

N° du candidat : .....

500 3111400-ep2-ur2 X

**DUREE** : 1h maxi (dont préparation 20 min)  
**POINTS** : 100

## EPREUVE EP2

### TRAVAUX EN RELATION AVEC LA CLIENTELE

**PHASE 1 : PRATIQUE DE LA RELATION CLIENT**

ACTIVITES	COMPETENCES EVALUEES	POINTS A REPARTIR	EVALUATION DU JURY
<p><b>Propositions à partir des données fournies</b></p> <p><b>1) accueil information (20 min maxi)</b></p> <p>N° de sujet : .....</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Présentation du candidat,</li> <li>▪ Présentation de l'entreprise (5 min maximum).</li> <li>▪ <b>Accueillir informer</b></li> </ul> <p>C 25 – assurer le service voyageur.            C 31 – accueil des voyageurs            C 32 – informer individuellement les voyageurs en situation courante</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px 0;"> <p style="text-align: center;">A partir de 2 situations courantes proposées, le candidat répond aux questions en se référant à ses fiches :              Accueil information,              Communication – accompagnement.</p> </div>	<p>10 points 10 points</p> <p>40 points</p>	
<p><b>2) communication accompagnement (20 min maxi)</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Communiquer accompagner</b></li> </ul> <p>C 33 – Informer collectivement les voyageurs.            C 34 – Agrémenter le voyage.            C 35 – Gérer les situations de conflits et d'imprévus.</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px 0;"> <p style="text-align: center;">Savoirs associés</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Législation et économie appliquée.</li> <li>• Eléments de sociologie.</li> <li>• Connaissance de l'entreprise.</li> <li>• Communication.</li> <li>• Géographie urbaine et routière.</li> <li>• Eléments d'hygiène de vie et conditions de travail.</li> <li>• Eléments économique et juridique.</li> </ul> <p>(Évaluation à l'aide de la fiche guide jointe)</p> </div>	<p>40 points</p>	
<p><b>Noms des membres du jury :</b></p> <p><b>Emargement :</b></p>		<p><b>TOTAL :</b></p> <p><b>Note proposée :</b></p>	<div style="border: 1px solid black; width: 100px; height: 50px; margin: 0 auto;"></div>

<b>PHASE 1 : PRATIQUE DE LA RELATION CLIENT</b>
---

## Fiche d'évaluation guide

COMPETENCES EVALUEES	CRITERES ET INDICATEURS DE PERFORMANCE
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se présenter</li>   <li>• Présenter l'entreprise</li>    <p style="text-align: center;"><u>ACCUEILLIR INFORMER</u></p> <p><b><u>C – 25 Assurer le service voyageur</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Assurer la montée ou la descente,</li> <li>○ Gérer l'installation des voyageurs,</li> <li>○ Prendre en charge les bagages.</li> </ul> <p><b><u>C – 31 Accueillir les voyageurs</u></b></p> <p><b><u>C – 32 Informer individuellement les voyageurs en situation courante</u></b></p> <p style="text-align: center;"><u>COMMUNIQUER ACCOMPAGNER</u></p> <p><b><u>C – 33 Informer collectivement les voyageurs en :</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Service normal,</li> <li>○ Situation particulière,</li> <li>○ Situation d'accident.</li> </ul> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Prendre contact avec le jury.</li> <li>○ Se nommer.</li> <li>○ Présenter son parcours</li>   <li>○ Nommer l'entreprise</li> <li>○ Situer l'entreprise (géographiquement, économiquement).</li>   <li>○ Prend en compte : <ul style="list-style-type: none"> <li>☞ La sécurité,</li> <li>☞ Le confort,</li> <li>☞ La réglementation.</li> </ul> </li>   <li>○ Fait preuve d'amabilité.</li> <li>○ Les voyageurs sont placés judicieusement.</li> <li>○ La répartition des bagages est judicieuse et conforme aux règles de sécurité.</li> <li>○ La tenue corporelle et gestuelle, le comportement correspondent à l'attente du client.</li> <li>○ Les clientèles spécifiques sont prises en comptes (handicapés, enfants, personnes âgées...).</li> <li>○ Les voyageurs sont correctement informés, orientés, son trajet est optimisé.</li> <li>○ L'information est faite en temps utile.</li> <li>○ Les informations d'exploitation sont transmises aux voyageurs de façon commerciale.</li> <li>○ La gravité de la situation est correctement évaluée.</li> <li>○ L'attitude adaptée est sécurisante.</li> </ul>

C.A.P Agent d'accueil et de conduite routière – Transport de voyageurs		<b>BARÈME</b>	SESSION 2007
EP 2 – Phase 1 : Pratique de la Relation Client		Coefficient : 5	Page 2/3
Durée : 1h00 maxi	Code : 50 3114		





