Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Ministère chargé de l'emploi

TITRE PROFESSIONNEL DU MINISTERE CHARGE DE L'EMPLOI

CONSEILLER (ERE) ET ASSISTANT (E) EN TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION.

Le titre professionnel de : CONSEILLER (ERE) ET ASSISTANT (E) EN TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION[1] niveau IV (code NSF : 320 t) se compose de deux activités types, chaque activité type comportant les compétences nécessaires à sa réalisation. A chaque activité type correspond un Certificat de Compétences Professionnelles.

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).

■ CCP - ACCOMPAGNER ET FORMER AUX TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION A 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.
- Informer les publics sur les règles juridiques de l'utilisation du Web en vigueur.
- Organiser ses activités.

■ CCP - ASSISTER LES PARTICULIERS DANS LA GESTION OPERATIONNELLE D'UN EQUIPEMENT MULTIMEDIA 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.

code TP 00487 référence du titre : **CONSEILLER (ERE) ET ASSISTANT (E) EN TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION[1]**

Information source : référentiel du titre : CATIC

[1]ce titre a été crée par arrêté du 22 juillet 2003 (JO modificatif du 20 avril 2011)

Emploi métier de rattachement suivant la nomenclature du ROME : Codes G1202-Animation d'activités culturelles ou ludiques - E1101-Animation de sites multimédias - I1401-Maintenance informatique et bureautique.

MODALITES D'OBTENTION DU TITRE PROFESSIONNEL[2]

1 – Pour un candidat issu d'un parcours continu de formation

A l'issue d'un parcours continu de formation correspondant au titre visé, le candidat est évalué par un jury composé de professionnels sur la base des éléments suivants :

- les résultats aux évaluations réalisées en cours de formation ;
- un Dossier de Synthèse de Pratique Professionnelle (DSPP) qui décrit, par activité type en lien avec le titre visé, sa propre pratique professionnelle valorisant ainsi son expérience et les compétences acquises ;
- une mise en situation professionnelle réelle ou reconstituée appelée « épreuve de synthèse » ;
- un entretien avec le jury.

2 – Pour un candidat à la VAE

Le candidat constitue un dossier de demande de Validation des Acquis de son Expérience professionnelle justifiant, en tant que salarié ou bénévole, d'une expérience professionnelle de trois ans en rapport avec le titre visé.

Il reçoit, de l'Unité Territoriale de la Direction Régionale des Entreprises, de la Concurrence, de la Consommation, du Travail et de l'Emploi (DIRECCTE), une notification de recevabilité lui permettant de s'inscrire à une session de validation du titre.

Lors de cette session, le candidat est évalué par un jury de professionnels sur la base des éléments suivants :

- un Dossier de Synthèse de Pratique Professionnelle (DSPP) qui décrit, par activité type en lien avec le titre visé, sa propre pratique professionnelle valorisant ainsi les compétences acquises ;
- une mise en situation professionnelle réelle ou reconstituée appelée « épreuve de synthèse » ;
- un entretien avec le jury.

Pour ces deux catégories de candidats (§ 1 et 2 ci-dessus), le jury, au vu des éléments spécifiques à chaque parcours, décide ou non de l'attribution du titre. En cas de non obtention du titre, le jury peut attribuer un ou plusieurs certificat(s) de compétences professionnelles (CCP) composant le titre. Le candidat dispose ensuite de cinq ans, à partir de la date d'obtention du premier CCP, pour capitaliser tous les CCP. Après obtention de tous les CCP constitutifs du titre, le jury peut, s'il le souhaite, convoquer le candidat à un nouvel entretien

3 – Pour un candidat issu d'un parcours discontinu de formation

Le candidat issu d'un parcours composé de différentes périodes de formation peut obtenir le titre par **capitalisation** des Certificats de Compétences Professionnels constitutifs du titre.

Pour l'obtention de chaque CCP, le candidat est évalué par un binôme d'évaluateurs composé d'un professionnel et d'un formateur de la spécialité. L'évaluation est réalisée sur la base des éléments suivants :

- une mise en situation professionnelle réelle ou reconstituée correspondant au CCP,
- un Dossier de Synthèse de Pratique Professionnelle (DSPP) qui décrit, par activité type en lien avec le titre visé, la pratique professionnelle du candidat valorisant ainsi les compétences acquises.

Après obtention de tous les CCP du titre visé le jury de professionnels conduit un entretien avec le candidat en vue d'attribuer le titre.

MODALITES D'OBTENTION D'UN CERTIFICAT COMPLEMENTAIRE DE SPECIALISATION (CCS) [2]

Un candidat peut préparer un CCS s'il est déjà titulaire du Titre Professionnel auquel le CCS est associé.

Un CCS peut être préparé à la suite d'un parcours de formation ou par la validation des acquis de l'expérience (VAE). Le candidat est évalué par un jury de professionnels sur la base des éléments suivants :

- une mise en situation professionnelle réelle ou reconstituée correspondant au CCS,
- un entretien.

PARCHEMIN ET LIVRET DE CERTIFICATION

Un **parchemin** est attribué au candidat ayant obtenu le **titre** complet ou le **CCS**.

Un **livret de certification**, qui enregistre les **CCP** progressivement acquis, est destiné au candidat pour l'aider à se repérer dans son parcours.

Ces deux documents sont délivrés par l'Unité Territoriale de la DIRECCTE.

[2] *Le système de certification du ministère chargé de l'emploi est régi par les textes suivants :*

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

- Arrêté du 09 mars 2006 (JO du 08 avril 2006) et Arrêté modificatif du 06 mars 2009 (JO du 14 mars 2009) relatifs aux conditions de délivrance du titre professionnel du ministère chargé de l'emploi

- Arrêté du 08 décembre 2008 (JO du 16 décembre 2008) et Arrêté modificatif du 10 mars 2009 (JO du 19 mars 2009) portant règlement des sessions de validation pour l'obtention du titre professionnel du ministère chargé de l'emploi