



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.

Lors de l'inscription à l'examen, le candidat choisit entre le secteur « lignes régulières » et le secteur « tourisme et grand tourisme ». Il prépare un dossier en appui sur son expérience professionnelle acquise en entreprise. Un exemplaire de ce dossier, réalisé à l'aide de l'outil informatique, est préalablement déposé dans le centre d'examen.

En l'absence d'un dossier dûment constitué le candidat se verra attribuer la note 0 à cette épreuve. Le candidat ayant échoué à une session est autorisé à représenter, à une session ultérieure, le dossier déjà constitué, enrichi et mis à jour.

COMPOSITION DU DOSSIER

Il comprend une partie administrative (vérification de la conformité du temps effectué en entreprise et de la nature des activités professionnelles réalisées, au regard des exigences réglementaires) et une partie technique.

⇒ Voir le document CAP AACRTV - EP2 - Dossier professionnel (à remettre au candidat après son inscription à l'examen).

ORGANISATION

Le jury (commission d'interrogation) est constitué de 2 examinateurs :

- un professeur ou un formateur de la spécialité ;
- un professionnel (à défaut un professeur ou un formateur de la spécialité).

En appui sur le dossier professionnel du candidat, l'épreuve se déroule en 3 phases :

DOSSIER PROFESSIONNEL (sur 20 points)		
Documents à utiliser : dossier professionnel, conformité du dossier, évaluation du dossier		
<div style="background-color: #e0e0e0; padding: 5px; border: 1px solid black; margin-bottom: 5px;"> Phase 1 (1 h maximum) Pratique de la relation client </div> <p>Deux situations courantes sont proposées au candidat :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Accueil et information ; 2. Communication accompagnement. <p>Les sujets sont différents selon l'option choisie par le candidat.</p> <p>A l'initiative du jury, les situations peuvent être enrichies et adaptées préalablement à l'épreuve, en fonction du dossier professionnel.</p> <p>Préparation du candidat : 15 min maximum.</p> <p>Présentation du candidat et de son entreprise, sans interruption, à partir de la fiche signalétique du dossier professionnel : 5 min maximum.</p> <p>Le candidat répond aux questions de la situation 1 (20 min maximum), puis de la situation 2 (20 min maximum), en se référant aux fiches du dossier professionnel.</p> <p>L'évaluation est conduite à partir des grilles d'évaluation.</p> <div style="background-color: #e0e0e0; padding: 5px; border: 1px solid black; text-align: center; margin-bottom: 5px;"> Sur 100 points </div> <p>Documents à utiliser :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sujets phase 1 ; - Fiches de grilles d'évaluation phase 1. 	<div style="background-color: #e0e0e0; padding: 5px; border: 1px solid black; margin-bottom: 5px;"> Phase 2 (1 h maximum) Pratique de travaux administratifs et commerciaux </div> <p>Deux situations courantes sont proposées au candidat :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Gestion ; 2. Contrôle. <p>Les sujets sont différents selon l'option choisie par le candidat.</p> <p>A l'initiative du jury, les situations peuvent être enrichies et adaptées préalablement à l'épreuve, en fonction du dossier professionnel.</p> <p>L'exhaustivité n'est pas visée.</p> <p>Préparation du candidat : 20 min maximum.</p> <p>Le candidat répond aux questions de la situation 1 (20 min maximum), puis de la situation 2 (20 min maximum), en se référant aux fiches du dossier professionnel.</p> <p>Les 2 situations sont évaluées à travers les mêmes compétences (ligne blanche et ligne grise des grilles).</p> <div style="background-color: #e0e0e0; padding: 5px; border: 1px solid black; text-align: center; margin-bottom: 5px;"> Sur 60 points </div> <p>Documents à utiliser :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sujets phase 2 ; - Fiches de grilles d'évaluation phase 2. 	<div style="background-color: #e0e0e0; padding: 5px; border: 1px solid black; margin-bottom: 5px;"> Phase 3 (15 min maximum) Entretien relatif à la partie économique et juridique. </div> <p>Entretien relatif à la partie économique et juridique.</p> <p>Le jour, et préalablement à l'épreuve, les examinateurs se concertent et définissent le type de questions à poser. L'évaluation est conduite à partir des grilles d'évaluation.</p> <div style="background-color: #e0e0e0; padding: 5px; border: 1px solid black; text-align: center; margin-bottom: 5px;"> Sur 40 points </div> <p>Document à utiliser :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Grille d'évaluation phase 3.
Sur 220 points - Document à utiliser : la grille récapitulative		
Note sur 20 (arrondie au demi-point supérieur)		

CAP AGENT D'ACCUEIL CONDUITE ROUTIERE TRANSPORT DE VOYAGEURS	Session 2012
EP2 – Travaux en relation avec la clientèle	Synoptique de l'épreuve