CAP (Conducteur agent d'accueil en autobus et autocar)

CORRIGÉ D'UN SUJET D'ENTRAÎNEMENT (NON OFFICIEL)

Proposition de corrigé rédigée par FormaV avec l'aide d'outils d'intelligence artificielle, pour un sujet d'entraînement FormaV. Ce n'est pas un document officiel de l'examen ; il peut contenir des erreurs.

Les sujets officiels des sessions passées et nos sujets d'entraînement sont classés sur https://capc4a.fr/annales-sujets-et-corriges

Document mis en ligne par FormaV®. Reproduction ou diffusion sans autorisation interdite.

CAP C4A

Épreuve EP3 : Gestion de la relation client (UP3)

Édition 2026 • Code sujet : FV-ENT-C4A-EP3 • Durée : **30 minutes** • Coefficient : **5**

Sommaire

Cliquez sur une partie pour y accéder directement

1. Prendre en charge le client (C4) : accueil, identification de la demande et adaptation de la réponse (4 questions) **Page 3**

2. Traiter l'information liée au service (C5) : recherche, transmission et confidentialité (4 questions) **Page 6**

3. Suivre et fidéliser le client (C6) : suivi de la relation, réclamation et prévention des conflits (4 questions) **Page 8**

4. Ce qu'il faut retenir & Questions fréquentes (FAQ) (Synthèse & Q&A Examen) **Page 10**

Sujet associé **(PDF) :** https://capc4a.fr/assets/annales/cap-c4a/Accueil, information et relation client/2026/CAP (Conducteur agent d'accueil en autobus et autocar) - Accueil, information et relation client - Session 2026 - 1-Sujet.pdf

FormaV - document d'entraînement non officiel

1. Prendre en charge le client (C4) : accueil, identification de la demande et adaptation de la réponse

Le candidat présente une activité professionnelle de son dossier relative à l'accueil, puis répond à des questions en s'appuyant sur cette expérience et sur le DT 2. La situation concerne un voyageur avec une canne qui demande des informations sur le quai, l'accessibilité de l'autocar et un éventuel retard.

Accueil et identification du besoin

Question 1.1. Présentez une situation d'accueil issue de votre fiche C4. Précisez le contexte, le profil du client, la demande exprimée et les besoins que vous avez identifiés.

À adapter à une situation réellement vécue ou observée dans ma fiche C4 : à 14 h 10, en gare routière, j'accueille un voyageur qui part à 14 h 35 pour Valmont et se déplace avec une canne. Il demande si le quai a changé, s'il pourra monter sans escalier et si le départ est retardé. J'identifie ses besoins : obtenir un quai confirmé, vérifier un accès adapté à l'autocar et connaître l'état du départ. Je précise le contexte et les actions réellement réalisées dans mon activité, sans présenter cette situation fictive comme une expérience personnelle.

> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> Décrire une situation réelle de la fiche C4, en précisant le contexte, le profil du client, sa demande et les besoins identifiés.

Contact et communication

Question 1.2. Expliquez comment vous avez établi le contact, vérifié votre compréhension de la demande et adapté votre communication. Donnez un exemple concret de formulation ou de comportement professionnel.

1. Je salue le voyageur, me rends disponible et lui parle calmement, en m'adressant directement à lui.
2. Je vérifie sa demande par une reformulation : « Vous partez pour Valmont à 14 h 35 et souhaitez connaître le quai et vérifier que l'accès à l'autocar se fait sans escalier, c'est bien cela ? »
3. Je lui indique que je consulte le tableau et contacte le régulateur pour confirmer les informations. J'emploie des mots simples, ne présume pas de ses capacités et ne présente pas une hypothèse comme une certitude. Je lui explique que je reviendrai vers lui dès que j'aurai une réponse fiable.

> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> Écouter, reformuler, vérifier la compréhension et annoncer clairement les démarches sans affirmer ce qui n'est pas confirmé.

FormaV - document d'entraînement non officiel

Vérification et réponse au voyageur

Question 1.3. À partir de la situation du DT 2, indiquez les informations à vérifier avant de répondre au voyageur et proposez une réponse adaptée à son besoin. Distinguez les informations confirmées de celles à vérifier auprès d'un interlocuteur ou d'une source fiable.

Information	État et vérification	Réponse au voyageur
Service de 14 h 35 pour Valmont	Contrôler que le tableau concerne bien ce service.	Le tableau consulté à 14 h 10 affiche le quai 4, avec une mise à jour à 14 h 05.
Changement de quai	Information du voyageur non vérifiée ; demander confirmation au régulateur.	Ne pas confirmer de changement avant vérification.
Retard possible de 15 minutes	Information orale d'un collègue, non confirmée par écrit ; vérifier auprès du régulateur ou de la source habilitée.	La présenter comme une possibilité en attente de confirmation.
Accès sans escalier	Consulter le plan des quais et faire confirmer par le régulateur l'affectation du véhicule et les modalités d'accès.	Communiquer les modalités confirmées.
Téléphone personnel du conducteur	Donnée personnelle.	Ne pas la communiquer ; proposer un canal professionnel.

