

Février 2024



MENTION COMPLÉMENTAIRE ACCUEIL DANS LES TRANSPORTS

Domaine : Métiers du service **Durée : 12 mois**

Métier préparé

À la fin de la formation, l'objectif est d'intégrer un poste d'Agent commercial en gare au sein de SNCF Transilien.

Prérequis

- Être titulaire d'un baccalauréat.
- S'intéresser à la relation de service dans le secteur des transports.
- Disposer de compétences pour communiquer en langue étrangère et particulièrement en anglais.
- S'intéresser aux évolutions techniques et commerciales des modes de transport des personnes (aérien, ferroviaire, maritime, routier).

- Avoir de bonnes capacités d'écoute et d'observation.

Accessible aux personnes ayant une reconnaissance RQTH (Reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé)

Type(s) de contrat

Contrat d'apprentissage

Modalités de sélection des candidats

- L'examen du dossier de candidature
- Des tests d'aptitude
- Un entretien de motivation
- Une visite médicale

Indicateurs de résultats - Contrat d'apprentissage



100%*

Taux de réussite



84%*

Taux d'insertion professionnelle



0%*

Taux de rupture



16%*

Taux d'abandon

* Source : données 2023

OBJECTIF DU DIPLOME

Former les agents d'accueil, d'escale et les vendeurs dans les gares Transilien.

OBJECTIFS DE LA FORMATION

Le titulaire de la Mention Complémentaire Accueil dans les Transports (MC AT) assure l'accueil, l'information et l'orientation des voyageurs utilisant un ou plusieurs modes de transport. Il exerce son activité dans les gares ferroviaires. Grâce à sa formation commerciale, il est capable de résoudre les problèmes rencontrés au cours d'un voyage. Le jeune diplômé débute comme agent d'accueil, d'information, d'escale.

La formation comprend les enseignements du diplôme Education Nationale dispensés au lycée, complétés de modules ferroviaires dispensés à l'Université Transilien SNCF Voyageurs.

L'ensemble des blocs de compétences doit être obtenu pour la validation de la certification professionnelle.



**MENTION COMPLÉMENTAIRE
ACCUEIL DANS LES TRANSPORTS**

DURÉE DE LA FORMATION

La Mention Complémentaire Accueil dans les Transports se prépare en 1 an.

Nombre d'heures de formation au Lycée	560 h
Nombre d'heures à l'Université Transilien SNCF VOYAGEURS	35 h
Durée totale de la formation	700 h

RYTHME DE L'ALTERNANCE AVEC L'ENTREPRISE SNCF

Rythme de l'alternance : 3 semaines en gare Transilien / 1 semaine en centre de formation

CONTENU DE LA FORMATION

1 - Au lycée

MAITRISER LES GESTES METIERS	<ul style="list-style-type: none"> • Accueillir • Vendre sur site opérationnel Procéder à l'enregistrement Gérer l'embarquement • Mettre en œuvre des procédures de sécurité et de sûreté
SAVOIR APPLIQUER LES TECHNIQUES PROFESSIONNELLES	<ul style="list-style-type: none"> • Respecter les règles de sécurité et de sûreté • Résoudre un problème courant de sûreté et de sécurité sur site opérationnel • Connaître les techniques et l'environnement professionnel des transports
ACQUERIR UNE COMMUNICATION PROFESSIONNELLE	<ul style="list-style-type: none"> • Gérer une situation de face à face et traiter le problème posé • Communiquer oralement y compris en anglais et s'adapter par rapport à une situation professionnelle donnée
MAITRISER UNE LANGUE ETRANGERE DANS LE DOMAINE PROFESSIONNEL	<ul style="list-style-type: none"> • Comprendre une langue vivante parlée et s'exprimer de manière intelligible pour un interlocuteur n'exigeant pas de particularités linguistiques excessives sur un sujet d'intérêt général

Méthodes mobilisées : enseignement en présentiel/distanciel, mises en situation professionnelle

Modalités d'évaluation : l'obtention de l'examen se fait par le biais de Contrôles Continus en cours de Formation (CCF)

La formation répond aux exigences de certification précisées dans le répertoire national des certifications professionnelles (RNCP) sous le numéro 38225 : [MC4 - Accueil dans les transports](#)



