de quartier, etc...
- Le secteur des EPN n'est pas harmonisé, ce qui constitue une richesse mais aussi un point d'attention lorsque l'on envisage un travail d'uniformisation comme celui-ci.

Il faut donc que le statut des animateurs en inclusion numérique inclue les multiples formes que prend ce métier sur le terrain, mais aussi qu'il corresponde à une mission claire et bien définie. Toutes les compétences de base devraient être valorisables, aussi bien pour des animateurs en insertion socio-professionnelle que pour les animateurs ayant des contrats classiques.

Pour le secteur, ce travail présente aussi un fort intérêt, dans la mesure où de nombreux animateurs désirent une meilleure reconnaissance de leur travail, et un statut facilement valorisable lors d'un changement de carrière.

⁴ Voir [L'Analyse de la fracture numérique en Région Bruxelles Capitale](#) - UCL

⁵ Voir l'article de DH, [Les trois communes les plus pauvres du pays en termes de revenu net imposable sont bruxelloises : Anderlecht, Molenbeek et Saint-Josse-ten-Noode.](#), 26/10/2020

⁶ Voir l'article de Bx1.be - [Un habitant bruxellois sur trois est de nationalité étrangère \(infographies\)](#), 13/01/2021

L'enjeu de ce travail pour le secteur est donc de :

- Définir clairement les missions et les profils des animateurs en inclusion numérique ;
- Etablir un référentiel commun concernant le métier et les attentes envers les animateurs en inclusion numérique ;
- Dresser une liste de compétences de bases et de compétences optionnelles afin de cerner les formations et/ou expériences professionnelles menant à ce métier, et donc de guider les futurs coordinateurs d'EPN dans le recrutement de leur animateur
- Pour les animateurs, faire valoir les nombreuses compétences acquises sur le terrain en cas de changement de poste/secteur ;

B. Le prétravail

Nous avons choisi de commencer par une revue des fiches de postes existantes sur le terrain, en consultant les ressources de 3 structures clés :

- L'Atelier du Web, EPN communal de Saint Gilles
- Fobagra ASBL
- MAKS vzw

Fobagra ASBL et MAKS vzw, ont l'avantage d'être des organismes d'économie sociale mandatée insertion professionnelle et de former des animateurs sur le terrain, intitulés animateurs multimédia, ou animateurs en EPN. Ces structures disposent donc d'un profil de fonction bien défini, permettant d'encadrer les tâches et missions d'un personnel sous statut art. 60.

L'Atelier du Web est l'EPN communal de Saint Gilles, qui fonctionne depuis 2006, et dispose également d'une liste des tâches claires que peuvent effectuer leurs animateurs.

Suite à cet exercice, nous avons aussi consulté des offres d'emploi pour des postes similaires (15 offres en France et 5 offres en Belgique), afin d'identifier les exigences sur le marché de l'emploi en termes de tâches et compétences. Nous avons rencontré un obstacle pour la Belgique, avec moins d'offres qu'en France, où le métier est plus répandu. Les offres ont été consultées entre juillet 2021 et mars 2022.

Nous avons ensuite créé un premier tronc commun des tâches et compétences, en piochant dans les offres d'emploi et les fiches de postes. Nous sommes parvenus à une liste qui ne contenait pas moins de 25 compétences, empruntées à 5 métiers différents :

- OP-162 – Animateur d'activités socio-culturelles ou ludiques
- OP-577 – Formateur pour adultes
- OP-507 – Technicien PC et matériel de bureau

- OP-322 – Assistant social
- OP-651 – Collaborateur support TIC

Nous nous attendions à dresser une longue liste de compétences issues de plusieurs métiers, puisque la fonction d'animateur en inclusion numérique se situe au croisement de 3 grands domaines de compétences : le domaine pédagogique, le domaine technique et le domaine social. La longueur de la liste était aussi due à la grande diversité des tâches qui incombent aux animateurs, particulièrement lorsqu'ils ont un statut stable et occupent une fonction supplémentaire à la simple animation de l'espace numérique. La variabilité des offres d'emplois s'explique aussi par la diversité des problèmes rencontrés, par des structures parfois fort différentes, qui ont besoin de trouver un profil compatible, capable d'être à la fois technicien, animateur, communicant, flexible, rigoureux, autonome, etc... En effet, comme le métier d'animateur en inclusion numérique ne dispose pas d'un statut, chaque structure rencontrant un besoin d'animation fusionne plusieurs besoins sur une seule fonction.

À partir des offres d'emploi et des (diverses) compétences demandées, nous avons élaboré un guide d'entretien à destination des animateurs, afin de distinguer les tâches réellement effectuées sur le terrain, et de déterminer un tronc commun utile pouvant servir de socle au statut de l'animateur en inclusion numérique.

C. Les entretiens

1) Méthode

À l'aide du guide d'entretien, nous avons effectué des entretiens semi-directifs, majoritairement basé sur des questions ouvertes et qualitatives afin que les animateurs aient toute la latitude nécessaire pour parler de leur métier. Nous avons choisi cette méthode car nous connaissons la diversité et la complexité non seulement du métier, mais aussi du secteur des EPN, avec des structures très différentes dans leur fonctionnement.

Les entretiens ont duré entre 45 minutes et 1 heure, et se sont déroulés en présentiel dans l'EPN, dans un bureau fermé ou à une heure où le public n'était pas présent, afin de garantir la confidentialité de l'entretien. Tous les entretiens ont eu lieu au mois de mars 2022.

Nous avons pris contact avec les animateurs directement par email ou par téléphone, sauf pour les art. 60 et le bénévole. Pour ces derniers, nous avons d'abord contacté le coordinateur de la structure, puis nous avons pris rendez-vous par email pour les rencontrer sur leur lieu de travail.

A l'analyse des résultats, nous avons croisé des données en opérant des distinctions entre différentes catégories lorsque c'était pertinent. Voici les deux catégories distinguées :

- Le temps de travail : il a été parfois nécessaire de différencier les animateurs disposant de temps de travail long (temps plein et 4/5), et les animateurs disposant de temps de travail court (de 17,5h à 22h). Cette catégorie est pertinente lorsque l'on s'intéresse au temps que prennent certaines tâches et à l'organisation de travail de l'animateur.

Profil de fonction de l'animateur numérique

- Le type de contrat : une différence a parfois été nécessaire entre les animateurs ayant un statut stable (CDI, ACS et CDD) et les animateurs ayant un statut plus temporaire (art.60, bénévole et CAP), notamment dans la prise en charge de certaines tâches de communication et de coordination, qui ne sont pas à la portée du personnel en insertion socio-professionnelle.

Les entretiens nous ont permis d'établir un tronc commun « de terrain » ainsi qu'une idée des compétences optionnelles supplémentaires qui concernent plus particulièrement les animateurs sous CDI.

2) Constitution de l'échantillon d'animateurs

Pour constituer un échantillon d'animateurs représentatif de la diversité des profils en Région bruxelloise, nous avons pris en compte des critères tels que le type de contrat (bénévole, travailleur en insertion, employé sur un contrat durable), le type d'EPN où travaille l'animateur (communal, associatif, bibliothèque), le niveau de diplôme ou la répartition géographique. Nous avons ensuite veillé à ce que chaque critère soit représenté par différents profils. Le résultat est un échantillon de 14 animateurs répartis comme suit :

- Type de contrat

Type de contrat	Nombre d'animateurs interrogés
Travailleurs en insertion (art.60)	4
Bénévole	1
Travailleurs sous contrat classique (CDI, CDI conditionné à un financement, CDD)	8
Travailler sous contrat CAP	1

- Type d'EPN où le travailleur exerce

Type d'EPN où le travailleur exerce	Nombre d'animateurs interrogés
EPN communal	3
Bibliothèque	3
EPN mobile (asbl)	1
EPN fixe (asbl)	7

- Niveau d'expérience ou de diplôme :

Le niveau de diplôme le plus élevé est universitaire long (+5). L'animateur le moins diplômé n'a pas atteint le CESS.

L'animateur le moins expérimenté avait moins d'un mois d'expérience. L'animateur le plus expérimenté avait 20 ans d'expérience.

- Répartition géographique :

Profil de fonction de l'animateur numérique

Les profils sont issus de différentes communes : Anderlecht, Molenbeek, Saint Gilles, Ixelles, Forest, Schaerbeek, Watermael-Boitsfort, Saint-Josse, Bruxelles.

La profession est plutôt masculine, et notre échantillon de 14 animateurs comportait 3 femmes.

3) Limites et obstacles

a) Limites liées au profil

Tous les profils sont bien représentés, mais leur proportion ne correspond pas aux études plus larges menées en région bruxelloise.

Par exemple, une majorité des animateurs qui ont passé l'entretien (8 animateurs sur 14) ont un statut relativement stable (CDD, CDI, CDI conditionné à un financement, ACS), alors que selon le cadastre des EPN, la majorité du personnel d'animation est sous contrat temporaire (65% du personnel d'animation des EPN labélisés est sous statut art. 60, PTP ou bénévole).

Cette différence de répartition s'explique notamment par la plus grande disponibilité et la plus grande motivation des animateurs occupant un poste pérenne pour participer aux entretiens. Il était plus difficile pour des bénévoles, par exemple, de dégager une heure pour passer l'entretien, mais aussi de se sentir légitimes dans leurs réponses.

A noter que l'un des animateurs ayant passé l'entretien avait un type de contrat de travail qui n'avait pas été pré-identifié. Nous avons trouvé judicieux de le garder, car il s'agissait d'un contrat d'adaptation professionnelle : un type de contrat qui promeut la mise au travail des personnes en situation de handicap. Puisqu'il s'agit d'un contrat d'insertion et d'apprentissage, celui-ci a été classé parmi les art. 60 lors du traitement des données.

b) Limites liées au secteur

L'un des obstacles d'un questionnaire précis et fermé pour les animateurs en inclusion numérique, tient à l'organisation du secteur des EPN. En effet, les EPN peuvent se situer dans une grande variété de structures communales ou associatives : des bibliothèques, des écoles de devoirs, des associations en Education Permanente, des centres culturels, des associations de promotion de la santé, etc. Cette variété peut rendre difficile la compilation de données semblables, précises et chiffrées.

Dès lors, le travail des animateurs dépend de l'organisation d'une structure très spécifique. En RBC, aucun EPN ne ressemble à son voisin, et donc le travail d'un animateur varie d'une structure à l'autre.

Pour contourner cette difficulté préalablement identifiée, nous avons opté pour une optique plus qualitative que quantitative, via un entretien semi-directif.

c) Limites liées au contexte

Le contexte était particulier : les entretiens ont eu lieu au moins de mars 2022, après presque 3 ans de pandémie, et donc de bouleversements pour les EPN. Les confinements ont provoqué

leur fermeture, et la demande des usagers s'est complexifiée : les animateurs sont de plus en plus sollicités pour des demandes administratives ou urgentes.

L'inflation, l'augmentation des prix de l'énergie, ont aussi mis en difficulté une partie de la population, particulièrement dans les communes les plus défavorisées. Les EPN étant un lieu d'accueil et d'inclusion, les animateurs ont pu être confrontés à des situations sociales difficiles. Ce contexte a pu influencer les animateurs, qui ont eu une charge de travail plus complexe et plus lourde, dans certaines de leurs réponses.

D. La liste des compétences professionnelles et informatiques

Pour élaborer cette liste, nous avons simplement repris le tronc commun obtenu lors du travail exploratoire. Nous l'avons confronté aux résultats des entretiens, en gardant à l'esprit la principale difficulté de ce travail : la diversité des statuts et la forte part d'animateur en ISP en Région de Bruxelles-Capitale. Cela a permis de filtrer les compétences pour obtenir une liste plus réduite et réaliste.

Nous avons également pu, sur base des entretiens, dresser une première liste de compétences optionnelles. Nous avons écarté ces compétences du tronc commun car elles n'étaient maîtrisées que par une minorité d'animateurs : il s'agit d'une palette de « spécialisations » développées par certains d'entre eux en fonction de leurs activités pédagogiques, de leur public, ou des tâches supplémentaires qu'ils prennent en charge dans l'EPN (ex : maintenance technique, communication...). Nous fondons ce choix sur la nomenclature de Competent (VDAB), qui utilise également des compétences optionnelles pour la plupart des métiers décrits. Voir par exemple la fiche du [Technicien PC et matériel de bureau](#), qui ne comporte pas moins de 17 compétences optionnelles.

Une fois les compétences de base et les compétences optionnelles obtenues via le travail exploratoire et les entretiens sur le terrain, nous avons aussi comparé notre liste au rapport « Médiateur Numérique » du Forem. Ce document dresse déjà, pour la Région wallonne, une liste de compétences communes aux métiers d'inclusion numérique (médiateur numérique en EPN, animateur de Fablab et animateur d'espace de coworking). Puisque trois métiers sont regroupés, certaines compétences du « Médiateur Numérique » ne nous semblaient pas indispensables dans un tronc commun, et sont donc reprises dans les compétences optionnelles.

Pour les compétences informatiques, nous nous sommes appuyés sur le référentiel de compétence Européen Digcomp 2.1. Nous avons utilisé un cadre posé par Start Digital dans le *Premier jet – référentiel de formation Digcomp*⁷, pour le comparer à l'état des compétences des animateurs en inclusion numérique.

⁷ <https://start-digital.be/mediateurs/digcomp/>

E. Liste des intervenants

Nous nous sommes appuyés sur plusieurs experts de terrain au cours de ce travail. Voici la liste des organismes qui sont intervenus à divers degrés dans ce projet.

- Fobagra ASBL
- MAKS vzw
- Espace Cultures et Développement
- CF2M ASBL
- Le Consortium de validation des compétences
- L'Atelier du Web de Saint Gilles

Ces intervenants ne comprennent pas les animateurs des EPN ayant répondu à l'entretien, pour des raisons de confidentialité.