Je distingue donc ce qui est affiché de ce qui reste à vérifier, puis transmets au voyageur les éléments confirmés en langage clair.

> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> Quai 4 affiché à 14 h 05 ; changement, retard et accessibilité à confirmer. Ne pas communiquer le numéro personnel du conducteur.

Prise en charge adaptée

Question 1.4. Expliquez comment vous adapteriez la prise en charge si le voyageur signalait un besoin lié à une mobilité réduite ou à un handicap. Précisez les informations à recueillir et les précautions de communication à adopter.

Je m'adresse directement au voyageur et lui demande quelle aide concrète lui serait utile, sans présumer de ses capacités ni solliciter d'informations médicales inutiles. Je vérifie son accord avant toute assistance et respecte son choix.

- Préciser les difficultés concernant le cheminement, les escaliers et la montée à bord.
- Demander quelle aide ou quel aménagement il souhaite, sans imposer de geste.
- Consulter le plan d'accessibilité et demander au régulateur de confirmer le véhicule affecté et les modalités d'accès au service.

FormaV - document d'entraînement non officiel

- Expliquer simplement ce qui est confirmé et ne transmettre que les informations nécessaires à la continuité du service.

✓ RÉPONSE À RETENIR

Recueillir les besoins pratiques, demander l’accord avant d’aider et faire confirmer l’accès au véhicule par le régulateur.

FormaV - document d'entraînement non officiel

2. Traiter l’information liée au service (C5) : recherche, transmission et confidentialité

Le candidat présente une activité professionnelle liée au repérage, à la vérification et à la transmission d’informations utiles au service. Il examine des informations sur un changement de quai, un affichage mis à jour, un retard signalé oralement et une demande de coordonnées personnelles du conducteur.

Sources et fiabilité de l’information

Question 2.1. Présentez votre activité C5 et identifiez les sources d’information et les interlocuteurs que vous avez utilisés. Expliquez comment vous avez vérifié la fiabilité et l’actualité des informations.

Dans mon activité C5, je repère l’information utile, j’identifie sa source et je la vérifie avant de la transmettre. Selon la situation, je consulte le tableau de départ, les consignes internes et les interlocuteurs habilités, notamment le régulateur. Je contrôle que l’information concerne le bon service, la bonne destination et le bon horaire, puis je vérifie sa date de mise à jour. Une information orale ou non confirmée est présentée comme telle. Je transmets clairement les faits vérifiés et les éventuelles incertitudes par un canal professionnel.

> ✓ RÉPONSE À RETENIR
>
> Identifier la source, vérifier le service, l’horaire et l’actualité, puis distinguer clairement les faits confirmés des informations qui restent à vérifier.

Traitement des informations du tableau

Question 2.2. Pour chacune des informations du tableau, indiquez ce que vous transmettriez au voyageur et à qui vous vous adresseriez en interne pour la vérifier ou la compléter.

Information	À dire au voyageur	Vérification interne
Changement de quai annoncé par le voyageur	Le changement reste à confirmer.	Consulter le tableau officiel et solliciter le régulateur ou un interlocuteur habilité.
Tableau : quai 4, mis à jour à 14 h 05	Le tableau indique le quai 4 ; je vérifie qu’il s’agit bien du service de 14 h 35 vers Valmont.	Contrôler le service et l’horaire, puis confirmer auprès du régulateur si nécessaire.
Retard estimé à 15 minutes, signalé oralement	Un retard de 15 minutes est possible, mais il n’est pas confirmé.	Recontacter le collègue à l’origine de l’information et solliciter le régulateur.
Téléphone personnel du conducteur	Je ne communique pas ses coordonnées personnelles ; je propose de transmettre la demande par un canal professionnel.	Utiliser le canal professionnel prévu par l’entreprise.

Pour l’accès sans escalier, je consulte le plan d’accessibilité disponible et demande au régulateur de confirmer l’affectation du véhicule et les modalités d’accès.

FormaV - document d'entraînement non officiel

✓ RÉPONSE À RETENIR

Transmettre les faits vérifiés, signaler les informations incertaines, confirmer l'accès avec le régulateur et protéger les coordonnées personnelles du conducteur.

Transmission au collègue et confidentialité

Question 2.3. Expliquez comment vous transmettriez à un collègue une information utile à la continuité du service. Précisez les éléments à conserver, le canal professionnel à employer et les précautions de confidentialité.

