Être au service de...
c’est bien plus que transporter des passagers :
c’est partager du plaisir de faire...

Formations & Solutions pour vos Transports

Tourisme - Lignes régulières - Scolaire

La qualité de service, c'est votre meilleure carte de visite.
Dans le transport, chaque trajet raconte une histoire. Celle d'un conducteur qui représente votre entreprise, votre professionnalisme, vos valeurs.

Former vos équipes, c'est :

- Renforcer la sécurité de tous
- Développer une relation client respectueuse et positive
- Réduire les coûts d'exploitation (carburant, incidents, sinistres)
- Valoriser le métier de conducteur et son rôle dans la satisfaction voyageur
- Renforcer la confiance entre l'entreprise, les salariés et le public

Parce que bien conduire, c'est aussi bien accueillir.

Et parce qu'un service de qualité est votre première source de fidélisation.

Vos conducteurs sont votre image.
Nous les aidons à en être fiers.

Grand Tourisme

Perfectionnement à la relation client et à l'attitude professionnelle en tourisme

OBJECTIF PÉDAGOGIQUE

À l'issue de cette formation, les participant(e)s seront capables d'adopter un comportement professionnel exemplaire, de gérer efficacement les situations rencontrées dans le cadre du transport de touristes et d'offrir une expérience de voyage valorisante, fluide et harmonieuse à leur clientèle, en intégrant les exigences spécifiques du tourisme & grand tourisme.

PROGRAMME

1 – Définir les objectifs réels et individuels
Permettre à chaque participant d'identifier ses propres axes de progression et de définir son positionnement professionnel dans le cadre du transport touristique.
2 – Comprendre pour apprendre
- L'essence du métier

3 – La reconnaissance de son environnement
- Développer une posture professionnelle valorisante

4 – Détailler les étapes
- Savoir anticiper, préparer et adapter les différentes étapes du voyage en fonction du parcours, du groupe et des attentes spécifiques.

5 – L'adaptation à la clientèle
- Adapter sa communication

6 – L'entretien des véhicules
- Intégrer les bons réflexes.

7 – Bilan, évaluations & Clôture de la Formation
- Favoriser la mise en perspective et la projection des acquis dans le contexte professionnel.

Transporter, c'est servir. Servir, c'est valoriser son métier.

pré-requis : savoir lire, écrire et comprendre le français

Formateur : Rabah Bekda

durée : 14h (2jours) - 21h (3jours) ou 28h (4jours)

Lieu : en intra

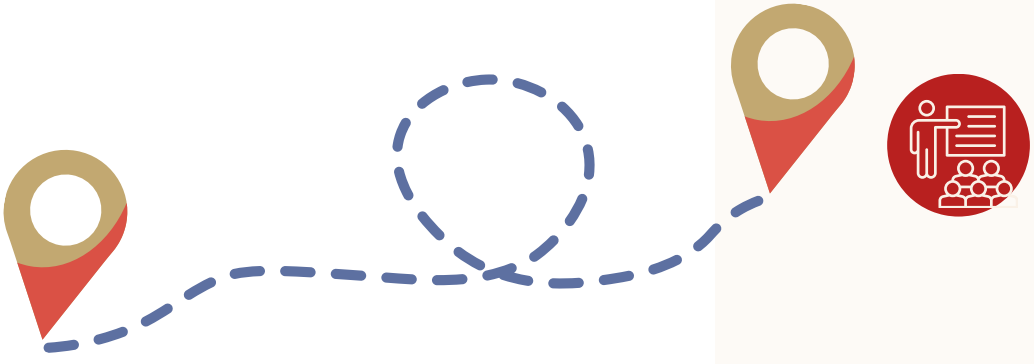
Tarif sur demande

Public concerné : conducteurs & conductrices Grand Tourisme

Nombre de participants : groupe de 12 maximum

Répond à

l'engagement éthique et sociétal de l'entreprise, en valorisant l'image de marque, la qualité de service et le professionnalisme des conducteurs.
Cette formation renforce la relation client, la confiance et le bien-être au travail dans les activités touristiques.



Éco-conduite
Voyageurs et marchandises

OBJECTIF PÉDAGOGIQUE

À l'issue de la formation, les participant(e)s seront capables d'adopter une conduite éco-responsable, en intégrant les principes d'anticipation, d'optimisation mécanique et énergétique, afin de réduire la consommation de carburant, d'améliorer la sécurité, de limiter les émissions polluantes et de préserver leur confort ainsi que celui des passagers et des marchandises transportées.

