



SERVICES CULTURE ÉDITIONS
RESSOURCES POUR
L'ÉDUCATION NATIONALE

**Ce document a été numérisé par le CRDP de Montpellier pour la
Base Nationale des Sujets d'Examens de l'enseignement professionnel**

Ce fichier numérique ne peut être reproduit, représenté, adapté ou traduit sans autorisation.

CORRIGE

Ces éléments de correction n'ont qu'une valeur indicative. Ils ne peuvent en aucun cas engager la responsabilité des autorités académiques, chaque jury est souverain.

ÉPREUVE EP 2

Travaux en relation avec la clientèle

Phase 1 : Pratique de la relation client

Durée : 20 minutes Maximum (pour cette partie)

SECTEUR 1 : LIGNES RÉGULIÈRES

Thème : Accueillir et Informer

CAS N° 1

Éléments clés pour le jury :

Réponse :

1) Arrêté du 3 août 2007 modifiant l'arrêté du 2 juillet 1982 relatif aux transports en commun de personnes.

« Le terme " personnes à mobilité réduite " désigne toutes les personnes ayant des difficultés pour utiliser les transports publics, telles que, par exemple, personnes handicapées (y compris les personnes souffrant de handicaps sensoriels et intellectuels et les personnes en fauteuil roulant), personnes handicapées des membres, personnes de petite taille, personnes transportant des bagages lourds, personnes âgées, femmes enceintes, personnes ayant un caddie et personnes avec enfants (y compris enfants en poussette) ».

Je suis obligé(e) de la prendre en charge.

2) Recommandation de sécurité : éviter de laisser l'enfant dans le siège, le prendre sur soi en s'asseyant dos au sens de la marche.

Si impossibilité de le porter, mettre la poussette dos au sens de la marche, appuyée contre une barre avec le frein engagé.

3) Le règlement intérieur qui doit être affiché.

CRDP de MONTPELLIER

RÉSERVÉ AU SERVICE

C.A.P Agent d'accueil et de conduite routière – Transport de voyageurs

EP 2 – Phase 1 : Pratique de la Relation Client

Thème : Accueillir et Informer

Durée Globale : 1h00 Maximum

Code : 50 31114

CORRIGÉ

SESSION 2008

Coefficient : 5

Page 1/1

ÉPREUVE EP 2

Travaux en relation avec la clientèle

Phase 1 : Pratique de la relation client

Durée : 20 minutes Maximum (pour cette partie)

SECTEUR 1 : LIGNES RÉGULIÈRES

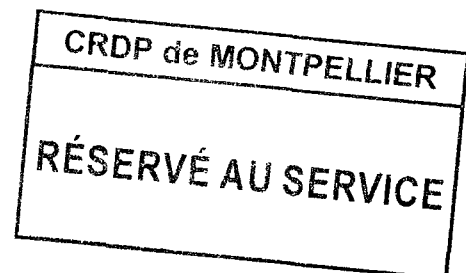
Thème : Accueillir et Informer

Cas n° 2

Éléments clés pour le jury :

Réponse :

- 1) Imaginer la déviation pour bien la situer. Si le nom des rues ne vous dit rien, demander à l'exploitation de vous indiquer des points de repaire, et au besoin s'arrêter pour la vérifier sur un plan de réseau.
- 2) Prévenir les clients du nouveau parcours et de la durée de la déviation. Sur les différents départs que vous effectuez, vérifier la mise en place de la signalétique sur les arrêts reportés.



C.A.P Agent d'accueil et de conduite routière – Transport de voyageurs	CORRIGÉ	SESSION 2008	
EP 2 – Phase 1 : Pratique de la Relation Client Thème : Accueillir et Informer			
Durée Globale : 1h00 <u>Maximum</u>	Code : 50 31114	Coefficient : 5	Page 1/1

ÉPREUVE EP 2

Travaux en relation avec la clientèle

Phase 1 : Pratique de la relation client

Durée : 20 minutes Maximum (pour cette partie)

SÉCTEUR 1 : LIGNES RÉGULIÈRES

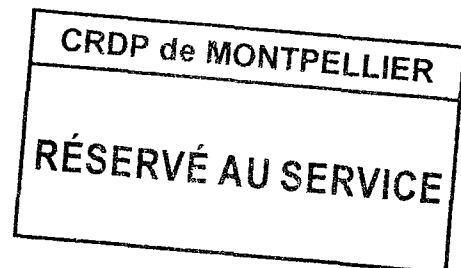
Thème : Accueillir et Informer

Cas n° 3

Éléments clés pour le jury :

Réponse :

- 1) A l'aide de petites questions, identifier la personne qui comprend le mieux la langue française.
- 2) S'appuyer sur un plan de réseau et un plan de ville pour indiquer l'itinéraire que ces clients veulent effectuer.
Au préalable, mettre en évidence sur le plan de la ville les monuments, les musées, les galeries d'art, etc...
- 3) Leur conseiller un titre de transport avantageux pour leur transport.
(Billet collectif, ticket 24 heures ou autres possibilités)



C.A.P Agent d'accueil et de conduite routière – Transport de voyageurs		CORRIGÉ	SESSION 2008
EP 2 – Phase 1 : Pratique de la Relation Client Thème : Accueillir et Informer			
Durée Globale : 1h00 <u>Maximum</u>	Code : 50 31114	Coefficient : 5	Page 1/1

ÉPREUVE EP 2

Travaux en relation avec la clientèle

Phase 1 : Pratique de la relation client

Durée : 20 minutes Maximum (pour cette partie)

SECTEUR 1 : LIGNES RÉGULIÈRES

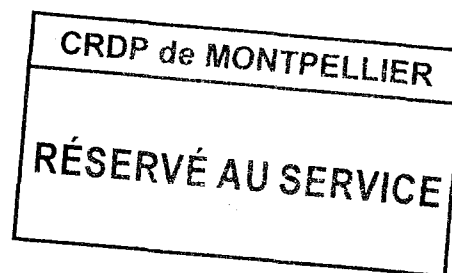
Thème : Accueillir et Informer

Cas n° 4

Éléments clés pour le jury :

Réponse :

- 1) La rassurer en lui demandant où son fils doit s'arrêter et lui dire que vous veillerez qu'il descende au bon endroit.
- 2) Faire asseoir l'enfant derrière vous. Discuter avec lui de temps en temps pour le mettre en confiance.
Signaler l'arrêt au moment opportun.
- 3) Vérifier qu'il a bien attaché sa ceinture.



