



Pôle supérieur
**Lycée
Jeanne
d'Arc**
Ensemble Scolaire
St François d'Assise

MENTION COMPLÉMENTAIRE ACCUEIL DANS LES TRANSPORTS DOSSIER D'INFORMATION

www.essfa.fr

61 rue La Fontaine, CS 20816
35708 RENNES - 02 99 84 30 30
secretariat.sup@lja35.fr



Enseignement supérieur : le projet

« Une autre idée de la réussite, avec le Pôle enseignement supérieur »

◆ Une approche pédagogique adaptée

La manière de transmettre s'appuie sur une vision bienveillante de l'apprentissage et favorise la capacité de chacun à acquérir de nouvelles connaissances et compétences.

Nous développons la créativité des étudiants car l'enseignement repose sur :

L'intelligence collective

- S'enrichir de la vision des autres
- Construire autour de projets communs

L'expérimentation

- Apprendre en faisant
- Accepter d'échouer pour tenter d'autres approches

L'apprentissage en continu

- Apprendre à apprendre
- Développer sa curiosité

◆ 3 axes structurent notre projet pédagogique

Accompagnement différencié

- Chaque étudiant bénéficie d'un accompagnement individualisé (suivi, orientation ...)
- Développement de l'autoformation (MOOC)
- Certifications en langues (Voltaire, TOEIC ...)

Ouverture

- Une ouverture au monde (ERASMUS, partenariats étrangers...)
- Une ouverture à la culture (partenariats, séjours et voyages...)
- Un engagement citoyen (Qualycée ...)

Professionalisme

- Une coopération très étroite avec le monde professionnel (stages, projets tutorés...)
- « Lycée des métiers » du tourisme, du secteur sanitaire et social
- Certifications professionnelles

Etudes et débouchés

◆ Descriptif

La **Mention Complémentaire Accueil dans les Transports** est une formation bac + 1 qui prépare très concrètement au métier d'agent d'escale.

Les étudiants interviendront plus tard dans les aéroports, gares ferroviaires, les gares maritimes. L'agent d'escale ou agent d'accueil est celui qui vous enregistre, vous informe, vous oriente, vous aide si vous êtes à mobilité réduite, vous rassure, lorsque vous voyagez. L'agent d'escale est surtout visible et incontournable lorsqu'il a à gérer – en équipe – des situations perturbées comme des retards, des annulations pour raisons techniques ou météorologiques, des surréservations, des problèmes de pièce d'identité non valide, etc...

Dans tous les cas, ce sont des postes où les agents doivent être très réactifs et proposer rapidement des solutions.

Cette formation peut donc aussi devenir un tremplin pour exercer ensuite dans des secteurs professionnels où la relation client et l'accueil sont la priorité.

Trois périodes de stage ponctuent cette année de formation pour un total de 17 semaines soit **4 mois** passés en entreprise dans les différents secteurs aérien, maritime et ferroviaire

◆ Les fonctions

Fonction "Commercial sur site"

Cette fonction regroupe les activités commerciales sur site et celles qui permettent de résoudre les difficultés rencontrées (irrégularité, départ annulé, transport dérouté, survente...).

Fonction "Enregistrement"

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

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.

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.

Fonction "Correspondance"

Les activités relatives à cette fonction sont liées à certains modes de transport et se rencontrent quand il s'agit d'assurer l'accueil et la gestion des passagers en correspondance sur le même mode de transport ou en intermodal.

◆ Grille d'horaire

Enseignements	Horaires globalisés
Environnement professionnel et Géographie	51h + 34h
Techniques relationnelles en Français et en Anglais *	285h
Opérations techniques et commerciales	95h
Sécurité et sûreté	51h
Langue vivante 2	51h
Projet informatique	51h
Evaluations	42h
TOTAL	660h

* possibilité de passer le TOEIC (diplôme de certification en anglais)

◆ Profil de l'étudiant MCAT :

- Être **mobile** car les stages et emplois sont proposés dans différentes régions
- Avoir une certaine aisance dans la communication orale en français et **en anglais**
- Avoir le sens relationnel et commercial
- Être réactif, pro-actif et polyvalent
- Avoir le sens des responsabilités
- Avoir une bonne condition physique du fait des horaires décalés

◆ Spécificité de la MCAT au Lycée Jeanne d'Arc :

- Un partenariat avec SEARD, aéroport de Rennes.
- L'intervention régulière d'un superviseur SEARD au Lycée.
- Des certifications « sécurité-sûreté », nécessaires et demandées par l'ensemble des aéroports français.
- Des visites techniques pour une approche concrète du terrain, en complément des stages.
- Un module « Techniques relationnelles » réparti sur l'année qui complète les compétences techniques enseignées. Être empathique, à l'écoute, gérer son stress, avoir une bonne maîtrise de soi et être attentif à ses émotions, à celles des collègues et des voyageurs... voici ce qui est demandé aux agents, soit des compétences clés auxquelles il convient de former les étudiants et qui pourront être un véritable atout pour la suite de leur parcours.