1. Je transmets au collègue concerné le service, la destination, l'horaire, l'information utile, sa source, l'heure de réception et son niveau de confirmation.
2. J'utilise un canal professionnel prévu par l'entreprise, comme l'outil interne ou le téléphone professionnel, et je laisse une trace écrite si la procédure le demande.
3. Je distingue les faits confirmés des éléments à vérifier, afin que personne ne relaie une hypothèse comme une certitude.
4. Je limite le message aux données nécessaires à la continuité du service et le réserve aux personnes habilitées.

✓ RÉPONSE À RETENIR

Transmettre les éléments utiles, leur source et leur degré de confirmation par un canal professionnel, aux seuls collègues habilités.

Protection des données personnelles

Question 2.4. À partir du DT 1, donnez une précaution concrète à appliquer lors de la collecte ou de la transmission de données concernant un client.

J'applique le principe de minimisation des données : je ne recueille et ne transmets que les informations nécessaires à la demande ou à la continuité du service. Par exemple, pour signaler une difficulté d'accès, je communique au régulateur les besoins pratiques utiles, sans demander de renseignements personnels superflus. J'utilise un canal professionnel prévu par l'entreprise et limite l'accès aux personnes habilitées. Les coordonnées personnelles du conducteur ne sont jamais communiquées au voyageur.

✓ RÉPONSE À RETENIR

Ne recueillir et transmettre que les données nécessaires, par un canal professionnel et uniquement aux interlocuteurs habilités.

FormaV - document d'entraînement non officiel

3. Suivre et fidéliser le client (C6) : suivi de la relation, réclamation et prévention des conflits

Le candidat présente une activité de son dossier portant sur le suivi de la relation client, une réclamation ou la fidélisation. Il traite aussi une contestation concernant un retard dont l'heure réelle de départ n'est pas encore confirmée par le régulateur.

Situation de suivi ou de réclamation

Question 3.1. Présentez une situation de suivi ou de réclamation issue de votre fiche C6. Décrivez les faits, les attentes du client, votre rôle et les actions réalisées.

Exemple à remplacer par votre situation réelle de fiche C6 : après l'annonce d'un retard, un voyageur indique avoir reçu une information différente. Il attend une explication fiable et une actualisation de son départ. J'accueille sa réclamation sans l'interrompre, reformule les faits et vérifie l'horaire auprès du régulateur. Je lui communique uniquement les informations confirmées et les démarches engagées, puis je transmets l'échange selon la procédure de l'entreprise.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Présenter une situation réelle de sa fiche C6, les attentes du client, les vérifications effectuées et le suivi assuré.

Traitement d'une réclamation

Question 3.2. Un voyageur conteste une information de retard qui lui a été communiquée et exprime son mécontentement devant d'autres clients. Décrivez, dans l'ordre, votre manière de l'écouter, de reformuler, de vérifier les faits et de proposer une suite adaptée, sans promettre une solution que vous ne pouvez pas garantir.

1. J'écoute le voyageur sans l'interrompre et garde un ton calme, sans amplifier la tension devant les autres clients.
2. Je reformule : « Vous avez reçu deux informations différentes et souhaitez connaître l'heure réelle de départ. »
3. Je vérifie les faits auprès du régulateur. Comme l'horaire n'est pas confirmé, je le précise clairement.
4. J'explique les démarches et propose de le tenir informé dès réception d'une confirmation, sans garantir d'horaire. Si nécessaire, je sollicite un responsable.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Écouter, reformuler, vérifier auprès du régulateur, préciser l'incertitude et proposer une mise à jour sans promettre d'horaire.

Consignation et transmission

Question 3.3. Indiquez quelles informations utiles vous consigneriez après cet échange et à quel interlocuteur ou service vous les transmettriez. Justifiez les précautions prises pour préserver la confidentialité.

Je consigne les éléments nécessaires au suivi : date et heure de l'échange, service concerné, faits rapportés, information contestée, vérifications faites et suite proposée. Je transmets ce compte rendu au responsable ou au service compétent, par le canal professionnel prévu, en signalant que l'heure de départ reste à confirmer. Selon le DT 1, je limite les données personnelles à ce qui est utile et réserve l'accès aux personnes concernées.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Transmettre un compte rendu factuel au service compétent, par un canal professionnel, avec uniquement les données nécessaires.

Suivi et fidélisation

Question 3.4. Citez une action de suivi ou de fidélisation adaptée à la situation et expliquez comment vous vérifieriez que la demande du client a été prise en compte.

