



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 : Gestion

Cas n° 1

Éléments clés pour le jury :

Réponse :

- 1) - Informer l'exploitation du problème ;
  - Accueillir les clients et les prendre en charge, si je n'ai pas de moyen pour justifier la vente, je les prends en charge gratuitement ;
  - Au besoin, demander un dépannage (à un collègue) ;
  - Le service exploitation est prévenu, donc il n'y aura pas de contrôle.
  
- 2) - Il serait peut-être judicieux de prévoir un seuil d'alerte pour le réapprovisionnement ;
  - contrôler sa pochette systématiquement avant de partir et prévoir d'avoir toujours un stock important de tickets.

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

Éléments clés pour le jury :

Réponse :

- 1) - Mesures disciplinaires ;
  - Rappel à l'ordre (lettre d'avertissement) ;
  - Injonction de justifier l'écart et le haut niveau de liquidité.
  
- 2) - Avertissement ;
  - Mise à pied ;
  - Éventuellement licenciement.
  
- 3) - Justifier l'état ;
  - Réapprovisionner rapidement ;
  - Suivre sa caisse au jour le jour.

C.A.P Agent d'accueil et de conduite routière – Transport de voyageurs	<b>CORRIGÉ</b>	SESSION 2009
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) Ne pas refuser la personne, l'accueillir et la prendre en charge.
- 2) - Lui demander si elle a de la monnaie (lui expliquer la situation) ;
  - Sinon, demander si parmi les passagers, quelqu'un peut lui faire la monnaie ;
  - Si ce n'est pas le cas, rendre la monnaie en utilisant son argent personnel (évidemment, se rembourser dès que possible).
- 3) Pour éviter que cela ne se reproduise :
  - augmenter sa réserve de petite monnaie ;
  - indiquer sur une note affichée dans le bus qu'il n'y aura pas de rendu de monnaie au delà d'un montant fixé (5€ ou 10 €).

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