



# **REFERENTIEL PROFESSIONNEL**

## **DIPLÔME DE LA NOUVELLE CALEDONIE D'AGENT DE MAINTENANCE DES AUTOMATES BANCAIRES**

**Niveau V**

**VERSION : 2017**

# SOMMAIRE

1.	VUE SYNOPTIQUE DE L'EMPLOI-TYPE .....	4
2.	FICHE DESCRIPTIVE DE L'EMPLOI TYPE .....	4
2.1.	Références.....	4
2.2.	Autres appellations de l'emploi type .....	4
2.3.	Définition de l'emploi type.....	4
2.4.	Contexte général d'exercice de l'emploi type.....	5
2.5.	Conditions d'exercice de l'emploi type .....	5
2.6.	Conditions d'accès à l'emploi.....	5
3.	ACTIVITES TYPE DE L'EMPLOI.....	6
3.1.	Liste des activités type .....	6
3.2.	Activité 1 : ASSURER en toute sécurité l'approvisionnement et l'exploitation d'un parc d'automates bancaires.....	6
3.2.1.	Définition et description de l'activité .....	6
3.2.2.	Contexte de réalisation .....	6
3.2.3.	Relations internes et externes.....	6
3.2.4.	Moyens techniques et outils mobilisés .....	6
3.2.5.	Compétences liées à l'activité .....	6
3.3.	Activité 2 : Assurer la maintenance de premier niveau d'un parc d'automates bancaires.....	7
4.	COMPETENCES PROFESSIONNELLES DE L'EMPLOI TYPE .....	8
4.1.	Liste des compétences associées à l'emploi type .....	8
4.2.	Compétence 1 : Maîtriser l'environnement juridique des métiers du transport de fonds.....	9
4.2.1.	Description de la compétence.....	9
4.2.2.	Savoirs faire .....	9
4.2.3.	Connaissances associées .....	9
4.2.4.	Attitudes et aptitudes.....	9
4.2.5.	Critères de performance .....	9
4.3.	Compétence 2 : Maîtriser en toute sécurité le maniement des armes de service .....	10
4.3.1.	Description de la compétence.....	10
4.3.2.	Savoirs faire .....	10
4.3.3.	Connaissances associées .....	10
4.3.4.	Attitudes et aptitudes.....	10
4.3.5.	Critères de performance .....	10
4.4.	Compétence 3 : appliquer les consignes sur la conduite à tenir en cas de situations difficiles.....	11
4.5.	Compétence 4 : Approvisionner les automates bancaires en billets en sécurité .....	12
	Pour réaliser sa mission, l'agent de maintenance des automates bancaires doit faire preuve de :.....	12
4.6.	compétence 5 : Exécuter les opérations de maintenance de 1 <sup>er</sup> niveau et identifier les causes de dysfonctionnement d'un automate bancaire .....	13
4.7.	compétence 6 : rendre compte au client et à la hiérarchie de toutes les opérations réalisées .....	14
	Pour réaliser sa mission, l'agent de maintenance des automates bancaires doit faire preuve de :.....	14
5.	GLOSSAIRE TECHNIQUE DE L'EMPLOI .....	15
6.	GLOSSAIRE DE LA CERTIFICATION PROFESSIONNELLE .....	17

7. COMPOSITION DU GROUPE DE TRAVAIL ..... 21

## 1. VUE SYNOPTIQUE DE L'EMPLOI-TYPE

ACTIVITES	COMPETENCES ASSOCIEES
AT1 Assurer en toute sécurité l'approvisionnement et l'exploitation d'un parc d'automates bancaires	C1 Maîtriser l'environnement juridique des métiers du transport de fonds
	C2 Maîtriser en toute sécurité le maniement des armes de service
	C3 Appliquer les consignes sur la conduite à tenir en cas de situations difficiles
	C4 Approvisionner les automates bancaires en billets en sécurité
AT2 Assurer la maintenance de premier niveau d'un parc d'automates bancaires	C5 Exécuter les opérations de maintenance de 1 <sup>er</sup> niveau et identifier les causes de dysfonctionnement d'un automate bancaire
	C6 Rendre compte au client et à la hiérarchie de toutes les opérations réalisées

## 2. FICHE DESCRIPTIVE DE L'EMPLOI TYPE

### 2.1. RÉFÉRENCES

Fiche ROME	:	I 1303 – Installation et maintenance de distributeurs automatiques
Code NSF	:	344t Surveillance, lutte contre la fraude, protection et sauvegarde des biens et des personnes
Formacode®	:	42813 Transport fonds
Niveau de Qualification	:	V <sup>1</sup>

### 2.2. AUTRES APPELLATIONS DE L'EMPLOI TYPE

Dabiste

### 2.3. DÉFINITION DE L'EMPLOI TYPE

L'agent de maintenance des automates bancaires est principalement chargé d'alimenter en billets de banque des automates bancaires, Il effectue aussi d'autres opérations telles que changer les rouleaux de papier pour l'impression des tickets, récupérer les cartes retenues ou opérer une maintenance de 1<sup>er</sup> niveau en cas de dysfonctionnement.

Il se conforme aux règles de sécurité édictées par son entreprise et respecte scrupuleusement le cahier des charges du client.

