CAP C4A

# 191 Fiches de Révision

# CAP C4A

## Conducteur agent d'accueil en autobus et autocar

- Fiches de révision
- Fiches méthodologiques
- Tableaux et graphiques
- Retours et conseils

Conforme au Programme Officiel

Garantie Diplômé•e ou Remboursé•e

**4,6/5** selon l'Avis des Étudiants

capc4a.fr

# Préambule

## 1. Le mot du formateur :



Hello, moi c'est **Paul** 👋

D'abord, je tiens à te remercier de m'avoir fait confiance et d'avoir choisi www.capc4a.fr pour tes révisions.

Si tu lis ces lignes, tu as fait le choix de la **réussite**, bravo.

Dans cet E-Book, tu découvriras comment j'ai obtenu mon **CAP C4A** avec une moyenne de **17,08/20**.

## 2. Pour aller beaucoup plus loin :

Vous avez été très nombreux à nous demander de créer une **formation 100 % vidéo** dédiée au domaine **Commerce & Gestion** pour maîtriser toutes les notions.

Chose promise, chose due : Nous avons créé cette formation unique composée de **5 modules ultra-complets** (1h15 au total) afin de t'aider à **réussir les épreuves** du CAP.




## 3. Contenu du dossier Commerce & Gestion :

1. **Vidéo 1 - Relation client & techniques de vente (16 min) :** Fondamentaux de la relation client en situation de vente.

2. **Vidéo 2 - Marketing & merchandising (14 min) :** Principes pour mettre en valeur l'offre et attirer le client.

3. **Vidéo 3 - Gestion commerciale & indicateurs de performance (15 min) :** Notions clés pour suivre les ventes et les résultats.

4. **Vidéo 4 - Organisation, administration & communication professionnelle (15 min) :** Repères pour s'organiser et communiquer au quotidien.

5. **Vidéo 5 - Logistique, transport & chaîne de valeur du client (15 min) :** Vue d'ensemble du parcours produit jusqu'au client.

Découvrir

# Table des matières


**Français** ..... Aller

**Chapitre 1 :** Se dire et s'affirmer par les mots ..... Aller

**Chapitre 2 :** S'informer, informer et communiquer avec justesse ..... Aller

**Chapitre 3 :** Rêver, imaginer et créer des univers littéraires ..... Aller

**Chapitre 4 :** Lire, écrire et dire au travail ..... Aller

**Histoire-géographie** ..... Aller

**Chapitre 1 :** La France, de la Révolution à la Ve République ..... Aller

**Chapitre 2 :** La France et la construction européenne depuis 1950 ..... Aller

**Chapitre 3 :** Transports et mobilités à différentes échelles ..... Aller

**Chapitre 4 :** Espaces urbains et aménagement ..... Aller

**Enseignement moral et civique** ..... Aller

**Chapitre 1 :** État de droit, libertés et laïcité ..... Aller

**Chapitre 2 :** Information et responsabilité, République et Nation ..... Aller

**Chapitre 3 :** Environnement, biodiversité et débat public ..... Aller

**Chapitre 4 :** Cohésion sociale, égalité, solidarité ..... Aller

**Chapitre 5 :** Participation et engagement politiques des citoyens ..... Aller

**Mathématiques** ..... Aller

**Chapitre 1 :** Calcul numérique et proportionnalité au quotidien ..... Aller

**Chapitre 2 :** Statistiques et probabilités en situation ..... Aller

**Chapitre 3 :** Équations et fonctions linéaires ou affines ..... Aller

**Chapitre 4 :** Calculs commerciaux et financiers du quotidien ..... Aller

**Physique-chimie** ..... Aller

**Chapitre 1 :** Sécurité et mesures électriques ..... Aller

**Chapitre 2 :** Mouvements, forces et équilibre des solides ..... Aller

**Chapitre 3 :** Solutions aqueuses : composition et acidité ..... Aller

**Chapitre 4 :** Signaux sonores et lumineux ..... Aller

**Chapitre 5 :** Température et transferts d'énergie thermique ..... Aller

**Éducation physique et sportive** ..... Aller

**Chapitre 1 :** Course et renforcement : progresser en sécurité ..... Aller

**Chapitre 2 :** Orientation : se déplacer et coopérer en sécurité ..... Aller

**Chapitre 3 :** Danse : composer et présenter une prestation ..... Aller

**Chapitre 4 :** Badminton : construire le point et arbitrer ..... Aller

**Prévention-santé-environnement** ..... Aller

**Chapitre 1 :** Hygiène de vie, sexualité et accès aux soins ..... Aller

**Chapitre 2 :** Ressources et risques au quotidien ..... Aller
**Chapitre 3 :** Droits au travail et protection de la santé ..... Aller
**Chapitre 4 :** Prévention des risques professionnels et secours ..... Aller
**Chapitre 5 :** Budget, assurances et choix de consommation ..... Aller
**Langue vivante étrangère : Anglais** ..... Aller
**Chapitre 1 :** Comprendre les échanges et documents du quotidien ..... Aller
**Chapitre 2 :** Se présenter et échanger au quotidien ..... Aller
**Chapitre 3 :** Accueillir et renseigner les voyageurs en anglais ..... Aller
**Chapitre 4 :** Rédiger des messages et présenter son expérience ..... Aller
**Arts appliqués et cultures artistiques** ..... Aller
**Chapitre 1 :** Explorer le design et les cultures artistiques ..... Aller
**Chapitre 2 :** Expérimenter et préciser une intention créative ..... Aller
**Chapitre 3 :** Présenter une proposition par l'image et l'oral ..... Aller
**Déroulement d'une opération de transport** ..... Aller
**Chapitre 1 :** Documents de bord, billets collectifs et mission ..... Aller
**Chapitre 2 :** Itinéraires et prise en charge du véhicule ..... Aller
**Chapitre 3 :** Chronotachygraphe et temps de conduite ..... Aller
**Chapitre 4 :** Billettique, caisse et SAEIV embarqués ..... Aller
**Chapitre 5 :** Fin de service, parcage et compte rendu d'activité ..... Aller
**Conduite et sécurité en autobus et autocar** ..... Aller
**Chapitre 1 :** Code de la route, gabarit et porte-à-faux ..... Aller
**Chapitre 2 :** Manœuvres, angles morts et arrêt sécurisé ..... Aller
**Chapitre 3 :** Écoconduite, souplesse et confort des passagers ..... Aller
**Chapitre 4 :** Conduite sur profils variés et intempéries ..... Aller
**Chapitre 5 :** Urgences, évacuation et constat amiable ..... Aller
**Technologie et maintenance des véhicules lourds** ..... Aller
**Chapitre 1 :** Motorisations thermiques, hybrides et électriques ..... Aller
**Chapitre 2 :** Freinage pneumatique, ralentisseurs et suspension ..... Aller
**Chapitre 3 :** Portes, accès PMR et équipements de sécurité ..... Aller
**Chapitre 4 :** Diagnostic des anomalies et entretien courant ..... Aller
**Accueil, information et relation client** ..... Aller
**Chapitre 1 :** Réseaux urbains, interurbains et tourisme ..... Aller
**Chapitre 2 :** Accueil, information et accompagnement des PMR ..... Aller
**Chapitre 3 :** Communication commerciale et posture de service ..... Aller
**Chapitre 4 :** Prévention des conflits et gestion de l'incivilité ..... Aller
**Chapitre 5 :** Sûreté des voyageurs et réclamations ..... Aller

# Français

**Présentation de la matière :**
En CAP C4A, tu apprends à comprendre des textes, rédiger et **t'exprimer avec clarté**. Ces apprentissages t'aident à informer les voyageurs. Le Français appartient à l'épreuve de Français, Histoire-géographie et EMC, de **coefficient 3**.

En CCF, l'évaluation intervient en dernière année, avec un écrit en 3 étapes de 40 minutes et un oral de 10 minutes. En examen final ponctuel, tu passes un écrit de 2 heures et un oral de 10 minutes lié au métier.

**Conseil :**
Je te recommande de travailler **15 minutes par jour**. Lis un texte court, reformule son idée principale et rédige quelques phrases. Relis ensuite les accords, les verbes et la ponctuation. Garde une fiche de tes erreurs pour cibler tes efforts.

Pour préparer l'oral, entraîne-toi à raconter une situation d'accueil, comme expliquer un retard à un voyageur. Présente le contexte, ton action et le résultat. Enregistre-toi pour vérifier ta clarté, sans chercher à réciter parfaitement.

# Table des matières


**Chapitre 1 :** Se dire et s'affirmer par les mots ..... Aller
1. Lire et analyser un texte ..... Aller
2. S'affirmer et rédiger ..... Aller
**Chapitre 2 :** S'informer, informer et communiquer avec justesse ..... Aller
1. Repérer et vérifier les informations ..... Aller
2. Informer avec clarté et précision ..... Aller
3. Adapter ta communication à la situation ..... Aller
**Chapitre 3 :** Rêver, imaginer et créer des univers littéraires ..... Aller
1. Comprendre un univers littéraire ..... Aller
2. Lire et analyser un récit ..... Aller
3. Créer ton propre récit ..... Aller
**Chapitre 4 :** Lire, écrire et dire au travail ..... Aller
1. Lire une situation professionnelle ..... Aller
2. Écrire pour informer clairement ..... Aller
3. Dire les informations à l'oral ..... Aller

# **Chapitre 1 :** Se dire et s'affirmer par les mots

## 1. Lire et analyser un texte :

**Comprendre le sujet :**
Quand tu lis un texte, cherche d'abord ce qu'il raconte et la question qu'il pose. Repère le titre, l'auteur, la date et le type de document. Ces indices t'aident à comprendre qui parle, à qui et dans quel but.

**Repérer les idées et les mots importants :**
Lis une première fois sans t'arrêter, puis relis en soulignant les mots qui expriment une opinion, une émotion ou une revendication. Note l'idée principale dans la marge. Attention, un mot comme « je » ne suffit pas à prouver que le texte est autobiographique.

**Exemple de lecture :**
Dans un récit où une jeune personne raconte qu'elle a choisi son métier malgré les doutes de son entourage, tu peux relever son désir d'autonomie et les arguments qui l'aident à s'affirmer.

**Faire une analyse simple :**
Pour expliquer un passage, donne ton idée, appuie-la sur un détail précis du texte, puis explique ce détail. Ce réflexe évite de raconter le texte sans l'analyser. Tu peux suivre la formule : idée, indice, explication.

**Astuce de lecture :**
Au stage, prends 2 minutes pour relire une consigne écrite avant d'agir. J'ai souvent vu des élèves perdre du temps parce qu'ils avaient repéré un mot important, mais pas compris la demande entière.

## 2. S'affirmer et rédiger :

**Exprimer une idée avec assurance :**
S'affirmer, c'est exprimer clairement ce que tu penses ou ce dont tu as besoin, sans écraser l'autre. Une phrase courte, un ton calme et un motif précis rendent ton message plus convaincant qu'une réponse agressive ou hésitante.

**Exemple de phrase :**
« Je comprends votre remarque. Pour accueillir les passagers correctement, j'ai besoin de vérifier l'information sur l'horaire. » Tu poses ton point de vue, tu restes poli et tu expliques pourquoi tu demandes un instant.

**Construire un paragraphe :**
Pour rédiger, annonce ton idée, développe-la avec une raison ou un exemple, puis termine par une phrase qui précise ce que tu en conclus. Relie tes phrases avec des mots comme « d'abord », « parce que », « cependant » et « donc ».

**Mini cas et livrable attendu :**
À ton stage, un passager indique que l'affichage de départ est contradictoire. En 5 minutes, tu vérifies l'information auprès de la personne responsable, puis tu lui réponds calmement. Livrable attendu : un message de 3 phrases indiquant le problème, la vérification et la solution donnée.

**Vérification avant de parler ou d'écrire :**
Cette petite liste t'aide à préparer une réponse claire sur le terrain. Je te conseille de la garder en tête, surtout quand tu es pressé ou que la personne en face de toi est contrariée.

| Étape | Question à te poser |
|---|---|
| Le message | Qu'est-ce que je veux dire ? |
| Le destinataire | À qui je m'adresse ? |
| Le ton | Est-ce que je reste respectueux ? |
| La preuve | Ai-je donné une raison ou un exemple ? |
| La relecture | Ma réponse est-elle claire et correcte ? |

## Ce qu'il faut retenir

Pour comprendre un texte, repère son sujet, son contexte et ses idées principales. Pour l'analyser, appuie ton interprétation sur des indices précis.

- Relie une **idée principale** à un détail du texte, puis explique ce détail.
- Exprime-toi avec un **ton calme**, clairement et sans écraser l'autre.
- Structure tes écrits : annonce ton idée, donne une raison ou un exemple, puis conclus.
- Avant de répondre, vérifie le message, le destinataire, le ton et la clarté.

Une réponse efficace est précise, respectueuse et étayée. Relis-la avant de parler ou de l'écrire.

# **Chapitre 2 :** S'informer, informer et communiquer avec justesse

## 1. Repérer et vérifier les informations :

**Identifier les sources :**
Avant de répondre à un voyageur, vérifie d'où vient l'information. Consulte les horaires, les consignes de ton entreprise ou les messages du poste de régulation. Une information entendue au hasard ne suffit pas pour annoncer un changement de trajet.

**Trier ce qui est utile :**
Repère les éléments qui répondent aux questions du voyageur : quel bus, à quelle heure, où monter et quoi faire ensuite. Vérifie aussi la date et l'heure du message, car une consigne ancienne peut être dépassée.

**Exemple de vérification :**
Un voyageur te demande si le car de 14 h 20 part toujours du quai 3. Tu consultes l'écran d'exploitation, puis tu confirmes le quai et l'horaire avant de répondre. Tu évites ainsi de l'envoyer au mauvais endroit.

## 2. Informer avec clarté et précision :

**Organiser ton message :**
Commence par l'information principale, puis donne les détails utiles. Parle avec des mots simples et précise les heures, les lieux et les changements. Si tu ne connais pas la réponse, dis-le franchement et indique comment tu vas la vérifier.

**Choisir les bons mots :**
Évite les phrases vagues comme « ça va bientôt arriver ». Donne plutôt un horaire confirmé ou explique ce qui reste incertain. Répète les informations essentielles si le lieu est bruyant, puis demande au voyageur s'il a bien compris.

| Situation | Message précis |
|---|---|
| Retard confirmé | Le car aura 10 minutes de retard. Il partira du quai 2. |
| Information non vérifiée | Je vérifie auprès de la régulation et je reviens vers toi. |
| Changement de quai | Le départ se fait maintenant du quai 4, à droite de l'entrée. |

**Astuce de terrain :**
Lors de ton stage, note les consignes importantes avec l'heure et la source. Une note courte, comme « 10 h 05, régulation, départ déplacé au quai 4 », t'aide à transmettre la bonne information à l'équipe.

## 3. Adapter ta communication à la situation :

**Écouter avant de répondre :**
Laisse la personne expliquer sa demande sans l'interrompre. Reformule ensuite avec tes mots pour vérifier que tu as compris. Un ton calme et une question courte peuvent désamorcer un malentendu, surtout en cas de retard ou de correspondance manquée.

**Suivre une méthode simple :**

- Écoute la demande jusqu'au bout.
- Vérifie les faits auprès d'une source fiable.
- Donne une réponse courte, avec les détails utiles.
- Confirme que la personne a compris la suite à faire.
- Transmets à l'équipe toute information importante.

**Mini cas pratique :**
À 8 h 10, une voyageuse cherche son car de 8 h 20 et apprend qu'il part du quai 5 au lieu du quai 2. Tu vérifies l'écran, lui indiques le chemin et préviens l'équipe qu'elle a besoin d'aide pour rejoindre le bon quai.

Résultat attendu : la voyageuse rejoint le quai 5 avant le départ. Le livrable est une transmission orale claire à l'équipe, avec l'horaire, le changement de quai et l'aide nécessaire. En situation réelle, ne promets jamais un délai que tu n'as pas vérifié.

## Ce qu'il faut retenir

Avant d'informer un voyageur, vérifie la source et l'actualité des consignes. Présente ensuite une réponse **claire et précise**, sans promettre ce que tu n'as pas confirmé.

- Repère les détails utiles : horaire, lieu et marche à suivre.
- Si une information est incertaine, annonce que tu vas la vérifier.
- Écoute, reformule la demande et confirme que la personne a compris.
- Transmets à l'équipe les changements importants avec leur source et leur heure.

Une **communication adaptée** repose sur des faits fiables, un ton calme et une transmission efficace à la personne comme à l'équipe.

# **Chapitre 3 :** Rêver, imaginer et créer des univers littéraires

## 1. Comprendre un univers littéraire :

**Ce qui rend un univers particulier :**
Un univers littéraire, c'est le monde dans lequel se déroule une histoire. Il peut ressembler au nôtre, se passer dans le passé ou inventer des lieux et des règles nouvelles. Repère où et quand l'action se déroule, puis observe l'ambiance.

**Les indices à repérer :**
Pour imaginer le monde du récit, observe les lieux, les personnages, les objets et les événements. Les descriptions et les mots liés aux sensations donnent des indices. Demande-toi aussi si l'univers est réaliste, merveilleux, fantastique ou futuriste.

**Exemple d'univers fantastique :**
Dans une ville ordinaire, un arrêt de bus apparaît chaque nuit à minuit. Personne ne sait où il mène. Le lieu est familier, mais cet événement impossible crée une ambiance fantastique.

## 2. Lire et analyser un récit :

**Une méthode en 3 étapes :**
Lis d'abord le texte une fois pour comprendre la situation. À la deuxième lecture, souligne les mots qui décrivent le décor et entoure les événements importants. Enfin, note qui raconte l'histoire et ce que ressent le personnage.

**Le mini mémo de lecture :**
Tu peux organiser tes observations avec quelques questions simples. Ce repérage t'évite de raconter tout le texte au lieu d'expliquer son effet. Quand tu justifies une idée, appuie-toi sur un mot ou un détail précis.

| Élément | Question à te poser |
|---|---|
| Lieu et époque | Où et quand se passe l'action ? |
| Personnage | Que veut-il ou que craint-il ? |
| Ambiance | Quels mots créent une émotion ? |
| Événement | Qu'est-ce qui change dans l'histoire ? |

**Exemple d'analyse :**
La phrase « le bus roulait sans conducteur dans la brume » associe un véhicule connu à une situation inquiétante. Tu peux expliquer que le brouillard et l'absence de conducteur rendent le trajet mystérieux.

## 3. Créer ton propre récit :

**Construire une histoire claire :**
Choisis un personnage, un lieu et un problème à résoudre. Ajoute ensuite un élément qui fait basculer le quotidien vers l'imaginaire. Termine par une solution ou une fin ouverte, en gardant une suite logique entre les événements.

**Rédiger et te relire :**
Utilise des connecteurs pour guider ton lecteur : « d'abord », « soudain », « ensuite » et « enfin ». Varie les verbes et ajoute quelques détails sensoriels. À la relecture, vérifie les temps, les accords et la ponctuation.

**Exemple de mini cas concret :**
Tu écris un récit de 120 mots sur une conductrice qui découvre un arrêt invisible pendant un service du soir. En 4 étapes, tu poses le décor, présentes l'arrêt, racontes la rencontre et choisis une fin. Livrable attendu : un récit relu de 120 mots.

**Check-list avant de rendre ton texte :**

- Tu as présenté le personnage et le lieu.
- Tu as ajouté un élément qui fait rêver ou surprend.
- Tu as organisé ton récit avec un début, un événement et une fin.
- Tu as utilisé au moins 2 connecteurs.
- Tu as relu les accords et la ponctuation.

### Ce qu'il faut retenir

Pour comprendre un récit, repère son **univers littéraire** et les détails qui façonnent son ambiance.

- Observe le lieu, l'époque, les personnages, les événements et les sensations pour identifier le type d'univers.
- Relis le texte et appuie ton analyse sur des indices précis, comme un mot ou une description.
- Pour créer ton récit, choisis un personnage, un lieu et un problème, puis organise les événements avec des connecteurs.
- À la relecture, vérifie la cohérence, les accords et la ponctuation.

Ces étapes t'aident à analyser l'effet d'une histoire et à bâtir un récit clair, surprenant et logique.

# **Chapitre 4 :** Lire, écrire et dire au travail

## 1. Lire une situation professionnelle :

**Repérer les informations utiles :**
Quand tu lis une consigne, un horaire ou un message, commence par repérer qui parle, à qui, où et quand. Cherche ensuite ce qu'on te demande de faire. Cette méthode t'aide à ne pas passer à côté d'une information importante.

**Comprendre le document :**
Repère les mots-clés, les dates, les horaires et les lieux. Si une phrase n'est pas claire, relis-la en la découpant en petites parties. Pendant mon stage, j'ai appris qu'une seule heure mal comprise peut faire manquer une correspondance.

**Exemple de lecture :**
Sur une fiche, tu lis : « Départ de la ligne 12 à 8 h 15, quai B. » Tu soulignes la ligne, l'heure et le quai. Tu sais alors quelle information donner à un voyageur.

## 2. Écrire pour informer clairement :

**Organiser ton message :**
Pour rédiger un message professionnel, donne d'abord le fait important, puis les détails utiles et enfin l'action à réaliser. Fais des phrases courtes. Vérifie les noms, les horaires et les lieux avant de transmettre ton écrit à l'équipe.

**Choisir les bons mots :**
Reste précis et poli, sans employer de mots compliqués. Évite les abréviations que tout le monde ne connaît pas. Un message clair permet à ton collègue de comprendre la situation rapidement, même s'il n'était pas présent au moment des faits.

**Exemple de message :**
« À 9 h 10, le car de la ligne 12 a pris 10 minutes de retard à l'arrêt Mairie. Les voyageurs ont été informés. » Ce message donne le moment, le lieu, le problème et l'action menée.

## 3. Dire les informations à l'oral :

**Préparer ta prise de parole :**
Avant de parler, pense à ton objectif : répondre à une question, annoncer un retard ou transmettre une consigne. Prépare 2 ou 3 informations clés dans l'ordre. Parle assez fort, articule et garde un ton calme, même quand un voyageur est pressé.

**Mini-cas et livrable attendu :**
À 8 h 00, ton car doit partir à 8 h 15, mais un incident annonce 10 minutes de retard. Tu vérifies l'information, puis tu préviens les voyageurs avec une phrase simple. Livrable attendu : une annonce orale de 2 phrases, claire et exacte.

**Exemple d'annonce :**
« Le car de la ligne 12 partira avec environ 10 minutes de retard. Il est prévu à 8 h 25, quai B. Merci de rester à proximité. » Tu annonces le retard, l'heure estimée et l'endroit où attendre.

**Mini-mémo pour le terrain :**
Avant de transmettre une information, prends quelques secondes pour vérifier ces 5 points. Cette petite habitude évite les messages incomplets et les erreurs d'orientation.

| À vérifier | Question à te poser |
|---|---|
| Le fait | Qu'est-ce qui se passe ? |
| Le lieu | Où cela se passe-t-il ? |
| L'heure | À quelle heure ? |
| L'action | Qu'est-ce qui a déjà été fait ? |
| La suite | Que doit faire le voyageur ou le collègue ? |

## Ce qu'il faut retenir

Pour transmettre une information au travail, lis ou vérifie les éléments essentiels, puis adapte ton message à l'écrit ou à l'oral.

- Repère **qui, où et quand**, ainsi que l'action demandée.
- À l'écrit, donne le fait important, les détails utiles et la suite à réaliser, avec des phrases courtes.
- À l'oral, prépare les informations clés, articule et garde un ton calme.

Avant de communiquer, vérifie le fait, le lieu, l'heure, l'action menée et la suite attendue. La clarté et l'exactitude évitent les erreurs.

# Histoire-géographie

**Présentation de la matière :**
En CAP C4A (Conducteur agent d'accueil en autobus et autocar), tu étudies l'histoire de la démocratie française, la construction européenne, les **transports et mobilités** et les espaces urbains.

Cette matière conduit à l'épreuve de Français et Histoire-géographie, enseignement moral et civique (EMC), de **coefficient global 3**, partagé avec le Français.

L'évaluation d'Histoire-géographie-EMC est un **oral de 15 minutes** maximum en CCF, en dernière année, ou de 15 minutes à l'examen final, suivant ton statut.

**Conseil :**
Je te conseille de prévoir **2 séances hebdomadaires** de 15 minutes. Prépare des fiches avec les dates, les lieux et les notions essentielles. Pour rendre tes révisions concrètes, relie les mobilités à un trajet d'autobus que tu connais.

Entraîne-toi à présenter un document à voix haute. Identifie sa nature, sa date et son idée principale, puis explique son intérêt. Évite de simplement le décrire. Si tu bloques, reprends calmement avec tes propres mots.

# Table des matières


**Chapitre 1 :** La France, de la Révolution à la Ve République ..... Aller
1. De la révolution aux premières républiques ..... Aller
2. De la république actuelle à tes repères ..... Aller
**Chapitre 2 :** La France et la construction européenne depuis 1950 ..... Aller
1. Les débuts de la construction européenne ..... Aller
2. Une europe plus intégrée et plus large ..... Aller
3. Relier les repères au métier ..... Aller
**Chapitre 3 :** Transports et mobilités à différentes échelles ..... Aller
1. Comprendre les mobilités et leurs échelles ..... Aller
2. Des mobilités différentes selon les lieux ..... Aller
3. Les effets des transports et ton rôle ..... Aller
**Chapitre 4 :** Espaces urbains et aménagement ..... Aller
1. Comprendre les espaces urbains ..... Aller
2. Identifier les acteurs et leurs choix ..... Aller
3. Relier la ville aux déplacements ..... Aller

# **Chapitre 1 :** La France, de la Révolution à la Ve République

## 1. De la révolution aux premières républiques :

**La révolution de 1789 :**
Avant 1789, le roi gouverne et la société est organisée en ordres, avec des privilèges. La Révolution commence dans un contexte de fortes inégalités et de difficultés financières. Le 14 juillet 1789, la prise de la Bastille devient un symbole de la contestation du pouvoir royal.

**Des droits nouveaux :**
Le 26 août 1789, la Déclaration des droits de l'homme et du citoyen affirme notamment la liberté et l'égalité devant la loi. Elle pose aussi le principe de la souveraineté nationale : le pouvoir vient de la nation, et non du seul roi.

**Des régimes qui changent :**
La monarchie est remplacée par la Première République en 1792. Ensuite, la France connaît plusieurs régimes, dont l'Empire de Napoléon Ier, puis le retour de la monarchie. La Deuxième République est proclamée en 1848, avant le Second Empire et la Troisième République, installée en 1870.

**Exemple d'étude de document :**
Tu lis un extrait de la Déclaration de 1789 qui dit que les citoyens sont égaux devant la loi. Repère la date, le lieu de rédaction, puis l'idée principale. Cette méthode t'aide à comprendre un document historique sans te perdre dans chaque phrase.

**Questions rapides :**

- En quelle année la Bastille est-elle prise ?
- Quel principe affirme la Déclaration de 1789 ?
- En quelle année la Première République est-elle proclamée ?

## 2. De la république actuelle à tes repères :

**La démocratie progresse :**
La Troisième République dure de 1870 à 1940. En 1944, les femmes obtiennent le droit de vote en France et participent aux élections de 1945. Après la Seconde Guerre mondiale, la Quatrième République est établie en 1946. Elle affirme de nouveaux droits sociaux, comme le droit au travail.

**La ve république depuis 1958 :**
La Constitution du 4 octobre 1958 fonde la Ve République. Le président, le gouvernement et le Parlement ont des rôles définis par ce texte. La Constitution reprend aussi l'héritage de 1789. Elle organise les institutions qui encadrent encore la vie politique française.

**Pourquoi ces repères te servent ?**
Dans ton métier, tu peux accueillir des voyageurs qui parlent de la République, du droit de vote ou d'une cérémonie officielle. Connaître quelques dates et symboles t'aide à comprendre les commémorations et à répondre simplement, sans confondre les régimes.

**Exemple de mini-cas concret :**
Lors d'un trajet de 30 minutes vers une cérémonie du 14 juillet, un voyageur te demande pourquoi cette date est célébrée. Tu expliques qu'elle rappelle la prise de la Bastille en 1789 et qu'elle est devenue la fête nationale. Livrable attendu : une réponse orale de 2 phrases, exacte et compréhensible.

**Repères à vérifier :**

| Date | Repère à retenir |
|---|---|
| 1789 | Révolution française et Déclaration des droits |
| 1792 | Proclamation de la Première République |
| 1944 | Les femmes obtiennent le droit de vote |
| 1958 | Début de la Ve République |

**Questions rapides :**

- Quel texte fonde la Ve République ?
- En quelle année les femmes obtiennent-elles le droit de vote ?
- Que peux-tu répondre en 2 phrases à un voyageur qui te questionne sur le 14 juillet ?

## Ce qu'il faut retenir

De la Révolution à la Ve République, la France connaît plusieurs régimes et élargit progressivement les droits des citoyens.

- En 1789, la Révolution et la **Déclaration des droits** affirment liberté, égalité devant la loi et souveraineté nationale.
- La Première République est proclamée en 1792, puis plusieurs régimes se succèdent.
- Les femmes obtiennent le droit de vote en 1944. La Constitution de 1958 fonde la **Ve République**.

Retenir ces **repères historiques** t'aide à comprendre les institutions et à expliquer simplement des symboles comme le 14 juillet, qui rappelle la prise de la Bastille en 1789.

# **Chapitre 2 :** La France et la construction européenne depuis 1950

## 1. Les débuts de la construction européenne :

**Un objectif de paix :**
Après la Seconde Guerre mondiale, l'Europe est affaiblie et divisée. Le 9 mai 1950, le ministre français Robert Schuman propose de mettre en commun le charbon et l'acier, indispensables à l'industrie et à la fabrication des armes. L'idée est d'éviter une nouvelle guerre entre voisins.

**Des accords entre 6 pays :**
En 1951, la France, l'Allemagne de l'Ouest, l'Italie, la Belgique, les Pays-Bas et le Luxembourg signent le traité de Paris. La Communauté européenne du charbon et de l'acier, ou CECA, commence à fonctionner en 1952. En 1957, les traités de Rome créent la Communauté économique européenne, qui élargit la coopération à l'économie.

**Exemple d'étude de cas :**
Sur une frise, place 3 dates : 1950, proposition de Robert Schuman, 1951, signature du traité de Paris, puis 1957, traités de Rome. Tu vois ainsi comment une idée de paix devient une coopération économique concrète.

## 2. Une europe plus intégrée et plus large :

**Des règles communes :**
Au fil des décennies, les pays européens coopèrent dans davantage de domaines. Le marché unique, mis en place en 1993, facilite la circulation des personnes, des marchandises, des services et des capitaux. Le traité de Maastricht, signé en 1992 et appliqué en 1993, crée l'Union européenne.

**Des changements visibles au quotidien :**
L'euro est utilisé pour les échanges financiers à partir de 1999. Les pièces et les billets arrivent dans les portefeuilles le 1er janvier 2002. Pour un voyageur, une monnaie commune évite de changer de l'argent lorsqu'il se déplace entre les pays de la zone euro.

**Exemple de situation en transport :**
Tu accueilles un groupe qui voyage de Lille à Bruxelles. Tu peux expliquer que la France et la Belgique appartiennent à l'Union européenne et utilisent l'euro. Vérifie tout de même les consignes de voyage et les documents demandés pour le trajet, car les règles dépendent de la situation.

| Date | Repère | Pourquoi c'est important |
|---|---|---|

| | | |
|---|---|---|
| 1950 | Déclaration de Robert Schuman | Lance l'idée d'une coopération pour préserver la paix |
| 1957 | Traités de Rome | Étendent la coopération à l'économie |
| 1993 | Union européenne et marché unique | Renforcent les échanges et les règles communes |
| 2002 | Billets et pièces en euros | Rendent la monnaie commune concrète pour les voyageurs |

## 3. Relier les repères au métier :

**Une méthode simple pour réviser :**
Quand tu étudies une date, retiens toujours 3 éléments : le lieu, les acteurs et le changement provoqué. Cette méthode m'a aidé à éviter une erreur fréquente, apprendre des dates sans savoir expliquer ce qu'elles signifient.

**Mini cas concret et livrable attendu :**
Contexte : tu prépares un trajet scolaire de Strasbourg à Luxembourg pour 24 passagers. Étapes : repère les 2 pays sur une carte, rappelle que l'euro circule dans les 2, puis indique au groupe de vérifier les consignes de documents de voyage. Résultat : chacun comprend le lien entre Europe et déplacement. Livrable attendu : une fiche d'accueil d'une page avec une carte, 3 informations pratiques et 2 dates historiques.

**Questions rapides :**

- Quel est l'objectif principal de la proposition de Robert Schuman en 1950 ?
- Quels secteurs la CECA met-elle en commun ?
- En quelle année les pièces et les billets en euros sont-ils mis en circulation ?
- Pourquoi ces repères peuvent-ils t'aider à répondre aux questions des voyageurs ?

**Astuce de terrain :**
Avant un départ, distingue toujours les faits historiques des consignes actuelles. L'histoire t'aide à expliquer la coopération européenne, mais pour les règles de passage, appuie-toi sur les informations de ton entreprise et les documents officiels à jour.

### Ce qu'il faut retenir

La construction européenne naît après la Seconde Guerre mondiale pour préserver la paix, puis s'étend à l'économie et aux échanges.

- En 1950, Robert Schuman propose de mettre en commun le charbon et l'acier. La **CECA est créée** par six pays en 1951.

- Les traités de Rome de 1957 élargissent la coopération économique.
- En 1993, l'Union européenne et le marché unique renforcent les règles et les échanges communs.
- Les pièces et billets en euros circulent à partir de 2002. Pour les voyages, vérifie toujours les consignes officielles à jour.

Pour réviser, associe chaque date aux acteurs et au changement qu'elle entraîne. Ces repères t'aident à expliquer la coopération européenne sans les confondre avec les règles actuelles de déplacement.

# **Chapitre 3 :** Transports et mobilités à différentes échelles

## 1. Comprendre les mobilités et leurs échelles :

**Mobilité et déplacement :**
Une mobilité, c'est le fait de se déplacer pour aller travailler, étudier, faire des achats ou partir en vacances. Pour la comprendre, demande-toi qui se déplace, pourquoi, par quel moyen et sur quelle distance.

**De l'échelle locale à l'échelle mondiale :**
Un déplacement peut se faire dans un quartier, entre plusieurs villes, entre des régions ou entre des pays. Ces échelles sont liées. Un trajet en autobus peut, par exemple, amener une personne à une gare où elle prend un train vers une autre région.

**Exemple d'un trajet à plusieurs échelles :**
Tu conduis un car qui relie un village à une gare située à 18 kilomètres. Une passagère prend ensuite un train pour rejoindre Paris. Son déplacement commence à l'échelle locale et se poursuit à l'échelle nationale.

**Des transports qui organisent les territoires :**
Les routes, les gares, les arrêts et les aéroports forment des réseaux. Ils facilitent certains déplacements, mais tous les lieux ne sont pas aussi bien desservis. En zone rurale, un car peut être essentiel pour rejoindre les services et les commerces.

**Représentation visuelle**




*Utiliser une carte améliore la compréhension des trajets et des arrêts*

## 2. Des mobilités différentes selon les lieux :

**Dans les villes et les espaces ruraux :**
En ville, les habitants peuvent souvent choisir entre autobus, tramway, métro, vélo et marche. À la campagne, les distances sont parfois plus longues et les transports collectifs moins fréquents. Pour certaines personnes, le car est le seul moyen de rejoindre une gare ou un centre-ville.

**Les déplacements quotidiens :**
Les trajets domicile-travail et domicile-école rythment la journée. Aux heures de pointe, la circulation peut ralentir et les voyageurs risquent de manquer leur correspondance. En tant que conducteur ou agent d'accueil, tu aides à rendre le trajet plus clair et plus fluide.

**Les mobilités ne sont pas les mêmes pour tous :**
L'âge, le handicap, le revenu et le lieu d'habitation peuvent limiter les choix de transport. Une personne à mobilité réduite a besoin d'un accès adapté. Un habitant sans voiture dépend davantage des horaires et des arrêts du réseau.

| Échelle | Exemple de déplacement | Rôle possible du car |
|---|---|---|
| Locale | Un quartier vers un centre-ville | Relier un arrêt à un service de proximité |
| Régionale | Une ville vers une autre ville de la région | Assurer une ligne régulière ou une correspondance |
| Nationale ou internationale | Un voyage entre régions ou entre pays | Transporter des voyageurs sur une longue distance |

## 3. Les effets des transports et ton rôle :

**Des effets sur la vie et l'environnement :**
Les transports rapprochent les habitants des emplois, des études et des loisirs. Mais les déplacements en voiture individuelle peuvent aussi provoquer des embouteillages et de la pollution. Les transports collectifs permettent de transporter plusieurs personnes sur un même trajet.

**Un cas concret de correspondance :**
Contexte : une ligne de car transporte 24 voyageurs vers une gare. Étapes : tu vérifies l'arrêt, annonces l'arrivée et indiques le quai de correspondance. Résultat : les voyageurs disposent de 12 minutes pour rejoindre leur train. Livrable attendu : un message d'information clair indiquant l'arrêt, le quai et le délai.

**Ta check-list sur le terrain :**

- Repère le point de départ, l'arrivée et les correspondances.

- Vérifie les horaires et signale tout retard avec une durée précise.
- Donne des indications simples, en nommant clairement l'arrêt ou le quai.
- Propose ton aide aux voyageurs qui en ont besoin, sans oublier l'accessibilité.
- Reste attentif aux différences entre les trajets locaux, régionaux et longue distance.

**Questions rapides :**
1. Donne un exemple de mobilité locale et un exemple de mobilité régionale. 2. Pourquoi le car peut-il être indispensable dans certains espaces ruraux ? 3. Quelles informations donnerais-tu à un voyageur qui doit changer de transport ?

## Ce qu'il faut retenir

Les mobilités répondent à des besoins variés et s'organisent à plusieurs échelles. Les réseaux de transport relient les territoires, mais leur accès varie selon le lieu et la situation des voyageurs.

- En ville, les modes de transport sont diversifiés ; en zone rurale, le car peut être essentiel.
- L'âge, le handicap, le revenu et le lieu de résidence influencent les possibilités de déplacement.
- Les transports collectifs facilitent les trajets, tout en limitant embouteillages et pollution.
- Pour une correspondance, donne des **informations claires** sur l'arrêt, le quai et le délai, en veillant à l'**accessibilité des voyageurs**.

Ton rôle contribue à des déplacements plus fluides et inclusifs. Repère les **échelles de mobilité** et accompagne chacun avec des indications précises.

# **Chapitre 4 :** Espaces urbains et aménagement

## 1. Comprendre les espaces urbains :

**Des espaces qui évoluent :**
Un espace urbain regroupe une ville et les quartiers qui l'entourent. Il change avec le temps : des logements se construisent, des commerces ouvrent et d'anciennes zones industrielles peuvent accueillir de nouveaux habitants.

**Des besoins différents :**
Les habitants ont besoin de logements, d'écoles, de commerces, d'espaces verts et de transports. Les aménagements doivent aussi permettre aux personnes âgées, aux personnes handicapées et aux familles de se déplacer facilement.

**Exemple d'évolution d'un quartier :**
Une ancienne friche située près d'une gare peut être transformée en 120 logements, avec une école, un jardin public et un arrêt de bus. Le quartier accueille alors de nouveaux habitants et demande davantage de services.

## 2. Identifier les acteurs et leurs choix :

**Qui décide et qui agit ?**
La commune et l'intercommunalité organisent de nombreux aménagements. L'État, la région, le département, les entreprises et les associations peuvent aussi participer. Les habitants sont concernés et peuvent donner leur avis lors de réunions ou de consultations.

**Des enjeux à équilibrer :**
Aménager une ville, c'est faire des choix entre plusieurs besoins : construire des logements, protéger des espaces naturels, soutenir les commerces ou améliorer les déplacements. Un projet peut être utile, mais il peut aussi modifier le quotidien des riverains.

