



CS – ACCUEIL DANS LES TRANSPORTS

Certificat de Spécialisation

OBJECTIFS

À l'issue de la formation, le candidat sera en capacité de :

- Conduire les activités professionnelles relatives à l'accueil dans les transports
- Appliquer des techniques professionnelles
- Communiquer de manière professionnelle

CONTENUS

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 œuvre des procédures de sécurité et de sûreté :

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

PRÉ-REQUIS

après un :

- Baccalauréat général
- Bac technologique (STG)
- Bac professionnel

PUBLIC

Jeune de moins de 30 ans, hors dérogations : sportif de haut niveau, personne en situation de handicap, création ou reprise d'entreprise

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Présentiel en groupe : alternance d'apports techniques et de travaux pratiques

VALIDATION

Certificat de spécialisation

NIVEAU DE SORTIE

Niveau 4

SERVICES VALIDEURS

Ministère de l'Éducation Nationale et de la Jeunesse.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Epreuves en cours (CCF) et /ou fin de formation Epreuves finales d'examen

Il est possible de valider tout ou partie des blocs de compétences de cette formation.

DURÉE INDICATIVE

450 heures sur 1 an

DÉLAI D'ACCÈS

Démarrage de la formation en septembre.

MODALITÉS D'ADMISSION

MODALITÉS D'ACCÈS

Admission sur dossier et/ou entretien

Validation du terrain d'accueil par l'équipe pédagogique

Signature du contrat d'apprentissage.

DOSSIER D'ADMISSION

Inscription via parcoursup ou

dossier à transmettre à l'Etablissement du lieu de réalisation de la formation

INSCRIPTIONS

Prendre contact avec l'établissement du lieu de réalisation de la formation.

DATE LIMITE D'INSCRIPTION

30 septembre selon les places disponibles



TARIF

Selon les coûts contrats établis par France compétences

FINANCEMENT

Contrat d'apprentissage

ACCESSIBILITE

Un référent handicap est disponible pour étudier les conditions d'accès à la formation.

POUR ALLER PLUS LOIN

DÉBOUCHÉS/ MÉTIERS/ EMPLOIS

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

[Découvrez d'autres débouchés sur onisep.fr](https://onisep.fr)

LES + DE LA FORMATION

- Aucun frais à la charge de l'apprenti
- Qualité des plateaux techniques et expertise des intervenants

CODE RNCP 38225

+ d'informations sur le lien suivant

[RNCP 38225 CS accueil dans les transports.](#)

LIEU DE FORMATION

Lycée Emmanuel MOUNIER
6 avenue MARCELIN BERTHELOT
38029 GRENOBLE CEDEX 2



CONTACTS

GRETA DE GRENOBLE

Service Apprentissage Tél : 04 76 33 27 40

Greta.grenoble.contacts@ac-grenoble.fr

NOS RÉSULTATS POUR L'ANNÉE 2025

TAUX DE RÉUSSITE

100% de taux de réussite

TAUX DE SATISFACTION

86% de nos apprentis sont satisfaits

TAUX DE RETOUR A L'EMPLOI

100% après 6 mois

TAUX DE RETOUR A L'EMPLOI DANS LE DOMAINE

50% après 6 mois

TAUX D'INTERRUPTION EN COURS DE FORMATION

0%

VALEUR AJOUTÉE DE L'ÉTABLISSEMENT

[Selon INSER JEUNES](#)



Si le taux d'emploi constaté* est supérieur au taux d'emploi attendu* alors l'apport propre de l'établissement dans l'insertion professionnelle de ses apprenants est positif.



Date de mise à jour 09/03/2026