Gestion du stress, moralité à toute épreuve, rigueur et organisation, facilité dans la pratique des chiffres, sont des atouts essentiels pour l'exercice de cette activité. L'AMAB est capable de rendre compte de toutes ses actions et de les consigner grâce à des outils adaptés.

---

<sup>1</sup> Nomenclature de 1969

## **2.4. CONTEXTE GÉNÉRAL D'EXERCICE DE L'EMPLOI TYPE**

Ces dernières années, on a pu constater une forte augmentation du nombre de distributeurs automatiques de billets (DAB). Afin de limiter les vols, la plupart des agences bancaires ne manipulent plus le moindre billet et confient l'exploitation de ces « DAB » à des sociétés de convoyage de valeurs.

L'agent de maintenance des automates bancaires ou « dabiste » est donc chargé d'approvisionner ces machines en transportant en sécurité les billets stockés en centre fort vers les distributeurs des banques. Organisé en équipe, l'AMAB intervient en autonomie en respectant scrupuleusement les consignes de sécurité et réalise de manières rapides différentes opérations d'exploitation et de maintenance des DAB afin de garantir un service optimal aux usagers.

## **2.5. CONDITIONS D'EXERCICE DE L'EMPLOI TYPE**

L'agent de maintenance des automates bancaires doit posséder une carte professionnelle délivrée par le CNAPS pour exercer cet emploi. Il peut travailler en uniforme. Il doit être titulaire d'un permis de conduire catégorie B. Selon les missions confiées, il peut être doté d'une arme de poing soumis à la délivrance d'un port d'arme par le Haut-Commissaire. Il connaît le fonctionnement d'un automate bancaire et doit être capable d'assurer son exploitation et sa maintenance en autonomie grâce à des compétences techniques. Il doit maîtriser des outils informatiques spécifiques dédiés au suivi de son activité.

Une personne en situation de handicap peut occuper cet emploi à la condition qu'un médecin du travail confirme son aptitude à exercer les activités de ce métier.

Le cas échéant, l'uniforme et les équipements doivent être conformes à la réglementation en vigueur. Son uniforme ne doit pas être confondu avec celui d'un agent exerçant des missions de sécurité publique.

Le dabiste peut devenir chef d'exploitation dans la société qui l'emploie. Il peut aussi se réorienter vers la maintenance d'appareils de distribution automatique de tickets, boissons, confiseries...

Compte tenu des conditions particulières décrites ci-dessus, il est attendu des titulaires de l'emploi une maturité certaine.

## **2.6. CONDITIONS D'ACCÈS À L'EMPLOI**

Pour accéder à l'emploi d'agent de maintenance des automates bancaires, la personne doit être titulaire de la carte professionnelle délivrée par le CNAPS qui répond aux exigences définies par l'article L612-20 du code de la sécurité intérieure soit à la date de rédaction du présent référentiel :

- 1° - Ne pas avoir fait l'objet d'une condamnation à une peine correctionnelle ou à une peine criminelle inscrite au bulletin n° 2 du casier judiciaire ou, pour les ressortissants étrangers, dans un document équivalent, pour des motifs incompatibles avec l'exercice des fonctions ;
- 2° - Avoir satisfait à une enquête administrative indiquant que son comportement ou ses agissements ne sont pas contraires à l'honneur, à la probité, aux bonnes mœurs ou ne sont pas de nature à porter atteinte à la sécurité des personnes ou des biens, à la sécurité publique ou à la sûreté de l'Etat et sont incompatibles avec l'exercice des fonctions susmentionnées ;
- 3° - Ne pas avoir fait l'objet d'un arrêté d'expulsion non abrogé ou d'une interdiction du territoire français non entièrement exécutée ;
- 4° - Pour un ressortissant étranger, disposer d'un titre de séjour lui permettant d'exercer cette activité sur le territoire national ;
- 5° - Justifier de son aptitude professionnelle selon des modalités définies par le décret n° 2005-1122 du 6 septembre 2005 modifié par le décret 2014-901 du 18 août 2014, pris pour l'application de la loi n° 83-629 du 12 juillet 1983 réglementant les activités privées de sécurité et relatif à l'aptitude professionnelle des dirigeants et des salariés des entreprises exerçant des activités de surveillance et de gardiennage, de transport de fonds et de protection physique des personnes.

## 3. ACTIVITES TYPE DE L'EMPLOI

### 3.1. LISTE DES ACTIVITÉS TYPE

- ➔ ACTIVITE 1 (AT1) – Assurer en toute sécurité l'approvisionnement et l'exploitation d'un parc d'automates bancaires
- ➔ ACTIVITE 2 (AT 2) – Assurer la maintenance de premier niveau d'un parc d'automates bancaires

### 3.2. ACTIVITÉ 1 : ASSURER EN TOUTE SÉCURITÉ L'APPROVISIONNEMENT ET L'EXPLOITATION D'UN PARC D'AUTOMATES BANCAIRES

#### 3.2.1. Définition et description de l'activité

L'agent de maintenance des automates bancaires assure le chargement en billets et la gestion des « DAB ».

L'agent assure la prise en charge des billets appartenant aux banques stockés en centre fort, il doit les transporter en sécurité sur les lieux d'approvisionnement selon les besoins des clients et en s'appuyant sur un contrat de prestation précis.