F. Lexique

L'utilisation de deux référentiels (Competent, du VDAB, et de Pôle Emploi en France) pose un problème de lexique puisqu'ils n'utilisent pas toujours les mêmes termes.

Par exemple, la fiche [de l'animateur d'activités culturelles et ludiques](#), de laquelle nous avons tiré les compétences relatives à l'animation d'ateliers, emploie le terme *client*, comme dans « étudier une demande client ». Dans la fiche ROME du métier le plus proche en France, [G1202 - Animation d'activités culturelles ou ludiques](#), le terme *client* est totalement absent, remplacé par le mot *public*.

A des fins d'uniformité de notre travail, il nous fallait choisir ; nous avons donc opté pour *public*, qui nous semblait plus approprié. En effet, *client* renvoie plutôt à un service commercial.

Le terme *personne* est aussi employé sur une fiche ROME relative à [l'action sociale](#), un domaine que l'animateur en inclusion numérique est souvent amené à toucher via l'angle du numérique. C'est aussi un terme utilisé en Belgique, par le site Competent pour certaines compétences de [l'assistant social](#).

Voici la liste du lexique utilisé :

Public : remplace le mot *clientèle* ou *client*

Usager : un terme utilisé pour les démarches en ligne, plus individuel que le mot *public*, et qui renvoie à une notion de service, littéralement « quelqu'un qui utilise quelque chose »⁸.

⁸ Définition du [Robert en ligne](#)

Profil de fonction de l'animateur numérique

Installer l'espace d'animation : remplace *décorer l'espace d'animation*, qui n'est pas exact lorsque l'on parle d'activités numériques, qui nécessitent d'installer et mettre en marche un matériel complexe.

Mettre à jour des tutoriels ou documentations techniques : remplace *mettre à jour une documentation technique*, car le terme est plus complet pour le métier d'animateur ou de formateur en inclusion numérique.

Apprenant : remplace le mot *stagiaire*, car l'animateur en inclusion numérique n'intervient pas en entreprise pour former à un métier spécifique.

III. Liste des compétences

A. La visualisation des compétences de l'animateur en inclusion numérique

Ci-dessous, un schéma permettant de modéliser l'articulation des compétences de l'animateur en inclusion numérique.

Il permet de visualiser les 3 dimensions qui constituent le champ d'action principal du métier (voir 1 sur le schéma ci-après):

- La dimension pédagogique
- La dimension sociale et légale
- La dimension technique

On peut également identifier là où ces dimensions se croisent et font intervenir des compétences plus complexes (voir 2 sur le schéma ci-après).

Par exemple, au croisement de la dimension sociale et de la dimension pédagogique se trouve la compétence « analyser la situation et les besoins de la personne ».

Aspect pédagogique: Quel est son niveau? Quel est son objectif? Comment va-t-elle progresser? Quels outils connaît-elle au préalable?

Aspect social: Comprend-elle suffisamment le français? A-t-elle les moyens de s'entraîner chez elle (bruit, pression familiale, fatigue, travail, responsabilités...)? A-t-elle des freins psychologiques à l'utilisation du numérique (peur, honte, parcours scolaire chaotique...)

Profil de fonction de l'animateur numérique

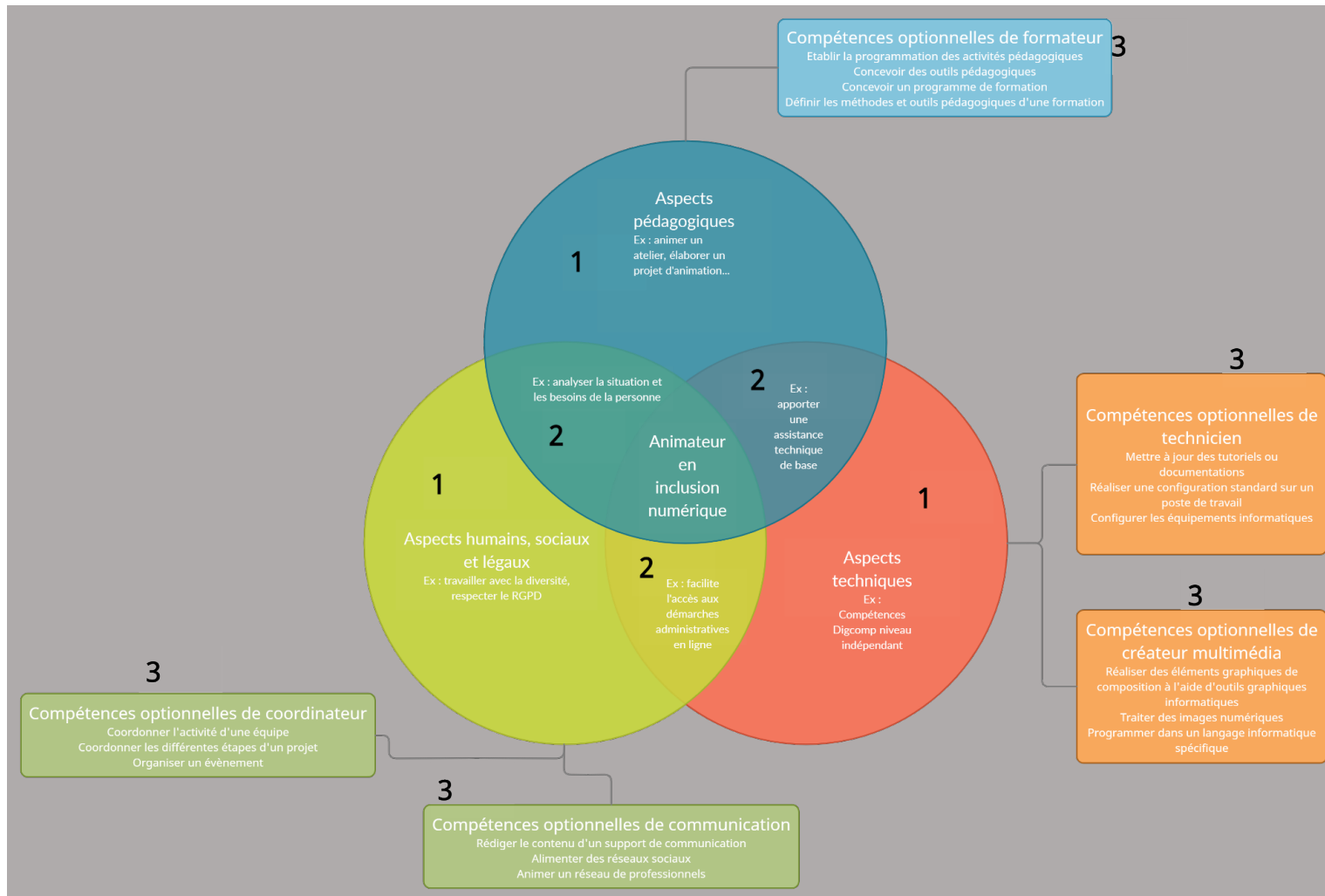


Schéma 1 - Articulation des compétences de l'animateur en inclusion numérique

Profil de fonction de l'animateur numérique

Ce schéma permet de repérer facilement sur quelles dimensions vont se greffer des profils plus qualifiés ou plus expérimentés, et donc quelle sera la spécialité d'un animateur en inclusion numérique. Cela permet aussi de montrer la forte cohérence des compétences optionnelles avec ce tronc commun et l'atout qu'elles peuvent apporter au travail d'animateur en inclusion numérique (voir 3 sur le schéma ci-après).

Mais ces compétences professionnelles de base et optionnelles doivent être enrichies par des compétences informatiques, car les animateurs sont amenés à utiliser des outils numériques quotidiennement, et à transmettre ces connaissances au public. Il est donc aussi nécessaire de clarifier, sur base du référentiel Européen de compétences informatiques Digcomp, quelles compétences informatiques l'animateur en inclusion numérique doit présenter.

B. Les compétences pédagogiques et sociales – compétences de base

Voici la liste des compétences de base de l'animateur en inclusion numérique, c'est-à-dire le cœur de métier, et les compétences indispensables. Chaque compétence listée ici sera brièvement expliquée et illustrée d'un exemple. Nous justifierons également les raisons pour lesquelles une compétence fait partie de cette liste, en mentionnant métier sur Competent ou la fiche ROME de Pôle Emploi dont elle est tirée.

Dans le cas où nous avons dû nous-même formuler une compétence inexistante dans les référentiels actuels, nous avons simplement indiqué « NA » dans les colonnes Source, Code, Titre.

		Traduit le souhait de l'utilisateur en offre
		Typologie du public
		Principes de la relation client
		Exemple
		L'animateur pose des questions sur les besoins de l'utilisateur, par exemple pour l'aiguiller vers la formation dont il a besoin. Il est capable de se mettre dans la peau de celui-ci pour déterminer le meilleur niveau, horaire, etc...
		Raison/cohérence
		Cette compétence avait déjà été identifiée dans le pré-travail. Tous les animateurs ont indiqué avoir cette compétence lors de leurs entretiens. Cette compétence est reprise dans les métiers proches sur Competent et sur Pôle Emploi. Cette compétence est reprise dans le rapport "Médiateur Numérique" du Forem. Cette compétence a été validée en réunion collective avec les EPN et par CF2M.
https://competent.vdab.be/competent/release/current/occupationalprofile/OP-162	OP-162	Informier sur la ou les activités d'animation et les modalités d'organisation
		Fournit des informations actuelles par téléphone, par mail ou sur place
		Adapte son langage au groupe cible
		Donne un livret d'informations
		Donne des conseils sur des problèmes pratiques ou répond à des questions
		Motive les personnes à participer aux activités
		Techniques de communication
		Caractéristiques socio-culturelles des publics
		Exemple
		L'animateur répond au téléphone pour communiquer les horaires d'ouverture de l'EPN. Il donne des informations sur les formations proposées en veillant à adapter son langage à l'utilisateur. Il promeut oralement tel ou tel atelier et encourage les usagers à y participer.
		Raison/cohérence

			<p>Cette compétence avait déjà été identifiée dans le pré-travail.</p> <p>Tous les animateurs ont indiqué avoir cette compétence lors de leurs entretiens.</p> <p>Cette compétence est reprise dans les métiers proches sur Competent et sur Pôle Emploi.</p> <p>Cette compétence est reprise dans le rapport "Médiateur Numérique" du Forem.</p> <p>Cette compétence a été validée en réunion collective avec les EPN.</p>
https://www.soi-tc.fr/assets/fiches_pe/FEM_K1201.pdf	K1201	Action sociale	<p align="center">Accompagner des usagers dans leurs démarches en ligne</p>
			<p>Facilite l'accès numérique aux principaux services essentiels : e-ID, Itsme, homebanking, formulaires, boîtes mail... en respectant la confidentialité des données et le RGPD.</p>
			<p>Renseigne la personne sur les dispositifs d'aide sociale, les démarches administratives et l'oriente vers les organismes compétents, un médecin, une association d'insertion, des réseaux d'entraide, ...</p>
			<p align="center">Exemple</p>
			<p>Un usager a besoin de consulter Irisbox et souhaite se connecter avec un lecteur de carte d'ID. L'animateur lui montre le fonctionnement de celui-ci pour se connecter à Irisbox et n'entre pas le code PIN de la carte ID à la place de l'utilisateur.</p> <p>Un usager a besoin d'accéder à un formulaire. L'animateur lui montre comment le télécharger, ou explique brièvement comment remplir un champ et passer au suivant. L'animateur n'effectue pas le contenu de la démarche.</p>
			<p align="center">Raison/cohérence</p>
			<p>Cette compétence a fait l'objet d'un ajout. Seule la partie "renseigner la personne [...]" existait au préalable dans une compétence liée à l'Action Sociale (Pôle Emploi).</p> <p>La plupart des animateurs ont indiqué qu'ils fournissaient au moins un accès aux démarches en ligne, et qu'ils facilitaient celui-ci, en assistant notamment à l'installation d'applications comme Itsme, en fournissant des lecteurs de carte ID... Les niveaux et statuts des animateurs étant différents, nous n'avons gardé dans le tronc commun que la notion d'accès et de redirection, afin que les animateurs en ISP, nombreux en RBC, puissent profiter de ce statut.</p>
https://competent.vdab.be/comptent/release/	OP-332	Assistant social (h/f/x)	<p align="center">Analyser la situation et les besoins de la personne</p>
			<p>Écoute objectivement l'histoire de la personne</p>
			<p>Traite de la demande pour les différents domaines qui posent problème</p>
			<p>Pose des questions sur les problèmes, les causes et le contexte</p>
			<p>Capte les signaux et les interprète</p>
			<p>Se renseigne sur les attentes de la personne</p>

			Prend des accords avec la personne concernant l'aide à lui apporter
			Techniques d'écoute et de la relation à la personne
			Exemple
			Un usager demande de l'aide pour prendre un RDV à la commune. L'animateur pose des questions pour cerner son problème, numérique ou social et plus urgent. L'usager n'a pas d'adresse email. L'animateur peut l'aider et lui proposer une initiation pour rendre l'usager plus autonome, ou un coaching individuel. Si la demande est urgente, l'animateur peut l'aider à trouver le numéro d'aide de la commune pour que l'usager puisse trouver une solution plus rapide.
			Explication
			Cette compétence avait déjà été identifiée dans le pré-travail. Tous les animateurs ont indiqué avoir cette compétence lors de leurs entretiens. Cette compétence est reprise dans le rapport "Médiateur Numérique" du Forem.
			Relaye les besoins des usagers vers le coordinateur ou le responsable de formation
			Exemple
			L'animateur remarque que de nombreux usagers, et plus spécifiquement un public jeune, se présentent avec des demandes de mise en page de travaux scolaires. Il relaye cette information à sa coordination, afin que ce besoin soit pris en compte et fasse l'objet d'une animation ou d'un stage spécifique.
			Explication
			Cette compétence a fait l'objet d'un ajout suite à une réunion collective avec des EPN sur le statut de l'animateur. Tous les animateurs quel que soit leur statut, peuvent identifier des problématiques récurrentes dans leur public. Tous ne sont pas capables de créer eux-mêmes des contenus adaptés à cette problématique (notamment le personnel en ISP) mais tous en discutent de ces problématiques avec leurs collègues et leur équipe.
			Assiste à la conception d'outils et de contenus pédagogiques
			Exemple
			La coordination met en place une animation à destination des seniors, pour leur apprendre à utiliser WhatsApp. L'animateur participe à la conception du cours en recherchant des illustrations ou vidéos sur le sujet.
			Explication