PROGRAMME

1 – Comprendre la démarche
- Identifier les impacts de la conduite, définir ce qu'implique l'éco conduite, prendre conscience du besoin...

2 – Techniques et technologies
- Identifier et expliquer les principaux facteurs mécanique et thermiques, les comportements de conduite, utiliser les outils technologiques...

3 –Anticipation et comportements
- Mettre en place une conduite anticipative, développer une conscience élargie, comprendre comment l'écoconduite contribue à renforcer la sécurité routière, identifier l'influence de l'état physique et psychologique du conducteur sur son efficacité et son niveau de sécurité.

4 – Pratiques et mises en situation
- Expérimenter, analyser ses résultats, élaborer des pistes d'amélioration.

5 – Conclusion, débriefing
- Interpréter ses données de conduite comparatives pour objectiver le progrès. Identifier 2-3 actions concrètes à appliquer durablement dans sa conduite, valider ses acquis de la journée via un échange structuré et un feedback individualisé.
- S'inscrire dans une démarche de suivi (J+30) pour mesurer la pérénité des résultats.

Bien conduire, c'est bien servir.

L'éco-conduite, l'équilibre entre
- **performance**
- **sécurité**
- **environnement**

pré-requis : savoir lire, écrire et comprendre le français

Formateur : Rabah Bekda

Lieu : en intra

Tarif sur demande : info@cscom.academy ou au 06 85 14 93 85.

Public concerné : conducteurs transport de personnes ou de marchandises.

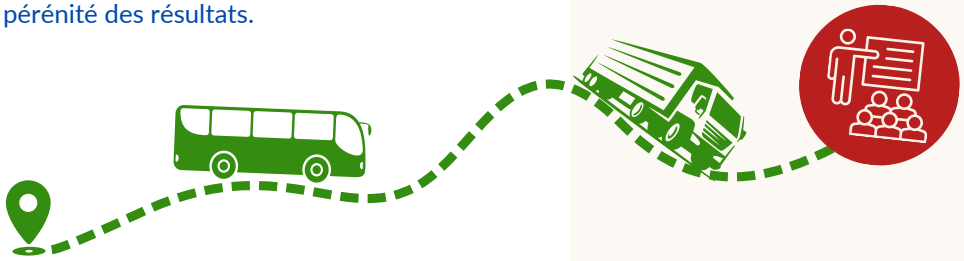
Nombre de participants : groupe de 4 apprenants maximum

durée : 7h. (1 jour)

Répond à

La responsabilité environnementale de l'entreprise en réduisant son empreinte carbone et ses coûts d'exploitation.

La responsabilité sociétale en améliorant la santé, la sécurité et le bien-être au travail.



Prévention et gestion des conflits en transport scolaire

OBJECTIF PÉDAGOGIQUE

- *Maîtriser les bases de la gestion du transport scolaire en anticipant les problèmes potentiels.*
- *Comprendre les différentes catégories de situations et leurs enjeux pour adopter la bonne posture professionnelle.*
- *Appliquer une communication bienveillante et efficace avec les enfants et les interlocuteurs.*
- *Développer des compétences relationnelles pour favoriser un climat apaisé et respectueux.*
- *Savoir réagir de manière professionnelle et adaptée en cas de conflits ou comportements perturbateurs.*

PROGRAMME

1 – Définir les objectifs réels et individuels
- Identifier, clarifier, poser les bases

2 – Les deux niveaux de compréhension : Conducteur(trice) / enfant
- Comprendre les attentes de chacun, décoder les signaux, développer une communication adaptée.

3 –Les différentes étapes et leurs pièges
- Se préparer à toutes éventualités.

4 – Les variables du climat affectif
- Comprendre l'impact des émotions, créer un environnement sécurisant.

5 – Le guide du conducteur / de la conductrice
- Connaître, développer la responsabilité professionnelle.

6 – La motivation à apprendre des participants
- Renforcer sa capacité d'adaptation et sa volonté de progresser, cultiver une attitude, favoriser les échanges...

7 – Comment réagir face aux perturbateurs ?

8 - Les outils du conducteur, ou de la conductrice.

9 - Bilan de la journée et évaluations.