**Fiche d'évaluation guide**

COMPETENCES	CRITERES ET INDICATEURS DE PERFORMANCE
<p><b><u>C – 13 Prendre en comptes les aspects financiers</u></b></p>	<p><u>En urbain et inter urbain</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Préparer le fond de caisse,</li> <li>○ Préparer les titres de transports.</li> </ul> <p><u>En tourisme</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Les dépenses pour le voyage sont prévues (carburant, péages ...).</li> </ul>
<p><b><u>C – 14 Organiser la messagerie</u></b> <i>(n'est plus mis en œuvre aujourd'hui)</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Marchandises identifiées,</li> <li>○ Les documents nécessaires sont présents.</li> </ul>
<p><b><u>C – 26 Assurer le service de messagerie</u></b> <i>(n'est plus mis en œuvre aujourd'hui)</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Marchandise prise en compte en fonction de leurs spécificités,</li> <li>○ Préservation de la marchandise assurée,</li> <li>○ Documents utiles correctement renseignés.</li> </ul>
<p><b><u>C – 29 Assurer la gestion financière de la mission</u></b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Vérifier la présence d'un titre de transport,</li> <li>○ Anomalies éventuelles détectées et gérées,</li> <li>○ Encaissements et décaissements exacts, justificatifs des dépenses demandées exactes.</li> </ul>
<p><b><u>C- 271 Utiliser les documents relatifs à un voyage donné</u></b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Données identifiées</li> <li>○ Renseigner :             <ul style="list-style-type: none"> <li>☞ La feuille de route,</li> <li>☞ Le carnet de bord.</li> <li>☞ Ordre de mission.</li> </ul> </li> </ul>
<p><b><u>C – 28 Accomplir les formalités liées au passage des frontières</u></b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Documents identifiés,</li> <li>○ Renseignements correctement reportés,</li> <li>○ Dispositions du règlement communautaire européen et de l' ETR respectées.</li> </ul>

*CONSIGNES AU JURY*

*EPREUVE EP2*

**Durée totale maximum ..... 2H15**

**Nombre de points ..... 220**  
*(dont 20 points mise en forme et contenu du dossier)*

**Conditions de réalisation :** Réalisation de travaux en relation avec la clientèle en secteurs :

- lignes régulières,
- tourisme et grand tourisme.

Suivi d'un entretien avec les membres de la commission d'interrogation.

**Lieux :** de formation ou d'activité professionnelle

**Membres de la commission d'interrogation :**

...2 examinateurs (un professeur ou formateur de la spécialité et un professionnel, à défaut un second professeur ou formateur de la spécialité).

**Organisation de l'épreuve :**

L'épreuve se déroule en 3 phases

**PHASE 1**

Pratique de la relation client

DUREE 1h maximum

NBR DE POINTS 100

**PHASE 2**

Pratique de travaux administratifs  
et commerciaux

DUREE 1h maximum

NBR DE POINTS 60

**PHASE 3**

Entretien relatif à la partie  
Economique et juridique

DUREE 15 min maximum

NBR DE POINTS 40

**LE DOSSIER PROFESSIONNEL :  
SUPPORT DE L'ÉVALUATION POUR TOUS LES CANDIDATS**

- Le candidat a à sa disposition le dossier qu'il a préparé, en relation avec sa formation.
- Un exemplaire du dossier a été déposé préalablement dans le centre d'examen.

Le dossier comprend :

- ☞ Une partie administrative (documents permettant de vérifier la conformité à la réglementation de la formation en milieu professionnel),
- ☞ Une partie technique :
  - Fiche signalétique de chaque site où se sont déroulées la formation ou les activités professionnelles exploitées dans les fiches descriptives,
  - 2 fiches descriptives liées aux activités communes aux secteurs « lignes régulières » et « tourisme et grand tourisme » de :
    - ☞ Gestion contrôle,
    - ☞ Accueil information.
  - 1 fiche descriptive communication et accompagnement soit secteur ligne régulière soit tourisme et grand tourisme selon le choix du candidat à l'inscription,
  - 3 fiches pour la partie économique et juridique :
    - ☞ 1 portant sur un thème juridique et social,
    - ☞ 1 portant sur un thème économique commercial,
    - ☞ 1 point presse portant sur un thème économique et social.
  - Le contenu et la mise en forme de ce dossier sont évalués sur 20 points.

- **En l'absence de dossier dûment constitué (partie administrative et/ou partie technique et/ou partie économique et juridique), le candidat se verra attribuer la note 0 à l'épreuve.**

C.A.P Agent d'accueil et de conduite routière – Transport de voyageurs		<b>CONSIGNES AU JURY</b>	SESSION 2007
EP 2 – Travaux en relation avec la clientèle			Coefficient : 11
Code : 50 31114	Durée : 2h15 maxi		Page 2/3

## PHASE 1

### Pratique de la relation client

#### Déroulement de l'épreuve

#### ORGANISATION

La commission propose au candidat deux situations courantes :

- Accueil et information,
- Communication accompagnement.

#### CONSIGNES

- Des situations sont proposées. Elles peuvent être enrichies et adaptées préalablement à l'épreuve à l'initiative de la commission d'interrogation à partir du dossier du candidat,
- Le candidat dispose de 15 min de préparation maximum pour l'ensemble de cette phase,
- Le candidat se présente ainsi que son entreprise, à partir de la fiche signalétique de son dossier. Il répond ensuite aux questions en se référant à ses fiches :
  - ☞ Accueil information,
  - ☞ Communication accompagnement.
- La présentation dure 5 minutes maximum pendant lesquelles le candidat n'est pas interrompu,
- L'évaluation est conduite à partir de la grille communiquée.
- Le candidat ayant échoué à une session est autorisé à représenter, à une session ultérieure, le dossier déjà constitué, enrichi et mis à jour.