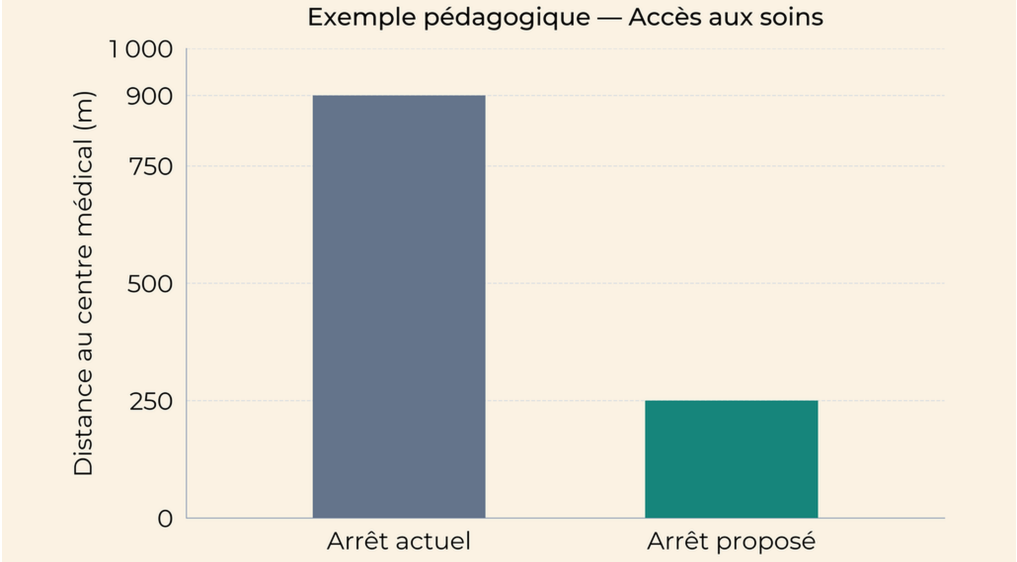
**Exemple de choix d'aménagement :**
Une commune envisage une voie réservée aux bus sur 2 kilomètres. Elle peut rendre les trajets plus réguliers, mais réduit la place disponible pour les voitures. Les élus doivent étudier les horaires, la circulation et les besoins des habitants avant de décider.

## 3. Relier la ville aux déplacements :

**Des transports qui organisent l'espace :**
Les routes, les gares, les pistes cyclables et les arrêts de bus relient les quartiers. Leur emplacement influence l'accès au travail, aux commerces et aux services. Pour ton futur métier, repérer ces liens aide à comprendre les itinéraires et les difficultés des voyageurs.

**Une étude de cas concrète :**
Dans un quartier fictif de 8 000 habitants, l'arrêt principal est à 900 mètres du centre médical. Une équipe étudie les trajets, échange avec les usagers et propose de déplacer l'arrêt à 250 mètres de l'entrée.

**Graphique chiffré**




**Étapes et résultat attendu :**
Le groupe repère les obstacles sur le parcours, vérifie l'accessibilité et estime le temps de marche. Si le nouvel emplacement est retenu, certains usagers gagnent environ 8 minutes à pied. Le livrable attendu est une fiche d'étude avec une carte, 3 constats et 1 proposition.

**Questions rapides :**

- Quels acteurs peuvent participer à ce projet ?
- Quel besoin du quartier est pris en compte ?
- Quelle information faut-il vérifier avant de déplacer l'arrêt ?

**Repères utiles sur le terrain :**
En stage, note l'emplacement des arrêts, les services proches et les obstacles observés. Ne confonds pas la distance à vol d'oiseau avec le trajet réellement accessible. Voici une courte check-list pour organiser ton observation.

| À observer | Question à te poser |
|---|---|
| Arrêt et itinéraire | Le trajet est-il clair et direct ? |
| Accessibilité | Une personne en fauteuil peut-elle accéder au bus ? |

| | |
|---|---|
| Services proches | Quels lieux attirent les voyageurs ? |
| Sécurité | Le cheminement est-il éclairé et sans obstacle ? |
| Besoins des usagers | Qui utilise l'arrêt, et à quels horaires ? |

## Ce qu'il faut retenir

Les espaces urbains évoluent pour répondre aux besoins des habitants. Leur aménagement demande de concilier plusieurs enjeux et d'associer différents acteurs.

- La commune et l'intercommunalité, avec d'autres partenaires, organisent les projets ; les habitants peuvent donner leur avis.
- Les transports relient les quartiers aux **services essentiels** et influencent les déplacements.
- Sur le terrain, observe les itinéraires, l'accessibilité, la sécurité et les besoins des usagers.

Pour proposer un aménagement utile, vérifie les trajets réellement accessibles et appuie-toi sur les observations des usagers.

# Enseignement moral et civique

**Présentation de la matière :**
En CAP C4A, l'Enseignement moral et civique (EMC) t'aide à comprendre les **valeurs de la République**, la laïcité et les libertés. Tu apprends à argumenter et à respecter les différences, des repères utiles pour accueillir les voyageurs.

Cette matière appartient à l'épreuve de Français, histoire-géographie-EMC, de **coefficient global 3**. L'oral d'histoire-géographie-EMC dure 15 minutes maximum en CCF, en dernière année. En examen final ponctuel, il dure 15 minutes, dont 5 minutes de préparation. L'EMC n'a pas de coefficient séparé.

**Conseil :**
Prévois **15 minutes de révision** chaque semaine. Crée des fiches avec une notion, sa définition et un exemple concret. Tu peux réfléchir à une discrimination envers un passager pour expliquer le principe d'égalité.

Entraîne-toi à présenter un document avec tes mots, puis à **justifier ton point de vue**. Évite de réciter sans comprendre. Si tu hésites, respire et reprends calmement ton idée. Tu peux progresser sans tout réussir immédiatement.

# Table des matières


**Chapitre 1 :** État de droit, libertés et laïcité ..... Aller
1. Comprendre l'état de droit et les libertés ..... Aller
2. Appliquer la laïcité dans ton métier ..... Aller
**Chapitre 2 :** Information et responsabilité, République et Nation ..... Aller
1. T'informer et transmettre correctement ..... Aller
2. Comprendre la république et la nation ..... Aller
3. Agir avec responsabilité sur le terrain ..... Aller
**Chapitre 3 :** Environnement, biodiversité et débat public ..... Aller
1. Comprendre les enjeux ..... Aller
2. Délibérer en institution ..... Aller
3. Participer et agir sur le terrain ..... Aller
**Chapitre 4 :** Cohésion sociale, égalité, solidarité ..... Aller
1. Comprendre la cohésion sociale ..... Aller
2. Agir avec solidarité et prévenir les discriminations ..... Aller
3. Mettre ces principes en œuvre ..... Aller
**Chapitre 5 :** Participation et engagement politiques des citoyens ..... Aller
1. Comprendre la participation politique ..... Aller

2. Choisir son mode d'engagement ..... Aller
3. Relier l'engagement à ton futur métier ..... Aller

# **Chapitre 1 :** État de droit, libertés et laïcité

## 1. Comprendre l'état de droit et les libertés :

**Un cadre commun :**
En France, l'État de droit signifie que tout le monde doit respecter les règles, y compris les personnes qui gouvernent. La Constitution et les lois encadrent les décisions publiques. Si un droit n'est pas respecté, la justice peut être saisie.

**Des libertés protégées :**
La liberté d'expression, la liberté de conscience, l'égalité devant la loi et la liberté d'aller et venir font partie des droits importants. Ces libertés ne permettent pas de tout faire, elles s'exercent dans le respect des autres et des règles communes.

**Des repères dans le temps :**
La Déclaration des droits de l'homme et du citoyen date du 26 août 1789. La Constitution du 4 octobre 1958 affirme que la France est une République démocratique et garantit l'égalité des citoyens devant la loi.

**Exemple d'application dans un autocar :**
Un passager se plaint d'un traitement différent à cause de son origine. Tu l'écoutes sans le juger, tu vérifies les faits et tu préviens ton responsable selon la procédure de l'entreprise. Tu ne règles pas seul un conflit grave.

**Mini cas pratique :**
À un arrêt, 2 passagers contestent l'ordre de montée et l'un accuse l'autre de discrimination. Tu gardes une voix calme, tu rappelles la règle de montée prévue et tu notes les faits, l'heure et le lieu pour ton responsable.

Le résultat attendu est une prise en charge équitable, sans insulte ni décision fondée sur l'origine ou la religion. Le livrable attendu est un signalement factuel de 3 éléments : heure, lieu et faits observés.

**Questions rapides :**

- Qui doit respecter les lois dans un État de droit ?
- Donne un exemple de liberté fondamentale.
- À qui transmets-tu un incident que tu ne peux pas régler seul ?

## 2. Appliquer la laïcité dans ton métier :

**Le principe de laïcité :**
La laïcité protège la liberté de croire, de pratiquer une religion ou de ne pas croire. Elle demande aussi à l'État de rester neutre et de traiter les personnes de façon égale. La loi du 9 décembre 1905 pose notamment ces principes.

**Agent et usager :**
Si tu travailles pour un service public, tu dois rester neutre pendant tes fonctions et ne pas faire de prosélytisme. Un passager, lui, peut exprimer ses convictions, tant qu'il respecte les règles du service et les autres personnes.

**Exemple de réaction professionnelle :**
Un passager tient des propos religieux à un autre qui ne souhaite pas discuter. Tu rappelles calmement les règles de respect et de sécurité. Si la situation continue ou devient menaçante, tu appliques la procédure de l'entreprise et demandes de l'aide.

**Repères de terrain :**

| Situation | Réflexe professionnel |
|---|---|
| Un passager exprime une conviction | Tu le traites comme les autres passagers. |
| Un échange devient une dispute | Tu restes calme et tu rappelles les règles communes. |
| Tu es agent d'un service public | Tu gardes une attitude neutre pendant ton service. |
| La sécurité est menacée | Tu appliques la procédure et tu alertes ton responsable. |

**Questions rapides :**

- La laïcité protège-t-elle aussi le droit de ne pas croire ?
- Quelle différence fais-tu entre un agent public et un usager ?
- Quel est ton premier réflexe si un désaccord menace la sécurité ?

## Ce qu'il faut retenir

L'État de droit garantit que chacun, y compris les gouvernants, respecte les lois et protège les libertés. La laïcité défend la liberté de croire ou non et impose la neutralité aux agents publics en service.

- Tu respectes les **libertés fondamentales** et traites chaque personne équitablement.
- Face à un conflit, tu gardes ton calme, rappelles les règles communes et consignes les faits.
- Si la situation devient grave ou menace la sécurité, tu suis la procédure et alertes ton responsable.

Dans ton métier, adopte une attitude neutre, sans discrimination ni prosélytisme, et demande de l’aide si nécessaire.

# **Chapitre 2 :** Information et responsabilité, République et Nation

## 1. T'informer et transmettre correctement :

**Une information fiable :**
Dans ton métier, une information peut aider un voyageur à trouver son arrêt ou éviter qu'il rate une correspondance. Avant de la transmettre, vérifie qu'elle est exacte, à jour et compréhensible. Une rumeur ou un horaire mal vérifié peut créer de la confusion.

**Ta responsabilité :**
Tu dois distinguer les faits de tes suppositions. Si tu ne connais pas la réponse, dis-le simplement et cherche la bonne information auprès de ton responsable ou d'une source officielle. Évite aussi de partager les informations personnelles d'un voyageur sans raison professionnelle.

**Exemple de vérification :**
Un voyageur te demande si son car de 14 h 20 est supprimé. Tu consultes l'affichage ou l'outil prévu par l'entreprise, puis tu lui donnes l'information confirmée. Si tu n'as pas encore la réponse, tu l'orientes vers le bon interlocuteur.

## 2. Comprendre la république et la nation :

**Deux notions à distinguer :**
La République est la forme d'organisation politique de la France. Elle repose notamment sur des institutions, des lois et des principes communs. La Constitution actuelle date de 1958. La Nation désigne une communauté de personnes liées par une histoire, une vie collective et le choix de vivre ensemble.

**Des principes qui concernent tout le monde :**
La devise de la République française est « Liberté, Égalité, Fraternité ». La laïcité garantit la liberté de conscience et la neutralité de l'État. Dans ton travail, tu accueilles chaque personne avec respect, sans discrimination liée à son origine, sa religion, son sexe ou son handicap.

**Exemple de neutralité et de respect :**
Dans un car, 35 voyageurs peuvent avoir des opinions ou des croyances différentes. Tu appliques les mêmes règles à chacun, tu donnes les mêmes informations et tu interviens avec calme si une personne est insultée ou mise à l'écart.

## 3. Agir avec responsabilité sur le terrain :

**Les bons réflexes :**
Quand un incident survient, reste calme et transmets des faits précis. Note l'heure, le lieu, ce que tu as observé et les actions réalisées. Ne désigne pas un responsable sans preuve.

Cette méthode aide l'équipe à comprendre la situation et à agir sans propager de fausses informations.

| Étape | Réflexe à adopter |
|---|---|
| 1 | Sécurise la situation selon les consignes reçues. |
| 2 | Vérifie les faits avant de donner une information. |
| 3 | Préviens le bon interlocuteur sans tarder. |
| 4 | Rédige un compte rendu factuel et discret. |

**Mini-cas et livrable attendu :**
À 8 h 10, à un arrêt, une voyageuse t'indique que l'affichage annonce un retard de 15 minutes, tandis qu'un autre voyageur parle de 30 minutes. Tu vérifies l'information auprès de la source prévue, tu préviens l'équipe et tu communiques le délai confirmé.

Le livrable attendu est un compte rendu de 4 éléments : heure, lieu, information vérifiée et action réalisée. Entraîne-toi à répondre ensuite à ces questions : Quelle information était confirmée ? À qui l'as-tu transmise ? Qu'as-tu évité de supposer ?

## Ce qu'il faut retenir

Dans ton métier, tu transmets des informations **exactes et vérifiées**, en distinguant les faits des suppositions et en protégeant les données personnelles.

- La République s'appuie sur des institutions et des principes communs ; la Nation désigne une communauté unie par une histoire et le choix de vivre ensemble.
- Respecte chacun sans discrimination, dans le cadre de la **laïcité et neutralité**.
- En cas d'incident, sécurise la situation, vérifie les faits, préviens le bon interlocuteur et rédige un compte rendu **factuel et discret**.

Reste calme et communique uniquement les éléments confirmés. Ton compte rendu précise l'heure, le lieu, l'information vérifiée et l'action réalisée.

# **Chapitre 3 :** Environnement, biodiversité et débat public

## 1. Comprendre les enjeux :

**Environnement et biodiversité :**
L'environnement comprend les milieux naturels et les conditions de vie autour de toi. La biodiversité, c'est la variété des êtres vivants, des espèces et des milieux. Elle est importante dans les décisions publiques, car un aménagement peut modifier les espaces où vivent les plantes et les animaux.

**Des choix qui touchent le quotidien :**
Une commune peut devoir choisir entre construire, améliorer les transports ou préserver un espace naturel. Il faut regarder les besoins des habitants, les effets sur la nature, le coût et les solutions possibles. En transport, les itinéraires, les arrêts et les dépôts peuvent aussi avoir des effets sur le territoire.

**Repères utiles :**
La Charte de l'environnement, intégrée à la Constitution en 2005, reconnaît notamment le droit du public à accéder aux informations environnementales et à participer à certaines décisions. La Stratégie nationale biodiversité 2030 fixe un cap collectif pour réduire les pressions sur le vivant et restaurer les écosystèmes.

## 2. Délibérer en institution :

**Qui participe et pourquoi ?**
Une institution, comme une mairie ou un conseil régional, peut réunir des élus, des agents, des associations, des spécialistes et des habitants. Chacun apporte un point de vue. Le but est d'examiner les options avant la décision, pas seulement d'annoncer un projet déjà décidé.

**Des échanges organisés :**
Pour débattre utilement, on présente d'abord le problème et les informations disponibles. Ensuite, chacun peut formuler une proposition et expliquer ses raisons. On compare les avantages, les limites et les effets possibles, puis l'autorité compétente prend une décision et en explique les motifs.

**Les instances à connaître :**
À l'échelle nationale, le Comité national de la biodiversité est une instance d'information, d'échanges et de consultation. Les régions peuvent aussi réunir différents acteurs pour construire leur stratégie régionale pour la biodiversité. Ces échanges aident à faire remonter les besoins du terrain.

**Exemple d'un débat local :**
Une commune étudie le déplacement d'un arrêt de bus situé près d'une zone humide. En 1 réunion, les habitants signalent un risque de bruit, une association présente la présence

d'oiseaux et le transporteur explique les contraintes d'accès. La commune compare 2 emplacements avant de retenir une solution. Le livrable attendu est un compte rendu indiquant les avis, les options étudiées et la décision.

## 3. Participer et agir sur le terrain :

**Exprimer un avis utile :**
Un avis est plus convaincant quand il s'appuie sur des faits observables et une proposition concrète. Évite les jugements vagues. Pendant ton stage, par exemple, tu peux signaler qu'un arrêt manque d'ombre ou qu'un accès piéton traverse un espace végétalisé, puis suggérer une amélioration réaliste.

**Mini cas pratique :**
Sur une ligne scolaire de 12 arrêts, des élèves signalent que l'attente est difficile près d'un arrêt sans ombre. En 2 semaines, tu notes les horaires d'attente, prends des photos avec l'accord de ton tuteur et transmets les observations au responsable. Le livrable attendu est une fiche d'une page avec 3 constats et 2 propositions, par exemple déplacer l'arrêt ou ajouter un abri adapté au lieu.

**Check-list avant de transmettre une observation :**

| Étape | Question à te poser |
|---|---|
| Fait | Qu'as-tu observé précisément ? |
| Lieu | Où et quand cela s'est-il passé ? |
| Effet | Qui ou quoi est concerné ? |
| Proposition | Quelle amélioration proposes-tu ? |
| Transmission | À qui dois-tu transmettre l'information ? |

**Questions rapides :**

- Quelle différence fais-tu entre environnement et biodiversité ?
- Pourquoi faut-il écouter plusieurs points de vue avant une décision ?
- Quelle information noterais-tu pour décrire un problème près d'un arrêt de bus ?

### Ce qu'il faut retenir

L'environnement et la **biodiversité** doivent être pris en compte dans les décisions publiques, qui concilient besoins des habitants, effets sur la nature et coûts.

- Le débat réunit élus, agents, associations, spécialistes et habitants pour comparer les options avant la décision.
- La **participation du public** et l'accès aux informations environnementales sont reconnus par la Charte de l'environnement.
- Pour transmettre une observation, précise les faits, le lieu, les effets et une amélioration concrète.

Un avis fondé sur des faits aide l'institution à choisir une solution mieux adaptée au territoire et au vivant.

# **Chapitre 4 :** Cohésion sociale, égalité, solidarité et discriminations

## 1. Comprendre la cohésion sociale :

**Le vivre-ensemble :**
La cohésion sociale, c'est ce qui permet aux personnes de vivre ensemble, malgré leurs différences. Elle repose sur le respect, l'égalité des droits et la participation de chacun. Dans un bus, elle se construit aussi par l'accueil et l'entraide au quotidien.

**L'égalité et l'équité :**
L'égalité signifie que chaque personne a les mêmes droits. L'équité consiste à adapter l'aide aux besoins de chacun pour rendre ces droits réellement accessibles. Ce n'est pas un privilège, c'est une façon de réduire les obstacles.

**Exemple de différence entre égalité et équité :**
À un arrêt, tu annonces l'itinéraire à tous les voyageurs. Si une personne entend mal, tu peux aussi lui montrer l'information écrite. Tu donnes la même information, en l'adaptant pour qu'elle soit accessible.

**Repères dans la vie quotidienne :**

| Notion | Ce que tu peux faire dans le transport |
|---|---|
| Égalité | Appliquer les mêmes règles à tous les voyageurs. |
| Équité | Adapter tes explications à la situation de la personne. |
| Cohésion sociale | Encourager le respect et l'entraide à bord. |
| Solidarité | Aider une personne en difficulté, sans la juger. |

## 2. Agir avec solidarité et prévenir les discriminations :

**La solidarité en pratique :**
La solidarité, c'est apporter une aide ou un soutien à une personne qui en a besoin. Dans ton futur métier, cela peut vouloir dire expliquer calmement une correspondance, proposer une aide pour monter à bord ou alerter un collègue si un voyageur est en difficulté.

**Exemple d'entraide à bord :**
Un voyageur âgé hésite devant les marches. Tu lui demandes s'il souhaite de l'aide, tu attends sa réponse, puis tu l'accompagnes selon les consignes de sécurité. Le bon réflexe, c'est de proposer ton aide sans décider à sa place.

**Reconnaître une discrimination :**

Une discrimination est un traitement défavorable lié à un critère interdit par la loi, dans une situation concernée par la loi, comme l'accès à un service. L'origine, le sexe, l'âge, le handicap ou la religion font partie des critères concernés.

Une différence de traitement n'est pas automatiquement une discrimination. Il faut regarder les faits, le motif et le contexte. En cas de doute, reste professionnel, note précisément ce que tu as observé et transmets l'information selon les procédures de l'entreprise.

**Les bons réflexes sur le terrain :**

- Accueille chaque personne avec respect, sans jugement sur son apparence ou son origine.
- Parle directement au voyageur concerné et demande-lui de quoi il a besoin.
- Évite les blagues, les surnoms et les remarques sur une différence personnelle.
- Si tu es témoin d'un comportement discriminatoire, protège la personne et préviens ton responsable.
- Reste factuel dans ton compte rendu, indique les mots entendus, l'heure et le lieu.

## 3. Mettre ces principes en œuvre :

**Mini cas concret :**
À 8 h 10, sur un autocar de ligne, une voyageuse en fauteuil roulant ne peut pas accéder à son emplacement habituel. Tu vérifies les consignes et les équipements, tu lui expliques les possibilités, puis tu contactes le responsable si une solution sûre n'est pas disponible.

Le résultat attendu est une réponse respectueuse, sans promesse impossible ni mise en danger. Le livrable est un compte rendu de 5 lignes indiquant l'heure, le lieu, le besoin exprimé, les démarches réalisées et la suite donnée.

**Ta check-list avant et pendant le service :**

- Repère les informations utiles sur l'accessibilité et les équipements du véhicule.
- Accueille chaque voyageur avec la même politesse et une attention adaptée.
- Demande avant d'aider, puis respecte la réponse de la personne.
- En cas d'incident, applique les consignes et préviens le bon interlocuteur.
- Note les faits clairement, sans jugement ni supposition.

**Questions rapides :**
1. Quelle différence fais-tu entre égalité et équité ? 2. Donne un exemple de solidarité dans un autocar. 3. Quels faits peux-tu noter si tu es témoin d'une discrimination ?

## Ce qu'il faut retenir

La cohésion sociale repose sur le respect, l'égalité des droits et la participation de chacun. L'**équité adaptée aux besoins** aide à rendre ces droits accessibles à tous.

- Propose ton aide sans décider à la place du voyageur et respecte sa réponse.
- Accueille chacun sans jugement et évite les remarques sur les différences personnelles.
- Face à une discrimination présumée, protège la personne, préviens ton responsable et consigne les faits précisément.

Applique les consignes de sécurité, reste professionnel et transmets des informations factuelles. Une **entraide respectueuse** contribue au vivre-ensemble.

# **Chapitre 5 :** Participation et engagement politiques des citoyens

## 1. Comprendre la participation politique :

**Une démocratie qui s'exprime :**
En France, la démocratie permet aux citoyens de participer aux décisions et de choisir leurs représentants. Le droit de vote est reconnu depuis la Révolution française et la Déclaration des droits de l'homme et du citoyen de 1789.

**Plusieurs façons d'agir :**
Voter est une forme d'engagement, mais ce n'est pas la seule. Tu peux aussi signer une pétition, participer à une réunion publique, rejoindre une association ou prendre part à une manifestation pacifique.

**Le vote, un droit à préparer :**
Pour voter aux élections politiques, tu dois être inscrit sur les listes électorales. L'inscription est généralement automatique à 18 ans si tu as fait ton recensement citoyen à 16 ans. Après un déménagement, vérifie ta situation pour éviter une mauvaise surprise.

**Exemple de participation :**
Dans ton quartier, plusieurs habitants signent une pétition pour demander un arrêt de bus plus proche d'un centre de formation. La pétition attire l'attention des élus, mais la décision finale leur appartient.

**Représentation visuelle**




*Un bon accueil inclut des informations précises sur les horaires et les billets*

## 2. Choisir son mode d'engagement :

**Des actions différentes :**
Tu peux agir seul ou avec d'autres, ponctuellement ou sur la durée. Une élection permet de choisir des représentants. Une consultation recueille des avis, tandis qu'une association peut défendre un sujet au quotidien.

**Bien s'informer avant d'agir :**
Avant de partager une information politique, vérifie sa date, son auteur et sa source. Compare plusieurs médias ou consulte les sites des institutions. Une publication très partagée n'est pas forcément exacte, et une erreur peut vite circuler.

**Respecter les autres opinions :**
Dans un débat, explique ce qui te convainc et écoute les arguments opposés. Tu peux ne pas être d'accord sans insulter ni couper la parole. Cette attitude aide à discuter des problèmes concrets sans transformer l'échange en dispute.

| Action | À quoi elle sert | À vérifier |
|---|---|---|
| Vote | Choisir des représentants | Ton inscription électorale |
| Pétition | Faire connaître une demande | Le texte et son destinataire |
| Réunion publique | Échanger avec d'autres habitants | Le sujet et les horaires |
| Association | Agir collectivement dans la durée | Son objectif et ses règles |

**Repères utiles :**

- Vérifie la source et la date d'une information.
- Exprime ton avis sans attaquer les personnes.
- Renseigne-toi sur le rôle de l'organisme auquel tu t'adresses.
- Vérifie les démarches nécessaires avant une élection.

## 3. Relier l'engagement à ton futur métier :

**Des sujets proches de ta vie :**
Les décisions politiques peuvent concerner les transports, l'accès aux services ou l'aménagement des villes. Comme futur conducteur et agent d'accueil, tu verras concrètement comment les choix de transport influencent les déplacements des habitants.

**Un cas pratique :**

Des habitants constatent qu'un arrêt est difficile d'accès. Pendant 10 jours, tu notes les horaires concernés, les difficultés observées et les besoins exprimés, sans recueillir de données personnelles inutiles. Tu transmets ensuite ces éléments à ton responsable.

**Exemple de démarche citoyenne :**
Un groupe de 12 habitants demande à la mairie une amélioration de l'accès à l'arrêt. Il joint un relevé de 3 créneaux fréquentés et une proposition claire. Le livrable attendu est une demande écrite, datée, avec les faits observés et le destinataire indiqué.

**Questions rapides :**

- Quelle condition faut-il remplir pour voter aux élections politiques ?
- Donne 2 formes d'engagement autres que le vote.
- Pourquoi faut-il vérifier une information avant de la partager ?
- Quel livrable peux-tu préparer pour signaler un problème d'accès à un arrêt ?

## Ce qu'il faut retenir

Tu peux participer à la démocratie de plusieurs façons, selon tes envies et le sujet qui te mobilise.

- Le vote te permet de choisir des représentants : vérifie ton **inscription électorale**.
- Pétitions, réunions, associations et manifestations pacifiques sont d'autres formes d'engagement.
- Avant de partager une information, vérifie sa **source et sa date**.
- Dans les débats, défends ton avis en respectant les autres. Pour signaler un problème, rassemble des faits précis et adresse une demande claire au bon interlocuteur.

Ton engagement peut contribuer à améliorer la vie collective, notamment les transports et l'accès aux services. Agis de façon **informée et respectueuse**.

# Mathématiques

**Présentation de la matière :**
En CAP C4A, les Mathématiques t'aident à exploiter des données et résoudre des problèmes concrets, par exemple calculer une durée de trajet ou vérifier une recette de billets.

Cette matière conduit à l'épreuve de **Mathématiques et physique-chimie**, de **coefficient 2**. En CCF, l'évaluation de Mathématiques dure 45 minutes, compte pour 12 points et intervient en dernière année.

En examen final, tu passes une épreuve écrite commune de 90 minutes, dont 45 minutes prévues pour les Mathématiques.

**Conseil :**
Je te conseille de travailler **15 minutes par jour**. Reprends les proportions, les conversions et les pourcentages avec des situations de transport. Entraîne-toi aussi à utiliser ta calculatrice sans oublier d'écrire tes étapes.

Avant chaque calcul, repère les données utiles et **vérifie les unités**. Garde un carnet d'erreurs et refais les exercices difficiles. Si tu bloques, demande une explication, puis réessaie tranquillement.

# Table des matières


**Chapitre 1 :** Calcul numérique et proportionnalité au quotidien ..... Aller
1. Calculer avec les nombres du quotidien ..... Aller
2. Utiliser la proportionnalité ..... Aller
**Chapitre 2 :** Statistiques et probabilités en situation ..... Aller
1. Lire et résumer des données ..... Aller
2. Calculer et interpréter une probabilité ..... Aller
3. Éviter les erreurs de calcul ..... Aller
**Chapitre 3 :** Équations et fonctions linéaires ou affines ..... Aller
1. Résoudre une équation ..... Aller
2. Comprendre les fonctions linéaires et affines ..... Aller
3. Utiliser ces calculs en situation professionnelle ..... Aller
**Chapitre 4 :** Calculs commerciaux et financiers du quotidien ..... Aller
1. Calculer un prix et une réduction ..... Aller
2. Gérer une recette et rendre la monnaie ..... Aller
3. Préparer un budget simple ..... Aller

# **Chapitre 1 :** Calcul numérique et proportionnalité au quotidien

## 1. Calculer avec les nombres du quotidien :

**Les opérations utiles :**
Au travail, tu additionnes des durées, tu calcules un prix ou tu compares des distances. Choisis l'opération selon la question, puis écris les unités. Ça évite de confondre des euros, des minutes et des kilomètres.

- Pour réunir des quantités, additionne.
- Pour trouver un écart, soustrais.
- Pour répéter une même quantité, multiplie.
- Pour partager ou trouver une valeur unitaire, divise.

**Vérifier ton résultat :**
Avant de valider un calcul, demande-toi si le résultat est plausible. Pour une durée, pense aux heures et aux minutes. Pour un prix, vérifie que le total correspond bien au nombre d'articles ou de voyageurs concernés.

**Exemple de calcul d'une durée :**
Ton trajet dure 1 h 35 min et l'attente dure 20 min. Tu additionnes 35 min + 20 min = 55 min, puis tu ajoutes 1 h. Le temps total est de 1 h 55 min, une information utile pour annoncer la durée prévue.

**Astuce de terrain :**
Je notais les heures et les minutes dans 2 colonnes pendant mes exercices. Cette habitude m'aidait à repérer les erreurs, surtout quand une addition dépassait 60 minutes et qu'il fallait convertir 60 min en 1 h.

## 2. Utiliser la proportionnalité :

**Reconnaître une situation proportionnelle :**
Il y a proportionnalité quand une quantité est multipliée par un nombre et que l'autre l'est aussi par le même nombre. Tu peux alors utiliser un prix unitaire, un tableau ou un produit en croix pour trouver la valeur manquante.

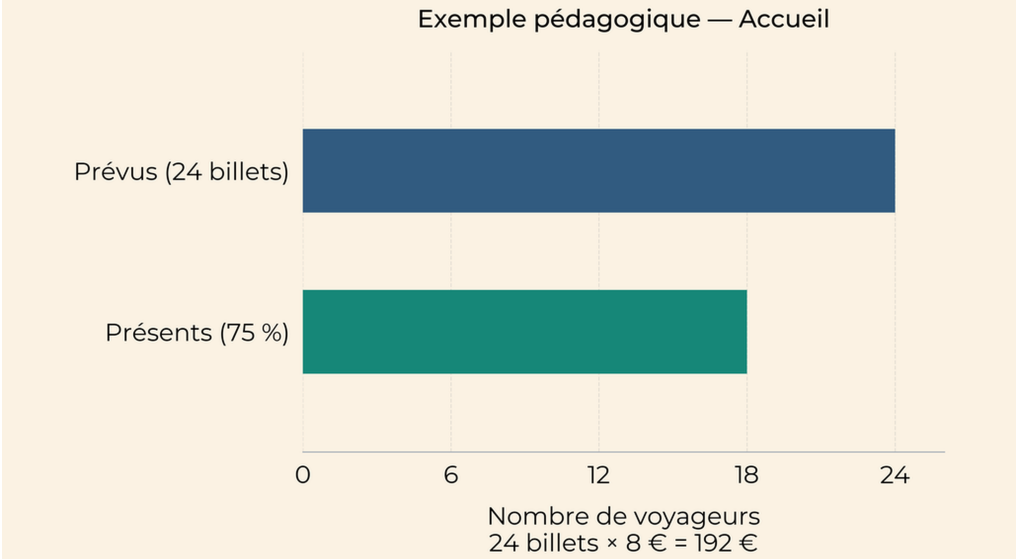
| Situation | Calcul | Résultat utile |
|---|---|---|
| 3 billets à 4 € chacun | 3 × 4 € | 12 € au total |
| 6 litres pour 100 km, sur 250 km | 6 × 250 ÷ 100 | 15 litres estimés |
| 2 h pour 120 km, à vitesse moyenne identique | 120 ÷ 2 | 60 km/h en moyenne |

**Calculer un pourcentage :**

Un pourcentage indique une part sur 100. Pour calculer 10 % d'un montant, divise-le par 10. Pour calculer 25 %, divise-le par 4. Dans ton métier, ces calculs peuvent aider à vérifier une remise ou une part de places occupées.

**Exemple de mini-cas sur une sortie en autocar :**
Tu prépares l'accueil de 24 voyageurs. Chaque billet coûte 8 €. Le total est de 24 × 8 € = 192 €. Si 18 voyageurs sont présents, le taux de présence est de 18 ÷ 24 × 100 = 75 %. Le résultat permet de vérifier les billets et les places occupées. Livrable attendu : un relevé indiquant 24 billets, 192 € et 75 % de présence.

**Graphique chiffré**




**Vérifications rapides sur le terrain :**

- Repère les quantités et leurs unités avant de calculer.
- Vérifie si la situation est bien proportionnelle.
- Écris les étapes de ton calcul, même brièvement.
- Compare le résultat à un ordre de grandeur raisonnable.
- Annonce le résultat avec son unité, par exemple 192 € ou 75 %.

## Ce qu'il faut retenir

Pour résoudre des problèmes du quotidien, choisis l'opération adaptée et conserve les unités. Vérifie toujours que ton résultat est plausible.

- Additionne pour réunir, soustrais pour trouver un écart, multiplie pour répéter et divise pour partager ou obtenir une valeur unitaire.

- Utilise la **proportionnalité au quotidien** pour calculer un prix total, une consommation ou une vitesse moyenne.
- Pour un pourcentage, calcule une part sur 100. Par exemple, la présence de 18 voyageurs sur 24 correspond à 75 %.
- Note les étapes, les unités et vérifie l'**ordre de grandeur** avant d'annoncer le résultat.

Des calculs clairs et vérifiés t'aident à transmettre des informations fiables sur le terrain.

# **Chapitre 2 :** Statistiques et probabilités en situation

## 1. Lire et résumer des données :

**À quoi servent les statistiques :**
Les statistiques t'aident à organiser des données et à en tirer une information utile. Dans le transport, tu peux par exemple compter les voyageurs, comparer des durées de trajet ou repérer les horaires où l'affluence est la plus forte.

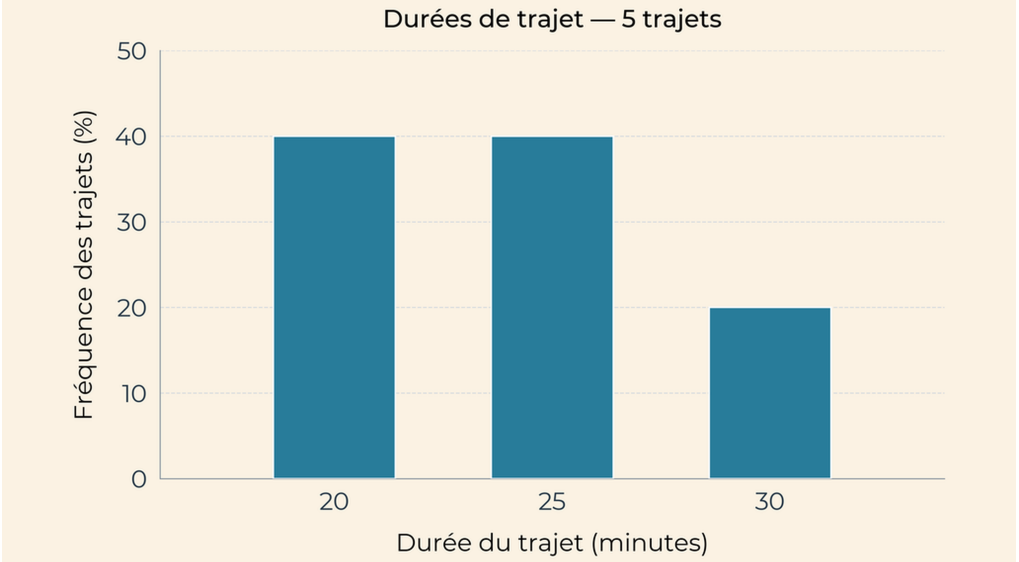
**Effectif, fréquence et moyenne :**
L'effectif indique combien de fois une valeur apparaît. La fréquence correspond à la part de cette valeur dans l'ensemble. Pour calculer une moyenne, additionne les valeurs, puis divise le total par leur nombre. Pense à garder la même unité.

**Exemple de fréquentation :**
Sur 5 trajets, tu comptes 18, 22, 20, 25 et 15 voyageurs. La moyenne est (18 + 22 + 20 + 25 + 15) ÷ 5 = 20 voyageurs par trajet. Cela donne un repère, mais pas le nombre exact à chaque départ.

**Comparer les valeurs :**
La médiane partage une série rangée en 2 groupes de même taille. Elle est pratique quand une valeur très élevée déforme la moyenne. Vérifie toujours si tu dois parler de personnes, de minutes ou de kilomètres.

| Durée du trajet | Nombre de trajets | Fréquence |
|---|---|---|
| 20 minutes | 2 | 2 ÷ 5 = 40 % |
| 25 minutes | 2 | 2 ÷ 5 = 40 % |
| 30 minutes | 1 | 1 ÷ 5 = 20 % |

**Graphique chiffré**



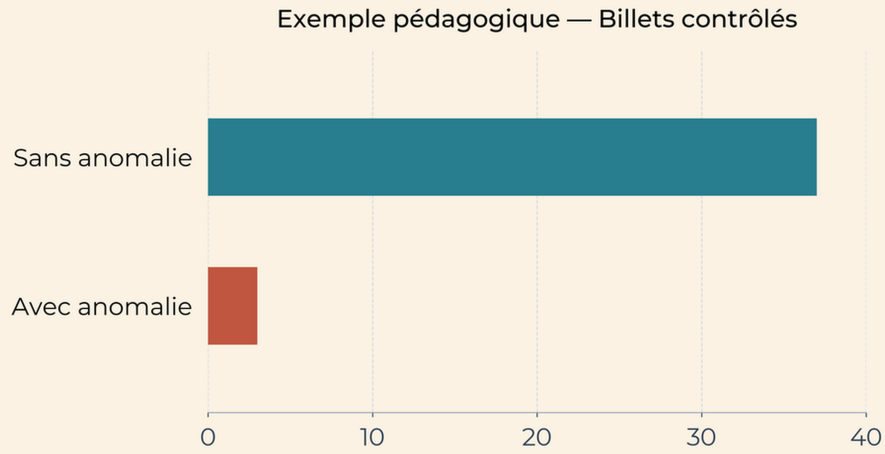

Dans ce relevé, la médiane est 25 minutes, car les 5 durées rangées sont 20, 20, 25, 25 et 30. La fréquence des trajets de 20 minutes est de 40 %, soit 2 trajets sur 5.

## 2. Calculer et interpréter une probabilité :

**Une chance sur plusieurs :**
Une probabilité mesure la chance qu'un événement se produise. Quand toutes les issues ont la même chance, divise le nombre d'issues favorables par le nombre total d'issues. Le résultat peut s'écrire en fraction, en nombre décimal ou en pourcentage.

**Exemple de contrôle d'un billet :**
Sur 40 billets contrôlés, 3 présentent une anomalie. La fréquence observée est 3 ÷ 40 = 0,075, soit 7,5 %. Cela décrit ce relevé, mais ne garantit pas que 7,5 % des billets du prochain trajet auront une anomalie.

