

Le Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP)

Résumé descriptif de la certification **Code RNCP : 4537**

Intitulé

L'accès à la certification n'est plus possible (La certification existe désormais sous une autre forme (voir cadre "pour plus d'information"))

TP : Titre professionnel Conseiller(ère) et assistant(e) en technologies de l'information et de la communication

Nouvel intitulé : Conseiller(ère) médiateur(trice) en numérique

AUTORITÉ RESPONSABLE DE LA CERTIFICATION	QUALITÉ DU(ES) SIGNATAIRE(S) DE LA CERTIFICATION
Ministère chargé de l'Emploi (DELEGATION GENERALE A L'EMPLOI ET A LA FORMATION PROFESSIONNELLE (DGEFP)) Modalités d'élaboration de références : CPC Autres services aux entreprises, aux collectivités et aux particuliers	Directeur de l'unité territoriale de la DIRECCTE (direction régionale des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi).

Niveau et/ou domaine d'activité

IV (Nomenclature de 1969)

4 (Nomenclature Europe)

Convention(s) :

Code(s) NSF :

320t Réalisation du service : Utilisation de logiciels appliqués à l'image

Formacode(s) :

Résumé du référentiel d'emploi ou éléments de compétence acquis

Le (la) conseiller (ère) et assistant (e) en technologies de l'information et de la communication assure des services d'assistance en informatique ou d'initiation aux usages numériques auprès de tous publics (âges, niveaux et besoins divers).

A partir d'une analyse attentive de la demande, du besoin et de la situation, il (elle) propose des solutions, accompagne les utilisateurs et leur facilite la prise en main d'outils informatiques, d'équipements multimédias et de services numériques, que ce soit dans un lieu collectif ou au domicile des particuliers.

Il (elle) peut être amené (e) à intervenir sur des logiciels et des réseaux locaux ou de télécommunications. Il (elle) installe et paramètre les matériels et les logiciels en conformité avec la sécurité, la législation, en respectant les règles d'intervention propres au lieu, particulier ou collectif, et les termes des contrats (contrat de garantie...) relatifs aux équipements.

Afin de conseiller utilement ses clients, il (elle) doit exercer en permanence une veille lui permettant de suivre les évolutions liées au numérique (législatives, techniques, technologiques, culturelles, etc.).

Dans le cadre des services à la personne, il (elle) assure une prestation de services en réponse à la demande, en respectant la confidentialité et la limite de son champ d'intervention.

Il (elle) doit être capable d'établir une relation adaptée à un client ou à un groupe ; il (elle) organise sa prestation en fonction des situations rencontrées.

Cet emploi s'exerce, le plus souvent sous statut de salarié, au domicile des particuliers (services à la personne) ou au sein d'espaces numériques publics intégrés dans une collectivité et sous l'égide d'un ou plusieurs labels nationaux (EPN, ECM, Cyber-base, etc.), dans les écoles, les cybercafés, les services d'assistance téléphonique ou encore au sein de grandes entreprises.

Les conditions d'exercice de l'emploi varient selon les lieux, les établissements et les événements. Les horaires sont variables et souvent décalés (travail le soir et en fin de semaine), et liés à la disponibilité de la clientèle. Les déplacements peuvent représenter un temps important. La possession d'un moyen de locomotion est parfois nécessaire. L'activité requiert occasionnellement le port de charges (ordinateurs, imprimantes).

1. Accompagner et former aux technologies de l'information et de la communication à domicile ou dans des lieux collectifs

Animer et modérer des réseaux sociaux et collaboratifs numériques.

Analyser les demandes et les besoins des utilisateurs.

Mettre en œuvre une assistance pédagogique auprès de particuliers.

Préparer et animer des sessions d'initiation, des ateliers thématiques.

Etablir une relation commerciale et de service avec les utilisateurs ou dans le cadre de partenariats.

Informers les publics sur les règles juridiques de l'utilisation du Web en vigueur.

Organiser ses activités.

2. Assister les particuliers dans la gestion opérationnelle d'un équipement multimédia et l'assurer dans des lieux collectifs

Assurer une veille technique et technologique.

Installer et mettre en service les matériels et les logiciels, en conformité avec les normes d'utilisation et les règles de sécurité électrique.

Prévenir, localiser et diagnostiquer les dysfonctionnements, y remédier ou préconiser des solutions alternatives.

Accompagner et conseiller techniquement l'utilisateur en intégrant les données liées à sa situation.

Installer et paramétrer un ensemble de matériels multimédias au sein d'un réseau domestique.

Secteurs d'activité ou types d'emplois accessibles par le détenteur de ce diplôme, ce titre ou ce certificat

Cette activité s'exerce dans le cadre de services fournis par des associations, ou de prestations d'assistance ou de maintenance informatique réalisées en entreprise ou à domicile.

Animateur en multimédia - Technicien d'assistance en informatique ou en bureautique - Animateur de communauté - Animateur de site web.