**MENTION COMPLÉMENTAIRE
ACCUEIL DANS LES TRANSPORTS**

2 - Université Transilien SNCF

Compétences professionnelles	Tâches principales
MON ENVIRONNEMENT	<ul style="list-style-type: none"> • Se situer dans l'environnement Mass Transit • Identifier ses missions d'agent commercial gare et les gestes métiers attendus • Identifier ses interlocuteurs métiers
MES MISSIONS EN TOUTE SÉCURITÉ	<ul style="list-style-type: none"> • Identifier les risques ferroviaires et les moyens de prévention mis à sa disposition • Identifier les autres types de risques dans le cadre de ses missions • Comprendre l'importance de la vigilance qu'il doit avoir dans l'exercice de ses missions • Mettre la prévention du risque dans son quotidien d'agent commercial Gare
MES MISSIONS EN TOUTE SÛRETÉ	<ul style="list-style-type: none"> • Connaître le plan de sûreté entreprise et les mettre en relation avec mes missions • Maîtriser les comportements attendus dans le cadre du PSE • Maîtriser les 5 postures essentiels sûreté • Connaître les différentes incivilités • Maîtriser la procédure d'objet délaissé • Connaître les atteintes et les poursuites judiciaires • Maîtriser la procédure de dépôt de plainte (process, acteurs, suite suividossier) • Connaître la requête client visionnage enregistrement vidéo (RA 103) • Signaler auprès des partenaires sûreté en cas d'évènement sûreté
PRENDRE EN CHARGE ET INFORMER	<ul style="list-style-type: none"> • Comprendre la gestion des flux en Mass Transit (9 Leviers de la gestion des flux à TN) • Se situer dans les contributeurs de la gestion des flux et comprendre son rôle • Maîtriser la fiche standard N°12 • Gérer les flux au quotidien et lors d'évènements d'exception • Connaître et maîtriser les outils et gestes métiers utiles/nécessaires pour gérer les flux • Connaître les différents canaux d'information voyageurs sur Transilien • Connaître les acteurs de l'information voyageurs à Transilien • Connaître les indicateurs liés à l'IV • Maîtriser l'information voyageur en situation normale et perturbée • Orienter et informer les clients via les applications à sa disposition
COMPRENDRE LE BESOIN CLIENT ET PRESCRIRE LE PRODUIT ADAPTÉ	<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser une prise de service sur PVM • Connaître la gamme tarifaire Transilien • Conseiller et prescrire le produit adapté à chaque client • Réaliser un acte de vente d'un produit transilien • Réaliser un Service après-vente • Réaliser une fin de service sur PVM
RENDRE ACCESSIBLE ET PRENDRE EN CHARGE	<ul style="list-style-type: none"> • Connaître les enjeux de la gestion de site • Connaître les équipements prioritaires de la gare • Réaliser la maintenance préventive • Connaître les enjeux de la prise en charge PMR à Transilien • Connaître le service Accès plus Transilien et les outils à disposition • Réaliser les gestes métiers attendus • Prendre en charge une PMR dans sa gare



MENTION COMPLÉMENTAIRE ACCUEIL DANS LES TRANSPORTS

LES PLUS

- Un accompagnement personnalisé pendant toute la durée de la formation ;
- Une formation Métier facilitant l'insertion professionnelle dès l'obtention du diplôme ;
- Un financement est assuré par l'opérateur de compétences mobilité et par l'entreprise. Aucun frais de formation, ni d'inscription ne sont à la charge du bénéficiaire ;
- La formation est rémunérée ;
- Un taux de réussite à l'examen de 100%.

LES LIEUX DE FORMATION

 Lycée Beaugrenelle
62 rue Saint Charles - 75015 PARIS

 Lycée Edgar Quinet
63 Rue des Martyrs - 75009 Paris

 Université Transilien
10 rue Camille Moke - 93200 SAINT-DENIS

POURSUITES D'ÉTUDES/DÉBOUCHÉS

Niveau de diplôme de sortie : BAC+1 (Niveau 4)

La mention complémentaire est un diplôme conçu pour l'insertion professionnelle. Il est possible de poursuivre ses études, notamment en intégrant le BTS Tourisme.

Secteurs d'activités : Compagnies de transport de voyageurs, aéroports, halls de réception accueillant des voyageurs.

Type d'emplois accessibles : Agent d'accueil, d'information, d'escale, de navette...

Pas de passerelle, ni d'équivalence.

MODALITÉS D'INSCRIPTION ET DÉLAIS D'ACCÈS

Les dates d'inscriptions sont variables. Vous pourrez obtenir des informations complémentaires sur le calendrier des prochaines sessions en contactant le CFA ferroviaire par mail à l'adresse aijf.cfa-ferroviaire@sncf.fr

Contact CFA Ferroviaire



Mail : aijf.cfa-ferroviaire@sncf.fr

