



# REFERENTIEL EMPLOI ACTIVITES COMPETENCES DU TITRE PROFESSIONNEL

Agent d'Intervention en Distribution Automatique

Niveau V

Site : <http://www.emploi.gouv.fr>



## SOMMAIRE

	Pages
Présentation de l'évolution du Titre Professionnel .....	5
Contexte de l'examen du Titre Professionnel .....	5
Tableau des activités .....	5
Vue synoptique de l'emploi-type .....	6
Fiche emploi type .....	7
Fiche activité type .....	11
Fiche compétence professionnelle .....	15
Fiche des compétences transversales de l'emploi type .....	25
Glossaire du REAC .....	27

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AIDA	TP-00411	REAC	04	03/12/2014	23/07/2014	3/30



## Introduction

### Présentation de l'évolution du Titre Professionnel

Le Titre d'Agent d'Intervention en Distribution Automatique a été créé par arrêté de spécialité le 20 septembre 2004, paru au Journal Officiel le premier octobre 2004. Il se compose de 2 activités. Réexaminé en 2009, le titre a été reconduit pour une durée de 5 ans, par l'arrêté du 7 octobre 2009. Il présente la même configuration en 2 activités et correspond toujours aux besoins du marché du travail.

### Contexte de l'examen du Titre Professionnel

L'analyse du marché du travail concernant les métiers de la distribution automatique met en évidence que le cœur de métier se situe au niveau de l'activité d'approvisionnement. Cette activité se recentre sur les compétences liées à l'entretien, les réglages, l'approvisionnement et la collecte de la recette. Face à ce constat, nous proposons une actualisation du Titre AIDA en faisant apparaître l'activité d'approvisionnement et ses compétences comme première activité.

### Tableau des activités

Ancien TP	Nouveau TP
<b>AGENT D'INTERVENTION EN DISTRIBUTION AUTOMATIQUE (NIVEAU V)</b>	<b>Agent d'Intervention en Distribution Automatique</b>
INSTALLER, METTRE EN SERVICE ET ASSURER LA MAINTENANCE CURATIVE DES DISTRIBUTEURS AUTOMATIQUES	Assurer l'approvisionnement et l'exploitation d'un parc de distributeurs automatiques.
ASSURER L'APPROVISIONNEMENT ET L'EXPLOITATION TECHNIQUE D'UN PARC DE DISTRIBUTEURS AUTOMATIQUES DANS UN ENVIRONNEMENT CLIENT	Installer et assurer la maintenance des distributeurs automatiques.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AIDA	TP-00411	REAC	04	03/12/2014	23/07/2014	5/30

## Vue synoptique de l'emploi-type

N° Fiche AT	Activités types	N° Fiche CP	Compétences professionnelles
1	Assurer l'approvisionnement et l'exploitation d'un parc de distributeurs automatiques.	1	Préparer le chargement du véhicule et mettre en œuvre une tournée d'approvisionnement
		2	Assurer les opérations d'entretien et de nettoyage.
		3	Modifier la configuration d'un distributeur automatique.
		4	Approvisionner les distributeurs automatiques en produits consommables.
		5	Collecter la recette du distributeur et effectuer le rapport d'audit.
2	Installer et assurer la maintenance des distributeurs automatiques.	6	Installer les distributeurs automatiques.
		7	Réaliser le reconditionnement des distributeurs automatiques.
		8	Préparer les distributeurs automatiques.
		9	Diagnostiquer un dysfonctionnement sur un distributeur automatique.
		10	Remettre en état de fonctionnement un distributeur automatique.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AIDA	TP-00411	REAC	04	03/12/2014	23/07/2014	6/30

## FICHE EMPLOI TYPE

### Agent d'Intervention en Distribution Automatique

#### Définition de l'emploi type et des conditions d'exercice (rubrique RNCP)

L'agent 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 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 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 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 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 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 d'intervention adopte une tenue vestimentaire correcte et un comportement professionnel orienté service. Il est constamment en relation direct 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 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 d'intervention peut être amené à travailler du lundi au samedi avec des jours de repos variables.