Profil de fonction de l'animateur numérique

		<p>Cette compétence a fait l'objet d'un ajout suite à une réunion collective avec des EPN sur le statut de l'animateur. Tous les animateurs quel que soit leur statut, peuvent identifier des outils et ressources appropriés pour leurs publics. Tous ne sont pas capables de créer eux-mêmes des outils et prévoir les séquences pédagogiques, mais tous assistent leur équipe dans la conception des cours.</p>
https://competent.vdab.be/competent/release/current/occupationalprofile/OP-162	<p>OP-162</p>	<p>Animer un atelier</p> <p>Sélectionne la méthode de travail appropriée</p> <p>Implique chaque membre du groupe individuellement dans la session et veille à la dynamique de groupe</p> <p>Supervise le groupe selon les objectifs</p> <p>Utilise du matériel didactique</p> <p>Techniques d'animation d'atelier</p> <p>Dynamique de groupe</p> <p>Techniques pédagogiques</p> <p>Exemple</p> <p>L'animateur donne une formation à un groupe en initiation. Il a sélectionné une méthode et un rythme adapté (démonstration, explications accessibles et illustrées, tour de table pour lever les freins psychologiques, exercice pratique, feedback, tour de table). L'animateur veille à ce que tous les participants complètent l'exercice et accorde une attention particulière à ceux en difficulté, afin de reformuler l'objectif de l'exercice pour qu'il soit atteignable.</p> <p>Explication</p> <p>Cette compétence a été identifiée dans le pré-travail. Cette compétence est reprise dans le rapport "Médiateur Numérique du Forem". Dans leurs entretiens, tous les animateurs ont indiqué animer des entretiens, à l'exception d'animateurs en cours d'apprentissage de leur métier, sous statut art. 60.</p>
https://competent.vdab.be/competent/release/current/occupationalprofile/OP-162	<p>OP-162</p>	<p>Elaborer un projet d'animation</p> <p>Se tient informé des offres d'activités de loisirs existantes</p> <p>Organise les activités (emplacement, moyens, ...)</p> <p>Fait attention aux contraintes (aménagement de l'emplacement, choix du matériel, accessibilité aux personnes handicapées, ...)</p> <p>Techniques d'animation de groupe</p>

			<p>Techniques pédagogiques</p> <p style="text-align: center;">Exemple</p> <p>L'animateur donne une formation à un groupe de séniors en initiation. Il explique les fondements d'Internet. Une des participantes lui demande ce que c'est le <i>dark web</i> car ses petits-enfants lui en ont parlé. L'animateur improvise et explique en termes simples ce dont il s'agit.</p> <p style="text-align: center;">Explication</p> <p>Cette compétence a été identifiée dans le pré-travail. Cette compétence n'est pas explicitement citée dans le rapport du Forem "Médiateur Numérique", néanmoins, elle constitue une des compétences clé de l'animation au sens large. Les entretiens sur le terrain ont révélé que les animateurs s'adaptent à leur public.</p>			
https://competent.vdab.be/competent/release/current/occupationalprofile/OP-162	OP-162	Animateur d'activités culturelles ou ludiques (h/f/x)	<p style="text-align: center;">Ranger l'espace d'animation</p> <p>S'assure que les participants laissent le matériel dans son état initial</p> <p>Nettoie le matériel</p> <p>Rapporte le besoin d'un entretien ou de changement de matériel</p> <p>Trie les déchets selon les directives</p> <p>Règles de sécurité des biens et des personnes</p> <p>Règles de sécurité</p> <p>Règles d'hygiène et de propreté</p> <p style="text-align: center;">Exemple</p> <p>L'animateur s'assure que les appareils sont éteints et non endommagés. Il nettoie le matériel et rapporte les problèmes techniques éventuellement rencontrés.</p> <p style="text-align: center;">Explication</p> <p>Cette compétence a été identifiée dans le pré-travail. Cette compétence n'est pas explicitement citée dans le rapport du Forem "Médiateur Numérique", néanmoins, elle constitue une des compétences clé de l'animation au sens large. Les entretiens sur le terrain ont révélé que les animateurs rangent l'espace d'animation si besoin.</p>			
			https://competent.vdab.be/competent/release/current/occupationalprofile/OP-162	OP-162	Animateur d'activités culturelles ou ludiques (h/f/x)	<p style="text-align: center;">Apporter une assistance technique de base</p> <p>Partage la connaissance et l'expérience</p>

			<p>Explique les méthodologies et techniques</p> <p>Adapte le langage</p> <p>Répond aux questions</p> <p>Techniques pédagogiques</p> <p>Contrôle technique</p> <p style="text-align: center;">Exemple</p> <p>Un usager se rend en EPN avec un ordinateur qu'il a reçu du CPAS. L'animateur lui montre comment prendre en main son matériel, en veillant à adapter son langage à la personne. L'animateur peut montrer comment installer des logiciels et applications, en respectant le RGPD et les aspects légaux (pas de logiciels illégaux).</p> <p style="text-align: center;">Explication</p> <p>Cette compétence a été identifiée dans le pré-travail. Cette compétence est reprise dans le rapport du Forem "Médiateur Numérique". Les entretiens sur le terrain ont révélé que les animateurs sont souvent amenés à montrer à des usagers comment utiliser leur matériel personnel.</p>
NA	NA	NA	<p style="text-align: center;">Réalise la maintenance préventive du matériel</p> <p>Optimise un ordinateur (nettoyage de la poussière/saleté, organisation du bureau et utilisation de raccourcis...)</p> <p>Gère les principaux paramètres de confidentialité (autorisation des applications, applications au démarrage...)</p> <p>Signale rapidement les malwares éventuels</p> <p style="text-align: center;">Exemple</p> <p>L'animateur remarque qu'un ordinateur ne fonctionne pas correctement. Après l'avoir examiné, il remarque que de la poussière bloque le ventilateur. A l'aide d'outils adéquats, l'animateur retire la saleté encombrant le ventilateur.</p> <p style="text-align: center;">Explication</p> <p>Cette compétence a fait l'objet d'un ajout suite à une réunion collective avec des EPN, bien qu'une compétence proche ait été identifiée dans le pré-travail et les entretiens (compétence optionnelle : réalise la maintenance de premier niveau. Nous avons choisi d'ajouter une compétence supplémentaire afin que cela corresponde mieux à la réalité de nombreux EPN qui ne fonctionnent qu'avec du personnel en ISP.</p>
NA	NA	NA	<p style="text-align: center;">RGPD</p> <p>Comprendre les enjeux du RGPD</p>

			Respecter le RGPD
			Expliquer les enjeux du RGPD aux usagers
			Exemple
			L'animateur est capable d'expliquer, à l'inscription de l'utilisateur aux activités de l'EPN, ce qu'est le RGPD et les droits de l'utilisateur au regard de ses données personnelles.
			Explication
			Sur le terrain, les animateurs ont besoin d'utiliser des notions relatives au RGPD pour garantir un cadre de travail sain et la protection des usagers. Nous n'avons pas trouvé de compétences ou savoir-être correspondant dans Competent, le site de Pôle Emploi ou le Forem. C'est néanmoins un ajout important au regard de l'évolution des TIC et de leurs usages.
NA	NA	Lié à plusieurs métiers	Savoirs être
			Travailler en groupe
			Respecte les accords dans l'équipe
			Adapte sa propre façon de travailler pour aider l'équipe
			Respecte le travail des autres
			Discute des difficultés sur la base de faits réels
			Explication
			Les animateurs travaillent souvent en équipe, au moins avec la coordination du lieu dans lequel ils travaillent. De plus, de nombreux animateurs travaillent également avec des partenaires. Ce savoir-être a été identifié dans le pré-travail. Cette notion n'est pas présente dans le travail du Forem "Médiateur numérique".
NA	NA	Lié à plusieurs métiers	Développer leur propre expertise
			Suit l'évolution dans ses domaines de compétences
			Réfléchit à sa propre performance et/ou à la prestation du groupe
			Consulte la littérature spécialisée et d'autres sources d'information
			Suit des formations et des formations continues (en e-learning, présentiel et apprentissage hybride)
			Met en pratique ce qu'il a appris
			Partage ses connaissances avec ses collègues

			<p>Écoute les feedbacks des autres</p> <p>Se forme en continu (apprentissage tout au long de la vie)</p> <p>Veille informationnelle</p> <p>Méthodes de réflexion</p> <p style="text-align: center;">Explication</p> <p>Les animateurs doivent être capables de développer leur expertise, à la fois sur le plan technologique (bien connaître certains logiciels et leur utilisation par exemple) et humain (bonne connaissance de leur public et de ses problématiques). Ce savoir-être a été identifié dans le pré-travail et confirmé par les entretiens sur le terrain.</p>
NA	NA	Lié à plusieurs métiers	<p style="text-align: center;">Travailler avec la diversité</p> <p>Respecte l'identité et la diversité des autres (situations sociales, ethniques, religieuses ou philosophiques et économiques, niveau d'éducation, orientation sexuelle, moins valide, troubles du comportement, normes et valeurs, ...)</p> <p>Respecte les différentes valeurs</p> <p>Respecte la vie privée de toutes les personnes</p> <p>Adapte le style de communication et la forme d'interaction au groupe cible</p> <p style="text-align: center;">Explication</p> <p>La Région bruxelloise est fortement urbanisée avec une grande diversité de population, de toutes les nationalités. Ce savoir être a fait l'objet d'un ajout suite aux entretiens, car les animateurs sont souvent confrontés à des problématiques de langue.</p>
NA	NA	NA	<p style="text-align: center;">Travailler avec un ou plusieurs publics spécifiques (enfants, jeunes, seniors, chercheurs d'emploi, personnes en situation de handicap, publics FLE...)</p> <p>S'adapter au public spécifique</p> <p>Utiliser des outils adaptés au public spécifique</p> <p>Utiliser une méthodologie adaptée au public spécifique</p> <p style="text-align: center;">Explication</p> <p>Ce savoir être est lié à "travailler avec la diversité" mais concerne plus spécifiquement la méthodologie applicable à un public en particulier : le numérique n'est pas abordé de façon uniforme selon que l'on s'adresse à des jeunes, des seniors, etc...</p> <p>Ce savoir être a fait l'objet d'un ajout suite à une réunion collective avec les EPN.</p>
Z A	Z A	L - s	Techniques d'écoute et de la relation à la personne

Profil de fonction de l'animateur numérique

Explication			
			Les animateurs ont besoin d'être attentifs à la personne et à ses besoins, particulièrement car une partie du public ayant un besoin d'inclusion numérique est vulnérable. Ce savoir être est lié à de nombreux métiers où les travailleurs sont en contact avec du public.

C. Les compétences pédagogiques, sociales et techniques – compétences optionnelles

Nous avons aussi mis au point une liste de compétences optionnelles, comme cela se fait pour la plupart des métiers sur Competent. Voyez, par exemple, la fiche du [Technicien PC et matériel de bureau](#), qui ne comporte pas moins de 17 compétences optionnelles.

Ces compétences optionnelles découlent du pré-travail, et correspondent aux demandes du marché de l'emploi et à l'organisation du travail sur le terrain, où les animateurs peuvent être amenés à être très polyvalents. Les compétences optionnelles permettent aussi d'ouvrir la porte à des animateurs en inclusion numérique qui ne travailleraient pas en EPN, et de valoriser des compétences plus diverses.

Il est important de noter que dresser une liste de compétences optionnelles, plus large que l'éventail de compétences de base, est à la fois fonctionnel et souhaitable. En effet, ces compétences optionnelles permettent de répondre à une double problématique :

- Les besoins du public : la fracture numérique est un phénomène complexe, qui entraîne des besoins variés. Un animateur avec des compétences optionnelles pourra prendre en charge des cas plus complexes, développer plus d'activités avec le public et, in fine, faire un travail permettant de mieux prendre en charge toutes les facettes de la fracture numérique (par exemple : développer des activités de code avec les enfants, pour prévenir plutôt que guérir les inégalités sociales numériques).
- Les besoins des employeurs : les structures qui emploient des animateurs doivent fournir un service d'inclusion numérique. Ce service doit être le plus accessible possible pour les publics (qu'il s'agisse de mettre à disposition un EPN ou offrir des formations de base aux plus précaires). Or, fournir un travail d'inclusion numérique de qualité a nécessairement un coût. Le développement des compétences d'animateurs sur la durée permet une meilleure compétitivité.

