



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.

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

CRDP de MONTPELLIER
RÉSERVÉ AU SERVICE

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

C.A.P Agent d'accueil et de conduite routière – Transport de voyageurs	CONSIGNES AU JURY	SESSION 2008
EP 2 – Travaux en relation avec la clientèle		
Code : 50 31114	Durée : 2h15 maxi	Coefficient : 11
		Page 1/3

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 administratifs et commerciaux Déroulement de l'épreuve

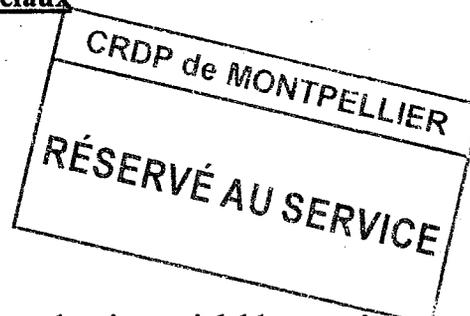
ORGANISATION

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.

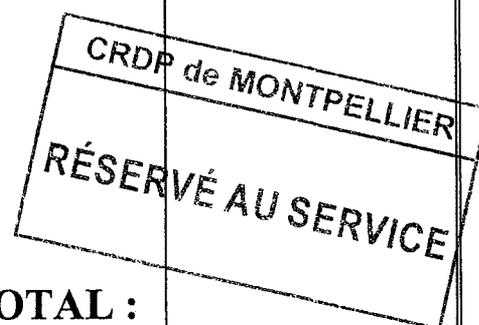
CONSIGNES

- 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	CONSIGNES AU JURY	SESSION 2008	
EP 2 – Travaux en relation avec la clientèle			
Code : 50 31114	Durée : 2h15 maxi	Coefficient : 11	Page 3/3

EPREUVE EP2**TRAVAUX EN RELATION AVEC LA CLIENTELE****PHASE 1 : PRATIQUE DE LA RELATION CLIENT**

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



PHASE 1 : PRATIQUE DE LA RELATION CLIENT

Fiche d'évaluation guide

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

CRDP de MONTPELLIER

RÉSERVÉ AU SERVICE

C.A.P Agent d'accueil et de conduite routière – Transport de voyageurs	BARÈME	SESSION 2008
EP 2 – Phase 1 : Pratique de la Relation Client		
Durée : 1h00 maxi	Code : 50 31114	Coefficient : 5
		Page 2/3

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	

CRDP de MONTPELLIER
RÉSERVÉ AU SERVICE

C.A.P Agent d'accueil et de conduite routière – Transport de voyageurs	BARÈME	SESSION 2008	
EP 2 – Travaux en relation avec la clientèle			
Durée : 2h15 maxi	Code : 50 31114	Coefficient : 11	Page 1/1

PHASE 2 : PRATIQUE DE TRAVAUX ADMINISTRATIF ET COMMERCIAUX

Fiche d'évaluation guide

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

CRDP de MONTPELLIER

RÉSERVÉ AU SERVICE

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>Le candidat présente ses fiches et répond aux questions du jury</p>	<p>○ Présentation, prestation orale du candidat.</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px auto; width: 80%; text-align: center;">Savoirs associés</div> <ul style="list-style-type: none"> • Législation et économie appliquée. • Connaissance de l'entreprise. • Eléments économique et juridique. <p><i>(Évaluation à l'aide de la fiche guide jointe)</i></p>	<p>40 points</p>	
<p>Noms des membres du jury :</p> <p>Emargement :</p>		<p>TOTAL :</p> <p>Note proposée :</p>	

CRDP de MONTPELLIER
RÉSERVÉ AU SERVICE

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.

CRDP de MONTPELLIER

RÉSERVÉ AU SERVICE

C.A.P Agent d'accueil et de conduite routière – Transport de voyageurs	BARÈME	SESSION 2008	
EP 2 – Phase 3 : Entretien relatif à la partie économique et juridique			
Durée : 0h15 maxi	Code : 50 31114	Coefficient : 2	Page 2/2