**Graphique chiffré**




**Ce que le résultat signifie :**
Une probabilité proche de 0 indique un événement peu probable, tandis qu'une probabilité proche de 1 indique un événement très probable. Une probabilité ne prédit pas avec certitude ce qui arrivera pendant un trajet précis.

**Mini cas concret :**
En stage, tu observes 40 montées à un arrêt et tu notes 12 voyageurs avec un billet à tarif réduit. Tu calcules 12 ÷ 40 = 0,30, soit 30 %. Le résultat décrit la proportion observée à cet arrêt.

Le livrable attendu est un relevé simple indiquant le contexte, l'effectif total, le calcul et le résultat avec son unité ou son pourcentage. Tu peux ensuite transmettre cette information à l'équipe, sans la présenter comme une certitude pour les prochains trajets.

**Ta check-list sur le terrain :**

- Note chaque observation avec son unité, comme « voyageurs » ou « minutes ».
- Vérifie le nombre total de données avant de calculer une fréquence.
- Range les valeurs dans l'ordre pour trouver la médiane.
- Écris le calcul, puis vérifie que le résultat est cohérent.
- Présente une probabilité comme une estimation, pas comme une certitude.

## 3. Éviter les erreurs de calcul :

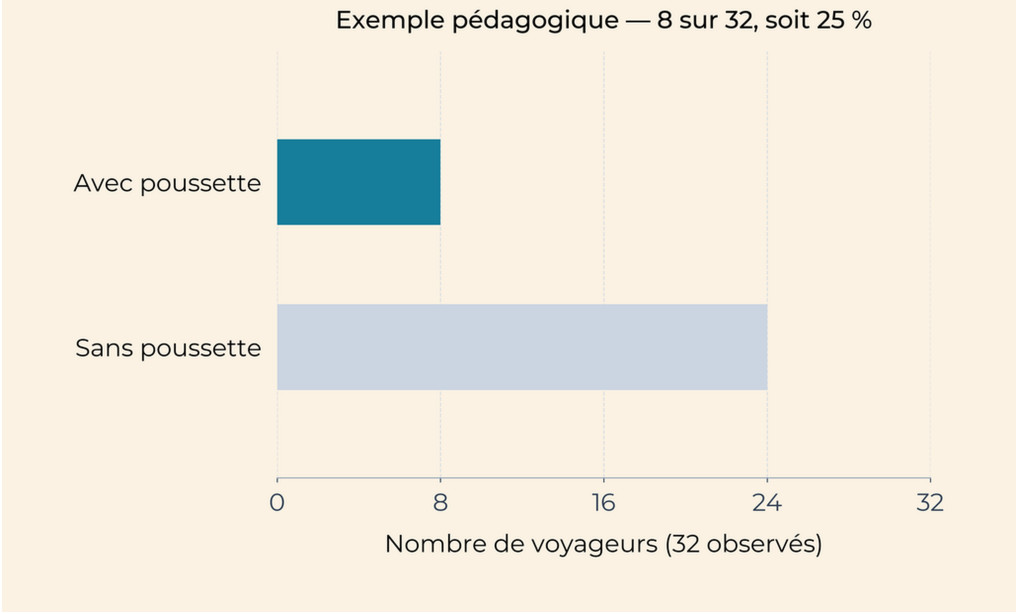
**Vérifier les unités et les données :**

Une moyenne de durées s'exprime en minutes, et une fréquentation en nombre de voyageurs. Avant de calculer, vérifie que tu compares des données de même nature. Une erreur d'unité peut rendre ton interprétation inutilisable.

**Choisir le bon calcul :**
Pour une proportion, divise la partie étudiée par le total. Pour un pourcentage, multiplie le résultat par 100. Pour une moyenne, additionne toutes les valeurs et divise par leur nombre, pas par le nombre de catégories.

**Exemple de vérification :**
Tu as compté 8 voyageurs sur 32 qui montent avec une poussette. Le calcul est 8 ÷ 32 = 0,25, puis 0,25 × 100 = 25 %. Tu peux dire qu'un quart des voyageurs observés étaient concernés.

**Graphique chiffré**




**Présenter un résultat utile :**
Note toujours la période et le lieu de ton observation. « 25 % » seul ne dit pas s'il s'agit d'un arrêt, d'une journée ou d'une semaine. Cette précision aide l'équipe à comprendre le chiffre et à l'utiliser correctement.

**Ce qu'il faut retenir**

Les statistiques résument des observations, tandis que les probabilités expriment la chance qu'un événement se produise. Pour obtenir des résultats fiables, précise le contexte et vérifie tes calculs.

- Calcule la **moyenne des valeurs** en divisant leur somme par leur nombre ; la médiane partage une série rangée en deux.
- Une fréquence ou une probabilité se calcule en divisant la partie observée par le total, puis en multipliant par 100 pour obtenir un pourcentage.
- Vérifie les **unités et le contexte** : indique le lieu, la période et l'effectif total.
- Présente une probabilité comme une **estimation, pas une certitude** sur les prochains trajets.

Un résultat bien calculé et clairement contextualisé aide ton équipe à interpréter les données sans leur faire dire plus qu'elles ne montrent.

# **Chapitre 3 :** Équations et fonctions linéaires ou affines

## 1. Résoudre une équation :

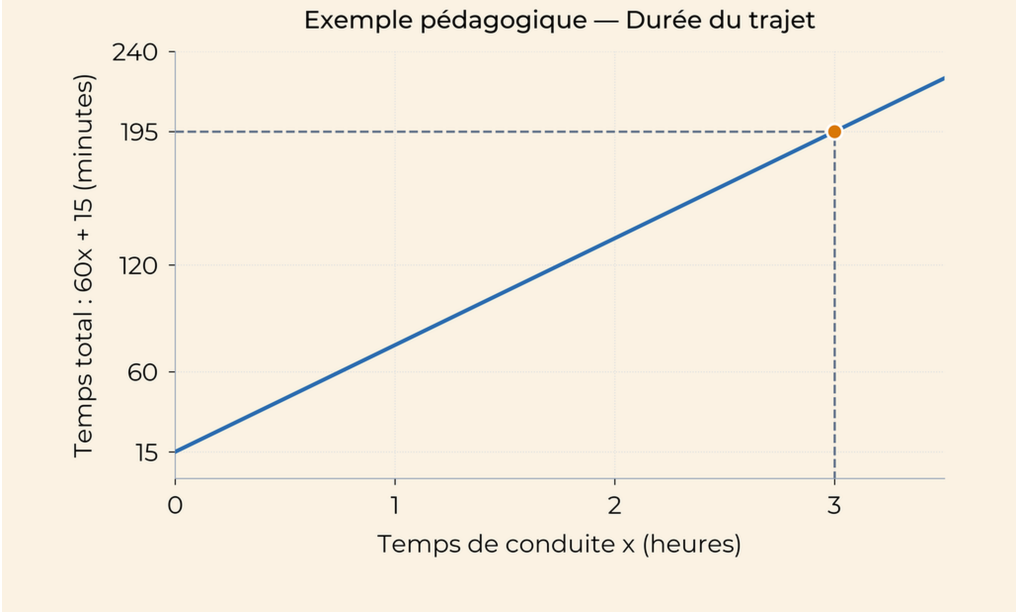
**Comprendre le principe :**
Une équation est une égalité avec une valeur inconnue, souvent notée x. Résoudre l'équation, c'est trouver la valeur de x qui rend l'égalité vraie. Pour garder l'équilibre, tu fais la même opération des 2 côtés.

**Isoler l'inconnue :**
Commence par regrouper les nombres et les termes en x. Ensuite, utilise l'opération inverse pour laisser x seul. Tu peux vérifier ton résultat en remplaçant x par la valeur trouvée dans l'équation de départ.

- Pour enlever une addition, soustrais le même nombre des 2 côtés.
- Pour enlever une multiplication, divise les 2 côtés par le même nombre.

**Exemple de temps de trajet :**
Tu estimes un trajet à 3 heures, plus 15 minutes d'arrêt. Le temps total est de 195 minutes. On écrit 60x + 15 = 195. On soustrait 15, donc 60x = 180. On divise par 60, donc x = 3 heures de conduite.

**Graphique chiffré**




## 2. Comprendre les fonctions linéaires et affines :

**Fonction linéaire :**

Une fonction linéaire s'écrit f(x) = ax. Le nombre a indique la valeur obtenue pour 1 unité de x. La représentation graphique est une droite qui passe par l'origine. Elle sert notamment à calculer un prix proportionnel à une quantité.

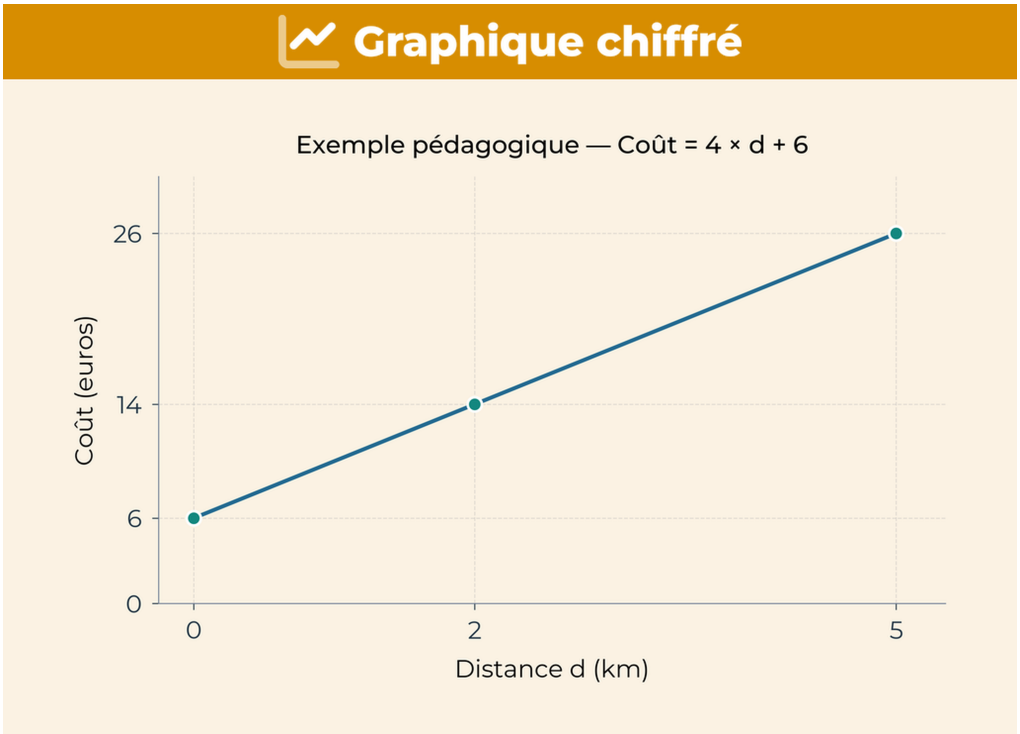
**Fonction affine :**
Une fonction affine s'écrit f(x) = ax + b. Le nombre a correspond à l'évolution pour chaque unité ajoutée, tandis que b représente une valeur de départ fixe. Son graphique est une droite, qui ne passe pas forcément par l'origine.

**Exemple de coût de transport :**
Un service coûte 4 € par kilomètre, avec 6 € de frais fixes. Pour 5 km, le calcul est f(5) = 4 × 5 + 6 = 26 €. Les kilomètres forment la partie variable, et les frais fixes restent les mêmes.

**Lire un tableau de valeurs :**
Dans une fonction, x est la valeur de départ et f(x) est le résultat calculé. Le tableau ci-dessous compare un trajet facturé selon la règle f(x) = 4x + 6. Garde toujours les unités pour éviter les confusions.

| Distance en kilomètres | Calcul | Coût en euros |
|---|---|---|
| 0 | 4 × 0 + 6 | 6 |
| 2 | 4 × 2 + 6 | 14 |
| 5 | 4 × 5 + 6 | 26 |

**Graphique chiffré**



## 3. Utiliser ces calculs en situation professionnelle :

**Choisir le bon modèle :**
Une situation proportionnelle, sans frais de départ, se modélise souvent par une fonction linéaire. Si une somme fixe s'ajoute au prix ou au temps calculé, une fonction affine est plus adaptée. Repère ce qui varie et ce qui reste fixe.

**Mini cas concret :**
Avant une prise de service, tu dois estimer le temps nécessaire pour effectuer 6 contrôles de billets. Chaque contrôle prend 2 minutes, puis le rangement du matériel prend 5 minutes. Le temps total est donné par $f(x) = 2x + 5$.

Tu calcules $f(6) = 2 \times 6 + 5 = 17$ minutes. Le résultat prévoit 12 minutes de contrôles et 5 minutes de rangement. Livrable attendu : une estimation écrite de 17 minutes, avec le calcul et l'unité.

**Check-list avant de valider :**

- Repère la valeur inconnue et note-la x.
- Vérifie si la situation comporte une somme fixe.
- Écris la formule avant de remplacer x par sa valeur.
- Calcule en conservant les unités.
- Vérifie que le résultat est plausible pour le trajet ou le service.

**Erreur fréquente :**
Ne confonds pas le coefficient a et la valeur fixe b. Dans $f(x) = 2x + 5$, les 2 minutes s'ajoutent pour chaque contrôle, tandis que les 5 minutes de rangement ne changent pas. Cette distinction évite de sous-estimer le temps prévu.

### Ce qu'il faut retenir

Pour résoudre une équation, garde l'égalité équilibrée et **isole l'inconnue** en effectuant la même opération des deux côtés.

- Une fonction linéaire, $f(x) = ax$, modélise une situation proportionnelle et sa droite passe par l'origine.
- Une fonction affine, $f(x) = ax + b$, associe une partie variable et des **frais fixes**.
- Pour résoudre un problème concret, choisis le bon modèle, remplace x et conserve les unités.

Repère ce qui varie et ce qui reste fixe, puis vérifie que ton résultat est plausible.

# **Chapitre 4 :** Calculs commerciaux et financiers du quotidien

## 1. Calculer un prix et une réduction :

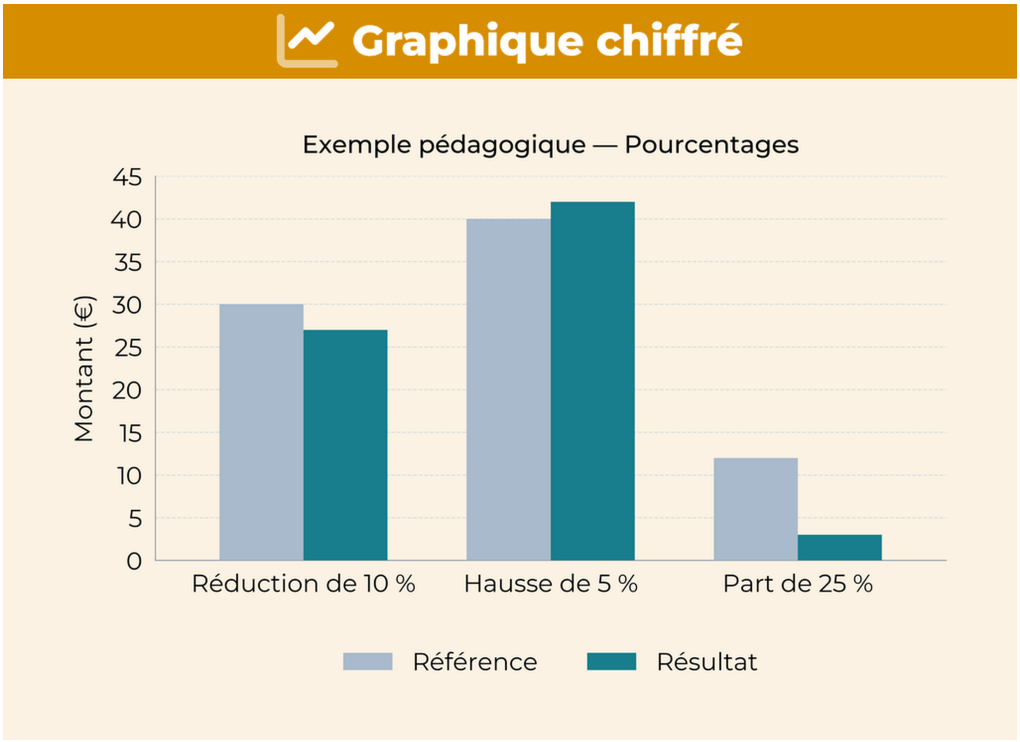
**Les calculs utiles :**
Dans ton futur métier, tu peux devoir vérifier un tarif, compter une recette ou expliquer le prix d'un trajet. Pour calculer une réduction, transforme le pourcentage en nombre décimal, puis multiplie-le par le prix de départ.

Pour ajouter une taxe ou une hausse, calcule d'abord le montant correspondant, puis ajoute-le au prix initial. Pour une réduction, soustrais plutôt le montant calculé. Garde les euros dans tes calculs et arrondis le résultat final au centime.

**Repères de calcul :**

| Situation | Calcul | Résultat |
|---|---|---|
| Réduction de 10 % sur 30 € | 30 × 0,10, puis 30 - 3 | 27 € |
| Hausse de 5 % sur 40 € | 40 × 0,05, puis 40 + 2 | 42 € |
| Part de 3 € sur 12 € | 3 ÷ 12 × 100 | 25 % |

**Graphique chiffré**




**Exemple de réduction sur un billet :**

Un billet coûte 24 €. Un tarif réduit de 25 % donne 24 × 0,25 = 6 € de réduction. Le voyageur paie donc 24 - 6 = 18 €. Au guichet, annonce clairement le prix final et vérifie le montant encaissé.

## 2. Gérer une recette et rendre la monnaie :

**Compter sans te tromper :**
Une recette correspond à l'argent encaissé. Pour la calculer, multiplie le nombre de ventes par le prix unitaire. Si plusieurs tarifs sont proposés, calcule chaque catégorie séparément, puis additionne les montants obtenus.

Pour rendre la monnaie, tu peux soustraire le prix payé de la somme donnée. Sur le terrain, recompte les pièces et les billets avant de les remettre. Cette petite vérification évite les erreurs et rassure le voyageur.

**Vérification opérationnelle :**

- Note le nombre de billets vendus pour chaque tarif.
- Multiplie chaque quantité par son prix unitaire.
- Additionne les montants pour obtenir la recette totale.
- Compare la recette calculée avec l'argent encaissé.
- Recompte la monnaie rendue avant de la donner.

**Exemple de monnaie à rendre :**
Un voyageur achète un billet à 7,40 € et te donne 10 €. Calcule 10 - 7,40 = 2,60 €. Tu peux compter 60 centimes, puis 2 €, pour atteindre 10 €. Le résultat attendu est 2,60 € de monnaie.

## 3. Préparer un budget simple :

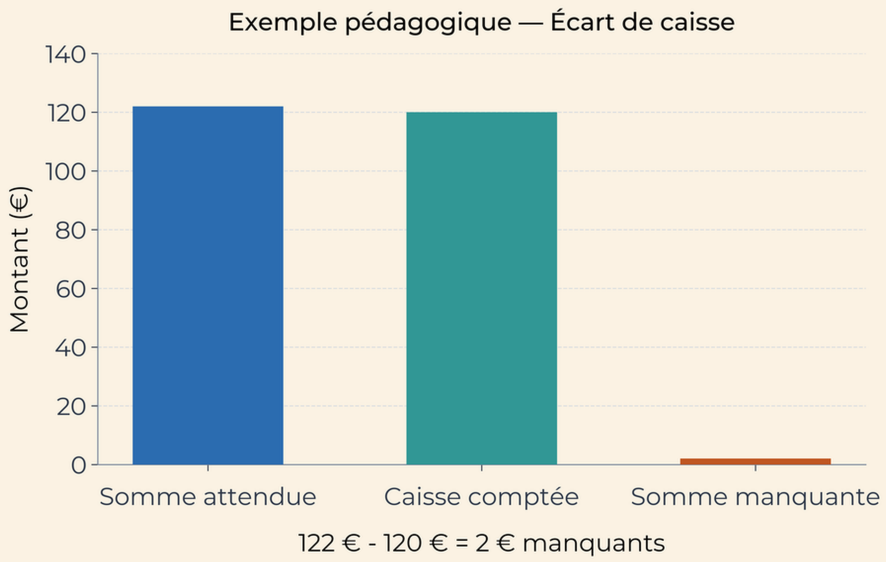
**Comparer les dépenses et les recettes :**
Un budget sert à prévoir l'argent disponible et les dépenses à régler. Pour connaître le reste, soustrais les dépenses des recettes. Si le résultat est positif, il reste de l'argent. S'il est négatif, les dépenses dépassent les recettes.

Cette méthode peut t'aider à vérifier des frais de déplacement, une avance ou une petite caisse. Note chaque somme avec son unité et sa raison. Un montant isolé est moins facile à contrôler qu'une ligne clairement expliquée.

**Mini-cas concret :**
Lors d'une sortie scolaire, tu vérifies 28 billets à 3,50 € et 12 billets à 2 €. Calcule 28 × 3,50 € = 98 €, puis 12 × 2 € = 24 €. La recette prévue est donc de 122 €.

La caisse contient ensuite 120 €. Compare les sommes : 122 € - 120 € = 2 €. Il manque 2 €, donc tu recompte les billets et vérifies le relevé avant de signaler l'écart.

## Graphique chiffré




**Livrable attendu :** Une fiche de caisse indiquant les quantités, les tarifs, les recettes calculées, le montant compté et l'écart constaté.

**Conseil de terrain :**
Quand j'étais en formation, je trouvais plus simple d'écrire les calculs dans l'ordre plutôt que de tout faire de tête. Pose l'opération, vérifie le résultat avec une estimation, puis relis les unités. C'est rapide et ça évite bien des erreurs.

## Ce qu'il faut retenir

Pour gérer les prix et l'argent, pose tes calculs dans l'ordre et vérifie chaque résultat.

- Pour une réduction, calcule le pourcentage du prix puis soustrais-le. Pour une hausse, ajoute le montant calculé.
- La recette correspond aux quantités vendues multipliées par leurs tarifs, puis additionnées.
- Pour rendre la monnaie ou établir un budget, soustrais les montants concernés et recompte la caisse.
- Note clairement les quantités, les prix et les éventuels écarts, puis vérifie les unités et les centimes.

Une **vérification des calculs** limite les erreurs et permet d'expliquer clairement les montants encaissés ou dépensés.

# Physique-chimie

**Présentation de la matière :**
En CAP C4A, la Physique-chimie t'aide à comprendre le fonctionnement du véhicule. Tu apprends à expérimenter, mesurer et interpréter des résultats. Cette matière appartient à l'épreuve de **Mathématiques et physique-chimie**, de coefficient 2 pour l'ensemble.

La partie Physique-chimie dure **45 minutes**, sur 8 points. En CCF, elle comporte une expérimentation avec échanges oraux et réponses écrites, en dernière année. En examen final, elle est écrite, dans une épreuve totale de 90 minutes. Le mode dépend de ton statut.

**Conseil :**
Je te conseille de prévoir **2 séances de révision** de 15 minutes par semaine. Reprends une manipulation réalisée en classe, puis explique son objectif avec tes mots. Note les formules et les unités sur une fiche.

Entraîne-toi à présenter ta démarche à voix haute. Pendant les exercices, souligne les données utiles et vérifie chaque conversion. Pour rendre tes révisions concrètes, imagine une mesure de température dans l'autocar. Si tu bloques, demande une explication avant d'accumuler les difficultés.

# Table des matières


**Chapitre 1 :** Sécurité et mesures électriques ..... Aller
1. Repérer les risques et travailler en sécurité ..... Aller
2. Comprendre et mesurer les grandeurs électriques ..... Aller
**Chapitre 2 :** Mouvements, forces et équilibre des solides ..... Aller
1. Décrire un mouvement ..... Aller
2. Comprendre les forces ..... Aller
3. Analyser l'équilibre et les risques ..... Aller
**Chapitre 3 :** Solutions aqueuses : composition et acidité ..... Aller
1. Comprendre la composition d'une solution ..... Aller
2. Mesurer et interpréter l'acidité ..... Aller
**Chapitre 4 :** Signaux sonores et lumineux ..... Aller
1. Comprendre les signaux sonores ..... Aller
2. Lire les signaux lumineux ..... Aller
3. Tester et interpréter les signaux ..... Aller
**Chapitre 5 :** Température et transferts d'énergie thermique ..... Aller
1. Comprendre la température et la chaleur ..... Aller

2. Repérer les transferts d'énergie thermique ..... Aller
3. Mesurer et agir sur le terrain ..... Aller

# **Chapitre 1 :** Sécurité et mesures électriques

## 1. Repérer les risques et travailler en sécurité :

**Les risques à connaître :**
L'électricité peut provoquer une électrisation, des brûlures ou un départ de feu. Dans un autobus, les équipements électriques peuvent alimenter l'éclairage, les portes ou les systèmes d'information. Tu ne démontes jamais un équipement et tu ne touches pas à un câble abîmé.

**Les bons réflexes :**
Si tu repères une odeur de brûlé, une étincelle ou un câble dénudé, éloigne les passagers et préviens ton responsable. Ne tente pas de réparer. Les interventions électriques sont réservées aux personnes formées et autorisées, avec les consignes de sécurité adaptées.

**Ta check-list sur le terrain :**

- Observer l'équipement sans le toucher.
- Éloigner les personnes de la zone à risque.
- Ne pas utiliser un appareil ou un câble endommagé.
- Prévenir le responsable ou le service compétent.
- Noter l'équipement concerné et l'anomalie constatée.

**Exemple de signalement :**
À la prise de service, tu remarques un câble abîmé près d'un équipement d'accueil. Tu gardes une distance de sécurité, tu empêches son utilisation et tu avertis le responsable. Le livrable attendu est un signalement précisant l'autobus, l'équipement et l'anomalie.

**Représentation visuelle**




*Repérer les étapes d'un trajet scolaire entre deux pays*

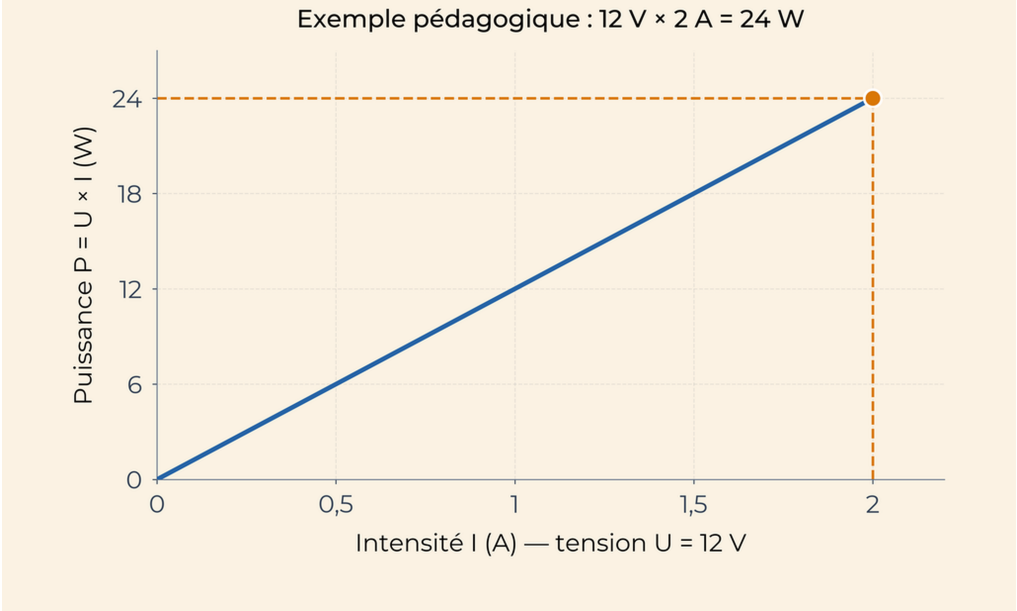
**Ce que je retiens du terrain :**
Quand j'étais en stage, j'ai compris qu'un simple signalement rapide évitait souvent qu'un défaut soit ignoré. Selon l'INRS, les opérations électriques nécessitent des mesures de prévention et, selon l'intervention, une habilitation adaptée.

## 2. Comprendre et mesurer les grandeurs électriques :

**Les grandeurs essentielles :**
La tension, notée U, se mesure en volts (V). L'intensité, notée I, se mesure en ampères (A). La résistance, notée R, se mesure en ohms (Ω). La puissance, notée P, se mesure en watts (W). Ces valeurs décrivent le fonctionnement d'un circuit.

**Utiliser les formules utiles :**
La loi d'Ohm s'écrit U = R × I. La puissance électrique se calcule avec P = U × I. Vérifie toujours les unités avant le calcul. Par exemple, 12 V × 2 A donnent une puissance de 24 W.

## Graphique chiffré




**Faire une mesure simple :**
En classe, tu peux mesurer un circuit de très basse tension préparé par l'enseignant, par exemple une pile et une lampe. Pour mesurer la tension, le multimètre se branche en parallèle. Pour mesurer l'intensité, il se branche en série, selon les consignes du matériel.

**Lire les résultats :**
Choisis le bon mode du multimètre, courant continu ou alternatif, et commence par un calibre adapté. Une valeur inattendue peut venir d'un mauvais branchement, d'un calibre incorrect ou d'un contact instable. Ne réalise pas ces mesures sur un autobus ou une prise secteur.

| Mesure sur le circuit pédagogique | Résultat | Interprétation |
|---|---|---|
| Tension de la pile | 6,0 V | La pile fournit 6,0 V |
| Intensité dans la lampe | 0,20 A | Le courant vaut 0,20 A |
| Puissance calculée | 1,2 W | 6,0 V × 0,20 A |

**Exemple de mini-manipulation :**
Sur une maquette isolée de 6 V, tu mesures 6,0 V aux bornes de la pile, puis 0,20 A dans la branche de la lampe. Tu calcules P = 6,0 × 0,20 = 1,2 W. Le livrable attendu est un tableau de 3 mesures avec unités et calcul vérifié.

## Ce qu'il faut retenir

L’électricité présente des risques de brûlure, d’électrisation et d’incendie. Face à une anomalie, protège les personnes et signale le problème sans intervenir.

- Observe sans toucher, éloigne les passagers et préviens le responsable en cas de **câble endommagé**, d’étincelle ou d’odeur de brûlé.
- La tension se mesure en volts, l’intensité en ampères, la résistance en ohms et la puissance en watts.
- Applique les formules **U = R × I** et **P = U × I**, uniquement sur un circuit pédagogique adapté.
- Branche le multimètre en parallèle pour mesurer la tension et en série pour l’intensité.

Ne mesure jamais un autobus ni une prise secteur. Les interventions électriques sont réservées aux personnes formées et autorisées.

# **Chapitre 2 :** Mouvements, forces et équilibre des solides

## 1. Décrire un mouvement :

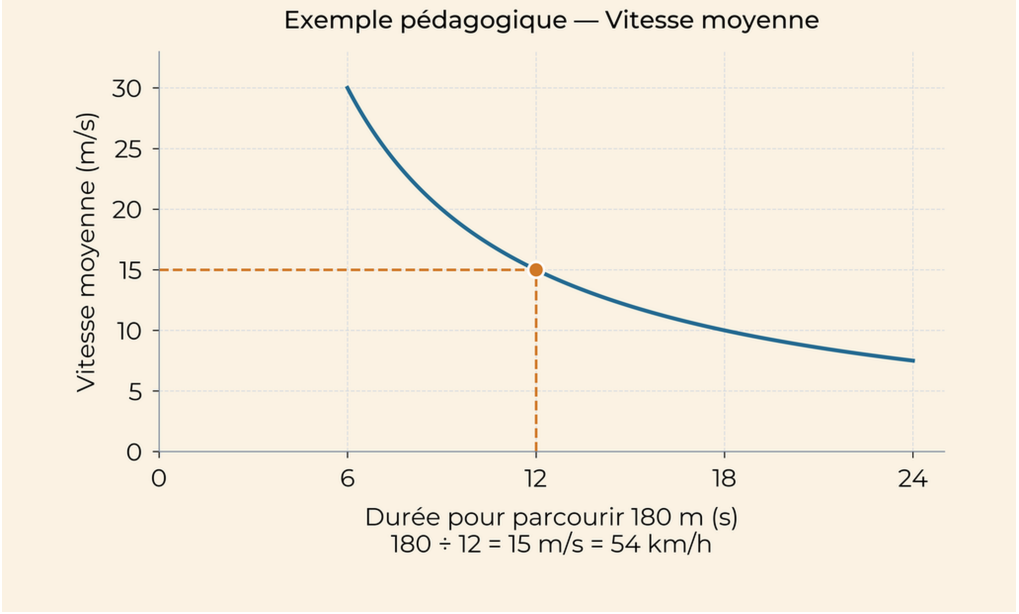
**Repérer le mouvement :**
Pour décrire le mouvement d'un objet, tu observes comment sa position change au fil du temps. Il faut aussi préciser par rapport à quoi tu l'observes, par exemple par rapport au sol ou à un autobus en marche. C'est le référentiel.

**Vitesse et trajectoire :**
La trajectoire est le chemin suivi par l'objet. Elle peut être rectiligne, circulaire ou courbe. La vitesse indique la distance parcourue pendant une durée donnée. Pour calculer une vitesse moyenne, utilise la formule v = d ÷ t, avec d en mètres et t en secondes.

Le résultat s'exprime en mètres par seconde, notés m/s. Pour passer de m/s à km/h, multiplie par 3,6. Un mouvement peut être uniforme si la vitesse reste stable, accéléré si elle augmente, ou ralenti si elle diminue.

**Exemple de vitesse :**
Un autobus parcourt 180 mètres en 12 secondes. Sa vitesse moyenne est 180 ÷ 12 = 15 m/s, soit 54 km/h. Cette valeur moyenne ne signifie pas qu'il roule exactement à la même vitesse à chaque instant.

**Graphique chiffré**




## 2. Comprendre les forces :

**Effet d'une force :**

Une force est une action qui peut mettre un objet en mouvement, modifier sa vitesse ou sa direction, ou le déformer. On la représente par une flèche. La flèche indique le point d'application, la direction, le sens et l'intensité de la force.

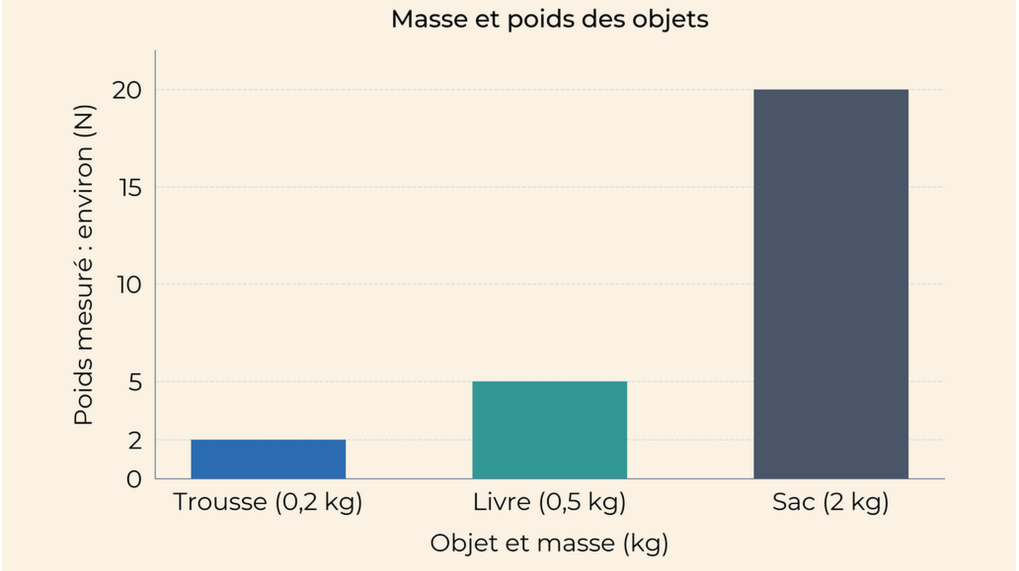
L'intensité d'une force se mesure en newtons, notés N, avec un dynamomètre. La masse, elle, se mesure en kilogrammes. Ne confonds pas ces 2 grandeurs. Sur Terre, le poids est une force liée à la gravité et se calcule avec P = m × g.

**Exemple de poids :**
Un bagage de 10 kg a un poids d'environ 98 N si on prend g = 9,8 N/kg. Cette force est dirigée vers le bas. Le sol ou le porte-bagages exerce en retour une force de soutien.

**Une manipulation rapide :**
Pose un petit objet sur une table, puis accroche-le à un dynamomètre. Note son poids, puis compare-le à celui d'un objet plus lourd. La mesure doit augmenter si la masse augmente. Lis l'échelle à hauteur des yeux pour éviter une erreur.

| Objet | Masse | Poids mesuré |
|---|---|---|
| Trousse | 0,2 kg | Environ 2 N |
| Livre | 0,5 kg | Environ 5 N |
| Sac | 2 kg | Environ 20 N |

**Graphique chiffré**




## 3. Analyser l'équilibre et les risques :

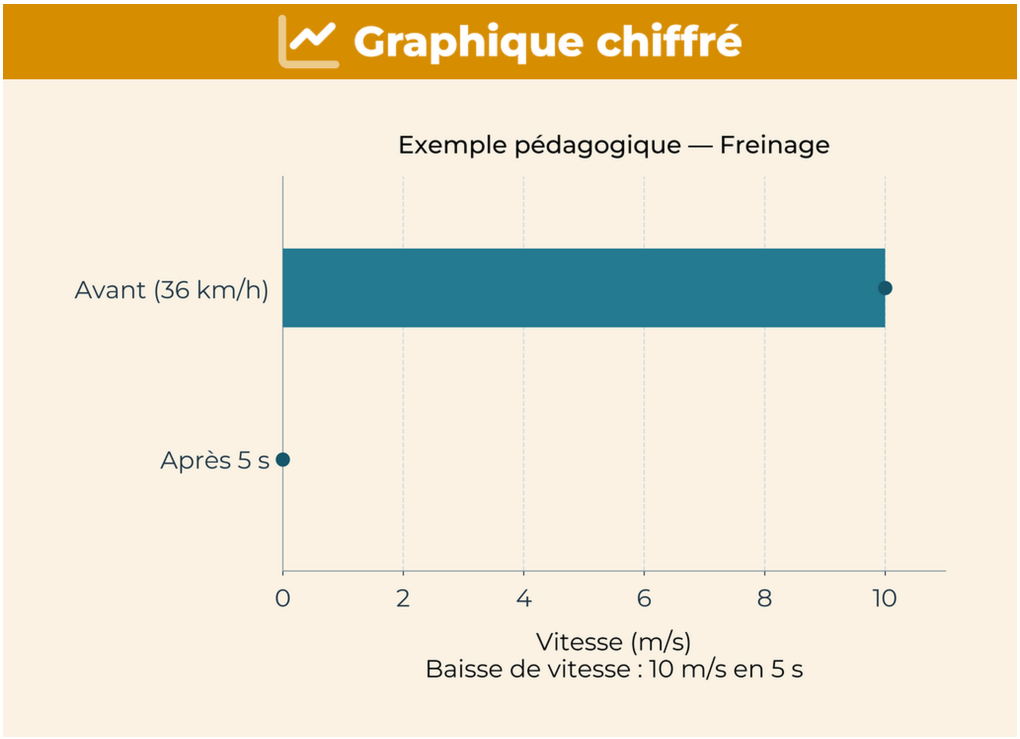
**Quand un solide est en équilibre ?**
Un objet immobile est en équilibre si les forces qui s'exercent sur lui se compensent. Par exemple, un sac posé sur le sol subit son poids vers le bas et la force du sol vers le haut. Ces forces ont la même direction et la même intensité, mais des sens opposés.

Un objet qui avance en ligne droite à vitesse constante peut aussi être en équilibre au sens des forces. En revanche, pendant un freinage ou un virage, sa vitesse ou sa direction change. Les forces ne se compensent alors pas complètement.

**Ce que tu peux observer dans un autobus :**
Au freinage, ton corps a tendance à continuer son mouvement vers l'avant. C'est l'inertie. En virage, tu peux sentir ton corps partir vers le côté. Ces effets expliquent pourquoi il faut rester assis ou tenir une barre quand le véhicule roule.