Un voyage réussi commence par une relation de confiance.

pré-requis : savoir lire, écrire et comprendre le français

Formateur : Rabah Bekda

Lieu : en intra

Tarif sur demande à info@cscom.academy ou bien par téléphone au 06 85 14 93 85.

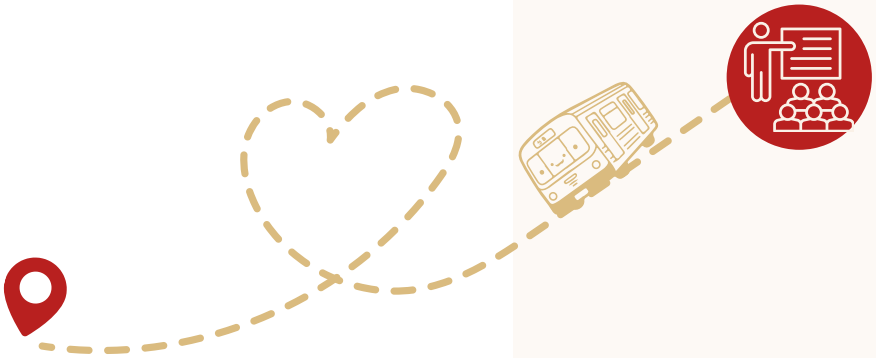
Public concerné : conducteurs & conductrices en transport scolaire

Nombre de participants : groupe de 12 maximum

durée : 7h. soit 1 jour

Répond à

L'engagement social et sociétal de l'entreprise, en favorisant la prévention du stress, la qualité de la relation avec les usagers et la création d'un climat serein et sécurisant pour les conducteurs comme pour les élèves.



Lignes régulières

Règlementation - PMR - Gestion des conflits

OBJECTIF PÉDAGOGIQUE

À l'issue de la formation, les participants seront capables d'adopter une posture professionnelle adaptée, d'assurer un accueil de qualité, de répondre aux besoins spécifiques des passagers (notamment les personnes à mobilité réduite) et de gérer efficacement les situations de tension dans le cadre du transport interurbain de personnes.

PROGRAMME

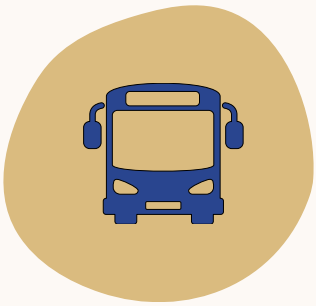
1 – Dimension commerciale et relation client
- Renforcer la qualité de l'accueil, maîtriser les règles de tarification, valoriser l'image de l'entreprise.

2 – Attitude et comportement en situation professionnelle
- Développer une posture professionnelle adaptée aux différentes situations rencontrées.
- Savoir organiser et sécuriser la gestion des bagages et des demandes voyageurs.
- Améliorer l'efficacité de la communication interpersonnelle avec les passagers.

3 – Accueil et accompagnement des personnes à mobilité réduite
- (se référer au programme PMR)

4 – Prévention et gestion des conflits
- Être en mesure de repérer et prévenir les situations à risques.
- Savoir adopter une posture ferme et respectueuse face aux comportements inadaptés.
- Utiliser des techniques de communication pour apaiser les tensions et garantir la sécurité.

5 – Bilan, évaluations & Clôture de la Formation
- Favoriser la mise en perspective et la projection des acquis dans le contexte professionnel.



Un bon service se voit, mais surtout, il se ressent.

pré-requis : savoir lire, écrire et comprendre le français

Formateur : Rabah Bekda

Lieu : en intra

durée : 14 h. (soit 2 jour)

