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

CORRIGÉ NON OFFICIEL

Proposition de corrigé rédigée par FormaV avec l'aide d'outils d'intelligence artificielle. Elle peut contenir des erreurs et ne remplace ni le corrigé ni le barème officiels de l'examen.

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.

SUJET BLANC • CORRIGÉ PÉDAGOGIQUE

CAP conducteur agent d'accueil en autobus et autocar — Sujet blanc

Entraînement original · aucune session d’examen

Code sujet **Code pédagogique blanc-cap-c4a-50031124** Durée indicative : 120 min

Proposition de corrigé pédagogique • FormaV

Sujet blanc original FormaV. Contexte, entreprises, documents techniques et données de travail fictifs à visée pédagogique. Ce document ne constitue ni une annale de session ni un sujet ou corrigé officiel. Les attendus d’une réalisation pratique décrivent une démarche et des critères de contrôle ; ils ne remplacent pas une prestation en atelier.

Se repérer dans le corrigé

Étude 1 — Étude professionnelle 1 — Préparer et clôturer une mission occasionnelle
6 réponses • PDF source, p. 2, PDF source, p. 3, PDF source, p. 4, PDF source, p. 5

Étude 2 — Étude professionnelle 2 — Informer les voyageurs lors d’une perturbation
7 réponses • PDF source, p. 3, PDF source, p. 4, PDF source, p. 5, PDF source, p. 6

« PDF source » désigne la page physique du fichier. Quand le pied de page est lisible, le numéro imprimé est indiqué entre parenthèses. Chaque réponse rappelle la consigne, explique la démarche et donne le résultat.

Étude 1

16.0 points

Étude professionnelle 1 — Préparer et clôturer une mission occasionnelle

Question 1.1.

PDF source, p. 2, PDF source, p. 3, PDF source, p. 4, PDF source, p. 5

> À partir de l'ordre de mission et de la fiche préparatoire, indiquez quel véhicule répond aux besoins d'accueil du groupe. Justifiez votre choix avec le nombre de voyageurs assis, le besoin lié au fauteuil et l'anomalie signalée sur l'afficheur.

Le groupe compte 38 voyageurs : 37 doivent prendre un siège et une personne utilise un fauteuil roulant, avec un emplacement réservé et un accès adapté. L'autocar A dispose de 45 sièges, mais n'a pas de plateforme d'accès au fauteuil ; il ne répond donc pas à ce besoin. Le minibus B a 42 sièges, un emplacement réservé et une plateforme dont le fonctionnement a été contrôlé comme satisfaisant : il convient aux besoins de capacité et d'accès décrits.

Il reste toutefois une anomalie distincte : l'afficheur intérieur ne s'allume pas, alors que la fiche interne le requiert pour ce groupe. Le minibus B n'est donc pas déclaré prêt au départ sur la seule base de son adéquation d'accueil. Il faut avertir la régulation et attendre sa décision écrite — réaffectation ou consigne de remplacement adaptée — sans contourner l'anomalie ni tenter de réparation pendant la prise en charge.

RÉPONSE À RETENIR

Le minibus B répond aux besoins de capacité et d'accès au fauteuil, mais son départ reste soumis à la décision écrite de la régulation concernant l'afficheur indisponible. L'autocar A ne répond pas au besoin d'accès décrit.

Question 1.2.

PDF source, p. 2, PDF source, p. 4

> Calculez la distance totale du trajet, puis la vitesse moyenne théorique correspondant à la durée planifiée de 55 minutes. Écrivez les conversions d'unités et arrondissez la vitesse au dixième de km/h. Rappelez en une phrase ce que cette moyenne ne permet pas de conclure.

J'additionne les deux tronçons : 14 km + 22 km = 36 km. Je convertis ensuite la durée en heures : 55 min ÷ 60 = 0,9166… h. La vitesse moyenne théorique est la distance totale divisée par cette durée : 36 ÷ (55/60) = 39,2727… km/h, soit 39,3 km/h au dixième.

Cette moyenne décrit seulement le plan de transport ; elle ne constitue ni une vitesse cible ni une indication de la vitesse réelle sur chaque portion.

