



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.

<p>CONSIGNES AU JURY</p> <p>EPREUVE EP2</p>

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

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

LE DOSSIER PROFESSIONNEL :
SUPPORT DE L'ÉVALUATION POUR TOUS LES CANDIDATS

- Le candidat a à sa disposition le dossier qu'il a préparé, en relation avec sa formation.
- Un exemplaire du dossier a été déposé préalablement dans le centre d'examen.

Le dossier comprend :

- ☞ Une partie administrative (documents permettant de vérifier la conformité à la réglementation de la formation en milieu professionnel),
- ☞ Une partie technique :
 - Fiche signalétique de chaque site où se sont déroulées la formation ou les activités professionnelles exploitées dans les fiches descriptives,
 - 2 fiches descriptives liées aux activités communes aux secteurs « lignes régulières » et « tourisme et grand tourisme » de :
 - ☞ Gestion contrôle,
 - ☞ Accueil information.
 - 1 fiche descriptive communication et accompagnement soit secteur ligne régulière soit tourisme et grand tourisme selon le choix du candidat à l'inscription,
 - 3 fiches pour la partie économique et juridique :
 - ☞ 1 portant sur un thème juridique et social,
 - ☞ 1 portant sur un thème économique commercial,
 - ☞ 1 point presse portant sur un thème économique et social.
 - Le contenu et la mise en forme de ce dossier sont évalués sur 20 points.
- **En l'absence de dossier dûment constitué (partie administrative et/ou partie technique et/ou partie économique et juridique), le candidat se verra attribuer la note 0 à l'épreuve.**

C.A.P Agent d'accueil et de conduite routière – Transport de voyageurs	CONSIGNES AU JURY	SESSION 2011	
EP 2 – Travaux en relation avec la clientèle		Coefficient : 11	Page 2/3
Code : 50 31114	Durée : 2h15 maxi		

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 2011	
EP 2 – Travaux en relation avec la clientèle			
Code : 50 31114	Durée : 2h15 maxi	Coefficient : 11	Page 3/3