◆ Modalités d'examen

Intitulés et coefficients des épreuves et unités			
Épreuves	Coefficient	Forme	Durée
Conduite d'activités professionnelles	3	CCF	
Techniques professionnelles	3	CCF	
Communication professionnelle	4	Orale	45 min
LV2	Option	Orale	20 min

Le diplôme est délivré aux candidats ayant une moyenne générale égale ou supérieure à 10 sur 20 sur l'ensemble des épreuves.

CCF : Contrôle en cours de formation.

CONDUITE D'ACTIVITES PROFESSIONNELLES

L'épreuve prend appui sur un dossier rédigé par le candidat. Ce document réalise la synthèse des activités professionnelles auxquelles le candidat a participé pendant les périodes de formation en entreprise.

Sont évalués :

- la pertinence des activités au regard du diplôme,
- l'esprit d'initiative et le sens des responsabilités,
- la capacité à répondre aux attentes des clients en matière d'accueil, d'information et d'orientation, de sécurité et de sûreté.

TECHNIQUES PROFESSIONNELLES

L'épreuve consiste à traiter une étude de cas appliquée au transport.

Sont évaluées :

- les connaissances du candidat en matière de techniques et d'environnement professionnel des transports,
- la capacité à respecter les règles de sécurité et de sûreté,
- la capacité à résoudre un problème courant de sûreté et de sécurité sur site opérationnel,
- la rigueur de l'expression et la maîtrise du vocabulaire technique.

COMMUNICATION PROFESSIONNELLE

L'épreuve consiste en la simulation d'une situation professionnelle sur site opérationnel.

Sont évaluées :

- la capacité d'adaptation du candidat par rapport à une situation professionnelle donnée,
- la capacité à gérer une situation de face à face et de traiter le problème posé,
- la capacité à communiquer oralement, y compris en anglais.

LANGUE VIVANTE 2

L'épreuve a pour but de vérifier la capacité du candidat à comprendre une langue vivante parlée et la capacité à s'exprimer de manière intelligible pour un interlocuteur n'exigeant pas de particularités linguistiques excessives sur un sujet d'ordre général.

◆ Débouchés

Le titulaire de la Mention Complémentaire « Accueil dans les transports » 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.

Les emplois concernent les métiers opérationnels des compagnies de transport de voyageurs, des aéroports, des organisateurs de voyage ou des entreprises proposant des services complémentaires sur le plan national ou international.

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

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.

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 opère en horaires décalés, le samedi, le dimanche et les jours fériés, dans le respect des réglementations en vigueur. Son activité peut être tributaire des flux saisonniers de la clientèle.

Conseils pédagogiques

Les professeurs de la Mention Complémentaire Accueil dans les Transports, conscients des exigences de cette formation professionnelle courte, souhaitent trouver chez les élèves :

1 - un comportement constructif en cours :

- Effort de concentration,
- Prise de notes cohérente et régulière,
- Intérêt manifesté par une participation réelle,
- Esprit d'initiative et sens des responsabilités.

2 - un travail personnel soutenu et méthodique :

- Préparation rigoureuse et assimilation régulière des cours ;
- Elargissement des connaissances par des lectures régulières et des travaux de recherche personnelle ;
- Effort de synthèse des acquis dans les diverses disciplines ;

3 - une qualité de relations interpersonnelles :

- Attitude d'entraide et d'accueil aux autres pour favoriser le bon climat du groupe ;
- Maturité et capacité à se "situer" à sa juste place dans le monde du travail ;
- Ouverture au monde extérieur, source d'enrichissement ;
- Intégration progressive à une vie professionnelle responsable (stages, actions diverses à la demande des entreprises...).

Ces exigences supposent que priorité soit donnée, aux études, sur toute autre activité de travail ou de loisir et que l'étudiant s'impose une stricte hygiène de vie :

- Sommeil suffisant,
- Alimentation équilibrée,
- Détente vraiment reposante.

Modalités d'inscription

◆ Conditions d'admission

- Etude du dossier de candidature
- Entretien, pour certains candidats, dont le but est de vérifier les motivations
- Obtention du Baccalauréat

◆ Procédure et calendrier

Site internet : <http://www.parcoursup.fr>

Le 20 décembre 2023

- Ouverture du site d'information Parcoursup

**Du 17 janvier 2024
au 14 mars 2024**

- Formulation des vœux

Jusqu'au 03 avril 2024

- Constitution des dossiers et confirmation des vœux
- Règlement des frais d'études de candidature (Paiement en ligne 17€ par candidature)

**Du 30 mai 2024
au 12 juillet 2024**

- Phase principale d'admission

**Du 11 juin 2024
au 12 septembre 2024**

- Phase complémentaire d'admission

Tarifs (2023-2024 à titre d'information)

Contribution des familles (sur 10 mois)

Tarif de base : 82,30 €/mois

Ou

Tarif de solidarité 1 : 90,30 €/mois

Ou

Tarif de solidarité 2 : 97,50 €/mois



Association ATOLO

250 euros