#### Secteurs d'activité et types d'emplois accessibles par le détenteur du titre (rubrique RNCP)

Les différents secteurs d'activités concernés sont principalement :

Les différents secteurs d'activités concernés sont principalement :

- Gestionnaires de parc de distributeurs automatiques

Les types d'emplois accessibles sont les suivants :

- Agent / Agente de maintenance en monétique
- Chef d'équipe de maintenance de Machines à Sous - MAS
- Chef d'équipe de maintenance de distributeurs automatiques

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AIDA	TP-00411	REAC	04	03/12/2014	23/07/2014	7/30

- Dabiste
- Agent(e) d'approvisionnement de distributeurs automatiques
- Technicien(ne) de maintenance de Machines à Sous - MAS
- Agent / Agente d'intervention en distribution automatique
- Technicien(ne) de maintenance de distributeurs automatiques
- Agent/Agente maintenance -SAV- de distributeurs automatiques
- Agent / Agente de maintenance d'appareils de distribution
- Agent / Agente de maintenance de distributeurs automatiques

Les types d'emplois accessibles sont les suivants :

**Réglementation d'activités** (le cas échéant) (rubrique RNCP)

Article R4544-9 et R4544-10 du code du travail : habilitation électrique délivrée par l'employeur au niveau BR pour la maintenance des appareils multimédia et électrodomestiques (norme NF C18-510).

**Liens avec d'autres certifications** (le cas échéant) (rubrique RNCP)

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AIDA	TP-00411	REAC	04	03/12/2014	23/07/2014	8/30

## Liste des activités types et des compétences professionnelles

1. 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.
2. 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.

### Compétences transversales de l'emploi (le cas échéant)

Veiller au bon fonctionnement des matériels, machines ou systèmes  
Contrôler la conformité d'un produit ou d'un service

### Niveau et/ou domaine d'activité (rubrique RNCP)

Niveau V (Nomenclature de 1969)

Convention(s) :

Code(s) NSF :

250 r - Spécialités pluritechnologiques mécanique - électricité

### Fiche(s) Rome de rattachement (rubrique RNCP)

I1303 Installation et maintenance de distributeurs automatiques

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AIDA	TP-00411	REAC	04	03/12/2014	23/07/2014	9/30



**FICHE ACTIVITÉ TYPE**  
**N° 1**

**Assurer l’approvisionnement et l’exploitation d’un parc de distributeurs automatiques.**

**Définition, description de l’activité type et conditions d’exercice**

La finalité de cette activité est de mettre à disposition des clients consommateurs, de manière optimale et permanente, des produits de consommation courante en distribution automatique et de développer l'activité commerciale de chaque distributeur.

Pour réussir cette activité, l'agent d'intervention en atelier prépare et met en œuvre une tournée d'approvisionnement, sur site il réalise le garnissage des distributeurs en respectant les règles d'hygiène et d'achalandage. Il réalise l'entretien des distributeurs, assure la collecte de la recette et effectue le relevé d'audit, suite à son intervention il procède aux essais, à la remise en service des distributeurs. En contact direct avec ses clients et soucieux de la qualité de service, il reste attentif à leurs remarques, les tient informer sur les évolutions des produits distribués, éventuellement il peut leur rappeler le bon usage des distributeurs.

A partir d'un planning, l'agent d'intervention prépare et met en œuvre une tournée d'approvisionnement pour le réassortiment optimal des distributeurs du parc à visiter. Il adapte les réglages et configurations des distributeurs en fonction des critères d'exploitation. Pour assurer ses missions il utilise des outils spécifiques et dispose d'un véhicule de service pour ses déplacements.

L'agent d'intervention travaille en autonomie, en présence du client et sous l'autorité de son chef d'exploitation, dans un environnement complexe soumis à des exigences liées à la rentabilité, aux clients, aux déplacements. L'agent d'intervention organise son espace de travail en respectant les règles d'hygiène et de sécurité des personnes et des biens, pour cela il possède un esprit d'initiative et un sens développé des responsabilités.

