



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 : communiquer et accompagner

Cas n° 1

Éléments clés pour le jury :

Réponse :

- Selon la loi du 11 Février 2005 relatif à l'accessibilité aux transports en commun de Personnes à Mobilité Réduite, ne jamais refuser l'accès à un véhicule de transport en commun ;
- Proposer à la cliente de ranger ses courses dans un sac afin de pouvoir plier la poussette ;
- Il est possible d'installer la poussette et cette cliente dans un emplacement fauteuil roulant (UFR) si celui-ci est libre et que la poussette est placée dos à la route. Dans tous les cas il est important d'inviter cette clientèle à se placer de sorte à ne pas gêner la libre circulation et ne pas mettre en péril sa propre sécurité et celle des autres passagers à bord du 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 : Communiquer et Accompagner			
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 : communiquer et accompagner

Cas n° 2

Éléments clés pour le jury :

Réponse :

Le conducteur demande aux accompagnateurs de rester dehors avec leur groupe, le temps pour lui de vérifier s'il y a possibilité pour son véhicule d'absorber ce nombre important de clients.

- si le nombre de place est insuffisant, et après avoir contacté son entreprise, le conducteur demande aux accompagnateurs d'attendre le prochain passage à cet arrêt qui s'effectuera quelques minutes plus tard.
- La législation française par l'intermédiaire de la loi LOTI, instaure le droit aux transports pour tous. Dans ce cas, même s'il s'agit d'un groupe avec un nombre important de personnes, il doit, si la capacité du véhicule le permet, les accepter à son bord.
- Le conducteur profite de cette occasion pour donner aux accompagnateurs un plan du réseau et une fiche horaire de la ligne.

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 : Communiquer et Accompagner			
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 : communiquer et accompagner

Cas n° 3

Éléments clés pour le jury :

Réponse :

Comportement :

- Proposer au client de s'asseoir sur les sièges vacants puisque nous ne sommes pas dans une période de forte fréquentation.
- Si toutefois le passager ne veut pas utiliser un siège, lui demander de libérer la plateforme-avant qui, autant que faire se peut, doit rester libre pour faciliter l'accès au véhicule.

Argumentation :

- Basée principalement sur la sécurité, expliquer au client qu'en cas de freinage brutal, il risque d'être projeté violemment contre le pare-brise (énergie cinétique) ;
- La concentration nécessaire au conducteur pour mener à bien sa mission est perturbée par la présence et éventuellement le dialogue engagé par ce passager ;
- La visibilité latérale nécessaire au bon déroulement de la conduite est largement réduite pouvant provoquer accrochage ou accident ;
- Rappeler le règlement intérieur, stipulant la dangerosité donc l'interdiction de parler au conducteur pendant l'activité conduite (sauf nécessité absolue).

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 : Communiquer et Accompagner			
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 : communiquer et accompagner

Cas n° 4

Éléments clés pour le jury :

Réponse :

- Le conducteur doit arrêter son véhicule au plus tôt et en toute sécurité, il doit (s'il en a une) verrouiller sa caisse et bien sûr enclencher les feux de détresse au cas où le véhicule empiète sur la chaussée.
- Par rapport à l'enfant agressé le conducteur :
 - Doit le rassurer ;
 - Regarder s'il n'a pas de blessures apparentes.
 - Lui demander s'il ressent des douleurs particulières.
 - Relever des renseignements le concernant (identité, adresse, numéro de téléphone, cahier de liaison scolaire...).
 - L'installer derrière lui au premier rang à droite, pour garder un œil bienveillant pendant la fin du trajet.
- Concernant les enfants agresseurs :
 - Demander les causes de l'agression.
 - Relever leur identité (carnet de liaison scolaire).
 - Eventuellement les séparer pour éviter une récurrence et les prier de rester assis et ceinturés jusqu'à la fin du trajet, en leur rappelant la réglementation à laquelle ils sont soumis, dans le transport scolaire.
- Vis-à-vis des autres enfants :
 - Ramener le calme dans les esprits.
 - Tenir un discours rassurant.
 - Faire un rappel des règles de sécurité.
- Les démarches à suivre sont :
 - Prévenir l'exploitation et rendre compte de l'incident.
 - Suivant la gravité de l'incident demander de l'assistance pour la réception de l'enfant agressé (contrôleurs, parents, secours..).

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 : Communiquer et Accompagner			
Durée Globale : 1h00 <u>Maximum</u>	Code : 50 31114	Coefficient : 5	Page 1/1