Compétences supplémentaires optionnelles que l'animateur peut avoir, mais qui ne constituent pas le tronc commun. Pour des animateurs sous statuts stables (CDI, ACS, CDD)

Source	Code	Titre	Compétences techniques en informatique
https://competent.vdab.be/competent/release/current/occupation/profile/OP-162	OP-162	Animateur d'activités culturelles ou ludiques (h/f/x)	Mettre à jour des tutoriels ou documentations
			Suit l'évolution dans ses domaines de compétences
			Echange des informations avec des services internes et externes
			Tient à jour l'information
			Adapte le langage au groupe cible
			Exemple
			L'animateur met à jour un tutoriel ou guide d'utilisation rédigé pour un logiciel ou un outil spécifique, de façon à ce que ce guide soit compréhensible de ses collègues et du public.
			Explication
			Cette compétence a été identifiée dans le pré-travail. Sur le terrain, certains animateurs ont cette compétence. Elle est aussi reprise dans le rapport "Médiateur numérique" du Forem.
			https://competent.vdab.be/competent/release/current/occupationalprofile/OP-507
Configure matériel selon le réseau et les besoins et les droits de l'utilisateur			
Installe des logiciels d'application (ensemble de logiciels standards ou applications personnelles)			
Paramètre des logiciels antivirus			
Personnalise le poste de travail pour l'utilisateur			
Informatique			
Paramétrage de logiciels			
Exemple			
L'animateur configure un poste à destination du public, avec toutes les adaptations nécessaires.			
Explication			
Cette compétence a été identifiée dans le pré-travail. Sur le terrain, certains animateurs ont cette compétence. Elle est aussi reprise dans le rapport "Médiateur numérique" du Forem.			

Profil de fonction de l'animateur numérique

https://competent.vdab.be/competent/release/current/occupation/profile/OP-507	OP-507	Technicien PC et matériel de bureau (h/f/x)	Réaliser la maintenance de premier niveau de matériel informatique
			Effectue le scan de virus et les supprime
			Supprime les logiciels illégaux
			Garde les logiciels à jour
			Procédures d'entretien de matériel informatique
			Exemple
			L'animateur effectue la maintenance des ordinateurs à destination du public. Il s'assure qu'il n'y a pas de logiciels malveillants et les supprime à l'aide d'un antivirus.
			Explication
Cette compétence a été identifiée dans le pré-travail. Sur le terrain, certains animateurs ont cette compétence. Elle est aussi reprise dans le rapport "Médiateur numérique" du Forem.			
Source	Code	Titre	Compétences de créateur multimédia
https://competent.vdab.be/competent/release/current/occupationalprofile/OP-252	OP-252	Concepteur de contenus multimédias (h/f/x)	Réaliser des éléments graphiques de composition à l'aide d'outils graphiques informatiques
			Traiter des images numériques
			Consulte des bases de données, photothèques, banque d'images, internet
			Évalue si un fichier est approprié et techniquement utilisable
			Modifie une image de sorte qu'elle réponde aux exigences techniques et graphiques
			Respecte les droits de propriété et réglemente l'autorisation d'utilisation
			Programmer dans un langage informatique spécifique
			Nomme les variables, les objets, les méthodes et leurs attributs d'une manière cohérente conformément aux accords pris
			Fonctionne selon un système qui rend le code structuré, clair, facile à entretenir et réutilisable
			Intègre des composants et des applications existantes
			Protège l'application conformément aux instructions et exigences
			Explication

			Cette compétence a fait l'objet d'un ajout en réunion collective avec les EPN, et avec CF2M ASBL. En effet, certains animateurs peuvent créer des contenus multimédias complexes avec du montage photo ou vidéo. La création multimédia fait aussi partie intégrante du cursus de formation de CF2M ASBL.
Source	Code	Titre	Compétences de formateur pour adultes
https://competent.vdab.be/competent/release/t.vdab.be/competent/release/curre	OP-577	Formateur pour adultes (h/f/x)	Etablir la programmation des activités pédagogiques
			Fixe un programme de cours ou un déroulement de la journée avec un timing correctement estimé.
			Explication
https://competent.vdab.be/competent/release/current/occupationalprofile/OP-577	OP-577	Formateur pour adultes (h/f/x)	Concevoir des outils pédagogiques
			Formule le contenu des cours et les adapte aux objectifs de formation, à la situation de départ et aux objectifs d'apprentissage
			Structure le contenu des cours et les traduit en missions et étapes d'apprentissage
			Choisit, développe et/ou adapte le matériel d'apprentissage
			Développe du matériel pédagogique
			Intègre les connaissances professionnelles actuelles, les thèmes et les développements sociaux actuels et les innovations de formation
			Intègre des TIC dans l'environnement d'apprentissage
			Discute avec des collègues des méthodes et outils pédagogiques
			Techniques de e-learning
			Techniques de formation
			Ingénierie pédagogique
			Outils bureautiques
			Technologies de l'information et de la communication (TIC)
Explication			

			Cette compétence a fait l'objet d'un ajout en réunion collectives avec des EPN. En effet, certains animateurs sont suffisamment expérimentés ou qualifiés pour faire des formations de type qualifiantes (par exemple avec Bruxelles-Formation), et créer leurs outils pédagogiques.
https://competent.vdab.be/competent/release/current/occupationalprofile/OP-577	OP-577	Formateur pour adultes (h/f/x)	Concevoir un programme de formation
			Analyse les besoins du groupe cible et les objectifs éducatifs de l'organisation
			Intègre l'ingénierie de la formation adaptée
			Fait une estimation des coûts pour le plan de formation
			Evalue l'efficacité des programmes de formation et fait des recommandations pour les améliorer
			Explication
			Cette compétence a fait l'objet d'un ajout en réunion collectives avec des EPN. En effet, certains animateurs sont suffisamment expérimentés ou qualifiés pour faire des formations de type qualifiantes (par exemple avec Bruxelles-Formation), et concevoir des programmes de formation de A à Z.
https://competent.vdab.be/competent/release/current/occupationalprofile/OP-577	OP-577	Formateur pour adultes (h/f/x)	Définir les méthodes et outils pédagogiques d'une formation
			Adhère au référentiel de formation de l'institution
			Formule des objectifs de formation et les ajuste aux objectifs d'apprentissage des apprenants
			Adapte les outils et les méthodes d'enseignement aux objectifs d'apprentissage et aux caractéristiques des apprenants
			Explication

D. Compétences techniques (basées sur le référentiel Digcomp)

Le référentiel Digcomp 2.1 classe les compétences informatiques en 5 domaines (voir Annexe 4) :

1. Information et données
2. Communication et collaboration
3. Création de contenus numériques
4. Sécurité
5. Résolution des problèmes

Il nous fallait déterminer le seuil minimum de compétences informatiques des animateurs, tout en gardant à l'esprit que ceux-ci apprennent en grande partie sur le terrain et qu'il leur est difficile de pouvoir suivre des formations continues. Il est également compliqué pour une seule personne d'être « très spécialisée » dans chacune des dimensions Digcomp. Enfin, Il faut tenir compte du public en situation de fracture numérique, auquel s'adressent les formations délivrées par les animateurs, et qui ne cherche pas à acquérir des compétences professionnelles, mais un certain niveau d'autonomie.

Bien que le référentiel 2.2 soit sorti en 2022, nous avons choisi d'utiliser le référentiel 2.1 car il a fait l'objet, par le projet Start Digital, d'un travail d'adaptation visant à le rendre utilisable par des équipes pédagogiques de terrain. Ce travail a le mérite de receler d'exemples concrets pour chacune des compétences informatiques, qui ont servi de comparaisons utiles avec les compétences que les animateurs en inclusion numérique mobilisent sur le terrain.

Le document *Premier jet - Référentiel de formation DigComp 2.1*, disponible sur le site [Start Digital – Médiateurs numériques](#), est la première source que nous avons utilisée pour créer un référentiel adapté aux compétences des animateurs en inclusion numérique en Région de Bruxelles-Capitale. Le *Référentiel de formation DigComp 2.1* de Start Digital offre également l'avantage d'avoir simplifié les niveaux Digcomp en 3 catégories :

A : Autonome avec guidage en cas de besoin

B : Autonome et indépendant

C : Former et guider autrui

Dans un souci de lisibilité,

- Nous avons supprimé le niveau « A », car les animateurs en inclusion numérique doivent être autonomes pour pouvoir enseigner aux usagers ;
- Nous avons ~~rayé~~ les compétences qui n'étaient pas réalistes par rapport au métier d'animateur en inclusion numérique, soit parce qu'elles sont trop avancées, soit parce

Profil de fonction de l'animateur numérique

qu'elles ne correspondent pas aux demandes d'un public en situation de fracture numérique ;

- Nous avons grisé les compétences qui sont intéressantes mais qui devraient plutôt être facultatives, compte tenu de la variété des statuts des animateurs en Région Bruxelles Capitale

Un tableau récapitulatif est disponible : Tableau 1 - résumé des compétences Digcomp

1) DIGCOMP 1.1 Naviguer, rechercher et filtrer des données, informations et contenu numériques

Autonomie / Complexité	Savoir	Savoir-faire / aptitude
« B » (ou 3-4 DigComp 2.1)	<ul style="list-style-type: none"> Le poids des données numériques Les outils de compression Le chemin pour rechercher une information dans les logiciels spécialisés (Word, Excel, etc.) L'indexation sémantique et libellé avancé (tag) Les raccourcis claviers relatifs aux presse-papiers (copier, coller, couper, etc.) et à la recherche (Ctrl + F) La syntaxe d'une adresse URL (nom de domaine (.com), protocole (http), chemin vers une page, etc.) Les moteurs de recherches et encyclopédies spécifiques (Google Scholar, Google Image, YouTube, Wikipedia, etc.) 	<p><u>De façon autonome, pouvoir :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Décompresser un fichier Utiliser les outils de recherches simples et leurs raccourcis (CTRL+F) dans les logiciels courants et spécialisés Naviguer dans une base de données Adapter ses stratégies de recherche à un moteur de recherche spécifique, application ou appareil Décrypter et modifier une adresse web pour naviguer sur internet Utiliser les filtres et les fonctions de recherche avancées des moteurs de recherche Mettre en place une stratégie simple de veille sur internet (s'abonner à des contenus, etc.)
« C » (ou 5 DigComp 2.1)	<ul style="list-style-type: none"> Les fonctionnalités avancées des logiciels de bureautique (Flux RSS, filtrer l'information, etc.) Les outils de veille et les sites d'information spécialisés (newsletter, flux RSS, etc.) Les opérateurs booléens et les opérateurs de recherche des moteurs de recherche (guillemets, étoile, et/+, etc.) Le fonctionnement des moteurs de recherches (algorithme) Les métadonnées des fichiers numériques 	<p><u>En plus de guider les autres, pouvoir :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Utiliser les outils de recherches avancées et les filtres propres aux logiciels spécialisés (filtrer une donnée dans un tableau Excel, etc.) Utiliser des stratégies de recherche complexes (opérateurs booléens, opérateurs de recherches, etc.) Mettre en place des stratégies complexes de veille sur internet (création de listes d'intérêts, flux RSS, abonnement newsletter, etc.) Optimiser son navigateur et son poste de travail pour une meilleure productivité en ligne (organisation des favoris, historique, etc.)

2) DIGCOMP 1.2 Evaluer les données, les informations et les contenus numériques

Autonomie/ Complexité	Savoir	Savoir-faire / aptitude
« B » (ou 3-4 DigComp 2.1)	<ul style="list-style-type: none"> • Les concepts de bulle de filtres et de non-neutralité des moteurs de recherche • la syntaxe d'une adresse URL (critère d'origine et de respectabilité) • L'utilité et le fonctionnement des favoris et de l'historique de navigation • Les moteurs de recherches et encyclopédies spécifiques (Google Scholar, Google Image, YouTube, Wikipedia, etc.) 	<p><u>De façon autonome, pouvoir :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Comparer, contraster et intégrer l'information issue de plusieurs sources numériques • Décrypter une adresse web • Appliquer des critères <u>simples</u> pour vérifier la crédibilité et la fiabilité de sources <u>spécifiques</u> de données, des informations et de contenus numériques • Organiser les favoris • Enregistrer une pages web dans les favoris • Se repérer dans l'historique du navigateur • Enregistrer une pages web dans l'historique • Conserver une trace de ses recherches
« C » (ou 5 DigComp 2.1)	<ul style="list-style-type: none"> • Le fonctionnement des moteurs de recherches (algorithme) • Les méthodes d'interprétation des visualisations de données (graphiques, tableaux, etc.) • Les métadonnées • Les éléments plus avancés qui caractérisent une source d'information fiable (critères rigoureux) • Les outils pour vérifier les informations (outils de traduction, recherche à partir d'une image, etc.) • Les biais cognitifs 	<p><u>En plus de guider les autres, pouvoir :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Appliquer des critères rigoureux pour vérifier la pertinence et la fiabilité de sources de données, des informations et de contenus numériques • Analyser et interpréter des données produites numériquement, comme des graphiques, des tableaux, des schémas, etc. ; • Naviguer dans l'historique d'un document, d'un site-web (ex : Wikipedia) • Ajuster ses résultats de recherche en fonction de l'évaluation de la source • Adopter une attitude réflexive sur l'information et ses usages

Profil de fonction de l'animateur numérique

		<ul style="list-style-type: none">• Adapter sa stratégie de lecture en fonction de l'information et du temps disponible (lecture intégrale ou sélective)• Adapter sa méthodologie d'évaluation en fonction de chaque situation et de chaque contexte professionnel
--	--	---