L'agent d'intervention doit s'adapter aux différents contextes et aux différents milieux socioculturels et respecter sans discrimination les clients.

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

**Réglementation d’activités (le cas échéant)**

Article R4544-9 et R4544-10 du code du travail : habilitation électrique délivrée par l'employeur au niveau BR pour la maintenance des appareils multimédia et électrodomestiques (norme NF C18-510).

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AIDA	TP-00411	REAC	04	03/12/2014	23/07/2014	11/30

## Liste des compétences professionnelles de l'activité type

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.

## Compétences transversales de l'activité type (le cas échéant)

Organiser, préparer une action  
Contrôler la conformité d'un produit ou d'un service

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AIDA	TP-00411	REAC	04	03/12/2014	23/07/2014	12/30

## FICHE ACTIVITÉ TYPE N° 2

### Installer et assurer la maintenance des distributeurs automatiques.

#### Définition, description de l'activité type et conditions d'exercice

La finalité de cette activité est de mettre à disposition d'entreprises ou collectivités qui en font la demande, un service de distribution automatique de produits de consommation, et de maintenir le parc des distributeurs en bon état de fonctionnement.

Pour réussir cette activité, l'agent d'intervention, sur site, installe, met en service et assure la maintenance des distributeurs et en atelier, prépare et reconditionne des distributeurs.

Suite à la demande de son employeur lié par un contrat de dépôt sur un site d'exploitation ou à la demande d'un agent d'intervention assurant le réapprovisionnement des distributeurs, l'agent d'intervention prépare les outils et accessoires nécessaires à son action.

Sur le site d'exploitation, l'agent d'intervention évalue l'environnement et la conformité des installations sur lesquelles doit se raccorder le distributeur automatique. Il raccorde le distributeur, règle et configure l'appareil ainsi que son système de paiement.

Suite à un défaut de l'appareil, l'agent d'intervention le confirme par des essais, analyse les symptômes, élabore un diagnostic, confirme celui-ci par des mesures et remet en état l'appareil. Puis il procède aux essais de bon fonctionnement et à la remise en service.

En atelier, l'agent de maintenance réalise la préparation, le reconditionnement des appareils usagés et les dépannages nécessitant un temps ou des moyens conséquents.

Sur site d'exploitation l'agent d'intervention travaille en autonomie, en présence du client et sous la responsabilité d'un animateur technique, dans un environnement complexe soumis à des exigences liées à la rentabilité, aux clients, aux déplacements qu'il réalise avec un véhicule de la société.

En atelier, l'agent d'intervention travaille seul ou en équipe sous la responsabilité d'un animateur technique.

L'agent d'intervention organise son espace de travail en respectant les règles d'hygiène, de sécurité des personnes et des biens, pour cela il possède un esprit d'initiative et un sens développé des responsabilités.

L'agent d'intervention doit s'adapter aux différents contextes et aux différents milieux socioculturels et respecter sans discrimination les clients.

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

#### Réglementation d'activités (le cas échéant)

Article R4544-9 et R4544-10 du code du travail : habilitation électrique délivrée par l'employeur au niveau BR pour la maintenance des appareils multimédia et électrodomestiques (norme NF C18-510).

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AIDA	TP-00411	REAC	04	03/12/2014	23/07/2014	13/30

## Liste des compétences professionnelles de l'activité type

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.

## Compétences transversales de l'activité type (le cas échéant)

Organiser, préparer une action  
Contrôler la conformité d'un produit ou d'un service

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AIDA	TP-00411	REAC	04	03/12/2014	23/07/2014	14/30

**FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE  
N° 1**

**Préparer le chargement du véhicule et mettre en œuvre une tournée  
d'approvisionnement**

**Description de la compétence – processus de mise en œuvre**

A partir d'un parc de distributeurs automatiques à approvisionner : gérer, choisir les produits d'approvisionnement et de nettoyage en tenant compte de l'historique des consommations et d'événements circonstanciés puis les ranger dans le véhicule en respectant des règles d'hygiène, de conservation des produits et d'accessibilité.

**Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre**

L'agent d'intervention exerce cette compétence en entreprise. Il travaille en autonomie en utilisant un matériel adapté à la manutention et la gestion de stock.

