



SERVICES CULTURE ÉDITIONS  
RESSOURCES POUR  
L'ÉDUCATION NATIONALE

**Ce document a été numérisé par le CRDP de Clermont-Ferrand  
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.

# ÉPREUVE EP 1

Préparation du déplacement, prise en charge et maintenance du véhicule

Phase 1 : préparation et gestion du déplacement

Thèmes : Gérer une situation anormale,  
Réagir à une situation d'accident

## CAS n° 1

**Éléments clés pour le jury :**

Réponse :

- Tout d'abord, je constate les dégâts sur le véhicule, ensuite j'informe la clientèle afin de les rassurer ;
- Je m'assure que le véhicule soit en sécurité et ne gêne pas la circulation ;
- Feux de détresse allumés, frein de Park enclenché, gilet de sécurité endossé, triangle de présignalisation mis à 30 mètres et visible à 100 mètres ;
- Je préviens mon exploitation en expliquant les faits et en précisant que j'ai des jeunes clients à bord du véhicule ;
- J'informe la clientèle de la solution prise par mon exploitation.

➤ *Accepter toutes réponses logiques en conformité avec la situation.*

C.A.P. Agent d'accueil et de conduite routière – Transport de voyageurs		CORRIGÉ	SESSION 2011
EP 1 – Phase 1 : Préparation et Gestion d'un déplacement			
<u>Thème : Gérer une situation anormale &amp; Réagir à une situation d'accident</u>		Coef. : 3	Page 1/1
Durée : 0h30 Maximum	Code : 50 31114		

# ÉPREUVE EP 1

Préparation du déplacement, prise en charge et maintenance du véhicule

Phase 1 : préparation et gestion du déplacement

Thèmes : Gérer une situation anormale,  
Réagir à une situation d'accident

## CAS n° 2

**Éléments clés pour le jury :**

**Réponse :**

- 1) Tout d'abord stationner le véhicule à son emplacement.  
Ensuite constater les dégâts sur les véhicules et relever le numéro d'identification du second véhicule.
- 2) Prévenir l'exploitation afin qu'elle puisse attribuer un autre véhicule pour le service.  
(Attention, si déplacement vers l'exploitation, penser à prendre sa caisse.)  
Faire un constat interne sur l'incident avec description de l'état du sinistre.  
Prendre en charge le nouveau véhicule (faire une vérification avant départ) et assurer son service.
- 3) Retard sur la ligne : si l'exploitation est équipée d'un SAEIV (système d'aide à l'exploitation et d'information voyageurs) la clientèle sera prévenue grâce à l'affichage aux arrêts, dans le cas contraire, la clientèle sera mécontente ce qui générera du stress pour le conducteur, il doit redoubler d'attention dans sa conduite et informer la clientèle.

C.A.P. Agent d'accueil et de conduite routière – Transport de voyageurs		CORRIGÉ	SESSION 2011
EP 1 – Phase 1 : Préparation et Gestion d'un déplacement			
Thème : Gérer une situation anormale & Réagir à une situation d'accident		Coef. : 3	Page 1/1
Durée : 0h30 Maximum	Code : 50 31114		

# ÉPREUVE EP 1

Préparation du déplacement, prise en charge et maintenance du véhicule

Phase 1 : préparation et gestion du déplacement

Thèmes : Gérer une situation anormale,  
Réagir à une situation d'accident

## CAS n° 3

**Éléments clés pour le jury :**

Réponse :

- J'informe la clientèle de l'incident ;
  - J'immobilise mon véhicule en sécurité ;
  - Je préviens l'exploitation (le conducteur précise le type d'incident, le nombre de personnes à bord, l'exploitation lui indique dans combien de temps arrive le prochain autobus) ;
  - J'informe la clientèle de la marche à suivre : faire patienter la clientèle à l'intérieur du véhicule en attente d'un nouveau véhicule.
- *Accepter toutes réponses logiques en conformité avec la situation.*
- *Apprécier la logique dans la présentation des réponses.*

C.A.P. Agent d'accueil et de conduite routière – Transport de voyageurs	CORRIGÉ	SESSION 2011
EP 1 – Phase 1 : Préparation et Gestion d'un déplacement		
<b>Thème : Gérer une situation anormale &amp; Réagir à une situation d'accident</b>	Coef. : 3	Page 1/1
Durée : 0h30 Maximum		

# ÉPREUVE EP 1

Préparation du déplacement, prise en charge et maintenance du véhicule

Phase 1 : préparation et gestion du déplacement

Thèmes : Gérer une situation anormale,  
Réagir à une situation d'accident

## CAS n° 4

**Éléments clés pour le jury :**

Réponse :

- 1) Prévenir immédiatement le client que sa tenue n'est pas conforme pour voyager dans un transport public. Lui demander de se vêtir tout en restant ferme et courtois. Justifier la demande en s'appuyant sur des arguments tels que la sécurité, l'hygiène, la cohabitation avec les autres clients. Insister sur la responsabilité de l'entreprise vis-à-vis de ses clients.
- 2) Se référer au règlement d'exploitation (indiquer, s'il existe, le pictogramme) et au code de la route.

C.A.P. Agent d'accueil et de conduite routière – Transport de voyageurs		CORRIGÉ	SESSION 2011
EP 1 – Phase 1 : Préparation et Gestion d'un déplacement			
Thème : Gérer une situation anormale & Réagir à une situation d'accident		Coef. : 3	Page 1/1
Durée : 0h30 Maximum	Code : 50 31114		