**Mini-cas de freinage :**
Un autobus roule à 36 km/h, soit 10 m/s. Le conducteur freine et le véhicule s'arrête en 5 secondes. Le livrable attendu est une courte fiche indiquant la vitesse avant l'arrêt, la durée du freinage et le changement de vitesse, soit 10 m/s en 5 secondes.

**Graphique chiffré**




Sur ta fiche, indique que la vitesse diminue et que le mouvement est ralenti. À bord, rappelle aux passagers de garder leurs affaires rangées et de se tenir correctement. Ce repérage t'aide à relier les notions de physique aux consignes de sécurité.

**Ta check-list sur le terrain :**

- Observe si l'autobus est arrêté, accélère, roule à vitesse stable ou ralentit.
- Repère les objets qui peuvent glisser ou tomber lors d'un freinage.

- Range les bagages pour qu'ils restent stables pendant le trajet.
- Invite les passagers à s'asseoir ou à se tenir lorsque le véhicule roule.
- Ne mesure jamais une force près d'un véhicule en circulation.

## Ce qu'il faut retenir

Pour décrire un mouvement, précise le **référentiel choisi**, la trajectoire et l'évolution de la vitesse. La vitesse moyenne se calcule avec v = d ÷ t. Une force peut modifier le mouvement ou déformer un objet.

- Une force se caractérise par son point d'application, sa direction, son sens et son intensité, mesurée en newtons.
- Le poids est une force de gravité : P = m × g. La masse s'exprime en kilogrammes.
- En équilibre, les forces se compensent. Au freinage ou en virage, l'inertie peut entraîner le corps ou les objets.

À bord d'un véhicule, range tes affaires et tiens-toi correctement pour limiter les risques liés aux changements de mouvement.

# **Chapitre 3 :** Solutions aqueuses : composition et acidité

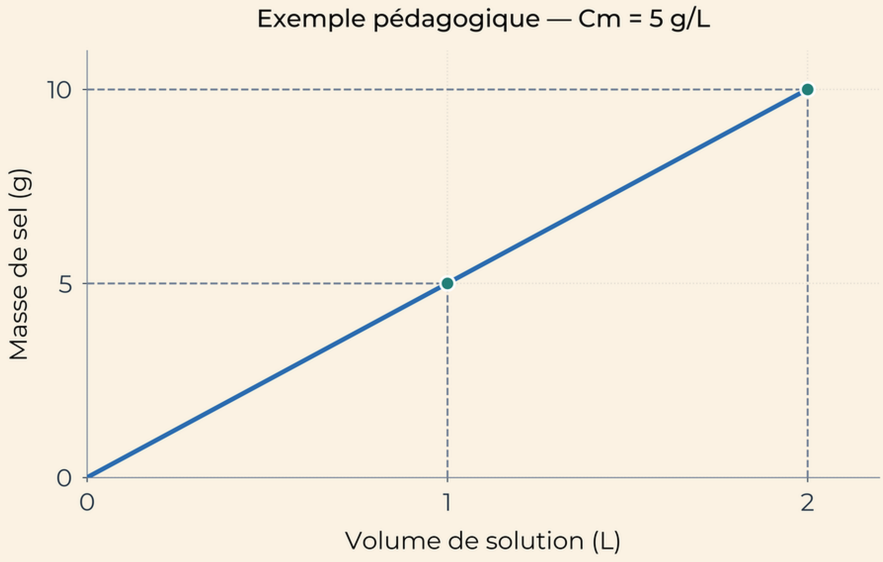
## 1. Comprendre la composition d'une solution :

**Une solution dans l'eau :**
Une solution aqueuse est un mélange homogène dont le liquide principal est l'eau. La substance dissoute s'appelle le soluté. L'eau, qui dissout cette substance, s'appelle le solvant. Une fois le mélange réalisé, tu ne distingues généralement plus le soluté à l'œil nu.

**La concentration en masse :**
La concentration indique la quantité de soluté présente dans un volume de solution. Pour la concentration en masse, utilise la formule $C_m = m \div V$. $C_m$ s'exprime en grammes par litre, m en grammes et V en litres.

**Exemple de calcul :**
Tu dissous 10 g de sel dans de l'eau pour obtenir 2 L de solution. Le calcul donne $C_m = 10 \div 2 = 5$ g/L. Cela signifie qu'un litre de cette solution contient 5 g de sel.

**Graphique chiffré**




**Une manipulation simple :**
Pour préparer une solution salée, mesure 5 g de sel avec une balance, verse-les dans un récipient, puis ajoute de l'eau jusqu'à obtenir 1 L de solution. Mélange avec une spatule propre et note les mesures. Au laboratoire, porte les protections demandées et ne goûte jamais un produit.

**Astuce de mesure :**

Vérifie toujours les unités avant de calculer. Si le volume est donné en millilitres, convertis-le en litres pour appliquer cette formule. J'ai déjà vu des erreurs venir d'un simple oubli de conversion, même quand le calcul était bon.

## 2. Mesurer et interpréter l'acidité :

**Lire le ph :**
Le pH indique si une solution est acide, neutre ou basique. À température ambiante, un pH inférieur à 7 indique une solution acide, un pH égal à 7 une solution neutre, et un pH supérieur à 7 une solution basique. Plus le pH s'éloigne de 7, plus la solution est acide ou basique.

**Comparer des mesures :**
Tu peux estimer le pH avec du papier indicateur, en comparant sa couleur à l'échelle fournie. Un pH-mètre donne une mesure plus précise, à condition d'être utilisé et rincé selon les consignes. Le tableau présente des valeurs indicatives, qui peuvent varier selon les produits.

| Solution courante | Ph indicatif | Interprétation |
|---|---|---|
| Jus de citron | 2 à 3 | Acide |
| Eau pure | 7 | Neutre |
| Eau savonneuse | 8 à 10 | Basique |

**Un contrôle utile en stage :**
Dans un autocar, tu peux rencontrer des produits d'entretien aqueux. Ne déduis pas leur pH à leur odeur ou à leur apparence. Suis l'étiquette et les consignes de l'entreprise. Ne mélange jamais des produits, car certaines associations peuvent dégager des substances dangereuses.

**Exemple de contrôle d'un produit :**
Contexte : lors d'un exercice encadré, tu contrôles un produit de nettoyage dilué selon son étiquette. Étapes : tu mets des gants, prélèves une petite quantité, touches le papier pH et compares la couleur. Résultat : une valeur proche de 9 indique une solution basique. Livrable attendu : une fiche indiquant le produit, la dilution, le pH mesuré et les protections utilisées.

**Ta check-list de terrain :**

- Vérifie le nom du produit et lis l'étiquette.
- Porte les protections indiquées avant toute manipulation.
- Mesure le pH avec un matériel propre et adapté.
- Note la valeur, l'unité si nécessaire, et les conditions du test.
- Range le matériel et signale toute anomalie à ton responsable.

## Ce qu'il faut retenir

Une solution aqueuse contient un soluté dissous dans l'eau, qui sert de solvant. La concentration massique se calcule avec $\mathbf{C_m = m \div V}$ : exprime le volume en litres pour obtenir un résultat en g/L.

- Le pH indique l'acidité : inférieur à 7, la solution est acide ; égal à 7, elle est neutre ; supérieur à 7, elle est basique.
- Le papier indicateur estime le pH, tandis que le pH-mètre fournit une mesure plus précise.
- Lis l'étiquette, porte les protections requises et ne mélange jamais les produits.

Note tes mesures et leurs conditions. En cas d'anomalie, préviens ton responsable.

# **Chapitre 4 :** Signaux sonores et lumineux

## 1. Comprendre les signaux sonores :

**Propriétés du son :**
Un son est une vibration qui se propage dans un milieu, comme l'air. Il peut être grave ou aigu, faible ou fort. Sa fréquence, mesurée en hertz (Hz), indique s'il est grave ou aigu. Son niveau sonore se mesure en décibels (dB).

**Usages et précautions :**
Dans un autobus ou un autocar, les signaux sonores peuvent attirer l'attention ou avertir d'un danger. Le klaxon ne sert pas à saluer ni à presser les autres usagers. Utilise-le seulement selon les consignes de l'entreprise et la situation.

**Exemple d'écoute :**
À l'arrêt, compare une annonce vocale et un signal bref. Note ce que tu entends, puis éloigne-toi de 5 mètres et écoute de nouveau. Le son paraît généralement moins fort avec la distance, mais le bruit ambiant peut masquer le signal.

## 2. Lire les signaux lumineux :

**Propriétés de la lumière :**
La lumière permet de voir un signal et de repérer un véhicule. Sa visibilité dépend notamment de la distance, de l'éclairage et des obstacles. Un feu peut être fixe ou clignotant. Un clignotement attire l'attention, mais ne remplace pas une vérification de la situation.

**Usages dans le transport :**
Les feux du véhicule servent à signaler sa présence, ses changements de direction ou son freinage. Les voyants du tableau de bord t'informent aussi de son état. Apprends leur signification avec le manuel et les consignes de ton entreprise, sans ignorer un voyant inhabituel.

**Exemple d'observation :**
En sécurité, observe un feu arrière allumé puis éteint, à environ 10 mètres. Compare sa visibilité en plein jour et dans une zone moins éclairée. Note les conditions, car la distance seule ne suffit pas à prévoir si un signal sera repéré.

## 3. Tester et interpréter les signaux :

**Manipulation courte :**
Avec l'accord de ton enseignant, prends un téléphone avec une application de mesure du bruit, un mètre et une lampe. Mesure le niveau sonore à 1 mètre puis à 2 mètres d'une source autorisée, sans augmenter le volume.

Inscris les résultats en dB et la distance en mètres. Une application de téléphone donne une estimation, pas une mesure professionnelle. Compare les valeurs sans conclure qu'elles seront identiques dans chaque lieu, car les murs et les bruits ambiants changent le résultat.

| Distance de la source | Niveau sonore mesuré | Observation |
|---|---|---|
| 1 mètre | À relever | Écoute la source |
| 2 mètres | À relever | Compare avec la première mesure |
| 5 mètres | À relever | Vérifie si le signal reste audible |
| Même distance, avec bruit ambiant | À relever | Repère si le signal est masqué |

**Mini cas et livrable attendu :**
À un arrêt, un voyant inhabituel s'allume et une alerte sonore retentit. Tu immobilises le véhicule en sécurité, consultes les consignes et avertis la personne responsable. En 3 lignes, rédige un compte rendu indiquant le lieu, le signal observé et l'action réalisée.

**Check-list sur le terrain :**

- Repère d'où vient le signal sonore ou lumineux.
- Vérifie les conditions, comme le bruit, la lumière et les obstacles.
- Ne confonds pas un voyant d'alerte avec un simple témoin d'éclairage.
- Applique les consignes et signale toute anomalie à la personne responsable.

## Ce qu'il faut retenir

Les signaux sonores et lumineux t'aident à repérer un danger ou l'état du véhicule. Leur perception varie selon la distance et l'environnement.

- Le son se caractérise par sa fréquence en hertz et son niveau en décibels. Utilise le klaxon uniquement selon les consignes et la situation.
- La visibilité d'un feu dépend de l'éclairage, de la distance et des obstacles. Un clignotement attire l'attention, mais ne dispense pas de vérifier.
- Face à une alerte inhabituelle, immobilise le véhicule en sécurité, consulte les consignes et préviens la personne responsable.

Observe toujours le contexte et signale toute anomalie. Les mesures faites avec un téléphone restent des estimations.

# **Chapitre 5 :** Température et transferts d'énergie thermique

## 1. Comprendre la température et la chaleur :

**Température et énergie :**
La température indique si un objet est chaud ou froid. Elle se mesure avec un thermomètre, en degrés Celsius, notés °C. La chaleur, elle, désigne un transfert d'énergie entre des objets qui n'ont pas la même température.

**Sens du transfert :**
L'énergie thermique passe naturellement de l'objet le plus chaud vers l'objet le plus froid, jusqu'à ce que leurs températures se rapprochent. La température ne mesure donc pas directement la quantité de chaleur transférée.

**Exemple dans un autobus :**
Si l'air extérieur est à 5 °C et que l'habitacle est à 20 °C, l'énergie thermique quitte peu à peu l'autobus. Les parois et les vitres se refroidissent, même si le chauffage fonctionne.

**Manipulation rapide :**
Avec un thermomètre, mesure la température de l'air dans une pièce, puis près d'une porte ouverte. Note les 2 valeurs et leur emplacement. Si la mesure près de la porte est plus basse, l'air froid extérieur influence la température locale.

## 2. Repérer les transferts d'énergie thermique :

**Les 3 modes de transfert :**
La conduction se produit au contact, la convection accompagne le déplacement d'un liquide ou d'un gaz, et le rayonnement transmet de l'énergie sans contact direct. Dans un autobus, ces 3 phénomènes peuvent intervenir en même temps.

| Mode de transfert | Comment le reconnaître | Exemple à bord |
|---|---|---|
| Conduction | L'énergie passe entre des matériaux en contact. | Une vitre froide refroidit l'air juste à côté. |
| Convection | Un fluide, comme l'air, se déplace. | L'air chaud circule depuis les bouches de chauffage. |
| Rayonnement | L'énergie arrive sans contact direct. | Le soleil réchauffe les sièges près des fenêtres. |

**Limiter les pertes :**
Fermer correctement les portes et les fenêtres réduit les échanges avec l'extérieur. L'isolation ralentit les transferts, mais elle ne les arrête pas complètement. Sur le terrain, vérifie les courants d'air sans gêner l'ouverture des issues de sécurité.

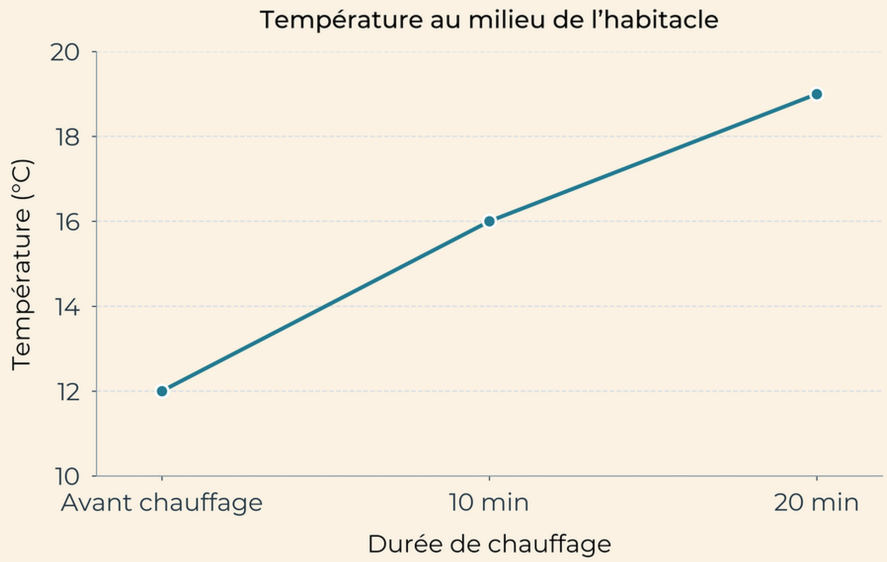
**Exemple de repérage :**
À l'arrêt, tu constates qu'une porte reste entrouverte de 2 cm. L'air froid entre par convection et l'habitacle perd de la chaleur. Tu signales le défaut selon la procédure de l'entreprise, puis tu vérifies la fermeture après intervention.

## 3. Mesurer et agir sur le terrain :

**Suivre une température :**
Pour comparer des mesures, utilise le même thermomètre et place-le au même endroit. Attends que l'affichage se stabilise avant de noter la valeur. Ce réflexe évite de conclure trop vite qu'un chauffage est en panne.

| Moment | Lieu de mesure | Température |
|---|---|---|
| Avant le chauffage | Milieu de l'habitacle | 12 °C |
| Après 10 minutes | Même endroit | 16 °C |
| Après 20 minutes | Même endroit | 19 °C |

**Graphique chiffré**




**Calculer une variation :**
La variation de température se calcule ainsi : température finale moins température initiale. Dans le relevé, 19 °C - 12 °C = 7 °C. L'habitacle s'est réchauffé de 7 °C en 20 minutes, mais cette mesure ne donne pas à elle seule l'énergie consommée.

**Mini cas et livrable attendu :**

Avant un départ à 7 h 30, l'habitacle mesure 12 °C. Tu démarres le chauffage, puis tu relèves 16 °C après 10 minutes et 19 °C après 20 minutes, toujours au même endroit.

Résultat : la température augmente de 7 °C en 20 minutes. Le livrable attendu est une fiche de suivi avec l'heure, le lieu, les 3 températures et le signalement de toute anomalie constatée.

**Ta check-list avant le départ :**

- Vérifie que le thermomètre fonctionne et indique les °C.
- Mesure au même endroit pour comparer les valeurs.
- Attends la stabilisation de l'affichage avant de noter.
- Observe les portes, les fenêtres et les bouches d'air.
- Signale une anomalie selon la procédure prévue.

**Astuce de terrain :**
Ne place pas le thermomètre juste devant une bouche de chauffage ou contre une vitre. La mesure serait trompeuse. Je notais aussi l'heure à chaque relevé, un détail simple qui rend les comparaisons bien plus fiables.

## Ce qu'il faut retenir

La température indique le degré de chaud ou de froid, tandis que la chaleur correspond à un transfert d'énergie du plus chaud vers le plus froid.

- Repère les trois modes de transfert : **conduction par contact**, convection par déplacement d'un fluide et rayonnement sans contact.
- Les portes, fenêtres et l'isolation influencent les pertes thermiques. Signale toute anomalie selon la procédure prévue.
- Pour suivre le chauffage, mesure au même endroit et attends la stabilisation. La variation se calcule en soustrayant la température initiale de la finale.

Consigne l'heure, le lieu et les valeurs relevées dans une fiche de suivi. Une mesure fiable t'aide à évaluer l'évolution sans confondre température et énergie consommée.

# Éducation physique et sportive

**Présentation de la matière :**
En CAP C4A, tu développes ta motricité, ton autonomie et le respect des règles grâce à l'Éducation physique et sportive. Cette matière conduit à une **épreuve pratique** de coefficient 1, notée sur 20.

En dernière année, tu passes un **contrôle en cours de formation** (CCF) sur 2 activités, ou un examen ponctuel terminal sur une activité, en fonction de ton statut. La durée dépend de l'activité, aucune durée globale unique n'est fixée.

**Conseil :**
Pour progresser, mise sur la régularité plutôt que sur l'exploit. Participe à chaque séance et demande les critères d'évaluation à ton enseignant. Après le cours, note **2 objectifs simples**, comme mieux gérer ton allure ou préciser tes passes.

Prépare ta tenue la veille et respecte les consignes d'échauffement. Évite de te comparer constamment aux autres. Je te conseille de suivre tes propres progrès pour garder confiance. Signale toute difficulté à ton enseignant afin de chercher une solution adaptée.

# Table des matières


**Chapitre 1 :** Course et renforcement : progresser en sécurité ..... Aller
1. Préparer ta course et ton renforcement ..... Aller
2. Progresser sans te blesser ..... Aller
**Chapitre 2 :** Orientation : se déplacer et coopérer en sécurité ..... Aller
1. Préparer ton déplacement ..... Aller
2. Coopérer et vérifier ta progression ..... Aller
**Chapitre 3 :** Danse : composer et présenter une prestation ..... Aller
1. Composer une prestation ..... Aller
2. Répéter et régler les détails ..... Aller
3. Présenter ta prestation ..... Aller
**Chapitre 4 :** Badminton : construire le point et arbitrer ..... Aller
1. Construire le point avec intention ..... Aller
2. Arbitrer et annoncer le score ..... Aller

# **Chapitre 1 :** Course et renforcement : progresser en sécurité

## 1. Préparer ta course et ton renforcement :

**Pourquoi t'entraîner ?**
Courir et renforcer tes muscles t'aident à développer ton endurance, ta force et ton équilibre. Ces qualités peuvent te servir au quotidien, notamment pour rester à l'aise lors de journées actives et de déplacements fréquents.

**Avant de commencer :**
Choisis des chaussures adaptées, vérifie que le sol ne glisse pas et garde de l'eau à proximité. Commence par 5 à 10 minutes de marche rapide et de mouvements doux pour préparer ton corps.

Si tu ressens une douleur inhabituelle, des vertiges ou un essoufflement anormal, arrête-toi et préviens ton enseignant. Reprends progressivement, surtout après une pause, et demande conseil si tu as un problème de santé.

| Exercice | Repère de départ | Point de vigilance |
|---|---|---|
| Course facile | 8 à 12 minutes à une allure où tu peux parler | Ralentis si tu ne peux plus parler sans reprendre ton souffle |
| Squats | 2 séries de 8 répétitions | Garde les pieds au sol et les genoux dans l'axe des pieds |
| Gainage | 2 fois 15 secondes | Garde le dos aligné et respire normalement |

**Exemple de séance débutant :**
Après l'échauffement, cours 1 minute puis marche 1 minute, 5 fois. Termine par 2 séries de 8 squats et 2 gainages de 15 secondes. Si tu débutes, cette séance courte vaut mieux qu'un effort trop intense qui te laisse épuisé.

## 2. Progresser sans te blesser :

**Une progression régulière :**
Augmente l'effort petit à petit. Tu peux d'abord ajouter quelques minutes de course, puis travailler ta vitesse ou le nombre de répétitions, mais évite de tout augmenter en même temps. Prévois des pauses pour récupérer.

## Représentation visuelle




*Annoncer un itinéraire: étapes et informations essentielles pour les passagers*

Pour les exercices de renforcement, privilégie des gestes contrôlés plutôt qu'un grand nombre de répétitions rapides. Expire pendant l'effort, garde une posture stable et arrête une série si tu ne peux plus faire le mouvement correctement.

**Checklist sur le terrain :**

- Vérifie tes chaussures et choisis un espace dégagé.
- Échauffe-toi pendant 5 à 10 minutes.
- Commence à une allure qui te permet de parler.
- Bois quelques gorgées d'eau et fais des pauses si nécessaire.
- Termine par quelques minutes de marche et signale toute douleur persistante.

**Exemple de mini-cas avec livrable attendu :**
Lors d'une séance de 20 minutes, tu alternes 1 minute de course et 1 minute de marche, 5 fois, puis réalises 2 séries de 8 squats. Note la durée, les répétitions et ton ressenti sur une fiche de suivi. Le résultat attendu est un bilan daté, utile pour choisir la prochaine séance sans augmenter l'effort au hasard.

**Une erreur fréquente :**
Vouloir suivre tout de suite le rythme d'un camarade peut te pousser à partir trop vite. À mon avis, c'est l'erreur la plus facile à éviter : choisis une allure adaptée à ton niveau et concentre-toi sur des mouvements propres.

## Ce qu'il faut retenir

Course et renforcement développent ton endurance, ta force et ton équilibre. Pour t'entraîner en sécurité, prépare ton corps et adapte l'effort à ton niveau.

- Choisis des chaussures adaptées, un espace dégagé et échauffe-toi 5 à 10 minutes.
- Commence à une **allure où tu peux parler**, avec des exercices simples et contrôlés.
- Augmente l'effort progressivement, sans accroître en même temps la durée, la vitesse et les répétitions.
- Fais des pauses, hydrate-toi et arrête-toi en cas de douleur inhabituelle, de vertiges ou d'essoufflement anormal.

Note la durée, les répétitions et ton ressenti pour préparer la séance suivante. La **progression régulière** et une bonne posture t'aident à éviter les blessures.

# **Chapitre 2 :** Orientation : se déplacer et coopérer en sécurité

## 1. Préparer ton déplacement :

**Lire le parcours :**
Avant de partir, repère le point de départ, l'arrivée et les balises à trouver. Observe les chemins, les croisements et les zones à éviter. Une carte bien comprise t'aide à avancer sans courir au hasard.

**Choisir un itinéraire :**
Repère les grands éléments faciles à reconnaître, comme un chemin, une clôture ou un bâtiment. Suis un trajet simple et vérifie régulièrement que tu es au bon endroit. En cas de doute, arrête-toi pour relire la carte.

**Rester en sécurité :**
Respecte les limites du terrain et les consignes de ton enseignant. Porte des chaussures adaptées et avance à une allure qui te permet de regarder autour de toi. Ne traverse pas une zone interdite pour gagner quelques secondes.

**Exemple de repérage :**
Tu dois rejoindre une balise près d'un bâtiment. Sur ta carte, tu repères d'abord le chemin qui y mène, puis un croisement comme point de contrôle. Tu compares la carte au terrain avant de changer de direction.

## 2. Coopérer et vérifier ta progression :

**Se répartir les rôles :**
En équipe, mettez-vous d'accord sur une personne qui lit la carte, une autre qui observe le terrain et un équipier qui vérifie les balises. Changez de rôle pendant l'activité pour que chacun participe et apprenne.

**Communiquer clairement :**
Annonce les changements de direction et dis ce que tu observes, sans crier ni partir seul. Si ton équipe hésite, faites une pause, comparez vos repères et choisissez ensemble. Se parler évite les erreurs et rassure tout le monde.

**Garder un rythme sûr :**
Reste à portée de voix de ton groupe et adapte ton allure aux autres. Si quelqu'un se blesse ou se sent mal, préviens immédiatement l'enseignant. Pour ton futur métier, cette attention aux déplacements et aux personnes est aussi une bonne habitude.

| Avant ou pendant l'activité | Ton réflexe |
|---|---|
| Avant le départ | Vérifie la carte et les limites du terrain. |

| | |
|---|---|
| À un croisement | Arrête-toi et compare les repères. |
| En équipe | Annonce tes observations et écoute les autres. |
| En cas de problème | Reste avec le groupe et préviens l'enseignant. |

**Exemple de mini-parcours :**
Ton équipe doit trouver 3 balises en 20 minutes sur un terrain balisé. Une personne lit la carte, une autre observe les chemins et la troisième note les balises trouvées. Vous vérifiez chaque repère avant de repartir.

**Livrable attendu :**
À l'arrivée, remets une fiche indiquant les 3 balises trouvées, l'ordre suivi et une difficulté rencontrée. Si vous terminez en 18 minutes, notez aussi ce temps. Cette trace permet de vérifier votre parcours et votre coopération.

## Ce qu'il faut retenir

Avant de partir, étudie la carte, l'itinéraire et les limites du terrain. Avance à un rythme sûr et vérifie régulièrement tes repères.

- Aux croisements, arrête-toi pour **comparer la carte au terrain**.
- En équipe, répartis les rôles et **communique tes observations**.
- Reste avec le groupe et préviens l'enseignant en cas de problème.
- À l'arrivée, note les balises trouvées, l'ordre suivi et les difficultés rencontrées.

La sécurité et la coopération comptent autant que l'orientation. En gardant une trace du parcours, tu peux vérifier votre progression et apprendre de l'activité.

# **Chapitre 3 :** Danse : composer et présenter une prestation

## 1. Composer une prestation :

**Choisir une intention :**
Pour commencer, choisis ce que tu veux faire ressentir : la joie, la fatigue, la surprise ou la confiance, par exemple. Cette intention t'aide à sélectionner des mouvements cohérents et à donner une direction claire à ta danse.

**Organiser les mouvements :**
Une prestation peut suivre un début, un développement et une fin. Varie les déplacements, les niveaux et les directions. Répéter le même geste sans changement peut vite rendre la danse monotone, même si le mouvement est bien exécuté.

**Exemple de composition :**
Tu crées une danse de 45 secondes sur le thème du voyage. Tu commences par marcher lentement, tu accélères avec des changements de direction, puis tu termines par une pose immobile. Les 3 moments rendent ton idée facile à comprendre.

| Élément à varier | Piste concrète |
|---|---|
| Espace | Avancer, reculer ou tourner |
| Niveau | Rester debout, s'accroupir ou se relever |
| Énergie | Enchaîner un geste vif puis un geste lent |

## 2. Répéter et régler les détails :

**Fixer des repères :**
Découpe ta danse en petites séquences et donne-leur un nom simple. Tu peux aussi compter les temps ou repérer un son précis. Ces repères t'aident à retrouver la suite si tu perds le fil, sans devoir tout recommencer.

**Travailler en groupe :**
Si tu danses avec d'autres élèves, mettez-vous d'accord sur les départs, les déplacements et la fin. Laisse à chacun assez de place. En répétition, filmez une tentative avec l'accord de tous pour repérer un décalage ou une zone mal occupée.

**Exemple de répétition :**
À 4, vous préparez une prestation d'une minute en 3 séquences. Vous répétez chaque séquence 2 fois, puis l'ensemble 3 fois. Vous corrigez les départs décalés et rendez une fiche indiquant le thème, la durée et l'ordre des séquences.

## 3. Présenter ta prestation :

**Occuper l'espace :**
Avant de commencer, repère les limites de la zone et l'endroit où tu vas terminer. Oriente certains gestes vers le public, tout en gardant une posture assurée. Une fin nette aide les spectateurs à comprendre que la prestation est terminée.

**Gérer un oubli :**
Un trou de mémoire peut arriver, même après plusieurs répétitions. Évite de t'arrêter ou de t'excuser. Reprends un mouvement que tu connais, retrouve le rythme, puis rejoins la séquence suivante. Le groupe peut aussi prévoir un repère commun pour repartir ensemble.

**Vérification juste avant de passer :**

- Tu connais l'ordre des séquences.
- Tu sais où commencer et où finir.
- Tu as vérifié la musique et son volume.
- Tu as assez d'espace pour bouger sans gêner les autres.
- Tu sais comment reprendre si tu oublies un mouvement.

## Ce qu'il faut retenir

Pour composer ta danse, choisis une **intention claire** et organise les mouvements en début, développement et fin.

- Varie l'espace, les niveaux et l'énergie pour éviter la monotonie.
- Découpe la prestation en séquences et utilise des repères pour mémoriser l'ordre.
- En groupe, coordonnez les départs, les déplacements et la fin, en laissant assez de place à chacun.
- Avant de passer, vérifie la musique, l'espace et tes repères. En cas d'oubli, reprends un mouvement connu pour retrouver le rythme.

Une **fin nette** et une posture assurée rendent ta prestation plus lisible pour le public.

# **Chapitre 4 :** Badminton : construire le point et arbitrer

## 1. Construire le point avec intention :

**Observer avant de frapper :**
Au badminton, ne renvoie pas le volant au hasard. Regarde où se trouve ton adversaire, puis choisis une zone libre. Un volant envoyé loin au fond peut le faire reculer, tandis qu'un amorti l'oblige à avancer.

**Varier les trajectoires :**
Alterner les frappes longues et courtes rend tes intentions moins faciles à deviner. Tu peux aussi viser à droite puis à gauche. Le but n'est pas de frapper fort à chaque fois, mais de déplacer l'adversaire pour obtenir une ouverture.

**Exemple de point construit :**
Ton adversaire reste près du filet. Tu envoies un volant haut vers le fond du terrain, puis tu le fais avancer avec un amorti. S'il renvoie trop court, tu peux conclure en visant l'espace laissé libre.

**Choisir le bon moment :**
Une frappe puissante n'est utile que si tu es bien placé et que le volant est à ta portée. Quand tu es en retard, privilégie un renvoi haut et profond pour te donner le temps de te replacer. J'ai souvent vu des élèves perdre le point en voulant attaquer depuis une position déséquilibrée.

## 2. Arbitrer et annoncer le score :

**Suivre chaque échange :**
Comme arbitre, reste attentif au volant et aux limites du terrain. Le point revient au joueur dont l'adversaire commet une faute ou ne renvoie pas le volant dans le terrain. Annonce le score clairement après chaque échange.

**Connaître les annonces principales :**
Tu dois repérer notamment un volant dehors, un volant dans le filet, un contact avec le filet ou un service incorrect. En cas de doute réel sur une ligne, reste calme et explique simplement ce que tu as vu, sans te laisser entraîner dans une dispute.

| Situation | Décision ou annonce |
|---|---|
| Le volant tombe hors des limites | Annonce « faute » ou « dehors » |
| Le volant touche le filet et retombe de ton côté | Le point va à l'adversaire |
| Le volant touche une ligne | Il est considéré comme dedans |

| | |
|---|---|
| Le score est pair au service en simple | Le serveur se place dans la zone droite |
| Le score est impair au service en simple | Le serveur se place dans la zone gauche |

**Tenir une feuille de score fiable :**
Note les points dans l'ordre et vérifie le score avant chaque service. Dans les règles officielles habituelles, un match se joue en 2 sets gagnants de 21 points. À 20 partout, il faut 2 points d'écart, avec un maximum de 30 points par set. Les règles d'un exercice scolaire peuvent toutefois adapter le format.

**Mini-cas concret d'arbitrage :**
Tu arbitres un set joué en 11 points. À 6-5, le volant tombe sur une ligne du terrain adverse. Tu annonces « 7-5 », notes le point et vérifies que le serveur se place à droite, car son score est pair. Ton livrable est une feuille indiquant le score final, par exemple 11-8, et les éventuelles fautes constatées.

**Ta check-list d'arbitre :**

- Vérifie les noms des joueurs et le format du match avant le premier service.
- Annonce le score assez fort pour être entendu des 2 joueurs.
- Observe le volant jusqu'à ce qu'il touche le sol ou qu'une faute soit faite.
- Note chaque point immédiatement, sans attendre la fin du set.
- À la fin, annonce le résultat et remets une feuille de score lisible.

## Ce qu'il faut retenir

Pour construire un point, observe ton adversaire et joue dans les espaces libres. Pour arbitrer, suis chaque échange et annonce clairement le score.

- **Varie les trajectoires** et alterne les frappes longues et courtes pour déplacer l'adversaire.
- Si tu es déséquilibré ou en retard, renvoie haut et profond plutôt que d'attaquer.
- **Observe les limites** : un volant sur une ligne est dedans; annonce les fautes avec calme.
- **Note chaque point** immédiatement et vérifie le placement au service : droite si le score est pair, gauche s'il est impair.

Une stratégie réfléchie et un **arbitrage fiable** rendent le match plus clair et plus équitable.

# Prévention-santé-environnement

**Présentation de la matière :**
En CAP C4A, tu apprends à préserver ta santé et l'environnement. La PSE aborde notamment le sommeil, la consommation, les **risques professionnels** et le secourisme. Relie ces notions aux situations du transport de voyageurs.

L'épreuve, de **coefficient 1**, dépend de ton statut. En CCF, elle associe secourisme pratique et oral, puis écrit de 50 minutes en dernière année. En examen final, l'écrit dure une heure. La note globale est sur 20.

**Conseil :**
Je te conseille de réviser **15 minutes régulièrement**, plutôt que tout reprendre la veille. Prépare des fiches courtes avec un danger, ses conséquences et une prévention adaptée. Prends comme exemple une situation de fatigue au volant.

Entraîne-toi à **justifier tes réponses**, car proposer une mesure ne suffit pas. Pour progresser sans te décourager, corrige une erreur à chaque séance et demande une explication quand une notion reste floue.

# Table des matières


**Chapitre 1 :** Hygiène de vie, sexualité et accès aux soins ..... Aller
1. Prendre soin de ta santé au quotidien ..... Aller
2. Comprendre la sexualité et accéder aux soins ..... Aller
**Chapitre 2 :** Ressources et risques au quotidien ..... Aller
1. Repérer les ressources utiles ..... Aller
2. Reconnaître les risques quotidiens ..... Aller
3. Agir avec méthode sur le terrain ..... Aller
**Chapitre 3 :** Droits au travail et protection de la santé ..... Aller
1. Connaître tes droits au travail ..... Aller
2. Prévenir les risques sur le terrain ..... Aller
3. Réagir face à un accident ou un problème de santé ..... Aller
**Chapitre 4 :** Prévention des risques professionnels et secours ..... Aller
1. Repérer et prévenir les risques ..... Aller
2. Agir face à un accident ..... Aller
**Chapitre 5 :** Budget, assurances et choix de consommation ..... Aller
1. Construire et suivre ton budget ..... Aller
2. Comprendre tes assurances ..... Aller
3. Faire des choix de consommation réfléchis ..... Aller

# **Chapitre 1 :** Hygiène de vie, sexualité et accès aux soins

## 1. Prendre soin de ta santé au quotidien :

**Pourquoi c'est important ?**
Quand tu conduis ou accueilles des voyageurs, ta vigilance compte. Le manque de sommeil, un repas oublié ou une douleur négligée peuvent compliquer ta journée. Prendre soin de toi aide aussi à travailler en sécurité et à rester disponible pour les passagers.

**Des habitudes simples :**
Essaie de garder des horaires de sommeil réguliers, de boire de l'eau et de manger à des heures adaptées à ton service. D'après l'Assurance Maladie, un adulte dort en moyenne entre 7 et 8 heures par nuit. Bouge régulièrement, même par petites périodes.

**Repères à appliquer sur le terrain :**

| Situation | Réflexe utile | Pourquoi |
|---|---|---|
| Avant une prise de service | Prépare de l'eau et un repas simple | Pour éviter fatigue et déshydratation |
| Après plusieurs heures assis | Profite d'une pause pour marcher quelques minutes | Pour rompre les périodes sans mouvement |
| Si tu te sens malade ou très fatigué | Préviens ton responsable et demande conseil à un professionnel de santé | Pour ne pas laisser la situation s'aggraver |

**Mini-cas concret :**
Tu commences un service à 6 h et tu as dormi seulement 4 heures. Avant de prendre ton poste, tu signales ta fatigue au responsable et tu suis la procédure de l'entreprise. Livrable attendu : une fiche de suivi indiquant l'heure, le problème signalé et la décision prise.

**Check-list avant ton service :**

- Vérifie que tu as assez dormi pour rester vigilant.
- Prends une bouteille d'eau et prévois ton repas.
- Garde tes médicaments personnels dans leur emballage d'origine.
- Signale rapidement un symptôme qui gêne ta conduite ou ton travail.

## 2. Comprendre la sexualité et accéder aux soins :

**Respect et prévention :**
La sexualité concerne le corps, les émotions, les relations et le respect de chacun. Un rapport doit être librement consenti, sans pression. Le préservatif aide à prévenir les

infections sexuellement transmissibles et les grossesses non prévues. Parle à un professionnel si tu as une question ou un doute.

**Où demander de l'aide ?**
Tu peux parler à un médecin, une sage-femme ou un pharmacien. Pour le dépistage du VIH, des hépatites et d'autres infections sexuellement transmissibles, tu peux aussi te renseigner auprès d'un CeGIDD. Ces professionnels peuvent t'orienter selon ta situation.

**Accéder aux soins sans attendre :**
Consulte si un symptôme persiste, si tu as une douleur importante ou si tu as besoin d'un dépistage. Après un rapport non ou mal protégé, demande rapidement conseil à un professionnel, car certaines démarches dépendent du délai. N'attends pas d'avoir honte ou d'être certain du problème.

**Exemple de démarche :**
Après un rapport sans préservatif, tu appelles un professionnel de santé ou un centre de dépistage le jour même. Tu expliques simplement la situation, tu suis les conseils reçus et tu notes le rendez-vous. Livrable attendu : une date de consultation ou de dépistage confirmée.

**Les bons réflexes :**

- Demande conseil sans attendre si tu crains une infection ou une grossesse.
- Utilise un préservatif et vérifie son emballage et sa date de péremption.
- Respecte la confidentialité des échanges avec les professionnels de santé.
- Note les rendez-vous et les consignes utiles, sans partager tes informations personnelles au travail.

## Ce qu'il faut retenir

Prendre soin de ta santé favorise ta vigilance et la sécurité des passagers. Adopte des **habitudes de vie régulières** et signale toute fatigue ou tout symptôme qui gêne ton travail.

- Dors suffisamment, hydrate-toi, mange à des heures adaptées et bouge lors des pauses.
- La sexualité repose sur le **consentement libre** ; le préservatif contribue à prévenir les infections et les grossesses non prévues.
- En cas de doute, de symptôme ou de rapport à risque, contacte rapidement un professionnel ou un CeGIDD pour obtenir des **conseils de santé**.

Demander de l'aide sans attendre permet d'agir au bon moment. Protège aussi la confidentialité de tes informations personnelles.

# **Chapitre 2 :** Ressources et risques au quotidien

## 1. Repérer les ressources utiles :

**Les ressources autour de toi :**
Dans la vie quotidienne, tu utilises de l'eau, de l'énergie, des aliments et des matières premières. Ces ressources servent aussi à faire rouler et entretenir un autocar, à nettoyer les équipements et à accueillir les voyageurs. Les économiser évite le gaspillage.

