



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.

**EP2 – PHASE 2 : PRATIQUE DE TRAVAUX ADMINISTRATIFS
ET COMMERCIAUX**

Lignes régulières

CAS N° 1

GESTION

Vous êtes affecté sur la ligne régulière « BOURG EN BRESSE – MACON ».

Premier arrêt

Au village de POLLIAT, un client vous règle son voyage avec un billet de 50 € (le tarif est de 7,00 €).

Votre fond de caisse ne vous permet pas de lui rendre sa monnaie.

Que faites-vous ?

Comment gérez-vous cette situation ?

Quelles mesures devraient être mise en place afin d'éviter cette situation ?

Ne pas refuser le client.

Demander l'appoint et expliquer la situation.

Si impossibilité :

- rendre la monnaie en utilisant son argent personnel,*
- ou demander si parmi les passagers, quelqu'un peut régler cette situation,*
- ou attendre les prochains arrêts afin d'obtenir des petites coupures et monnaies.*

Pour éviter cette situation :

Se munir d'un fond de caisse adapté (plus de petites coupures et monnaies),

CONTRÔLE

Vous effectuez un service scolaire.

Il est 18 heures.

Vous devez prendre en charge des élèves au lycée Albert Savant. Lors de la montée des voyageurs, un jeune lycéen n'a pas de titre de transport. La nuit est tombée, nous sommes en hiver....

Quelle attitude adoptez-vous ?

Quelle procédure devez-vous appliquer ?

Placer l'élève sur un siège avant pour le faire patienter.

Continuer l'accueil des autres élèves.

Noter ses coordonnées (pièce d'identité).

Inscrire l'incident sur le carnet de correspondance.

Rappeler la réglementation (toutes personnes doit avoir un titre de transport pour la réglementation des transports et pour les assurances....) et les obligations (obligation de présentation du titre de transport lors du prochain trajet), L'attitude du conducteur est ferme mais courtoise afin de préserver l'image de l'entreprise,

Rendre compte de l'incident à l'exploitation.

Ne jamais laisser un mineur sur le bord de la route.

En cas d'infractions répétées, demander conseil à votre hiérarchie.

CAP AGENT D'ACCUEIL CONDUITE ROUTIÈRE TRANSPORT DE VOYAGEURS

Session 2012

EP2 – Travaux en relation avec la clientèle

Phase 2 : pratique de travaux administratifs et commerciaux

Correction

EP2 – PHASE 2 : PRATIQUE DE TRAVAUX ADMINISTRATIFS ET COMMERCIAUX	Lignes régulières
	CAS N° 2

GESTION
<p>Vous assurez un service régulier sur la ligne n°2. Lors de la montée d'un client votre distributeur de billets (type PIDION) tombe en panne. Comment réglez-vous ce problème ?</p> <p><i>Ne pas refuser le client, ne pas refuser de vendre un titre de transport, l'exploitation est avertie. Moyen mis en œuvre : gérer cette situation par la délivrance d'un titre de transport « type ticket solo » A la fin du service rendre compte à l'exploitation de cet incident.</i></p>

CONTRÔLE
<p>Vous assurez un service scolaire, par fort intempérie un élève se présente avec une jambe plâtré. Il vous demande un arrêt de complaisance (son domicile est situé à 500m de l'arrêt réglementaire) Comment réagissez-vous ? Justifiez votre réponse ?</p> <p><i>Pour votre sécurité aucun arrêt de complaisance n'est accepté. La responsabilité du transporteur est engagée en cas d'infraction à cette disposition. Conseil : avertir ses parents de venir le récupérer.</i></p>

CAP AGENT D'ACCUEIL CONDUITE ROUTIÈRE TRANSPORT DE VOYAGEURS	Session 2012
<p>EP2 – Travaux en relation avec la clientèle Phase 2 : pratique de travaux administratifs et commerciaux</p>	Correction

**EP2 – PHASE 2 : PRATIQUE DE TRAVAUX ADMINISTRATIFS
ET COMMERCIAUX**

Lignes régulières

CAS N°

N° de candidat ou d'anonymat

GESTION

CONTRÔLE

Compétences professionnelles		Critères d'observations	Evaluation			
			TI	I	S	TS
C1.3	Prendre en compte les aspects financiers de la prestation.	Préparer le fond de caisse : la demande en titres de transport et en numéraires est justifiée (urbain et interurbain). S'assurer des conditions financières : la demande correspond aux besoins financiers du voyage (tourisme).				
C1.4	Organiser la messagerie.	Les marchandises sont identifiées et les documents embarqués correspondent aux services demandés.				
C2.5	Assurer le service voyageur : - montée ou descente, - installation.	Les aspects de sécurité, de confort et la réglementation. Sont pris en compte. Le choix de l'arrêt est judicieux (sécurité, exploitation). Le placement des voyageurs est judicieux. La répartition des bagages respecte la sécurité et le confort.				
C2.6	Assurer le service de messagerie.	Les marchandises sont prises en compte selon leurs spécificités ; elles sont préservées. Les documents éventuels sont renseignés.				
C2.71	Utiliser les documents relatifs à un voyage donné.	Les données sont identifiées et les rubriques sont renseignées de façon exploitable par les services administratifs.				
C2.8	Accomplir les formalités liées aux passages des frontières (CE et hors CE).	Les documents utiles sont identifiés et correctement renseignés. Les dispositions du règlement communautaire européen et de l'AETR sont respectées.				
C2.9	Assurer la gestion financière de la mission.	Les encaissements et les décaissements sont exacts. Les justificatifs des dépenses sont demandés et conservés. Les anomalies sont détectées et gérées dans le cadre des consignes de l'entreprise. La validité des titres de transport est vérifiée.				

Gestion

Note/30

Contrôle

Note/30

Légende : **TI** : Très insuffisant 0 à 4 ; **I** : Insuffisant de 5 à 9 ; **S** : Satisfaisant de 10 à 14 ; **TS** : Très satisfaisant 15 et +.

Note/60

CAP AGENT D'ACCUEIL CONDUITE ROUTIERE TRANSPORT DE VOYAGEURS

Session 2012

EP2 – Travaux en relation avec la clientèle
Phase 2 : pratique de travaux administratifs et commerciaux

**Grille
d'évaluation**