C.A.P Agent d'accueil et de conduite routière – Transport de voyageurs	CORRIGÉ	SESSION 2008	
EP 2 – Phase 1 : Pratique de la Relation Client Thème : Accueillir et Informer			
Durée Globale : 1h00 <u>Maximum</u>	Code : 50 31114	Coefficient : 5	Page 1/1

ÉPREUVE EP 2

Travaux en relation avec la clientèle

Phase 1 : Pratique de la relation client

Durée : 20 minutes Maximum (pour cette partie)

SECTEUR 1 : LIGNES RÉGULIÈRES

Thème : communiquer et accompagner

CAS N° 1

Éléments clés pour le jury :

Réponse :

- 1) Il faut l'accueillir en le rassurant et le réconfortant.
- 2) Le faire monter dans le véhicule.
Vérifier s'il n'a pas de blessures importantes et au besoin prévenir les secours.
Prévenir la police ou la gendarmerie.
- 3) Prévenir l'exploitation pour lui signaler le problème.
Prévenir l'exploitation s'il n'est pas blessé que vous allez le prendre en charge.
Demander à l'exploitation de prévenir les parents et les rassurer.
Demander à l'exploitation d'envoyer si possible le service contrôle pour éviter que cela ne se reproduise.



C.A.P Agent d'accueil et de conduite routière – Transport de voyageurs		CORRIGÉ	SESSION 2008
EP 2 – Phase 1 : Pratique de la Relation Client Thème : Communiquer et Accompagner			
Durée Globale : 1h00 <u>Maximum</u>	Code : 50 31114	Coefficient : 5	Page 1/1

ÉPREUVE EP 2

Travaux en relation avec la clientèle

Phase 1 : Pratique de la relation client

Durée : 20 minutes Maximum (pour cette partie)

SECTEUR 1 : LIGNES RÉGULIÈRES

Thème : communiquer et accompagner

Cas n° 2

Éléments clés pour le jury :

Réponse :

1) S'arrêter en sécurité au plus tôt et verrouiller sa caisse.
Ne pas oublier les feux de détresse si le véhicule empiète sur la chaussée.

2) Vis-à-vis de l'enfant agressé :

- Le rassurer
- Regarder s'il n'a pas de blessures apparentes
- Demander s'il a mal quelque part.
- Relever son identité.
- L'installer derrière vous.

Vis-à-vis de l'enfant agresseur :

- Demander les causes de l'agression.
- Relever son identité.
- L'isoler si possible pour éviter que cela ne se reproduise.

Vis-à-vis des autres enfants :

- tenir des propos rassurants

3) Rendre compte à votre exploitation et les informer du retard occasionné et au besoin demander de dépêcher quelqu'un pour aider.



C.A.P Agent d'accueil et de conduite routière – Transport de voyageurs	CORRIGÉ	SESSION 2008	
EP 2 – Phase 1 : Pratique de la Relation Client Thème : Communiquer et Accompagner			
Durée Globale : 1h00 <u>Maximum</u>	Code : 50 31114	Coefficient : 5	Page 1/1

ÉPREUVE EP 2

Travaux en relation avec la clientèle

Phase 1 : Pratique de la relation client

Durée : 20 minutes Maximum (pour cette partie)

SECTEUR 1 : LIGNES RÉGULIÈRES

Thème : communiquer et accompagner

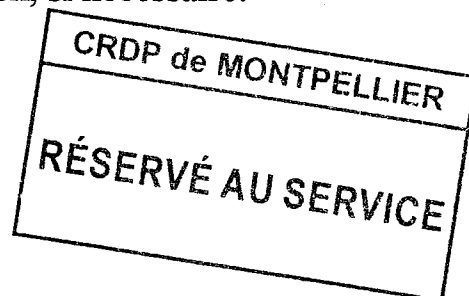
Cas n° 3

Éléments clés pour le jury :

Réponse :

- 1) S'arrêter dans les conditions requises de sécurité :
 - Si possible en dehors de la chaussée.
 - Signaler le véhicule avec ses feux de détresse.
 - Avant de descendre sécuriser sa caisse.
 - Mettre en place le triangle de pré signalisation.
 - Garder les enfants à l'intérieur du véhicule.

- 2) Si possible identifier la raison de la panne.
Prévenir l'exploitation du problème.
Demander de mettre en place un bus de substitution, si nécessaire.
Demander de prévenir les parents du retard.
Informé et rassurer les enfants.



C.A.P Agent d'accueil et de conduite routière – Transport de voyageurs	CORRIGÉ	SESSION 2008	
EP 2 – Phase 1 : Pratique de la Relation Client Thème : Communiquer et Accompagner			
Durée Globale : 1h00 <u>Maximum</u>	Code : 50 31114	Coefficient : 5	Page 1/1

ÉPREUVE EP 2

Travaux en relation avec la clientèle

Phase 1 : Pratique de la relation client

Durée : 20 minutes Maximum (pour cette partie)

SECTEUR 1 : LIGNES RÉGULIÈRES

Thème : communiquer et accompagner

Cas n° 4

Éléments clés pour le jury :

Réponse :

- 1) a) Demander aux élèves les raisons de cette affluence.
Les faire monter dans le véhicule en vérifiant leur titre de transport.
- b) Prévenir l'exploitation de la charge importante par un appel radio (risque de surcharge sur l'itinéraire).
Expliquer les raisons de l'affluence (si ponctuel ou régulier).
Si possible mettre un bus de substitution en milieu de ligne.
- 2) Voir document complété, annexe 1, page suivante.