Il aura auparavant pris en charge les clefs des sites. Sur place l'agent, en respectant les consignes strictes de sécurité, effectue toutes les opérations d'exploitation des « DAB », chargement de l'automate, réalisation des arrêts de caisse, remplacement des consommables et récupération des cartes capturées. Il rend compte aux clients et au responsable d'exploitation via différents outils mis à sa disposition.

#### 3.2.2. Contexte de réalisation

L'agent de maintenance des automates bancaire peut réaliser son activité en équipe ou seul sous la conduite d'un responsable d'exploitation en obéissant à des procédures de sécurité strictes de la part de son entreprise mais en respectant également les consignes des clients stipulées dans le contrat de prestation de service. Ses déplacements peuvent l'amener à être en contact avec du public.

#### 3.2.3. Relations internes et externes

L'agent de maintenance des automates bancaires est en relation avec le personnel du centre fort lors de la collecte et le chargement des valises sécurisées. Selon les cas, il peut être en contact avec le personnel bancaire. Quand il réalise les opérations d'approvisionnements accompagné, il est en relation avec un ou plusieurs équipiers. Enfin, lors de la restitution de son activité il est en relation avec son responsable hiérarchique et/ou le client.

#### 3.2.4. Moyens techniques et outils mobilisés

L'agent de maintenance des automates bancaires mobilise des matériels et des outils adaptés pour réaliser ses missions. Les billets peuvent être stockés dans des valises sécurisées et transportés dans un véhicule blindé ou mis à disposition dans un local sécurisé de l'agence bancaire. Toutes les informations liées à l'exploitation des « DAB » sont répertoriées et éditées via des outils informatiques et bureautiques.

Il peut être amené à utiliser une radio VHF.

Pour la sécurité, il peut être doté d'une bombe lacrymogène et d'une arme de poing.

#### 3.2.5. Compétences liées à l'activité

- C1 – Maîtriser l'environnement juridique des métiers du transport de fonds
- C2 – Maîtriser en toute sécurité le maniement des armes de service
- C3 – Appliquer les consignes sur la conduite à tenir en cas de situations difficiles
- C4 – Approvisionner les automates bancaires en billets en sécurité

### **3.3. ACTIVITÉ 2 : ASSURER LA MAINTENANCE DE PREMIER NIVEAU D'UN PARC D'AUTOMATES BANCAIRES**

#### **3.3.1. Définition et description de l'activité**

Après avoir préalablement pris en compte les billets préparés par les agents de traitement de valeurs dans le centre fort, l'AMAB les transporte seul ou en équipe à destination d'un DAB.

Il peut être reçu ou non par un représentant du client. Muni d'une clef, il pénètre dans le local technique sécurisé (LTS) afin de vérifier le bon état de fonctionnement du DAB.

Organisé et méthodique, il s'assure que la partie haute et la partie basse du DAB sont opérationnelles (état de tension de l'automate et alarmes). Il s'acquitte ensuite à résoudre seul les défauts de fonctionnement qu'il maîtrise (bouchage papier, réenclencher la cassette de billets, changer les consommables comme le rouleau d'imprimante). En cas de défauts de fonctionnement plus importants, il fait appel rapidement à un prestataire spécialisé.

A l'issue de son intervention, il rend compte à ses interlocuteurs (client et hiérarchie) via des outils mis à sa disposition. (bordereau papier ou informatisé).

#### **3.3.2. Contexte de réalisation**

L'AMAB peut réaliser son activité en équipe ou seul en évoluant dans un milieu électrique. Autonome, il doit être en mesure d'assurer la maintenance des DAB durant sa tournée en respectant les consignes de sécurité de son entreprise et des clients.

#### **3.3.3. Relations internes et externes**

Une fois à l'intérieur du Local Technique Sécurisé (LTS), il réalise seul les opérations de maintenance. Il peut être en contact avec le personnel bancaire et rend compte à son responsable hiérarchique.

#### **3.3.4. Moyens techniques et outils utilisés**

L'AMAB réalise son activité de maintenance en utilisant des matériels et outils adaptés. Ses actions directes ou indirectes d'entretien de base d'un DAB sont répertoriées via des bordereaux papier et/ou via des outils informatiques et bureautiques.

Pour la sécurité, il peut être doté d'une bombe lacrymogène, d'une arme de poing et d'une radio VHF.

#### **3.3.5. Compétences liées à l'activité**

C5 – Exécuter les opérations de maintenance de 1<sup>er</sup> niveau et identifier les causes de dysfonctionnement d'un automate bancaire

C6 – Rendre compte au client et à la hiérarchie de toutes les opérations réalisées

## 4. COMPETENCES PROFESSIONNELLES DE L'EMPLOI TYPE

### 4.1. LISTE DES COMPÉTENCES ASSOCIÉES À L'EMPLOI TYPE

Compétence 1	Maîtriser l'environnement juridique des métiers du transport de fonds
Compétence 2	Maîtriser en toute sécurité le maniement des armes de service
Compétence 3	Appliquer les consignes sur la conduite à tenir en cas de situations difficiles
Compétence 4	Approvisionner les automates bancaires en billets en sécurité
Compétence 5	Exécuter les opérations de maintenance de 1 <sup>er</sup> niveau et identifier les causes de dysfonctionnement d'un automate bancaire
Compétence 6	Rendre compte au client et à la hiérarchie de toutes les opérations réalisées

## **4.2. COMPÉTENCE 1 : MAÎTRISER L'ENVIRONNEMENT JURIDIQUE DES MÉTIERS DU TRANSPORT DE FONDS**

### **4.2.1. Description de la compétence**

L'agent de maintenance des automates bancaires doit connaître parfaitement l'étendue et surtout les limites de ses prérogatives. Il doit connaître et prendre en compte les consignes qui concernent le centre fort. Il doit également respecter les consignes liées aux clients.