3) DIGCOMP 1.3 Gérer les données, l'information et les contenus numériques

Autonomie / Complexité	Savoir	Savoir-faire / aptitude
« B » (ou 3-4 DigComp 2.1)	<ul style="list-style-type: none"> Opérations avancées dans la gestion des données : synchroniser, transférer, compresser, convertir, tagger, renommer, comparer, déplacer plusieurs fichiers/dossiers Poids des données numériques ; Outils de compression ; Outils pour le transfert et la synchronisation élémentaire entre dossiers, plateformes ou systèmes d'exploitation différents (ex : contacts iOS vers Android et vice versa) ; Outils de sauvegarde et de récupération des données ; Gestion des versions et historique des révisions (informations fichier, métadonnées élémentaires) ; Indexation sémantique et libellé avancé (tag) 	<p><u>De façon autonome, pouvoir :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Réaliser les opérations avancées dans l'organisation des fichiers/données : synchroniser, comparer, transférer, compresser, convertir, tagger, renommer, déplacer plusieurs fichiers/dossiers Organiser un système structuré (libellé) de dossiers et de fichiers personnels/professionnel sur tout support et/ou plateforme numérique utilisé Prendre en compte le poids d'un fichier pour le stockage, l'envoi, le partage de données numériques (impact sur environnement) Planifier et paramétrer des sauvegardes régulières sur toute plateforme utilisée Récupérer des données depuis une sauvegarde Exploiter les navigateurs web pour gérer ses données (historique de navigation, enregistrer pages, conserver les recherches, etc.)
« C » (ou 5 DigComp 2.1)	<p>Outils d'organisation et structuration des données numériques (outils système, base de données, tableur, ...) ;</p> <p>Localisation géographique des données et droit applicable ;</p> <p>Les clauses essentielles des « politiques de confidentialité » liées au stockage en ligne et à la localisation des données ;</p> <p>Les règles liées au stockage en ligne (confidentialité, sla, etc.) Et à la localisation des données ;</p> <p>Modèles et stratégies économiques (as a service, etc.)</p>	<p><u>En plus de guider les autres, pouvoir :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Organiser et exploiter des données numériques dans un environnement structuré externe (tableur, base de données, etc.) Connaître les implications légales du stockage, de la gestion, du transfert et du partage de données numériques selon leur localisation

4) DIGCOMP 2.1 Interagir grâce aux technologies numériques

Autonomie / Complexité	Savoir	Savoir-faire / aptitude
« B » (ou 3-4 DigComp 2.1)	<p>Communication :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les éléments ; <p>Les fonctionnalités avancées des outils numériques utilisés pour interagir et communiquer :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Enrichissement des contenus (ex. : ajouter image et mise en forme dans un message) ; • Gestion simple des accès dans un groupe de discussion (ajout ou suppression de membre) ; • Vérification des emails incorrects, etc. <p>Panel d'outils adaptés au contexte d'interaction, selon la communication souhaitée (éléments, types, synchrone, etc.) :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les différents outils de chat (IM, vocaux, etc.) ; - Les différents outils de visioconférence ; - Etc. 	<p>De façon autonome, pouvoir</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sélectionner une variété de technologies numériques pour interagir ; - Choisir des moyens de communication numérique appropriés pour un contexte donné.
« C » (ou 5 DigComp 2.1)	<p>Les technologies, avantages et inconvénients :</p> <ul style="list-style-type: none"> — Webmail et client de messagerie. Comprendre les protocoles et serveurs POP, IMAP et SMTP ; — La suite de protocoles TCP/IP ; <p>Les méthodes et outils les plus adaptés au contexte d'interaction envisageant également :</p> <ul style="list-style-type: none"> — La facilité d'utilisation ; — La sécurité et l'encryption ; — Le respect de la vie privée ; — La disponibilité, la robustesse de l'application ; 	<p>En plus de guider les autres, pouvoir</p> <ul style="list-style-type: none"> - Utiliser activement une large gamme de technologies numériques afin d'interagir ; - Montrer aux autres les moyens de communication numérique les plus appropriés pour un contexte donné ; - Organiser une veille technologique

Profil de fonction de l'animateur numérique

	— Etc.	
--	--------	--

5) DIGCOMP 2.2 Partager des contenus grâce aux technologies numériques

Autonomie / Complexité	Savoir	Savoir-faire / aptitude
« B » (ou 3-4 DigComp 2.1)	Outils de collaboration	<p>De façon autonome, pouvoir</p> <ul style="list-style-type: none"> - Manipuler les technologies numériques appropriées pour partager des données, des informations et des contenus numériques. - Expliquer comment agir en tant qu'intermédiaire pour le partage d'informations et de contenus par le biais des technologies numériques. - Illustrer les pratiques de référencement et d'attribution - Me débrouiller seul et résoudre des problèmes simples
« C » (ou 5 DigComp 2.1)	<p>Répertoires de ressources</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gestion des accès - Gestion des droits 	<p>En plus de guider les autres, pouvoir</p> <ul style="list-style-type: none"> - Partager des données, des informations et du contenu numérique par le biais d'une variété d'outils numériques appropriés. - Montrer aux autres comment agir en tant qu'intermédiaire pour le partage d'informations et de contenus par le biais des technologies numériques. - Appliquer diverses pratiques de référencement et d'attribution. <ul style="list-style-type: none"> - Organiser une veille technologique

6) DIGCOMP 2.3 S'engager dans la citoyenneté grâce aux technologies numériques

Autonomie / Complexité	Savoir	Savoir-faire / aptitude
<p>« B » (ou 3-4 DigComp 2.1)</p>	<p>Les notions :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Inclusion numérique • Participation pertinente à un forum • Approche critique <p>La participation :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Moteurs de recherche alternatifs • Wikipédia <p>Réseaux sociaux :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Risques (manipulation (élections US), lynchage numérique (cycliste dans les Fagnes)), • Langage « approprié » (Netiquette), • Censure et autocensure, risques et potentialités dans la construction et diffusion des opinions et des valeurs, propagande et matraquage numérique, limites. 	<p>De façon autonome, pouvoir :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Maîtriser l'utilisation des technologies numériques pour les actions et opérations courantes effectuées en tant que « citoyen » (courriels, impôts, achats/vente en ligne, documents administratifs, services bancaires, réseaux sociaux...) • Exercer ses droits et responsabilités en que citoyen numérique dans le cadre d'une utilisation quotidienne courante (courriels, services bancaires, impôts, administrations en ligne, achats/vente en ligne, réseaux sociaux...) • Utiliser les technologies numériques et réseaux sociaux pour promouvoir, défendre, sensibiliser, revendiquer, analyser, ...dans le respect des règles de déontologie et des lois. (ex : défense intérêts du métier/secteur)
<p>« C » (ou 5 DigComp 2.1)</p>	<p>Outils pour réaliser des sondages, questionnaires et formulaires en ligne, blogs, plateformes en ligne</p> <p>Réflexion autour d'usages et services en constante évolution</p> <ul style="list-style-type: none"> • La sous-représentation de certains groupes sur le Web (femmes, minorités, ...) • La neutralité numérique : impact des algorithmes 	<p>En plus de guider les autres, pouvoir :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Créer, mettre sur pied, organiser, diffuser différents services numériques (consultation populaire, sondage, réseau ou plateforme d'opinions/associations en ligne (ONG), applications diverses, blogs, réseau...) - Utiliser les technologies numériques et réseaux sociaux pour créer des alliances locales, régionales, nationales, et/ou internationales afin de promouvoir, défendre, sensibiliser, revendiquer, partager/diffuser une réflexion critique, analyser,

Profil de fonction de l'animateur numérique

	<ul style="list-style-type: none"> • L'optimisation et ses impacts sur le plan humain, l'organisation du travail, ... • L'automatisation du travail : quoi et son impact • L'Intelligence artificielle (IA), les systèmes experts, la robotique, • L'internet des Objets (IoT) et capteurs 	<p>...dans le respect des règles de déontologie et des lois (ex : lobbying et réseaux des ONG, ATTAC, défense intérêts secteur/métier etc...)</p>
--	--	---

7) DIGCOMP 2.4 Collaborer via les technologies numériques

Autonomie / Complexité	Savoir	Savoir-faire / aptitude
« B » (ou 3-4 DigComp 2.1)	Les techniques de co-construction et d'animation pour créer ensemble	Collaborer pour produire des ressources - Pouvoir choisir le matériel le plus adapté à la collaboration
	Les techniques d'animation d'une activité de codéveloppement et les outils qui s'y rapportent (vote, sondage, carte heuristique...)	Participer activement à l'activité de codéveloppement - Utiliser un outil de présentation - Utiliser des outils de vote - Utiliser des outils de sondage - Utiliser un tableau blanc (interactif) Utiliser un outil de gestion de projet - S'abonner à des listes de diffusion - Créer des groupes dans la messagerie - Planifier une rencontre
	Les outils liés aux différents canaux synchrones de communication	Contribuer aux activités en live - Créer des messages privés dans une réunion - Enregistrer et partager l'enregistrement d'une réunion, d'un entretien - Participer à une visioconférence - Utiliser le bloc note - Partager son écran
	Les principes de la contribution dans un espace public ou partagé dont le respect des différents droits	Contribuer à l'enrichissement des ressources partagées dans le cloud - Contribuer à l'approvisionnement d'un centre de ressources partagé - Utiliser les fonctions de suivi de modifications de l'application - Utiliser le versioning d'un document - Utiliser les fonctions de révision de document - Contribuer à un réseau - Contribuer à un forum

		<ul style="list-style-type: none"> - Participer à des forums - Modifier un post dans une encyclopédie collaborative
	Les techniques de suivi de projet	<p>Soutenir les activités programmées</p> <ul style="list-style-type: none"> — Assurer le suivi des tâches — Créer un retroplanning
« C » (ou 5 DigComp 2.1)	Les différentes approches pédagogiques pour développer les compétences (peer to peer, webinaire, coaching)	Collaborer pour produire du développement en compétences
	Les techniques de gestion de projet et les outils qui s'y rapportent (Gantt...)	<p>Piloter des projets</p> <ul style="list-style-type: none"> — Automatiser les tâches — Créer des espaces dans la Visio pour travailler en sous-groupes — Créer des espaces de travail dans le cloud — Utiliser les applications de communication basées sur le Cloud pour assigner aux membres d'une équipe des tâches spécifiques avec des dates limites — Maîtriser les outils de gestion de projet — Utiliser divers canaux — Configurer des espaces de travail dans le cloud — Créer un groupe de travail en réseau — Créer un forum — Créer un webinaire
	<p>Les techniques et outils d'animation numérique</p> <p>Les techniques et outils de co-construction numérique</p>	<p>Piloter des activités en live</p> <ul style="list-style-type: none"> - Organiser une visioconférence - Animer une Visioconférence - Coconstruire un document (intervenir à plusieurs sur un même document) - Animer un webinaire - Former au webinaire - Octroyer des droits selon l'activité développée

	<p>Les principes avancés de gestion des espaces de stockage</p>	<p>Partager les ressources (espaces de stockage)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Créer un centre de ressources partagé (SharePoint...) - Octroyer des droits - Produire un article sur un espace collaboratif - Piloter les espaces de travail
	<p>Les principes de la gestion d'un projet (analyses préalables, calendrier, production, suivi et maîtrise, etc.)</p>	<p>Programmer, répartir et suivre les activités clefs d'une gestion de projet</p>

8) IGCAMP 2.5 Netiquette

Autonomie / Complexité	Savoir	Savoir-faire / aptitude
« B » (ou 3-4 DigComp 2.1)	<p>Netiquette</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les travaux collaboratifs • Le courriel • Les réseaux sociaux • Les forums • Les blogs • Les chats • ... 	<p>De façon autonome, pouvoir</p> <ul style="list-style-type: none"> • Exprimer/discuter de stratégies de communication bien définies et routinières, adaptées à un public et • Décrire/ discuter des aspects bien définis et courants de la diversité culturelle et générationnelle à prendre en compte dans les environnements numériques. • Identifier les aspects de la diversité culturelle et générationnelle à prendre en compte dans les environnements numériques pour une communication ciblant un public spécifique. • Utiliser des modes et des stratégies de communication adaptées à un public spécifique (communication spécifique ciblée).
« C » (ou 5 DigComp 2.1)	<ul style="list-style-type: none"> • Les normes comportementales <ul style="list-style-type: none"> ○ Les contenus inacceptables ○ Les sanctions encourues • L'évolution du web • ... 	<p>En plus de guider les autres, pouvoir</p> <ul style="list-style-type: none"> - Appliquer des normes comportementales et un savoir-faire différent lors de l'utilisation des technologies numériques et de l'interaction dans les environnements numériques. - Appliquer différentes stratégies de communication dans des environnements numériques adaptés à un public - Appliquer les différents aspects de la diversité culturelle et générationnelle à prendre en compte dans les environnements numériques. - Diffusion de « bonnes pratiques » ou « normes comportementales »

Profil de fonction de l'animateur numérique

9) DIGCOMP 2.6 Identité numérique

Autonomie / Complexité	Savoir	Savoir-faire / aptitude
« B » (ou 3-4 DigComp 2.1)	<p>Identités numériques</p> <p>Traces numériques</p> <p>Moyens pour protéger son identité :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Authentification / identification <p>Risques encourus</p> <p>Moyens de protections de sa réputation (techniques et bonnes pratiques)</p>	<p><u>De façon autonome, pouvoir :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Gérer ses identités numériques de façon responsable (e-réputation, influence, etc.) • Définir et appliquer des stratégies routinières pour protéger sa réputation en ligne • Exploiter et manipuler les données produites par l'utilisation des outils, des environnements et des service numériques
« C » (ou 5 DigComp 2.1)	<p>Protection des identités et de leur réputation :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Stratégie de communication • Gestion des risques et des incidents <p>Suivi et maîtrise des données produites par les identités numériques (modification, mise à jour, suppression, etc.)</p> <p>Actualité autour de l'identité numérique</p>	<p><u>En plus de guider les autres, pouvoir :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Gérer des identités numériques différentes de la sienne (entreprise, association, etc.) • Appliquer différentes stratégies pour protéger leur réputation en ligne • Changer les données produites par l'utilisation des outils, des environnements et des service numériques • Discuter sur des questions éthiques (anonymat et liberté d'expression, accès et droit à l'information, etc.)

