

Accueil dans les transports

RNCP38225 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 4
Sigle	CS — Certificat de spécialisation
Code(s) NSF	311
Formacode(s)	35052, 31854
Code(s) ROME	N2201, M1601
Type d'enregistrement	Enregistrement de droit
Date d'échéance	31/08/2026

Certificateur(s)

MINISTERE DE L'EDUCATION NATIONALE ET DE LA JEUNESSE · SIRET : 11004301500012

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

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.

ACTIVITÉS VISÉES

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.

Activités principales :

Accueil de la clientèle

- Accueil des passagers, des attendants et des accompagnants
- Accueil de la clientèle privilégiée
- Accueil des passagers à particularité (enfants non accompagnés, groupes, passagers handicapés, passagers sous autorité administrative)

Information de la clientèle

- Constitution d'une documentation
- Présentation des informations
- Transmission des informations aux autres acteurs (autres services, autres compagnies, services institutionnels)

Assistance à la clientèle

- Conseil et aide

à la clientèle privilégiée et aux passagers à particularité

- Gestion des situations non conformes

Orientation de la clientèle

- Orientation de la clientèle sur le site

Vente sur site opérationnel :

- Proposition de solutions alternatives aux situations non conformes
- Vente de produits annexes
- Tenue du poste « caisse »

Enregistrement :

- Prise en charge des passagers au comptoir d'enregistrement
- Traitement des situations particulières
- Émission des documents d'usage

Gestion de l'embarquement :

- Organisation de l'embarquement des passagers à bord du moyen de transport
- Gestion de l'embarquement

Mise en oeuvre des procédures de sécurité et de sûreté :

- Participation à la mise en oeuvre des règles de sécurité
- Mise en oeuvre des règles de sûreté
- Participation à la gestion des situations dégradées ou de crise

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Conduite d'activités professionnelles

Accueillir

Vendre sur site opérationnel

Procéder à l'enregistrement

Gérer l'embarquement

Mettre en oeuvre des procédures de sécurité et de sûreté

Application des techniques professionnelles

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

Communication professionnelle

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

Langue vivante (bloc facultatif)

Comprendre une langue vivante parlée

S'exprimer de manière intelligible sur un sujet d'intérêt général

Blocs de compétences

RNCP38225BC01 — Conduite d'activités professionnelles

LISTE DE COMPÉTENCES

Accueillir

Vendre sur site opérationnel

Procéder à l'enregistrement

Gérer l'embarquement

Mettre en oeuvre des procédures de sécurité et de sûreté

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Voie scolaire dans un établissement public ou privé sous contrat, CFA ou section d'apprentissage habilité, formation professionnelle continue dans un établissement public ou habilité : Contrôle en Cours de Formation (CCF)

Voie scolaire dans un établissement privé hors contrat, CFA ou section d'apprentissage non habilité, formation professionnelle continue en établissement privé. Enseignement à distance.

Candidats justifiant de 3 années d'activités professionnelles : Ponctuel oral

RNCP38225BC02 — Application des techniques professionnelles

LISTE DE COMPÉTENCES

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

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Voie scolaire dans un établissement public ou privé sous contrat, CFA ou section d'apprentissage habilité, formation professionnelle continue dans un établissement public ou habilité : Contrôle en Cours de Formation (CCF)

Voie scolaire dans un établissement privé hors contrat, CFA ou section d'apprentissage non habilité, formation professionnelle continue en établissement privé. Enseignement à distance.

Candidats justifiant de 3 années d'activités professionnelles : Ponctuel écrit

RNCP38225BC03 — Communication professionnelle

LISTE DE COMPÉTENCES

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

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Voie scolaire dans un établissement public ou privé sous contrat, CFA ou section d'apprentissage habilité, formation professionnelle continue dans un établissement public ou habilité : Ponctuel oral

Voie scolaire dans un établissement privé hors contrat, CFA ou section d'apprentissage non habilité, formation professionnelle continue en établissement privé. Enseignement à distance.
Candidats justifiant de 3 années d'activités professionnelles : Ponctuel oral

RNCP38225BC04 — Langue vivante (Bloc facultatif)

LISTE DE COMPÉTENCES

Comprendre une langue vivante parlée

S'exprimer de manière intelligible sur un sujet d'intérêt général

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Voie scolaire dans un établissement public ou privé sous contrat, CFA ou section d'apprentissage habilité, formation professionnelle continue dans un établissement public ou habilité : Ponctuel oral

Voie scolaire dans un établissement privé hors contrat, CFA ou section d'apprentissage non habilité, formation professionnelle continue en établissement privé. Enseignement à distance.
Candidats justifiant de 3 années d'activités professionnelles : Ponctuel oral

Secteur d'activité et type d'emploi

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...

