



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 2 : Pratique de travaux administratifs et commerciaux  
durée : 20 minutes Maximum ( pour cette partie )

## SECTEUR 1 : LIGNES RÉGULIÈRES

Thème : Contrôle

### Cas n° 1

#### Éléments clés pour le jury :

Réponse :

- Lorsqu'une entreprise remporte un marché scolaire, elle s'engage auprès de l'autorité organisatrice à respecter toutes les clauses du contrat signé.
- Le fait de laisser cet élève descendre à un arrêt intermédiaire, alors que la mission ne concerne que du ramassage pour l'établissement destinataire et aucune dépose aux arrêts intermédiaires, occasionne un non respect du contrat et de ce fait la responsabilité du transporteur est engagée s'il survenait un problème à cet élève.
- De ce fait la responsabilité du conducteur vis-à-vis de l'entreprise étant engagée, il est donc sanctionnable (faute professionnelle).
- Le conducteur peut conseiller d'emprunter la ligne régulière qui, elle, dessert tous les arrêts.

C.A.P Agent d'Accueil et de Conduite Routière – Transport de Voyageurs		CORRIGÉ	SESSION 2011
EP 2 – Phase 2 : Pratique de Travaux Administratifs et Commerciaux			
Thème : Contrôle		Coefficient : 3	Page 1/1
Durée Globale : 1h00 <u>Maximum</u>	Code : 50 31114		

# ÉPREUVE EP 2

Travaux en relation avec la clientèle

phase 2 : Pratique de travaux administratifs et commerciaux  
durée : 20 minutes Maximum ( pour cette partie )

## SECTEUR 1 : LIGNES RÉGULIÈRES

Thème : Contrôle

### Cas n° 2

#### Éléments clés pour le jury :

Réponse :

↳ Réaction :

- Dans un premier temps il faut arrêter le véhicule dans les meilleures conditions de sécurité possibles
- Penser à enclencher les feux de détresse, si le véhicule stationne ou empiète sur la chaussée, ouvrir les portes de manière à permettre aux passagers de descendre du véhicule pour éviter la bousculade.
- Appeler le service exploitation (radio de bord ou portable) pour le tenir informé de l'incident et pour qu'en cas d'aggravation de la situation il soit fait appel aux forces de l'ordre.
- Porter assistance, si nécessaire à l'agent agressé.

↳ Démarches mises en place :

- Pour éviter ce genre de situation, lors des contrôles, l'agent doit en toute circonstance être courtois.
- L'agent de contrôle ne doit pas être seul lors de cette opération.
- Pendant une opération de contrôle, le conducteur doit être vigilant et conduire avec une grande souplesse.
- De temps en temps le conducteur surveille son rétroviseur intérieur pour assurer une surveillance et voir le comportement du client.
- Si le contrôle se passe véhicule à l'arrêt, le conducteur doit constamment observer l'opération à l'aide de son rétroviseur.
- A l'aide des rétroviseurs extérieurs, vérifier si une patrouille de police n'est pas à proximité.

C.A.P Agent d'Accueil et de Conduite Routière – Transport de Voyageurs	CORRIGÉ	SESSION 2011	
EP 2 – Phase 2 : Pratique de Travaux Administratifs et Commerciaux Thème : Contrôle			
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 ( pour cette partie )

### SECTEUR 1 : LIGNES RÉGULIÈRES

Thème : Contrôle

#### Cas n° 3

#### Éléments clés pour le jury :

Réponse :

- Je lui renouvelle devant l'agent de contrôle les informations que je lui avais données précédemment.

Article L112-5 du code monétaire et financier :

- En cas de paiement en billets et pièces, il appartient au débiteur de faire l'appoint ;
- En cas de contrôle, le client est responsable et sera sanctionné d'un procès verbal.
- Le service implique un horaire qui est obligatoire ;
- La fréquence de rotation est importante.

C.A.P Agent d'Accueil et de Conduite Routière – Transport de Voyageurs	CORRIGÉ	SESSION 2011	
EP 2 – Phase 2 : Pratique de Travaux Administratifs et Commerciaux Thème : Contrôle			
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 ( pour cette partie )

### SECTEUR 1 : LIGNES RÉGULIÈRES

Thème : Contrôle

#### Cas n° 4

#### Éléments clés pour le jury :

Réponse :

- Je m'approche de l'arrêt à vitesse réduite afin de ne pas être pris au dépourvu compte tenu du comportement assez agité des élèves lors de la montée dans le véhicule.
- J'ouvre une demi porte afin de fluidifier et de contrôler tous les clients et de veiller à la validation des titres de transport.
- Je me réfère à l'attestation d'aménagement ou à la carte violette et aussi à la plaque de signalisation intérieure « nombre de voyageurs debout et assis ».

C.A.P Agent d'Accueil et de Conduite Routière – Transport de Voyageurs	CORRIGÉ	SESSION 2011
EP 2 – Phase 2 : Pratique de Travaux Administratifs et Commerciaux		
Thème : Contrôle	Coefficient : 3	Page 1/1
Durée Globale : 1h00 <u>Maximum</u>		

## ÉPREUVE EP 2

Travaux en relation avec la clientèle

phase 2 : Pratique de travaux administratifs et commerciaux

durée : 20 minutes Maximum ( pour cette partie )

### SECTEUR 1 : LIGNES RÉGULIÈRES

Thème : Contrôle

#### Cas n° 5

#### Éléments clés pour le jury :

Réponse :

- Malgré sa situation, je dis au client que je ne peux pas lui vendre de titre de transport car il n'a pas l'appoint.
- Il risque lors d'un contrôle sur ligne un procès verbal d'infraction qui sera émis par un contrôleur assermenté.
- Je ne refuse pas l'accès à bord. Il doit assumer la responsabilité en cas de contrôle (infraction constatée).

C.A.P Agent d'Accueil et de Conduite Routière – Transport de Voyageurs	CORRIGÉ	SESSION 2011
EP 2 – Phase 2 : Pratique de Travaux Administratifs et Commerciaux Thème : Contrôle		
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 ( pour cette partie )

### SECTEUR 1 : LIGNES RÉGULIÈRES

Thème : Contrôle

#### Cas n° 6

#### Éléments clés pour le jury :

Réponse :

#### Article 9. Conducteur-receveur d'autocar et autobus

- Ouvrier chargé de la conduite d'un autocar ou d'un autobus, vous devez :
  - percevoir les recettes voyageurs,
  - assurer la sécurité des clients de la montée dans le véhicule à la descente,
  - vérifier et faire valider les titres de transport.
- J'interpelle la cliente en lui demandant de valider son titre de transport.
- Je l'informe que si elle ne valide pas elle se trouve en situation d'infraction.
- Je lui fais remarquer que le service du transport est payant comme toute activité économique.

C.A.P Agent d'Accueil et de Conduite Routière – Transport de Voyageurs		CORRIGÉ	SESSION 2011
EP 2 – Phase 2 : Pratique de Travaux Administratifs et Commerciaux			
Thème : Contrôle		Coefficient : 3	Page 1/1
Durée Globale : 1h00 <u>Maximum</u>	Code : 50 31114		