L'AMAB doit être en mesure de maîtriser les règles de légitime défense. Il doit connaître la législation relative à la protection des transports de fonds.

L'agent doit respecter le Code de Déontologie défini dans le Code de la Sécurité Intérieure (Livre VI-section 3 : activités de transport de fonds) et être sensibilisé à la responsabilité pénale.

### **4.2.2. Savoirs faire**

- Prendre connaissance et appliquer les consignes du client dans les limites de son champ d'intervention,
- Respecter les principes déontologiques,
- Utiliser les termes techniques liés à l'activité,

### **4.2.3. Connaissances associées**

- Connaître les principes du Code de Déontologie fourni par son employeur
- Connaître les règles fondamentales des Codes, pénal (article L 122.5) et de procédure pénale relatifs au métier (légitime défense),
- Connaître les dispositions du Code de la Sécurité Intérieure (Livre VI, section 3 : activités du transport de fonds)

### **4.2.4. Attitudes et aptitudes**

Pour réaliser sa mission, l'agent de maintenance des automates bancaires doit faire preuve de rigueur

### **4.2.5. Critères de performance**

- L'environnement juridique des métiers du transport de fonds est maîtrisé,
- Les différentes règles sont connues et maîtrisées,
- Les principes de déontologie sont connus,
- Les termes techniques liés à l'activité sont connus,
- Les différents concepts sont connus et maîtrisés

### **4.3. COMPÉTENCE 2 : MAÎTRISER EN TOUTE SÉCURITÉ LE MANIEMENT DES ARMES DE SERVICE**

#### **4.3.1. Description de la compétence**

L'agent de maintenance des automates bancaires assure la sécurité des valeurs transportées. Pour cela, il assiste et participe aux séances de formation de tir et de situation de crise. L'AMAB est responsable de son arme et en assure l'entretien (nettoyage, graissage). Les armes sont stockées dans un coffre-fort sécurisé dans l'entreprise qui emploie le technicien. A la prise de service, elles sont confiées aux agents par l'armurier ou le responsable d'exploitation pour la durée de la vacation. En fin de service, l'agent remet l'arme et les munitions à l'armurier ou au responsable d'exploitation.

#### **4.3.2. Savoirs faire**

- Maîtriser l'utilisation d'une arme de poing en cas de légitime défense (article L 122-5 du Code pénal)
- Entretien l'arme qui lui est confiée et la maintenir en bon état de fonctionnement

#### **4.3.3. Connaissances associées**

- Connaître les fondamentaux de l'entretien et le fonctionnement de l'arme de poing confiée
- Connaître toutes les parties d'une arme de poing
- Connaître les différentes techniques de tir et les situations de légitime défense dans lesquelles cette arme peut être utilisée

#### **4.3.4. Attitudes et aptitudes**

Pour réaliser sa mission, l'agent de maintenance des automates bancaires doit faire preuve de :

- Calme
- Maîtrise de soi,
- Concentration
- Soin
- Discernement

#### **4.3.5. Critères de performance**

- Les armes de service sont prises en compte et utilisées selon le protocole arrêté,
- Les armes de service confiées sont maintenues en bon état de fonctionnement,
- Le technicien connaît les caractéristiques et le fonctionnement de l'arme qui lui est confiée,
- La situation de stress est maîtrisée

#### **4.4. COMPÉTENCE 3 : APPLIQUER LES CONSIGNES SUR LA CONDUITE À TENIR EN CAS DE SITUATIONS DIFFICILES**

##### **4.4.1. Description de la compétence**

L'agent de maintenance des automates bancaires, de par son activité, peut être exposé à des situations inhabituelles et complexes. Afin de faire face, il doit être en mesure d'adopter un comportement adéquat pour assurer sa propre sécurité, celle de son équipier et des fonds transportés.

L'AMAB applique à chaque déplacement chez le client des consignes précises de sécurité :

- Reconnaissance des lieux
- Protection de son équipier (s'il est en équipe)

##### **4.4.2. Savoirs faire**

- Agir en appliquant la conduite à tenir en cas de situations inhabituelles et/ou complexes telles qu'agressions, immobilisation volontaire ou involontaire du véhicule, inaccessibilité des locaux, interlocuteurs non présents...
- Mettre en œuvre la procédure de sécurité en opération d'exploitation
- Appliquer le principe d'analyse du risque pour adopter un comportement adapté

##### **4.4.3. Connaissances associées**

- Connaître la psychologie de l'agression,
- Connaître la méthodologie sécuritaire (perception-analyse-action)

##### **4.4.4. Attitudes et aptitudes**

Pour réaliser sa mission, l'agent de maintenance des automates bancaires doit faire preuve de :

- Maîtrise de soi,
- Réactivité,
- Esprit d'équipe,
- Vigilance
- Discernement

##### **4.4.5. Critères de performance**

- Les consignes de sécurité en cas de situations inhabituelles et complexes sont connues,
- Les principes de sécurité préventive sont appliqués,
- Le comportement adopté en cas d'incident est adapté à la situation rencontrée,
- Les bases de la psychologie de l'agression sont connues,
- La situation de stress est maîtrisée

## **4.5. COMPÉTENCE 4 : APPROVISIONNER LES AUTOMATES BANCAIRES EN BILLETS EN SÉCURITÉ**

### **4.5.1. Description de la compétence**

Avant de se rendre sur un lieu d'une tournée d'approvisionnement de « DAB », l'AMAB prend en compte dans le centre fort les sacs et/ou les valises sécurisées préparées par les agents de traitement de valeurs.

