



SERVICES CULTURE ÉDITIONS
RESSOURCES POUR
L'ÉDUCATION NATIONALE

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

Campagne 2009

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

CORRIGÉ

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) Je suis obligé(e) de la laisser monter.

cf. 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 chariot de courses et personnes avec enfants (y compris enfants en poussette) ».

2) Recommandation de sécurité : éviter de laisser l'enfant dans le siège, le prendre sur soi en l'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 (bloquer les roues).

Si difficultés pour accéder au véhicule mettre en œuvre la rampe si le véhicule en est équipé.

3) Le règlement intérieur qui doit être affiché.

C.A.P Agent d'accueil et de conduite routière – Transport de voyageurs		CORRIGÉ	SESSION 2009
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° 2

Éléments clés pour le jury :

Réponse :

- 1) - Avoir un comportement disponible, être à l'écoute de mes clients, souriant, affable, avoir une attitude courtoise mais ferme ;
 - Placer les accompagnateurs près des issues de secours.

- 2) - Informations concernant la sécurité à l'intérieur du véhicule (Tous les passagers doivent être assis, ceinture bouclée, pas de chahut, pas de personnes debout dans l'allée centrale, les sacs bien rangés à l'endroit prévu...) ;
 - Informations concernant l'horaire de retour (Il se peut que vous ayez un service scolaire à effectuer après ce service, d'où nécessité de précision). Bien préciser l'horaire de retour.

En fin de ce service vérifier l'état du véhicule et si rien n'a été oublié.

C.A.P Agent d'accueil et de conduite routière – Transport de voyageurs		CORRIGÉ	SESSION 2009
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° 3

Éléments clés pour le jury :

Réponse :

- 1) En tant que conducteur, il y a certains renseignements que vous pouvez apporter :
 - Le numéro des lignes accessibles aux PMR (personne à mobilité réduite) ;
 - L'équipement des véhicules affectés aux transports de personnes à mobilité réduite (rampe d'accès, dispositif sonore et/ou lumineux, pictogramme équipant le bus...).
- 2) - Il existe un service spécialisé destiné aux PMR (prendre contact par téléphone).
 - Si possible, remettre à la personne une brochure comportant ces renseignements ou l'orienter vers une agence où quelqu'un la renseignera plus précisément (communiquer le n° de téléphone).

C.A.P Agent d'accueil et de conduite routière – Transport de voyageurs		CORRIGÉ	SESSION 2009
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) - Demander la confirmation du changement d'itinéraire à l'exploitation ;
 - Bien visualiser le parcours. Demander, en cas de besoin, l'aide du service d'exploitation ;
 - Si besoin, s'arrêter pour vérifier le plan du réseau.
- 2) - Prévenir les clients présents dans le bus du changement d'itinéraire et de l'heure d'arrivée approximative.
 - S'appuyer sur un plan du réseau pour répondre aux questions éventuelles des clients.
 - Informer les clients des modifications : arrêts non desservis, parcours modifié.

C.A.P Agent d'accueil et de conduite routière – Transport de voyageurs	CORRIGÉ	SESSION 2009	
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