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

SUJET D'ENTRAÎNEMENT NON OFFICIEL

Sujet rédigé par FormaV avec l'aide d'outils d'intelligence artificielle, pour s'entraîner. Ce document n'a pas été donné à l'examen : ce n'est ni un sujet officiel ni une annale de session. Les entreprises, données et documents qu'il contient sont fictifs.

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.

CERTIFICAT D'APTITUDE PROFESSIONNELLE

CONDUCTEUR AGENT D'ACCUEIL EN AUTOBUS ET AUTOCAR

ÉDITION 2026

ÉPREUVE EP3 : GESTION DE LA RELATION CLIENT (UP3)

Coefficient : 5 Durée : 30 minutes

Le candidat présente son dossier personnel comprenant la fiche signalétique de l'entreprise ou des entreprises et trois fiches descriptives d'activités professionnelles relatives aux compétences C4, C5 et C6. Aucun autre document ou matériel n'est autorisé en dehors de ceux fournis avec le sujet.

Composition de l'épreuve	Support
Partie 1 : Prendre en charge le client (C4) (7 points)	Dossier Questionnement
Partie 2 : Traiter l'information liée au service (C5) (7 points)	Dossier Questionnement
Partie 3 : Suivre et fidéliser le client (C6) (6 points)	Dossier Questionnement
DOSSIER TECHNIQUE ET RESSOURCES (DT 1, DT 2, DT 3)	Fourni avec le sujet
DOCUMENTS RÉPONSES (DR 1) : À RENDRE AVEC LA COPIE	Fin de sujet

L'usage de la calculatrice n'est pas autorisé.

Ce sujet comporte 6 pages numérotées de 1/6 à 6/6.
Dès que le sujet vous est remis, assurez-vous qu'il est complet.

LES DOCUMENTS RÉPONSES SITUÉS EN FIN DE DOSSIER SONT À COMPLÉTER ET À RENDRE OBLIGATOIREMENT AVEC LA COPIE.

FormaV - document d'entraînement non officiel

DOSSIER SUJET

CONSIGNES GÉNÉRALES DE L'ÉPREUVE ORALE : ENTREPRISE OU ENTREPRISES PRÉSENTÉES PAR LE CANDIDAT DANS SON DOSSIER PROFESSIONNEL

L'épreuve EP3 est une épreuve orale d'une durée totale de 30 minutes. Le candidat dispose d'un maximum de 10 minutes pour présenter l'entreprise ou les entreprises de son dossier et ses trois fiches descriptives d'activités professionnelles. La commission conduit ensuite un entretien de 20 minutes à partir du dossier et des situations professionnelles présentées.

Le dossier comprend une fiche signalétique de l'entreprise ou des entreprises et trois fiches d'activités, portant respectivement sur la prise en charge du client (C4), le traitement de l'information liée au service (C5) et le suivi et la fidélisation du client (C6). L'absence de dossier entraîne la mention NV (non valide).

Le candidat répond en s'appuyant sur des situations professionnelles vécues ou observées et explicite ses choix, les informations utilisées, les interlocuteurs sollicités et les résultats obtenus. Les questions ci-dessous constituent le cadre de l'entretien. La répartition des points est présentée sur 20 points.

La durée de présentation est limitée à 10 minutes. La commission réserve 20 minutes à l'entretien et peut adapter l'ordre des questions à la présentation et au dossier du candidat.

Partie 1 : Prendre en charge le client (C4) (7 points)

Accueil, identification de la demande et adaptation de la réponse

Le candidat présente l'activité de son dossier associée à la compétence C4, puis répond aux questions de la commission en s'appuyant sur cette activité et sur les éléments de situation du DT 2.

1.1 (2 points) 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.

1.2 (2 points) 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.

1.3 (2 points) 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 qui doivent être vérifiées auprès d'un interlocuteur ou d'une source fiable.

1.4 (1 point) Comment adapteriez-vous 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.

FormaV - document d'entraînement non officiel

Partie 2 : Traiter l'information liée au service (C5) (7 points)

Recherche, transmission et confidentialité de l'information

Le candidat présente l'activité de son dossier associée à la compétence C5 et explique comment il repère, vérifie et transmet les informations utiles au service.

Informations de service à traiter dans la situation

Information communiquée	État de l'information	Action attendue
Un voyageur indique que son autocar a changé de quai.	Information non vérifiée.	Vérifier auprès d'une source ou d'un interlocuteur habilité.
Le tableau de départ affiché au poste d'accueil indique le quai 4.	Information affichée, mise à jour à 14 h 05.	Contrôler que l'information concerne bien le service et l'horaire du voyageur.
Un collègue signale par téléphone un retard estimé à 15 minutes.	Information reçue oralement, sans confirmation écrite.	Identifier la source, vérifier si possible et transmettre avec son niveau de confirmation.
Le voyageur demande le numéro de téléphone personnel du conducteur.	Demande portant sur une donnée personnelle.	Ne pas communiquer cette donnée ; proposer un canal professionnel adapté.

