



Certification de Spécialisation

Accueil dans les Transports



Le titulaire de la mention complémentaire «Accueil dans les transports» assure l'accueil, l'information, l'assistance et l'orientation des voyageurs et des personnes qui les accompagnent. Son activité se situe dans les gares ferroviaires, maritimes, les aéroports et les halls de réception. Ce professionnel intervient pour résoudre les problèmes rencontrés au cours d'un voyage. Il assure l'enregistrement des passagers, de leurs bagages et éventuellement de leur véhicule. Il organise et gère l'embarquement des passagers à bord de tout moyen de transport. Il veille à la sécurité et à la sûreté des passagers.



OBJECTIFS DE LA FORMATION

À l'issue de la formation, les apprenants seront capables de :

- > Accueillir de la clientèle
- > Accueillir des passagers, des attendants et des accompagnants
- > Accueillir de la clientèle privilégiée
- > Accueillir des passagers à particularité (enfants non accompagnés, groupes, passagers handicapés, passagers sous autorité administrative)
- > Information de la clientèle
- > Construire une documentation
- > Présenter des informations
- > Transmettre des informations aux autres acteurs (autres services, autres compagnies, services institutionnels)
- > Assistance à la clientèle
- > Conseiller et aider la clientèle privilégiée et aux passagers à particularité
- > Gérer des situations non conformes
- > Orienter la clientèle sur le site
- > Vente sur site opérationnel :
- > Proposer des solutions alternatives aux situations non conformes
- > Vendre des produits annexes
- > Tenir le poste « caisse »
- > Prise en charge des passagers au comptoir d'enregistrement
- > Traitement des situations particulières
- > Émission des documents d'usage
- > Organiser l'embarquement des passagers à bord du moyen de transport
- > Gérer l'embarquement
- > Participer à la mise en œuvre des règles de sécurité
- > Mise en œuvre des règles de sûreté
- > Participer à la gestion des situations dégradées ou de crise



DEBOUCHES ET POURSUITE D'ETUDES

Secteurs d'activités :

Compagnies de transport de voyageurs, aéroports, halls de réception accueillant des voyageurs.

Type d'emplois accessibles :

- > Agent d'accueil
- > Agent d'information
- > Agent d'escale
- > Agent de navette

Taux d'insertion professionnelle :

- > Global à 6 mois : 64,91 %
- > Métier à 6 mois : 79 %
- > Métier à 2 ans : 86 %





PROGRAMME

Le programme comprend notamment :

- > Anglais
- > Environnement dans les transports
- > Géographie touristique
- > Techniques professionnelles
- > Sécurité et sûreté
- > Techniques relationnelles (français et anglais)

Le programme peut être personnalisé en fonction des besoins spécifiques de l'entreprise.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Les modalités d'évaluation sont décrites dans les annexes de l'arrêté définissant le diplôme (Voir, notamment, les règlements d'examen et les définitions d'épreuves) : forme ponctuelle ou contrôle en cours de formation. Le diplôme est aussi accessible par la VAE.

— Certification de Spécialisation Accueil dans les Transports

DUREE

- > 455 heures (12 mois)
- > Formation sur mesure en fonction des besoins des entreprises

PREREQUIS

- > Âge : 18 à 29 ans (au-delà pour les personnes reconnues en situation de handicap)
- > Niveau B1 : Lilate, LTE, Linguaskill, Bright 5 Star
- > Titulaire du baccalauréat

MODALITES

- > Formation en alternance (rythme défini avec l'entreprise)

TARIFS

- > Contactez le service Sourcing par mail : infoscandidature@afmae.fr

DELAIS D'ACCES

- > 3 à 12 mois selon les besoins des entreprises

ACCESSIBILITE

- > Cette formation est ouverte aux personnes en situation de handicap
- > Pour toutes demandes de compensation pour des apprenants en situation de handicap, veuillez contacter notre référent handicap : referent.handicap@afmae.fr

METHODES PEDAGOGIQUES

- > Formation en présentiel, alternant apports théoriques et mises en situation concrètes, pour favoriser la maîtrise des compétences.

MOYENS PEDAGOGIQUES

- > Les différents espaces d'enseignements sont composés d'un plateau technique, contenant des sous-ensembles d'aéronefs sur lesquels des activités pédagogiques se dérouleront, des ateliers spécialisés, des laboratoires, des salles banalisées et autres espaces dédiés (stockage des matériaux et consommables, salle de documentation informatique...). Une partie de ces espaces reproduit les installations industrielles réelles, les zones doivent notamment respecter la démarche ANTI-FOD (Foreign Object Debris-Damage) et 5S.

EQUIPES PEDAGOGIQUES

- > Nos formateurs sont des experts du secteur aéronautique et spatial, en activité ou issus du métier, accompagnés d'un responsable pédagogique, de la direction des formations, d'un référent handicap et d'une équipe

Dernière mise à jour : Juin 2025

Certification RNCP : RNCP38225

Date d'enregistrement de la certification : 08/11/2023

Lieu de formation : Bonneuil-en-France ou Tousus-le-Noble

Certificateurs : Ministère de l'Éducation nationale et de la jeunesse



Modalités d'inscription : infoscandidature@afmae.fr