CRDP de MONTPELLIER

RÉSERVÉ AU SERVICE

C.A.P Agent d'accueil et de conduite routière – Transport de voyageurs	CORRIGÉ	SESSION 2008	
EP 2 – Phase 1 : Pratique de la Relation Client Thème : Communiquer et Accompagner			
Durée Globale : 1h00 <u>Maximum</u>	Code : 50 31114	Coefficient : 5	Page 1/2

ÉPREUVE EP 2

Travaux en relation avec la clientèle

Phase 1 : Pratique de la relation client

Durée : 20 minutes Maximum (pour cette partie)

SECTEUR 1 : LIGNES RÉGULIÈRES

Thème : communiquer et accompagner

Cas n° 4 – Annexe 1 :

CRDP de MONTPELLIER
RÉSERVÉ AU SERVICE

FEUILLE QUALITE DE SERVICE			
CONDUCTEUR <i>Nom du chauffeur</i>	BUS 27	TOUR 205	
DATE 18/12	LIGNE 3	HEURE 17H45	LIEU LYCEE GRAMMEL
EVENEMENTS			
GROUPES <input checked="" type="checkbox"/>	ACCIDENT <input type="checkbox"/>	STATIONNEMENT <input type="checkbox"/>	HORAIRES <input type="checkbox"/>
EXAMENS <input type="checkbox"/>	PLUIE <input type="checkbox"/>	FEUX DEREGLÉS <input type="checkbox"/>	MANIFESTATION <input type="checkbox"/>
TRAVAUX <input type="checkbox"/>	NEIGE <input type="checkbox"/>	HYPERFREQUENCE <input type="checkbox"/>	CHARGE HANDICAPE <input type="checkbox"/>
AUTRE SORTIE SCOLAIRE			
EFFETS			
CHARGE MAXI <input checked="" type="checkbox"/>	RETARD <input type="checkbox"/>	LAISSER DES CLIENTS <input type="checkbox"/>	
OBSERVATIONS			
SORTIE D'ECOLE PLUS TÔT cause absence professeur			
SOLUTION			
Demander au directeur de parvenir à l'exploitation de l'occasion de représenter.			

- Ce document est établi afin d'améliorer la qualité de service. Il sert à faire remonter les informations pour qu'elles soient traitées rapidement par l'entreprise.

ÉPREUVE EP 2

Travaux en relation avec la clientèle

Phase 1 : Pratique de la relation client

Durée : 20 minutes Maximum (pour cette partie)

SECTEUR 2 : TOURISME & GRAND TOURISME

Thème : communiquer et accompagner

Sujet 1

Éléments clés pour le jury :

Réponse :

- 1/ Vous devez être courtois et pédagogue. Vous n'avez pas le droit de diffuser cette vidéo dans votre véhicule. Vous devez proposer aux clients les vidéos qui ont été déclarées.
- 2/ Attestation SACEM (Société des Auteurs Compositeurs et Editeurs de Musique). Document valable 1 an.
- 3/ Document obligatoire pour diffuser des vidéos dans l'autocar. Il s'agit d'une déclaration d'autorisation de diffusion de musique et vidéo dans un lieu public (droits d'auteur).

CRDP de MONTPELLIER
RÉSERVÉ AU SERVICE

C.A.P Agent d'accueil et de conduite routière - Transport de voyageurs		CORRIGÉ	SESSION 2008
EP 2 - Phase 1 : Pratique de la Relation Client Thème : Communiquer et Accompagner			
Durée Globale : 1h00 Maximum	Code : 50 31114	Coefficient : 5	Page 1/1

ÉPREUVE EP 2

Travaux en relation avec la clientèle

Phase 1 : Pratique de la relation client

Durée : 20 minutes Maximum (pour cette partie)

SECTEUR 2 : TOURISME & GRAND TOURISME

Thème : communiquer et accompagner

Sujet 2

Éléments clés pour le jury :

Réponse :

- 1/ Il s'agit d'un groupe de personnes âgées. Pour veiller au confort de ces personnes, vous devrez prendre votre pause réglementaire en deux parties : ces personnes pourront se dégourdir les jambes, se restaurer ... Il est conseillé de s'arrêter au moins toutes les 2 heures (sécurité routière).
- 2/ Le conducteur devra trouver un référent dans le groupe afin que les temps alloués aux différentes activités soient respectés. Expliquer au référent que le dépassement de cette amplitude entraînerait une période de repos de 9h minimum pour le conducteur (réglementation sociale européenne) ou le coût supplémentaire d'un deuxième conducteur et un temps d'attente important.

CRDP de MONTPELLIER
RÉSERVÉ AU SERVICE

C.A.P Agent d'accueil et de conduite routière - Transport de voyageurs	CORRIGÉ	SESSION 2008	
EP 2 - Phase 1 : Pratique de la Relation Client Thème : Communiquer et Accompagner			
Durée Globale : 1h00 Maximum	Code : 50 31114	Coefficient : 5	Page 1/1

ÉPREUVE EP 2

Travaux en relation avec la clientèle

Phase 1 : Pratique de la relation client

Durée : 20 minutes Maximum (pour cette partie)

SECTEUR 2 : TOURISME & GRAND TOURISME

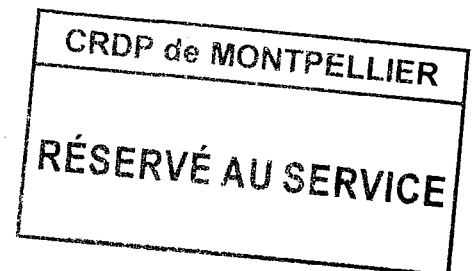
Thème : communiquer et accompagner

Sujet 3

Éléments clés pour le jury :

