



**CAHIER DES CHARGES
RELATIF A
L'ORGANISATION DE LA FORMATION
PREPARANT AU DIPLOME DE LA
NOUVELLE-CALEDONIE
D'AGENT DE MAINTENANCE DES
AUTOMATES BANCAIRES**

Niveau 3

Version 2024

SOMMAIRE

1.	LES MODALITES D'ORGANISATION DE LA FORMATION	3
1.1.	LES PRINCIPES GENERAUX.....	3
1.2.	L'APPROCHE PEDAGOGIQUE	3
1.3.	LA DUREE DE LA FORMATION.....	3
1.4.	LE CONTENU DE LA FORMATION	4
1.4.1.	Tronc commun pour la formation des agents pour l'exercice d'une activité privée de sécurité	4
1.4.2.	Formation spécifique portant sur les métiers de la gestion et maintenance des installations automatisées bancaires	5
2.	L'EQUIPE PEDAGOGIQUE	7
2.1.	LE COORDINATEUR PEDAGOGIQUE.....	7
2.2.	LES FORMATEURS	7
3.	LE PLATEAU TECHNIQUE DE FORMATION.....	7
4.	LES DOCUMENTS A PRODUIRE POUR OBTENIR L'HABILITATION	7

Le cahier des charges de formation a pour objet de cadrer la formation qui sera dispensée aux stagiaires. Ce document doit permettre à l'organisme de formation d'élaborer un **référentiel de formation**, qui servira de support à la démarche pédagogique permettant la construction des compétences du métier à travers l'acquisition de savoirs, savoir-faire, attitudes et comportements.

1. LES MODALITES D'ORGANISATION DE LA FORMATION

1.1. LES PRINCIPES GENERAUX

Pour assurer la formation, l'organisme doit être détenteur d'une autorisation d'exercice en cours de validité délivrée par le CNAPS.

Le nombre maximum de stagiaires autorisés est de 12 par session.

Le parcours du stagiaire devra être suivi au travers d'un livret de suivi de formation, fourni par l'autorité certificatrice, permettant de suivre sa progression dans la maîtrise des compétences, l'accompagnement pédagogique mis en œuvre par l'organisme et le résultat des évaluations en cours de formation réalisées par les formateurs.

1.2. L'APPROCHE PEDAGOGIQUE

L'organisme de formation apportera une attention particulière à la conception des parcours de formation afin de veiller à ce que l'ensemble des compétences (savoir-faire et connaissances) soient couvertes par le programme en proposant des apprentissages théoriques et des mises en situation.

Le parcours de formation devra être découpé en modules, séquences et séances.

Organisation pédagogique	Niveau de correspondance avec le référentiel professionnel
Module de formation	Activité /CPU
Séquence	Compétence(s)
Séance	Savoir-faire, connaissance(s)...

1.3. LA DUREE DE LA FORMATION

Pour être conforme aux dispositions de l'arrêté du 27 juin 2017 portant cahier des charges applicable à la formation initiale aux activités privées de sécurité, la formation d'agent de maintenance des automates bancaires comporte **pour chaque stagiaire au minimum 136 heures**¹ d'apprentissages théoriques et pratiques répartis comme suit :

- 97 heures d'apprentissages théoriques et de mises en situations professionnelle pratique
- 39 heures de stage d'intégration en entreprise

	MODULE	Apprentissage théorique	Mise en pratique	Durée minimale
Tronc commun	Module juridique	17	/	17
	Module stratégique	17	7	24
Gestion et maintenance des installations automatisées bancaires	Module juridique	2	/	2
	Module opérationnel	16	/	16
	Module technique	3	/	3
	Module santé et sécurité	14	/	14
	Module pratique	/	21	21
Stage d'intégration en entreprise			39	39
Durée minimale		69	67	136h

¹ Au moment de rédaction du présent document

1.4. LE CONTENU DE LA FORMATION**1.4.1. Tronc commun pour la formation des agents pour l'exercice d'une activité privée de sécurité**