Codes des fiches ROME les plus proches :

G1202 : Animation d'activités culturelles ou ludiques

E1101 : Animation de site multimédia

I1401 : Maintenance informatique et bureautique

Réglementation d'activités :

Néant.

Modalités d'accès à cette certification

Descriptif des composants de la certification :

Le titre professionnel est composé de deux certificats de compétences professionnelles (CCP) qui correspondent aux activités précédemment énumérées.

Le titre professionnel est accessible par capitalisation de certificats de compétences professionnelles (CCP) ou suite à un parcours de formation et conformément aux dispositions prévues dans l'arrêté du 09 mars 2006 relatif aux conditions de délivrance du titre professionnel du ministère chargé de l'emploi.

Bloc de compétence :

INTITULÉ	DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION
Bloc de compétence n°1 de la fiche n° 4537 - Accompagner et former aux technologies de l'information et de la communication à domicile ou dans des lieux collectifs	Animer et modérer des réseaux sociaux et collaboratifs numériques. Analyser les demandes et les besoins des utilisateurs. Mettre en œuvre une assistance pédagogique auprès de particuliers. Préparer et animer des sessions d'initiation, des ateliers thématiques. Établir une relation commerciale et de service avec les utilisateurs ou dans le cadre de partenariats. Informers les publics sur les règles juridiques de l'utilisation du Web en vigueur. Organiser ses activités.
Bloc de compétence n°2 de la fiche n° 4537 - Assister les particuliers dans la gestion opérationnelle d'un équipement multimédia et l'assurer dans des lieux collectifs	Assurer une veille technique et technologique. Installer et mettre en service les matériels et les logiciels, en conformité avec les normes d'utilisation et les règles de sécurité électrique. Prévenir, localiser et diagnostiquer les dysfonctionnements, y remédier ou préconiser des solutions alternatives. Accompagner et conseiller techniquement l'utilisateur en intégrant les données liées à sa situation. Installer et paramétrer un ensemble de matériels multimédias au sein d'un réseau domestique.

Validité des composants acquises : 5 an(s)

CONDITIONS D'INSCRIPTION À LA CERTIFICATION	OUINON	COMPOSITION DES JURYS
Après un parcours de formation sous statut d'élève ou d'étudiant	X	
En contrat d'apprentissage	X	Le jury du titre est désigné les Unités territoriales (UT) des DIRECCTE - Direction régionale des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi. Il est composé de professionnels du secteur d'activité concerné par le titre. (Art. R 338-6 du Code de l'Éducation).

Après un parcours de formation continue	X		Le jury du titre est désigné les Unités territoriales (UT) des DIRECCTE - Direction régionale des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi. Il est composé de professionnels du secteur d'activité concerné par le titre. (Art. R 338-6 du Code de l'Education).
En contrat de professionnalisation		X	
Par candidature individuelle		X	
Par expérience dispositif VAE prévu en 2002	X		Le jury du titre est désigné les Unités territoriales (UT) des DIRECCTE - Direction régionale des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi. Il est composé de professionnels du secteur d'activité concerné par le titre. (Art. R 338-6 du Code de l'Education).

	OUI	NON
Accessible en Nouvelle Calédonie		X
Accessible en Polynésie Française		X

LIENS AVEC D'AUTRES CERTIFICATIONS	ACCORDS EUROPÉENS OU INTERNATIONAUX
Certifications reconnues en équivalence : BP-JEPS-TIC.	

Base légale

Référence du décret général :

Code de l'éducation, notamment les articles L. 335-5, L. 335-6 et R. 335-13, R. 338-1 et R. 338-2.

Référence arrêté création (ou date 1er arrêté enregistrement) :

Arrêté du 28/06/2006 paru au JO du 13/07/2006.

Arrêté du 15/03/2011 paru au JO du 20/04/2011

Référence du décret et/ou arrêté VAE :

Arrêté du 22 décembre 2015 modifié relatif aux conditions de délivrance du titre professionnel du ministère chargé de l'emploi (annule et remplace l'arrêté du 9 mars 2006 modifié relatif aux conditions de délivrance du titre professionnel du ministre chargé de l'emploi)

Arrêté du 21 juillet 2016 relatif au règlement général des sessions de validation conduisant au titre professionnel du ministère chargé de l'emploi.

Arrêté du 21 juillet 2016 définissant les conditions d'agrément des organismes

Références autres :

Arrêté du 15/03/2011 paru au JO du 20/04/2011

Pour plus d'informations

Statistiques :

Autres sources d'information :

Lieu(x) de certification :

Centres agréés par le Ministère chargé de l'emploi.

Lieu(x) de préparation à la certification déclarés par l'organisme certificateur :

Historique de la certification :

Animateur(trice) en technologies de l'information et de la communication

Certification précédente : Animateur (trice) en technologies de l'information et de la communication

Certification suivante : Conseiller(ère) médiateur(trice) en numérique