Il vérifie les bordereaux des contenants à livrer. Il peut réaliser ensuite sa tournée d'approvisionnement selon 2 protocoles distincts :

- Se rendre armé à bord d'un véhicule blindé et sérigraphié en équipe de 2 agents en uniforme
- Intervenir seul en civil avec un véhicule banalisé
- Arrivé sur place, il ouvre le « DAB » avec une clef et le garni en billets selon le protocole de sécurité et peut rencontrer ou non un représentant du client.
- Une fois l'opération terminée, il saisit les éléments de son intervention à l'aide d'outils adaptés (fiche récapitulative papier ou informatisée).

### **4.5.2. Savoirs faire**

- Utiliser des logiciels de gestion des valeurs,
- Utiliser les outils d'exploitation des automates bancaires
- Approvisionner l'automate bancaire
- Maîtriser le fonctionnement du DAB (partie haute/partie basse/gestion des alarmes)

### **4.5.3. Connaissances associées**

- Connaître la configuration d'un automate bancaire,
- Connaître les procédures de prise en charge des valeurs et d'approvisionnement,
- Connaître l'ensemble des gammes de produits distribués ainsi que les modèles d'automates

### **4.5.4. Attitudes et aptitudes**

Pour réaliser sa mission, l'agent de maintenance des automates bancaires doit faire preuve de :

- Rigueur
- Organisé
- Calme et maîtrise de soi
- Vigilance
- Précision

### **4.5.5. Critères de performance**

- Les procédures et les consignes sont appliquées,
- L'automate est correctement alimenté et remis en service,
- Les produits d'approvisionnement sont conformes à la commande du client,
- La tournée d'approvisionnement est organisée de façon cohérente et efficace,
- Les délais d'approvisionnement sont respectés

## **4.6. COMPÉTENCE 5 : EXÉCUTER LES OPÉRATIONS DE MAINTENANCE DE 1<sup>ER</sup> NIVEAU ET IDENTIFIER LES CAUSES DE DYSFONCTIONNEMENT D'UN AUTOMATE BANCAIRE**

### **4.6.1. Description de la compétence**

L'agent de maintenance des automates bancaires est capable d'intervenir dans un milieu électrique et procéder à la maintenance de 1er niveau. Son objectif est de garantir un service optimal de distribution automatique en billets et de maintenir le parc des distributeurs en bon état de fonctionnement.

Pour cela, il doit vérifier l'état de tension de l'automate, l'état de l'écran, le clavier, le rouleau d'imprimante ticket ainsi que la molette d'ouverture du coffre. Il s'assure que la cassette des billets est enclenchée, de l'opérationnalité des capteurs, qu'il n'y a pas de bourrage papier, ni de cartes bancaires capturées ou tout autre objet tombé dans le coffre. Après avoir contrôlé la cassette de rejet, il récupère les cartes bancaires capturées.

L'agent de maintenance des automates bancaires est donc capable d'intervenir sur un automate bancaire défectueux en utilisant des outils appropriés. Il pratique ainsi des essais ciblés, émet des hypothèses de panne ou établit une demande d'intervention en vue d'une réparation.

### **4.6.2. Savoirs faire**

- Réaliser les opérations d'entretien mécanique et électrique de 1<sup>er</sup> niveau (alimenter en consommables et nettoyer les différents organes)
- Réaliser les tests de bon fonctionnement
- Utiliser les outils adaptés
- Diagnostiquer un dysfonctionnement
- Identifier une panne
- Rédiger une prescription de réparation

### **4.6.3. Connaissances associées**

- Connaître les bases de l'électricité
- Connaître les bases de la mécanique
- Connaître les différents types d'automates bancaires
- Connaître les différents consommables d'un automate bancaire
- Connaître les procédures de tests
- Connaître les différents types de pannes

### **4.6.4. Attitudes et aptitudes**

Pour réaliser sa mission, l'agent de maintenance des automates bancaires doit faire preuve de :

- Calme et maîtrise de soi,
- Rigueur,
- Précision,
- Réactivité

### **4.6.5. Critères de performance**

- Le temps alloué à l'intervention est maîtrisé,
- La nature du dysfonctionnement est identifiée,
- L'automate bancaire est alimenté en consommables,
- Les essais sont réalisés
- La panne est correctement identifiée
- La commande de réparation est précise
- Le service aux usagers est garanti,
- L'entretien de l'automate bancaire a été réalisé

## **4.7. COMPÉTENCE 6 : RENDRE COMPTE AU CLIENT ET À LA HIÉRARCHIE DE TOUTES LES OPÉRATIONS RÉALISÉES**

### **4.7.1. Description de la compétence**

L'agent de maintenance des automates bancaires consigne l'ensemble des tâches d'exploitation et de maintenance d'un parc d'automates bancaires sur une fiche d'intervention qui peut être un tableur informatique. Elles sont à la disposition du client selon un protocole prédéfini et également conservées par l'entreprise.