PARTIE	OBJECTIFS PEDAGOGIQUES GENERAUX	OBJECTIFS PEDAGOGIQUES SPECIFIQUES	DURÉE MINIMALE
Environnement juridique de la sécurité privée	Connaître le livre VI du code de la sécurité intérieure	Connaître : – l'explication initiale du livre VI (contexte, logique) ; – l'architecture d'ensemble ; – les conditions d'accès à la profession (moralité et aptitude professionnelle) ; – le principe d'exercice exclusif ; – le principe de neutralité ; – la détention et usage des armes ; – le port des uniformes et insignes ; – les dispositions visant à éviter la confusion avec un service public et sanctions (avec cas concrets) ; – les spécificités des services internes ; – le régime de la carte professionnelle et les téléservices. – les sanctions afférentes au non-respect de ces dispositions.	4 heures
	Connaître les dispositions utiles du code pénal	Connaître les concepts de légitime défense, de faits justificatifs comme l'état de nécessité, d'atteinte à l'intégrité physique et à la liberté d'aller et venir : – les conditions légales de rétention d'une personne avant mise à disposition des forces de police ; – la non-assistance à personne en danger ; – l'omission d'empêcher un crime ou un délit ; – l'usurpation de fonctions ; – l'atteinte aux systèmes de traitement automatisé ; – l'appropriation frauduleuse ; – le fonctionnement des juridictions pénales.	3 heures
	Application de l'article 73 du code de procédure pénale	Savoir respecter les conditions d'interpellation de l'article 73 du code de procédure pénale.	2 heures
	Maîtriser les garanties liées au respect des libertés publiques	Connaître la législation relative : – au respect de la vie privée ; – au respect du droit de propriété ; – aux juridictions civiles ; – à la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL).	1 heure
	Connaître les principes de la République française	Connaître : – les principes de la République notamment la liberté, l'égalité, la fraternité, la laïcité, la non-discrimination, la liberté de conscience, la prévention de la violence et le respect de la dignité de la personne humaine ; – les symboles de la République (devise, emblème national, hymne national) et le respect qui leur est dû ; – l'Etat de droit et le respect de l'ordre public.	3 heures
	Respecter la déontologie professionnelle	Respecter : – le secret professionnel ; – les principes déontologiques. Etre averti sur les marchandages et les sanctions spécifiques associées.	4 heures
TOTAL			17 heures

PARTIE	OBJECTIFS PEDAGOGIQUES GENERAUX	OBJECTIFS PEDAGOGIQUES SPECIFIQUES	DURÉE MINIMALE
Gestion des premiers secours	Savoir mettre en œuvre les gestes élémentaires de premier secours conformément à la réglementation en vigueur	Connaître : – le programme du dispositif de formation sauvetage secourisme au travail (SST); – la conduite à tenir lors de premiers secours. Savoir alerter et secourir.	14 heures, dont 7 heures de mise en pratique
Gestion des risques et des situations conflictuelles	Savoir analyser les comportements conflictuels	Connaître : – les origines des conflits ; – les différents types de conflits ; – la stimulation et les motivations des conflits ; – les étapes d'un conflit ; – la prévention du conflit.	3 heures
	Savoir résoudre un conflit	Savoir : – traiter une agression verbale ; – gérer les émotions ; – adopter des techniques verbales ; – intervenir par étapes ; – adopter une posture, un regard et une gestuelle adaptés.	2 heures
Transmission des consignes et informations	Savoir transmettre des consignes	Savoir : – mettre en œuvre et transmettre des consignes écrites ou orales ; – transmettre des consignes permanentes, particulières ou ponctuelles ; – transmettre des consignes dans le cadre d'une intrusion, de malveillance, d'incendie d'accidents.	2 heures
	Réaliser une remontée d'informations	Savoir : – faire un compte rendu oral ; – faire un compte rendu écrit ; – faire un rapport.	3 heures
TOTAL			24 heures

1.4.2. Formation spécifique portant sur la gestion et maintenance des installations automatisées bancaires

THÈME	PARTIE	OBJECTIFS PEDAGOGIQUES GENERAUX	OBJECTIFS PEDAGOGIQUES SPECIFIQUES	DURÉE MINIMALE
Module juridique	Réglementation relative au transport de fonds et de valeurs.	Situation de l'action de transport dans l'ensemble de la chaîne de la logistique fiduciaire.	Connaître l'environnement et les acteurs de la chaîne logistique des valeurs.	30 minutes
		Application de la réglementation en matière de transports de fonds.	Connaître les dispositions réglementaires relatives aux missions de gestion et de maintenance d'automates bancaires Connaître plus particulièrement les modalités réglementaires relatives à ces missions.	1 h 30