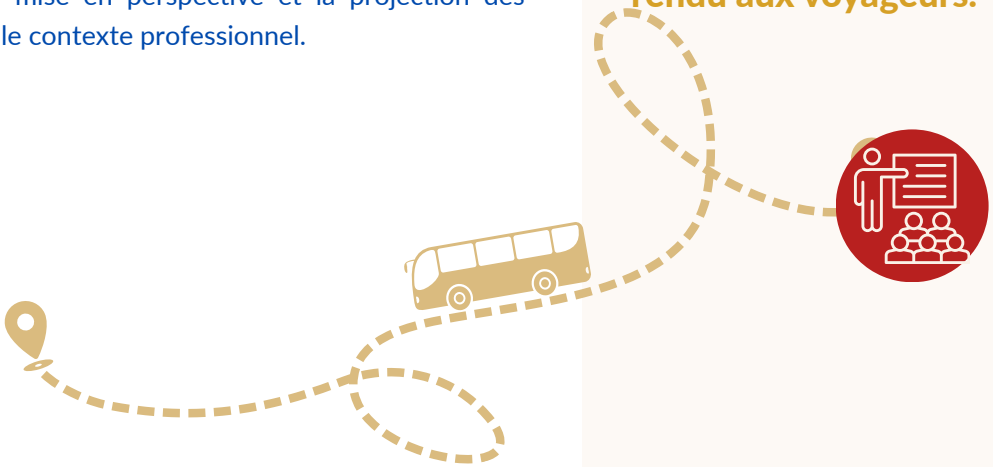
Tarif sur demande à info@cscom.academy

Public concerné : conducteurs & conductrices de lignes régulières.

Nombre de participants : groupe de 12 maximum

Répond à

L'engagement social et sociétal de l'entreprise, en renforçant la sécurité, l'accessibilité et la qualité des relations à bord.
Cette formation favorise une mobilité respectueuse de toutes et tous, la prévention du stress des conducteurs et l'amélioration du service rendu aux voyageurs.



Prise en charge des Personnes à mobilité réduite (PMR)

OBJECTIF PÉDAGOGIQUE

Permettre aux conducteurs & conductrices d'acquérir les compétences nécessaires pour accueillir, communiquer, assister et assurer la sécurité des passagers en situation de handicap et/ou à mobilité réduite, dans le respect de la réglementation, des règles de sécurité et de la qualité de service.

PROGRAMME

1 – Introduction et cadre réglementaire
- Identifier les textes, comprendre les droits et obligations.

2 – Définition et réglementation PMR
- Définir les PMR, distinguer les catégories

3 –Différents types de handicaps
- Identifier les caractéristiques des handicaps et adapter son comportement.

4 – Accueil et communication avec les personnes en situation de handicap.
- Développer une communication adaptée. Savoir interagir selon le handicap (fauteuil, surdité, déficience mentale). Identifier les attitudes à éviter.

5 – Règles de sécurité et accessibilité.
- Connaître les équipements, assurer la sécurité et informer les passagers.

6 – Prise en charge d'une personne à mobilité réduite en fauteuil roulant.
- Maîtriser le déploiement/repli des rampes, l'arrimage des fauteuils, la sécurisation en fonction du type de service.

7 – Bilan, évaluations & Clôture de la Formation
- Favoriser la mise en perspective et la projection des acquis dans le contexte professionnel.

Accueillir, c'est déjà conduire en sécurité.

pré-requis : savoir lire, écrire et comprendre le français

Formateur : Rabah Bekda

Lieu : en intra

Tarif sur demande

Public concerné : conducteurs & conductrices de transport de personnes
durée : 7h. (1 jour)
Nombre de participants : groupe de 12 maximum

Pour s'inscrire, recevoir un devis, le programme complet ou toute demande d'information supplémentaire : contactez CSCOM Academy au 06 85 14 93 85
ou par mail : info@cscom.academy

Répond à

L'engagement sociétal de l'entreprise pour une mobilité respectueuse et accessible à tous.

Devenir Formateur en éco-conduite au sein de l'entreprise

OBJECTIF PÉDAGOGIQUE

Développer les compétences nécessaires pour concevoir et animer des sessions internes d'éco-conduite, en s'appuyant sur des techniques pédagogiques adaptées et en favorisant l'adhésion et la motivation des collègues.
Montée en compétence d'un collaborateur du secteur transport désigné pour former les salarié(e)s conducteurs et conductrices

PROGRAMME

1 – Le rôle du formateur interne
- Identifier les responsabilités d'un formateur interne.
- Comprendre l'importance des compétences dans le contexte de l'entreprise.

2 – Préparer une session
- Définir des objectifs pédagogiques adaptés aux collègues conducteurs.
- Organiser efficacement une courte action de formation.

3 – Animer et impliquer ses collègues
- Adopter une posture d'animateur engageante et claire.
- Favoriser l'interactivité et la participation.

4 – Gérer les situations particulières
- Maintenir un climat favorable à l'apprentissage.
- Réagir de manière adaptée aux difficultés.