Marché du travail

Indicateurs au niveau des familles professionnelles (FAP) des métiers visés, agrégés au niveau national — France Travail / DARES (open data).

Tension de recrutement (DARES 2024)	Modérée (3/5) Moyenne pondérée par l'emploi ; les familles ci-dessous s'échelonnent de 1 à 4 sur 5.
Facteurs principaux	Manque de main-d'œuvre disponible
Salaire médian (mensuel)	2 642 €
Familles professionnelles (FAP)	J4X62 — Employés administratifs et commerciaux des transports · tension 1/5 (Très faible) J5X40 — Agents d'exploitation du transport · tension 3/5 (Modérée) J5X80 — Techniciens d'exploitation et d'administration des transports · tension 4/5 (Élevée) L2X60 — Agents d'accueil et d'information · tension 1/5 (Très faible) L4X80 — Techniciens des services administratifs · tension 4/5 (Élevée) L5X90 — Cadres administratifs, comptables et financiers (hors juristes) · tension 3/5 (Modérée)
Projets de recrutement (BMO 2026)	47 221
Jugés difficiles à recruter	20 %

Emplois saisonniers	35 %
Familles professionnelles (FAP)	J4X62 — Employés administratifs et commerciaux des transports J5X40 — Agents d'exploitation du transport J5X80 — Techniciens d'exploitation et d'administration des transports L2X60 — Agents d'accueil et d'information L4X80 — Techniciens des services administratifs L5X90 — Cadres administratifs, comptables et financiers (hors juristes)

Voies d'accès

MODALITÉS D'ACCÈS

Formation initiale, Formation continue, Apprentissage, Contrat de professionnalisation, Candidature individuelle, VAE

COMPOSITION DU JURY — FORMATION INITIALE, FORMATION CONTINUE, APPRENTISSAGE, CONTRAT DE PROFESSIONNALISATION, CANDIDATURE INDIVIDUELLE, VAE

Le jury est composé à parité :

- 1° De professeurs appartenant à l'enseignement public et, sauf impossibilité, d'au moins un professeur appartenant à l'enseignement privé sous contrat ou exerçant en centre de formation d'apprentis ou en section d'apprentissage ;
- 2° De membres de la profession correspondant au champ du diplôme choisis en nombre égal parmi les employeurs et les salariés.

Si cette parité n'est pas atteinte en raison de l'absence d'un ou de plusieurs de ses membres, le jury peut néanmoins délibérer valablement.

ACCESSIBLE EN OUTRE-MER

Nouvelle-Calédonie, Polynésie française

Financement en alternance (NPEC)

Niveau de prise en charge d'un contrat d'apprentissage par les OPCO, fixé par France compétences par branche professionnelle (CPNE).

Prise en charge usuelle	7 535 €
Selon la branche	7 535 € – 7 630 €
Prise en charge	Branches concernées
7 535 €	Valeur par défaut · 209 branches
7 630 €	CPNE Personnel navigant technique des exploitants d'hélicoptères, CPNE Transport aérien : personnel au sol, CPNE de la branche ferroviaire, CPNEFP dans les établissements d'enseignement privés sous contrat

Base légale

Date d'échéance de l'enregistrement	31/08/2026
Date de dernière délivrance possible	31/08/2027

Liens avec d'autres certifications

ANCIENNES VERSIONS

RNCP953

NOUVELLE(S) CERTIFICATION(S)

RNCP42552

CORRESPONDANCES (PAR BLOCS)

RNCP953

Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF

<https://www.onisep.fr/ressources/univers-formation/formations/Post-bac/mc-accueil-dans-les-transports>

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000000185457>

<https://eduscol.education.fr/referentiels-professionnels/d048.html>

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/38225/>

Entrées et sorties de formation

Entrées en formation	986
Parcours menés à terme	961
Taux d'achèvement	97 %
Période	12/2023 – 09/2026

Entrées et sorties — Caisse des Dépôts (open data), tous organismes confondus.

Demande CPF — formations engagées

Dossiers CPF engagés	1 033
Montant total engagé	1 321 933 €
Coût moyen par dossier	1 280 €
Durée moyenne	77 h
Période	11/2023 – 08/2026
France compétences	93 %
Reste à charge titulaire	4 %
France Travail	3 %
Compte d'engagement citoyen	0 %
OPCO	0 %
Entreprise	0 %

Formations engagées via le CPF — Caisse des Dépôts (open data), tous organismes confondus.