Réponse :

- 1/ Appréhender le gabarit du véhicule. S'informer et contrôler le bon fonctionnement des équipements de confort (climatisation, chauffage, toilettes, vidéo...)
- 2/ Le conducteur informe le groupe que la déviation occasionnera un temps de parcours plus long à l'aller et au retour. Il faudra prévoir un temps de visite ou de déjeuner plus court pour éviter le dépassement de la durée de conduite continue ou d'amplitude.
- 3/ Profitez de ce changement d'itinéraire pour regarder sur ce parcours la(les) curiosité(s) existant afin d'agrémenter le voyage.
- 4/ Guides touristiques (écrits),
Sites Internet,
Recherche auprès d'autres conducteurs.



C.A.P Agent d'accueil et de conduite routière - Transport de voyageurs	CORRIGÉ	SESSION 2008	
EP 2 - Phase 1 : Pratique de la Relation Client Thème : Communiquer et Accompagner			
Durée Globale : 1h00 <u>Maximum</u>	Code : 50 31114	Coefficient : 5	Page 1/1

ÉPREUVE EP 2

Travaux en relation avec la clientèle

Phase 1 : Pratique de la relation client

Durée : 20 minutes Maximum (pour cette partie)

SECTEUR 2 : TOURISME & GRAND TOURISME

Thème : Accueillir et Informer

SUJET 1

Éléments clés pour le jury :

Réponse :

- 1) Contrôler l'état du véhicule au départ ; Se présenter suffisamment en avance pour prendre le groupe et leurs affaires : ici à 07h40 environ.
- 2) Vérifier que le personnel d'encadrement soit assez nombreux par rapport au nombre d'enfants. Identifier le responsable. Compter les clients et remplir le billet collectif (nombre de clients, noms des clients, itinéraire prévu). Informer sur les consignes de sécurité.
- 3) Les personnes s'installent dans le car.
Placer les encadrants aux endroits propices : près de la porte arrière, et près des issues de secours.
En terme de sécurité, vérifier que tout le monde boucle sa ceinture, et leur préciser de ne plus se lever dès le départ du car.
Vérifier que les portes soient bien déverrouillées.
- 4) Confirmer l'heure et le lieu du rendez-vous pour la prise en charge du retour.

CRDP de MONTPELLIER

RÉSERVÉ AU SERVICE

C.A.P Agent d'accueil et de conduite routière - Transport de voyageurs		CORRIGÉ	SESSION 2008
EP 2 - Phase 1 : Pratique de la Relation Client Thème : Accueillir et Informer			
Durée Globale : 1h00 Maximum	Code : 50 31114	Coefficient : 5	Page 1/1

ÉPREUVE EP 2

Travaux en relation avec la clientèle

Phase 1 : Pratique de la relation client

Durée : 20 minutes Maximum (pour cette partie)

SECTEUR 2 : TOURISME & GRAND TOURISME

Thème : Accueillir et Informer

SUJET 2

Éléments clés pour le jury :

Réponse :

- 1)
 - Si plusieurs véhicules, mettre sur le pare-brise le nom de la classe.
 - Se présenter au responsable.
 - Expliquer la méthodologie de la prise en charge :
 - Seuls les bagages à mains possibles dans le véhicule.
 - Faire monter dans le véhicule les enfants une fois le chargement fini.
 - N'ouvrir qu'une seule soute à la fois.
 - C'est moi qui procède au chargement des bagages dans les soutes.
 - Placer les accompagnateurs aux endroits stratégiques (portes, issues de secours).
 - Vérifier le bouclage des ceintures.
 - Expliquer les consignes de sécurité.
 - Remplir le billet collectif.

- 2) Équipements :
 - chaînes ;
 - pelle, cale ;
 - contrôle de carte de gazoil ;
 - vérifications des documents de bord ;
 - boîte d'ampoules supplémentaire ;
 - câbles de batterie ;
 - bleu de travail, gilet de sécurité, gants ...



C.A.P Agent d'accueil et de conduite routière - Transport de voyageurs	CORRIGÉ	SESSION 2008
EP 2 - Phase 1 : Pratique de la Relation Client Thème : Accueillir et Informer		
Durée Globale : 1h00 <u>Maximum</u>	Code : 50 31114	Coefficient : 5
		Page 1/1

ÉPREUVE EP 2

Travaux en relation avec la clientèle

Phase 1 : Pratique de la relation client

Durée : 20 minutes Maximum (pour cette partie)

SECTEUR 2 : TOURISME & GRAND TOURISME

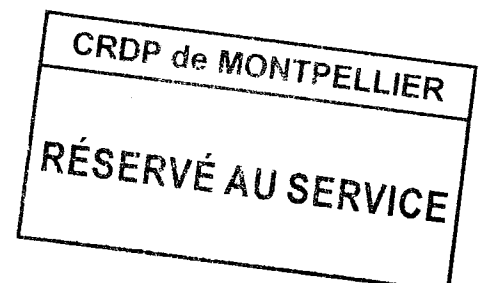
Thème : Accueillir et Informer

SUJET 3

Éléments clés pour le jury :

Réponse :

- 1) Vérification de l'itinéraire avec le guide et le responsable du groupe en fonction du véhicule. Vérifier le véhicule pour le confort du groupe.
 - a) Propreté du véhicule.
 - b) Bon fonctionnement du vidéo, de la climatisation, du micro-conducteur, du réfrigérateur, du chauffage ...
 - c) Pièces mécaniques de rechange. (boîte d'ampoules supplémentaire, bidon de liquide de refroidissement, huile, liquide d'assistance ...)
- 2) Vérifier si toutes les personnes ont leurs pièces d'identité. Si mineurs autorisation de sortie du territoire.
- 3) Consignes à transmettre aux passagers :
 - Ceintures attachées.
 - Les renseigner sur le maximum d'achats pour le retour. (alcool, cigarettes).
 - Capacité maximum de chargement (Achat de gros volumes : lampes fauteuils etc ...)
 - ...



