

ANNEXE I

**RÉFÉRENTIEL DES ACTIVITÉS
PROFESSIONNELLES**

ET

REFERENTIEL DE CERTIFICATION

**RÉFÉRENTIEL DES ACTIVITÉS
PROFESSIONNELLES**

MENTION COMPLÉMENTAIRE ACCUEIL DANS LES TRANSPORTS

1. CHAMP D'ACTIVITÉ

1.1. Définition

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 informe et oriente le passager et les personnes qui l'accompagnent ou l'attendent.

1.2. Contexte professionnel

1.2.1. Emplois concernés (actuels et futurs)

Il s'agit d'emplois de niveau IV :

- agent d'accueil,
- agent d'information,
- agent d'escale,
- agent de navette,
-

Ils évoluent dans un contexte national et/ou international.

1.2.2. Types d'entreprises

L'activité se situe principalement dans les gares ferroviaires, maritimes, les aéroports, les halls de réception accueillant des voyageurs.

Ces emplois concernent les métiers opérationnels des compagnies de transport de voyageurs, des aéroports, des organisateurs de voyages ou des entreprises proposant des services complémentaires.

1.2.3. Place dans l'organisation

L'agent fait partie d'une équipe. Il intervient sous la responsabilité d'un chef d'équipe ou d'un agent de maîtrise.

1.2.4. Environnement de l'emploi

L'environnement de l'emploi se caractérise par :

- l'intermodalité croissante des transports,
- une forte mondialisation des échanges,
- des stratégies commerciales complexes où les partenaires sont parfois concurrents,
- des technologies et des processus qui évoluent rapidement,
- une logique de réseau des systèmes d'information et de communication,
- des règles particulières de sécurité et de sûreté.

Les besoins du client s'élargissent et nécessitent :

- une prise en charge globale de la chaîne de traitement de son voyage,
- un accueil intégrant les spécificités culturelles,
- une dimension linguistique d'échange,
- une assistance à l'utilisation des nouvelles technologies,
- une personnalisation du service.

Les emplois visés doivent prendre en compte l'ensemble de ces contraintes.

1.2.5. Milieu de travail

Intégrant une vision globale des services à apporter aux besoins du client, l'agent assure les opérations relatives à la prise en charge opérationnelle et à l'assistance des voyageurs, et des personnes qui l'accompagnent.

Il est amené à travailler sur des sites opérationnels de transport de passagers souvent complexes, étendus et recouvrant des activités complémentaires du voyage (commerces, banques, douanes et police, agences...)

Pour la plupart de ses activités il utilise avec rigueur et précision des applications informatiques professionnelles, selon des procédures normées.

Dans son milieu de travail, l'agent porte une tenue ou un uniforme.

Il peut exercer son activité :

- au comptoir ou au guichet ouvert au public,
- dans un espace réservé à l'accueil des voyageurs,
- sur les voies de circulation routière ou les aires de stationnement,
- en accompagnant le voyageur durant son transport,
- dans une zone spécifique (correspondance, clientèle particulière, salons, groupes de touristes...),
- dans un hall de réception, d'accueil et d'information,
- ...

Les conditions de travail sont toujours en horaires décalés, samedi, dimanches et jours fériés, dans le respect des réglementations en vigueur.

L'activité peut être tributaire des flux saisonniers de la clientèle.

1.3. Délimitation et pondération des activités

Les fonctions essentielles du titulaire de cette mention complémentaire sont les suivantes :

1.3.1. Fonction « Accueil »

Cette fonction regroupe les activités d'accueil, d'information, d'assistance et d'orientation. Elle constitue le cœur du métier quelle que soit la nature de l'entreprise. Par son attitude, la qualité de son accueil et sa capacité à réagir, l'employé participe à la fidélisation de la clientèle.

1.3.2. Fonction « Commercial sur site »

Cette fonction regroupe les activités commerciales sur site et celles qui permettent de résoudre les problèmes rencontrés (irrégularité, départ annulé, transport dérouté, survente...), notamment dans le cadre des correspondances au sein d'un même mode de transport ou entre modes de transport différents.

1.3.3. Fonction « Enregistrement »

Cette fonction regroupe les activités qui conduisent à assurer un enregistrement efficace et rapide des passagers, de leurs bagages et, éventuellement, de leur véhicule.

1.3.4. Fonction « Embarquement »

Cette fonction regroupe les activités relatives à l'organisation et à la gestion de l'embarquement des passagers à bord de tout moyen de transport.

