

Janvier 2022



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

Dossier de candidature

- 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

**55%***Taux d'insertion
professionnelle**8%***

Taux de rupture

**8%***

Taux d'abandon

* Source : données 2021

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 doivent être obtenus 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	140 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)**2 - Université Transilien SNCF**

Compétences professionnelles
Se conformer aux règles et usages de l'entreprise et utiliser les comportements et langages adéquats
Connaître le réseau ferroviaire régional et national pour renseigner la clientèle
Expliquer la politique de service et les ambitions de l'Activité Transilien, l'organisation du Réseau, les principes de la production voyageurs en Ile de France
Connaître les différents tarifs et produits d'Ile de France. Expliquer les conditions de vente et d'après-vente de ceux-ci
S'approprier les mécanismes de la relation commerciale, du service client
Connaître le circuit de l'information des voyageurs, les acteurs et utiliser les outils d'information en interne et externe
Réaliser une tournée de gare et la gestion de site avec les services et prestataires
Réaliser une Prise de Service et une Fin de Service sur Poste de Vente Mosaïque
Réaliser les maintenances de niveau 1 sur les différents dispositifs de distribution et de validation (ART, CAB, et PVM)



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 assuré par l'opérateur de compétences dont relève l'employeur. Il n'y a donc pas de frais de formation ni d'inscription à la charge du bénéficiaire. La formation est rémunérée ;
- Un taux de réussite à l'examen de 95%.

LES LIEUX DE FORMATION



Lycée Beaugrenelle
62 rue Saint Charles - 75015 PARIS



Lycée Edgar Quinet
63 rue des Martyrs - 75009 PARIS



Université Transilien
9 rue Jean Philippe Rameau - 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...

Contact CFA Ferroviaire



Standard : 01 85 07 89 59



Mail : aijf.cfa-ferroviaire@sncf.fr