C.A.P Agent d'accueil et de conduite routière – Transport de voyageurs	CORRIGÉ	SESSION 2008
EP 2 – Phase 1 : Pratique de la Relation Client Thème : Accueillir et Informer		
Durée Globale : 1h00 Maximum	Code : 50 31114	Coefficient : 5
		Page 1/1

ÉPREUVE EP 2

Travaux en relation avec la clientèle

Phase 2 : Pratique de travaux administratifs et commerciaux

Durée : 20 minutes Maximum

SECTEUR 1 : LIGNES RÉGULIÈRES

Thème : Contrôle

Cas n° 1

Éléments clés pour le jury :

Réponse :

1) Le terme conducteur receveur indique que la personne conduit le véhicule et vend aux clients des titres de transport.

Pour pouvoir vendre des billets il faut vérifier si les passagers en ont ; d'où la nécessité de présenter son titre de transport en montant, et au besoin si la personne ne s'exécute pas, lui demander.

2) Réponse :

a) 1 ticket coûte 1,45€

1 bloc = 1,45 x 25 = 36,25€

Pour 2 blocs = 72,50€

Donc 99,75 - 20 (fond de caisse) = 79,75 ; Donc je peux en acheter 2 et il me restera en plus de mon fond de caisse 7,25€.

b) Cas possible :

Annexe N° 1

Document achat titres de transport													
NOM	... DUPOND												
Prénom	... JEAN												
Bloc(s) de 20 Billets acheté(s)	2												
Prix total	72,50												
Détail espèces	1ct	2cts	5cts	10cts	20cts	50cts	1 €	2 €	5 €	10 €	20 €	50 €	Total espèces
			10	20	30		29	10	3				= 72,50
Montant chèque	Total chèque = 0												
	TOTAL 72,50												

CRDP de MONTPELLIER
Transport ABC BUS
RÉSERVÉ AU SERVICE

c) Je garde un maximum de pièces de 50 et 5 centimes, de 1 et 2 € vu le prix du billet afin de pouvoir rendre la monnaie facilement.

C.A.P Agent d'accueil et de conduite routière – Transport de voyageurs	CORRIGÉ	SESSION 2008	
EP 2 – Phase 2 : Pratique de Travaux Administratifs et Commerciaux Thème : Contrôle			
Durée Globale : 1h00 <u>Maximum</u>	Code : 50 31114	Coefficient : 3	Page 1/1

ÉPREUVE EP 2

Travaux en relation avec la clientèle

Phase 2 : Pratique de travaux administratifs et commerciaux

Durée : 20 minutes Maximum

SECTEUR 1 : LIGNES RÉGULIÈRES

Thème : Contrôle

Cas n° 2

Éléments clés pour le jury :

Réponse :

1-

- Lieu de départ et fin de voyage ;
- Heures de prise en charge, aller et retours ;
- S'appuyer sur un plan de réseau.

2-

- Nombre d'aller-retour par jour ;
- Nombre de voyages par semaine ;
- Si toutes les semaines, même nombre.

3- Exemple :

- 2 aller-retours par jour, soit 10 par semaine = 20 tickets normaux ;
 - $6,78 \times 2 = 13,56\text{€}$;
 - $13,56 \times 4 \text{ semaines} = 54,24\text{€}$;
 - la carte mensuelle Tempo vaut 27,69€
- donc lui conseiller la carte mensuelle Tempo

CRDP de MONTPELLIER

RÉSERVÉ AU SERVICE

C.A.P Agent d'accueil et de conduite routière – Transport de voyageurs	CORRIGÉ	SESSION 2008	
EP 2 – Phase 2 : Pratique de Travaux Administratifs et Commerciaux Thème : Contrôle			
Durée Globale : 1h00 <u>Maximum</u>	Code : 50 31114	Coefficient : 3	Page 1/1

ÉPREUVE EP 2

Travaux en relation avec la clientèle

Phase 2 : Pratique de travaux administratifs et commerciaux

Durée : 20 minutes Maximum

SECTEUR 1 : LIGNES RÉGULIÈRES

Thème : Contrôle

Cas n° 3

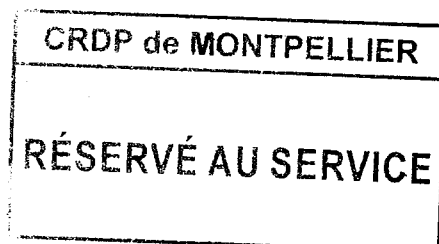
Éléments clés pour le jury :

Réponse :

- 1) Ouvrir une demi porte pour gérer le flux, ce qui permettra de vérifier si les personnes ont bien un titre de transport.

Le conducteur a le temps car 10 minutes de temps de battement avant le prochain départ.

- 2) - Règlement d'exploitation affiché à l'intérieur du véhicule.
- Signalétique embarquée : les différents pictogrammes (Veuillez présenter votre titre de transport, validez votre titre de transport ...).
- 3) - Vérifier si les personnes ont bien un titre de transport (= Assurance trajet).
- Si un client ne s'est pas préparé à le présenter lors de la montée, insister sur perte de temps pour la recherche du titre dans son sac devant le poste de conduite.
- Si client voulait frauder insister sur l'assurance pour son trajet en autobus.



