

## TITRE PROFESSIONNEL DU MINISTÈRE CHARGÉ DE L'EMPLOI

### AGENT(E) D'INTERVENTION EN DISTRIBUTION AUTOMATIQUE

Le titre professionnel de : AGENT(E) D'INTERVENTION EN DISTRIBUTION AUTOMATIQUE <sup>1</sup> niveau V (code NSF : 250r) se compose de deux activités type, comportant les compétences nécessaires à sa réalisation. A chaque activité type correspond un Certificat de Compétences Professionnelles.

L'agent (e) d'intervention en distribution automatique (AIDA) exerce une activité de service et d'assistance pour l'exploitation et l'utilisation d'appareils de distribution automatique.

L'agent (e) d'intervention est un professionnel qui réalise son activité à partir de la demande de son responsable dans un cadre technique, relationnel et commercial. Ses missions :

- garantir la continuité de service des distributeurs automatiques ;
- maintenir le fonctionnement des distributeurs automatiques.

L'agent (e) d'intervention intervient en autonomie sur les appareils de distribution automatique de l'approvisionnement (la continuité de service) à la maintenance (le maintien du fonctionnement). Pour cela il réalise l'approvisionnement, l'entretien, l'actualisation technique, le reconditionnement, la préparation, l'installation et la maintenance des distributeurs automatiques dont il a la charge. Il respecte les règles de sécurité, d'hygiène, de protection de l'environnement et les termes des contrats relatifs aux appareils.

L'agent (e) d'intervention est l'intermédiaire entre le client et l'entreprise qui l'emploie.

En contact avec le client, il doit être capable de comprendre ses demandes et lui fournir l'assistance nécessaire pour l'exploitation de ses appareils. Il a le souci de maintenir et développer l'activité commerciale de chaque distributeur. Pour ce faire, il doit être capable de réaliser l'approvisionnement en respectant des critères d'achalandage pour le réassortiment.

L'agent (e) d'intervention assurant l'approvisionnement effectue son activité sur les différents sites dont il a la charge en présence du client et

sous la responsabilité d'un chef d'exploitation. Ses interventions sont brèves, de l'ordre du quart d'heure par distributeur. Pour ses déplacements, il utilise un véhicule de service et parcourt en moyenne 120 kilomètres par jour pour 10 à 15 interventions. Il peut être amené à effectuer la maintenance d'usage.

L'agent (e) d'intervention assurant la maintenance et la remise en état effectue son activité en atelier, sous la responsabilité d'un animateur technique. Son activité peut aussi se dérouler sur des sites d'exploitation.

Représentant l'image de marque de son entreprise, l'agent (e) d'intervention adopte une tenue vestimentaire correcte et un comportement professionnel orienté service. Il est constamment en relation directe avec le client, règle des problèmes, voire des litiges, et à ce titre doit connaître le fonctionnement et les règles commerciales de l'entreprise.

L'agent (e) d'intervention doit s'adapter aux différents contextes et aux différents milieux socioculturels et respecter sans discrimination les clients, pour cela il possède un esprit d'initiative et un sens développé des responsabilités.

Bien que les horaires de travail soient réguliers, ils sont adaptés aux horaires d'accès des sites d'implantation des appareils. L'agent (e) d'intervention peut être amené (e) à travailler du lundi au samedi avec des jours de repos variables.

#### ■ CCP – ASSURER L'APPROVISIONNEMENT ET L'EXPLOITATION D'UN PARC DE DISTRIBUTEURS AUTOMATIQUES

- Préparer le chargement du véhicule et mettre en œuvre une tournée d'approvisionnement.
- Assurer les opérations d'entretien et de nettoyage.
- Modifier la configuration d'un distributeur automatique.
- Approvisionner les distributeurs automatiques en produits consommables.
- Collecter la recette du distributeur et effectuer le rapport d'audit

#### ■ CCP – INSTALLER ET ASSURER LA MAINTENANCE DES DISTRIBUTEURS AUTOMATIQUES

- Installer les distributeurs automatiques.
- Réaliser le reconditionnement des distributeurs automatiques.
- Préparer les distributeurs automatiques.
- Diagnostiquer un dysfonctionnement sur un distributeur automatique.
- Remettre en état de fonctionnement un distributeur automatique.

Code TP – 00411 référence du titre : AGENT(E) D'INTERVENTION EN DISTRIBUTION AUTOMATIQUE<sup>1</sup>

Information source : référentiel du titre : AIDA

<sup>1</sup>ce titre a été créé par arrêté du 20 septembre 2004 (JO modificatif du 28 juin 2014)

Emploi métier de rattachement suivant la nomenclature du ROME : I1303 - Installation et maintenance de distributeurs automatiques.

## MODALITES D'OBTENTION DU TITRE PROFESSIONNEL<sup>2</sup>

### 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)<sup>2</sup>

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.**

<sup>2</sup> 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