

LES PRÉ REQUIS

Honorabilité professionnelle

= **CASIER B2 VIERGE**

Ne pas avoir de condamnation inscrite au bulletin N°2 du casier judiciaire :
« *Nul ne peut s'inscrire à ces examens si* » :

- Condamnation définitive pour un délit code de la route par une réduction de la moitié du nombre maximal de points du permis de conduire ;
- Condamnation définitive pour conduite d'un véhicule sans être titulaire du permis de conduire correspondant à la catégorie du véhicule utilisé ou pour conduite malgré l'annulation du permis de conduire ou malgré l'interdiction d'obtenir la délivrance du permis, ou encore pour refus de restituer son permis de conduire après l'invalidation ou l'annulation de celui-ci ;
- Condamnation définitive prononcée par une juridiction, française ou étrangère, à une peine criminelle ou à une peine correctionnelle d'au moins six mois d'emprisonnement pour vol, escroquerie, abus de confiance, atteinte volontaire à l'intégrité de la personne, agression sexuelle, trafic d'armes, extorsion de fonds ou infraction à la législation sur les stupéfiants.

Article R3120 – 7 du code des transports :

- A fait l'objet, dans les dix ans qui précèdent sa demande, d'un retrait définitif de sa carte professionnelle en application de l'article L. 3124-11 ;
- A fait l'objet, dans les cinq ans qui précèdent sa demande, d'une exclusion pour fraude lors d'une session à l'un des examens des professions du transport public particulier de personnes

Permis de conduire

Article R 223-1 du code de la route : Le permis de conduire de catégorie B doit être établi en France ou dans un pays membre de l'Union Européenne. Il doit être délivré depuis plus de 3 ans et ne doit pas être affecté par le délai probatoire.

Attestation d'aptitude physique

Il s'agit du certificat médical, tel que défini au II de l'article R.221-11 du code de la route (liste des médecins agréés sur le site de la préfecture de votre département).

Niveau de connaissances

Le candidat doit savoir lire et comprendre un texte en langue française pour pouvoir réussir l'épreuve Français de l'examen car il comporte une épreuve destinée à évaluer la capacité d'expression et de compréhension en langue française.

Le candidat est informé qu'un minimum de connaissances en langue anglaise est nécessaire car l'examen comprend une épreuve destinée à évaluer la capacité d'expression et de compréhension en langue anglaise, à un niveau équivalent au niveau A2 du cadre européen commun de référence pour les langues,

Qualités relationnelles

En formation, vous apprenez des savoirs et des savoir-faire. Ces notions sont indissociables du savoir-être. Ce dernier correspond à ce que nous sommes, à nos compétences relationnelles et prend de plus en plus d'importance dans le travail. Le candidat doit faire preuve d'humilité et savoir adapter son comportement selon la situation. Ces trois notions se complètent et ont une influence les unes sur les autres.

PROGRAMME DE FORMATION 35H - ADMISSIBILITÉ

JOURS	HEURES	MATIÈRES ENSEIGNÉES	MÉTHODES PÉDAGOGIQUES	VALIDATION
LUNDI	7H	DROIT DU TRANSPORT / RÉGLEMENTATION T3P	MAGISTRALE ET EXPOSÉE	2 QCM / QRC
MARDI	7H	SÉCURITÉ ROUTIÈRE	FEED-BACK, EXPOSÉE, JEU DE RÔLE	2 QCM / QRC
MERCREDI	7H	GESTION	FEED-BACK, MAGISTRALE ET EXERCICES	2 QCM / QRC
JEUDI	7H	DÉVELOPPEMENT COMMERCIAL ET RELATION CLIENT	DÉBATS, RETOUR D'EXPÉRIENCE, EXPOSÉE	2 QCM / QRC
VENDREDI	7H	FRANÇAIS ET ANGLAIS	JEUX DE RÔLES, SIMULATION, EXERCICES	3 QCM / QRC

JOUR	HEURE	MATIÈRES ENSEIGNÉES	MÉTHODES PÉDAGOGIQUES	VALIDATION
A DÉFINIR	2H	ÉVALUATION DE LA CONDUITE PAR UN AUDIT PRATIQUE/ MISES EN ŒUVRE DES CORRECTIONS / UTILISATION DU GPS / SIMULATION EXAMEN SUR LE CENTRE D'EXAMEN /LE PROTOCOLE D'ACCUEIL / LA RELATION CLIENT / LES DOCUMENTS DU CHAUFFEUR VTC / LA TENUE / LES SITES TOURISTIQUES DU VAL D'OISE / CARTOGRAPHIE / LA FACTURATION	DÉMONSTRATIVES, EXERCICES, SIMULATIONS	SIMULATION EXAMEN