1.3.5. Fonction « Sécurité - sûreté »

Cette fonction regroupe les activités relatives à l'application des règles de sécurité et de sûreté afin de sauvegarder les biens et les personnes circulant dans l'espace opérationnel de transport. Elle nécessite, en outre, un comportement adapté aux situations de crise, conforme aux procédures et à l'image souhaitée par l'entreprise. Elle implique également un devoir de discrétion et de réserve de la part de l'employé.

1.3.6. Fonction « Correspondance »

Les activités relatives à la fonction « Correspondance » sont liées à certains modes de transport. Actuellement, elles se rencontrent surtout lorsqu'il faut assurer l'accueil et la gestion des passagers en correspondance sur le même mode de transport ou en intermodal.

Fonction : ACCUEIL

TÂCHES (en Français ou, le cas échéant, en langue étrangère)

Accueil

- Identification du client et analyse de la situation
- Accueil des passagers, des attendants et des accompagnants
- Accueil de la clientèle privilégiée (personnalités, clientèle « affaires »...)
- Accueil des passagers à particularité (enfants non accompagnés, groupes, passagers handicapés, passagers sous autorité administrative)

Information

- Information des passagers, des attendants et des accompagnants sur les départs, les arrivées, les formalités, les services spécialisés...
- Information des autres services (autres compagnies, services institutionnels...)

Assistance

- Assistance de la clientèle privilégiée
- Assistance des passagers à particularité
- Assistance complémentaire (hébergement, loisir, transport...)
- Traitement des situations non conformes (retards, incidents, litiges...)

Orientation

- Orientation vers les services spécialisés
- Orientation vers les différents moyens de transport terminaux ou intermodaux
- Orientation vers les correspondances
- Orientation des passagers et/ou des véhicules vers les lieux d'embarquement

CONDITIONS D'EXERCICE

① Moyens et ressources

Données - informations :

- Guides du vendeur - procédures - plans - horaires des compagnies de transport - fiches « produits » - catalogues - tarifs - fichiers informatiques

Équipements :

- Environnement informatique et téléphonique
- Uniforme ou tenue de travail

Liaisons - relations :

- Relation avec les commanditaires, les partenaires, l'équipe et les autres services
- Relation avec les clients-passagers, les attendants et les accompagnants

② Autonomie

Autonomie dans l'organisation de son activité, dans l'exécution des tâches, et dans l'acte de conseil, selon les directives du responsable.

Habilitations : codes d'accès aux serveurs. Responsabilité des informations communiquées.

RÉSULTATS ATTENDUS

- Qualité de l'accueil : expression orale, présentation, disponibilité
- Efficacité dans le traitement des situations
- Respect des procédures
- Fidélisation de la clientèle

Fonction : COMMERCIAL SUR SITE OPÉRATIONNEL

TÂCHES (en Français ou, le cas échéant, en langue étrangère)

- Identification de la situation (besoins du client, contraintes, irrégularités)
- Proposition de solutions alternatives
- Modification de réservation
- Remboursement de billets (traitement des irrégularités commerciales : passagers débarqués, départs annulés)
- Vente de produits annexes : assurances, réservations d'hôtel, excursions, spectacles...
- Tenue du poste « caisse » :
 - encaissement du règlement du billet et/ou des excédents de bagages (espèces, cartes bancaires...)
 - tenue du journal « caisse »
 - traitement des documents comptables (souches-billets, feuilles de dépenses)

CONDITIONS D'EXERCICE

① Moyens et ressources

Données - informations :

- Procédures de réservation et de vente - horaire des compagnies de transport - fiches « produits » - catalogues - tarifs - fichiers informatiques

Équipements :

- Environnement informatique et téléphonique
- Matériel d'encaissement
- Uniforme ou tenue de travail

Liaisons - relations :

Relation avec les clients, les partenaires, la hiérarchie au sein d'une équipe.

② Autonomie

Autonomie dans l'organisation de son activité, dans l'exécution des tâches, et dans l'acte de vente, selon les directives du responsable.

Responsabilité des documents émis et de la tenue du poste « caisse ».