**Critères de performance**

Le choix des produits d'approvisionnement est adapté à la tournée.  
Une méthode de gestion du stock est respectée.  
Les règles d'hygiène alimentaire sont respectées.

**Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels**

Connaissance de l'ensemble des gammes de produits distribués.  
Connaissance des paramètres d'approvisionnement d'une tournée.  
Connaissance des règles d'hygiène alimentaire.  
Connaissance des règles de respect de la chaîne du froid.  
Connaissance des méthodes et matériels de gestion du stock.  
Connaissances des produits de nettoyage.  
Connaissance des bonnes pratiques de gestes et postures.

Gérer les stocks.  
Choisir les produits en fonction des informations relevées.

Organiser le rangement des produits en respectant les règles hygiène et une logique d'accessibilité.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AIDA	TP-00411	REAC	04	03/12/2014	23/07/2014	15/30

**FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE  
N° 2**

**Assurer les opérations d'entretien et de nettoyage.**

**Description de la compétence – processus de mise en œuvre**

Lors d'une opération d'approvisionnement, réaliser les opérations d'entretien (déblocage de pièces, de gobelets, contrôle des sécurités seau plein), réaliser la désinfection, vérifier le bon fonctionnement et rendre le distributeur attractif à la clientèle.

**Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre**

Cette compétence s'exerce en autonomie, sur le site d'exploitation, en présence de clients. Les équipements de protection individuelle sont nécessaires pour l'utilisation des produits de désinfection et de nettoyage. L'agent d'intervention est soumis à des exigences liées à la rentabilité et aux clients.

**Critères de performance**

Les règles d'hygiène alimentaire sont respectées.  
La dépose et repose des composants sont réalisées en respectant l'intégrité de l'appareil.  
Les règles de la désinfection sont respectées.  
Les déchets sont évacués dans le respect des normes environnementales.  
Le bon fonctionnement est vérifié en mode test.  
L'environnement du site d'exploitation est respecté.  
Le temps alloué est respecté.

**Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels**

Connaissance des principales familles de produits de nettoyage et leurs actions.  
Connaissance des procédures d'hygiène, de nettoyage, de débactérisation.  
Connaissance des principes de fonctionnement des distributeurs automatiques.  
Connaissance des règles de sécurité NF C18-510.  
Connaissance de la gestion des déchets dans le respect des normes environnementales.  
Connaissance des équipements de protection individuelle.  
Connaissance des procédures de test.  
Connaissance des critères d'attractivité d'un distributeur.

Accéder aux éléments à nettoyer.  
Appliquer les procédures d'hygiène, de nettoyage, de débactérisation.  
Réaliser les opérations d'entretien.  
Evacuer les déchets dans le respect des normes environnementales.  
Réaliser des tests de bon fonctionnement.  
Evaluer l'aspect attractif du distributeur.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AIDA	TP-00411	REAC	04	03/12/2014	23/07/2014	16/30

**FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE  
N° 3**

**Modifier la configuration d'un distributeur automatique.**

**Description de la compétence – processus de mise en œuvre**

Suite à un changement de produits d'approvisionnement ou de prix, configurer l'appareil pour un résultat conforme à la demande.

**Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre**

Cette compétence s'exerce en autonomie, sur le site d'exploitation, en présence de clients. L'agent d'intervention utilise des outils appropriés et s'appuie sur de la documentation technique. Il est soumis à des exigences liées à la rentabilité et aux clients.

**Critères de performance**

La configuration est conforme à la demande.  
Le bon fonctionnement est vérifié en mode test.  
Le temps alloué est respecté.

**Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels**

Connaissance des systèmes de réglage et de configuration.  
Connaissance de l'ensemble des gammes de produits distribués.  
Connaissance des différents modes de paiement.  
Connaissance de l'utilisation des outils spécifiques.  
Connaissance des systèmes de transfert informatique.

