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

DOCUMENT D'EXAMEN

Entraînement professionnel - CAP conducteur agent d'accueil en autobus et autocar [5cd82e6a4cac] - Session 2026

Document de l'épreuve pour la session indiquée, mis à disposition par FormaV pour la révision.

Toutes les annales et leurs corrigés : https://capc4a.fr/annales-sujets-et-corriges

CAP conducteur agent d'accueil en autobus et autocar

Sujet blanc CAP C4A — Préparer une mission et gérer une perturbation de service

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.

Situation professionnelle

Sujet d’entraînement professionnel — CAP conducteur agent d’accueil en autobus et autocar. Le cadre fourni indique une première session du diplôme en 2025. Ce sujet blanc est une ressource pédagogique originale : il ne constitue ni un sujet officiel, ni une validation d’épreuve. Toutes les entreprises, consignes, données et situations ci-dessous sont fictives et créées pour ce cas.

Vous intervenez pour l’entreprise fictive Ligne des Rives. Répondez en vous appuyant exclusivement sur les documents fournis. Les questions évaluent une préparation et une analyse écrites : elles ne remplacent pas la réalisation d’une conduite, d’un contrôle réel du véhicule ou d’un exercice pratique. Les règles chiffrées présentées sont des consignes internes fictives au cas, et non des prescriptions réglementaires.

Les montants sont en euros. Pour les calculs de vitesse moyenne, utilisez la formule : distance en kilomètres divisée par durée en heures. Arrondissez les vitesses au dixième de km/h. Les durées s’expriment en minutes. Justifiez les décisions professionnelles par les informations précises des documents.

Document D1 — Ordre de mission fictif et affectation des véhicules

Entreprise fictive : Ligne des Rives. **Service :** sortie de groupe entre Valcombe, Les Prés et le centre culturel des Aulnes. **Date pédagogique :** 14 mai, année fictive. La mission est un transport occasionnel réservé par l’association Les Hirondelles. Le conducteur doit accueillir le groupe, vérifier les titres de transport remis par l’organisateur, transmettre les informations utiles à la régulation et clôturer le service selon la fiche interne.

Itinéraire prévu : départ de Valcombe à 08 h 10 ; arrêt des Prés à 08 h 32 ; arrivée au centre culturel des Aulnes à 09 h 05. Distance Valcombe–Les Prés : 14 km. Distance Les Prés–centre culturel : 22 km. Aucun autre arrêt commercial n’est prévu. Le temps de trajet planifié entre le départ et l’arrivée est donc de 55 minutes. Les horaires sont des données de planification de ce cas, pas une garantie de circulation réelle.

Groupe : 38 voyageurs au total, dont une personne utilisant un fauteuil roulant. L’organisateur indique que 37 voyageurs prendront un siège et qu’un emplacement réservé au fauteuil est nécessaire. Il demande une arrivée au centre culturel avant 09 h 15. Les bagages du groupe tiennent dans les compartiments du véhicule attribué, selon la réservation.

Consigne interne fictive d’affectation : l’autocar A possède 45 sièges, mais n’a pas de plateforme d’accès au fauteuil. Le minibus B possède 42 sièges, un emplacement réservé au fauteuil et une plateforme dont le contrôle de fonctionnement a été noté satisfaisant lors de la vérification préparatoire. Pour cette mission,

choisir un véhicule permettant à la fois l'accueil des 37 voyageurs assis, l'emplacement prévu pour le fauteuil et l'accès demandé. Si un équipement nécessaire est signalé indisponible, ne pas décider seul de le contourner : informer la régulation, qui réaffecte le véhicule ou donne une consigne interne adaptée.

Consigne interne fictive de temps : pour comparer les distances et la durée planifiée, calculer une vitesse moyenne théorique sur l'ensemble du trajet. Cette moyenne sert uniquement à décrire le plan de transport ; elle ne constitue ni une vitesse cible ni une consigne de conduite.

Document D2 — Fiche de préparation, titres et clôture — consignes internes fictives

Contrôle préparatoire réalisé avant la prise de service : sur le minibus B, les niveaux et équipements de sécurité prévus par la fiche d'entreprise ont été vérifiés par l'agent chargé du contrôle. La plateforme d'accès a été essayée et déclarée opérationnelle. Le véhicule est propre. Une anomalie est toutefois notée : l'afficheur intérieur d'information voyageurs ne s'allume pas. La fiche interne de Ligne des Rives précise que cet afficheur est requis pour le groupe réservé. En cas d'indisponibilité, le conducteur avertit la régulation avant départ et attend une décision écrite : affectation d'un autre véhicule ou consigne de remplacement adaptée. Le conducteur ne répare pas l'équipement pendant la prise en charge des voyageurs.

Préparation de caisse : le fond de caisse remis au conducteur est de 80,00 €, composé de 2 billets de 20 €, 4 billets de 5 €, 10 pièces de 1 € et 20 pièces de 0,50 €. Les ventes prévues au comptant pendant le service sont consignées sur le relevé fictif : 8 titres adultes à 3,20 € chacun et 4 titres tarif réduit à 2,00 € chacun. Les titres réglés par carte ne sont pas inclus dans les espèces à compter.