10) DIGCOMP 3.1 – Créer du contenu

Autonomie / Complexité	Savoir	Savoir-faire / aptitude
<p>« B » (ou 3-4 DigComp 2.1)</p>	<p>Fonctionnalités des applications pour produire des documents textuels</p> <ul style="list-style-type: none"> - Utiliser les logiciels <ul style="list-style-type: none"> o de traitement du texte o de présentation o de création de page web o de carte conceptuelle <p>Eléments d'un rapport/d'une production écrite et les principes de la rédaction de ceux-ci</p> <p>Techniques pour produire des documents multimédias :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Applications d'édition de documents multimédia ; - Capture son, image et vidéo - Numérisation ; <p>Le fonctionnement des logiciels de production multimédia (acquisition, préparation, création et modification, exportation dans un format, etc.)</p> <ul style="list-style-type: none"> - capture et d'édition d'image - son - vidéo - animation - des logiciels utiles aux pré-traitements avant intégration, etc. - Notions intermédiaires de copyright, licence, RGPD (voir DigComp 3.3) 	<p><u>De façon autonome, pouvoir :</u></p> <p>Développer des documents textuels</p> <ul style="list-style-type: none"> - Produire des documents à contenu majoritairement textuel pour défendre ou publier des idées, - Structurer d'un texte - Rédiger un message (messagerie) - Rendre compte d'une activité - Valoriser ses travaux (avec des logiciels de traitement de texte, de présentation, de création de page web, de carte conceptuelle, etc.) <p>Développer des documents à contenu multimédia</p> <ul style="list-style-type: none"> - Créer ses propres productions multimédia, - Enrichir ses créations majoritairement textuelles avec des éléments multimédia - Créer ses propres productions multimédia simples

Profil de fonction de l'animateur numérique

<p>« C » (ou 5 DigComp 2.1)</p>	<p>Fonctionnalités avancées des applications pour produire des documents textuels et multimédia (traitement automatisé, etc.) Éléments de conception et principes de rédaction d'articles ou de documents longs Techniques avancées pour produire et protéger des documents multimédia (mise en conformité, chaîne graphique, spécificité des médiums, etc.) Circuits de publication des productions personnelles Notions avancées de copyright, licence, RGPD (voir DigComp 3.3)</p>	<p><u>En plus de guider les autres, pouvoir:</u> Créer des documents textuels pour toucher et fidéliser un public <ul style="list-style-type: none"> — Produire des documents sur des réseaux publics — Produire des documents sur un espace personnel — Créer des publications — Créer des ouvrages sur des thèmes spécifiques Valoriser ses travaux (avec des logiciels de traitement de texte, de présentation, de création de page web, de carte conceptuelle, etc.) <ul style="list-style-type: none"> — Créer sa propre identité visuelle pour véhiculer des valeurs (logo, personal branding, etc.) — Créer un storytelling — Superviser la production d'un document multimédia — Créer une œuvre transformative (mashup, remix, ...) </p>
---	--	--

11) DIGCOMP 3.2 Intégrer et réélaborer des contenus numériques

Autonomie	Savoir	Savoir-faire / aptitude
« B » (ou 3-4 DigComp 2.1)	<p>Les fonctions avancées des logiciels :</p> <ul style="list-style-type: none"> - de présentation courants dans les suites bureautiques ; - de retouche d'image et vidéo courants ; - d'édition son courants ; - de capture courants ; - de création de page web ; - de conversion de formats. 	<p><u>De façon autonome, pouvoir :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Réaliser une présentation avec différents contenus multimédias (son, image, texte, vidéos) ; - Expliquer comment modifier du contenu multimédia ; - Modifier les paramètres courants d'un contenu multimédia existant - Utiliser les fonctions avancées des applications de retouche d'image, d'édition de son, de création de page web (en ligne ou non) ; - Éditer/partager un contenu multimédia dans le respect des lois - Réaliser les paramétrages avancés des logiciels d'édition et de retouche multimédia
« C » (ou 5 DigComp 2.1)	<ul style="list-style-type: none"> - Une méthode pour la réalisation de tutoriel multimédia (ordre, séquences, progression pédagogique, clarté des explications, ...) - Aspects légaux (voir DigComp 3.3) - Charte graphique et identité visuelle 	<p><u>En plus de guider les autres, pouvoir :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Réaliser un tutoriel en lien avec la création de contenus numériques multimédia - Éditer et partager en ligne un tutoriel en lien avec la création de contenus numériques multimédia sur tout support et/ou plateforme numérique utilisé (logiciel, ...) - Accompagner d'autres utilisateurs à développer leurs compétences de modification de contenu numérique multimédia (en interne, en ligne, ...) - Modifier du contenu en respectant des indications précises (charte graphique, identité visuelle, etc.).

12) DIGCOMP 3.3 Copyright et licences d'utilisation

Autonomie / Complexité	Savoir	Savoir-faire / aptitude
« B » (ou 3-4 DigComp 2.1)	<p>Propriété littéraire et artistique</p> <p>Conditions et types de protection d'une œuvre, d'un contenu (critère d'originalité, appartenance, système de dépôt, etc.)</p> <p>Conditions de diffusion</p> <p>Distinction entre droit d'auteur et copyright</p> <p>Licence d'utilisation / d'exploitation (GPL, creative commons, copyleft, dans les contrats de cession et de travail, etc.)</p>	<p>Pouvoir diffuser et protéger du contenu numérique.</p> <p>Comprendre et respecter les principes de base de la propriété intellectuelle.</p>
« C » (ou 5 DigComp 2.1)	<p>Conditions, types et portée de protection d'une œuvre, d'un contenu</p> <p>Droit à l'image</p> <p>Propriété intellectuelle:</p> <ul style="list-style-type: none"> — Propriété littéraire et artistique — Propriété industrielle (droit des marques, brevet, etc.) <p>Origine du contenu / origine de la plateforme</p> <p>Risques et formes du non respect (plagiat, contrefaçon, etc.)</p> <p>La convention de Berne</p>	<p>Comprendre et respecter les principes avancés de la propriété intellectuelle dans son ensemble, en distinguant notamment les nuances géographiques (droit civil et common law), la portée de la protection, etc.</p> <p>Comprendre et éviter, pour soi et pour les autres, les risques liés au non respect de la propriété intellectuelle.</p> <p>Organiser une veille sur les évolutions du cadre légal en matière de protection.</p>

13) DIGCOMP 3.4 Programmation

Autonomie / Complexité	Savoir	Savoir-faire / aptitude
« B » (ou 3-4 DigComp 2.1)	<p>La logique et les langages de programmation (niveaux, interprétation, familles (programmation, DB), etc.)</p> <p>Les types de données</p> <p>La programmation procédurale</p> <p>Le traitement des données</p> <p>Les bases de données (modèle relationnel)</p> <p>Les environnements de développement</p>	<p><u>De façon autonome, pouvoir :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Appréhender un problème et sa solution, par abstraction • Être capable de décomposer un problème en étapes et en tâches à effectuer, par décomposition en algorithmes • Exploiter les langages informatiques pour résoudre des problèmes donnés ou accomplir des tâches spécifiques
« C » (ou 5 DigComp 2.1)	<p>Les langages de programmation et leurs interactions</p> <p>Les paradigmes de programmation</p> <p>Les types courants d'architecture logicielle (SOC, design patterns, etc.)</p> <p>Les bases de données (autres modèles: NoSQL)</p> <p>Les environnements de production</p>	<p><u>En plus de guider les autres, pouvoir :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Être capable d'utiliser une large gamme de concepts et d'outils de développement informatique permettant de résoudre un problème logique, de simplifier une tâche, d'ajouter une nouvelle capacité à un processus.

14) DIGCOMP 4.1 Protéger les équipements numériques

Autonomie / Complexité	Savoir	Savoir-faire / aptitude
« B » (ou 3-4 DigComp 2.1)	Protections plus complexes <ul style="list-style-type: none"> - Mot de passe fort - Logiciels de protection (pare-feu) - Contrôle des connexions récentes - Wi-Fi sécurisé - Validation des sources - Paramètres de confidentialité Fonctionnement de l'anti-virus et du pare-feu Authentification à deux niveaux	<ul style="list-style-type: none"> - Organiser les moyens de protéger mes appareils et mon contenu numérique - Différencier les risques et les menaces dans les environnements numériques, - Choisir des mesures de sûreté et de sécurité. - Expliquer les moyens de tenir compte de la fiabilité et de la vie privée
« C » (ou 5 DigComp 2.1)	<ul style="list-style-type: none"> — Principes de gouvernance de la sécurité des équipements informatiques — Réflexions autour <ul style="list-style-type: none"> ○ Cybercriminalité, piratage informatique, virus, arnaques, courriers indésirables (← spam →), témoins de connexion (← cookies →), fenêtres intruses (← pop-up →), mots de passe, dette technique, obsolescence, etc. ○ Le chiffrement 	<ul style="list-style-type: none"> — Appliquer différents moyens pour protéger les appareils et le contenu numérique, et — Différencier une variété de risques et de menaces dans les environnements numériques, — Appliquer des mesures de sûreté et de sécurité. — Utiliser différents moyens pour tenir compte de la fiabilité et de la vie privée — Organiser une veille technologique

15) DIGCOMP 4.2 Protéger les données personnelles et la vie privée

Autonomie	Savoir	Savoir-faire / aptitude
« B » (ou 3-4 DigComp 2.1)	<ul style="list-style-type: none"> - La gestion des données personnelles (mettre à jour, supprimer un compte, etc.) — Les outils de protection logicielle (et failles possibles) sur différents supports et plateformes - Les outils de protection (et failles possibles) des principaux web browser (navigation privée, blocage cookies, etc...) — Les niveaux de protection avancés — Les fonctions de paramétrage avancées pour tout support et plateforme numériques - l'installation personnalisée pour tout support et plateforme numériques, logiciel — Une méthode pour dresser un état des lieux/bilan/liste des besoins de protection numérique en fonction des supports et plateformes numériques utilisés - Le Règlement général sur la protection des données - Traçage numérique, les VPN, etc. 	<p><u>De façon autonome, pouvoir :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Identifier les besoins avancés de protection de données personnelles - Pouvoir choisir un niveau de protection adapté à ses besoins personnels, professionnels et familiaux dans les environnements numériques ; - Utiliser les outils de protection des principaux web browser (navigation privée, blocage cookies, ...) - Personnaliser l'installation de logiciels, systèmes, navigation web sur tout support et plateforme numériques - Réaliser les paramétrages avancés et les actualisations personnalisées d'un outil de protection des données sur tout support et/ou plateforme numérique utilisé (logiciel, ...) - Pouvoir protéger sa famille et son environnement professionnel des dangers et risques du numérique
« C » (ou 5 DigComp 2.1)	<ul style="list-style-type: none"> — Une méthode professionnelle pour dresser un état des lieux/bilan/liste des besoins de protection numérique d'une entreprise, organisation — Le Règlement général sur la protection des données: avantages et inconvénients — De la mise en place du RGPD — Les outils de surveillance et de monitoring professionnels 	<p><u>En plus de guider les autres, pouvoir :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> — Pouvoir expliquer et discuter de la manière dont sont utilisées les données personnelles et comment les protéger — Recourir à des méthodes sécuritaires pour partager mes données personnelles, tout en protégeant les autres et en tenant compte de paramètres complexes - Garantir un niveau de protection élevé sur tout support et/ou plateforme numérique utilisé dans l'entreprise ou organisation

16) DIGCOMP 4.3 Protéger la santé et le bien-être

Autonomie / Complexité	Savoir	Savoir-faire / aptitude
<p>« B » (ou 3-4 DigComp 2.1)</p>	<p>Risques liés à l'utilisation des outils numériques :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Phénomènes de dépendance ; - Effets des rayonnements et des ondes ; - Effets sur le développement cognitif ; <p>Bien-être :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Bonnes pratiques favorisant le bien-être 	<p>Connaître les effets et les risques d'une exposition prolongée aux technologies numériques pour soi et pour les autres. Prendre des mesures adaptées pour éviter ou limiter les effets néfastes sur la santé et le bien-être, pour soi et pour les autres. Protéger des dangers rencontrés dans les environnements numériques et conseiller sur les bonnes pratiques et attitudes <i>Ajout CABAN : Pour des publics en situation de fracture numérique, il est très important de prévenir les risques.</i> <i>Ex : encourager une utilisation des outils numériques qui favorise le bien-être :</i> <i>-quelques notions préventives d'ergonomie "hardware" (position, son, hauteur de la chaise...)</i> <i>-mais aussi quelques notions préventives d'utilisation "software" (temps d'écran, dépendance, surveillance, fakenews, harcèlement, design inclusif, logiciel libre...)</i></p>
<p>« C » (ou 5 DigComp 2.1)</p>	<p>Risques liés à l'utilisation des outils numériques :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Désinformation, surcharge et fatigue informationnelle ; - Cybercriminalité ; <p>Bien-être et inclusion :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Informations sur le développement des technologies ; - Bonnes pratiques favorisant l'inclusion et la réduction de la fracture numérique 	<p>Adopter une attitude, conseiller et agir de façon sécuritaire et citoyenne. Construire, en continu, une vision critique de l'utilisation des outils numériques par l'organisation d'une veille. Partager, augmenter et confronter ses connaissances.</p>

17) DIGCOMP 4.4 Protéger l'environnement

Autonomie / Complexité	Savoir	Savoir-faire / aptitude
« B » (ou 3-4 DigComp 2.1)	Répercussions des technologies numériques et de leur utilisation sur l'environnement : <ul style="list-style-type: none"> - Voyage des données - Stockage des données 	De façon autonome, pouvoir <ul style="list-style-type: none"> • Indiquer les impacts environnementaux bien définis et habituels des technologies numériques et de leur utilisation. • Discuter des moyens de protéger l'environnement contre l'impact des technologies numériques et de leur utilisation.
« C » (ou 5 DigComp 2.1)	Répercussions des technologies numériques et de leur utilisation sur l'environnement : <ul style="list-style-type: none"> - Réflexion autour d'usages et services en constante évolution 	En plus de guider les autres, pouvoir <ul style="list-style-type: none"> - Montrer différentes façons de protéger l'environnement contre l'impact des technologies numériques et de leur utilisation.