Exploiter de la documentation technique.  
Accéder rapidement aux menus et options.  
Intervenir directement sur les réglages appropriés.  
Vérifier les résultats des modifications.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AIDA	TP-00411	REAC	04	03/12/2014	23/07/2014	17/30

**FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE  
N° 4**

**Approvisionner les distributeurs automatiques en produits consommables.**

**Description de la compétence – processus de mise en œuvre**

A partir d'un réassortiment de produits d'approvisionnement, réaliser le garnissage des distributeurs en respectant les règles de la chaîne du froid, d'hygiène et d'achalandage pour assurer la meilleure rentabilité du distributeur automatique.

**Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre**

Cette compétence s'exerce en autonomie, sur le site d'exploitation, en présence de clients. Il est soumis à des exigences liées à la rentabilité et aux clients.

**Critères de performance**

La vérification de la conformité des produits est réalisée.  
La chaîne du froid est respectée.  
Les règles d'hygiène alimentaires sont respectées.  
Le positionnement des produits est optimisé.  
Les outils adaptés sont utilisés.  
Le temps alloué est respecté.

**Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels**

Connaissance des règles d'hygiène alimentaire.  
Connaissance des règles de la chaîne du froid, transport, manutention, stockage.  
Connaissance des méthodes et matériels de gestion du stock.  
Connaissance des techniques de merchandising.  
Connaissance des techniques de garnissage.  
Connaissance des bonnes pratiques de gestes et postures.  
Connaissance des règles de sécurité édictées par la norme NF C18-510.

Appliquer les procédures d'hygiène, de nettoyage, de débactérisation.  
Appliquer les règles de respect de la chaîne du froid.  
Garnir un distributeur automatique.  
Appliquer les techniques de merchandising.  
Evaluer son action.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AIDA	TP-00411	REAC	04	03/12/2014	23/07/2014	18/30

**FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE  
N° 5**

**Collecter la recette du distributeur et effectuer le rapport d'audit.**

**Description de la compétence – processus de mise en œuvre**

Suite à l'approvisionnement du distributeur automatique, collecter la recette, approvisionner en monnaie, réaliser le rapport d'audit, remettre l'appareil à la disposition de la clientèle.

**Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre**

Cette compétence s'exerce en autonomie, sur le site d'exploitation, en présence de clients. Il est soumis à des exigences liées à la rentabilité et aux clients. Elle implique pour l'agent d'intervention une grande honnêteté face aux tentations liées à la manipulation de fonds et produits divers.

**Critères de performance**

La collecte est réalisée en suivant la méthode de gestion.  
Le rapport d'audit est récupéré.  
Les tubes de monnaie sont approvisionnés.  
Le bon fonctionnement est vérifié en mode test.  
Le temps alloué est respecté.

**Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels**

Connaissance des différents types de monnayeurs.  
Connaissance des outils permettant le rapport d'audit.  
Connaissance des outils de gestion attachés à la distribution automatique.  
Collecter la recette d'un distributeur.

Editer un rapport d'audit.  
Renseigner une fiche de stock.  
Compléter les tubes de monnaie.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AIDA	TP-00411	REAC	04	03/12/2014	23/07/2014	19/30

**FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE  
N° 6**

**Installer les distributeurs automatiques.**

**Description de la compétence – processus de mise en œuvre**

Suite à la livraison d'un distributeur automatique, contrôler l'installation, positionner l'appareil, le raccorder, le configurer, vérifier le bon fonctionnement et rendre le distributeur attractif à la clientèle.

**Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre**

Cette compétence s'exerce en autonomie, sur le site d'exploitation, en présence de clients. L'agent d'intervention utilise des outils de manutention et de contrôle. Il est soumis à des exigences liées à la rentabilité et aux clients.

**Critères de performance**

Le distributeur est positionné et mis de niveau.  
L'installation est contrôlée.  
Les raccordements sont opérationnels et conformes aux préconisations du constructeur.  
La configuration est conforme à la demande.  
L'affichage client est conforme à la législation.  
Le bon fonctionnement est vérifié en mode test.  
Le temps alloué est respecté.

**Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels**

Connaissance de la distribution basse tension.  
Connaissance des outils de contrôle des installations.  
Connaissance des règles de sécurité édictées par la norme NF C18-510.  
Connaissance des outils de manutention.  
Connaissance des bonnes pratiques de gestes et postures.  
Connaissance des techniques de mesures des caractéristiques chimiques de l'eau.  
Connaissance des dispositifs d'adaptation permettant de filtrer l'eau.

Appliquer les consignes de sécurité des personnes et des biens dans la manutention des distributeurs automatiques.  
Appliquer les techniques de port de charges.  
Déballer en sécurité les distributeurs automatiques.  
Utiliser les appareils de mesure appropriés pour la conformité électrique.  
Réaliser les tests PH et TH, repérer les goûts chlorés.  
Installer des solutions de traitement de l'eau.  
Raccorder le distributeur sur le réseau électrique.  
Effectuer la configuration de l'appareil.  
Réaliser des tests de bon fonctionnement.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AIDA	TP-00411	REAC	04	03/12/2014	23/07/2014	20/30

**FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE**  
**N° 7**

**Réaliser le reconditionnement des distributeurs automatiques.**

**Description de la compétence – processus de mise en œuvre**

Suite au retrait d'un distributeur automatique d'un site d'exploitation, estimer le coût de rénovation, nettoyer, désinfecter, restaurer l'appareil puis vérifier le bon fonctionnement pour une remise en exploitation.

**Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre**

L'agent d'intervention exerce cette compétence en entreprise sous la responsabilité d'un animateur technique. Les équipements de protection individuelle sont nécessaires pour l'utilisation des produits de désinfection et de nettoyage et pour la manipulation des tôles d'habillage. L'agent d'intervention utilise des outils appropriés et s'appuie sur de la documentation technique. Il organise son espace de travail en respectant les règles d'hygiène, de sécurité des personnes et des biens.

**Critères de performance**

Les règles de la désinfection sont respectées.  
Le choix et le port des équipements de protection individuelle sont adaptés à l'action réalisée.  
La dépose et repose des composants sont réalisées en respectant l'intégrité de l'appareil.  
Les outils utilisés sont adaptés.  
La configuration est conforme à la demande.  
Le bon fonctionnement est vérifié en mode test.  
Le temps alloué est respecté.

**Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels**

Connaissance des principales familles de produits de nettoyage et leurs actions.  
Connaissance des procédures d'hygiène, de nettoyage, de débactérisation.  
Connaissance des principes de fonctionnement des distributeurs automatiques.  
Connaissance des éléments constituant les distributeurs automatique  
Connaissance des bonnes pratiques de gestes et postures.  
Connaissance des règles de sécurité éditées par la norme NF C18-510.  
Connaissance des équipements de protection individuelle.  
Connaissance des procédures de test.

Appliquer les procédures d'hygiène, de débactérisation, de nettoyage.  
Accéder aux éléments à nettoyer.  
Réaliser les opérations d'entretien.  
Exploiter de la documentation technique.  
Configurer un distributeur automatique.  
Echanger une Eprom, réinitialiser une carte.  
Utiliser les appareils de mesure électrique.  
Réaliser des tests de bon fonctionnement.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AIDA	TP-00411	REAC	04	03/12/2014	23/07/2014	21/30

**FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE  
N° 8**

**Préparer les distributeurs automatiques.**

**Description de la compétence – processus de mise en œuvre**

Suite à un projet d'implantation, préparer les distributeurs automatiques et leur système de paiement en vue d'une exploitation sur site.

**Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre**

L'agent d'intervention exerce cette compétence en entreprise sous la responsabilité d'un animateur technique dans le respect d'un cahier des charges prédéfini. L'agent d'intervention utilise des outils appropriés et s'appuie sur de la documentation technique. Il organise son espace de travail en respectant les règles d'hygiène, de sécurité des personnes et des biens

**Critères de performance**

Les électro-doseurs sont tarés.  
L'agencement est réalisé et répond au cahier des charges.  
Le système de paiement est configuré et répond au cahier des charges.  
L'affichage client est conforme à la législation.  
Le bon fonctionnement est vérifié.  
Le temps alloué est respecté.

**Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels**

Connaissance des systèmes de configuration.  
Connaissance des systèmes de transfert informatique.  
Connaissance des procédures de test.

Accéder rapidement aux menus et options.  
Intervenir directement sur les réglages appropriés.  
Exploiter de la documentation technique.  
Configurer un distributeur automatique.  
Echanger une Eprom, réinitialiser une carte.  
Réaliser des tests de bon fonctionnement.  
Préparer l'appareil pour une livraison sur un site d'exploitation.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AIDA	TP-00411	REAC	04	03/12/2014	23/07/2014	22/30

**FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE  
N° 9**

**Diagnostiquer un dysfonctionnement sur un distributeur automatique.**

**Description de la compétence – processus de mise en œuvre**

A partir d'un distributeur automatique présentant un défaut de fonctionnement, pratiquer des essais ciblés, émettre des hypothèses de panne, les contrôler et établir une prescription en vue d'une réparation.

**Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre**

L'agent d'intervention utilise des outils appropriés et s'appuie sur de la documentation technique. Il organise son espace de travail en respectant les règles d'hygiène, de sécurité des personnes et des biens. Il est soumis à des exigences liées à la rentabilité et aux clients.

**Critères de performance**

Les essais sont réalisés.  
La nature du dysfonctionnement est identifiée.  
Le choix et le port des équipements de protection individuelle sont adaptés à l'action réalisée.  
L'accès aux composants est effectué en respectant l'intégrité de l'appareil.  
Les points tests sont appropriés.  
Les mesures sont correctement exploitées.  
Le sous-ensemble ou composant défectueux est désigné.  
La prescription de réparation est précise et exacte.  
Le compte rendu de l'intervention est exploitable.  
Le temps alloué est respecté.

**Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels**

Connaissance des bonnes pratiques de gestes et postures.  
Connaissance des règles de sécurité édictées par la norme NF C18-510.  
Connaissance de la technologie des distributeurs automatiques.  
Connaissance de la technologie des composants.  
Connaissance de la thermodynamique spécifique aux distributeurs automatiques.  
Connaissance des circuits froid.  
Connaissance des bases de l'électrocinétique.  
Connaissance des appareils de mesure.  
Connaissance des méthodes de recherche des informations techniques.  
Connaissance des méthodes et points de mesure sur les composants.

Exploiter de la documentation technique.  
Tester et comparer les effets observés avec les résultats d'un fonctionnement attendus.  
Réaliser des essais ciblés.  
Associer les origines d'un défaut à une cause observée.  
Utiliser les outils et appareils de mesure.  
Réaliser des mesures.  
Rédiger une prescription de réparation.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AIDA	TP-00411	REAC	04	03/12/2014	23/07/2014	23/30

**FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE  
N° 10**

**Remettre en état de fonctionnement un distributeur automatique.**

**Description de la compétence – processus de mise en œuvre**

A partir d'une prescription de réparation, remettre en état un distributeur automatique, vérifier le bon fonctionnement afin le remettre en exploitation.

**Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre**

Cette compétence s'exerce en autonomie, sur le site d'exploitation, en présence de clients. L'agent d'intervention utilise des outils appropriés et s'appuie sur de la documentation technique. Il organise son espace de travail en respectant les règles d'hygiène, de sécurité des personnes et des biens.

**Critères de performance**

La dépose et repose des composants sont réalisées en respectant l'intégrité de l'appareil.  
Le choix et le port des équipements de protection individuelle sont adaptés à l'action réalisée.  
Les outils utilisés sont adaptés.  
La configuration est réalisée conformément à l'utilisation du distributeur.  
Le bon fonctionnement est vérifié en mode test.  
Le compte rendu de l'intervention est exploitable.  
Le temps alloué est respecté.

**Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels**

Connaissance des principes de fonctionnement des distributeurs automatiques.  
Connaissance des éléments constituant les distributeurs automatiques.  
Connaissance sur tous les types de fixation et assemblage rencontrés dans les distributeurs automatiques.  
Connaissance des systèmes de configuration.  
Connaissance des équipements de protection individuelle.  
Connaissance des procédures de test.  
Connaissance des bonnes pratiques de gestes et postures.  
Connaissance des règles de sécurité édictées par la norme NF C18-510.  
Connaissance des renseignements se trouvant sur un bon d'intervention.