CONTENU DE LA FORMATION ADMISSIBILITÉ AU SENS DE L'ARRETÉ DU 06/04/2017

MODULES	OBJECTIFS
RÉGLEMENTATION DU T3P	<p>Connaître la réglementation T3P, l'utilisation de la voie publique pour la prise en charge, les obligations générales relatives aux véhicules, relatives au conducteur, la composition et le rôle des divers organismes administratifs, consultatifs et professionnels, les autorités administratives et juridictions compétentes, les obligations du conducteur en matière d'assurance, les agents susceptibles de procéder à des contrôles en entreprise ou sur route prérogatives respectives ; savoir présenter les documents relatifs au conducteur et au véhicule, les sanctions administratives et/ou pénales encourues en cas d'infraction à la réglementation ainsi que les voies et délais de recours les règles relatives à la prise en charge des personnes à mobilité réduite, les dispositions relatives aux intermédiaires, les dispositions relatives aux exploitants, les modalités d'inscription au registre des VTC, les règles relatives à la capacité financière, les obligations spécifiques relatives aux véhicules d'exploitation (dimensions, puissance, âge...) et leur signalétique. Savoir établir les documents relatifs à l'exécution de la prestation de transport qui doivent être présentés en cas de contrôle. 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, sur les règles s'appliquant aux pratiques de covoiturage entre particuliers et aux offres de transport privé.</p>
SÉCURITÉ ROUTIÈRE	<p>Savoir appliquer les règles du code de la route (signalisation, règles de circulation, comportement du conducteur, usage ceinture de sécurité, utilisation des voies dédiées...), les règles de sécurité concernant l'utilisation des téléphones et ordiphones, les règles de conduite à tenir en cas d'accident. Connaître et éviter les risques liés à l'alcoolémie, l'usage de stupéfiants, la prise de médicaments, le stress, la fatigue, ; les principes de conduite rationnelle pour économiser le carburant, réduire le bruit et préserver le matériel et l'environnement, les sanctions des infractions au code de la route, la réglementation du permis de conduire (permis à points, permis probatoire, annulation, invalidation et suspension de permis), Savoir respecter les obligations en matière d'entretien et de visite technique des véhicules ; Savoir rédiger un constat amiable d'accident matériel ;</p>
GESTION	<p>Connaître et savoir appliquer les principes de base de gestion et de comptabilité, les obligations et documents comptables, les charges entrant dans le calcul du coût de revient et les classer en charges fixes et charges variables, les principes de base pour déterminer le produit d'exploitation, le bénéfice, le résultat, les charges, le seuil de rentabilité, les principes de l'amortissement. Connaître les différentes formes juridiques d'exploitation (EI, EIRL, EURL, SARL, SASU, SCOP...), les modes d'exploitation (exploitation directe, location-gérance...), les différents régimes d'imposition et déclarations fiscales, les différentes formalités déclaratives, 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, calculer le coût de revient en formule simple (formule monôme et binôme, définir la notion de marge et l'utiliser pour calculer un prix de vente.</p>
DÉVELOPPEMENT COMMERCIAL	<p>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 ; fidéliser ses clients et prospecter pour en obtenir d'autres ; mener des actions de communication pour faire connaître son entreprise, notamment par internet et les moyens numériques ; développer un réseau de partenaires favorisant l'accès à la clientèle (hôtels, entreprises...).</p>
RELATION CLIENT	<p>Calculer le prix de la mission ; Etablir les documents (facture, devis...) ; Encaisser le paiement, notamment avec un terminal de paiement électronique.</p>
FRANÇAIS	<p>Comprendre un texte simple ou des documents en lien, notamment, avec l'activité des transports. Comprendre et s'exprimer en français pour : 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.</p>

ANGLAIS	<u>Comprendre et s'exprimer en anglais</u> , au niveau A2 du Cadre Européen Commun de Référence pour les Langues, pour : accueillir la clientèle ;
---------	--