C.A.P Agent d'accueil et de conduite routière – Transport de voyageurs	CORRIGÉ	SESSION 2008	
EP 2 – Phase 2 : Pratique de Travaux Administratifs et Commerciaux Thème : Contrôle			
Durée Globale : 1h00 <u>Maximum</u>	Code : 50 31114	Coefficient : 3	Page 1/1

ÉPREUVE EP 2

Travaux en relation avec la clientèle

Phase 2 : Pratique de travaux administratifs et commerciaux

Durée : 20 minutes Maximum

SÉCTEUR 1 : LIGNES RÉGULIÈRES

Thème : Contrôle

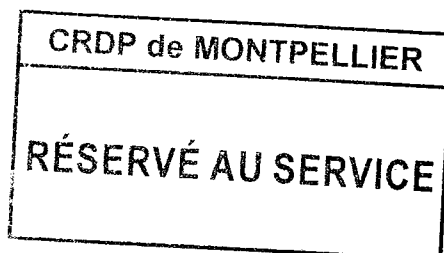
Cas n° 4

Éléments clés pour le jury :

Réponse :

- 1) Placer l'élève sur un siège avant pour le faire patienter.
Continuer la montée en vérifiant les titres de transport des autres enfants.
- 2) Obligation d'accepter l'élève à bord du véhicule. (client mineur)
Lui demander quel titre de transport il possède.
Vérifier et relever son identité (carte scolaire, livret scolaire etc...).
- 3) Transmettre à notre arrivée au dépôt les renseignements à l'exploitation, pour vérifications.

Note au jury : attendre du candidat qu'il insiste sur le transport des mineurs.



C.A.P Agent d'accueil et de conduite routière – Transport de voyageurs	CORRIGÉ	SESSION 2008	
EP 2 – Phase 2 : Pratique de Travaux Administratifs et Commerciaux Thème : Contrôle			
Durée Globale : 1h00 <u>Maximum</u>	Code : 50 31114	Coefficient : 3	Page 1/1

ÉPREUVE EP 2

Travaux en relation avec la clientèle

Phase 2 : Pratique de travaux administratifs et commerciaux

Durée : 20 minutes Maximum

SECTEUR 1 : LIGNES RÉGULIÈRES

Thème : Gestion

Cas n° 1

Éléments clés pour le jury :

Réponse :

- 1) Argent et ticket appartiennent à l'entreprise. Risques encourus : avertissement oral ou écrit, voire blâme, voire mise à pied et licenciement. (graduation des sanctions).
 - Il y a un manque à gagner pour l'entreprise.
- 2) - Contrôler ma caisse tous les soirs en fin de service et au besoin la réapprovisionner ;
 - S'obliger à verser les recettes toutes les fins de semaines ;
 - Bien sûr, éviter de dépenser l'argent de la caisse pour des achats privés.

CRDP de MONTPELLIER

RÉSERVÉ AU SERVICE

C.A.P Agent d'accueil et de conduite routière – Transport de voyageurs

EP 2 – Phase 2 : Pratique de Travaux Administratifs et Commerciaux

Thème : Gestion

Durée Globale : 1h00 Maximum

Code : 50 31114

Coefficient : 3

SESSION 2008

Page 1/1

ÉPREUVE EP 2

Travaux en relation avec la clientèle

Phase 2 : Pratique de travaux administratifs et commerciaux

Durée : 20 minutes Maximum

SECTEUR 1 : LIGNES RÉGULIÈRES

Thème : Gestion

Cas n° 2

Éléments clés pour le jury :

Réponse :

- 1) Argent et ticket appartiennent à l'entreprise. Risques encourus : avertissement oral ou écrit, voire blâme, voire mise à pied et licenciement.
- 2) - L'entreprise a une vision sur la fréquentation de la ligne.
- L'entreprise réinvestit les fonds immédiatement dans l'achat de fournitures pour son fonctionnement ou le place en banque afin de régler les charges.
- 3) Comportement non professionnel et sanctionnable.

CRDP de MONTPELLIER
RÉSERVÉ AU SERVICE

C.A.P Agent d'accueil et de conduite routière – Transport de voyageurs	CORRIGÉ	SESSION 2008	
EP 2 – Phase 2 : Pratique de Travaux Administratifs et Commerciaux Thème : Gestion			
Durée Globale : 1h00 <u>Maximum</u>	Code : 50 31114	Coefficient : 3	Page 1/1

ÉPREUVE EP 2

Travaux en relation avec la clientèle

Phase 2 : Pratique de travaux administratifs et commerciaux

Durée : 20 minutes Maximum

SECTEUR 1 : LIGNES RÉGULIÈRES

Thème : Gestion

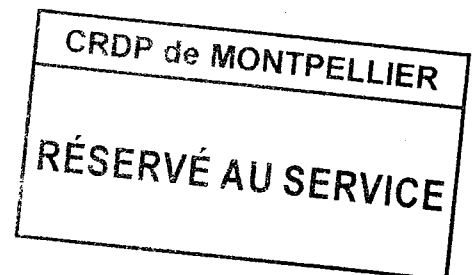
Cas n° 3

Éléments clés pour le jury :

Réponse :

- 1) - Vous informez le groupe qu'il est interdit de monter par les portes arrières (précisé dans le règlement intérieur affiché dans le véhicule).
 - On ne peut vérifier les titres de transport.

- 2) - Informer l'exploitation de la situation ;
 - Envisager de mettre un contrôle supplémentaire à l'entrée ;
 - Mettre une information en place avec les responsables du lycée.



C.A.P Agent d'accueil et de conduite routière – Transport de voyageurs	CORRIGÉ	SESSION 2008	
EP 2 – Phase 2 : Pratique de Travaux Administratifs et Commerciaux Thème : Gestion			
Durée Globale : 1h00 <u>Maximum</u>	Code : 50 31114	Coefficient : 3	Page 1/1

ÉPREUVE EP 2

Travaux en relation avec la clientèle

Phase 2 : Pratique de travaux administratifs et commerciaux

Durée : 20 minutes Maximum

SECTEUR 1 : LIGNES RÉGULIÈRES

Thème : Gestion

Cas n° 4

Éléments clés pour le jury :

Réponse :

1- Nous ne pouvons refuser de vendre un titre de transport. Informer l'exploitation du problème ; au besoin demander un dépannage ; accueillir les clients et les prendre en charge.