Stock de titres : avant départ, le conducteur reçoit 30 titres adultes et 20 titres à tarif réduit. La consigne de l'entreprise demande de conserver, après le service, au moins 20 titres adultes et 15 titres à tarif réduit pour la mission suivante. Toute différence entre le montant d'espèces théorique et le montant compté doit être signalée et notée sur la fiche de clôture ; le conducteur ne la compense pas avec son argent personnel.

Clôture interne fictive : stationner sur l'emplacement réservé au retour, vérifier l'état général du véhicule, retirer les objets oubliés et les déchets, signaler les anomalies au service concerné, restituer les documents et les titres non utilisés, puis faire le rapprochement de caisse. Le conducteur note le numéro de service, l'heure de retour, les incidents et les écarts. Il transmet les informations à la régulation par le canal interne prévu. Cette liste est une consigne pédagogique propre au cas.

Document D3 — Perturbation de service, accueil et relation client

Deuxième étude professionnelle — autre situation fictive : le lendemain, le même conducteur assure un service régulier entre Valcombe et la gare des Aulnes. La feuille de service indique un départ de Valcombe à 10 h 00 et une arrivée planifiée à la gare à 10 h 42. Une correspondance ferroviaire pour plusieurs voyageurs part à 10 h 50. À 10 h 24, un voyant inhabituel s'allume et un signal sonore apparaît. Le conducteur ne dispose pas d'un diagnostic technique dans les documents. Il s'arrête dans un emplacement qu'il juge adapté à la situation et informe la régulation, en suivant la fiche interne ci-dessous.

Fiche interne fictive de gestion d'une anomalie : ne pas ignorer un voyant inhabituel et ne pas inventer de diagnostic. Mettre le véhicule en sécurité selon les circonstances et les consignes de formation reçues ; informer la régulation en donnant le lieu, l'heure, le voyant ou le symptôme observé, le nombre de voyageurs et les besoins particuliers connus. Suivre les instructions de la régulation et ne pas annoncer une heure de

reprise tant qu’elle n’est pas confirmée. Si une personne semble blessée ou si un danger immédiat est constaté, appliquer les procédures d’urgence apprises et alerter les services compétents selon la situation. La présente fiche ne décrit pas une manipulation mécanique.

Éléments transmis par la régulation dans ce cas : un véhicule de remplacement est en route ; son heure estimée d’arrivée au point d’arrêt est 10 h 39. Après transfert des voyageurs, l’heure estimée d’arrivée à la gare est 10 h 48. Cette estimation peut évoluer. La régulation demande au conducteur d’informer les voyageurs sans leur promettre la correspondance ferroviaire. Elle confirme que le guichet de la gare peut vérifier les possibilités de réorientation si la correspondance est manquée.

Situation d’accueil : une voyageuse dit calmement : « Je dois prendre le train de 10 h 50 et je crains de le manquer. Pouvez-vous me dire ce qui se passe ? » Un autre voyageur, mécontent, hausse le ton et demande le nom complet de la personne qui a signalé l’incident. Une personne utilisant une aide à la mobilité demande si elle devra changer de véhicule et souhaite être informée avant le transfert. Le conducteur ne connaît pas encore les détails d’accessibilité du véhicule de remplacement ; il doit les faire confirmer par la régulation avant de donner une réponse.

Règles internes fictives de communication : écouter sans interrompre, reconnaître la gêne, présenter les faits confirmés avec des mots simples, distinguer une estimation d’une certitude et ne pas attribuer de faute. Pour une demande liée à la mobilité, demander à la régulation de confirmer les équipements du véhicule de remplacement avant d’annoncer une solution. Transmettre les détails opérationnels à la régulation par le canal professionnel. Ne pas communiquer à l’ensemble des voyageurs l’identité ni les coordonnées d’un client ou d’un collègue ; ne transmettre que les informations nécessaires au service.

Travail demandé

Barème pédagogique proposé : 30 points. Ce barème et la durée conseillée ne sont pas un barème ou une durée officiels.

Étude 1 — Étude professionnelle 1 — Préparer et clôturer une mission occasionnelle

E1-Q1 · 3 point(s)

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.

Ressources : D1, D2

E1-Q2 · 3 point(s)

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.

Ressources : D1

E1-Q3 · 3 point(s)

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.

Ressources : D2

E1-Q4 · 2 point(s)

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.

Ressources : D2

E1-Q5 · 3 point(s)

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.

Ressources : D1, D2

E1-Q6 · 2 point(s)

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.

Ressources : D2

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

E2-Q1 · 2 point(s)

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.

Ressources : D3

E2-Q2 · 2 point(s)

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.

Ressources : D3

E2-Q3 · 2 point(s)

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.

Ressources : D3

E2-Q4 · 2 point(s)

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.

Ressources : D3

E2-Q5 · 2 point(s)

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.

Ressources : D3

E2-Q6 · 2 point(s)

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.

Ressources : D3

E2-Q7 · 2 point(s)

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.

Ressources : D3

Sources du cadre de compétences

Les sources définissent les compétences visées ; elles ne publient pas ce sujet blanc. Les données techniques du cas sont fournies dans les documents précédents.

- CAP - Conducteur agent d’accueil en autobus et autocar
- Référentiel d'activités, de compétences et d'évaluation — CAP - Conducteur agent d’accueil en autobus et autocar