

FORMATION INITIALE VTC

PROGRAMME

I – PREPARATION A L'EPREUVE THEORIQUE

Durée : 50h00

1 - RÉGLEMENTATION DU TRANSPORT PUBLIC PARTICULIER DE PERSONNES : T3P

- Connaître la réglementation s'appliquant aux différents modes de transports publics particuliers : taxis, VTC, véhicules motorisés à deux ou trois roues ;
- Connaître la réglementation relative à l'utilisation de la voie publique pour la prise en charge de la clientèle pour les différents modes de transports publics particuliers ;
- Connaître les obligations générales relatives aux véhicules ;
- Connaître les obligations relatives au conducteur : conditions d'accès et d'exercice de la profession, obligations de formation continue ;
- Connaître la composition et le rôle des divers organismes administratifs, consultatifs et professionnels ;
- Connaître les autorités administratives et juridictions compétentes dans le cadre de l'activité du transport public particulier de personnes ;
- Connaître les obligations du conducteur en matière d'assurance, l'identification des assurances obligatoires et les conséquences à ne pas être assuré ;
- Connaître les agents susceptibles de procéder à des contrôles en entreprise ou sur route et leurs prérogatives respectives ; savoir présenter les documents relatifs au conducteur et au véhicule ;
- Connaître les sanctions administratives et/ou pénales encourues en cas d'infraction à la réglementation ainsi que les voies et délais de recours ;
- Connaître les règles relatives à la prise en charge des personnes à mobilité réduite ;
- Avoir des notions sur la réglementation s'appliquant aux transports collectifs assurés sous la forme de services occasionnels ainsi que sur le transport à la demande ;
- Avoir des notions sur les règles s'appliquant aux pratiques de covoiturage entre particuliers et aux offres de transport privé ;
- Connaître les dispositions relatives aux intermédiaires, en ce qui concerne la relation avec le conducteur.
- Connaître les dispositions relatives aux exploitants : les modalités d'inscription au registre des VTC, les règles relatives à la capacité financière...
- Connaître les obligations spécifiques relatives aux véhicules d'exploitation (dimensions, puissance, âge...) et connaître leur signalétique.
- Savoir établir les documents relatifs à l'exécution de la prestation de transport qui doivent être présentés en cas de contrôle.



- Connaître les dispositions relatives aux intermédiaires, en ce qui concerne la relation avec le conducteur.
- Connaître les comportements constituant des infractions à caractère sexuel et/ ou sexiste (outrage sexiste, agression sexuelle, harcèlement sexuel, viol)
- Connaître les discriminations listées à l'article 225-1 du code pénal ainsi que les peines encourues
- Connaître les acteurs au service de la prévention en matière de violences sexuelles et sexistes et les acteurs au service de la prévention et de la lutte contre les discriminations : identification des acteurs mobilisables, en fonction des situations rencontrées, et, le cas échéant, des bons réflexes à mobiliser.

2-GESTION

- Connaître et savoir appliquer les principes de base de gestion et de comptabilité :
- Connaître les obligations et documents comptables ;
- Connaître les charges entrant dans le calcul du coût de revient et les classer en charges fixes et charges variables ;
- Connaître les principes de base pour déterminer le produit d'exploitation, le bénéfice, le résultat, les charges, le seuil de rentabilité ;
- Connaître les principes de l'amortissement.
- Connaître les différentes formes juridiques d'exploitation (EI, EURL, EURL, SARL, SASU, SCOP...);
- Connaître les modes d'exploitation (exploitation directe, location-gérance...).
- Connaître les différents régimes d'imposition et déclarations fiscales.
- Connaître les différentes formalités déclaratives.
- Connaître la composition et le rôle des chambres des métiers et de l'artisanat.
- Savoir définir les différents régimes sociaux (régime général, régime social des indépendants) ; comprendre les principes de cotisations et prestations par branche (maladie, vieillesse, chômage...).
- Savoir établir un devis pour la réalisation d'une prestation et établir la facturation ;
- Savoir calculer le coût de revient en formule simple (formule monôme et binôme) ;
- Savoir définir la notion de marge et l'utiliser pour calculer un prix de vente.