**Des gestes simples :**
Au travail comme à la maison, tu peux adopter des habitudes faciles. Tu évites de laisser couler l'eau, tu éteins les lumières inutiles et tu tries les déchets selon les consignes de ton entreprise. Avant de jeter un produit, vérifie s'il peut être réutilisé ou recyclé.

**Exemple d'économie de ressources :**
Après une journée de service, tu repères un éclairage resté allumé dans une salle vide. Si les règles de l'entreprise t'y autorisent, tu l'éteins. Sur une semaine de 5 jours, ce geste évite 5 périodes d'éclairage inutile.

## 2. Reconnaître les risques quotidiens :

**Danger, situation dangereuse et risque :**
Un danger peut provoquer une blessure ou une atteinte à la santé. Le risque apparaît lorsqu'une personne peut être exposée à ce danger. Sur un quai, un sol mouillé est dangereux, et le risque de chute augmente si un voyageur ou un salarié doit le traverser.

**Des risques dans ton environnement :**
Comme conducteur ou agent d'accueil, tu peux rencontrer des risques de chute, de circulation, de fatigue, de bruit ou de contact avec des produits de nettoyage. Un départ précipité, un sac dans une allée ou une porte mal dégagée peut aussi blesser quelqu'un.

| Situation | Risque possible | Réflexe utile |
|---|---|---|
| Sol mouillé près de l'autocar | Glissade et blessure | Signaler la zone et appliquer la procédure de l'entreprise |
| Bagage dans l'allée | Chute pendant le déplacement | Faire dégager le passage avant le départ |
| Produit de nettoyage mal identifié | Irritation ou contact dangereux | Ne pas l'utiliser et demander conseil au responsable |
| Fatigue avant une prise de service | Baisse de vigilance | Prévenir le responsable selon la procédure prévue |

**Qui fait quoi ?**

Tu repères une situation dangereuse, tu protèges les personnes si tu peux le faire sans te mettre en danger, puis tu avertis le responsable ou le service prévu. Donne des informations précises : lieu, danger observé, personnes exposées et mesures déjà prises.

Ton employeur organise la prévention et informe les salariés des consignes applicables. De ton côté, respecte ces consignes et signale les anomalies. Selon le programme de PSE du ministère de l'Éducation nationale, l'analyse des risques et la prévention font partie des apprentissages du CAP.

## 3. Agir avec méthode sur le terrain :

**Une démarche en 4 étapes :**

- Repère le danger et l'endroit concerné.
- Évalue qui peut être exposé et comment.
- Applique les consignes connues sans improviser.
- Préviens le responsable et vérifie que l'alerte a été reçue.

**Check-list avant l'accueil :**

- Vérifie que l'accès et les passages sont dégagés.
- Repère les zones glissantes ou les obstacles visibles.
- Assure-toi que les consignes d'urgence sont accessibles.
- Signale immédiatement un équipement abîmé ou un danger persistant.
- Ne manipule pas un produit inconnu, demande la consigne adaptée.

**Mini cas concret de repérage d'un risque :**
À 7 h 40, avant l'arrivée de 18 voyageurs, tu remarques une flaque près de la porte de l'autocar. Tu avertis le responsable, fais éloigner les personnes de la zone et suis la procédure de nettoyage. Le passage est contrôlé avant l'embarquement. Livrable attendu : un signalement indiquant l'heure, le lieu, le danger et la mesure prise.

**Astuce de terrain :**
Quand tu signales un problème, évite les messages vagues comme « il y a un souci ». J'ai appris qu'un message court et précis fait gagner du temps : indique ce que tu vois, où cela se trouve et si des voyageurs sont exposés.

### Ce qu'il faut retenir

Tu peux économiser les ressources et contribuer à la sécurité en restant attentif aux dangers de ton environnement.

- Évite le gaspillage d'eau et d'énergie, trie les déchets et privilégie le réemploi.

- Repère les dangers et les personnes exposées, comme un sol mouillé ou un passage encombré.
- Applique les consignes, protège les personnes sans te mettre en danger et alerte le responsable.
- Pour un signalement, précise le lieu, le danger et les mesures déjà prises.

Une **prévention efficace** repose sur des gestes simples et des alertes précises. Avant l'accueil, vérifie que les accès sont dégagés et signale tout danger persistant.

# **Chapitre 3 :** Droits au travail et protection de la santé

## 1. Connaître tes droits au travail :

**Le contrat et les règles du travail :**
Quand tu travailles, ton contrat précise notamment ton emploi, ta rémunération et tes horaires. Tu as droit au respect de ces conditions, au paiement de ton salaire et à des temps de repos. En cas de doute, demande une explication et garde une trace écrite des échanges.

**Le temps de travail et les repos :**
Dans le secteur privé, la durée légale à temps complet est généralement de 35 heures par semaine. Des règles particulières ou un accord collectif peuvent modifier l'organisation des horaires. Pour un adulte, le repos quotidien est en principe de 11 heures consécutives. Les règles propres au transport peuvent aussi s'appliquer.

**Un suivi de ta santé :**
Tu bénéficies d'un suivi par le service de prévention et de santé au travail. Pour beaucoup de salariés nouvellement recrutés, une visite d'information et de prévention est organisée dans les 3 mois suivant la prise de poste. Certains postes ou certaines situations nécessitent une visite plus tôt.

**Exemple de vérification de tes horaires :**
Ton planning annonce une prise de service à 6 h 15 et une fin à 14 h 15. Note les heures réellement travaillées et les pauses chaque jour pendant 1 semaine, puis compare ton relevé au planning et au bulletin de paie. Signale calmement toute différence à ton responsable.

## 2. Prévenir les risques sur le terrain :

**Qui doit agir ?**
Ton employeur doit évaluer les risques, t'informer et te former, puis mettre en place des mesures adaptées. Ces risques sont notamment recensés dans le document unique d'évaluation des risques professionnels. De ton côté, tu appliques les consignes et tu prends soin de ta sécurité et de celle des autres.

**Les risques du métier :**
La conduite expose au risque routier, aux douleurs liées à la posture et aux vibrations, à la fatigue, au stress et parfois aux agressions. Le poste d'accueil peut aussi t'amener à porter des bagages ou à aider un voyageur. Repère les situations à risque avant qu'elles ne provoquent un accident.

| Situation | Réflexe à adopter |
|---|---|

| | |
|---|---|
| Siège mal réglé ou douleur au dos | Règle le siège avant le départ et signale une douleur qui revient. |
| Bagage lourd ou encombrant | Évite de le porter seul et demande l'aide prévue par la procédure. |
| Fatigue ou baisse de vigilance | Alerte ton responsable et suis les consignes de sécurité avant de reprendre la route. |
| Agression ou menace | Mets-toi en sécurité, préviens le responsable et note les faits après l'incident. |

**Ta check-list avant et pendant le service :**

- Avant le départ, règle ton siège, tes rétroviseurs et les commandes.
- Avant la prise en charge, repère les consignes d'accueil et d'assistance des voyageurs.
- Pendant le service, respecte les pauses et ne manipule pas ton téléphone en conduisant.
- Après un incident ou une douleur, préviens rapidement ton responsable et note l'heure, le lieu et les faits.

**Exemple de mini-cas en service :**
À 8 h 10, tu remarques qu'un marchepied est instable pendant l'embarquement de 12 voyageurs. Tu arrêtes l'accès, éloignes les voyageurs de la zone et préviens le responsable d'exploitation. Tu décris le défaut et son emplacement. Le résultat attendu est une zone sécurisée et un véhicule contrôlé avant toute nouvelle montée. Le livrable attendu est un signalement écrit daté, avec le lieu, le défaut constaté et les personnes prévenues.

**En cas de danger grave et imminent :**
Si tu as un motif raisonnable de penser qu'un danger grave et imminent menace ta vie ou ta santé, alerte immédiatement ton employeur ou ton responsable. Tu peux exercer ton droit de retrait, en restant dans une zone sûre et sans créer un nouveau danger pour les autres. Ne confonds pas ce droit avec un simple désaccord sur l'organisation du travail.

**Astuce de terrain :**
Après un incident, note les faits dès que tu es en sécurité : heure, lieu, problème observé, personnes prévenues et action prise. Une description précise aide l'entreprise à comprendre le risque et à éviter qu'il se reproduise.

## 3. Réagir face à un accident ou un problème de santé :

**En cas d'accident :**
Commence par protéger la zone sans te mettre en danger, puis alerte les secours ou le responsable selon la gravité. Si tu es blessé pendant le travail ou sur le trajet, informe ton

employeur au plus vite et décris les circonstances. N'attends pas plusieurs jours pour signaler les faits.

**Quand ta santé se dégrade ?**
Si tu as des douleurs répétées, des troubles du sommeil ou une forte fatigue liée au travail, parle-en à un professionnel de santé et contacte le service de prévention et de santé au travail. Le médecin du travail peut étudier des adaptations. Ton employeur n'a pas accès au détail de tes informations médicales.

**Les bons réflexes pour te protéger :**

- Ne masque pas une douleur qui revient pour finir plus vite ton service.
- Signale un défaut du véhicule avant de repartir.
- Respecte les consignes de sécurité et les formations reçues.
- Demande conseil au responsable ou au service de santé au travail si tu ne sais pas quoi faire.

## Ce qu'il faut retenir

Connais tes droits et protège ta santé en appliquant les consignes et en signalant rapidement les problèmes.

- Vérifie ton contrat, tes horaires, ta rémunération et tes repos. Garde une trace écrite en cas de doute.
- Ton employeur doit prévenir les risques et te former. Repère notamment la fatigue, les douleurs, les défauts du véhicule et les agressions.
- En cas d'accident, de douleur persistante ou de **danger grave et imminent**, mets-toi en sécurité et alerte ton responsable. Le droit de retrait peut s'appliquer face à un danger sérieux.
- Note précisément les incidents et sollicite le service de **santé au travail** si ta santé se dégrade.

Agir tôt et décrire les faits aide à te protéger et à éviter qu'un risque ne se reproduise.

# **Chapitre 4 :** Prévention des risques professionnels et secours

## 1. Repérer et prévenir les risques :

**Les risques du métier :**
Au volant ou à l'arrêt, tu peux être exposé à plusieurs dangers : accident de la route, chute en montant dans le bus, douleur au dos, stress ou agression. Les repérer tôt permet d'agir avant qu'un incident ne survienne.

**Les bons réflexes au quotidien :**
Avant le départ, vérifie l'état général du véhicule et règle ton siège, tes rétroviseurs et ton volant. Pendant la conduite, ne manipule pas ton téléphone. À l'arrêt, fais attention aux sols mouillés et aux bagages lourds.

- Signale rapidement une panne, un équipement défectueux ou un danger sur ton trajet.
- Pour un bagage lourd, garde-le près du corps et plie les genoux plutôt que le dos.
- Si une situation te semble dangereuse, mets-toi en sécurité et préviens ton responsable.

L'entreprise doit évaluer les risques professionnels et prévoir des actions de prévention, notamment dans son document unique. De ton côté, suis les consignes et signale les situations dangereuses. Ces réflexes protègent à la fois ta santé et celle des voyageurs.

**Exemple de vérification avant départ :**
Avant une tournée de 20 minutes, tu repères un feu stop défectueux pendant ton contrôle. Tu ne pars pas avec le véhicule. Tu préviens l'exploitation et attends les consignes ou un véhicule en état de circuler.

**Repères pratiques :**

| Situation | Réflexe de prévention |
|---|---|
| Avant le départ | Vérifie le véhicule et règle ton poste de conduite. |
| En conduite | Garde ton attention sur la route, sans manipuler ton téléphone. |
| À la montée ou à la descente | Repère les obstacles et les surfaces glissantes. |
| En cas de danger | Mets-toi à l'abri et alerte la personne responsable. |
| Après un incident | Note les faits utiles et transmets-les selon la procédure de l'entreprise. |

## 2. Agir face à un accident :

**Protéger et examiner :**
En cas d'accident, commence par éviter un suraccident. Ne te mets pas en danger pour intervenir. Repère les risques persistants, comme la circulation ou la fumée, puis éloigne les personnes si tu peux le faire sans danger.

Examine ensuite la victime sans la déplacer inutilement. Observe si elle répond et si sa respiration semble normale. Ne lui donne ni boisson ni médicament. Si tu as une formation de secouriste, applique les gestes appris.

**Alerter et secourir :**
Fais appeler les secours, ou appelle toi-même si personne ne peut le faire. En France, compose le 112 pour joindre les urgences, le 15 pour le Samu ou le 18 pour les pompiers. Donne l'adresse ou le lieu précis, ce qui s'est passé, le nombre de victimes et leur état. Ne raccroche pas avant qu'on te le dise.

Ensuite, suis les consignes des secours et reste auprès de la victime si la zone est sûre. Si un collègue est présent, demande-lui d'accueillir les secours pendant que tu surveilles la victime.

**Exemple de prise en charge à un arrêt :**
Une voyageuse tombe en descendant du bus et ne répond pas. Tu sécurises les abords sans t'exposer, demandes à un collègue d'appeler le 112 et donnes le nom de l'arrêt, l'état de la victime et le nombre de personnes blessées. Tu restes disponible pour les secours.

**Mini cas concret et livrable attendu :**
Lors d'un exercice de 10 minutes au dépôt, un voyageur fait un malaise à bord. Tu sécurises la zone, demandes à ton collègue d'appeler les secours et communiques le lieu, l'état de la victime et le nombre de blessés. Le livrable attendu est une fiche d'incident remplie avec l'heure, le lieu, les faits observés et les alertes données.

### Ce qu'il faut retenir

Repère les dangers du métier et adopte des réflexes qui protègent ta santé et celle des voyageurs.

- Avant le départ, vérifie le véhicule et règle ton poste de conduite. En route, reste attentif et ne manipule pas ton téléphone.
- Signale les équipements défectueux et les situations dangereuses. Pour porter un objet lourd, plie les genoux et garde-le près du corps.
- En cas d'accident, **protège sans te mettre en danger**, examine la victime sans la déplacer inutilement et alerte les secours.

- Transmets le lieu précis, les faits, le nombre de victimes et leur état. Suis les consignes et consigne l'incident.

Ta vigilance prévient les accidents. En urgence, sécurise la zone et communique clairement avec les secours.

# **Chapitre 5 :** Budget, assurances et choix de consommation

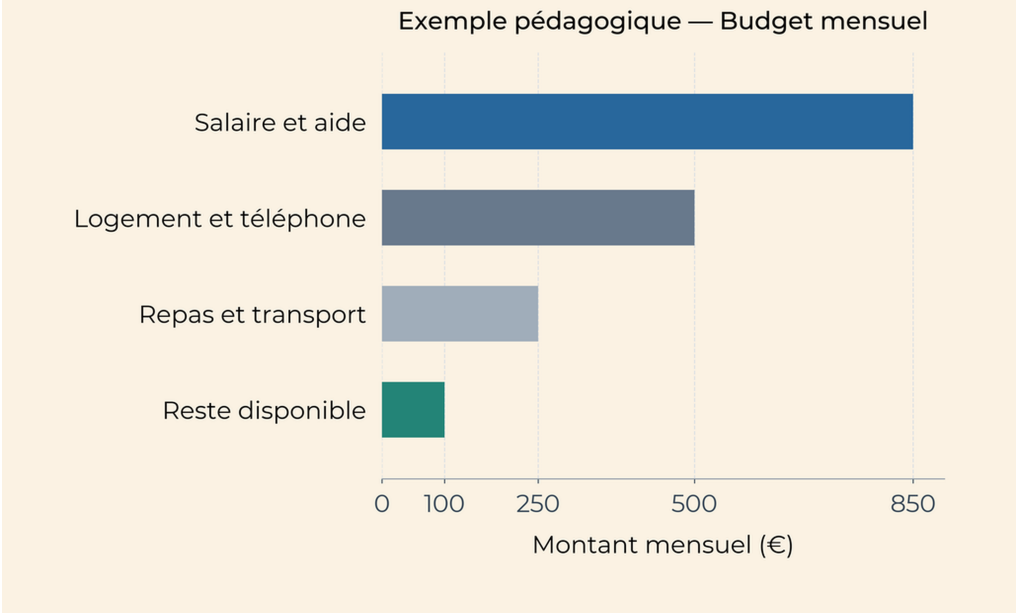
## 1. Construire et suivre ton budget :

**À quoi sert un budget :**
Un budget te permet de comparer l'argent qui entre et celui qui sort. Quand tu connais tes dépenses, tu peux prévoir les factures, garder une somme pour les imprévus et éviter de finir le mois à découvert.

**Calculer le reste disponible :**
Additionne tes revenus, puis retire tes dépenses fixes et tes dépenses courantes. Le résultat est la somme qui reste pour épargner ou faire d'autres achats. Note tes dépenses pendant 1 mois pour ne pas oublier les petits paiements.

| Élément du budget | Exemple mensuel |
|---|---|
| Revenus, salaire et aide | 850 € |
| Dépenses fixes, logement et téléphone | 500 € |
| Dépenses courantes, repas et transport | 250 € |
| Reste disponible, 850 - 500 - 250 | 100 € |

**Graphique chiffré**




**Exemple de budget pendant un stage :**

Tu reçois 850 € pour le mois. Après 500 € de dépenses fixes et 250 € de dépenses courantes, il reste 100 €. Tu peux mettre 30 € de côté pour un imprévu et garder 70 € pour tes achats prévus.

**Astuce d'ancien élève :**
En stage, les petits achats du midi et les trajets peuvent vite s'additionner. Note-les chaque jour dans ton téléphone. À la fin de la semaine, tu verras si ton budget tient, sans attendre d'être à court d'argent.

## 2. Comprendre tes assurances :

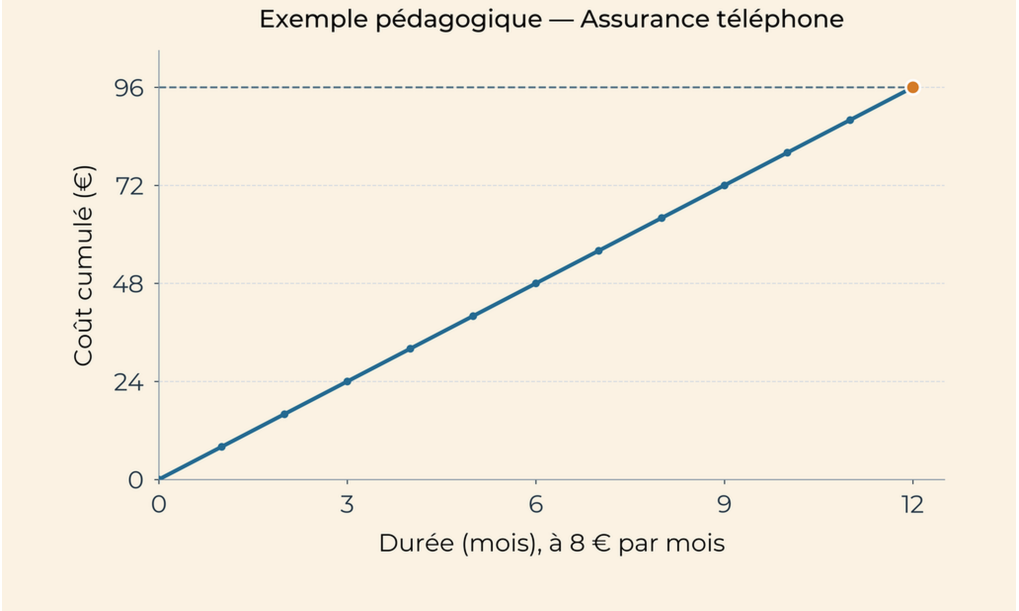
**Le rôle d'une assurance :**
Une assurance peut prendre en charge certains frais après un accident, un dommage ou un problème prévu au contrat. Elle ne couvre pas automatiquement toutes les situations. Avant de signer, vérifie les garanties, les exclusions, le montant à payer et les démarches à suivre.

**Les bons réflexes :**
Garde ton contrat et les coordonnées de l'assureur dans un endroit facile à retrouver. En cas de sinistre, préviens rapidement l'adulte responsable ou l'assureur et conserve les preuves utiles, comme les photos, les factures et les échanges écrits.

- Vérifie ce qui est couvert et ce qui ne l'est pas.
- Repère le montant qui reste à ta charge.
- Demande conseil avant de souscrire une garantie supplémentaire.

**Exemple d'achat d'un téléphone :**
Tu envisages une assurance à 8 € par mois pour un téléphone. Sur 12 mois, elle coûte 96 €. Compare cette somme avec les garanties, les exclusions et le coût éventuel d'une réparation avant de décider.

**Graphique chiffré**




**Au travail et en stage :**
Pour une situation liée à ton stage, ne décide pas seul de la déclaration ou de la réparation. Informe ton tuteur dès que possible et suis la procédure donnée par l'entreprise et ton établissement. Tu évites ainsi une démarche incomplète ou faite trop tard.

## 3. Faire des choix de consommation réfléchis :

**Comparer avant d'acheter :**
Regarde le prix total, la durée d'utilisation, les frais de livraison et les conditions de retour. Un prix bas n'est pas toujours une bonne affaire si l'objet est fragile ou s'il faut payer un abonnement ensuite. Prends le temps de lire les informations essentielles.

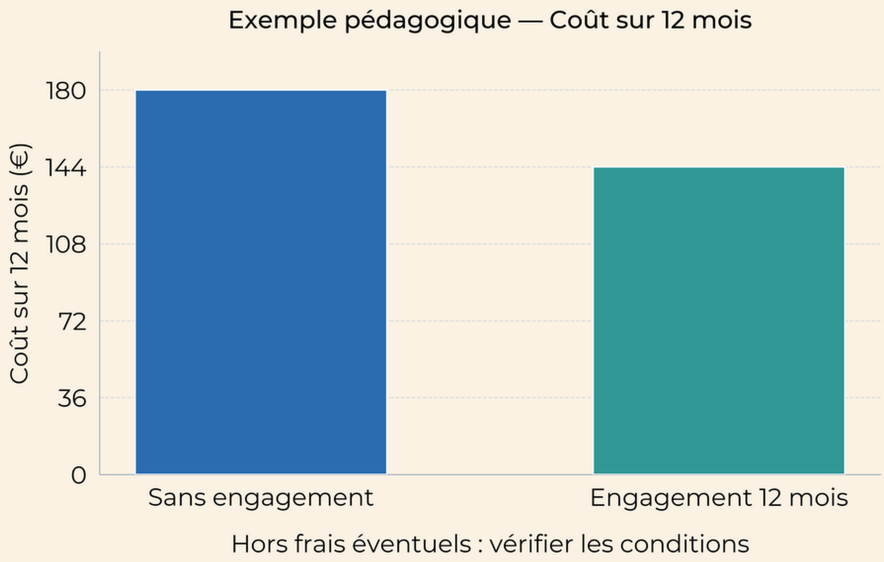
**Repérer les achats qui engagent :**
Un abonnement ou un achat à crédit peut peser sur ton budget pendant plusieurs mois. Vérifie la durée d'engagement, les frais éventuels et la procédure de résiliation. Ne communique jamais tes coordonnées bancaires si tu ne comprends pas clairement l'offre.

- Demande-toi si l'achat est nécessaire maintenant.
- Compare au moins 2 offres quand c'est possible.
- Vérifie le prix total et les conditions écrites.
- Garde le reçu ou la preuve de commande.

**Exemple de choix d'abonnement :**

Tu hésites entre une offre à 15 € par mois sans engagement et une offre à 12 € par mois avec un engagement de 12 mois. La seconde coûte 144 € sur l'année. Vérifie les frais et les conditions avant de choisir, puis note ta décision et son coût total.

**Graphique chiffré**




**Mini cas pratique :**
En stage, tu as 60 € pour tes repas et tes trajets pendant 5 jours. Tu prévois 25 € de transport et répartis les 35 € restants en 7 € par jour. Tu notes chaque dépense pour vérifier que tu respectes ton budget.

Le résultat attendu est un budget de semaine lisible, avec les dépenses prévues et réellement payées. Ton livrable est un tableau de suivi indiquant le montant prévu, le montant dépensé et l'écart en euros pour chaque poste.

## Ce qu'il faut retenir

Pour maîtriser ton argent, suis tes revenus et tes dépenses, vérifie tes assurances et réfléchis avant tout achat ou engagement.

- Calcule ton **reste disponible** après les dépenses fixes et courantes, et note tes achats pour anticiper les imprévus.
- Avant de souscrire une assurance, vérifie les **garanties et exclusions**, les frais à ta charge et les démarches en cas de sinistre.
- Compare le **coût total** et les conditions des achats, abonnements ou crédits. Garde les preuves et demande conseil si nécessaire.

Un suivi régulier t’aide à respecter ton budget et à prendre des décisions adaptées à tes besoins.

# Langue vivante étrangère : Anglais

**Présentation de la matière :**
En CAP C4A, l'Anglais t'aide à accueillir les voyageurs, expliquer un trajet et comprendre leurs demandes. Tu travailles la compréhension et l'expression, à l'écrit comme à l'oral, avec un **niveau A2 attendu**.

L'épreuve obligatoire, de **coefficient 1**, est notée sur 20. Elle comprend un écrit d'une heure et un oral de 6 minutes. Tu passes le CCF en dernière année, ou l'examen ponctuel final suivant ton statut.

**Conseil :**
Je te conseille de réserver **10 minutes par jour** aux horaires, tarifs et formules d'accueil. Entraîne-toi à expliquer un arrêt ou un retard. Écoute de courts dialogues, puis répète les phrases à voix haute, sans chercher un accent parfait.

Prépare ton oral avec des **mots clés** plutôt qu'un texte récité. Entraîne-toi aussi à écrire un message simple. Si tu hésites, respire et reformule tranquillement. Je préfère que tu avances avec des phrases courtes plutôt que tu restes bloqué.

# Table des matières


**Chapitre 1 :** Comprendre les échanges et documents du quotidien ..... Aller
1. Repérer les informations utiles ..... Aller
2. Échanger et transmettre une information ..... Aller
**Chapitre 2 :** Se présenter et échanger au quotidien ..... Aller
1. Te présenter simplement ..... Aller
2. Échanger dans une situation courante ..... Aller
**Chapitre 3 :** Accueillir et renseigner les voyageurs en anglais ..... Aller
1. Accueillir et comprendre la demande ..... Aller
2. Donner une information claire ..... Aller
3. Gérer un imprévu et vérifier ..... Aller
**Chapitre 4 :** Rédiger des messages et présenter son expérience ..... Aller
1. Écrire des messages simples et utiles ..... Aller
2. Présenter ton expérience à l'oral ..... Aller

# **Chapitre 1 :** Comprendre les échanges et documents du quotidien

## 1. Repérer les informations utiles :

**Les documents du quotidien :**
Dans ton futur métier, tu rencontreras des horaires, des plans, des billets, des panneaux et des messages. En anglais, repère d'abord le type de document, puis cherche les mots importants comme l'heure, le lieu, le prix ou la destination.

**Les mots à reconnaître :**
Ces mots reviennent souvent dans les transports. Les apprendre t'aide à comprendre rapidement une demande ou une indication, même si tu ne connais pas chaque mot de la phrase.

| En anglais | En français |
|---|---|
| Departure | Départ |
| Arrival | Arrivée |
| Platform | Quai |
| Delayed | En retard |
| Ticket | Billet |
| Timetable | Horaires |
| Single | Aller simple |
| Return | Aller-retour |

**Lire sans te précipiter :**
Commence par les chiffres et les noms propres, puis vérifie les mots autour. Une heure comme 10:15 ou un numéro de quai comme 4 peut t'aider à comprendre l'essentiel. Attention, « 10:15 » se lit en anglais "ten fifteen" (dix heures quinze).

**Exemple de lecture d'un horaire :**
"The bus to Lyon leaves at 10:15 from platform 4." (Le bus pour Lyon part à 10 h 15 du quai 4.) Tu repères la destination, l'heure et le quai avant de répondre au voyageur.

## 2. Échanger et transmettre une information :

**Des phrases simples pour aider :**

Tu n'as pas besoin de parler parfaitement pour rendre service. Une phrase courte, prononcée calmement, est souvent plus claire qu'une longue explication. Pense à écouter jusqu'au bout et à vérifier que la personne a compris.

"How can I help you?" (Comment puis-je vous aider ?) et "The bus is delayed by 10 minutes." (Le bus a 10 minutes de retard.) sont des phrases utiles à l'accueil. Même si tu tutoies l'étudiant dans ce cours, tu gardes une formule polie avec les voyageurs.

**Mini-dialogue à l'arrêt :**
"Excuse me, is this the bus to Tours?" (Excusez-moi, est-ce le bus pour Tours ?)"Yes, it is. It leaves at 14:20 from platform 2." (Oui. Il part à 14 h 20 du quai 2.)

Dans cet échange, l'agent confirme la destination et donne 2 informations précises. À ton tour, reprends les éléments importants pour éviter une erreur, surtout si plusieurs cars partent presque à la même heure.

**Erreurs fréquentes :**

- Évite "I am agree." Dis plutôt "I agree." (Je suis d'accord.)
- Évite "The bus go." Dis plutôt "The bus goes." (Le bus part.)
- Pour demander de répéter, dis "Could you repeat that, please?" (Pouvez-vous répéter, s'il vous plaît ?)

**Exemple de mini-cas pratique :**
À 8 h 05, une voyageuse montre un billet pour Tours, mais elle attend au quai 3. Tu vérifies l'horaire, constates que le départ est à 8 h 20 au quai 2, puis tu lui indiques le changement clairement. Résultat attendu : elle rejoint le bon car avant le départ.

Ton livrable est une consigne orale courte en anglais, avec la destination, l'heure et le quai. Tu peux dire : "Your bus leaves at 8:20 from platform 2." (Votre car part à 8 h 20 du quai 2.)

**Check-list avant de répondre :**
Sur le terrain, prends quelques secondes pour contrôler ces 4 points. Cette habitude m'a souvent évité de transmettre une mauvaise information quand plusieurs voyageurs attendaient en même temps.

| À vérifier | Question à te poser |
|---|---|
| Destination | Est-ce la bonne ville ? |
| Heure | Ai-je vérifié l'horaire du jour ? |
| Quai | Le départ se fait-il bien à cet endroit ? |
| Compréhension | La personne sait-elle où aller ? |

## Ce qu'il faut retenir

Pour comprendre les documents de transport, repère leur type, puis les informations essentielles : **destination, heure et quai**. Appuie-toi sur les chiffres et les mots fréquents.

- Reconnais des termes comme « departure », « platform », « delayed » et « ticket ».
- Donne une **consigne courte et claire**, écoute la demande jusqu'au bout et fais répéter si nécessaire.
- Avant de répondre, vérifie l'horaire du jour, la destination, le quai et la compréhension du voyageur.

Une vérification attentive et une **information précise** aident le voyageur à rejoindre le bon car à temps.

# **Chapitre 2 :** Se présenter et échanger au quotidien

## 1. Te présenter simplement :

**Les informations utiles :**
Pour te présenter en anglais, prépare quelques informations faciles à retenir : ton prénom, ton métier ou ta formation, ton lieu de travail et la raison de ton échange. Des phrases courtes sont plus simples à prononcer et à comprendre.

**Les phrases de base :**

| En anglais | En français |
|---|---|
| Hello, my name is Alex. | Bonjour, je m'appelle Alex. |
| I'm a bus driver. | Je suis conducteur de bus. |
| I work for a bus company. | Je travaille pour une entreprise de transport en bus. |
| I'm from France. | Je viens de France. |
| Nice to meet you. | Ravi de te rencontrer. |

**Préparer ta présentation :**
Tu peux préparer 3 phrases avant un stage ou une rencontre professionnelle. Je te conseille de les dire à voix haute 2 fois, sans chercher à prendre un accent parfait. Le but est d'être compréhensible et de rester à l'aise.

**Exemple de présentation :**
Hello, my name is Sam. I'm a bus driver. I work in Lyon. (Bonjour, je m'appelle Sam. Je suis conducteur de bus. Je travaille à Lyon.)

## 2. Échanger dans une situation courante :

**Saluer et poser une question :**
Dans la vie quotidienne, commence par une salutation, puis pose une question simple. À bord, un ton calme et un débit lent aident souvent le voyageur à comprendre. Si tu n'as pas saisi sa réponse, fais-la répéter plutôt que de deviner.

**Formules pratiques :**

| En anglais | En français |
|---|---|
| Good morning. | Bonjour, le matin. |
| How can I help you? | Comment puis-je vous aider ? |

| | |
|---|---|
| Where are you going? | Où allez-vous ? |
| Could you repeat, please? | Pourriez-vous répéter, s'il vous plaît ? |
| Thank you. Have a nice day. | Merci. Bonne journée. |

**Mini-dialogue à bord :**
Passenger: Hello. Does this bus go to the city centre? (Voyageur : Bonjour. Ce bus va-t-il au centre-ville ?)

Driver: Yes, it does. It takes about 15 minutes. (Conducteur : Oui. Le trajet dure environ 15 minutes.)

Passenger: Thank you. (Voyageur : Merci.)

Driver: You're welcome. (Conducteur : Je vous en prie.)

**Erreurs fréquentes :**

- Évite "I am agree". Dis plutôt "I agree". (Je suis d'accord.)
- Évite "Repeat, please" si tu veux rester poli. Dis "Could you repeat, please?" (Pourriez-vous répéter, s'il vous plaît ?)
- Pour demander le nom d'une personne, dis "What's your name?" (Comment vous appelez-vous ?)

**Mini-cas pratique :**
À ton arrêt, un voyageur anglophone cherche le centre-ville. En 2 minutes, tu le salues, tu lui demandes sa destination et tu lui indiques que le trajet dure environ 15 minutes. Livrable attendu : un dialogue oral de 4 répliques, avec une salutation, une question, une réponse et une formule de politesse.

**Check-list avant de répondre :**

- Regarde le voyageur et salue-le.
- Parle lentement et utilise des phrases courtes.
- Demande une précision si tu n'as pas compris.
- Vérifie que ta réponse est comprise.
- Termine avec un remerciement ou une formule de politesse.

## Ce qu'il faut retenir

Prépare quelques phrases courtes pour te présenter et échanger avec un voyageur en anglais.

- Donne ton prénom, ton métier et ton lieu de travail avec une **présentation simple**.
- Salue le voyageur, pose une question claire et parle lentement.

- Si tu ne comprends pas, demande poliment : « Could you repeat, please? »
- Termine par un remerciement ou une formule de politesse.

Entraîne-toi à voix haute sans viser un accent parfait. L'essentiel est de rester à l'aise et d'être compris.

# **Chapitre 3 :** Accueillir et renseigner les voyageurs en anglais

## 1. Accueillir et comprendre la demande :

**Les premiers mots :**
Quand un voyageur s'approche, commence par sourire et parler lentement. Une phrase courte suffit pour lancer l'échange. À mon stage, j'ai remarqué qu'un accueil calme rassure souvent plus qu'un anglais compliqué.

| Phrase en anglais | Traduction en français |
|---|---|
| Good morning, how can I help you? | Bonjour, comment puis-je vous aider ? |
| Where would you like to go? | Où souhaitez-vous aller ? |
| Could you repeat, please? | Pouvez-vous répéter, s'il vous plaît ? |
| Could you speak more slowly, please? | Pouvez-vous parler plus lentement, s'il vous plaît ? |
| Do you have a ticket? | Avez-vous un billet ? |
| The bus leaves at 10 a.m. | Le bus part à 10 h. |
| The bus stop is over there. | L'arrêt de bus est là-bas. |
| You need to change at the next stop. | Vous devez changer au prochain arrêt. |

**Écouter sans paniquer :**
Tu n'as pas besoin de comprendre chaque mot. Repère les informations utiles, comme la destination, l'heure ou le numéro de ligne. Si tu hésites, reformule la demande pour vérifier que tu as bien compris.

**Représentation visuelle**




*Préparer des annonces en anglais facilite la communication avec les passagers étrangers*

**Exemple de demande :**
The passenger says, "I need to go to the station." (Le voyageur dit : « Je dois aller à la gare. ») Tu peux répondre : "You need bus number 4." (Vous devez prendre le bus numéro 4.)

## 2. Donner une information claire :

**Indiquer un trajet :**
Donne les informations dans l'ordre : la ligne, la destination, l'arrêt et, si besoin, la correspondance. Les nombres et les horaires sont faciles à confondre, alors prononce-les lentement et montre le panneau ou le billet.

**Répondre avec des mots simples :**
Privilégie une phrase courte et précise plutôt qu'une longue explication. Tu peux montrer la direction avec la main, sans oublier de vérifier que le voyageur a compris. C'est particulièrement utile dans une gare routière bruyante.

**Exemple d'indication :**
Take bus number 12 at platform 3. (Prenez le bus numéro 12 au quai 3.) The journey takes about 20 minutes. (Le trajet dure environ 20 minutes.)

**Mini-dialogue au point d'accueil :**
Passenger: "Does this bus go to the city centre?" (Voyageur : « Ce bus va-t-il au centre-ville ? ») You: "Yes. Get off at the third stop." (Toi : « Oui. Descendez au troisième arrêt. »)

**Mini-cas pratique :**
À 9 h 40, un voyageur cherche le bus 12 pour le centre-ville. Tu vérifies son billet, lui indiques le quai 3 et précises que le trajet dure environ 20 minutes. Résultat : il sait où aller et quand descendre.

Le livrable attendu est une réponse orale de 3 informations : le numéro de ligne, le quai et la durée du trajet. Tu peux t'entraîner à la donner en moins de 30 secondes, sans oublier de vérifier la compréhension.

## 3. Gérer un imprévu et vérifier :

**Expliquer un retard ou un changement :**
En cas de retard, d'arrêt déplacé ou de correspondance manquée, annonce d'abord le fait important. Donne ensuite une solution connue. Si tu ne sais pas, ne devine pas, demande l'information à un collègue ou au responsable.

**Exemple en cas de retard :**
The bus is delayed by 10 minutes. (Le bus a 10 minutes de retard.) Please wait at platform 2. (Veuillez attendre au quai 2.)

**Erreurs fréquentes :**

- Évite "I don't know" (Je ne sais pas) tout seul. Dis plutôt : "I'm not sure, I'll check for you." (Je ne suis pas sûr, je vais vérifier pour vous.)
- Ne dis pas "You take the bus 4" pour conseiller une ligne. Dis : "Take bus number 4." (Prenez le bus numéro 4.)
- Ne parle pas plus fort si le voyageur ne comprend pas. Répète plus lentement et utilise un geste ou un panneau.

**Ta check-list sur le terrain :**

- Salue le voyageur et laisse-le expliquer sa demande.
- Vérifie la destination, la ligne et l'horaire avant de répondre.
- Donne l'information par étapes, avec des mots simples.
- Fais répéter ou reformule pour confirmer que vous vous êtes compris.
- En cas de doute, vérifie l'information au lieu de l'inventer.

**Garder le bon réflexe :**
À l'oral, l'objectif n'est pas de parler parfaitement, mais d'aider le voyageur en sécurité et avec politesse. Prépare 5 phrases utiles avant ta prise de service, puis répète-les quelques minutes chaque jour pour gagner en assurance.

### Ce qu'il faut retenir

Pour renseigner un voyageur en anglais, accueille-le calmement et écoute sa demande sans chercher à comprendre chaque mot. Repère la destination, la ligne et l'horaire.

- Donne des **indications simples**, dans l'ordre : ligne, destination, quai et durée.
- Parle lentement et utilise un geste ou un panneau pour faciliter la compréhension.
- En cas d'imprévu, annonce le fait important et propose une solution vérifiée.
- Si tu hésites, **vérifie l'information** auprès d'un collègue au lieu de deviner.

Reformule ou demande confirmation pour vérifier que le voyageur a compris. Entraîne-toi régulièrement à utiliser quelques phrases utiles pour gagner en assurance.

# **Chapitre 4 :** Rédiger des messages et présenter son expérience

## 1. Écrire des messages simples et utiles :

**Choisir le bon message :**
Dans ton futur métier, tu peux écrire à un responsable, à un collègue ou à un client. En anglais, va droit au but : précise le motif de ton message, donne les informations utiles et termine poliment.