RÉPONSE À RETENIR

Distance totale : **36 km**. Durée convertie : **55 min = 0,9166… h**. Vitesse moyenne théorique : **39,3 km/h**.

Question 1.3.

PDF source, p. 3, PDF source, p. 4, PDF source, p. 5

> Calculez le montant total des ventes au comptant indiquées dans le relevé fictif, puis le montant d'espèces théorique à restituer en ajoutant le fond de caisse initial.

Les ventes adultes au comptant représentent 8 × 3,20 € = 25,60 €. Les ventes à tarif réduit représentent 4 × 2,00 € = 8,00 €. Le total des ventes au comptant est donc 25,60 € + 8,00 € = 33,60 €. En ajoutant le fond de caisse initial de 80,00 €, le montant théorique d'espèces à restituer est 113,60 €. Les règlements par carte

FormaV - document d'entraînement non officiel

ne sont pas inclus dans ce calcul, conformément au document. La composition indiquée du fond de caisse correspond bien à 80,00 €.

> **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Ventes au comptant : **33,60 €**. Montant théorique d'espèces à restituer, fond de caisse inclus : **113,60 €**.

Question 1.4.

PDF source, p. 3, PDF source, p. 4, PDF source, p. 5

> Après les ventes prévues, combien de titres adultes et de titres à tarif réduit restent-ils ? Indiquez séparément si chacun des deux stocks respecte le minimum interne demandé pour la mission suivante.

Je soustrais les titres vendus des stocks remis au départ. Pour les titres adultes : 30 − 8 = 22 restants. Le minimum interne est 20 : il est respecté, avec 2 titres de marge. Pour les titres à tarif réduit : 20 − 4 = 16 restants. Le minimum interne est 15 : il est respecté, avec 1 titre de marge.

> **RÉPONSE À RETENIR**
>
> **Titres adultes :** 22 restants, minimum interne de 20 respecté. **Titres à tarif réduit :** 16 restants, minimum interne de 15 respecté.

Question 1.5.

PDF source, p. 2, PDF source, p. 3, PDF source, p. 4, PDF source, p. 5

> Rédigez un message bref à la régulation avant le départ : signalez l'anomalie de l'afficheur, indiquez pourquoi elle compte pour cette mission et demandez la décision nécessaire. N'inventez pas de réparation ni d'autorisation de départ.

Message à la régulation — avant départ
Objet : afficheur intérieur indisponible — service du 14 mai, association Les Hirondelles
Bonjour, l'afficheur intérieur d'information voyageurs du minibus B ne s'allume pas. La fiche interne indique qu'il est requis pour le groupe réservé. La plateforme d'accès a été déclarée opérationnelle lors du contrôle préparatoire, mais l'anomalie de l'afficheur reste à traiter. Merci de me transmettre votre décision écrite : réaffectation à un autre véhicule ou consigne de remplacement adaptée. Je reste en attente de cette décision avant le départ.
Cordialement,
Le conducteur

> **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Le message précise l'anomalie, son importance pour cette mission et la décision écrite attendue, sans inventer de réparation ni d'autorisation de départ.

Question 1.6.

PDF source, p. 3, PDF source, p. 4, PDF source, p. 5

> Énumérez quatre actions de clôture adaptées à ce service et aux consignes internes. Votre liste doit inclure la gestion de l'écart de caisse si le montant compté diffère du montant théorique.

Quatre actions de clôture adaptées aux consignes du cas sont :

1. Stationner sur l'emplacement réservé au retour, vérifier l'état général du véhicule, retirer les objets oubliés et les déchets.
2. Signaler les anomalies au service concerné et noter sur la fiche de clôture le numéro de service, l'heure de retour, les incidents et les écarts.

FormaV - document d'entraînement non officiel

3. Restituer les documents et les titres non utilisés selon la consigne interne.
4. Faire le rapprochement de caisse avec le montant théorique de 113,60 €. Si le montant compté diffère, noter et signaler l’écart sur la fiche de clôture, sans le compenser avec de l’argent personnel, puis transmettre les informations à la régulation par le canal interne prévu.

