

# MENTION COMPLÉMENTAIRE ACCUEIL DANS LES TRANSPORTS\*

Retrouvez le référentiel du diplôme et + d'infos :


 Inscription sur [www.agefa.org](http://www.agefa.org) ou [parcoursup](http://parcoursup.fr)

## Présentation

Le titulaire de la mention complémentaire assure l'accueil et la prise en charge des voyageurs utilisant un ou plusieurs modes de transport, au départ, à l'arrivée, en correspondance ou en accompagnement. Il exerce son activité dans les gares ferroviaires, maritimes, les aéroports et les halls de réception. Grâce à sa formation commerciale, il est capable de résoudre les problèmes rencontrés au cours d'un voyage.

## Responsable de la formation


M. Akil : 06 77 44 51 38

 Mail: [apprentissagelyceepainleve@gmail.com](mailto:apprentissagelyceepainleve@gmail.com)

## Lieu de formation



### Lycée Paul Painlevé

5, rue de la Montagne  
92400 Courbevoie  
01 46 91 96 80

 La Défense

### Lycée La Tournelle

87, Boulevard national  
92250 La Garenne-Colombes  
01 46 91 96 80

 La Tournelle  
 La Garenne-Colombes

Nos formations étant des diplômes d'État, nos établissements sont accessibles aux personnes en situation d'handicap.



## Après la Mention ?

### Poursuites d'études envisageables

La mention complémentaire a pour premier objectif l'insertion professionnelle.

Avec un très bon dossier ou une mention à l'examen, une poursuite d'études est envisageable, notamment en BTS, pour accéder à des postes à plus fortes responsabilités.

### Postes potentiels

- Hôte / hôtesse d'accueil et d'information
- Hôte / hôtesse de tourisme
- Chargé / chargée d'accueil
- Agent de comptoir
- Agent de location

\* Le coût de la formation est pris en charge par l'entreprise et son OPCO. Il s'agit d'un diplôme d'état, les examens sont en CCF et en présentiels. Modalités et délais conformes à la loi.

## Conditions d'admission

Être **titulaire** du baccalauréat.

## Rythme alternance

**1 semaine en entreprise /  
1 semaine à l'école** sur une durée de **1 an**.

## Programme

- Environnement dans les transports
- Techniques relationnelles en anglais et en français
- Anglais
- La sécurité et la sûreté
- Géographie
- Informatique

## Accompagnement individuel

### Ateliers thématiques :

- Production CV
- Organisation de la recherche de contrat d'apprentissage
- Simulations d'entretiens

### Le maître d'apprentissage

confie des missions à l'apprenti, s'assure de leur bonne réalisation et l'évalue dans la progression de l'acquisition de ses compétences professionnelles. Il transmet des informations, des savoirs et une culture d'entreprise. L'enseignant référent est à sa disposition pour faire un point régulier sur le degré d'acquisition de l'apprenti et le soutenir dans les éventuelles difficultés qu'il pourrait rencontrer.

### L'apprenti

est un salarié à part entière de l'entreprise. Il perçoit un salaire et suit un rythme alterné entreprise / centre de formation. Il travaille sous la responsabilité d'un maître d'apprentissage qui lui confie des missions et valide leur bonne exécution. L'apprenti met directement en pratique les connaissances acquises en centre de formation.

## Les missions de l'apprenti

Activités

- Accueillir
- Vendre sur site opérationnel
- Procéder à l'enregistrement
- Gérer l'embarquement
- Mettre en oeuvre des procédures de sécurité et de sûreté

Missions

- Accueillir la clientèle
- Informer la clientèle
- Assister la clientèle
- Orienter la clientèle
- Traiter les litiges ou les modifications éventuelles
- Encaisser les excédents bagages
- Proposer des produits annexes
- Prendre en charge le passager
- Contrôler les documents des passagers
- Enregistrer le passager et ses bagages sur le système ALTEA DC-CM
- Traiter les passagers à particularités
- Organiser l'embarquement
- Procéder à l'embarquement
- Déclencher la procédure de recherches des passagers manquants
- Sécuriser les biens et les personnes
- Mettre en oeuvre des procédures de sûreté
- Appliquer les règles relatives aux articles et produits interdits
- Faire preuve de vigilance
- S'informer et rendre compte

## Progression générale de l'apprenti