**Formules pratiques :**
Tu n'as pas besoin de phrases compliquées. Apprends quelques formules que tu peux adapter selon la situation. Pense à vérifier les noms, les heures et les lieux avant d'envoyer ton message.

| En anglais | En français |
|---|---|
| Hello, | Bonjour, |
| I am writing about the bus timetable. | Je vous écris au sujet des horaires de bus. |
| The bus leaves at 9 a.m. | Le bus part à 9 heures. |
| Could you help me, please? | Pourriez-vous m'aider, s'il vous plaît ? |
| Thank you for your message. | Merci pour votre message. |
| Best regards, | Cordialement, |
| I am sorry for the delay. | Je suis désolé pour le retard. |
| The coach is waiting at stop 4. | L'autocar attend à l'arrêt 4. |

**Erreurs fréquentes :**

- Évite "I have 20 years", qui signifie littéralement « J'ai 20 ans » mot à mot. Dis plutôt "I am 20 years old." (J'ai 20 ans.)
- Ne traduis pas chaque mot du français. "I am agree" est incorrect, dis "I agree." (Je suis d'accord.)
- Relis les heures et les numéros de quai. Une petite erreur peut envoyer un voyageur au mauvais endroit.

**Exemple de message :**
Hello, the coach to Lyon leaves at 10:15 from platform 3. Best regards. (Bonjour, l'autocar pour Lyon part à 10 h 15 du quai 3. Cordialement.)

## 2. Présenter ton expérience à l'oral :

**Un plan facile à suivre :**
Pour parler de ton expérience, présente d'abord ton lieu de stage et sa durée. Explique ensuite tes tâches, puis termine par ce que tu as appris. Ce plan t'aide à garder le fil, même si tu es stressé.

**Parler de tes tâches :**
Utilise des verbes simples au passé pour raconter ce que tu as fait. Par exemple, "I welcomed passengers" signifie « J'ai accueilli des passagers ». Tu peux aussi décrire une compétence avec "I learned to…" (« J'ai appris à… »).

**Exemple de présentation :**
I did a 2-week internship at a bus station. I welcomed passengers and gave them information about their journeys. I learned to stay calm and speak clearly. (J'ai effectué un stage de 2 semaines dans une gare routière. J'ai accueilli les passagers et je les ai renseignés sur leurs trajets. J'ai appris à rester calme et à parler clairement.)

**Mini-dialogue au sujet d'un stage :**

**Passenger :** What did you do during your internship? (Qu'as-tu fait pendant ton stage ?)

**Student :** I helped passengers find their platform. (J'ai aidé les passagers à trouver leur quai.)

**Mini cas concret :**
Tu as fait un stage de 2 semaines dans une gare routière. Chaque matin, tu as accueilli des voyageurs et indiqué les quais à 5 personnes en moyenne. Prépare 3 phrases en anglais sur le lieu, tes tâches et une compétence acquise.

**Résultat et livrable attendu :**
À la fin, tu peux présenter ton expérience en 30 secondes avec une fiche de 3 phrases. "I learned to give clear directions." (J'ai appris à donner des indications claires.) Cette phrase montre une compétence utile à l'accueil.

**Ta vérification avant de parler :**

| À vérifier | Question à te poser |
|---|---|
| Le lieu | Ai-je nommé l'entreprise ou la gare ? |
| La durée | Ai-je précisé le nombre de jours ou de semaines ? |
| Les tâches | Ai-je donné au moins 1 exemple concret ? |
| La compétence | Ai-je expliqué ce que j'ai appris ? |
| La prononciation | Ai-je parlé lentement et clairement ? |

## Ce qu'il faut retenir

Pour rédiger en anglais, va à l'essentiel, reste poli et vérifie les informations avant l'envoi. Pour présenter ton expérience, suis un plan simple et appuie-toi sur des exemples concrets.

- Dans un message, indique clairement son **motif principal**, les détails utiles et une formule de politesse.
- Évite les traductions mot à mot et vérifie attentivement les heures, les numéros et les lieux.
- À l'oral, présente le lieu et la durée du stage, tes tâches, puis une **compétence acquise**.
- Prépare quelques phrases au passé et parle lentement et clairement.

Un plan préparé t'aide à communiquer avec confiance et à valoriser ton expérience en anglais.

# Arts appliqués et cultures artistiques

**Présentation de la matière :**
En CAP C4A, les Arts appliqués et cultures artistiques t'apprennent à observer des références artistiques et à proposer des solutions de design. Tu développes ta créativité en respectant un **cahier des charges** simple.

Cette matière conduit à une **épreuve facultative écrite** à l'examen final, hors CCF, de coefficient 1 et d'une durée de 1 h 30. Seuls les points au-dessus de 10/20 comptent pour obtenir ton diplôme.

**Conseil :**
Pour progresser, réserve 20 minutes chaque semaine à un exercice. Observe, par exemple, les pictogrammes d'un autobus. Dessine ensuite une proposition personnelle pour informer les voyageurs. Garde tes essais dans un carnet pour suivre tes progrès.

Avant de dessiner, relève les contraintes du sujet. Entraîne-toi à **justifier tes choix** de formes et de couleurs. Ne cherche pas la perfection immédiatement. Privilégie une réponse claire, puis garde quelques minutes pour vérifier les consignes.

# Table des matières


**Chapitre 1 :** Explorer le design et les cultures artistiques ..... Aller
1. Observer le design et les cultures artistiques ..... Aller
2. Imaginer une réponse visuelle adaptée ..... Aller
**Chapitre 2 :** Expérimenter et préciser une intention créative ..... Aller
1. Explorer une idée créative ..... Aller
2. Expérimenter les formes et les matières ..... Aller
3. Préciser et présenter ton intention ..... Aller
**Chapitre 3 :** Présenter une proposition par l'image et l'oral ..... Aller
1. Comprendre ta proposition visuelle ..... Aller
2. Construire une présentation orale claire ..... Aller
3. Présenter et améliorer ta proposition ..... Aller

# **Chapitre 1 :** Explorer le design et les cultures artistiques

## 1. Observer le design et les cultures artistiques :

**Comprendre le design :**
Le design consiste à imaginer des objets, des images ou des espaces qui répondent à un besoin. Il associe l'apparence, l'usage et les contraintes pratiques. Dans ton futur métier, il peut aider à rendre un véhicule plus accueillant et plus facile à comprendre.

**Repérer les éléments visuels :**
Quand tu observes une affiche, un siège ou l'intérieur d'un autocar, regarde les formes, les couleurs, les matières et les textes. Demande-toi aussi qui va utiliser l'objet et si les informations sont faciles à repérer.

| Élément observé | Question à te poser | Exemple dans un autocar |
|---|---|---|
| Couleur | Est-elle visible et adaptée ? | Un pictogramme contrasté pour les toilettes |
| Forme | Guide-t-elle le regard ou le déplacement ? | Une flèche indiquant la sortie |
| Matière | Est-elle agréable et résistante ? | Un tissu de siège facile à nettoyer |

**Découvrir les cultures artistiques :**
Les objets et les images portent souvent la marque de leur époque et de leur culture. Une affiche ancienne, un motif régional ou une création contemporaine peuvent t'inspirer. Observe leurs choix sans les copier, puis demande-toi ce qu'ils racontent.

**Exemple d'observation :**
Tu compares 2 affiches de transport. Sur la première, le titre est petit et les couleurs se ressemblent. Sur la seconde, le titre ressort et les pictogrammes sont clairs. Tu notes que la deuxième se lit plus vite à distance.

## 2. Imaginer une réponse visuelle adaptée :

**Suivre une démarche créative :**
Pour créer, commence par rechercher des idées et préciser le besoin. Fais ensuite plusieurs croquis rapides, compare-les, puis choisis les couleurs et les matières. Cette méthode t'évite de t'arrêter à ta première idée, qui n'est pas toujours la plus pratique.

**Adapter ta création au public :**
Un voyageur doit pouvoir comprendre une information rapidement, parfois dans un véhicule en mouvement. Privilégie un texte court, des lettres lisibles et un bon contraste. Pense aussi aux personnes qui ont une vision réduite ou qui ne lisent pas bien le français.

**Exemple de mini-projet :**
À partir d'un autocar avec 30 places, tu conçois une signalétique pour repérer la sortie et les sièges réservés. En 20 minutes, tu recherches 2 références, réalises 3 croquis et sélectionnes un pictogramme contrasté. Résultat : un panneau lisible depuis 5 mètres. Livrable attendu : 1 croquis final annoté avec les couleurs, les dimensions et la matière proposée.

**Vérifier ton travail avant de le présenter :**
Avant de rendre ta proposition, vérifie qu'elle répond bien au besoin et qu'elle reste facile à lire. En stage, j'ai vu des panneaux soignés mais placés trop haut ou cachés par une porte. Pense toujours à l'emplacement réel.

- Définis le besoin et le public visé.
- Observe 2 ou 3 références visuelles.
- Réalise plusieurs croquis avant de choisir.
- Teste la lisibilité à quelques mètres.
- Note les couleurs, les dimensions et les matières retenues.

## Ce qu'il faut retenir

Le design associe apparence, usage et contraintes pour répondre à un besoin. Pour concevoir une signalétique efficace, pense au public, au lieu et aux conditions de lecture.

- Observe les **formes, couleurs et matières**, ainsi que la clarté des informations.
- Inspire-toi des cultures artistiques en cherchant ce que les œuvres racontent, sans les copier.
- Précise le besoin, consulte des références et réalise plusieurs croquis avant de choisir.
- Vérifie le **contraste et la lisibilité** à distance, ainsi que l'emplacement réel du panneau.

Une création réussie est compréhensible, adaptée à son public et pratique dans son environnement.

# **Chapitre 2 :** Expérimenter et préciser une intention créative

## 1. Explorer une idée créative :

**Observer le besoin :**
Une création commence par une intention : tu veux transmettre une idée, aider un public ou rendre un objet plus agréable à utiliser. Avant de dessiner, observe la situation et demande-toi à qui tu t'adresses et quel problème tu veux résoudre.

**Rechercher des pistes :**
Rassemble des références visuelles, comme des affiches, des motifs, des formes ou des couleurs. Note ce qui t'attire et pourquoi. En arts appliqués, une référence sert à nourrir ta réflexion, pas à recopier le travail d'une autre personne.

**Exemple de recherche :**
Tu dois imaginer un pictogramme pour indiquer l'accès à un autocar. Tu observes 5 panneaux existants et repères les formes simples, les contrastes forts et les symboles compréhensibles au premier regard.

**Tester sans chercher la perfection :**
Fais plusieurs essais rapides au crayon ou avec des papiers découpés. Un croquis prend souvent quelques minutes. Ces tests t'aident à comparer les idées avant de passer du temps sur une version soignée.

## 2. Expérimenter les formes et les matières :

**Varier les croquis :**
Réalise 3 ou 4 propositions différentes, même si certaines te semblent moins bonnes. Change un élément à la fois, par exemple la forme, la taille ou l'emplacement du texte. Tu verras plus facilement ce qui fonctionne.

**Choisir les matières et les couleurs :**
Teste des matériaux adaptés à l'usage prévu : papier, carton, feutre ou collage. Pense aussi à la lisibilité, à la solidité et au coût. Une matière décorative n'est pas forcément pratique pour un objet manipulé souvent.

| Élément à tester | Question à te poser | Exemple de vérification |
|---|---|---|
| Forme | Le symbole se comprend-il vite ? | Le montrer pendant 3 secondes à un camarade |
| Couleur | Le contraste est-il suffisant ? | Tester le texte foncé sur un fond clair |
| Matière | Le support convient-il à l'usage ? | Plier le carton et vérifier s'il résiste |

**Astuce de terrain :**
Garde une trace de chaque essai, même imparfait, avec une photo ou une note. En stage ou en atelier, on perd vite ses idées si on ne les conserve pas. Inscris aussi la date et ce que tu voulais vérifier.

## 3. Préciser et présenter ton intention :

**Faire un choix argumenté :**
Compare tes essais selon le besoin de départ. Choisis la piste la plus claire et explique ton choix avec des mots simples : forme plus lisible, couleur plus visible ou matériau plus adapté. Évite de décider seulement parce que tu préfères une couleur.

**Mini-cas concret :**
Pour une affiche d'accueil dans un autocar, tu réalises 3 croquis en 20 minutes. Tu testes 2 palettes de couleurs et retiens un fond clair avec un symbole foncé, plus lisible à distance. Tu remets un croquis final annoté, une palette et 3 phrases expliquant ton intention.

**Checklist avant de rendre ton travail :**

- Tu as nommé le public et le besoin.
- Tu as réalisé au moins 3 essais.
- Tu as testé les formes, les couleurs ou les matières utiles.
- Tu as choisi une piste et expliqué pourquoi.
- Tu as remis un croquis annoté et les traces de tes essais.

### Ce qu'il faut retenir

Commence par définir le public visé et le besoin, puis explore plusieurs pistes sans chercher la perfection. Les références nourrissent ta réflexion, elles ne doivent pas être copiées.

- Réalise **plusieurs essais rapides** et varie formes, couleurs ou matières.
- Vérifie la **lisibilité et l'usage** des choix, ainsi que la solidité et le coût des matériaux.
- Conserve tes essais et choisis une piste en **argumentant ton choix**.

Présente un croquis annoté et explique comment ta proposition répond au besoin de départ.

# **Chapitre 3 :** Présenter une proposition par l'image et l'oral

## 1. Comprendre ta proposition visuelle :

**Le but de ta présentation :**
Tu dois faire comprendre une idée à l'aide d'images, de formes, de couleurs et de quelques mots. Pour un projet lié au transport, ta proposition peut améliorer l'accueil des voyageurs, rendre une information plus visible ou faciliter leur orientation.

**La recherche avant le dessin :**
Commence par repérer le besoin, le public concerné et le lieu où ton idée sera utilisée. Observe les contraintes, comme la distance de lecture, la lumière ou le temps disponible. Ces informations t'aident à choisir une solution adaptée, plutôt qu'une image seulement décorative.

Ensuite, cherche quelques références visuelles et note ce qui fonctionne : une couleur contrastée, un pictogramme facile à reconnaître ou une mise en page claire. Au début, je voulais tout mettre sur ma planche. J'ai appris qu'une sélection courte rend l'idée plus lisible.

**Les étapes de création :**

- Recherche : Observe le lieu, le public et les exemples utiles.
- Croquis : Dessine rapidement 2 ou 3 pistes, sans chercher la perfection.
- Choix : Garde la solution la plus claire et explique pourquoi.
- Matières et couleurs : Choisis des supports et une palette adaptés à l'usage.

**Exemple de proposition visuelle :**
À l'arrêt d'un autocar, tu proposes une affiche pour indiquer la zone d'embarquement. Ton croquis place une grande flèche, un pictogramme de bus et le numéro de la porte. Tu choisis un fond clair et un texte foncé pour améliorer la lecture.

## 2. Construire une présentation orale claire :

**Un plan simple :**
À l'oral, présente d'abord le besoin, puis ton idée et enfin tes choix visuels. Ce fil conducteur évite de passer d'un détail à l'autre. Pour un exposé court de 2 minutes, entraîne-toi à expliquer l'essentiel sans lire toute ta planche.

**Décrire et justifier tes choix :**
Ne te contente pas de dire que tu aimes une couleur ou une image. Explique son utilité pour le public et le contexte. Une flèche peut guider un voyageur pressé, tandis qu'un contraste marqué aide à repérer une information de loin.

Parle assez lentement, regarde les personnes qui t'écoutent et montre les éléments au bon moment. J'ai souvent vu des élèves tourner le dos au groupe pour lire leur affiche. Garde-la face au public et utilise-la comme support, pas comme texte à réciter.

**Représentation visuelle**



*Une bonne signalétique aide à orienter efficacement les passagers dans les transports*

**Exemple de présentation orale :**
« Les voyageurs ne repèrent pas facilement la zone d'embarquement. Je propose une affiche avec une flèche et un pictogramme de bus. Le contraste entre le fond clair et le texte foncé rend l'information plus visible. ».

## 3. Présenter et améliorer ta proposition :

**Le support visuel :**
Ta planche doit aider les autres à comprendre ton projet en quelques secondes. Place le dessin principal au centre ou en haut, puis ajoute des légendes courtes. Une photo du lieu ou un croquis annoté peut montrer comment ta proposition s'intègre dans son environnement.

**Mini cas concret :**
Dans un exercice, tu dois proposer une signalétique pour guider les voyageurs vers l'autocar. En 30 minutes, tu observes le problème, réalises 3 croquis, puis choisis une affiche avec une flèche et un pictogramme. Tu la présentes oralement en 2 minutes.

Le résultat attendu est une planche lisible, avec le croquis final, 2 choix de couleurs et 3 légendes courtes. Le livrable comprend aussi une présentation orale d'environ 2 minutes qui explique le besoin, la solution et l'intérêt pour les voyageurs.

**Ta vérification avant de présenter :**

| À vérifier | Question à te poser |
|---|---|
| Le besoin | Est-ce que j'explique le problème à résoudre ? |
| La lisibilité | Est-ce que l'idée se comprend rapidement ? |
| Les choix | Est-ce que je peux expliquer mes couleurs et mes formes ? |
| L'oral | Est-ce que je présente sans lire chaque phrase ? |
| Le temps | Est-ce que je respecte la durée demandée ? |

## Ce qu'il faut retenir

Pour présenter une proposition visuelle, pars du besoin du public et du contexte. Ta solution doit être utile et immédiatement compréhensible.

- Observe les contraintes, consulte des références et réalise plusieurs croquis avant de choisir.
- Privilégie une **planche lisible**, avec un dessin principal et des légendes courtes.
- À l'oral, expose le besoin, la solution et justifie tes **choix visuels** sans lire ta planche.

Entraîne-toi à respecter le temps imparti, à parler clairement et à montrer ton support au public. Vérifie que ta proposition est facile à comprendre et que chaque élément sert ton idée.

# Déroulement d'une opération de transport

**Présentation de la matière :**
Dans le CAP C4A, tu apprends à **préparer une mission**, vérifier le véhicule, organiser l'itinéraire et gérer les documents ainsi que la caisse. Tu travailles aussi les procédures de fin de service.

Cette matière conduit à l'épreuve Déroulement d'une opération de transport, de **coefficient 3**. L'évaluation comprend 2 à 3 situations en CCF pendant la formation, ou une épreuve finale pratique, écrite et orale de **2 heures**, suivant ton statut.

**Conseil :**
Je te conseille de consacrer **15 minutes régulières** à une fiche de vérification. Entraîne-toi à préparer un départ, puis à clôturer le service. Pour chaque étape, explique à voix haute ce que tu contrôles et pourquoi tu le fais.

Imagine un trajet scolaire avec un changement d'itinéraire. Vérifie les informations utiles et prépare ton organisation. Si tu hésites, reprends calmement ta méthode. Pendant tes entraînements, note tes oublis et demande une correction à ton enseignant pour progresser sans te décourager.

# Table des matières


**Chapitre 1 :** Documents de bord, billets collectifs et mission ..... Aller
1. Préparer les documents de bord ..... Aller
2. Utiliser le billet collectif et suivre ta mission ..... Aller
**Chapitre 2 :** Itinéraires et prise en charge du véhicule ..... Aller
1. Préparer l'itinéraire ..... Aller
2. Prendre en charge le véhicule ..... Aller
3. Suivre le trajet et informer ..... Aller
**Chapitre 3 :** Chronotachygraphe et temps de conduite ..... Aller
1. Comprendre le chronotachygraphe ..... Aller
2. Respecter les temps de conduite et de pause ..... Aller
3. Préparer et vérifier ton activité ..... Aller
**Chapitre 4 :** Billettique, caisse et SAEIV embarqués ..... Aller
1. Utiliser la billettique ..... Aller
2. Tenir la caisse et signaler les écarts ..... Aller
3. Suivre le service avec le SAEIV ..... Aller
**Chapitre 5 :** Fin de service, parcage et compte rendu d'activité ..... Aller
1. Terminer le service et faire le parcage ..... Aller

2. Rédiger un compte rendu utile ..... Aller
3. Appliquer ta routine de fin de service ..... Aller

# **Chapitre 1 :** Documents de bord, billets collectifs et mission

## 1. Préparer les documents de bord :

**À quoi servent-ils ?**
Avant le départ, tu vérifies que les documents prévus pour le service sont bien à bord et à jour. Ils permettent de prouver que le véhicule et le transport sont en règle. En cas de contrôle, tu dois pouvoir les présenter rapidement.

**Les documents à repérer :**
Les documents nécessaires varient selon le type de service, le véhicule et le trajet. Ton entreprise te précise ceux à emporter. Voici des exemples de documents que tu peux rencontrer pendant ta formation ou en stage.

| Document | À quoi il sert |
|---|---|
| Copie de la licence de transport, si elle est requise | À justifier l'activité de transport de l'entreprise |
| Ordre de mission | À préciser le service confié au conducteur |
| Billet collectif ou liste des passagers, selon le service | À renseigner sur le groupe transporté et le trajet |
| Documents du véhicule et du conducteur prévus par l'entreprise | À vérifier que le véhicule et le conducteur peuvent effectuer le service |

Selon Légifrance, pour certains services occasionnels collectifs et services privés, l'autocar doit avoir à bord une liste nominative des passagers, établie et communiquée au transporteur par l'organisateur. Les documents demandés peuvent différer selon la mission.

**Exemple de vérification :**
Tu pars à 8 h pour un service de groupe. Avant l'accueil, tu compares le nom du trajet sur ta feuille de mission avec les documents préparés. Si la liste des passagers est prévue, tu vérifies qu'elle est bien présente et lisible.

## 2. Utiliser le billet collectif et suivre ta mission :

**Billet collectif et liste des passagers :**
Le billet collectif regroupe les informations utiles au transport d'un groupe. Selon le service et les consignes de l'entreprise, il peut indiquer le trajet, la date, l'organisateur et l'effectif. Ne le confonds pas automatiquement avec la liste nominative des passagers, qui donne les noms.

Vérifie que les informations correspondent au départ prévu. Si le nombre de voyageurs ne concorde pas, préviens le responsable avant de partir. Ne modifie pas un document officiel de ta propre initiative, demande la marche à suivre à ton entreprise.

**Ordre de mission et organisation :**
L'ordre de mission te sert de repère pratique. Il peut préciser l'heure de prise de service, le lieu de prise en charge, l'itinéraire, les étapes, les horaires et les coordonnées utiles. Lis-le avant de démarrer, pas au dernier moment sur le quai.

- Vérifie la date, le lieu et l'horaire de départ.
- Repère les étapes et l'heure de retour prévue.
- Contrôle les documents demandés pour ce service.
- Signale toute information manquante ou incohérente.

**Exemple de mission :**
Tu conduis un groupe de 24 personnes vers un musée, avec un départ prévu à 9 h et un retour à 16 h. Tu vérifies l'effectif indiqué, les horaires et l'adresse. Si la liste remise en compte 23, tu contactes le responsable avant l'embarquement. Livrable attendu : une feuille de mission vérifiée et les documents du service réunis à bord.

**Check-list avant le départ :**

- La mission correspond à la date et au trajet prévus.
- Le billet collectif et la liste des passagers sont présents si le service les exige.
- L'effectif annoncé correspond aux informations disponibles.
- Les documents sont rangés dans un endroit facile d'accès.
- Les anomalies sont signalées avant le départ.

En stage, garde les papiers dans le même rangement à chaque service. Cette habitude te fait gagner quelques minutes et évite de chercher un document pendant l'accueil. Si tu as un doute, appelle le responsable plutôt que de supposer.

## Ce qu'il faut retenir

Avant chaque départ, vérifie les documents nécessaires à la mission et assure-toi de pouvoir les présenter rapidement en cas de contrôle.

- Lis l'**ordre de mission** pour repérer les horaires, le trajet, les étapes et les coordonnées utiles.
- Vérifie la présence du **billet collectif** et, si nécessaire, de la liste nominative des passagers.
- Compare l'effectif et les informations du départ. Signale toute anomalie au responsable avant de partir.

- Rassemble les **documents de bord** demandés par l'entreprise dans un endroit accessible.

Ne modifie pas un document officiel de ta propre initiative. En cas de doute ou d'incohérence, demande la marche à suivre à ton responsable.

# **Chapitre 2 :** Itinéraires et prise en charge du véhicule

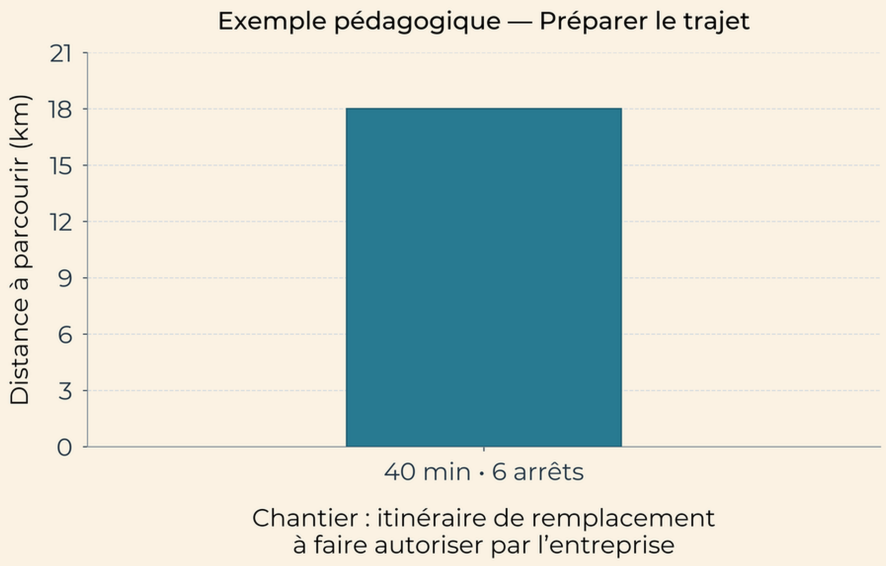
## 1. Préparer l'itinéraire :

**Repérer le trajet :**
Avant le départ, vérifie le parcours prévu, les horaires, les arrêts et les points de prise en charge. Repère aussi les éventuels travaux, déviations ou restrictions qui pourraient compliquer le passage de l'autobus ou de l'autocar.

**Choisir ses outils :**
Appuie-toi sur les documents et outils prévus par l'entreprise, comme la feuille de route, le plan du réseau ou le système de navigation. Ne te fie pas uniquement au GPS, qui peut proposer une rue interdite ou inadaptée au gabarit du véhicule.

**Exemple de préparation :**
Tu dois parcourir 18 kilomètres en 40 minutes et desservir 6 arrêts. Tu repères un chantier sur le trajet habituel et tu vérifies auprès de l'entreprise quel itinéraire de remplacement est autorisé.

**Graphique chiffré**




## 2. Prendre en charge le véhicule :

**Faire le tour du véhicule :**
Avant de partir, effectue les contrôles prévus dans ta consigne de service. Observe l'état général du véhicule, les pneus, les vitres, les rétroviseurs et les équipements visibles. Si tu remarques un défaut, signale-le avant le départ.

**Vérifier l'habitacle et les documents :**
Contrôle la propreté, l'éclairage intérieur, les portes et les équipements nécessaires à la mission. Vérifie aussi que les documents et le matériel demandés sont présents. Une anomalie non signalée peut compliquer le service ou retarder la prise en charge des passagers.

**Exemple de signalement :**
Lors du contrôle, tu constates qu'un rétroviseur est endommagé. Tu préviens ton responsable selon la procédure de l'entreprise et tu attends ses consignes avant de prendre la route.

### 3. Suivre le trajet et informer :

**Respecter le parcours :**
Pendant le service, suis l'itinéraire prévu et reste attentif à la circulation, à la signalisation et aux conditions de route. Si un imprévu t'oblige à modifier le parcours, applique les consignes de l'entreprise et informe le responsable dès que possible.

**Garder le contact avec les voyageurs :**
Les passagers ont besoin de repères, surtout quand un arrêt change ou qu'un retard survient. Donne une information claire, avec un ton calme, et évite d'annoncer une heure d'arrivée précise si tu ne peux pas la confirmer.

| À vérifier | Action sur le terrain |
|---|---|
| Itinéraire | Repérer le parcours et les arrêts prévus. |
| Véhicule | Faire les contrôles demandés avant le départ. |
| Documents | Vérifier leur présence selon la consigne de service. |
| Imprévu | Suivre la procédure et prévenir le responsable. |
| Information voyageurs | Expliquer clairement le retard ou le changement d'arrêt. |

**Mini-cas pratique :**
Tu prépares un service de 18 kilomètres avec 6 arrêts, prévu en 40 minutes. Un chantier bloque le parcours après le 2e arrêt. Tu avertis ton responsable, appliques l'itinéraire de remplacement validé et informes les voyageurs du changement.

Résultat attendu : le service reprend sur un parcours autorisé et les voyageurs savent où descendre. Le livrable attendu est une feuille de route mise à jour, avec le nouvel itinéraire, les arrêts concernés et l'imprévu signalé.

**Ce qu'il faut retenir**

Prépare ton trajet et vérifie le véhicule avant de prendre la route.

- Repère les arrêts, horaires, travaux et restrictions avec les outils de l'entreprise, sans te fier uniquement au GPS.
- Contrôle l'état du véhicule, l'habitacle, les équipements et les documents. Signale toute anomalie avant le départ.
- En cas d'imprévu, applique les consignes, préviens ton responsable et informe clairement les voyageurs.

Un **itinéraire validé** et des **contrôles rigoureux** contribuent à un service sûr et organisé. Tiens ta feuille de route à jour.

# **Chapitre 3 :** Chronotachygraphe et temps de conduite

## 1. Comprendre le chronotachygraphe :

**À quoi sert l'appareil :**
Le chronotachygraphe enregistre les activités du véhicule et du conducteur. Il permet de suivre la conduite, les autres tâches, les périodes de disponibilité et les repos. Ces données aident à vérifier le respect des règles et à protéger ta sécurité.

**Les modes à connaître :**
Au volant, l'appareil enregistre généralement la conduite automatiquement. Pour les autres périodes, tu dois sélectionner le mode adapté. Le symbole de travail correspond notamment à l'accueil des passagers ou aux contrôles du véhicule. Le symbole de repos sert pendant une vraie pause.

| Activité | Mode à sélectionner | Exemple |
|---|---|---|
| Conduite | Conduite, enregistrée automatiquement | Tu conduis l'autocar sur ton itinéraire. |
| Autres tâches | Travail | Tu prépares le véhicule ou aides à l'embarquement. |
| Disponibilité | Disponibilité | Tu attends, sans effectuer de tâche, mais tu dois rester prêt à reprendre. |
| Pause ou repos | Repos | Tu es libre de ton temps et ne travailles pas. |

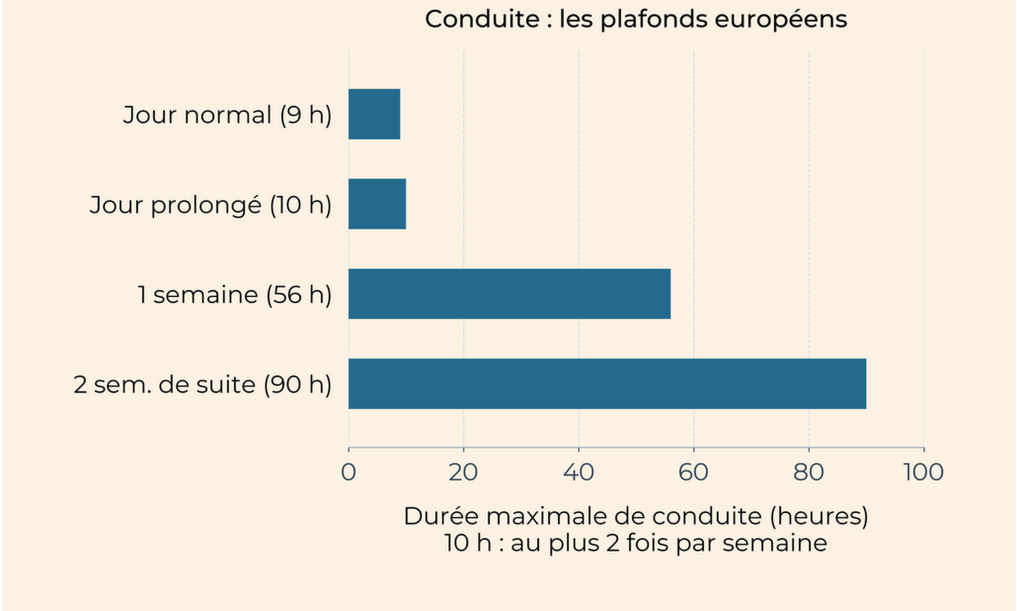
**Ta carte et les contrôles :**
Insère ta carte conducteur dans le chronotachygraphe avant de partir et vérifie que ton nom apparaît. À la demande d'un contrôle, tu dois pouvoir présenter les données de la journée en cours et des 56 jours précédents.

**Astuce de terrain :**
Avant de démarrer, prends quelques secondes pour vérifier la carte, l'heure affichée et le mode sélectionné. Une erreur au départ peut fausser l'enregistrement de toute ton activité et compliquer un contrôle.

## 2. Respecter les temps de conduite et de pause :

**Les limites principales :**
Selon le règlement européen, tu conduis au maximum 9 heures par jour. Tu peux atteindre 10 heures au maximum 2 fois dans la semaine. La conduite ne dépasse pas 56 heures sur une semaine ni 90 heures sur 2 semaines consécutives.

**Graphique chiffré**




**Les pauses et les repos :**
Après 4 h 30 de conduite, tu prends une pause continue d'au moins 45 minutes. Tu peux aussi la fractionner en 15 minutes, puis 30 minutes. En règle générale, le repos journalier est de 11 heures, avec des possibilités de réduction encadrées.

**Exemple de calcul d'une journée :**
Tu conduis de 8 h à 12 h 30, puis tu prends 45 minutes de pause. Tu repars à 13 h 15 et conduis jusqu'à 17 h 45. Tu as conduit 9 heures au total, sans dépasser la limite journalière habituelle.

**Ne confonds pas pause et attente :**
Une pause doit te permettre de récupérer, sans conduite ni autre tâche. Si tu aides les passagers, réponds à une demande ou réalises une vérification, tu travailles. Choisis alors le mode correspondant, car une mauvaise sélection rend ton relevé inexact.

## 3. Préparer et vérifier ton activité :

**Les gestes avant et après le service :**
Avant le départ, insère ta carte et indique les activités réalisées depuis son dernier retrait si l'appareil te le demande. À la fin du service, vérifie tes enregistrements et retire ta carte selon les consignes de l'entreprise.

**Mini-cas concret :**
Tu dois conduire un groupe scolaire pendant 6 heures de conduite réparties sur la journée. Tu vérifies ta carte, prévois une pause de 45 minutes après 4 h 30, puis contrôles les modes enregistrés avant de clôturer ton service.

**Résultat et livrable attendu :**
Ton relevé montre 6 heures de conduite, une pause conforme et les autres tâches correctement enregistrées. Le livrable attendu est un enregistrement d'activité cohérent, consultable sur la carte ou sur un justificatif fourni par l'entreprise.

**Ta check-list au dépôt :**

- Insère ta carte conducteur avant de commencer à rouler.
- Confirme ton identité et vérifie l'heure affichée.
- Sélectionne travail, disponibilité ou repos selon ton activité réelle.
- Anticipe ta pause avant d'atteindre 4 h 30 de conduite.
- Vérifie tes activités et garde les éléments nécessaires à un contrôle.

En stage, l'erreur la plus facile à éviter est de laisser le mauvais mode après une pause ou une tâche d'accueil. Si tu as un doute, arrête-toi en sécurité et demande à ton tuteur de vérifier l'enregistrement avec toi.

## Ce qu'il faut retenir

Le chronotachygraphe enregistre tes activités et permet de contrôler le respect des règles. Sélectionne le mode correspondant à ce que tu fais et vérifie ta carte avant le départ.

- Conduis au maximum **9 heures par jour**, avec 10 heures possibles deux fois par semaine. Respecte aussi les plafonds hebdomadaires.
- Après 4 h 30 de conduite, prends une pause d'au moins **45 minutes**, continue ou fractionnée en 15 puis 30 minutes.
- Une attente où tu dois rester disponible n'est pas un repos. Enregistre correctement le travail, la disponibilité et les pauses.
- Vérifie tes données avant et après le service, et conserve les éléments nécessaires au contrôle.

Une bonne préparation et des enregistrements exacts t'aident à respecter les règles et à éviter les erreurs lors d'un contrôle.

# **Chapitre 4 :** Billettique, caisse et SAEIV embarqués

## 1. Utiliser la billettique :

**À quoi sert la billettique :**
La billettique regroupe les outils qui servent à vendre, valider et contrôler les titres de transport. Selon le réseau, tu peux utiliser un valideur, une caisse ou un terminal de vente. Leur bon usage facilite la montée et limite les erreurs de facturation.

**Les gestes à maîtriser :**
Avant le départ, vérifie que le matériel est allumé et que le bon service est sélectionné. À la montée, annonce clairement les possibilités de paiement et suis les consignes de ton réseau pour les tickets, les cartes et les abonnements.

- Présente ou scanne le titre au bon endroit.
- Vérifie le message affiché et le signal sonore.
- En cas de refus, explique calmement la marche à suivre.

**Exemple de validation :**
Une personne présente sa carte sans contact. Le valideur affiche un refus. Tu lui demandes de représenter la carte une seule fois, sans la déplacer pendant la lecture. Si le refus persiste, tu appliques la procédure du réseau au lieu de garantir que le titre est valable.

**Astuce de terrain :**
Ne laisse pas un incident technique ralentir toute la montée. Garde un ton posé, indique aux voyageurs quoi faire et préviens le poste de régulation si la procédure l'exige. J'ai appris qu'une explication courte évite souvent que la file s'impatiente.

**Représentation visuelle**




*Vérification des informations de transport avant un départ*

## 2. Tenir la caisse et signaler les écarts :

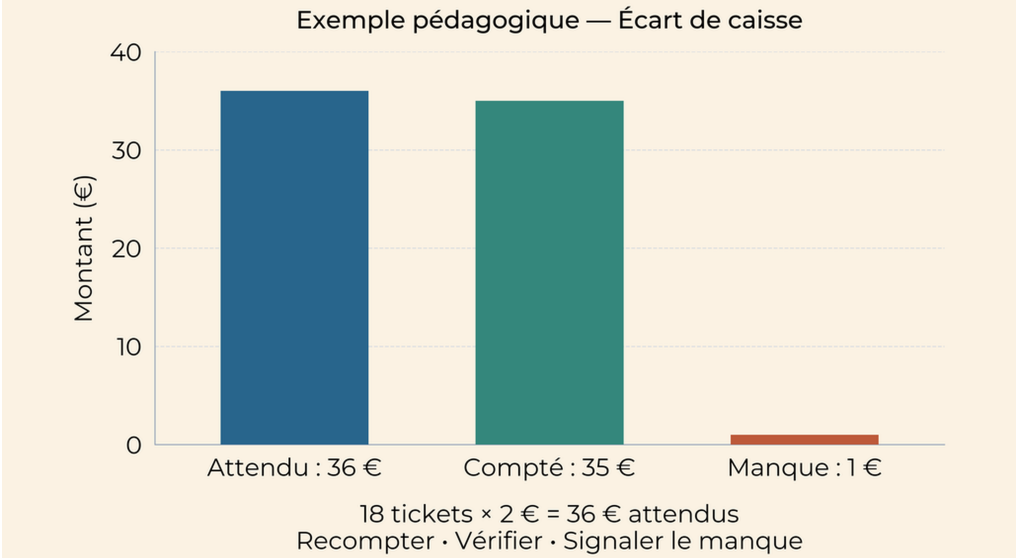
**Encaisser avec méthode :**
La caisse sert à enregistrer les ventes et les paiements, selon le matériel et les consignes de l'entreprise. Sélectionne le bon titre, annonce le montant et rends la monnaie en comptant. Une saisie correcte facilite ensuite le contrôle des recettes.