18) DIGCOMP 5.1 Résoudre des problèmes techniques

Autonomie / Complexité	Savoir	Savoir-faire / aptitude
« B » (ou 3-4 DigComp 2.1)	<ul style="list-style-type: none"> - Le manuel d'utilisation / le mode d'emploi Avancé : - FAQ (questions fréquentes) ; - Aide en ligne logicielle ; - Forums spécialisés ; - La configuration et paramétrage des appareils numériques en fonction de ses propres besoins ; - De la recherche de la panne à la résolution du problème : trouver la bonne information ; - Causes des dysfonctionnements et des problèmes techniques les plus courants selon les plateformes et appareils utilisés. 	<p>De façon autonome, pouvoir résoudre des problèmes bien définis :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Différencier les problèmes techniques lors du fonctionnement des appareils et de l'utilisation des environnements numériques ; - Trouver l'information (procédure) permettant d'identifier et de résoudre le problème technique /dysfonctionnement complexe (mauvais paramétrage, démarrage sans extensions, etc.) ; - Solutionner le problème (complexe).
« C » (ou 5 DigComp 2.1)	<p>De la recherche de la panne à la résolution du problème :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Interopérabilité ; - Dépannage ; - Maintenance ; - Sauvegarde ; - Archivage ; - Procédures spécifiques. 	<p>En plus de guider les autres, pouvoir</p> <ul style="list-style-type: none"> - Diagnostiquer les problèmes techniques lors de l'utilisation d'appareils numériques dans tout environnement numérique ; - Appliquer la meilleure solution pour un fonctionnement optimum ; - Prévoir une autre solution le cas échéant ; - Diffuser/partager son expertise auprès des pairs ou publiquement

19) DIGCOMP 5.2 Identifier des besoins et des solutions numériques/technologiques

Autonomie	Savoir	Savoir-faire / aptitude
« B » (ou 3-4 DigComp 2.1)	<p>Identification et expression des besoins</p> <p>Paramétrage des solutions technologiques (niveau intermédiaire) :</p> <ul style="list-style-type: none"> Le vocabulaire en lien avec le matériel, les logiciels et fonctions des environnements numériques ; Les paramétrages avancés communs à tous les périphériques et applications (son, luminosité, taille, papier...) et les moyens d'y accéder 	<p><u>De façon autonome, pouvoir :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Exprimer des besoins personnels pouvant être rencontrés par une solution technologique (améliorer sa santé, développer un réseau professionnel, se former, etc.) ; Sélectionner et mettre en œuvre des solutions technologiques précises et bien définies permettant de répondre à mes besoins (voir DigComp 1.1 et 1.2 pour la recherche et l'évaluation de la solution) ; Réaliser des paramétrages de niveau intermédiaire pour ajuster et personnaliser son environnement numérique (configuration des systèmes, des applications, etc.)
« C » (ou 5 DigComp 2.1)	<p>Besoins :</p> <ul style="list-style-type: none"> Classifications : Maslow, Alderfer, etc. ; Méthode(s) d'identification des besoins personnels, collectifs et organisationnels ; <p>Les outils numériques et solutions technologiques avancés couramment utilisés ;</p> <p>Les stratégies ou étapes d'un développement numérique personne, collectif et organisationnel ;</p>	<p><u>En plus de guider les autres, pouvoir :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Évaluer des besoins, personnels et collectifs, pouvant être rencontrés par une solution technologique (améliorer la santé du groupe, développer le réseau de l'entreprise, se former collectivement, améliorer des processus métier, etc.) ; Sélectionner et mettre en œuvre des solutions technologiques non routinières permettant de répondre à des besoins (voir DigComp 1.1 et 1.2) ; Réaliser des paramétrages de niveau avancé, utilisant des méthodes différentes, pour adapter et personnaliser les environnements numériques pour soi comme pour les autres (accessibilité des interfaces, options de productivité, etc.) ; Choisir et utiliser différentes stratégies ou étapes pour adapter et personnaliser des environnements numériques aux besoins individuels et collectifs identifiés.

2o) DIGCOMP 5.3 Utilisation créative des technologies numériques

Autonomie / Complexité	Savoir	Savoir-faire / aptitude
« B » (ou 3-4 DigComp 2.1)	Outils et méthodes de partage de connaissance (niveau intermédiaire) Outils de conceptualisation et d'exploration (mindmapping, logigrammes, etc.) Outils de collaboration (voir DigComp 2.2)	<u>De façon autonome, pouvoir :</u> <ul style="list-style-type: none"> • Utiliser activement les environnements numériques permettant d'augmenter et de partager ses connaissances (créer une nouvelle entrée dans un wiki, etc.) ; • Exploiter les outils permettant de faciliter la compréhension de problèmes conceptuels et des situations problématiques (réaliser des mindmapping, etc.)
« C » (ou 5 DigComp 2.1)	Outils et méthodes de partage de connaissance (niveau avancé) Outils, méthodes et animation de processus de conceptualisation, d'exploration, d'aide à la décision : <ul style="list-style-type: none"> • Identification d'un problème ; • Identification des causes ; • Exploration des solutions ; • Planification et mise en œuvre des solutions. 	<u>En plus de guider les autres, pouvoir :</u> <ul style="list-style-type: none"> • Organiser et animer les environnements numériques permettant d'augmenter et de partager ses connaissances (animer la communauté de savoir d'un forum, etc.) ; • S'engager dans des traitements cognitifs permettant de comprendre et de résoudre des problèmes conceptuels et des situations problématiques.
« D » (ou 6-8 DigComp 2.1)	Outils et méthodes de gestion du savoir et de résolution de problème : <ul style="list-style-type: none"> • Knowledge Management ; • Quality Management (TQM, etc.) ; • Business and Functional Analysis ; • Change Management ; etc. 	<u>À un niveau très spécialisé et le plus avancé, pouvoir :</u> <ul style="list-style-type: none"> • Trouver des solutions permettant de résoudre des problèmes complexes, en tenant compte de nombreux paramètres ; • Proposer de nouvelles idées et processus.

21) DIGCOMP 5.4 Identifier les lacunes en matière de compétences numériques

Autonomie	Savoir	Savoir-faire / aptitude
« B » (ou 3-4 DigComp 2.1)	<ul style="list-style-type: none"> - Raisons de développer ses compétences numériques dans un domaine particulier ; Méthodes permettant de réaliser un bilan de ses propres besoins en fonction des environnements numériques utilisés et des centres d'intérêt ; - Informations concernant les possibilités de formation ; - Informations concernant les évolutions technologiques. 	<p><u>De façon autonome, pouvoir :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Exploiter un modèle, une leçon web, tutoriel, (autoapprentissage) ; - Discuter de ses lacunes et des moyens de les combler avec les autres ; <p>Dans le cas d'un apprentissage ciblé spécifique :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identifier ses motivations et ses besoins d'acquisition de compétence numérique ; - Se fixer des objectifs atteignables, réalistes et mesurables ; - Sélectionner le type d'apprentissage qui convient le mieux à son contexte (en ligne, cours privés/publics, ...) ; - S'informer des nouveautés technologiques.
« C » (ou 5 DigComp 2.1)	<ul style="list-style-type: none"> - Méthodes de partage des connaissances et d'accompagnement ; - Outils permettant la diffusion et le partage des connaissances et de l'expérience (étapes de développement : bilan, prioriser besoins, choix de la formation, ...) 	<p><u>En plus de guider les autres, pouvoir :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Diffuser/partager ses connaissances et les étapes de son propre développement de compétences numériques avec d'autres personnes (oralement, en ligne, par écrit, multi canaux, ...) ; - Sélectionner le canal ou le mode de partage approprié ; - Accompagner les personnes à combler leurs lacunes en se fixant des objectifs atteignables, réalistes et mesurables

Profil de fonction de l'animateur numérique

Voici comment on peut résumer le niveau requis dans chaque compétence Digcomp pour être un animateur en inclusion numérique autonome (les animateurs en cours de formation par le travail peuvent aussi apprendre à développer ces compétences sur le terrain).

Domaine de compétence Digcomp	Compétence	Niveau minimum requis
Information et données	Naviguer, rechercher et filtrer des données, informations et contenu numériques	B (niveau Digcomp 3-4)
	Évaluer les données, les informations et les contenus numériques	B (niveau Digcomp 3-4)
	Gérer les données, l'information et les contenus numériques	B (niveau Digcomp 3-4)
Communication et collaboration	Interagir grâce aux technologies numériques	B (niveau Digcomp 3-4)
	Partager des contenus grâce aux technologies numériques	B à C (niveau Digcomp 4-5-6)
	S'engager dans la citoyenneté grâce aux technologies numériques	B à C (niveau Digcomp 4-5-6)
	Collaborer via les technologies numériques	B à C (niveau Digcomp 4-5-6)
	Netiquette	B à C (niveau Digcomp 4-5-6)
Création de contenus numériques	Identité numérique	B (niveau Digcomp 3-4)
	Créer du contenu	B (niveau Digcomp 3-4)
	Intégrer et réélaborer des contenus numériques	A à B (niveau Digcomp 1, 2, 3, 4)
	Copyright et licences d'utilisation	A à B (niveau Digcomp 1, 2, 3, 4)
Sécurité	Programmation	Aucun niveau requis
	Protéger les équipements numériques	B (niveau Digcomp 3-4)
	Protéger les données personnelles et la vie privée	B (niveau Digcomp 3-4)
	Protéger la santé et le bien-être	B à C (niveau Digcomp 4-5-6)
Résolution des problèmes	Protéger l'environnement	B à C (niveau Digcomp 4-5-6)
	Résoudre des problèmes techniques	B à C (niveau Digcomp 4-5-6)
	Identifier des besoins et des solutions numériques/technologiques	B (niveau Digcomp 3-4)
	Utilisation créative des technologies numériques	B (niveau Digcomp 3-4)
	Identifier les lacunes en matière de compétences numériques	B à C (niveau Digcomp 4-5-6)

Profil de fonction de l'animateur numérique

Tableau 1 - résumé des compétences Digcomp

Profil de fonction de l'animateur numérique

Ce référentiel pourra servir à l'élaboration d'un outil d'auto-évaluation avec des questions et exemples adaptés en fonction de ce que peut demander le public en situation d'inégalités sociales numériques.

IV. Profil de fonction / conclusion

Nous avons mis au point un profil de fonction de l'animateur en inclusion numérique en reprenant les principales compétences professionnelles – de bases et optionnelles – ainsi que les principales compétences informatiques.

Pour l'élaboration de ce profil de fonction, nous avons choisi de respecter le format que l'on peut trouver sur le site du **SIEP – le service d'information sur les études et les professions**. En effet, le SIEP dispose d'un site très complet et très bien référencé qui permet d'un coup d'œil de comprendre l'essentiel d'un métier. Les fiches métiers sont toujours décomposées comme suit :

- Une description
- Les tâches / responsabilités
- Les qualités requises
- Les compétences requises
- Le cadre professionnel
- Les formations recommandées.

Le SIEP propose également une interview avec un professionnel pour donner plus d'informations sur le métier décrit et les conditions de travail, ce qui peut tout à fait être envisagé pour le métier d'animateur en inclusion numérique.

La seule information manquante à nos yeux sur le site du SIEP est celle des compétences optionnelles. Pour un métier aussi polyvalent que celui d'animateur en inclusion numérique, il était essentiel de pouvoir l'ajouter. Sur Competent, tous les métiers ont des compétences optionnelles, nous avons donc pris la liberté de les ajouter ici.

V. PROFIL DE FONCTION : ANIMATEUR EN INCLUSION NUMÉRIQUE

Description :

L'animateur en inclusion numérique est le principal animateur de toute structure d'inclusion numérique, particulièrement des Espaces Publics Numériques. Son rôle comporte de multiples facettes : il assure l'accueil et la surveillance de l'espace numérique en libre accès, assure l'accompagnement des usagers et répond à toutes les questions courantes sur l'informatique et ses usages. Il donne également des animations ou des formations à des publics en situation de fracture numérique.

De par son rôle au contact des multiples publics qui subissent les inégalités numériques, il est à la frontière de plusieurs métiers : animateur socio-culturel, assistant social, informaticien, formateur, etc.

Son métier comprend 3 grandes dimensions :

- Une dimension pédagogique (cours collectifs, animations avec le public...)
- Une dimension sociale (accompagnement individuel, accès aux démarches administratives en ligne...)
- Une dimension informatique (usage quotidien des TIC et accompagnement aux TIC)

L'animateur en inclusion numérique travaille avec tous les publics : jeunes, adultes, chercheurs d'emploi, seniors, primo arrivants, publics précaires... Grâce à la mise en œuvre de techniques pédagogiques et d'animations, il vulgarise l'informatique et favorise le développement des compétences informatiques de tous, dans le respect des rythmes d'apprentissage. Il favorise également le développement de l'esprit critique du public sur l'utilisation des nouvelles technologies et leur impact (social, environnemental...). L'animateur en inclusion numérique vise à rendre le plus autonome possible les visiteurs de sa structure. Il doit également être à l'aise sur une grande diversité de matériel informatique : PC fixes ou portables, mais aussi smartphones et tablettes.

Parce qu'il œuvre à l'inclusion numérique des plus fragile, il est un vecteur de changement social. L'intégration des citoyens dans la société actuelle ne peut pas se faire sans une maîtrise autonome des nouvelles technologies qui conditionnent l'accès aux droits et aux services publics.