RÉPONSE À RETENIR

La clôture comprend le stationnement et la vérification du véhicule, le signalement et la consignation des informations, la restitution des documents et titres, puis le rapprochement de caisse avec signalement de tout écart.

FormaV - document d'entraînement non officiel

Étude 2

14.0 points

Étude professionnelle 2 — Informer les voyageurs lors d'une perturbation

Question 2.1.

PDF source, p. 3, PDF source, p. 4, PDF source, p. 5

> Dans l'ordre, indiquez les trois informations opérationnelles que le conducteur doit transmettre à la régulation au sujet du voyant et de l'arrêt. Appuyez-vous sur la fiche interne et n'ajoutez aucun diagnostic technique.

Dans l'ordre indiqué par la fiche interne, le conducteur transmet :

1. Le lieu de l'arrêt et l'heure. Le document donne l'heure de l'événement : 10 h 24, mais ne précise pas le lieu exact ; il faut donc communiquer le lieu réellement constaté, sans l'inventer.
2. Le voyant ou le symptôme observé : un voyant inhabituel s'allume et un signal sonore apparaît. Aucun diagnostic technique ne doit être ajouté.
3. Le nombre de voyageurs présents et les besoins particuliers connus. Le nombre à bord n'est pas fourni pour cette situation : il faut transmettre le nombre effectivement constaté, ainsi que les besoins particuliers connus.

RÉPONSE À RETENIR

À transmettre dans l'ordre : lieu et heure, voyant ou symptôme observé, nombre réel de voyageurs et besoins particuliers connus. L'heure est 10 h 24 ; le lieu exact et l'effectif ne sont pas indiqués dans le sujet et ne doivent pas être inventés.

Question 2.2.

PDF source, p. 3, PDF source, p. 4, PDF source, p. 5

> Rédigez une annonce orale courte destinée à l'ensemble des voyageurs. Elle doit présenter le fait confirmé, l'estimation d'arrivée à la gare et l'incertitude sur la correspondance, sans promettre de reprise à une heure non confirmée.

Annonce aux voyageurs : « Mesdames et messieurs, un véhicule de remplacement est en route. Son arrivée au point d'arrêt est estimée à 10 h 39 et, après le transfert, l'arrivée à la gare est estimée à 10 h 48. Ces horaires restent des estimations et peuvent évoluer. La correspondance ferroviaire de 10 h 50 risque donc d'être manquée ; je ne peux pas vous garantir que vous pourrez la prendre. Je vous informerai des éléments confirmés. »

RÉPONSE À RETENIR

L'annonce donne le fait confirmé et les deux estimations utiles, précise qu'elles peuvent évoluer et indique le risque sans garantir la correspondance ni annoncer une heure de reprise non confirmée.

Question 2.3.

PDF source, p. 3, PDF source, p. 4, PDF source, p. 5

> Rédigez une réponse individuelle à la voyageuse qui craint de manquer le train. Reconnaissez sa difficulté et indiquez l'aide que le guichet de la gare peut fournir, sans garantir qu'elle prendra le train de 10 h 50.

Réponse individuelle : « Je comprends que cette situation vous inquiète et que cette correspondance soit importante pour vous. Un véhicule de remplacement est en route et l'arrivée à la gare est estimée à 10 h 48, mais cette estimation peut évoluer. Je ne peux pas vous garantir que vous prendrez le train de 10 h 50. Si vous manquez la correspondance, le guichet de la gare pourra vérifier les possibilités de réorientation. »

FormaV - document d'entraînement non officiel

RÉPONSE À RETENIR

La réponse reconnaît la difficulté, communique l'estimation avec prudence et indique l'aide que le guichet peut fournir, sans garantir la correspondance.

Question 2.4.

PDF source, p. 3, PDF source, p. 4, PDF source, p. 5

Quelle information faut-il obtenir de la régulation avant de répondre à la personne utilisant une aide à la mobilité ? Rédigez ensuite une phrase professionnelle qui indique que vous vérifiez ce point.

