

Conseiller(ère) et assistant(e) en technologies de l'information et de la communication

RNCP4537 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 4
Sigle	TP — Titre professionnel
Code(s) NSF	320t
Code(s) ROME	G1202, E1101, I1401
Type d'enregistrement	Enregistrement de droit

Certificateur(s)

Ministère chargé de l'Emploi

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

A compléter (Reprise)

ACTIVITÉS VISÉES

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).

COMPÉTENCES ATTESTÉES

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.

Blocs de compétences

RNCP4537BC01 — Accompagner et former aux technologies de l'information et de la communication à domicile ou dans des lieux collectifs

LISTE DE COMPÉTENCES

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.

RNCP4537BC02 — Assister les particuliers dans la gestion opérationnelle d'un équipement multimédia et l'assurer dans des lieux collectifs

LISTE DE COMPÉTENCES

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.

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

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.

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

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

RÈGLEMENTATIONS D'ACTIVITÉ

Néant.

Marché du travail

Indicateurs au niveau des familles professionnelles (FAP) des métiers visés, agrégés au niveau national — France Travail / DARES (open data).

Tension de recrutement (DARES 2024)	Faible (2/5) Moyenne pondérée par l'emploi ; les familles ci-dessous s'échelonnent de 1 à 4 sur 5.
Facteurs principaux	Intensité d'embauche, Inadéquation géographique
Salaire médian (mensuel)	2 218 €
Familles professionnelles (FAP)	M1X81 — Techniciens de production, d'exploitation, d'installation, et de maintenance, support et services aux utilisateurs en informatique · tension 4/5 (Élevée) M2X92 — Responsables et cadres de la production, de l'exploitation et de la maintenance informatique et télécom · tension 3/5 (Modérée) U0X80 — Assistants de la communication · tension 1/5 (Très faible) U0X90 — Cadres de la communication · tension 1/5 (Très faible) V5X81 — Professionnels de l'animation socioculturelle · tension 3/5 (Modérée)
Projets de recrutement (BMO 2026)	79 675
Jugés difficiles à recruter	42 %
Emplois saisonniers	54 %
Familles professionnelles (FAP)	M1X81 — Techniciens de production, d'exploitation, d'installation, et de maintenance, support et services aux utilisateurs en informatique M2X92 — Responsables et cadres de la production, de l'exploitation et de la maintenance informatique et télécom U0X80 — Assistants de la communication U0X90 — Cadres de la communication V5X81 — Professionnels de l'animation socioculturelle

Voies d'accès

MODALITÉS D'ACCÈS

Formation continue, Apprentissage, VAE

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

A compléter (Reprise)

COMPOSITION DU JURY — FORMATION CONTINUE, APPRENTISSAGE, VAE

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).

Liens avec d'autres certifications

ANCIENNES VERSIONS

RNCP223

NOUVELLE(S) CERTIFICATION(S)

RNCP26573

Pour plus d'informations

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/4537/>