## PHASE 2

### Pratique de travaux administratif et commerciaux

#### Déroulement de l'épreuve

#### ORGANISATION

La commission propose au candidat deux situations courantes :

- Gestion,
- Contrôle.

#### CONSIGNES

- Des situations sont proposées. Elles peuvent être enrichies et adaptées préalablement à l'épreuve à l'initiative de la commission d'interrogation à partir du dossier du candidat,
- On ne vise pas l'exhaustivité,
- Le candidat dispose d'un temps de préparation de 20 minutes maximum (pour cette phase),
- Le candidat répond aux questions en se référant à sa fiche « gestion/contrôle »,
- Chaque situation est traitée en 20 minutes maximum,
- L'évaluation est conduite à partir de la grille communiquée.

## PHASE 3

### Entretien relatif à la partie économique et juridique

#### Déroulement de l'épreuve

#### ORGANISATION

Le jour, et préalablement à l'épreuve, les examinateurs se concertent et définissent le type de questions à poser.

#### CONSIGNES

- Le candidat répond aux questions en se référant à ses fiches,
- L'évaluation est conduite à partir de la grille communiquée.

C.A.P Agent d'accueil et de conduite routière – Transport de voyageurs	<b>CONSIGNES AU JURY</b>	SESSION 2007	
EP 2 – Travaux en relation avec la clientèle			
Code : 50 31114	Durée : 2h15 maxi	Coefficient : 11	Page 3/3



N° DU CANDIDAT : .....

## EPREUVE EP2

### TRAVAUX EN RELATION AVEC LA CLIENTELE

# Fiche de notation récapitulative

PHASES	NOMBRE DE POINTS MAXIMUM	POINTS ATTRIBUES
① pratique de la relation client	100	
② pratique de travaux administratifs et commerciaux	60	
③ entretien relatif à la partie économique et juridique	40	
④ mise en forme et contenu du dossier	20	
TOTAL sur	220	
Moyenne sur	20	

C.A.P Agent d'accueil et de conduite routière – Transport de voyageurs		BARÈME	SESSION 2007
EP 2 – Travaux en relation avec la clientèle			
Durée : 2h15 maxi	Code : 50 31114	Coefficient : 11	Page 1/1

N° du candidat : .....

DUREE : 15 min maxi  
POINTS : 40

## EPREUVE EP2

### TRAVAUX EN RELATION AVEC LA CLIENTELE

**PHASE 3 : ENTRETIEN RELATIF A LA PARTIE ECONOMIQUE ET JURIDIQUE**

ACTIVITES	COMPETENCES EVALUEES	POINTS A REPARTIR	EVALUATION DU JURY
<p><b>Le candidat présente ses fiches et répond aux questions du jury</b></p>	<p>○ Présentation, prestation orale du candidat.</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px auto; width: 60%; text-align: center;">Savoirs associés</div> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Législation et économie appliquée.</li> <li>• Connaissance de l'entreprise.</li> <li>• Eléments économique et juridique.</li> </ul> <p><i>(Évaluation à l'aide de la fiche guide jointe)</i></p>	<p>40 points</p>	
<p><b>Noms des membres du jury :</b></p>  <p><b>Emargement :</b></p>		<p><b>TOTAL :</b></p>  <p><b>Note proposée :</b></p>	<div style="border: 1px solid black; width: 100px; height: 50px; margin: 0 auto;"></div>

## PHASE 3 : ENTRETIEN RELATIF A LA PARTIE ECONOMIQUE ET JURIDIQUE

### Fiche d'évaluation guide

Contenu et mise en forme du dossier (évalués 20 points), à reporter sur la fiche de notation récapitulative.

- Dossier conforme aux exigences, (partie administrative, nombre et nature des fiches présentées).
- Qualité de la présentation,
- Pertinence des relevés d'information :
  - ☞ Identification du support, de la situation,
  - ☞ Diversité, pertinence des sources.

### Présentation orale du candidat

- Exploitation pertinente des informations :
  - ☞ Formulation des idées forces,
  - ☞ Liens avec le pôle EEJS.
- Utilisation adaptée des termes :
  - ☞ Pertinence du choix de la terminologie,
  - ☞ Explication des termes importants relevés,
- Implication du candidat,
- Autonomie,
- Description de la démarche mise en œuvre,
- Présentation des résultats obtenus,
- Présentation des apports à tirer de l'expérience.

C.A.P Agent d'accueil et de conduite routière – Transport de voyageurs	<b>BARÈME</b>	SESSION 2007	
<b>EP 2 – Phase 3 : Entretien relatif à la partie économique et juridique</b>		Coefficient : 2	Page 2/2
Durée : 0h15 maxi	Code : 50 31114		