Il faut obtenir de la régulation la confirmation des équipements et de l'accessibilité du véhicule de remplacement au regard du besoin de la personne utilisant une aide à la mobilité. Cette vérification doit précéder toute annonce d'une solution ou des modalités du transfert.

Phrase professionnelle : « Je comprends que vous souhaitiez savoir comment se passera le changement de véhicule. Je vérifie auprès de la régulation les équipements du véhicule de remplacement et je reviens vers vous dès que j'ai une information confirmée. »

RÉPONSE À RETENIR

Information à confirmer : les équipements d'accessibilité du véhicule de remplacement. La phrase proposée indique que la vérification est en cours, sans préjuger de son résultat.

Question 2.5.

PDF source, p. 3, PDF source, p. 4, PDF source, p. 5, PDF source, p. 6

Proposez deux attitudes concrètes pour répondre au voyageur mécontent qui hausse le ton, en respectant les consignes de communication et sans révéler l'identité de la personne qui a signalé l'incident.

Deux attitudes concrètes sont adaptées :

1. Rester calme, écouter sans interrompre et reconnaître la gêne, par exemple : « Je comprends que cette situation soit frustrante. » Présenter ensuite les seuls faits confirmés et distinguer clairement l'estimation d'une certitude.
2. Ne pas entrer dans une confrontation ni attribuer de faute. Expliquer que les informations opérationnelles sont transmises à la régulation et ne pas communiquer au groupe le nom complet, les coordonnées ou l'identité de la personne ayant signalé l'incident.

RÉPONSE À RETENIR

Écouter calmement et reconnaître la gêne ; répondre avec des faits confirmés tout en protégeant l'identité de la personne ayant signalé l'incident.

Question 2.6.

PDF source, p. 3, PDF source, p. 4, PDF source, p. 5, PDF source, p. 6

Rédigez une transmission écrite à la régulation après réception des nouvelles estimations. Faites apparaître les heures 10 h 39 et 10 h 48, le risque concernant la correspondance et la demande de vérification liée à la mobilité.

Transmission écrite à la régulation

Objet : perturbation — estimations du remplacement et vérification de l'accessibilité

Bonjour, vous indiquez que le véhicule de remplacement est estimé arriver au point d'arrêt à 10 h 39 et que l'arrivée à la gare après transfert est estimée à 10 h 48. Ces estimations pouvant évoluer, la correspondance ferroviaire de 10 h 50 risque d'être manquée ; je ne l'ai pas garantie aux voyageurs. Une personne utilisant une aide à la mobilité demande à être informée avant le transfert. Merci de confirmer les équipements

FormaV - document d'entraînement non officiel

d’accessibilité du véhicule de remplacement afin que je puisse lui répondre de façon fiable.
Cordialement,
Le conducteur

> **RÉPONSE À RETENIR**
>
> La transmission reprend les deux estimations, signale le risque pour la correspondance et demande à la régulation de confirmer l’accessibilité du véhicule avant toute réponse définitive à la personne concernée.

Question 2.7.

PDF source, p. 3, PDF source, p. 4, PDF source, p. 5, PDF source, p. 6

> Citez deux éléments que le conducteur peut communiquer aux voyageurs et deux éléments qu’il ne doit pas diffuser au groupe, selon les règles internes de confidentialité du cas.

Deux éléments communicables aux voyageurs :

- Un véhicule de remplacement est en route.
- Les estimations communiquées par la régulation, en précisant qu’elles peuvent évoluer.

Deux éléments à ne pas diffuser au groupe :

- L’identité d’un client ou d’un collègue.
- Les coordonnées d’un client ou d’un collègue.

Les détails opérationnels doivent être transmis à la régulation par le canal professionnel et limités à ce qui est nécessaire au service.

> **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Communiquer les informations opérationnelles utiles en distinguant estimation et certitude ; ne pas diffuser l’identité ni les coordonnées d’un client ou d’un collègue.

Sujet : Sujet blanc original FormaV — blanc-cap-c4a-50031124
Supports documentaires vérifiés : https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/37598/ ; https://www.francecompetences.fr/wp-json/api/v1/activity/export/24118/461298
© FormaV EI • Proposition de correction, distincte d'un corrigé 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.