3 – SECURITE ROUTIERE

- Savoir appliquer les règles du code de la route (signalisation, règles de circulation, comportement du conducteur, usage ceinture de sécurité, utilisation des voies dédiées...);
- Connaître et éviter les risques liés à l'alcoolémie, l'usage de stupéfiants, la prise de médicaments, le stress, la fatigue ;
- Connaître les principes de conduite rationnelle pour économiser le carburant, réduire le bruit et préserver le matériel et l'environnement ;
- Savoir appliquer les règles de sécurité concernant l'utilisation des téléphones et ordiphones dans les véhicules ;
- Savoir respecter les obligations en matière d'entretien et de visite technique des véhicules ;



- Savoir appliquer les règles de conduite à tenir en cas d'accident (protection des victimes, alerte des secours, premiers secours à porter...);
- Savoir rédiger un constat amiable d'accident matériel;
- Connaître les sanctions des infractions au code de la route;
- Connaître la réglementation du permis de conduire (permis à points, permis probatoire, annulation, invalidation et suspension de permis);
- Savoir prendre en charge des passagers et leurs bagages en assurant la sécurité des personnes et des biens.

4-FRANÇAIS & RELATION CLIENT

- Comprendre un texte simple ou des documents en lien, notamment, avec l'activité des transports.
- Accueillir la clientèle;
- Comprendre les demandes des clients;
- Interroger les clients sur leur confort;
- Tenir une conversation neutre et courtoise avec les clients durant le transport;
- Prendre congé des clients.

5-ANGLAIS

- Comprendre et s'exprimer en anglais, au niveau A2 du Cadre Européen Commun de Référence pour les Langues.
- Accueillir la clientèle;
- Comprendre les demandes simples des clients;
- Demander des renseignements simples concernant le confort de la clientèle;
- Tenir une conversation très simple durant le transport;
- Prendre congé des clients.

6 - DÉVELOPPEMENT COMMERCIAL

- Connaître et comprendre les principes généraux du marketing (analyse de marché, ciblage de l'offre, compétitivité, détermination du prix...);
- Savoir valoriser les qualités de la prestation commerciale VTC;
- Savoir fidéliser ses clients et prospecter pour en obtenir d'autres;
- Savoir mener des actions de communication pour faire connaître son entreprise, notamment par internet et les moyens numériques;
- Savoir développer un réseau de partenaires favorisant l'accès à la clientèle (hôtels, entreprises...)-

7 - REGLEMENTATION NATIONALE SPECIFIQUE A L'ACTIVITE VTC

- Principaux textes applicables



- Conditions d'accès à la profession
- Sanctions administratives et/ou pénales encourues en cas d'infraction à la réglementation
- Agents susceptibles de procéder à des contrôles en entreprise ou sur route et leurs prérogatives respectives
- Organismes administratifs, consultatifs et professionnels en transport de personnes et leur rôle
- Les règles relatives à la capacité financière de l'exploitant et les démarches à effectuer auprès du ministère chargé des transports pour la justifier
- Prise en charges des personnes à mobilité réduite
- Les règles s'appliquant au co-voiturage entre particuliers et aux offres de transports privés

II - PREPARATION A L'EPREUVE PRATIQUE

- Conduite et Sécurité
Conduite en sécurité et respect du code de la route
Souplesse de la conduite assurant le confort des passagers
Prise en charge et dépose des clients et leurs bagages
- Relation client
Présentation générale et attitudes
Accueil, comportement durant le parcours et prise en charge
Vérification de l'état du véhicule avant et après la prestation
- Construction du parcours et accompagnement touristique
Elaboration et suivi du parcours
Délivrance d'informations touristiques et pratiques
- Facturation et Paiement
Etablir le prix de la prestation, facturer et procéder à l'encaissement.

LES PRE REQUIS :

Pour la formation	Pour obtenir votre carte professionnelle suite de l'obtention de l'examen
<ul style="list-style-type: none"> - Savoir lire et écrire le Français - Etre titulaire d'un permis de conduire non probatoire 	<ul style="list-style-type: none"> - Avoir réussi votre examen de chauffeur de taxi (théorie & pratique) - Etre en bonne condition physique et avoir obtenu votre attestation préfectorale à la conduite - Avoir un casier judiciaire vierge - Etre titulaire d'un permis de conduire non probatoire
Modalités d'évaluation : <ul style="list-style-type: none"> - Questionnaire préalable à la formation - Quizz réguliers et intermédiaires aux différents modules - Questionnaire de fin de formation 	