THÈME	PARTIE	OBJECTIFS PEDAGOGIQUES GENERAUX	OBJECTIFS PEDAGOGIQUES SPECIFIQUES	DURÉE MINIMALE
Module opérationnel	Modes opératoires de la gestion et de la maintenance des automates bancaires.	Connaissance des missions de gestion et de maintenance des automates bancaires. Application des procédures opérationnelles et de sécurité	<ul style="list-style-type: none"> - Connaître les fonctionnalités des différentes catégories d'automates bancaires. - Intégrer les enjeux économiques et opérationnels de la mission. - Maîtriser la méthodologie et l'organisation des opérations de gestion et de maintenance des automates bancaires. - Savoir appliquer les procédures opérationnelles et de sécurité. 	9 heures
	Sécurité préventive. Comportements adaptés	Identification des risques d'agression. Application des principes d'une sécurité préventive	Savoir : <ul style="list-style-type: none"> - identifier les risques principaux liés à l'exercice du métier (situation conflictuelle en circulation et à l'arrêt; séquestration ; agression à proximité ou sur site) ; - limiter ces risques ; - percevoir ces risques ; - évaluer une situation conflictuelle, une attaque ou une agression ; - identifier les réactions adaptées; - décider et mettre en œuvre une solution d'apaisement ou de dégageant ; - identifier les facteurs de stress et adopter un comportement en conséquence. 	7 heures
Module technique	Emploi des nouvelles technologies.	Maîtrise des technologies associées au transport de fonds et de valeurs.	Connaître les différentes technologies en dotation. Maîtriser leur emploi.	3 heures
Module santé et sécurité	Prévention contre les risques électriques	Identification des risques électriques. Application des principes d'une sécurité préventive.	Savoir : <ul style="list-style-type: none"> - identifier les risques des interventions sur des installations électriques ; - prévenir ces risques et se protéger efficacement contre les risques d'électrisation ; - intervenir à proximité des parties électriques sous tension en toute sécurité. 	14 heures
Module pratique	Mises en situation opérationnelle.	Gestion des conflits. Prévention des agressions	<ul style="list-style-type: none"> - Savoir analyser les comportements conflictuels et résoudre un conflit. - Savoir déceler une situation ou un comportement anormal, préparatoire à une agression ou séquestration et réagir en conséquence. - Savoir réagir face aux principaux modes opératoires délictuels observés. 	7 heures
		Maîtrise des protocoles techniques et opérationnels.	Savoir appliquer les consignes données dans les situations courantes.	14 heures
TOTAL				56 heures

2. L'EQUIPE PEDAGOGIQUE

2.1. LE COORDINATEUR PEDAGOGIQUE

Le coordinateur pédagogique est désigné par l'organisme de formation.

Il est le garant de la mise en œuvre de la formation dans le respect du référentiel de formation produit par l'organisme habilité et validé par l'autorité certificatrice.

Il assure la coordination des membres de l'équipe pédagogique, formateurs et intervenants.

Il veille à la mise en place du dispositif d'évaluation en cours de formation.

Il s'assure que le livret de suivi de formation est complété par le formateur et le candidat.

2.2. LES FORMATEURS

Les formateurs répondent aux exigences du 1er article de l'arrêté n° 2023-907/GNC du 26 avril 2023 relatif à la mise en œuvre des certifications professionnelles délivrées par la Nouvelle-Calédonie ainsi qu'à certaines exigences de l'arrêté du 1er juillet 2016 relatif à la certification des organismes de formation aux activités privées de sécurité et aux activités de recherches privées (annexe VII, point 2).

Pour les modules relatifs à la mise en œuvre des gestes de premiers secours, les formateurs disposent d'un agrément de formateur de sauveteur secourisme du travail (SST) (Cf. arrêté n° 2013-2105/GNC du 6 août 2013 relatif aux conditions d'agrément des formateurs en secourisme du travail)

3. LE PLATEAU TECHNIQUE DE FORMATION

L'organisme de formation dispose de locaux adaptés et des moyens nécessaires à l'organisation de la formation.

Le plateau technique exigé pour la formation est décrit dans l'arrêté du 1er juillet 2016 relatif à la certification des organismes de formation aux activités privées de sécurité et aux activités de recherches privées (annexe VII, point 1.1).

4. LES DOCUMENTS A PRODUIRE POUR OBTENIR L'HABILITATION

Outre les documents prévus à l'article 2 de l'arrêté n° 2023-907/GNC du 26 avril 2023 relatif à la mise en œuvre des certifications professionnelles délivrées par la Nouvelle-Calédonie, l'organisme souhaitant obtenir l'habilitation à préparer au diplôme d'agent de maintenance des automates bancaires devra fournir à l'appui de sa demande, les documents suivants :

- 1° Les preuves de la conformité et de la révision régulière des équipements dédiés à la formation ;
- 2° Une copie de l'autorisation d'exercice de l'organisme délivrée par le CNAPS.