L'animateur a pour mission de rendre les services essentiels numériques plus accessibles, en permettant au public un accès à ces services mais aussi la possibilité d'apprendre la maîtrise de ces outils. S'il n'est pas un professionnel des démarches administratives, il sait accompagner le public pour un accompagnement superficiel.

Tâches principales :

Profil de fonction de l'animateur numérique

- Accueillir les usagers et les informer sur les activités de la structure ainsi que les modalités d'accès et d'organisation ;
- Etudier la/les demande/s des usagers et y répondre ;
- Analyser la situation et les besoins de la personne ;
- Accompagner les usagers dans leurs démarches dans le respect du RGPD et des codes éthiques de la profession ;
- Elaborer un projet d'animation ou de formation ;
- Animer un atelier ou dispenser une formation ;
- Concevoir des outils pédagogiques adaptés à son public ;
- Apporter une assistance technique aux usagers ;
- Réaliser la maintenance préventive du matériel ;
- Parler de son métier et rencontrer des partenaires potentiels.

Qualités requises

- Capacité à travailler en groupe
- Autonomie
- Ouverture d'esprit
- Capacité à développer son expertise

Compétences requises

- **Compétences informatiques :**

Un niveau indépendant dans chacune des compétences Digcomp 2.1 :

- Naviguer, rechercher et filtrer des données, information et contenu numérique
- Évaluer les données, les informations et les contenus numériques
- Gérer les données, l'information et les contenus numériques
- Interagir grâce aux technologies numériques
- Partager des contenus grâce aux technologies numériques
- S'engager dans la citoyenneté grâce aux technologies numériques
- Collaborer via les technologies numériques
- Netiquette
- Identité numérique
- Créer du contenu
- Intégrer et réélaborer des contenus numériques

Profil de fonction de l'animateur numérique

- Copyright et licences d'utilisation
- Protéger les données personnelles et la vie privée
- Protéger la santé et le bien-être
- Protéger l'environnement
- Résoudre des problèmes techniques
- Identifier des besoins et des solutions numériques/technologiques
- Utilisation créative des technologies numériques
- Identifier les lacunes en matière de compétences numériques
- **Compétences optionnelles (selon le profil/niveau recherché et l'organisation de travail de l'EPN) :**
 - Animer ou participer à un réseau de professionnels
 - Mettre à jour des tutoriels ou documentations techniques
 - Réaliser une configuration standard sur un poste de travail
 - Configurer les équipements informatiques et la mise en réseau
 - Réaliser des éléments graphiques de composition à l'aide d'outils graphiques informatiques
 - Traiter des images numériques
 - Programmer dans un ou plusieurs langages

Cadre professionnel :

L'animateur en inclusion numérique peut exercer son métier dans divers milieux : EPN, bibliothèques, CPAS, ASBL, maisons de quartier, maisons de jeunes, etc. Un animateur en inclusion numérique peut travailler partout où se fait sentir un besoin d'inclusion numérique et d'accompagnement numérique.

Du côté des EPN, il peut travailler dans un EPN fixe (c'est-à-dire un local équipé) ou mobile (il se déplace dans plusieurs lieux avec du matériel adapté : PC portables, Raspberry Pi, tablettes/smartphones). Même lorsqu'il travaille dans un EPN fixe, il peut être appelé à être mobile et à se déplacer dans plusieurs locaux à l'échelle d'une commune ou d'un quartier. Il peut aussi donner des cours et animations dans des structures partenaires.

Les horaires varient selon l'environnement de travail. Généralement, ce sont des horaires de type bureau, mais il est possible de travailler en soirée ou le samedi lorsque la structure porteuse de l'EPN est ouverte.

Conditions requises :

Il n'y a pas de condition requise, ni de formation spécifique pour être animateur en inclusion numérique. Une forte appétence pour le contact humain, être à l'aise et autonome avec les

Profil de fonction de l'animateur numérique

nouvelles technologies, et être capable d'apprendre rapidement sur le terrain sont des qualités essentielles.

VI. Le questionnaire pour les recruteurs d'animateurs en inclusion

Pour consolider la liste que nous avons obtenu sur les compétences de base et optionnelles, nous avons décidé de mettre au point un questionnaire à destination des recruteurs.

En effet, une partie de notre travail reposait sur les entretiens effectués avec les animateurs en inclusion numérique, qui nous ont permis d'établir la liste des compétences. Nous voulions également pouvoir confirmer si cette liste était en adéquation avec la perception des recruteurs du travail de terrain. Particulièrement, nous voulions vérifier si les compétences optionnelles étaient bien « optionnelles » ou si elles relevaient plutôt du tronc commun.

Pour cela, nous avons repris notre liste de compétences, que nous avons regroupé par thématiques afin que le questionnaire ne soit pas trop long et reste lisible. Nous avons également ajouté quelques compétences informatiques.

Nous avons envoyé le questionnaire à une liste de 81 personnes, représentant 50 structures. Sur ces 50 structures, 10 ne fournissent pas de formations sur le numérique ou d'accès au numérique via un dispositif type EPN (par exemple, des associations en alphabétisation, de associations qui vendent du matériel pour les personnes handicapées, etc...).

Le questionnaire a été distribué par email le 20/06/2022 et les résultats ont été exploités le 25/06/2022. Le temps pour y répondre a donc été assez court.

Au total, 15 personnes ont répondu. Un questionnaire a été retiré car il n'a pas été correctement rempli, avec certaines questions omises. Nous avons donc conservé 14 résultats.

Ces 14 personnes ayant répondu travaillaient dans 10 structures différentes.

- Structure de type EPN : 7
- EPN et OISP à la fois : 2
- Autre : 1

A. Compétences indispensables à l'embauche - résultats de la question 1

Pour cette question, les répondants avaient 3 choix possibles :

- Peu important
- Atout

- Indispensable

Le but était de distinguer quelles étaient les compétences indispensables à l'embauche, car on sait qu'une partie des connaissances de animateurs se développent sur le terrain.

<u>A l'embauche, que privilégiez-vous ?</u>	<u>Peu important</u>	<u>Atout</u>	<u>Indispensable</u>
Un niveau de diplôme élevé / universitaire	12	2	0
Un diplôme dans le domaine de l'IT	6	8	0
Un diplôme dans le secteur social	3	11	0
Un diplôme dans le secteur de l'enseignement ou la formation pour adultes	4	9	1
L'expérience à un poste similaire (animateur/formateur dans une structure de type EPN)	4	6	4
L'expérience à un poste pédagogique	2	11	1
L'expérience à un poste technique/informatique	6	8	0
L'expérience dans le secteur social	4	9	1
L'expérience à un poste à responsabilité	11	2	1
La motivation et l'envie d'apprendre	1	1	12

A l'embauche, des compétences humaines, pédagogiques et l'expérience dans divers domaines semblent être le plus plébiscitées, ainsi que la motivation et l'envie d'apprendre. Ces graphiques montrent que le profil sur les compétences de base des animateurs est cohérent avec ce qui est attendu d'eux sur le terrain.

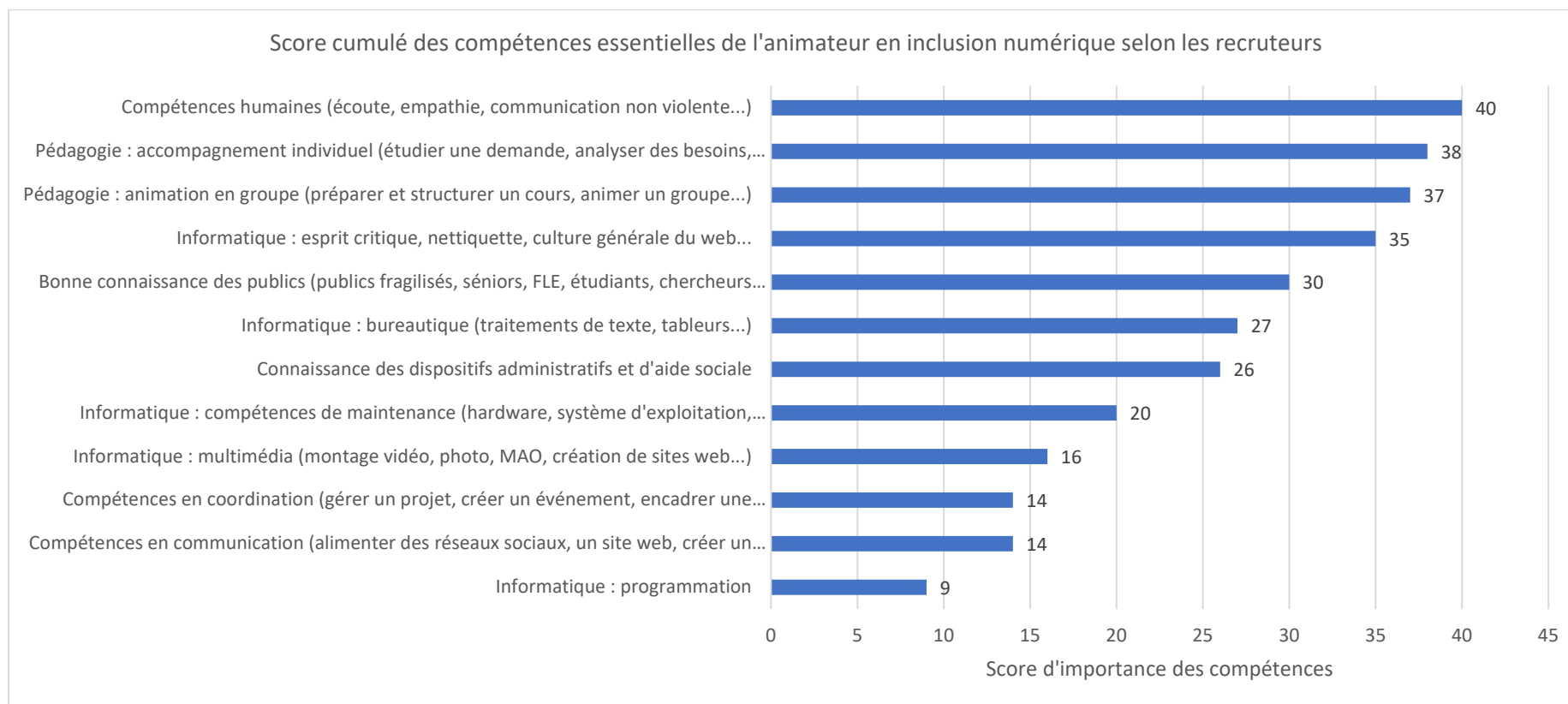
B. Compétences essentielles de animateurs selon les recruteurs – résultats de la question 2

Pour cette question, nous avons demandé aux répondants d'attribuer un score, à plusieurs compétences ou domaines de compétences. Le score était réparti comme suit :

- 0 : inutile
- 1 : utile de temps en temps
- 2 : important
- 3 : indispensable

Profil de fonction de l'animateur numérique

Pour chaque compétence, nous avons additionné les points (de 0 à 3) alloués par chacun des 14 répondants. Le but était de pouvoir cumuler un score pour chaque compétence, afin de voir leur importance relative l'une par rapport à l'autre. Moins le score est élevé, moins la compétence est importante. Plus le score est élevé, plus la compétence est importante.



Graphique 1 – Score cumulé des compétences essentielles de l'animateur en inclusion numérique selon les recruteurs

Ce tableau permet de confirmer la plupart des choix qui ont été faits dans notre liste des compétences de base et optionnelles, avec une importance relative plus élevée des compétences humaines et pédagogiques, et une importance moindre pour la programmation, la coordination et la communication, ce qui justifie que des compétences de ce type fassent partie d'une liste d'options.

Le questionnaire est disponible en Annexe 5 : le questionnaire pour les recruteurs.

VII. Utilité du profil de fonction pour la suite

A. La Charte de déontologie

Ce profil de fonction sera un document très utile pour travailler avec les animateurs en inclusion numérique à la Charte de Déontologie, puisqu'il identifie clairement 3 dimensions de leur accompagnement qui devront être codifiées : la dimension pédagogique, sociale et technique.

Le **Erreur ! Source du renvoi introuvable.** qui permet de visualiser l'articulation des compétences permettra aussi d'identifier les points de frottement entre ces 3 dimensions, où risquent de se situer une partie des normes de déontologie.

B. L'outil de validation des compétences

Les 2 grilles obtenues, celle des **compétences professionnelles** et celles des **compétences informatiques** permettront de mettre au point plus facilement un outil d'autoévaluation fiable, prenant en compte toutes les dimensions du métier d'animateur, et utilisable par tous sur le terrain, quel que soit leur statut ou leur structure. Ainsi, aucune compétence importante ne sera oubliée.

C. Un précédent pour les nouveaux métiers de l'inclusion numérique

La Région bruxelloise est une région dynamique dans la création de fonctions en inclusion numérique et de solutions contre les inégalités sociales numériques. En effet, le secteur de l'inclusion numérique local travaille également, en parallèle à ce statut de l'animateur en inclusion numérique, sur le statut du métier, ainsi que sur une Charte des informaticiens publics.

Ce statut de l'animateur en inclusion peut poser la base du formatage des métiers de l'inclusion numérique, pour aller vers une meilleure uniformisation des référentiels, permettant d'enrichir les profils, clarifier les fonctions et protéger les travailleurs.

VIII. Annexes

[Annexe 1 – pré-travail : CABAN Rapport provisoire animateur multimédia](#)

[Annexe 2 : Compte rendu des entretiens - CABAN compte rendu des entretiens](#)

[Annexe 3 – Liste des compétences de base, optionnelles et informatique au format Excel](#)

[Annexe 4 – le référentiel Européen de compétences Digcomp2.1](#)

[Annexe 5 : Questionnaire – recruteurs d'animateurs en inclusion numérique](#)

Profil de fonction de l'animateur numérique

CABAN pour Paradigm