Situation fictive fournie à la commission pour l'entretien.

2.1 (2 points) 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.

2.2 (2 points) 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.

2.3 (2 points) 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.

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

Partie 3 : Suivre et fidéliser le client (C6) (6 points)

Suivi de la relation, réclamation et prévention des conflits

Le candidat présente l'activité de son dossier associée à la compétence C6. La commission l'interroge sur le suivi de la relation client, le traitement des réclamations et la prévention ou la gestion d'une situation conflictuelle.

3.1 (2 points) 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.

FormaV - document d'entraînement non officiel

3.2 (2 points) 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 d'écouter, de reformuler, de vérifier les faits et de proposer une suite adaptée, sans promettre une solution que vous ne pouvez pas garantir.

3.3 (1 point) 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.

3.4 (1 point) 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.

FormaV - document d'entraînement non officiel

DOSSIER TECHNIQUE ET RESSOURCES

Documents ressources nécessaires à la résolution du sujet

DT 1 : PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES DANS LA RELATION CLIENT

Extrait du règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016, article 5, paragraphe 1, point c : « Les données à caractère personnel doivent être adéquates, pertinentes et limitées à ce qui est nécessaire au regard des finalités pour lesquelles elles sont traitées (minimisation des données). »

Application à la situation d'accueil : ne recueillir et ne transmettre que les informations utiles à la demande ou à la continuité du service ; ne pas communiquer à un client les coordonnées personnelles d'un salarié ; utiliser les canaux professionnels prévus par l'entreprise.

DT 2 : SITUATION DE SERVICE : CHANGEMENT DE QUAI ET BESOIN D'INFORMATION

À 14 h 10, au poste d'accueil d'une gare routière, un voyageur indique qu'il doit prendre le service de 14 h 35 à destination de Valmont. Il se déplace avec une canne et demande si le départ a changé de quai et s'il pourra accéder à l'autocar sans emprunter un escalier.

Le tableau de départ consulté au poste affiche le quai 4 et porte la mention « mise à jour : 14 h 05 ». Un collègue a indiqué par téléphone qu'un retard de 15 minutes était possible, sans confirmation écrite. Le plan d'accessibilité des quais est disponible au poste, mais l'affectation du véhicule et les modalités d'accès à ce service doivent être confirmées par le régulateur. Le voyageur demande également le numéro de téléphone personnel du conducteur.

Le rôle de l'agent d'accueil est de vérifier les informations, de ne pas présenter une hypothèse comme une certitude, de solliciter l'interlocuteur compétent et de communiquer au voyageur les éléments confirmés dans un langage clair.

DT 3 : REPÈRES POUR LE TRAITEMENT D'UNE RÉCLAMATION

Situation complémentaire : après l'annonce d'un retard, un voyageur déclare que l'information reçue précédemment était différente. Il élève la voix, mais ne menace personne et ne gêne pas l'accès aux véhicules. À cet instant, l'heure réelle de départ n'est pas confirmée par le régulateur.

Repères professionnels : accueillir la réclamation sans interrompre le client ; écouter et reformuler les faits ; distinguer les faits vérifiés des informations en attente de confirmation ; expliquer les démarches entreprises ; solliciter un responsable si la situation dépasse son champ d'action ou présente un risque ; assurer la transmission et le suivi selon la procédure de l'entreprise.

FormaV - document d'entraînement non officiel

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

DR 1 : Fiche de préparation du dossier présenté à l'épreuve — **À RENDRE AVEC LA COPIE**

Le candidat renseigne les éléments de repérage ci-dessous pour préparer la présentation orale. Le dossier présenté à la commission comprend la fiche signalétique de l'entreprise ou des entreprises et trois fiches descriptives d'activités professionnelles relatives aux compétences C4, C5 et C6.

Repères des activités professionnelles présentées

Élément à présenter	Repères du candidat
Entreprise ou entreprises : activité, localisation, clientèle	.....
Fiche C4 : situation d'accueil, demande et besoins du client	.....
Fiche C5 : sources d'information, vérification et transmission	.....
Fiche C6 : suivi, réclamation ou fidélisation	.....
Résultat obtenu et enseignement professionnel tiré de chaque activité	.....

À compléter par le candidat à partir de son dossier personnel.

Cadre réservé aux justifications, calculs complémentaires ou schémas du candidat :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

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.