Appliquer les consignes de sécurité des personnes et des biens.  
Accéder aux éléments en respectant l'intégrité du distributeur automatique.  
Exploiter de la documentation technique.  
Exploiter et compléter un compte-rendu d'intervention.  
Configurer un distributeur automatique.  
Réaliser des tests de bon fonctionnement.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AIDA	TP-00411	REAC	04	03/12/2014	23/07/2014	24/30

## FICHE DES COMPÉTENCES TRANSVERSALES DE L'EMPLOI TYPE

### **Veiller au bon fonctionnement des matériels, machines ou systèmes**

#### **Description de la compétence – processus de mise en œuvre**

Suite à une intervention sur un distributeur automatique, approvisionnement ou maintenance, réaliser un ensemble de tests afin de s'assurer du bon fonctionnement de l'appareil. Les vérifications peuvent s'effectuer en mode exploitation ou test.

#### **Critères de performance**

Les outils utilisés sont adaptés.

Le bon fonctionnement est vérifié en mode test ou en mode exploitation.

L'affichage client est conforme à la législation.

### **Contrôler la conformité d'un produit ou d'un service**

#### **Description de la compétence – processus de mise en œuvre**

Après avoir pris connaissance de sa tournée, contrôler la nature des produits nécessaire à l'approvisionnement et à l'entretien des distributeurs automatiques.

#### **Critères de performance**

Les règles d'hygiène alimentaire sont respectées.

Les produits d'entretien sont conformes à la législation.

La dépose et repose des composants sont réalisées en respectant l'intégrité de l'appareil.

Les déchets sont évacués dans le respect des normes environnementales.

L'environnement du site d'exploitation est respecté.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AIDA	TP-00411	REAC	04	03/12/2014	23/07/2014	25/30



# Glossaire du REAC

## 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.

## Activité type d'extension

Une activité type d'extension résulte de l'agrégation de tâches qui constituent un domaine d'action ou d'intervention élargi de l'emploi type. On la rencontre seulement dans certaines déclinaisons de l'emploi type. Cette activité n'est pas dans tous les TP. Quand elle est présente, elle est attachée à un ou des TP. Elle renvoie au Certificat Complémentaire de Spécialité (CCS).

## 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.

## 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.

## 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.

## 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.

## Référentiel d'Emploi, Activités et Compétences (REAC)

Le REAC est un document public à caractère réglementaire (visé par l'arrêté du titre professionnel) qui s'applique aux titres professionnels du ministère chargé de l'emploi. Il décrit les repères pour une représentation concrète du métier et des compétences qui sont regroupées en activités dans un but de certification.

## Savoir

Un savoir est une connaissance mobilisée dans la mise en œuvre de la compétence professionnelle ainsi qu'un processus cognitif impliqué dans la mise en œuvre de ce savoir.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AIDA	TP-00411	REAC	04	03/12/2014	23/07/2014	27/30

### **Savoir-faire organisationnel**

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.

### **Savoir-faire relationnel**

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 technique**

Le savoir-faire technique est le savoir procéder, savoir opérer 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.

### **Titre professionnel**

La certification professionnelle délivrée par le ministre chargé de l'emploi est appelée « titre professionnel ». Ce titre atteste que son titulaire maîtrise les compétences, aptitudes et connaissances permettant l'exercice d'activités professionnelles qualifiées. (Article R338-1 et suivants du Code de l'Education).

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AIDA	TP-00411	REAC	04	03/12/2014	23/07/2014	28/30

**Reproduction interdite**

Article L 122-4 du code de la propriété intellectuelle

"Toute représentation ou reproduction intégrale ou partielle faite sans le consentement de l'auteur ou de ses ayants droit ou ayants cause est illicite. Il en est de même pour la traduction, l'adaptation ou la transformation, l'arrangement ou la reproduction par un art ou un procédé quelconque."

