



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 :

Salarié(e) d'une entreprise de transport située à " *Ollioules* " (83), vous effectuez un transport scolaire au départ de cette ville vers le lycée " *Les Tamaris* " à Six-Four-les-Plages.

Alors que vous repartez d'un arrêt situé à mi parcours, un élève vous interpelle pour vous signaler qu'il désire descendre au prochain arrêt.

↳ Etes-vous autorisé(e) à laisser descendre cet élève ? Justifiez votre réponse.

C.A.P Agent d'Accueil et de Conduite Routière – Transport de Voyageurs	SUJET	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° 2 :

Il est 17h00, vous effectuez un service urbain sur le réseau de “ *Vitrolles* ” (13).

A l'arrêt “ *les Estroublans* ” un contrôleur monte à bord, vous salue et procède à la vérification des titres de transport.

Soudain une altercation verbale éclate avec un client qui crie et se comporte très agressivement

- ↳ Comment réagissez-vous ?
- ↳ Selon vous, quelles sont les démarches pouvant être mise en place pour éviter un conflit pendant un contrôle ?

C.A.P Agent d'Accueil et de Conduite Routière – Transport de Voyageurs	SUJET	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 :

Vous êtes agent d'accueil et de conduite routière sur une ligne régulière urbaine.

Un contrôle de titres de transport est effectué dans votre véhicule.

Un voyageur justifie auprès du vérificateur son absence de titre, par votre refus de le lui vendre.

Il explique que vous n'aviez pas suffisamment de monnaie pour lui rendre sur un billet de 20 €, et que vous avez refusé de l'attendre s'il allait chercher de la monnaie à la boulangerie à côté de l'arrêt.

Il ne pouvait pas prendre l'autocar d'après, car il aurait été en retard pour un entretien de recrutement.

↳ Quels sont vos arguments en rapport avec la situation et la réglementation ?

C.A.P Agent d'Accueil et de Conduite Routière – Transport de Voyageurs	SUJET	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 :

Vous êtes conducteur receveur dans une entreprise de transport urbain de voyageurs. Vous arrivez en Gare routière scolaire du Lycée Marie Curie. Votre prochain départ s'effectuera dans 10 minutes.

Une vingtaine d'élèves est déjà en attente à l'arrêt et il pleut énormément. A cet arrêt vous prenez habituellement en charge environ une centaine de personnes.

- Que faites-vous ?
- Quelle procédure allez-vous adopter lors de la montée des clients ?
- Sur quel document présent dans le véhicule pouvez-vous vous référer en ce qui concerne le nombre de passagers ?

C.A.P Agent d'Accueil et de Conduite Routière – Transport de Voyageurs		SUJET	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° 5 :

Vous êtes conducteur-receveur dans un réseau de transport interurbain. Vous êtes en attente au Terminus en Gare et votre prochain départ doit s'effectuer dans 10 minutes.

Un client vous demande ce qu'il risque s'il voyage sans titre de transport. Car il vient de perdre son portefeuille et il lui reste 1€ alors que le prix du billet est de 4,50€.

- Quelles sera votre réaction vis-à-vis de client ?

- Que risque-t-il ?

C.A.P Agent d'Accueil et de Conduite Routière – Transport de Voyageurs	SUJET	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 :

Vous êtes conducteur receveur et circulez sur une ligne régulière urbaine.
Arrivé(e) à un arrêt, une cliente monte dans le véhicule en vous souriant.
Elle ne valide pas son titre de transport.

- Expliquez le rôle du conducteur receveur dans ce cas.
- Que devez-vous faire pour réagir face à la situation ?

C.A.P Agent d'Accueil et de Conduite Routière – Transport de Voyageurs	SUJET	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