### **4.7.2. Savoirs faire**

- Rédiger et éditer un rapport,
- Renseigner une fiche de stock

### **4.7.3. Connaissances associées**

- Connaître les outils de gestion attachés à la distribution automatique

### **4.7.4. Attitudes et aptitudes**

Pour réaliser sa mission, l'agent de maintenance des automates bancaires doit faire preuve de :

- Rigueur,
- Soin,
- Précision dans le compte rendu

### **4.7.5. Critères de performance**

- Le rapport est établi en utilisant le bon support
- Les fondamentaux du compte rendu sont connus,
- Les informations données sont précises et complètes,
- Les termes techniques sont utilisés et adaptés,
- Le rapport est établi dans les délais,

## 5. GLOSSAIRE TECHNIQUE DE L'EMPLOI

### C

---

**CENTRE FORT :**

Installation exploitée par une personne physique ou morale exerçant l'activité de transport de fonds définie à l'article L 611-1 du code de la sécurité intérieure. Il comprend une zone sécurisée et un lieu sécurisé dans laquelle des valeurs, sont pour le compte d'un donneur d'ordre, introduites, stockées, manipulées, traitées et extraites de manière sûre.

**CONDUCTEUR :**

Convoyeur qui conduit le véhicule en respectant le code de la route. Il ne quitte jamais son poste.

**CONSOMMABLES :**

Produits destinés à l'exploitation et à la maintenance d'automates bancaires comme les rubans encreurs, les rouleaux de papier thermique, les dépoussiérants (bombes à air).

### D

---

**DAB :**

Distributeur automatique de billets.

**DEB :**

Distributeur extérieur de billets.

### G

---

**GARDE :**

Convoyeur qui assure la protection des membres de l'équipage et des valeurs transportées. Il reconnaît le terrain, ouvre la voie et escorte le messenger à un point d'arrêt. Il ne porte pas de colis.

**GAB :**

Guichet automatique de billets.

### L

---

**LIEU SÉCURISÉ :**

Espace au sein d'un bâtiment, dans lequel un véhicule de transport de fonds à accès et est chargé ou déchargé de manière sûre. Ce lieu n'est pas accessible au public.

**LOCAL TECHNIQUE SÉCURISÉ (LTS) :**

Espace aménagé à l'intérieur des locaux desservis permettant le cheminement des AMAB ainsi que le dépôt et la collecte des fonds, en dehors de la vue et la présence du public.

### M

---

**MESSAGER :**

Convoyeur qui porte les valeurs entre le véhicule blindé et le local du client. A tout moment, le messenger doit garder une main libre (en cas de nécessité pour se saisir de son arme). C'est le chef de la mission.

---

## V

---

### **VALEURS :**

Ensemble de biens transportés par des entreprises de transport de fonds pour des clients et composés de :

- Fonds (pièces et billets de banque), ou de métaux précieux
- Bijoux
- Timbres et timbres fiscaux
- Biens culturels ou œuvres d'art
- Médicaments....

### **VALISE SÉCURISÉE :**

Valise maculante. En cas d'ouverture forcée, elle a pour finalité de rendre impropres à leur destination les billets.

## Z

---

### **ZONE SÉCURISÉE :**

Point de dépôt, de collecte ou de traitement de fonds dans un espace séparé et fermé, d'un bâtiment, dans lequel les fonds, bijoux ou métaux précieux peuvent être introduits, retirés ou manipulés de manière sûre. Cette zone n'est pas accessible au public.

## 6. GLOSSAIRE DE LA CERTIFICATION PROFESSIONNELLE

### A

#### **ACTIVITÉ TYPE**

Une activité type résulte de l'agrégation de tâches (ce qu'il y a à faire dans l'emploi) dont les missions et finalités sont suffisamment proches pour être regroupées.

#### **ATTITUDE**

L'attitude est « l'état d'esprit » d'un sujet vis-à-vis d'un autre objet, d'une action, d'un individu ou d'un groupe. Le savoir-être de quelqu'un. C'est une prédisposition mentale à agir de telle ou telle façon. Elle désigne surtout une intention et n'est donc pas directement observable.

#### **APTITUDE**

Les aptitudes sont les prédispositions d'un individu pour accomplir une tâche donnée. C'est une notion qui se distingue de celle des compétences qui s'acquièrent davantage avec l'expérience. Les aptitudes s'opposent aux attitudes dans le sens où les premières mettent l'accent sur la performance tandis que les deuxièmes relèvent davantage la personnalité d'une personne en lien avec ses valeurs et ses intérêts.

### C

#### **CERTIFICAT**

La certification professionnelle délivrée par la Nouvelle-Calédonie est appelée soit « diplôme » si elle vise un métier ou un emploi soit « certificat » s'il s'agit d'une spécialisation. Elle atteste que son titulaire maîtrise les compétences, aptitudes et connaissances permettant l'exercice d'activités professionnelles qualifiées.

