



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 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 :

- Par définition on ne laisse jamais un enfant sur le bord de la route, il serait peut-être livré à lui-même toute la journée (parents absents, au travail...);
- J'invite l'enfant à monter à bord, en lui demandant sa carte d'abonnement et s'il n'en possède pas, de régulariser sa situation auprès du conseil général;
- Je lui demande son cahier de correspondance afin de recopier ses coordonnées :
 - Nom, prénom;
 - Adresse;
 - Téléphone des parents.
- Dès mon retour à l'entreprise, je signalerai le nom de l'élève au service d'exploitation.

| | | | |
|---|-----------------|-----------------|----------|
| C.A.P Agent d'accueil et de conduite routière – Transport de voyageurs | CORRIGÉ | SESSION 2009 | |
| 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- Non, car le contrat de transport établi entre les A.O. (Autorités Organisatrices) et l'élève ne serait plus respecté.
- 2- En cas d'accident la responsabilité du transporteur serait engagée.

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

Rappel réglementaire :

- Le contrat de transport fixe les obligations du transporteur et de l'usager ;
- Le rôle du conducteur receveur est de les faire appliquer ;
- Une des obligations du client empruntant une ligne régulière est de s'acquitter de son titre de transport.

Conduite à tenir :

- Interpeller le client avec courtoisie et politesse en toute discrétion ;
- Lui demander de présenter son titre de transport ;
- S'il n'en a pas, l'inciter à en prendre un en lui expliquant que le titre de transport est l'assurance de son trajet : s'il se blesse dans le véhicule ou à la descente de celui-ci, il sera assuré (sans ticket, il ne le serait pas) ;
- De plus, lui signifier que le prix du trajet participe aussi à l'expansion de l'entreprise et à la qualité du service.

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