



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 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 :

↳ Attitude à adopter :

- Dès la connaissance de cet événement le conducteur appelle son exploitation pour avoir plus de renseignements sur cette déviation, tels que :
 - le nom des rues à emprunter,
 - demander des points de repère,
 - les difficultés éventuelles de gabarit,
 - si des arrêts de substitution ont déjà été désignés ou si c'est le conducteur qui doit faire un choix de dépose en fonction des demandes,
 - le retard éventuel que ce détour va occasionner.
- Au besoin prendre un plan du réseau ou un plan de la ville pour situer le nouvel itinéraire.

↳ La gestion de la clientèle :

- Prévenir les clients de la perturbation de service dû à cet accident.
- Les informer du nouveau tracé temporaire de la ligne.
- Indiquer les arrêts non desservis.
- Annoncer et situer les arrêts de substitution.
- Annoncer les retards éventuels occasionnés.
- Vérifier la signalétique temporaire mise en place.

C.A.P Agent d'accueil et de conduite routière – Transport de voyageurs	CORRIGÉ	SESSION 2011
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. L'accueil des clients :

- Accueillir les clients de manière commerciale avec le sourire.
- S'excuser en expliquant que son véhicule n'est équipé que d'un seul emplacement UFR et que, dans ces conditions il ne peut embarquer qu'un seul fauteuil roulant.
- Se renseigner auprès de ces clients de la régularité de leurs déplacements sur cette ligne.

2. la démarche à effectuer :

Le conducteur peut proposer plusieurs solutions :

- Soit un seul client monte à bord et dans ce cas le deuxième doit pouvoir être en mesure, à son tour, de disposer d'un véhicule adapté.
- Le conducteur téléphone à son exploitation pour être certain qu'un autre véhicule équipé suit, et il se renseigne sur l'horaire de passage.
- Le conducteur explique que tous les véhicules sur cette ligne sont équipés de place UFR et invite le deuxième client à attendre le prochain véhicule qui suit à xx minutes.
- Dans le cas où les clients voyagent ensemble et ne désirent pas être séparés, appeler l'exploitation pour leur soumettre la problématique. un véhicule adapté possédant plusieurs emplacements UFR peut être envisagé pour satisfaire la demande, si le réseau en est équipé.

Il est important de préciser que les usagers UFR sont reconnus par la loi comme des personnes vulnérables. En aucun cas elles ne doivent être laissées sur la voie publique, sans s'être assuré qu'une prise en charge va être effectuée.

Textes de loi, pour info :

- « L'obstacle à la mobilité » peut être considéré comme une infraction pénale et justifier un dépôt de plainte pour : → **délaissement** (Art. 223-3 du Code pénal) → **discrimination** (Art. 225-1 du Code pénal) ;
- **Loi n° 2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées ;**
- **Décret n° 2006-138 du 9 février 2006 relatif à l'accessibilité du matériel roulant affecté aux services de transport public terrestre de voyageurs.**

C.A.P Agent d'accueil et de conduite routière – Transport de voyageurs	CORRIGÉ	SESSION 2011
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. Attitude à adopter :

- Le conducteur vérifie l'immobilisation de son véhicule, verrouille sa caisse et se déplace vers le groupe. S'adresse en priorité à la personne qui a réglé les titres, puisqu'elle s'est adressée à lui en français.
- Le conducteur parle à son interlocuteur en des termes très simples pour lui notifier l'interdiction de fumer dans les transports en commun. En cas de difficulté de compréhension, il peut se faire comprendre à l'aide des pictogrammes qui doivent être présents à bord du véhicule.

2. Règlementation en vigueur :

- Dans ce cas précis, le conducteur se sert, en premier lieu, de la loi Evin du 10 janvier 1991, ainsi que celle du 1^{er} Février 2007 interdisant de fumer dans les lieux publics et les transports collectifs.
- De plus, cette interdiction de fumer à bord des véhicules de transport doit être stipulée dans le règlement intérieur qui doit être affiché dans le véhicule.

C.A.P Agent d'accueil et de conduite routière – Transport de voyageurs	CORRIGÉ	SESSION 2011
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. Lors de la montée des clients sur le parcours, leur demander de ne pas stationner sur l'avant du véhicule et de bien reculer au fond du bus.
Même si le bus est plein, s'arrêter aux arrêts où il y a des clients que l'on peut prendre, les renseigner sur le prochain passage du bus.
2. Parler avec les clients pour connaître les changements intervenus.
3. Informer le PC de régulation d'une éventuelle charge importante sur ce tour. Prévenir le PC dès que la charge est importante pour qu'il organise éventuellement un doublage.

C.A.P Agent d'accueil et de conduite routière – Transport de voyageurs		CORRIGÉ	SESSION 2011
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