#### **CERTIFICAT PROFESSIONNEL UNITAIRE (CPU)**

Les certifications professionnelles de la Nouvelle-Calédonie sont constituées d'un ou plusieurs certificats professionnels unitaires qui correspondent à une activité de l'emploi et aux compétences qui sont attendues pour la réaliser. A l'issue de l'évaluation par le jury, celui-ci peut délivrer l'ensemble des CPU constituant le diplôme qui est alors délivré au candidat ou seulement une partie de ces CPU. Le candidat dispose alors de 5 ans pour finaliser son parcours de certification et valider les CPU manquants.

#### **CERTIFICATION PROFESSIONNELLE**

Une certification professionnelle délivrée par la Nouvelle-Calédonie est appelée soit « diplôme » si elle vise un métier ou un emploi soit « certificat » s'il s'agit d'une spécialisation. Elle atteste que son titulaire maîtrise les compétences, aptitudes et connaissances permettant l'exercice d'activités professionnelles qualifiées.

#### **COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE**

La compétence professionnelle se traduit par une capacité à combiner un ensemble de savoirs, savoir-faire, comportements, conduites, procédures, type de raisonnement, en vue de réaliser une tâche ou une activité. Elle a toujours une finalité professionnelle. Le résultat de sa mise en œuvre est évaluable.

#### **CONNAISSANCE**

La connaissance correspond à l'ensemble structuré des informations assimilées et intégrées dans un cadre de référence qui permet à l'entreprise de conduire ses activités et d'opérer dans un contexte spécifique, en mobilisant pour ce faire des interprétations différentes, partielles et pour partie contradictoires.

#### **CRITÈRE DE PERFORMANCE**

Un critère de performance sert à porter un jugement d'appréciation sur un objet en termes de résultat(s) attendu(s) : il revêt des aspects qualitatifs et/ou quantitatifs.

#### **COMPÉTENCE TRANSVERSALE**

La compétence transversale désigne une compétence générique commune aux diverses situations professionnelles de l'emploi type. Parmi les compétences transversales, on peut recenser les compétences correspondant :

- à des savoirs de base,
- à des attitudes comportementales et/ou organisationnelles

**D****DIPLÔME**

La certification professionnelle délivrée par la Nouvelle-Calédonie est appelée soit « diplôme » si elle vise un métier ou un emploi soit « certificat » s'il s'agit d'une spécialisation. Elle atteste que son titulaire maîtrise les compétences, aptitudes et connaissances permettant l'exercice d'activités professionnelles qualifiées.

**E****EMPLOI TYPE**

L'emploi type est un modèle d'emploi représentatif d'un ensemble d'emplois réels suffisamment proches, en termes de mission, de contenu et d'activités effectuées, pour être regroupées : il s'agit donc d'une modélisation, résultante d'une agrégation critique des emplois.

**EPREUVE**

Il s'agit d'un temps d'une durée prédéfinie durant lequel les compétences acquises par le candidat vont être évaluées. Selon la compétence à évaluer, elles peuvent être de plusieurs natures : mise en situation proche de l'exercice réelle, questionnaire à choix multiple, étude de cas, entretien avec le jury...

Le référentiel de certification précise le nombre, la nature, le contenu et la durée de chacune des épreuves que devra subir le candidat pour valider l'ensemble des compétences.

**EVALUATION**

Processus d'attestation officielle des acquis d'apprentissage réalisés par la délivrance d'unités ou de certifications : Ensemble des méthodes et procédures utilisées pour apprécier ou juger la performance (savoirs, savoir-faire et/ou compétences) d'un individu, et débouchant habituellement sur la certification.

**F****FORMACODE®**

Le thésaurus Formacode® créé par le Centre Inffo permet :

- d'indexer les domaines de formations mais aussi les publics, les moyens et méthodes pédagogiques, les types de certifications...
- de gérer des bases de données sur l'offre de formation
- d'explorer plus facilement des bases de données sur la formation
- d'établir un carrefour entre les nomenclatures « emplois » et « formations » (Rome, NSF et GFE)

**J****JURY**

Le jury regroupe l'ensemble des personnes chargées d'évaluer les candidats à une certification.

Il est composé de professionnels exerçant eux-mêmes l'activité et/ ou de formateurs du secteur concerné.

**N****NIVEAU DE FORMATION**

Elle sert à indiquer le niveau de qualification nécessaire pour occuper un métier ou un poste dans le monde professionnel.

Niveaux de qualification français	Niveaux de qualification européen	Niveau de formation
V	III	Formation de niveau BEP/CAP
IV	IV	Formation de niveau BAC
III	V	Formation de niveau égal à BAC +2
II	VI	Formation de niveau égal à BAC + 3
I	VII et VIII	Formation de niveau égal ou supérieur à BAC +4

Nomenclature des spécialités de formation - NSF

La nomenclature des spécialités de formation en usage actuellement est celle de 1994. Elaborée dans le cadre du CNIS, elle a pour vocation de couvrir l'ensemble des formations, quel qu'en soit le niveau :

- initiales ou continues,
- secondaires ou supérieures,
- professionnelles ou non.

## **P**

---

### **PLATEAU TECHNIQUE**

Il s'agit de l'ensemble des locaux, équipements, outillages individuels ou collectifs, matières d'œuvre ou documentations nécessaires pour l'organisation des épreuves de certification.