RÉSULTATS ATTENDUS

- Fiabilité des encaissements
- Atteinte des objectifs commerciaux (valorisation et vente de produits adaptés à la clientèle)
- Fidélisation de la clientèle

Fonction : ENREGISTREMENT

TÂCHES (en Français ou, le cas échéant, en langue étrangère)

- Préparation du poste de travail
- Accueil des passagers au comptoir d'enregistrement
- Contrôle de la validité du titre de transport (validité du billet/parcours, identité du passager, validité de la conformité du visa et des documents de voyage)
- Vérification de la concordance entre les éléments de tarification du billet et la situation du voyageur (nombre de personnes, type de véhicule, longueur, hauteur...)
- Prise en compte des souhaits du client (catégorie « fumeur », « non fumeur »...)
- Acceptation et prise en charge des bagages (pesage, étiquetage)
- Facturation des excédents (volume, nombre et poids)
- Saisie d'informations
- Émission de la carte d'embarquement
- Information du passager sur les conditions d'embarquement
- Traitement des passagers à particularité (enfant non accompagné, passager avec animal familier...)
- Émission de la liste des passagers et/ou décompte des documents de transport (coupons de vol)

CONDITIONS D'EXERCICE

① Moyens et ressources

Données - informations :

- fichiers informatiques - système d'affichage - instructions « transport » - procédures et notes d'information spécifiques

Équipements :

- Environnement informatique et téléphonique
- Matériel de traitement des bagages (pesage, tapis roulant...)
- Uniforme ou tenue de travail

Liaisons - relations :

Relation avec les clients (passagers et/ou entreprises commanditaires), avec un ou des responsables opérationnels.

② Autonomie

Autonomie dans la prise de décision dans les limites fixées par les procédures, sous la responsabilité de l'encadrement de proximité.

RÉSULTATS ATTENDUS

- Respect du cahier des charges « enregistrement »
- Respect des contraintes de temps
- Fidélisation de la clientèle

Fonction : EMBARQUEMENT

TÂCHES (en Français ou, le cas échéant, en langue étrangère)

Accueil et communication :

- Accueil des passagers à l'embarquement
- Diffusion des annonces
- Mise en place du télé-affichage
- Remise des documents d'information au personnel de bord

Gestion de l'embarquement :

- Décompte des passagers embarqués
- Vérification des tâches dans leur chronologie
- Recherche des passagers manquants
- Contrôle des documents, des bagages embarqués ou des véhicules

CONDITIONS D'EXERCICE

① Moyens et ressources

Données - informations :

- Liste ordonnancée et de contrôle des tâches de l'embarquement (Check-list timing)
- Livret d'annonces

Équipements :

- Téléphone portable, micro pour annonces
- Lecteur de cartes d'accès à bord
- Système informatique
- Uniforme ou tenue de travail

Liaisons - relations :

Relation avec les passagers, le commanditaire, l'équipe de bord et la hiérarchie.

② Autonomie

Autonomie dans la prise de décision dans les limites fixées par les procédures, sous la responsabilité de l'encadrement de proximité.

RÉSULTATS ATTENDUS

- Annonces claires et fiables
- Respect du cahier des charges « embarquement »
- Réactivité dans la recherche des passagers manquants
- Fidélisation de la clientèle

Fonction : SÉCURITÉ - SÛRETÉ

TÂCHES (en Français ou, le cas échéant, en langue étrangère)

Sécurité des biens et des personnes :

- Application des règles de sécurité
- Participation aux procédures d'évacuation
- Vérification du poste de travail

Sûreté :

- Vérification des titres d'identité et de la conformité des documents « passager » au regard des règles d'entrée et de sortie du territoire national et/ou du pays d'accueil
- Application des règles relatives :
 - * aux bagages ou objets abandonnés
 - * aux produits interdits ou dangereux
 - * aux passagers refoulés aux contrôles
 - * aux restrictions d'accès réservés ou protégés (port de badge...)
- Identification de la relation « bagages/passager »

Situations dégradées ou de crise :

- Application des consignes spécifiques
- Collecte et transmission d'informations à partir d'un message téléphonique (menace, alerte à la bombe...)
- Restitution des informations auprès des services extérieurs

Premiers secours :

- Application des consignes d'alerte
- Réconfort des victimes dans l'attente des secours
- Restitution de l'information à l'équipe de secours

CONDITIONS D'EXERCICE

① Moyens et ressources

Données - informations :

- Consignes de sécurité, de sûreté, de secours et d'alerte, procédures
- Réglementations relatives au transport des matières dangereuses

Équipements :

- Équipements de communication et de signalétique
- Uniforme ou tenue de travail

Liaisons - relations :

- Relation avec les publics, les équipes de sécurité, de sûreté et de secours
- Relation avec l'instance décisionnaire ou les autorités compétentes

② Autonomie

Autonomie dans les limites fixées par les procédures, sous la responsabilité de l'encadrement de proximité.