Je propose de revenir vers le voyageur dès que le régulateur confirme l'horaire, en utilisant le canal professionnel convenu ou en le tenant informé au poste d'accueil. Je note cette action dans le suivi et vérifie auprès du régulateur que l'information est disponible. Je m'assure ensuite qu'elle a bien été communiquée au voyageur et que sa demande a été traitée, sans annoncer d'horaire non confirmé.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Informer le voyageur dès confirmation, puis vérifier que la mise à jour lui a été communiquée et que sa demande est traitée.

FormaV - document d'entraînement non officiel

Ce qu'il faut retenir de ce sujet (Édition 2026)

Bilan de l'épreuve : Cette épreuve orale du CAP Conducteur agent d'accueil en autobus et autocar, Édition 2026, porte le code FV-ENT-C4A-EP3 D'une durée de 30 minutes et dotée du coefficient 5, elle évalue trois compétences : accueillir le client, traiter l'information de service et suivre ou fidéliser la clientèle. Les situations portent notamment sur l'accès à l'autocar, la fiabilité des informations, la confidentialité et les réclamations.

Notions-clés, formules & règles à maîtriser

- Vérifier la source, l'actualité et le service concerné avant de communiquer une information au voyageur.
- Distinguer les faits confirmés des informations non vérifiées ou encore en attente de confirmation.
- Appliquer la minimisation des données : ne recueillir et transmettre que les informations nécessaires à la demande ou au service.
- Lors d'une réclamation, écouter sans interrompre, reformuler les faits et expliquer les démarches sans garantir l'incertain.

Points de vigilance & attentes du jury

- Présentez des situations professionnelles précises et expliquez votre rôle, vos choix, les interlocuteurs sollicités et les résultats obtenus.
- Pour le quai, l'accès et le retard, distinguez les informations affichées, celles rapportées et celles à confirmer par le régulateur.
- Ne communiquez pas les coordonnées personnelles d'un salarié et privilégiez les canaux professionnels prévus par l'entreprise.
- Limitez la présentation à 10 minutes, préparez les fiches C4, C5 et C6 et complétez le DR 1 à rendre avec la copie.

Questions fréquentes sur cette épreuve (Q&A Examen)

Q : Comment présenter une information de service qui n'est pas encore confirmée ?

Indiquez clairement ce qui est connu et ce qui reste à vérifier. Précisez la source et son niveau de confirmation, contactez l'interlocuteur compétent, puis informez le voyageur dès que des éléments fiables sont disponibles.

Q : Que faire si un voyageur demande le numéro personnel du conducteur ?

Ne communiquez pas cette donnée personnelle. Expliquez avec tact que vous ne pouvez pas transmettre les coordonnées privées du salarié et proposez un canal professionnel adapté pour faire parvenir la demande.

Q : Comment est organisée la durée de l'épreuve orale ?

L'épreuve dure 30 minutes : le candidat dispose de 10 minutes au maximum pour présenter l'entreprise et ses trois fiches d'activités. La commission conduit ensuite un entretien de 20 minutes à partir du dossier et des situations présentées.

Q : Quels éléments du dossier faut-il préparer pour l'entretien ?

Le dossier comprend une fiche signalétique de l'entreprise ou des entreprises et trois fiches d'activités liées aux compétences C4, C5 et C6. L'absence de dossier entraîne la mention NV, non valide.

Sujet associé **associé (PDF) :** https://capc4a.fr/assets/annales/cap-c4a/Accueil, information et relation client/2026/CAP (Conducteur agent d'accueil en autobus et autocar) - Accueil, information et relation client - Session 2026 - 1-Sujet.pdf
Ressources CAP (Conducteur agent d'accueil en autobus et autocar) : Toutes les annales & corrigés • Fiches de révision complètes • Simulateur de notes d'examen

FormaV - document d'entraînement non officiel

Copyright © 2027 FormaV®. Tous droits réservés.

FormaV® est une marque déposée auprès de l'INPI sous le numéro 5227897.

Ce document a été élaboré par FormaV® avec le plus grand soin afin d'accompagner chaque apprenant vers la réussite de ses examens. Son contenu (textes, graphiques, méthodologies, tableaux, exercices, concepts, mises en forme) constitue une œuvre protégée par le droit d'auteur.

Toute copie, partage, reproduction, diffusion ou mise à disposition, même partielle, gratuite ou payante, est strictement interdite sans accord préalable et écrit de FormaV®, conformément aux articles L.111-1 et suivants du Code de la propriété intellectuelle. Dans une logique anti-plagiat, FormaV® se réserve le droit de vérifier toute utilisation illicite, y compris sur les plateformes en ligne ou sites tiers.

En utilisant ce document, vous vous engagez à respecter ces règles et à préserver l'intégrité du travail fourni. La consultation de ce document est strictement personnelle.

Merci de respecter le travail accompli afin de permettre la création continue de ressources pédagogiques fiables et accessibles.