**Suivre les opérations :**
Note ou vérifie chaque opération selon la procédure prévue. En fin de service, compare le montant enregistré avec les espèces présentes et signale tout écart. Ne compense jamais une différence de ta propre initiative, même si elle semble faible.

| Situation | Action à effectuer |
|---|---|
| Vente d'un ticket à 2 € | Enregistrer le titre et le paiement |
| Écart de 1 € au comptage | Compter à nouveau et signaler l'écart |

**Exemple de contrôle de caisse :**
Ton relevé indique 18 tickets vendus à 2 €, soit 36 €. Tu comptes 35 € en espèces. Tu recompte la caisse, vérifies les opérations enregistrées, puis signales l'écart de 1 € selon la procédure. Le livrable attendu est un relevé de fin de service exact, accompagné du signalement de l'écart.

**Graphique chiffré**




## 3. Suivre le service avec le SAEIV :

**Repérer les informations utiles :**
Le SAEIV, système d'aide à l'exploitation et à l'information voyageurs, transmet des informations sur le service. Selon l'équipement, il peut afficher la ligne, le parcours, les horaires ou des messages de régulation. Consulte les consignes de l'entreprise pour comprendre les indications de ton poste.

**Réagir aux changements :**
En cas de retard, de déviation ou d'arrêt non desservi, vérifie le message reçu et applique les instructions de la régulation. Informe les voyageurs avec des mots simples. Ne modifie pas seul le parcours ni les annonces enregistrées si la procédure ne le permet pas.

**Exemple de mini-cas :**
Ton départ est prévu à 8 h 10. À 8 h 06, le SAEIV signale une déviation qui supprime 2 arrêts. Tu confirmes l'information auprès de la régulation, suis l'itinéraire autorisé et annonces les arrêts concernés avant de repartir. Le résultat attendu est un service conforme aux consignes. Le livrable est le signalement de l'incident dans le support prévu.

**Check-list avant et pendant le service :**

- Vérifie que le valideur et la caisse sont allumés.
- Contrôle que la bonne ligne ou le bon service est sélectionné.
- Teste le matériel selon la procédure de l'entreprise.
- Consulte les messages du SAEIV avant le départ.
- Signale rapidement toute panne, anomalie ou différence de caisse.

## Ce qu'il faut retenir

Avant et pendant le service, utilise avec méthode les outils de **billettique et de caisse**, et suis les consignes de ton réseau.

- Vérifie le matériel, la ligne sélectionnée et les messages du SAEIV.
- Enregistre chaque vente et signale tout **écart de caisse**, sans le compenser toi-même.
- En cas de refus de titre ou d'incident, explique la procédure et informe la régulation si nécessaire.
- Pour une déviation, applique les instructions reçues et informe les voyageurs clairement.

Une vérification régulière et une communication simple t'aident à assurer un service conforme et à limiter les erreurs.

# **Chapitre 5 :** Fin de service, parcage et compte rendu d'activité

## 1. Terminer le service et faire le parcage :

**Ranger le véhicule en sécurité :**
À la fin du trajet, suis les consignes de ton entreprise pour rejoindre le lieu de parcage. Garde une conduite calme, respecte la circulation dans le dépôt et stationne à l'emplacement prévu. Un véhicule bien garé facilite le départ de l'équipe suivante.

**Faire les vérifications de fin de service :**
Avant de quitter le véhicule, vérifie qu'il est immobilisé selon les consignes, puis regarde si des objets ont été oubliés dans l'habitacle. Signale les anomalies, même si elles te paraissent petites. Un rétroviseur déplacé ou un voyant allumé peut compter au prochain départ.

- Vérifie que tous les voyageurs sont descendus.
- Repère les objets oubliés et applique la procédure de l'entreprise.
- Note les salissures, dégâts ou équipements manquants.
- Transmets les clés et les documents au bon interlocuteur.

**Exemple de parcage :**
Tu termines une ligne à 18 h 20 et rejoins le dépôt. Tu gares le véhicule sur l'emplacement indiqué, tu inspectes rapidement les sièges et tu trouves un sac. Tu le remets au service des objets trouvés selon la procédure interne.

## 2. Rédiger un compte rendu utile :

**Noter les faits importants :**
Le compte rendu permet à l'entreprise de comprendre comment s'est déroulé ton service. Reste précis, factuel et lisible. Note les horaires, les lieux, les retards et les incidents, sans ajouter de jugement ni inventer une information que tu n'as pas vérifiée.

**Transmettre les informations nécessaires :**
Utilise le support demandé par ton entreprise, comme une fiche papier ou un outil numérique. Si un incident est urgent, préviens aussi le responsable par le moyen prévu. Écrire un compte rendu ne remplace pas l'alerte immédiate quand la situation l'exige.

| Information | Ce que tu notes |
|---|---|
| Horaires | Heure prévue et heure réelle, si elles diffèrent. |
| Incident | Faits observés, lieu et heure, sans supposition. |
| Véhicule | Anomalie repérée et équipement concerné. |
| Action | Personne prévenue et mesure prise, si tu la connais. |

**Exemple de compte rendu :**
Le départ était prévu à 16 h 10. À 16 h 18, un ralentissement a retardé le véhicule de 8 minutes sur la route départementale. Tu indiques l'heure, le lieu et la cause observée, puis tu transmets la fiche au responsable. Livrable attendu : un compte rendu daté et complété.

## 3. Appliquer ta routine de fin de service :

**Suivre un ordre simple :**
Quand tu es fatigué après plusieurs heures de conduite, une routine t'évite les oublis. Garde toujours le même ordre, du stationnement jusqu'à la transmission des informations. En stage, j'ai vite compris qu'une vérification de 3 minutes pouvait éviter bien des problèmes au service suivant.

**Check-list opérationnelle :**

| Étape | À vérifier |
|---|---|
| 1 | Tous les voyageurs sont descendus. |
| 2 | Le véhicule est stationné à l'emplacement prévu. |
| 3 | L'habitacle et les équipements ont été contrôlés. |
| 4 | Les anomalies et objets trouvés ont été signalés. |
| 5 | Le compte rendu et les clés ont été transmis. |

**Exemple de mini-cas :**
Ton service se termine à 17 h 30. Tu constates un retard de 6 minutes et une poignée intérieure endommagée. Tu gares le véhicule, notes l'heure et l'anomalie, puis préviens le responsable avant de rendre les clés. Livrable attendu : une fiche de fin de service avec les 2 informations.

### Ce qu'il faut retenir

À la fin du service, applique une routine pour sécuriser le véhicule et préparer le départ de l'équipe suivante.

- Vérifie que tous les voyageurs sont descendus, puis stationne à l'emplacement prévu.
- Inspecte l'habitacle, signale les objets trouvés, dégâts et anomalies.
- Rédige un **compte rendu factuel** avec les horaires, lieux, incidents et actions réalisées.

- Transmets les informations urgentes sans attendre le rapport, puis remets les clés et documents au bon interlocuteur.

Une **routine de fin** limite les oublis. Des informations précises facilitent la prise de service suivante et le suivi des incidents.

# Conduite et sécurité en autobus et autocar

**Présentation de la matière :**
En CAP C4A, tu apprends à conduire avec anticipation, à effectuer les manœuvres et à préserver la **sécurité des voyageurs**. Tu travailles aussi la conduite économique et les réactions face aux incidents.

Cette matière prépare à l'épreuve « Conduite d'un véhicule en sécurité », de **coefficient 6**, dont 1 pour le chef-d'œuvre. L'évaluation comprend des situations pratiques, écrites et orales.

Tu passes en CCF pendant la formation ou en examen ponctuel suivant ton statut. En ponctuel, les 2 situations durent respectivement 1 h 30 et 1 h.

**Conseil :**
Je te conseille de consacrer **15 minutes par jour** aux vérifications et aux règles de circulation. Prépare une fiche courte pour chaque procédure. Après chaque séance au volant, note une difficulté et demande à ton enseignant comment la corriger.

Pendant tes entraînements, explique tes décisions à voix haute. Travaille particulièrement les angles morts et l'approche des arrêts. Si tu hésites, demande une nouvelle démonstration. Vise une **progression régulière**, pas la perfection immédiate.

# Table des matières


**Chapitre 1 :** Code de la route, gabarit et porte-à-faux ..... Aller
1. Appliquer le code de la route ..... Aller
2. Maîtriser le gabarit et le porte-à-faux ..... Aller
**Chapitre 2 :** Manœuvres, angles morts et arrêt sécurisé ..... Aller
1. Préparer et réaliser une manœuvre ..... Aller
2. Repérer les angles morts ..... Aller
3. Prendre un arrêt en sécurité ..... Aller
**Chapitre 3 :** Écoconduite, souplesse et confort des passagers ..... Aller
1. Anticiper pour moins consommer ..... Aller
2. Conduire avec souplesse ..... Aller
3. Appliquer les bons réflexes sur le terrain ..... Aller
**Chapitre 4 :** Conduite sur profils variés et intempéries ..... Aller
1. Adapter ta conduite au relief ..... Aller
2. Réagir aux intempéries ..... Aller
**Chapitre 5 :** Urgences, évacuation et constat amiable ..... Aller

1. Réagir face à une urgence ..... Aller
2. Évacuer le car en sécurité ..... Aller
3. Remplir le constat amiable ..... Aller

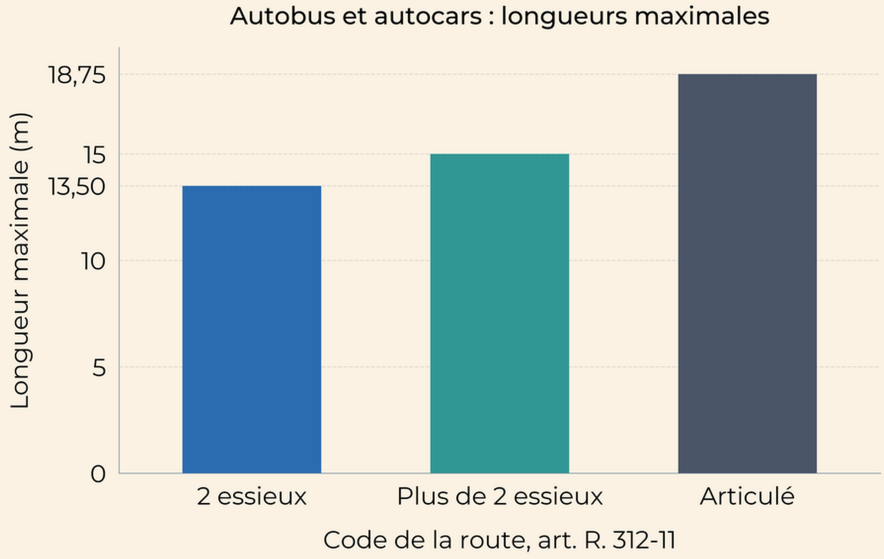
## **Chapitre 1 :** Code de la route, gabarit et porte-à-faux

### 1. Appliquer le code de la route :

**Les règles à garder en tête :**
Au volant d'un autobus ou d'un autocar, tu appliques le Code de la route comme tout conducteur, mais tu dois aussi tenir compte des dimensions de ton véhicule. Les panneaux, les limitations et les règles de priorité restent essentiels, même quand tu connais bien ton trajet.

**Des dimensions à connaître :**
La longueur maximale dépend du véhicule. Selon l'article R. 312-11 du Code de la route, un autobus ou autocar à 2 essieux peut mesurer jusqu'à 13,50 mètres, et un véhicule à plus de 2 essieux jusqu'à 15 mètres. Un autobus ou autocar articulé peut atteindre 18,75 mètres.

**Graphique chiffré**




Ces chiffres te donnent des repères, mais le gabarit exact varie selon le véhicule. Avant de partir, repère les dimensions indiquées dans les documents du véhicule ou transmises par ton entreprise. C'est utile pour éviter une route trop étroite, un passage bas ou une manœuvre risquée.

**Les bons réflexes sur le terrain :**

- Vérifie la hauteur et la longueur du véhicule avant le départ.
- Observe les panneaux de hauteur, de largeur et de tonnage.
- Ralentis à l'approche d'un passage étroit ou d'un virage serré.
- Si tu as un doute, arrête-toi en sécurité et demande de l'aide.

J'ai vite compris en stage qu'un trajet connu peut réserver une surprise : véhicule différent, travaux ou voitures mal stationnées. Ne te fie pas uniquement à ta mémoire. Un détour préparé vaut mieux qu'une marche arrière improvisée avec des passagers à bord.

**Exemple de préparation d'itinéraire :**
Tu dois conduire un autocar de 13 mètres vers un centre-ville. Avant le départ, tu vérifies sa hauteur, tu consultes l'itinéraire prévu et tu repères 2 passages étroits signalés par l'exploitation. Résultat attendu : un trajet adapté, sans passage interdit ni manœuvre improvisée. Livrable attendu : une fiche d'itinéraire annotée avec les 2 points de vigilance.

## 2. Maîtriser le gabarit et le porte-à-faux :

**Comprendre le gabarit :**
Le gabarit correspond à l'espace occupé par le véhicule, en longueur, en largeur et en hauteur. Le porte-à-faux est la partie qui dépasse l'essieu le plus proche, à l'avant ou à l'arrière. Ces zones peuvent balayer un espace plus large pendant un virage.

Quand tu tournes, l'arrière ne suit pas exactement la trajectoire des roues avant. Il peut se rapprocher du trottoir, d'un poteau ou d'un cycliste. À l'avant, le porte-à-faux peut aussi couper le virage et toucher un obstacle. Avance lentement et surveille les rétroviseurs.

**Un contrôle simple avant de manœuvrer :**

| À vérifier | Pourquoi c'est utile |
|---|---|
| Hauteur du véhicule | Éviter un obstacle ou un passage trop bas |
| Largeur et rétroviseurs | Garder une marge dans les passages étroits |
| Porte-à-faux avant | Éviter de couper le virage et de toucher un obstacle |
| Porte-à-faux arrière | Surveiller le balayage près du trottoir ou d'un piéton |

**Mini cas de manœuvre :**
Tu dois tourner à droite dans une rue étroite avec un autocar de 12 mètres. Tu t'arrêtes avant le virage, contrôles les rétroviseurs, vérifies qu'aucun piéton ne se trouve près de l'arrière, puis avances au pas. Si tu ne vois pas correctement, tu demandes le guidage d'un collègue plutôt que de continuer à l'aveugle.

Résultat attendu : terminer le virage sans toucher le trottoir ni mettre un usager en danger. Livrable attendu : une fiche de manœuvre avec la longueur du véhicule, le point de vigilance et les contrôles effectués.

**Les erreurs fréquentes à éviter :**

- Tourner trop tôt et faire balayer l'arrière sur le trottoir.
- Se concentrer sur l'avant en oubliant les rétroviseurs.

- Continuer malgré une visibilité insuffisante.
- Supposer qu'un passage convient parce qu'un véhicule plus petit y est passé.

Prends ton temps : à faible vitesse, tu gardes davantage de contrôle et tu peux t'arrêter si la situation change. Pendant les exercices, demande à ton formateur de t'indiquer où se trouvent les roues et les porte-à-faux. Ce repère visuel aide beaucoup quand tu débutes.

## Ce qu'il faut retenir

Conduire un autobus ou un autocar exige de respecter le Code de la route et de connaître précisément les dimensions de ton véhicule.

- Vérifie le **gabarit du véhicule** avant le départ et tiens compte des panneaux de hauteur, largeur et tonnage.
- Anticipe le **balayage des porte-à-faux** avant et arrière dans les virages, en surveillant tes rétroviseurs.
- Dans un passage étroit ou si ta visibilité est insuffisante, ralentis, arrête-toi en sécurité et demande de l'aide.

Prépare ton itinéraire et privilégie une manœuvre lente et contrôlée. Ne prends jamais de risque en poursuivant à l'aveugle.

# **Chapitre 2 :** Manœuvres, angles morts et arrêt sécurisé

## 1. Préparer et réaliser une manœuvre :

**Avant de bouger :**
Avant une manœuvre, prends le temps de repérer l'espace disponible, les obstacles, les piétons et les autres véhicules. Vérifie tes rétroviseurs, tes caméras si le véhicule en possède, et les consignes de ton entreprise. Si tu ne vois pas assez, ne démarre pas.

**Avancer lentement et contrôler :**
Un autobus ou un autocar est long et son arrière ne suit pas exactement la trajectoire de l'avant. À faible vitesse, braque progressivement et surveille les côtés, l'arrière et le porte-à-faux. Si tu perds un repère, arrête-toi, vérifie la situation, puis reprends seulement quand c'est sûr.

**Exemple de manœuvre :**
Dans une cour de dépôt, tu dois reculer sur environ 15 mètres pour rejoindre une place. Tu contrôles les rétroviseurs, avances au pas et t'arrêtes dès qu'un piéton entre dans la zone. Tu ne repars qu'après avoir vérifié qu'il est à distance.

## 2. Repérer les angles morts :

**Les zones difficiles à voir :**
Les angles morts sont les zones autour du véhicule que tu ne vois pas directement depuis ton siège, même avec les rétroviseurs. Un piéton, un cycliste ou un deux-roues peut s'y trouver près de l'avant, sur les côtés ou derrière le véhicule.

**Vérifier avant de tourner :**
Avant un virage, un changement de voie ou un départ, observe tes rétroviseurs et contrôle les abords avec les moyens disponibles dans le véhicule. Ne suppose jamais qu'un usager a disparu parce qu'il n'est plus visible. Les angles morts signalés sur les véhicules rappellent ce risque aux autres usagers, mais ne remplacent pas tes contrôles.

**Exemple de contrôle :**
Tu t'apprêtes à tourner à droite et un vélo roule à côté du bus. Tu ralentis et tu attends de l'avoir dépassé et de savoir où il se trouve. Tu ne tournes pas tant que sa position reste incertaine.

## 3. Prendre un arrêt en sécurité :

**Approcher et immobiliser le véhicule :**
À l'approche de l'arrêt, anticipe et ralentis sans freinage brusque. Vérifie que l'emplacement est accessible et que le bus ne gênera pas la circulation. Immobilise-le aussi près que possible du bord, selon la configuration de l'arrêt et les consignes d'exploitation.

**Sécuriser la montée et la descente :**
Une fois arrêté, garde le véhicule immobilisé pendant les échanges de voyageurs. Surveille les portes et les abords, en particulier la présence d'enfants, de personnes âgées ou de voyageurs ayant besoin de plus de temps. Ne repars que lorsque les portes sont fermées et que tu as vérifié que personne ne se trouve près du véhicule.

**Mini cas concret :**
À un arrêt urbain, tu as 8 voyageurs à prendre et 1 personne qui descend. Tu immobilises le bus, surveilles les portes et les abords, puis attends la fermeture complète. Le résultat attendu est un départ sans voyageur oublié ni personne exposée près du véhicule. Livrable attendu : une fiche d'observation indiquant les 4 contrôles réalisés avant le départ.

**Check-list avant une manœuvre ou un départ :**

| Contrôle | Action à réaliser |
|---|---|
| Espace | Repérer les obstacles et la place disponible |
| Visibilité | Contrôler les rétroviseurs et les aides visuelles |
| Usagers | Vérifier les abords et les angles morts |
| Vitesse | Manœuvrer lentement et s'arrêter si un doute apparaît |
| Départ | Vérifier les portes et les abords avant de repartir |

## Ce qu'il faut retenir

Pour manœuvrer ou repartir, vérifie d'abord l'espace, la visibilité et la présence d'usagers autour du véhicule.

- Avance **à faible vitesse** et arrête-toi si tu perds un repère ou si un danger apparaît.
- Contrôle les **angles morts** avant de tourner, changer de voie ou démarrer.
- À l'arrêt, surveille les voyageurs et les abords, puis vérifie que les portes sont fermées.

Ne repars jamais tant que la situation est incertaine : la sécurité des voyageurs et des autres usagers passe avant tout.

# **Chapitre 3 :** Écoconduite, souplesse et confort des passagers

## 1. Anticiper pour moins consommer :

**Le principe :**
L'écoconduite, c'est conduire en anticipant pour éviter les accélérations et les freinages inutiles. Tu consommes moins, tu préserves le véhicule et tu rends le trajet plus agréable. En autobus ou en autocar, tes passagers ressentent directement ta façon de conduire.

**Les bons réflexes :**

- Regarde loin devant et observe la circulation, les feux et les panneaux.
- Lève le pied tôt quand tu approches d'un feu rouge ou d'un arrêt.
- Accélère progressivement et utilise le rapport adapté au véhicule.
- Garde une distance suffisante pour ralentir sans freinage brusque.

Sur le terrain, une erreur fréquente consiste à accélérer jusqu'au dernier moment avant de freiner. Cette conduite fatigue les passagers et augmente la consommation. Anticiper quelques secondes suffit souvent à ralentir progressivement et à conserver une allure régulière.

**Exemple d'approche d'un arrêt :**
Tu repères un arrêt à environ 100 mètres. Tu relâches doucement l'accélérateur, contrôles tes rétroviseurs, puis freines progressivement. Le véhicule s'immobilise sans à-coup et les passagers peuvent se préparer à descendre en sécurité.

## 2. Conduire avec souplesse :

**Les gestes à maîtriser :**
Une conduite souple repose sur des mouvements réguliers du volant, de l'accélérateur et du frein. Évite les coups de volant et les changements brusques d'allure. Avec un véhicule lourd, tes gestes doivent être progressifs, car il lui faut davantage de temps pour ralentir.

**Le confort à bord :**
Les virages, les ronds-points et les ralentisseurs demandent une attention particulière. Réduis ta vitesse avant le virage, puis garde une trajectoire régulière. Un freinage commencé trop tard peut faire perdre l'équilibre aux passagers debout ou déplacer leurs affaires.

**Exemple de passage sur un ralentisseur :**
Tu aperçois un ralentisseur signalé à 30 mètres. Tu ralentis avant de l'atteindre, le franchis à allure modérée, puis reprends doucement de la vitesse. Les passagers ressentent moins le choc et le véhicule reste maîtrisé.

## 3. Appliquer les bons réflexes sur le terrain :

**La check-list de conduite :**
Avant et pendant le trajet, prends quelques secondes pour vérifier les éléments qui influencent ta conduite. Cette routine t'aide à rester régulier, même lorsque la circulation est dense ou que l'horaire est serré.

| Moment | Action à faire |
|---|---|
| Avant le départ | Régler ton siège et tes rétroviseurs. |
| En circulation | Observer loin devant et garder tes distances. |
| À l'approche d'un arrêt | Ralentir progressivement et contrôler les abords. |
| Après un ralentissement | Reprendre doucement de la vitesse. |
| Pendant tout le trajet | Éviter les gestes brusques et inutiles. |

**Un mini cas concret :**
Sur un trajet de 12 kilomètres en ville, tu repères à l'avance 3 feux rouges et 2 arrêts. Tu relâches l'accélérateur tôt, freines avec douceur et évites les redémarrages brusques. Le livrable attendu est une fiche de suivi indiquant ces 5 points anticipés et un bilan de conduite rédigé après le trajet.

**Représentation visuelle**



*Observer la signalisation est essentiel pour une conduite sécurisée et efficace*

**Ce qu'il faut retenir**

L'écoconduite repose sur l'**anticipation des ralentissements** et des gestes progressifs. Elle réduit la consommation, préserve le véhicule et améliore le confort des passagers.

- Observe loin devant, garde tes distances et lève le pied tôt.
- Accélère, freine et manœuvre avec **souplesse et régularité**.
- Ralentis avant les arrêts, les virages et les ralentisseurs, puis repars doucement.
- Avant le départ, règle ton siège et tes rétroviseurs.

En appliquant ces réflexes tout au long du trajet, tu conduis de façon plus sûre, économique et confortable.

# **Chapitre 4 :** Conduite sur profils variés et intempéries

## 1. Adapter ta conduite au relief :

**Avant une montée ou une descente :**
Un profil varié, c'est une route qui monte, descend, tourne ou change souvent d'inclinaison. Avant une montée, choisis un rapport adapté et garde une allure régulière. Avant une descente, ralentis tôt et utilise le frein moteur pour éviter de solliciter les freins en continu.

**Dans les virages et les routes étroites :**
Réduis ta vitesse avant le virage, surtout si tu ne vois pas sa sortie. Avec un autobus ou un autocar, pense au porte-à-faux arrière et à la largeur du véhicule. Sur une route étroite, anticipe les croisements et ne t'engage que si tu as assez de place.

- Regarde loin pour repérer les virages, les pentes et les obstacles.
- Évite les freinages brusques et les changements de direction secs.
- Garde une marge de sécurité avec le véhicule devant toi.

**Exemple de descente :**
Sur une route en pente de 3 km, tu ralentis avant la descente et sélectionnes un rapport adapté. Tu contrôles ton allure sans garder le pied appuyé sur le frein. Les passagers restent stables et les freins chauffent moins.

**Mini cas concret :**
Tu conduis un autocar avec 25 passagers sur une route de montagne. À 500 m d'un virage serré en descente, tu lèves le pied, ralentis progressivement et vérifies la signalisation. Tu franchis le virage à allure maîtrisée, sans freinage brusque.

**Livrable attendu :** Une fiche de conduite indiquant le danger repéré, l'action choisie et le résultat observé.

## 2. Réagir aux intempéries :

**Pluie, neige et verglas :**
Quand la chaussée est mouillée ou glissante, l'adhérence baisse et la distance de freinage augmente. Ralentis, augmente les distances de sécurité et évite les gestes brusques. Sur neige ou verglas, ne poursuis pas si tu ne peux plus maîtriser le véhicule.

**Brouillard, vent et forte pluie :**
Si la visibilité baisse, allume les feux adaptés et ralentis. En cas de brouillard, les feux de route peuvent gêner ta vision en se reflétant. Par vent latéral, tiens fermement le volant et méfie-toi des rafales à la sortie d'un bois ou après un bâtiment.

**Exemple de visibilité réduite :**

Sur une route détrempée, tu vois un véhicule freiner devant toi. Au lieu de freiner au dernier moment, tu gardes une distance plus grande et décélères progressivement. Tes passagers sont moins secoués et tu conserves une meilleure maîtrise.

**Repères utiles :**

| Situation | Réflexe de conduite |
|---|---|
| Pluie forte | Réduire l'allure et augmenter les distances |
| Brouillard | Ralentir et utiliser les feux adaptés |
| Vent latéral | Tenir fermement le volant et anticiper les rafales |
| Neige ou verglas | Conduire très doucement ou s'arrêter en sécurité |

**Check-list avant et pendant le trajet :**

- Vérifie la météo et l'état de l'itinéraire avant le départ.
- Contrôle les pneus, les essuie-glaces, les feux et le lave-glace.
- Adapte ta vitesse aux conditions, même si la limite autorisée est plus élevée.
- Préviens l'exploitation si la route devient dangereuse ou impraticable.
- Choisis un endroit sûr pour t'arrêter, jamais un virage ou une zone sans visibilité.

**Mini cas concret :**
Tu pars pour un trajet de 40 km et rencontres un brouillard dense après 15 km. Tu réduis ton allure, augmentes l'écart avec le véhicule devant et informes l'exploitation si la visibilité rend la suite du trajet dangereuse. Tu ne cherches pas à rattraper un retard en roulant plus vite.

**Livrable attendu :** Un compte rendu de 3 éléments, la météo rencontrée, les décisions prises et l'endroit où tu as signalé la difficulté.
En zone montagneuse, vérifie aussi les consignes d'équipement hivernal applicables à l'autobus ou à l'autocar et à l'itinéraire. Les règles peuvent concerner certaines communes du 1er novembre au 31 mars, et la signalisation indique les zones concernées.

## Ce qu'il faut retenir

Sur les routes à relief varié, anticipe les pentes, les virages et les contraintes liées à la taille de ton véhicule.

- En montée, choisis un rapport adapté. En descente, ralentis tôt et utilise le **frein moteur**.
- Réduis ta vitesse avant les virages et garde une **marge de sécurité**, surtout sur les routes étroites.

- Par mauvais temps, ralentis, augmente les distances et évite les gestes brusques. Utilise les **feux adaptés** en cas de visibilité réduite.
- Vérifie la météo et l'état du véhicule. Si la route devient dangereuse, préviens l'exploitation et arrête-toi en lieu sûr.

Adapte toujours ta conduite aux conditions réelles, même si cela implique de retarder ou d'interrompre le trajet.

# **Chapitre 5 :** Urgences, évacuation et constat amiable

## 1. Réagir face à une urgence :

**Protéger et alerter :**
Quand un incident survient, garde ton calme et commence par repérer les dangers : circulation, fumée, feu ou véhicule instable. Arrête-toi en sécurité, immobilise le car et applique les consignes de ton entreprise. Ta priorité est d'éviter un nouvel accident.

**Donner l'alerte :**
Appelle le 112 ou le 18 en cas de danger ou de blessure, et le 15 pour une urgence médicale. Indique le lieu précis, le sens de circulation, ce qui s'est passé, le nombre de victimes et les risques visibles. Ne raccroche pas avant qu'on te le demande.

**Secourir sans aggraver :**
Ne déplace pas une personne blessée, sauf si elle est exposée à un danger immédiat et que tu peux la mettre à l'abri sans te mettre en péril. Suis les instructions des secours et celles de ta formation aux premiers secours.

**Exemple de malaise à bord :**
Sur une ligne périurbaine, un passager fait un malaise. Tu arrêtes le car dans un endroit sûr, demandes à un collègue ou à un passager d'appeler le 112, puis décris l'état de la personne et l'adresse du point d'arrêt.

## 2. Évacuer le car en sécurité :

**Décider et expliquer :**
Évacue les voyageurs si un danger l'impose, par exemple en cas de fumée, d'incendie ou de risque de collision. Repère la sortie la plus sûre, puis donne des consignes courtes et audibles. Les passagers doivent connaître les issues et les équipements de sécurité à bord.

**Organiser la sortie :**
Demande aux voyageurs de laisser leurs bagages, de ne pas courir et de suivre tes indications vers une zone sûre, loin de la circulation et du car. Vérifie l'allée et aide les personnes qui en ont besoin, sans te mettre en danger.

**Mini cas et livrable attendu :**
Lors d'une sortie scolaire avec 24 élèves et 2 accompagnateurs, une odeur de fumée apparaît à l'arrière. Tu immobilises le car, fais sortir le groupe par l'issue sûre, puis comptes les 24 élèves au point de rassemblement.

Livrable attendu : un compte rendu d'incident indiquant l'heure, le lieu, le motif de l'évacuation, le nombre de passagers et les actions réalisées. Préviens ensuite ton responsable selon la procédure de l'entreprise.

| Étape | Action à vérifier |
|---|---|
| 1. Arrêt | Immobilise le car dans la mesure du possible en lieu sûr. |
| 2. Consigne | Annonce calmement la sortie et indique l'issue à utiliser. |
| 3. Évacuation | Fais sortir les voyageurs sans bagages et sans courir. |
| 4. Comptage | Compte les passagers au point de rassemblement. |
| 5. Alerte | Appelle les secours si nécessaire et informe ton responsable. |

### 3. Remplir le constat amiable :

**Noter les faits précisément :**
Après avoir sécurisé les personnes et les lieux, relève les informations utiles : date, heure, adresse, véhicules, dégâts visibles et coordonnées des témoins. Fais un croquis simple avec les voies, le sens de circulation et la position des véhicules.

**Relire avant de signer :**
Renseigne les cases avec des faits observés, sans supposer ni reconnaître une responsabilité. Relis le document avec l'autre conducteur avant de signer. Si un désaccord persiste, ne signe pas un constat inexact et contacte ton responsable ou l'assistance de l'entreprise.

**Transmettre les informations :**
Photographie les dégâts et les documents si la situation le permet, sans t'exposer au danger. Note les coordonnées des témoins et préviens rapidement ton entreprise. Un constat amiable aide à décrire l'accident, mais ne remplace ni l'appel aux secours ni le rapport interne.

**Exemple de choc à faible vitesse :**
À un arrêt, un véhicule heurte le rétroviseur du car. Tu vérifies d'abord qu'aucun passager n'est blessé, sécurises les voyageurs, puis notes l'heure, le lieu, l'immatriculation et les dégâts. Le livrable attendu est un constat lisible, relu et transmis selon la procédure de l'entreprise.

Le CAP C4A inclut la gestion des incidents et des accidents, l'application des procédures d'urgence et la connaissance du constat amiable. En stage, pense à demander où se trouvent les documents et à qui transmettre le compte rendu.

**Ce qu'il faut retenir**

En urgence, protège les personnes, alerte les secours et suis les consignes sans te mettre en danger.

- Appelle le **112 ou le 18** en cas de danger, ou le 15 pour une urgence médicale. Donne le lieu, les risques et le nombre de victimes.
- Évacue vers une zone sûre, donne des consignes simples, laisse les bagages et compte les voyageurs au point de rassemblement.
- Pour le constat, note les faits, les témoins et les dégâts. Relis-le avant de signer et transmets-le à ton entreprise.

Le constat décrit l'accident, mais ne remplace ni les secours ni le rapport interne. Ta priorité reste la sécurité.

# Technologie et maintenance des véhicules lourds

**Présentation de la matière :**
En CAP C4A, tu étudies le moteur, le freinage et les équipements pour **repérer les dysfonctionnements** et effectuer les vérifications nécessaires.

Ces apprentissages contribuent à l'épreuve « Conduite d'un véhicule en sécurité », de **coefficient 6**, évaluée en CCF pendant la formation ou en examen final ponctuel, avec pratique, écrit et oral.

Au ponctuel, elle comprend 1 h 30 d'évaluation du permis et 1 h de conduite professionnelle et d'analyse d'incidents. Cette matière n'a pas d'épreuve autonome.

**Conseil :**
Je te conseille de réviser 15 minutes régulièrement. Dessine un circuit simple, puis explique son fonctionnement à voix haute. Prépare des fiches associant chaque anomalie à une vérification et à la procédure adaptée.

En atelier, entraîne-toi à **décrire précisément une anomalie**, sans chercher une réparation au hasard. Note tes difficultés et demande une démonstration. Tu n'as pas à tout maîtriser immédiatement, avance étape par étape en privilégiant toujours les consignes de sécurité.

# Table des matières


**Chapitre 1 :** Motorisations thermiques, hybrides et électriques ..... Aller
1. Comprendre les motorisations ..... Aller
2. Préparer et surveiller le véhicule ..... Aller

**Chapitre 2 :** Freinage pneumatique, ralentisseurs et suspension ..... Aller
1. Comprendre le freinage pneumatique ..... Aller
2. Utiliser les ralentisseurs avec souplesse ..... Aller
3. Observer la suspension et préparer ton contrôle ..... Aller

**Chapitre 3 :** Portes, accès PMR et équipements de sécurité ..... Aller
1. Vérifier les portes et leurs commandes ..... Aller
2. Faciliter l'accès aux personnes à mobilité réduite ..... Aller
3. Repérer les équipements de sécurité ..... Aller

**Chapitre 4 :** Diagnostic des anomalies et entretien courant ..... Aller
1. Repérer une anomalie avant de partir ..... Aller
2. Entretenir et vérifier les équipements courants ..... Aller
3. Réagir correctement et transmettre l'information ..... Aller

# **Chapitre 1 :** Motorisations thermiques, hybrides et électriques

## 1. Comprendre les motorisations :

**Le moteur thermique :**
Dans un autobus ou un autocar thermique, le moteur brûle du carburant, souvent du gazole. Cette combustion fait bouger des pistons, puis la transmission entraîne les roues. Sur un moteur diesel, le carburant s'enflamme grâce à la chaleur créée par la compression de l'air dans le moteur.

**Le moteur hybride :**
Un véhicule hybride associe un moteur thermique et un moteur électrique. Selon le modèle et la situation, il peut utiliser l'un, l'autre ou les 2 ensemble. Au freinage, le moteur électrique peut récupérer une partie de l'énergie et la stocker dans la batterie.

**Le moteur électrique :**
Un autobus ou un autocar électrique utilise une batterie pour alimenter son ou ses moteurs électriques. Il n'a pas de moteur thermique pour entraîner les roues. Il faut donc prévoir la recharge et vérifier l'autonomie nécessaire avant la prise de service.

| Motorisation | Énergie utilisée | Point de vigilance |
|---|---|---|
| Thermique | Carburant | Niveau de carburant et témoins moteur |
| Hybride | Carburant et électricité | Mode de fonctionnement et voyants |
| Électrique | Électricité stockée dans une batterie | Charge restante et autonomie prévue |

**Ce que tu dois retenir :**
La motorisation change la façon de préparer et de suivre un trajet. Comme conducteur, tu n'as pas à réparer le moteur, mais tu dois repérer les alertes, connaître les consignes de ton entreprise et signaler tout comportement inhabituel.

**Exemple d'utilisation en service :**
Avant un trajet urbain de 40 km, tu contrôles le niveau de carburant d'un autobus thermique. Avec un véhicule électrique, tu vérifies plutôt que l'autonomie affichée couvre les 40 km et la marge prévue par l'entreprise.

## 2. Préparer et surveiller le véhicule :

**Contrôles avant le départ :**
Au début de ta prise de service, suis la procédure de l'entreprise et les consignes du constructeur. Vérifie les voyants au tableau de bord, l'état apparent du véhicule et les informations utiles à ta tournée. En cas de doute, ne masque jamais une alerte.

**Repères selon la motorisation :**

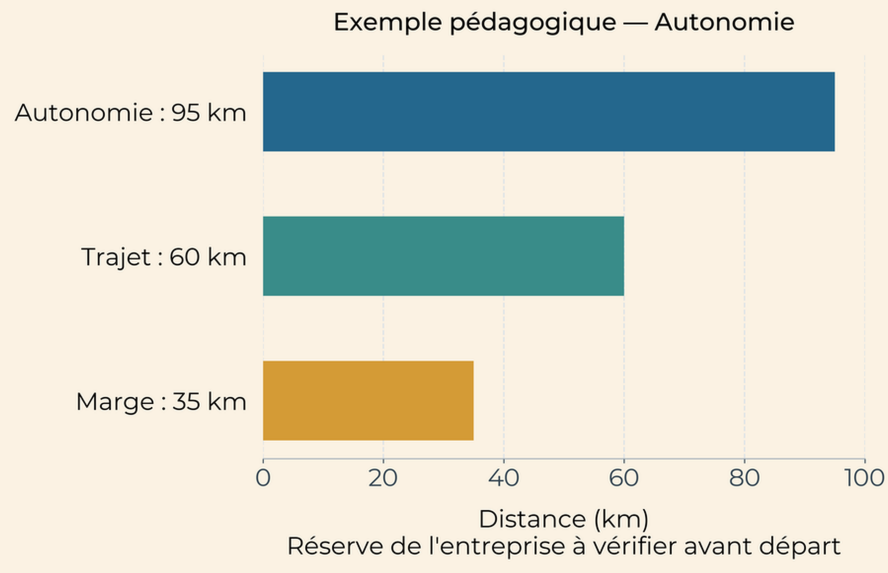
- Sur un véhicule thermique, surveille les alertes liées au moteur et au carburant.
- Sur un hybride, retiens qu'un arrêt silencieux du moteur peut être normal, selon le modèle.
- Sur un véhicule électrique, vérifie l'autonomie, la charge et les consignes de recharge.
- Dans tous les cas, arrête-toi en sécurité si une alerte importante apparaît, puis préviens la personne responsable.

**Conduite et récupération d'énergie :**
Sur un véhicule hybride ou électrique, le freinage régénératif récupère une partie de l'énergie du ralentissement. Pour une conduite régulière, anticipe les arrêts et évite les accélérations brusques. La récupération ne remplace jamais le freinage nécessaire pour s'arrêter en sécurité.

**Astuce de terrain :**
Quand tu prends un véhicule différent, demande où se trouvent les informations d'autonomie, les voyants et les consignes d'arrêt d'urgence. J'ai appris qu'un repérage de 2 minutes au dépôt évite bien des hésitations pendant le service.

**Mini-cas pratique :**
Tu prends un autobus électrique pour une tournée prévue de 60 km. L'écran indique 95 km d'autonomie. Tu notes la charge de départ, vérifies la consigne de réserve de l'entreprise et confirmes que le véhicule peut effectuer le trajet prévu.

**Graphique chiffré**



**Étapes et résultat :**

- Tu compares les 95 km affichés aux 60 km prévus.
- Tu vérifies les éventuels détours et la procédure de recharge.
- Tu signales toute anomalie avant de quitter le dépôt.
- Résultat attendu : partir avec une autonomie compatible avec la tournée et une marge conforme aux consignes.