CONTENU DE LA FORMATION ADMISSION AU SENS DE L'ARRETE DU 06/04/2017

MODULES	OBJECTIFS
CONDUITE ET SÉCURITÉ	<p><u>Conduite en sécurité et respect du code de la route</u> : Intégrer son véhicule dans la circulation sur les différents types de réseaux et d'environnements routiers (agglomérations denses, routes hors agglomération, voie rapides, autoroutes) ; Respecter l'ensemble des règles du code de la route en circulation : signalisation, limitations de vitesse, priorités, usage des voies, croisements, dépassements... ; Rechercher visuellement les informations : regarder, percevoir et trier les informations sur les situations de conduite, contrôler dans les rétroviseurs, contrôler des angles morts en vision directe... ; Analyser les situations de conduite et prévoir leurs évolutions (déetecter les indices utiles, comprendre les intentions des autres usagers...) ; Adapter l'allure aux circonstances (type et état de la route, densité de circulation, conditions météorologiques) ; Respecter les distances et marges de sécurité, respecter les autres usagers et apporter toute la vigilance nécessaire aux usagers vulnérables (piétons, deux-roues) ; Appliquer les principes d'éco conduite.</p> <p><u>Souplesse de la conduite assurant le confort des passagers</u> Utiliser de manière souple et rationnelle les commandes du véhicule : lors des changements d'allure (utilisation des freins et de l'accélérateur), lors des changements de direction (maniement du volant, trajectoire), lors des changements de vitesse (sauf si boîte de vitesse automatique), Anticiper les situations de conduite et leurs évolutions afin d'éviter les décélérations ou changements de directions brutaux (ajustement de l'allure à l'approche d'un feu tricolore, anticipation des décélérations...)</p> <p><u>Prise en charge et dépose des clients et leurs bagages</u> Respecter la réglementation de l'arrêt et du stationnement ; Assurer la sécurité de l'arrêt par le choix de l'emplacement et le cas échéant par la gestion du risque (attirer l'attention des clients sur les véhicules circulant à proximité, utiliser les feux de détresse...) ; Manier correctement et précautionneusement les bagages (savoir porter des charges, charger et décharger sans abîmer les sacs et valises, savoir installer d'éventuels objets fragiles...) ;</p>
RELATION CLIENT	<p><u>Présentation générale et attitudes du candidat</u> Avoir une tenue vestimentaire correcte et adaptée à l'activité ainsi qu'une bonne présentation générale ; Avoir des attitudes et comportements adaptés (démarche, gestes, expressions, accueil des personnes à mobilité réduite) ; Être discret, courtois et respectueux du client.</p> <p><u>Accueil, comportement durant le parcours et prise de congé</u> Accueillir le client lors de sa montée dans le véhicule, de façon adaptée à l'activité ; Converser durant le parcours si le client le désire en restant neutre et discret ; veiller aux éléments de confort (température de l'habitacle, radio...) ; Prendre congé du client lors de l'arrivée au point de destination, de façon adaptée à l'activité.</p> <p><u>Vérification de l'état du véhicule avant et après la prestation</u> Veiller au bon état et à la propreté du véhicule.</p>
CONSTRUCTION DU PARCOURS ET ACCOMPAGNEMENT TOURISTIQUE	<p><u>Élaboration et suivi du parcours</u> Élaborer un parcours d'un lieu de prise en charge à un lieu de dépôse des clients ; Utiliser un GPS (programmation, suivi de l'itinéraire), et utiliser un plan ou une carte routière ; Adapter le parcours à d'éventuelles difficultés inattendues (embouteillages, travaux...). <u>Compétences spécifiques VTC</u> : Préparer un parcours en fonction de la commande des clients.</p> <p><u>Délivrance d'informations touristiques et pratiques</u> Délivrer des informations de base sur les sites et monuments d'intérêt culturel et touristique situés à proximité du lieu de l'épreuve et sur les lieux publics (gares, hôpitaux etc.). <u>Compétences spécifiques VTC</u> : Donner des informations sur les principaux éléments du patrimoine naturel et historique local et national, Savoir comment fournir des informations sur les restaurants, hôtels, magasins, services etc., en fonction des attentes du client.</p> <p><u>Compréhension et expression en langue anglaise (niveau A2)</u> Comprendre une demande relative au transport exprimée en anglais par le client (temps de trajet, point de dépôse ; s'exprimer en anglais pour apporter une</p>

	réponse simple à la demande du client. Compétences spécifiques VTC Savoir s'exprimer au téléphone en anglais pour confirmer une réservation ou apporter des informations complémentaires
FACTURATION ET PAIEMENT	Établir le prix de la prestation, facturer et procéder à l'encaissement. Calculer le prix de la course / de la mission ; Etablir les documents (facture...) ; Encaisser le paiement, notamment avec un terminal de paiement électronique. Compétences spécifiques VTC Établir un devis en réponse à une commande, préalablement à la réalisation d'une mission ; Établir une facturation.