



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

Les 2 situations sont évaluées à travers les mêmes compétences (ligne blanche et ligne grise des grilles).

20 min

LIBELLE DE LA SITUATION PROFESSIONNELLE (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 ?

Adaptation au dossier :

20 min

LIBELLE DE LA SITUATION PROFESSIONNELLE (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 ?

Adaptation au dossier :

CAP AGENT D'ACCUEIL CONDUITE ROUTIERE TRANSPORT DE VOYAGEURS

Session 2012

Sujet

EP2 – Travaux en relation avec la clientèle

Durée : 1 h

S 1/2

Phase 2 : pratique de travaux administratifs et commerciaux

Coefficient : 3

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 litres 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 litres 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	Sujet
EP2 – Travaux en relation avec la clientèle	Durée : 1 h	S 2/2
Phase 1 : pratique de travaux administratifs et commerciaux	Coefficient : 3	

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

Lignes régulières

CAS N° 2

Les 2 situations sont évaluées à travers les mêmes compétences (ligne blanche et ligne grise des grilles).

20 min

LIBELLE DE LA SITUATION PROFESSIONNELLE (gestion)

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 ?

Adaptation au dossier :

20 min

LIBELLE DE LA SITUATION PROFESSIONNELLE (contrôle)

Vous assurez un service scolaire.
Par « forte intempérie », un élève se présente avec une jambe plâtré.
Il vous demande un arrêt de complaisance (son domicile est situé à 500 m de l'arrêt réglementaire)
Comment réagissez-vous ?
Justifiez votre réponse ?

Adaptation au dossier :

CAP AGENT D'ACCUEIL CONDUITE ROUTIERE TRANSPORT DE VOYAGEURS

Session 2012

Sujet

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

Durée : 1 h

Coefficient : 3

S 1/2

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	Sujet
EP2 – Travaux en relation avec la clientèle	Durée : 1 h	S 2/2
Phase 1 : pratique de travaux administratifs et commerciaux	Coefficient : 3	