## **Q**

---

### **QUESTIONNAIRE À CHOIX MULTIPLE (QCM)**

Un questionnaire à choix multiples (QCM) est un outil d'évaluation dans lequel sont proposées plusieurs réponses pour chaque question. Une ou plusieurs de ces propositions de réponse sont correctes. Les autres sont des réponses erronées, également appelées « distracteurs ». Le QCM permet de voir qu'un candidat a bien compris et retenu une réponse juste et qu'il est capable d'identifier les erreurs.

## **R**

---

### **RÉFÉRENTIEL DE CERTIFICATION (RC)**

Le référentiel de certification est un document public à caractère réglementaire (visé par l'arrêté de création du diplôme) qui s'applique aux certifications de la Nouvelle-Calédonie. Le référentiel de certification est établi à partir des activités et compétences professionnelles détaillées dans le référentiel professionnel

Il décrit notamment :

- les modalités et procédures d'évaluation et notamment la nature des évaluations,
- leur durée,
- la composition du jury et la qualité des évaluateurs,
- la description du plateau technique,
- les voies d'accès à la certification,
- les éventuelles conditions particulières d'obtention.

### **RÉFÉRENTIEL PROFESSIONNEL (RP)**

Le référentiel professionnel est un document public à caractère réglementaire (visé par l'arrêté du titre professionnel) qui s'applique aux certifications de la Nouvelle-Calédonie. Il décrit les repères pour une représentation concrète du métier et des compétences qui sont regroupées en activités dans un but de certification.

### **RÉPERTOIRE DE LA CERTIFICATION PROFESSIONNELLE DE LA NOUVELLE-CALÉDONIE (RCP-NC)**

Il s'agit d'un site Internet qui répertorie l'ensemble des certifications professionnelles reconnues par la Nouvelle-Calédonie qu'elles soient délivrées par la Nouvelle-Calédonie, l'Etat, les branches professionnelles ou tout autre certificateur public ou privé.

### **RÉPERTOIRE OPÉRATIONNEL DES MÉTIERS ET DES EMPLOIS (ROME)**

Le Répertoire Opérationnel des Métiers et des Emplois est géré par Pôle Emploi. Il est constitué de fiches métiers qui font le lien avec le Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP).

## **S**

---

### **SAVOIR (VOIR CONNAISSANCE)**

Le savoir est une donnée, un concept, une procédure ou une méthode qui existe à un temps donné hors de tout sujet connaissant et qui est généralement codifié dans des ouvrages de référence.

### **SAVOIR-FAIRE**

Le savoir-faire est constitué de l'ensemble des tâches et des pratiques de travail qui y est associé mis en œuvre dans le cadre des situations de travail rencontrées dans l'emploi visé par la certification.

#### **SAVOIR-FAIRE TECHNIQUE**

Le savoir-faire technique est le savoir procéder, la capacité à opérer et à mobiliser en utilisant une technique dans la mise en œuvre de la compétence professionnelle ainsi que les processus cognitifs impliqués dans la mise en œuvre de ce savoir-faire.

#### **SAVOIR-FAIRE RELATIONNEL (SAVOIR ÊTRE)**

C'est un savoir comportemental et relationnel qui identifie toutes les interactions socioprofessionnelles réalisées dans la mise en œuvre de la compétence professionnelle pour une personne. Il s'agit d'identifier si la relation s'exerce : à côté de (sous la forme d'échange d'informations) ou en face de (sous la forme de négociation) ou avec (sous la forme de travail en équipe ou en partenariat etc.).

#### **SAVOIR-FAIRE ORGANISATIONNEL (SAVOIR ÊTRE)**

C'est un savoir et un savoir-faire de l'organisation et du contexte impliqués dans la mise en œuvre de l'activité professionnelle pour une ou plusieurs personnes.

## **V**

---

#### **VALIDATION DES ACQUIS DE L'EXPÉRIENCE**

Reconnue depuis 2010 par le Code du travail, la validation des acquis de l'expérience (VAE) permet de faire reconnaître son expérience notamment professionnelle ou liée à l'exercice de responsabilités syndicales, afin d'obtenir un diplôme, un titre ou un certificat de qualification professionnelle. Diplômes, titres et certificats sont ainsi accessibles grâce à l'expérience (et non uniquement par le biais de la formation initiale ou continue) selon des dispositions définies par chaque certificateur.

## 7. COMPOSITION DU GROUPE DE TRAVAIL

### ANIMATION DU GROUPE DE TRAVAIL ET INGENIERIE DE CERTIFICATION

- Christophe **JOLY**, DFPC

### PROFESSIONNELS

#### EMPLOYEURS

- Frédéric **LAFLEUR**, Espace Valeurs, gérant
- Yoann **SAM**, Espace Valeurs, responsable d'exploitation
- Edouard **CASTAING**, Vigifonds, gérant
- Olivier **TESTEMALLE**, Vigifonds, directeur
- David **BOUE-MANDIL**, Vigifonds, gérant

#### SALARIES

- Marceau **BOURRIAUD**, Espace Valeurs, responsable adjoint d'exploitation
- Stelvio **GAYON**, Vigifonds, responsable d'exploitation

### EXPERTS CONSULTES PAR LE GROUPE DE TRAVAIL

- Anne-Françoise **FLOCH**, Medef NC, secrétaire pour la commission paritaire de branche
- Eric **PALUCH**, CNAPS Nouvelle Calédonie
- Albert **KAKUE**, CNAPS Nouvelle Calédonie