L'exploitation est prévenue, donc il n'y aura pas de contrôle.

2- Prévoir un seuil d'alerte pour se réapprovisionner.

Si possible, se réapprovisionner auprès d'un conducteur ou d'un kiosque-relai.

Autre(s) solution(s) logique(s) à apprécier.

CRDP de MONTPELLIER

RÉSERVÉ AU SERVICE

C.A.P Agent d'accueil et de conduite routière – Transport de voyageurs	CORRIGÉ	SESSION 2008	
EP 2 – Phase 2 : Pratique de Travaux Administratifs et Commerciaux Thème : Gestion			
Durée Globale : 1h00 <u>Maximum</u>	Code : 50 31114	Coefficient : 3	Page 1/1

ÉPREUVE EP 2

Travaux en relation avec la clientèle

Phase 2 : Pratique de travaux administratifs et commerciaux
Durée : 20 minutes Maximum

SECTEUR 2 : TOURISME & GRAND TOURISME

Thème : Contrôle

SUJET 1

Éléments clés pour le jury :

Réponse :

- 1/ ➤ Documents obligatoires rattachés au véhicule :
- carte grise ;
 - attestation d'assurance ;
 - attestation d'aménagement (carte violette) ;
 - licence communautaire ;
 - Si véhicule équipé de vidéo et/ou radio, attestation SACEM ;
 - Billet collectif ;
 - Facultatifs mais conseillés : constat amiable, plans et cartes routières.
- Documents rattachés au conducteur :
- permis D valide (visite médicale tous les 5 ans) ;
 - attestation FIMO (Formation Initiale Minimum Obligatoire) et/ou FCOS (Formation Continue Obligatoire de Sécurité) ;
 - attestation de repos ;
 - disque de la journée et des 28 derniers disques de journées travaillées ou carte conducteur si chronotachygraphe numérique ;
 - attestation d'emploi (fiche de paie, billet collectif...).
- 2/ La réglementation sociale européenne, car véhicule de plus de 9 places et 3,5 t.

CRDP de MONTPELLIER

RÉSERVÉ AU SERVICE

C.A.P Agent d'accueil et de conduite routière - Transport de voyageurs		CORRIGÉ	SESSION 2008
EP 2 - Phase 2 : Pratique de Travaux Administratifs et Commerciaux Thème : Contrôle			
Durée Globale : 1h00 Maximum	Code : 50 31114	Coefficient : 3	Page 1/1

ÉPREUVE EP 2

Travaux en relation avec la clientèle

Phase 2 : Pratique de travaux administratifs et commerciaux
Durée : 20 minutes Maximum

SECTEUR 2 : TOURISME & GRAND TOURISME

Thème : Contrôle

SUJET 2

Éléments clés pour le jury :

Réponse :

- 1/ Un véhicule de type autocar ; places assises, ceintures de sécurité ...
Les pictogrammes transport d'enfants ne doivent pas apparaître car il s'agit d'un transport occasionnel et non d'un trajet domicile - école - domicile (transport scolaire).

- 2/ Les équipements de sécurité obligatoires à bord des autocars sont :
 - extincteur 6 kg : vérifiez la date de dernière visite ;
 - boîte à pharmacie ;
 - éclairages des ouvertures de portes et intérieurs ;
 - chauffage en état de fonctionnement ;
 - marteaux brise-glace en nombre suffisant (autant que d'issues de secours) ;
 - ceintures de sécurité toutes présentes et en état de fonctionnement ;
 - Lot de bord complet (triangle de pré-signalisation).

CRDP de MONTPELLIER

RÉSERVÉ AU SERVICE

C.A.P Agent d'accueil et de conduite routière - Transport de voyageurs	CORRIGÉ	SESSION 2008	
EP 2 - Phase 2 : Pratique de Travaux Administratifs et Commerciaux Thème : Contrôle			
Durée Globale : 1h00 Maximum	Code : 50 31114	Coefficient : 3	Page 1/1

ÉPREUVE EP 2

Travaux en relation avec la clientèle

Phase 2 : Pratique de travaux administratifs et commerciaux
Durée : 20 minutes Maximum

SECTEUR 2 : TOURISME & GRAND TOURISME

Thème : Contrôle

SUJET 3

Éléments clés pour le jury :

Réponse :

- 1/ (Cf. Feuille de route complétée au verso).

- 2/ Document nécessaire pour passage frontière.



C.A.P Agent d'accueil et de conduite routière - Transport de voyageurs		CORRIGÉ	SESSION 2008
EP 2 - Phase 2 : Pratique de Travaux Administratifs et Commerciaux			
Thème : Contrôle			
Durée Globale : 1h00 Maximum	Code : 50 31114	Coefficient : 3	Page 1/2

SUJET 3

Éléments clés pour le jury :

F

CRDP de MONTPELLIER
CARNET N° 026272
RÉSERVÉ AU SERVICE
FEUILLE DE ROUTE

N° 14

SERVICES OCCASIONNELS INTERNATIONAUX ET SERVICES OCCASIONNELS EN RÉGIME DE CABOTAGE
(Chaque rubrique peut être complétée, si nécessaire, sur une feuille séparée)