RÉSULTATS ATTENDUS

- Respect des règles de sécurité
- Sauvegarde des personnes
- Comportement adapté aux situations de crise et conforme aux procédures et à l'image souhaitée par l'entreprise
- Devoir de discrétion et de réserve

**Fonction : CORRESPONDANCE
avec ou sans intermodalité**

TÂCHES (en Français ou, le cas échéant, en langue étrangère)

- Accueil du passager en correspondance
- Orientation du passager vers sa correspondance
- Enregistrement du passager en correspondance
- Vérification des bagages enregistrés (du point d'origine au point de destination)
- Vérification des droits à l'hébergement et émission des bons correspondants
- Prise en charge des passagers en cas d'irrégularité d'exploitation :
 - * réacheminement ou transport de substitution
 - * réémission du titre de transport
 - * transfert des bagages
 - * hébergement
- Information des autres acteurs concernés

CONDITIONS D'EXERCICE

① Moyens et ressources

Données - informations :

- Fichiers informatiques, instructions « transport », procédures et notes d'information spécifiques

Équipements :

- Environnement informatique et téléphonique
- Uniforme ou tenue de travail

Liaisons - relations :

- Relation avec les passagers et ou les compagnies représentées, l'équipe de travail et la hiérarchie

② Autonomie

Autonomie dans la prise de décision dans les limites fixées par les procédures, sous la responsabilité de l'encadrement de proximité.

RÉSULTATS ATTENDUS

- Embarquement du passager en correspondance
- Traitement réussi des irrégularités d'exploitation
- Continuité de la chaîne de transport
- Fidélisation de la clientèle

MISE EN RELATION DES RÉFÉRENTIELS DES ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES ET DU DIPLÔME

Référentiel des activités professionnelles

Champ d'intervention

Le titulaire de la mention complémentaire intervient sur les sites opérationnels des sociétés de transport de voyageurs.

Référentiel de certification du domaine professionnel

Compétence globale

Le titulaire de la mention complémentaire « accueil dans les transports » assure l'accueil, l'information, l'assistance et l'orientation des voyageurs, de leurs accompagnants et attendants.

Il procède à quelques opérations commerciales sur site opérationnel, assure les tâches d'enregistrement et d'embarquement, dans un souci constant des règles de sécurité et de sûreté.

Il peut être amené à gérer la correspondance des passagers.

Activités principales

Capacités-clés

Compétences terminales

C 1. ACCUEILLIR

C 1.1. Accueillir 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)

- 1.11. Établir la relation de communication
- 1.12. Faciliter la relation de communication
- 1.13. Gérer les situations de communication particulières

C 1.2. Informer la clientèle

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

- 1.21. S'informer
- 1.22. Informer le client
- 1.23. Assurer le suivi de la relation de communication

C 1.3. Assister la clientèle

- Conseil et aide :
 - * à la clientèle privilégiée
 - * aux passagers à particularité
 - Gestion des situations non conformes
- 1.31. Conseiller
 - 1.32. Prendre en charge les passagers à particularité
 - 1.33. Gérer les situations non conformes

C 1.4. Orienter la clientèle

- Orientation de la clientèle sur le site
- 1.41. Diriger le client (passager, attendant ou accompagnant)

C 2. VENDRE SUR SITE OPÉRATIONNEL

- Proposition de solutions alternatives aux situations non conformes
 - Vente de produits annexes
 - Tenue du poste « caisse »
- 2.1. Reconnaître la situation
 - 2.2. Traiter le litige ou la modification éventuelle
 - 2.3. Proposer des produits annexes
 - 2.4. Coordonner le suivi « client »
 - 2.5. Tenir le poste caisse

C 3. PROCÉDER À L'ENREGISTREMENT

- Prise en charge des passagers au comptoir d'enregistrement
 - Traitement des situations particulières
 - Émission des documents d'usage
- 3.1. Prendre ses fonctions
 - 3.2. Prendre en charge le passager
 - 3.3. Contrôler la validité du titre de transport et sa concordance avec le passager
 - 3.4. Enregistrer le passager et ses bagages
 - 3.5. Présenter les étapes d'embarquement
 - 3.6. Traiter les passagers à particularité

**C 4. GÉRER
L'EMBARQUEMENT**

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

- 4.1. Organiser l'embarquement
- 4.2. Procéder à l'embarquement
- 4.3. Déclencher la procédure de recherche des passagers manquants

**C 5. METTRE 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

- 5.1. Sécuriser les biens et les personnes
- 5.2. Mettre en œuvre des procédures de sûreté
- 5.3. Appliquer les règles
- 5.4. Participer à la gestion des situations dégradées ou de crise
- 5.5. Faire preuve de vigilance
- 5.6. S'informer et rendre compte