5 – Savoir évaluer et valoriser la progression
- Utiliser l'évaluation pour renforcer l'apprentissage.
- Valoriser les acquis auprès des collègues.

6 – Bilan, évaluations & Clôture de la Formation
- Mesurer les acquis de la journée.
- Évaluer la qualité de la formation et du formateur.

Former, c'est encadrer avec bienveillance et accompagner la progression de chacun.

pré-requis : savoir lire, écrire et comprendre le français

Formateur : Rabah Bekda

Lieu : en intra

Tarif sur demande

Public concerné : salarié de l'entreprise ayant les connaissances requises à l'éco-conduite

Nombre de participants : de 1 à 4 personnes
Durée : nous consulter

Répond à

L'engagement environnemental et social de l'entreprise, en développant des compétences internes pour diffuser les bonnes pratiques d'éco-conduite.

Formation Professionnelle

J'interviens également en tant que formateur agréé auprès des centres de formation professionnelle.
J'accompagne les conducteurs et futurs conducteurs dans l'acquisition et le perfectionnement de compétences essentielles au métier du transport, que ce soit dans le domaine du transport de voyageurs que celui du transport de marchandises.
Je propose des formations pratiques et adaptées aux exigences réglementaires et opérationnelles du secteur.

- **TITRE PROFESSIONNEL VOYAGEURS**
- **TITRE PROFESSIONNEL MARCHANDISES**
- **FIMO VOYAGEURS & MARCHANDISES**
- **FCO VOYAGEURS & MARCHANDISES**
- **ECO-CONDUITE**
- **CHRONOTACHYGRAPHES**

Grâce à une approche pédagogique dynamique et à une solide expérience de terrain, je contribue activement à la montée en compétences des professionnels du transport et à l'amélioration de leurs pratiques au quotidien.

NOTRE ENGAGEMENT

OSE

OBJECTIFS SOCIÉTAUX ET ENVIRONNEMENTAUX

Parce que former, c'est aussi participer à une mobilité plus sûre, plus respectueuse et plus durable.

Chez CSCOM Academy, nous croyons qu'un conducteur formé ne transporte pas seulement des passagers...

il véhicule aussi des valeurs : respect, sécurité, confiance et durabilité.

Oser former, c'est oser évoluer.
Oser anticiper, c'est mieux conduire.
Oser comprendre, c'est mieux servir.

Ensemble, agissons pour un transport plus efficace et plus responsable.

CSCOM Academy accompagne les entreprises de transport dans leur **démarche RSE (Responsabilité Sociétale des Entreprises)**. Nos formations renforcent à la fois la performance environnementale, la sécurité, le bien-être des conducteurs et l'image de marque de votre entreprise.

Agissons ensemble

LES 4 PILIERS RSE

(RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE DES ENTREPRISES)

Pilier 1 – Environnemental : Agir pour la planète

Réduire l'empreinte écologique du transport.

→ **Formation éco-conduite** : moins de consommation, moins d'émissions, plus de sérénité au volant.

Pilier 2 – Social : Valoriser les femmes et les hommes dans le transport

Améliorer la santé, la sécurité et le bien-être au travail.

→ **Formation gestion des conflits en transport scolaire** : prévention du stress et du risque psychosocial.

Pilier 3 – Sociétal : Garantir une mobilité respectueuse de toutes et tous. Favoriser l'accès au transport pour tous et renforcer le lien social.

→ **Formation PMR et lignes régulières** : inclusion, respect et sécurité pour tous les voyageurs.

Pilier 4 – Gouvernance éthique : Promouvoir un service responsable

Développer une culture d'entreprise fondée sur la qualité et l'exemplarité.

→ **Formation à la relation client en tourisme** : image de marque, respect, engagement professionnel.

Agir

Se former

Transmettre

Comprendre

Apprendre

Anticiper

Échanger

Des collaborations durables avec des acteurs engagés.

Qualiopi processus certifié
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante :
• ACTIONS DE FORMATION

Rabah Bekda
06 85 14 93 85
info@cscom.academy
https://cscom.academy

EIRL Rabah Bekda – CSCOM - 40 Le hameau des tilleuls
85170 LES LUCS SUR BOULOGNE –
Siret : 51508824300032 - TVA : FR33515088243
Enregistré sous le n°52850257085 auprès du préfet de région : Pays de la Loire
Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État. – Naf : 8559A –