1	508 PB 34 Numéro d'immatriculation de l'autocar	ETOILE CARS Lieu, date et signature du transporteur				
2	→ Transporteur et, le cas échéant, sous-traitant ou groupe de transporteurs	1	2	3		
3	→ Nom du ou des conducteurs	1	2	3	SOM NORT	
4	Organisme ou personne organisateur du service occasionnel	1	2	3	4	
5	Type de service	<input checked="" type="checkbox"/> Service occasionnel international <input type="checkbox"/> Service occasionnel en régime de cabotage <input type="checkbox"/> Cabotage des services réguliers spécialisés — récapitulatif mensuel Mois <u>AVRIL</u> Année <u>2008</u>				
6	Lieu de départ du service : <u>TOULOUSE</u> Lieu de destination du service : <u>TOULOUSE</u>	Pays : <u>FRANCE</u> Pays : <u>FRANCE</u>				
7	Programme de voyage	Itinéraire / Étapes journalières et/ou points de prise en charge et dépose			Km prévu	
	Dates	de	à	Nombre de voyageurs	A vide (Cocher X)	
	<u>12/06/08</u>	<u>TOULOUSE</u>	<u>BARCELONE</u>	<u>42</u>		<u>292 km</u>
	<u>14/06/08</u>	<u>BARCELONE</u>	<u>MADRID</u>	<u>42</u>		<u>623 km</u>
	<u>16/06/08</u>	<u>MADRID</u>	<u>BARCELONE</u>	<u>42</u>		<u>623 km</u>
	<u>18/06/08</u>	<u>BARCELONE</u>	<u>TOULOUSE</u>	<u>42</u>		<u>292 km</u>
8	Points de correspondance éventuels avec un autre transporteur de même groupe	Nombre de voyageurs déposés	Destination finale des voyageurs déposés	Transporteur qui reprend les voyageurs		
EXCURSIONS LOCALES						
9	Date	Km prévus	Lieu de départ	Lieu de l'excursion	Nombre de voyageurs	
MODIFICATIONS IMPRÉVUES						
10						

ÉPREUVE EP 2

Travaux en relation avec la clientèle

Phase 2 : Pratique de travaux administratifs et commerciaux
Durée : 20 minutes Maximum

SECTEUR 2 : TOURISME & GRAND TOURISME

Thème : Gestion

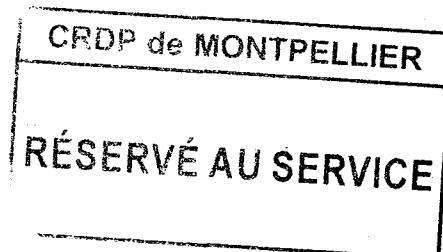
SUJET 1

Éléments clés pour le jury :

Réponse :

Le conducteur qui sera choisi sera M. Gérard, car :

- Plus d'un an de permis et 7 ans d'ancienneté – donc suppression de la restriction kilométrique (+50 Kms autour du point d'attache du véhicule) ;
- M. Dupont aurait pu être choisi si formation professionnelle, type C.A.P.-B.E.P. Conducteur Routier.



C.A.P Agent d'accueil et de conduite routière - Transport de voyageurs		CORRIGÉ	SESSION 2008
EP 2 - Phase 2 : Pratique de Travaux Administratifs et Commerciaux Thème : Gestion			
Durée Globale : 1h00 Maximum	Code : 50 31114	Coefficient : 3	Page 1/1

ÉPREUVE EP 2

Travaux en relation avec la clientèle

Phase 2 : Pratique de travaux administratifs et commerciaux
Durée : 20 minutes Maximum

SECTEUR 2 : TOURISME & GRAND TOURISME

Thème : Gestion

SUJET 2

Éléments clés pour le jury :

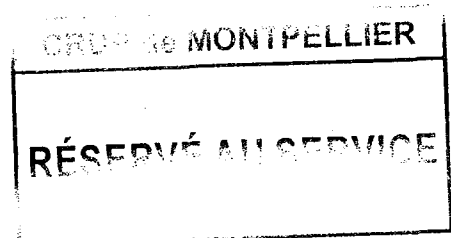
Réponse :

1) Proposer de déposer le groupe dans le centre-ville pour une visite de reconnaissance à pied (lieu facile d'accès et bien fléché).

Prétexter la dépose des bagages à l'hôtel pour rechercher l'hébergement en s'appuyant éventuellement sur l'office du tourisme.

2) Avantages :

- ne pas inquiéter le groupe ;
- faire la recherche sans stress ;
- gérer les imprévus avec l'hôtelier ;
- installer les bagages dans les chambres tranquillement ;
- accueil plus calme.



C.A.P Agent d'accueil et de conduite routière - Transport de voyageurs		CORRIGÉ	SESSION 2008
EP 2 - Phase 2 : Pratique de Travaux Administratifs et Commerciaux Thème : Gestion			
Durée Globale : 1h00 <u>Maximum</u>	Code : 50 31114	Coefficient : 3	Page 1/1

ÉPREUVE EP 2

Travaux en relation avec la clientèle

Phase 2 : Pratique de travaux administratifs et commerciaux
Durée : 20 minutes Maximum

SECTEUR 2 : TOURISME & GRAND TOURISME

Thème : Gestion

SUJET 3

Éléments clés pour le jury :

Réponse :

- 1)
 - Repérer sur les cartes réseau du pétrolier où sont positionnées ses stations services ;
 - Faire un choix qui permette aux clients de se reposer et de se détendre pendant le ravitaillement ;
 - Éviter de faire le ravitaillement devant la clientèle (sécurité, temps d'attente et confort des passagers).

- 2) Facture en mentionnant sur celle-ci le kilométrage + immatriculation du véhicule, le nom du conducteur, la date.

La consommation du conducteur et du véhicule pourra ainsi être analysée (conduite rationnelle ou non) et comparée aux consommations des différents véhicules.

A remettre dans le rapport de voyage.



C.A.P Agent d'accueil et de conduite routière - Transport de voyageurs		CORRIGÉ	SESSION 2008
EP 2 - Phase 2 : Pratique de Travaux Administratifs et Commerciaux Thème : Gestion			
Durée Globale : 1h00 Maximum	Code : 50 31114	Coefficient : 3	Page 1/1