**Livrable attendu :**
Tu complètes la fiche de prise de service avec le kilométrage, l'autonomie affichée et toute anomalie constatée. Ce relevé aide l'équipe à suivre le véhicule et à transmettre une information claire au responsable d'exploitation.

**Check-list avant la tournée :**

- Identifier la motorisation du véhicule.
- Lire les voyants et repérer toute alerte.
- Vérifier le carburant ou la charge disponible.
- Comparer l'énergie disponible au trajet prévu.
- Signaler et noter toute anomalie avant le départ.

## Ce qu'il faut retenir

Les véhicules thermiques utilisent du carburant, les hybrides combinent carburant et électricité, et les électriques fonctionnent grâce à une batterie. Chaque motorisation demande des contrôles adaptés.

- Vérifie les **voyants et alertes** selon les consignes de l'entreprise.
- Contrôle le carburant ou la **charge disponible**, puis compare l'autonomie au trajet prévu.
- En cas d'alerte importante, arrête-toi en sécurité et préviens la personne responsable.
- Anticipe les ralentissements pour favoriser la **récupération d'énergie**, sans négliger le freinage nécessaire.

Note le kilométrage, l'autonomie et toute anomalie sur la fiche de prise de service. Tu pars ainsi avec un véhicule adapté à la tournée et une marge conforme aux consignes.

# **Chapitre 2 :** Freinage pneumatique, ralentisseurs et suspension

## 1. Comprendre le freinage pneumatique :

**Le rôle de l'air comprimé :**
Dans un autobus ou un autocar, l'air comprimé permet de commander les freins. Le compresseur produit cet air, qui est stocké dans des réservoirs. Quand tu appuies sur la pédale, le système transmet la commande aux freins des roues.

**Les éléments à connaître :**
Le circuit comprend notamment un compresseur, des réservoirs, des conduites, des valves et des freins. Un manomètre te permet de surveiller la pression. Selon le véhicule, des dispositifs d'alerte signalent une pression insuffisante.

Ne confonds pas le frein de service, que tu utilises pour ralentir et t'arrêter, avec le frein de stationnement. Ce dernier sert à immobiliser le véhicule. Le freinage d'un véhicule lourd dépend aussi de sa charge et de l'état de la chaussée.

**Les bons réflexes avant le départ :**
Lors de la prise de poste, suis la procédure prévue par l'entreprise et les consignes du véhicule. Vérifie les voyants et les indications de pression, puis signale toute anomalie. Ne pars pas si une alerte de freinage apparaît ou si le comportement du véhicule semble anormal.

- Observe les voyants au tableau de bord.
- Repère toute alerte sonore ou baisse de pression.
- Signale sans attendre un défaut au responsable ou à l'atelier.
- N'effectue aucune réparation si tu n'es pas habilité.

**Exemple de contrôle avant départ :**
Tu prends ton service à 7 h et un voyant de frein reste allumé après la mise en route. Tu immobilises le véhicule selon les consignes, préviens ton responsable et attends l'avis de l'atelier. Le livrable attendu est un signalement clair de l'anomalie, avec l'heure et le voyant concerné.

## 2. Utiliser les ralentisseurs avec souplesse :

**À quoi servent les ralentisseurs :**
Les ralentisseurs aident à réduire la vitesse sans solliciter uniquement les freins de service. Selon le véhicule, il peut s'agir d'un ralentisseur moteur, d'un frein sur échappement ou d'un ralentisseur électrique ou hydraulique.

**Représentation visuelle**




*Vérifier les freins est crucial pour garantir la sécurité des passagers*

Ils sont particulièrement utiles dans les longues descentes, car ils limitent l'échauffement des freins. Ils ne remplacent toutefois pas le frein de service. Pour garder la maîtrise, anticipe le ralentissement et respecte les consignes du constructeur.

**Une conduite adaptée :**
Choisis le ralentisseur en fonction de la pente, de la vitesse et de l'adhérence. Une chaussée mouillée, enneigée ou verglacée demande davantage de prudence. Évite les gestes brusques, qui peuvent surprendre les passagers ou déstabiliser le véhicule.

En descente, ralentis avant que la pente ne devienne forte, puis garde une allure maîtrisée. Ne laisse pas le véhicule accélérer avant d'agir. Si tu constates une odeur inhabituelle, de la fumée ou une efficacité de freinage réduite, arrête-toi en sécurité et alerte ton responsable.

**Exemple en descente :**
Tu transportes 35 passagers sur une route de montagne et tu approches d'une descente de 3 km. Tu réduis ta vitesse avant la pente, sélectionnes le ralentisseur adapté au véhicule et gardes une distance suffisante. Le résultat attendu est une descente régulière, sans freinages brusques.

## 3. Observer la suspension et préparer ton contrôle :

**Le rôle de la suspension :**

La suspension relie les roues au châssis et aide à absorber les irrégularités de la route. Sur de nombreux autobus et autocars, elle utilise des coussins d'air. Elle contribue au confort des passagers et à la stabilité du véhicule.

Une suspension en mauvais état peut modifier la hauteur du véhicule, rendre la conduite moins stable ou provoquer une usure anormale des pneus. À l'arrêt, observe si le véhicule paraît incliné ou si un côté semble plus bas que l'autre.

**La check-list de terrain :**
Avant le départ, réalise un contrôle visuel selon la procédure de ton entreprise. Ce repérage ne remplace pas l'intervention d'un mécanicien. En cas de doute, ne masque pas le problème et transmets une information précise à la personne responsable.

| Point à vérifier | Ce que tu fais |
|---|---|
| Voyants et alertes | Tu repères toute alerte persistante. |
| Pression d'air | Tu vérifies les indications prévues par la procédure. |
| Position du véhicule | Tu signales une inclinaison inhabituelle. |
| Bruits ou odeurs | Tu notes tout bruit ou toute odeur anormale. |
| Signalement | Tu transmets le défaut avant de prendre la route. |

**Le mini cas pratique :**
À 6 h 45, tu constates que l'arrière de l'autocar semble plus bas que l'avant. Tu compares visuellement les côtés, sans toucher aux organes mécaniques, puis tu avertis l'atelier et attends une décision avant le départ.

Le livrable attendu est une fiche de signalement indiquant l'heure, le véhicule, le défaut observé et les mesures prises. Par exemple, tu peux écrire : « 6 h 45, arrière affaissé, départ suspendu, responsable prévenu à 6 h 48 ».

## Ce qu'il faut retenir

Avant de conduire, vérifie les systèmes de freinage et de suspension selon la procédure de ton entreprise. En cas d'anomalie, signale-la et suspends le départ si nécessaire.

- Le **freinage pneumatique** fonctionne grâce à l'air comprimé : surveille la pression et les alertes.
- Utilise les **ralentisseurs avec souplesse**, surtout en descente, sans remplacer le frein de service.

- Repère une inclinaison, un bruit ou une odeur anormale pouvant signaler un défaut de suspension ou de freinage.

Ne tente pas de réparation sans habilitation. Transmets un signalement précis et attends l'avis du responsable ou de l'atelier avant de repartir.

# **Chapitre 3 :** Portes, accès PMR et équipements de sécurité

## 1. Vérifier les portes et leurs commandes :

**Rôle des portes :**
Les portes permettent la montée et la descente des voyageurs. Avant le départ, vérifie qu'elles s'ouvrent et se ferment sans obstacle, qu'elles restent bien fermées et que le voyant au tableau de bord confirme leur fermeture.

**Contrôle avant le départ :**
Depuis ton poste, vérifie les voyants et les éventuels signaux sonores. Si une porte réagit mal, ne pars pas. Préviens ton responsable et applique les consignes de l'entreprise. Ne tente jamais une réparation improvisée.

**Commandes de secours :**
Repère leur emplacement et lis les consignes propres au véhicule. Une commande de secours sert à ouvrir une porte dans une situation prévue par la procédure, pas à contourner une panne pendant le service. L'arrêté du 2 juillet 1982 encadre notamment le fonctionnement des portes et leurs commandes de secours.

**Exemple de contrôle d'une porte :**
Au départ du dépôt, tu constates que le voyant de la porte arrière reste allumé après la fermeture. Tu immobilises le véhicule, vérifies qu'aucun sac ne gêne le passage et signales l'anomalie. Le véhicule ne part qu'après validation selon la procédure de l'entreprise.

## 2. Faciliter l'accès aux personnes à mobilité réduite :

**Accueillir et préparer l'accès :**
Une personne à mobilité réduite, ou PMR, peut se déplacer en fauteuil, avec une canne ou plus lentement. Arrête-toi au plus près du trottoir lorsque les conditions le permettent. Explique calmement les étapes et demande avant d'apporter ton aide.

**Rampe, emplacement et retenue :**
Si le véhicule est équipé d'une rampe, déploie-la selon les consignes et vérifie qu'elle repose correctement. Laisse libre l'espace réservé au fauteuil, puis utilise les dispositifs de retenue prévus. Ne déplace pas le fauteuil sans l'accord de la personne.

**Repères pratiques :**
Les équipements varient selon le véhicule. Avant ta prise de service, repère la commande de la rampe, l'emplacement fauteuil et la façon d'alerter en cas de panne. Les règles d'accessibilité des transports concernent aussi les autobus et les autocars.

| Point à vérifier | Ton action |
|---|---|

| | |
|---|---|
| Rampe | Vérifie son état et son fonctionnement selon la procédure. |
| Espace fauteuil | Garde-le libre et repère les dispositifs de retenue. |
| Voyants et commandes | Signale toute anomalie avant le départ. |
| Échange avec le voyageur | Demande son accord avant de l'aider ou de déplacer son matériel. |

**Exemple de prise en charge :**
À un arrêt, une personne en fauteuil attend. Tu immobilises le bus, sécurises l'accès, déploies la rampe et lui demandes comment elle souhaite procéder. Après installation et vérification des retenues, tu t'assures que la zone reste dégagée avant de repartir.

## 3. Repérer les équipements de sécurité :

**Équipements à connaître :**
Selon le véhicule, tu peux trouver un extincteur, une trousse de premiers secours, des marteaux brise-vitre, des issues de secours et des commandes de secours des portes. Repère leur emplacement avant le service, sans déplacer ni masquer un équipement.

**En cas d'anomalie ou d'urgence :**
Si un équipement manque, paraît endommagé ou est inaccessible, signale-le avant le départ. En urgence, applique les consignes de l'entreprise et les indications affichées à bord. Le ministère chargé des transports rappelle que les voyageurs doivent être informés de l'emplacement et de l'utilisation des équipements et issues de secours.

**Mini cas pratique :**
Avant un circuit de 40 minutes, tu repères un marteau brise-vitre masqué par un bagage et une trousse de secours bien visible. Tu fais dégager le marteau, puis tu notes le contrôle sur la fiche de départ. Livrable attendu : une fiche renseignée avec 2 équipements vérifiés et toute anomalie signalée.

**Ta check-list terrain :**

- Vérifie les voyants et la fermeture des portes.
- Repère les commandes de secours sans les manipuler inutilement.
- Contrôle l'accès à la rampe et à l'espace réservé aux PMR.
- Repère l'extincteur, les marteaux et les issues de secours.
- Signale toute anomalie avant de prendre la route.

## Ce qu'il faut retenir

Avant le départ, contrôle les portes, l'accessibilité PMR et les équipements de sécurité.

- Vérifie la **fermeture des portes** et leurs voyants. Si une anomalie apparaît, immobilise le véhicule et préviens ton responsable.
- Pour accueillir une personne à mobilité réduite, déploie la rampe selon la procédure et demande son accord avant de l'aider.
- Repère les **équipements de secours**, garde-les accessibles et signale tout manque ou défaut.

Respecte les consignes de l'entreprise et ne tente aucune réparation improvisée. Ne prends la route qu'après vérification et traitement des anomalies.

# **Chapitre 4 :** Diagnostic des anomalies et entretien courant

## 1. Repérer une anomalie avant de partir :

**Le contrôle visuel :**
Avant de prendre ton service, fais le tour du véhicule dans un endroit sûr. Observe les pneus, les feux, les vitres, les rétroviseurs et la carrosserie. Cherche aussi une fuite sous le bus ou l'autocar. Ce contrôle simple peut révéler un problème avant le départ.

**Les alertes au tableau de bord :**
Au démarrage, regarde les voyants et écoute les bruits inhabituels. Note le message affiché, sa couleur et le moment où il apparaît. Un voyant rouge, un freinage anormal ou une direction difficile nécessite une réaction immédiate. Ne tente pas de réparer toi-même un organe de sécurité.

**Le signalement :**
Décris précisément ce que tu as remarqué, sans chercher à poser un diagnostic mécanique définitif. Indique le véhicule, le kilométrage, l'heure, le lieu et le symptôme. L'entreprise met à disposition un registre ou un autre moyen pour suivre les défectuosités signalées.

**Exemple de contrôle avant départ :**
À 6 h 40, tu remarques une flaque sous l'avant et un voyant rouge de pression d'huile. Tu ne démarres pas la tournée. Tu préviens l'exploitation, sécurises le véhicule selon la procédure et transmets les faits observés.

## 2. Entretenir et vérifier les équipements courants :

**Les gestes autorisés :**
L'entretien courant dépend des consignes de ton entreprise et du véhicule. Tu peux réaliser les vérifications simples prévues, comme contrôler visuellement les niveaux accessibles ou compléter le lave-glace si tu y es autorisé. Ne travaille jamais sous un véhicule sans équipement ni formation adaptés.

**Les points à surveiller :**
Vérifie que les équipements utiles au service sont présents et fonctionnent, notamment l'éclairage, les essuie-glaces, les portes et les dispositifs d'accueil prévus à bord. Sur un autobus, une porte qui se ferme mal peut mettre les voyageurs en danger. Signale-la avant la mise en circulation.

**La traçabilité :**
Après une anomalie ou une intervention, complète le support prévu par l'entreprise. Note des faits précis plutôt que des impressions, par exemple « feu arrière gauche éteint » au lieu de « problème électrique ». Cette habitude aide l'atelier à intervenir et évite qu'un défaut soit oublié.

| Point à vérifier | Ce que tu observes | Action simple |
|---|---|---|
| Pneus | Dégât visible ou pneu dégonflé | Signaler, ne pas partir si le défaut compromet la sécurité |
| Feux | Feu éteint ou cassé | Alerter l'exploitation ou l'atelier |
| Portes | Fermeture lente ou alerte persistante | Ne pas transporter de passagers avant consigne |
| Voyants | Voyant inhabituel après démarrage | Lire le message et le signaler précisément |
| Fuite | Liquide sous le véhicule | Ne pas toucher, prévenir le responsable |

## 3. Réagir correctement et transmettre l'information :

**La priorité à la sécurité :**
Si une anomalie apparaît en route, garde ton calme et arrête-toi dès que tu peux le faire sans danger. Protège les voyageurs et applique les consignes de l'entreprise. En cas de doute sur les freins, la direction, un pneu ou une porte, ne poursuis pas la route sans avis autorisé.

**La checklist de terrain :**

- Fais le tour du véhicule et observe les pneus, les feux et les éventuelles fuites.
- Vérifie les voyants et les équipements avant l'accueil des voyageurs.
- Note le symptôme, l'heure, le kilométrage et le numéro du véhicule.
- Préviens l'exploitation et suis sa consigne avant de repartir.
- Inscris l'anomalie dans le registre ou l'outil prévu par l'entreprise.

**Mini cas concret et livrable attendu :**
À 7 h 10, pendant la prise de service, tu constates qu'un feu stop ne s'allume pas. Tu vérifies une seconde fois avec l'aide d'un collègue, sans intervenir sur le circuit, puis tu avertis l'exploitation. Le livrable attendu est un signalement daté indiquant le véhicule, le kilométrage et le feu concerné.

### Ce qu'il faut retenir

Avant chaque départ, contrôle le véhicule et repère toute anomalie susceptible de compromettre la sécurité.

- Observe les pneus, les feux, les portes, les vitres et les fuites, puis vérifie les voyants et les bruits inhabituels.

- En cas de défaut critique, arrête-toi en sécurité et ne repars pas sans consigne autorisée.
- Transmets un **signalement précis** : véhicule, heure, lieu, kilométrage et symptôme observé.
- Effectue uniquement les **vérifications autorisées** et consigne l'anomalie dans l'outil prévu.

Ne pose pas de diagnostic mécanique et n'interviens pas sur un organe de sécurité. Une **traçabilité rigoureuse** aide l'atelier à agir et protège les voyageurs.

# Accueil, information et relation client

**Présentation de la matière :**
En CAP C4A, tu apprends à accueillir les voyageurs, renseigner sur les trajets, adapter ton aide au handicap et **prévenir les conflits**.

Cette matière prépare l'épreuve « Gestion de la relation client », de **coefficient 5**. En CCF, l'évaluation associe pratique en entreprise et soutenance orale, programmée en seconde partie de dernière année. Sa durée n'est pas précisée.

En examen final ponctuel, tu passes un **oral de 30 minutes**, avec un dossier comprenant une présentation d'entreprise et 3 fiches d'activités.

**Conseil :**
Consacre **15 minutes par semaine** à des simulations avec un camarade. Entraîne-toi à expliquer une correspondance ou répondre à un voyageur mécontent. Écoute sa demande, reformule-la, puis propose une réponse claire.

Après chaque stage, note une situation vécue, tes actions et le résultat obtenu. Ces traces t'aideront à préparer ton dossier. Si tu hésites à l'oral, rassure-toi, cherche surtout à **expliquer tes choix** simplement.

# Table des matières


**Chapitre 1 :** Réseaux urbains, interurbains et tourisme ..... Aller
1. Comprendre les réseaux de transport ..... Aller
2. Informer et orienter les voyageurs ..... Aller
**Chapitre 2 :** Accueil, information et accompagnement des PMR ..... Aller
1. Accueillir chaque voyageur ..... Aller
2. Informer avec clarté ..... Aller
3. Accompagner en sécurité ..... Aller
**Chapitre 3 :** Communication commerciale et posture de service ..... Aller
1. Communiquer avec les voyageurs ..... Aller
2. Adopter une posture de service ..... Aller
3. Présenter un service avec justesse ..... Aller
**Chapitre 4 :** Prévention des conflits et gestion de l'incivilité ..... Aller
1. Repérer les tensions et prévenir le conflit ..... Aller
2. Réagir face à l'incivilité ..... Aller
3. Sécuriser, transmettre et rendre compte ..... Aller
**Chapitre 5 :** Sûreté des voyageurs et réclamations ..... Aller

1. Prévenir les risques et protéger les voyageurs ..... Aller
2. Réagir à un incident avec méthode ..... Aller
3. Traiter une réclamation avec professionnalisme ..... Aller

# **Chapitre 1 :** Réseaux urbains, interurbains et tourisme

## 1. Comprendre les réseaux de transport :

**Le réseau urbain :**
Le réseau urbain dessert une ville ou une agglomération. Il comprend souvent des bus, des tramways ou des métros. Les trajets sont généralement courts, avec des arrêts rapprochés et des passages fréquents. À l'accueil, tu dois surtout aider les voyageurs à choisir la bonne ligne et le bon arrêt.

**Le réseau interurbain :**
Le réseau interurbain relie des communes, des villes ou des territoires plus éloignés. Il fonctionne souvent avec des autocars et comporte moins d'arrêts qu'un réseau urbain. Les horaires et les correspondances sont importants, car un retard peut compliquer la suite du trajet.

D'après le ministère chargé des Transports, les régions organisent notamment les transports par car interurbain et les transports scolaires, tandis que les autorités organisatrices de la mobilité interviennent à l'échelle locale. Pour toi, l'essentiel est de repérer qui gère le service et où vérifier les informations fiables.

**Le transport touristique :**
Le transport touristique répond à un besoin particulier, comme une excursion, une visite ou un voyage en groupe. Le trajet peut être organisé à la demande, avec un itinéraire et des horaires définis. Ton accueil doit alors tenir compte du groupe, des bagages, des pauses et du programme prévu.

| Type de réseau | Repères utiles | Besoin du voyageur |
|---|---|---|
| Urbain | Arrêts rapprochés, passages fréquents | Trouver rapidement une ligne ou un arrêt |
| Interurbain | Trajets entre communes, horaires à vérifier | Préparer un trajet et une correspondance |
| Touristique | Groupe, programme et arrêts prévus | Savoir où monter, descendre et retrouver le groupe |

**Exemple de trajet entre réseaux :**
Une voyageuse prend un bus urbain à 8 h 10 pour rejoindre la gare, puis un autocar interurbain à 8 h 45. Tu vérifies les 2 arrêts, le temps de correspondance de 35 minutes et le bon jour de circulation avant de lui répondre.

## 2. Informer et orienter les voyageurs :

**Les informations à vérifier :**
Avant de conseiller un voyageur, vérifie le nom de la ligne, le sens de circulation, l'arrêt de départ, l'horaire et les éventuelles correspondances. Regarde aussi si l'information concerne un jour ouvré, un samedi, un dimanche ou une période de vacances.

Je l'ai appris sur le terrain : annoncer un horaire sans vérifier la date peut envoyer quelqu'un au mauvais arrêt ou lui faire manquer son car. Si tu as un doute, consulte les informations officielles du réseau ou demande confirmation à ton équipe.

**Adapter ton accueil :**
Une personne pressée a besoin d'une réponse courte et précise. Un touriste peut avoir besoin d'une explication plus détaillée. Pour une personne qui entend ou comprend difficilement, parle distinctement, utilise des mots simples et montre l'itinéraire sur un plan si tu en as un.

**Mini cas concret :**
À 9 h, un groupe de 12 touristes doit rejoindre un musée à 10 h. Tu vérifies l'arrêt de départ, le trajet de 25 minutes et l'heure de retour prévue. Tu comptes le groupe avant la montée et tu rappelles le point de rendez-vous.

Résultat attendu : le groupe part à l'heure et sait où descendre et se retrouver. Livrable attendu : une fiche de trajet indiquant la ligne, les arrêts, les horaires, le nombre de voyageurs et le point de rendez-vous.

**Ta vérification sur le terrain :**

| À vérifier | Action simple |
|---|---|
| Ligne et direction | Compare le numéro et le terminus avec la demande |
| Arrêt | Vérifie le nom et l'emplacement exacts |
| Horaire | Contrôle le jour et les éventuelles perturbations |
| Correspondance | Prévois assez de temps entre les 2 véhicules |
| Groupe touristique | Compte les voyageurs et rappelle le rendez-vous |

**Astuce pour éviter une erreur :**
Quand tu annonces un itinéraire, donne les étapes dans l'ordre : où monter, quelle ligne prendre, où descendre et quoi faire ensuite. Cette méthode simple rassure le voyageur et t'aide à repérer une information manquante avant qu'il parte.

## Représentation visuelle




*Assistance aux passagers: importance de l'accueil et de l'accessibilité*

## Ce qu'il faut retenir

Les réseaux urbains desservent une ville, les réseaux interurbains relient des communes et les transports touristiques répondent à un programme spécifique. Pour bien orienter les voyageurs, vérifie les informations essentielles avant de répondre.

- Contrôle la **ligne et le sens**, l'arrêt, l'horaire et le jour de circulation.
- Vérifie les **correspondances** et les perturbations auprès d'une source fiable.
- Adapte tes explications au voyageur et, pour un groupe, compte les participants et rappelle le rendez-vous.

Présente le trajet dans l'ordre, de la montée à la destination. Une information claire et vérifiée aide chacun à voyager sereinement.

# **Chapitre 2 :** Accueil, information et accompagnement des PMR

## 1. Accueillir chaque voyageur :

**Comprendre le terme PMR :**
PMR signifie « personne à mobilité réduite ». Cela peut désigner une personne en fauteuil roulant, une personne âgée, une personne enceinte ou un voyageur blessé temporairement. Tu ne peux pas toujours deviner ses besoins en la regardant, alors demande-lui simplement comment tu peux l'aider.

**Adopter la bonne attitude :**
Adresse-toi directement au voyageur, même s'il est accompagné. Parle normalement, reste patient et laisse-lui le temps de répondre. Évite de toucher son fauteuil, sa canne ou son déambulateur sans son accord. Ces objets font partie de son espace personnel.

**Exemple d'accueil :**
À l'arrêt, une voyageuse se déplace avec une canne. Tu peux lui dire : « Bonjour, souhaitez-vous un coup de main pour monter ? » Si elle refuse, tu respectes son choix et tu restes disponible.

## 2. Informer avec clarté :

**Donner une information utile :**
Explique les étapes concrètes du trajet avec des phrases courtes. Indique la ligne, la direction, le prochain arrêt et les correspondances utiles. Vérifie que le voyageur a compris, sans le mettre mal à l'aise ni parler à sa place.

**Adapter ta communication :**
Une personne malentendante peut préférer lire tes lèvres ou recevoir l'information par écrit. Une personne malvoyante peut avoir besoin que tu décrives un repère ou annonces l'arrêt à voix haute. Demande ce qui lui convient au lieu de supposer.

Les conditions d'accessibilité varient selon le véhicule, l'arrêt et le réseau. Si tu n'es pas sûr qu'un arrêt ou un équipement soit accessible, vérifie l'information auprès de ton entreprise avant de l'annoncer. Les données d'accessibilité aident à préparer le déplacement.

| Situation | Information ou geste utile |
|---|---|
| Voyageur en fauteuil roulant | Demander s'il souhaite utiliser la rampe. |
| Voyageur malvoyant | Annoncer l'arrêt et décrire les repères utiles. |
| Voyageur malentendant | Parler face à lui et proposer un message écrit. |

**Astuce de terrain :**

Avant le départ, repère le bouton d'annonce des arrêts et vérifie que les informations sonores fonctionnent. Une annonce oubliée peut compliquer le trajet d'un voyageur qui ne voit pas l'affichage, surtout dans un véhicule bruyant.

## 3. Accompagner en sécurité :

**Préparer la montée et la descente :**
Arrête le véhicule au plus près du trottoir, dans les limites de sécurité. Immobilise-le avant toute aide. Si une rampe ou un équipement est prévu, utilise-le selon les consignes de l'entreprise et explique calmement ce que tu fais.

**Respecter les besoins et les règles :**
Ne déplace jamais une personne ou son matériel sans son accord. Pour un fauteuil roulant, demande au voyageur où il souhaite se placer et suis les consignes d'arrimage du véhicule. En cas de doute, ne bricole pas, demande l'aide prévue par la procédure.

Les règles précises d'embarquement et les équipements diffèrent selon le véhicule et le service. En France, l'accessibilité des transports collectifs relève notamment du Code des transports. Sur le terrain, applique toujours les procédures de ton réseau et les consignes de sécurité.

**Mini cas concret :**
À 8 h 10, une personne en fauteuil attend à l'arrêt avec 2 autres voyageurs. Tu immobilises le bus, demandes son accord, déploies la rampe selon la procédure, puis vérifies le bon positionnement avant de repartir. Le livrable attendu est une prise en charge sûre et une information claire sur la prochaine étape du trajet.

**Ta check-list avant de repartir :**

- Tu as immobilisé le véhicule avant d'aider.
- Tu as demandé l'accord du voyageur.
- La rampe ou l'équipement est rangé correctement.
- Le voyageur est installé selon les consignes.
- Tu as annoncé le prochain arrêt si c'est utile.

### Ce qu'il faut retenir

Accueille chaque voyageur directement et demande-lui comment tu peux l'aider, sans supposer ses besoins ni toucher son matériel sans accord.

- Donne des **informations claires** sur le trajet et adapte le mode de communication à la personne.
- Vérifie l'accessibilité des arrêts et équipements avant de l'annoncer.

- Pour monter ou descendre, immobilise le véhicule, demande l'accord du voyageur et suis les procédures de sécurité.

Respecte les choix et l'autonomie de chacun. En cas de doute, applique les consignes de ton réseau plutôt que d'improviser.

# **Chapitre 3 :** Communication commerciale et posture de service

## 1. Communiquer avec les voyageurs :

**Les bases d'un échange réussi :**
Quand tu accueilles un voyageur, parle clairement et avec calme. Regarde-le sans le fixer, écoute sa demande jusqu'au bout et réponds avec des mots simples. Un sourire naturel et une attitude disponible peuvent rassurer, surtout quand la personne est pressée ou inquiète.

**Adapter ton message :**
Tu ne donnes pas les mêmes explications à tout le monde. Une personne qui connaît déjà le trajet a peut-être seulement besoin d'une confirmation. Un voyageur qui découvre la ligne aura besoin d'indications plus détaillées, données dans le bon ordre.

- Annonce d'abord l'information importante.
- Donne ensuite les détails utiles, comme l'arrêt ou l'horaire.
- Demande si la personne a bien compris.

**Exemple d'information sur un trajet :**
Un voyageur te demande où descendre pour rejoindre la gare. Tu lui indiques le nom de l'arrêt, le nombre d'arrêts restants et le chemin à suivre une fois arrivé. Tu vérifies ensuite qu'il a repéré l'information.

## 2. Adopter une posture de service :

**Une attitude professionnelle :**
Ta posture se remarque autant dans tes gestes que dans tes paroles. Tiens-toi disponible, évite de soupirer et ne consulte pas ton téléphone pendant un échange. Même lors d'un service chargé, quelques secondes d'écoute attentive évitent souvent un malentendu.

**Répondre à une insatisfaction :**
Si un voyageur est mécontent, laisse-le expliquer le problème sans l'interrompre. Reformule sa demande pour vérifier que tu as compris, puis propose une réponse dans la limite de ce que tu peux faire. Si tu ne sais pas, cherche l'information plutôt que de l'inventer.

**Exemple de retard :**
Un car a 10 minutes de retard et une voyageuse s'inquiète pour sa correspondance. Tu reconnais sa difficulté, vérifies l'information disponible et lui indiques la solution connue. Si tu ne peux pas confirmer la correspondance, tu le dis clairement.

## 3. Présenter un service avec justesse :

**Informer sans forcer :**

La communication commerciale consiste à présenter une offre utile au voyageur, par exemple un abonnement ou un service proposé par l'entreprise. Tu poses une question pour comprendre son besoin, puis tu expliques les avantages et les conditions sans exagérer ni mettre la pression.

**Les vérifications avant de répondre :**
Avant d'annoncer un tarif, un horaire ou une condition, vérifie que l'information est à jour et adaptée à la situation. Une réponse précise inspire confiance. En stage, j'ai appris qu'il vaut mieux prendre un court instant pour vérifier que devoir corriger une information donnée trop vite.

| À vérifier | Ton réflexe sur le terrain |
|---|---|
| La demande | Écoute jusqu'au bout et reformule si besoin. |
| L'information | Vérifie l'horaire, le tarif ou la condition annoncée. |
| La réponse | Utilise une phrase courte et facile à suivre. |
| La compréhension | Demande si la personne souhaite une précision. |
| La suite | Oriente vers le bon interlocuteur si nécessaire. |

**Mini cas pratique et livrable attendu :**
À l'arrêt, une voyageuse cherche un abonnement pour effectuer 2 trajets par jour pendant 5 jours. Tu écoutes son besoin, vérifies les offres disponibles et lui présentes les conditions sans décider à sa place. Le livrable attendu est une réponse orale claire comprenant l'offre vérifiée, ses conditions et une question de confirmation.

## Ce qu'il faut retenir

Pour bien accompagner les voyageurs, adapte tes explications à leur besoin et adopte une attitude attentive et professionnelle.

- Privilégie une **écoute attentive**, des phrases simples et vérifie que la personne a compris.
- Face à une insatisfaction, reformule la demande et propose une réponse fiable, sans inventer d'information.
- Présente les offres sans pression, après avoir vérifié leurs **tarifs et conditions**.

Une communication claire et honnête rassure les voyageurs et renforce leur confiance.

# **Chapitre 4 :** Prévention des conflits et gestion de l'incivilité

## 1. Repérer les tensions et prévenir le conflit :

**Comprendre les situations :**
Dans un autobus ou un autocar, une tension peut commencer par un retard, une place contestée, un titre de transport refusé ou une consigne mal comprise. Repérer les premiers signes t'aide à intervenir avant que la situation ne s'aggrave.

**Signes à observer :**
Reste attentif aux voix qui montent, aux gestes brusques, aux insultes et aux passagers qui se rapprochent. La fatigue, l'attente ou un trajet perturbé peuvent aussi rendre les échanges plus difficiles. Ne conclus pas trop vite, observe les faits.

- Garde une distance suffisante et laisse un passage libre.
- Évite de toucher la personne ou de te placer face à elle de manière provocante.
- Préviens ton collègue ou ton responsable si la tension augmente.

**Prévenir par une communication claire :**
Parle calmement, avec des phrases courtes et une voix posée. Écoute la demande sans couper la parole, puis reformule pour vérifier que tu as compris. Une explication simple peut désamorcer un désaccord avant qu'il ne devienne un conflit.

**Exemple de prévention :**
Un passager s'impatiente après 10 minutes d'attente. Tu lui indiques le retard connu, ce que tu sais de la suite et où obtenir une mise à jour. Tu ne promets pas une heure que tu ne peux pas confirmer.

## 2. Réagir face à l'incivilité :

**Garder une posture professionnelle :**
Une incivilité peut être une insulte, une provocation, un refus de respecter une consigne ou un comportement gênant pour les autres voyageurs. Même si tu te sens visé, évite de répondre sur le même ton. Ta priorité est la sécurité et le calme à bord.

**Agir sans envenimer la situation :**
Adresse-toi à la personne sans l'humilier devant les autres. Nomme le comportement et rappelle la consigne, sans jugement personnel. Si elle continue, applique les procédures de l'entreprise et demande de l'aide. En cas de danger immédiat, alerte les secours selon les consignes reçues.

| Situation | Réponse utile |
|---|---|
| Le ton monte | Parle lentement et laisse la personne s'exprimer. |

| | |
|---|---|
| Une consigne est refusée | Rappelle la règle et explique son utilité. |
| La situation devient menaçante | Mets-toi en sécurité et alerte selon la procédure. |
| Le conflit est terminé | Transmets les faits au responsable. |

**Les erreurs à éviter :**
Ne crie pas, ne menace pas et ne cherche pas à avoir le dernier mot. Évite aussi les promesses irréalistes ou les commentaires ironiques. En stage, j'ai appris qu'une phrase calme et précise est souvent plus efficace qu'une longue justification.

**Exemple de réponse à une insulte :**
Tu peux dire : « Je veux t'aider, mais je ne peux pas continuer si tu m'insultes. Explique-moi le problème calmement. » Si les insultes persistent ou si tu te sens en danger, tu interromps l'échange et tu demandes du soutien.

## 3. Sécuriser, transmettre et rendre compte :

**Mettre les personnes en sécurité :**
Si le conflit perturbe la circulation ou menace un passager, ne prends pas de risque pour intervenir seul. Suis les consignes de l'entreprise, avertis le conducteur ou le responsable selon ton poste et garde les autres voyageurs à distance si tu peux le faire sans danger.

**Noter les faits avec précision :**
Après l'incident, transmets rapidement les informations utiles. Note l'heure, le lieu, les paroles ou gestes observés, les personnes présentes et les actions menées. Distingue les faits de ton interprétation, car un compte rendu clair aide l'équipe à assurer le suivi.

**Mini cas pratique :**
À 8 h 15, un passager refuse de libérer une place réservée et hausse le ton. Tu rappelles la règle calmement, proposes de vérifier la situation et avertis ton responsable si le refus continue. Tu ne bloques pas le passage et tu gardes tes distances.

**Résultat et livrable attendu :**
Après l'échange, tu transmets un compte rendu factuel à ton responsable avant la fin de ton service, selon la procédure de l'entreprise. Le livrable attendu est une fiche d'incident indiquant au minimum l'heure, le lieu, les faits et les actions réalisées.

**Ta check-list sur le terrain :**

- Observe les signes de tension et repère les risques immédiats.
- Parle calmement, écoute et reformule la demande.
- Rappelle la consigne sans menacer ni provoquer.
- Demande de l'aide et applique la procédure si la situation dégénère.
- Transmets les faits et complète le compte rendu demandé.

## Ce qu'il faut retenir

Repère tôt les signes de tension et privilégie une communication claire pour prévenir l'escalade.

- Garde tes distances, reste calme et écoute sans interrompre.
- Rappelle la consigne sans humilier, menacer ni provoquer.
- En cas de danger, mets-toi en sécurité et demande de l'aide.
- Transmets ensuite un compte rendu factuel selon la procédure.

Ta priorité est la **sécurité des voyageurs**. Un **compte rendu précis** facilite le suivi de l'incident par ton équipe.

# **Chapitre 5 :** Sûreté des voyageurs et réclamations

## 1. Prévenir les risques et protéger les voyageurs :

**Repérer les situations à risque :**
La sûreté, c'est prévenir les actes malveillants et les situations qui peuvent mettre les voyageurs en danger. Pendant ton service, reste attentif aux comportements inhabituels, aux tensions et aux objets qui semblent abandonnés.

**Adopter les bons réflexes :**
Garde ton calme et observe sans te mettre en danger. Si une situation t'inquiète, préviens rapidement ton responsable ou les services compétents selon les consignes de l'entreprise. Ne touche pas à un objet suspect et éloigne les voyageurs si nécessaire.

**Exemple de bagage oublié :**
Tu repères un sac sans propriétaire à l'arrêt. Tu ne l'ouvres pas, tu empêches les voyageurs de s'en approcher et tu alertes ton responsable en précisant le lieu et l'heure. Tu appliques ensuite les consignes reçues.

## 2. Réagir à un incident avec méthode :

**Mettre les personnes en sécurité :**
En cas de conflit, de malaise ou de chute, commence par protéger les voyageurs et vérifier si quelqu'un a besoin d'aide. Évite les gestes brusques et les paroles provocantes. Si le danger est immédiat, alerte les secours et suis les procédures de l'entreprise.

**Transmettre des faits précis :**
Après l'incident, note rapidement les faits utiles : l'heure, le lieu, les personnes concernées, ce que tu as observé et les actions réalisées. Distingue les faits de tes suppositions. Un compte rendu précis aide l'équipe à comprendre la situation.

**Exemple d'incident à bord :**
À 8 h 20, un voyageur tombe en montant. Tu sécurises l'accès, demandes l'aide d'un collègue et préviens ton responsable. Après la prise en charge, tu rédiges un compte rendu factuel avant la fin de ton service.

## 3. Traiter une réclamation avec professionnalisme :

**Écouter et reformuler :**
Laisse le voyageur expliquer le problème sans l'interrompre. Reste poli, même s'il parle fort, puis reformule sa demande pour vérifier que tu as bien compris. Ne promets pas une solution que tu n'es pas autorisé à accorder.

**Enregistrer et transmettre la demande :**

Note les informations nécessaires, comme la date, le trajet, l'horaire, le numéro de ligne et le motif. Explique clairement au voyageur la prochaine étape et le délai annoncé par l'entreprise. Garde un ton neutre et ne discute pas de sa bonne foi.

**Exemple de réclamation sur un retard :**
Une voyageuse signale un retard de 25 minutes et demande une explication. Tu l'écoutes, vérifies les informations disponibles, reformules sa demande et l'orientes vers le canal prévu. Tu consignes ensuite les faits pour ton responsable.

**Mini-cas pratique :**
Après un retard de 25 minutes, 3 voyageurs expriment leur mécontentement à l'arrêt. Tu les écoutes séparément, vérifies l'horaire, notes leurs demandes et transmets les éléments au responsable. Le livrable attendu est une fiche de réclamation complète pour chaque demande.

| Étape | À vérifier sur le terrain |
|---|---|
| Observer | Repérer un danger sans prendre de risque. |
| Protéger | Éloigner les voyageurs si la situation l'exige. |
| Alerter | Contacter le responsable ou les secours selon les consignes. |
| Noter | Écrire l'heure, le lieu et les faits observés. |
| Transmettre | Faire suivre le compte rendu ou la réclamation au bon interlocuteur. |

## Ce qu'il faut retenir

Pour protéger les voyageurs et traiter les réclamations, agis avec calme, méthode et professionnalisme.

- **Observe sans te mettre en danger**, protège les voyageurs et alerte le responsable ou les secours selon les consignes.
- Après un incident, note l'heure, le lieu, les faits observés et les actions réalisées, sans mélanger faits et suppositions.
- Pour une réclamation, écoute et reformule la demande, recueille les informations utiles et transmets-la au bon interlocuteur.

Un compte rendu factuel et une transmission claire facilitent le suivi de chaque situation.

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.