**Objectif de la formation :**

**acquisition de l’attestation d’aptitude professionnelle de conducteur taxi ou VTC**

***Les pré-requis de la formation :***

***- Etre titulaire du permis de conduire de la catégorie B en cours de validité***

***- Ne pas être affecté par le délai probatoire***

***- Ne pas avoir d'antécédents judiciaires ou de condamnation (casier judiciaire vierge)***

***- Savoir lire et écrire le français correctement***

***- Avoir un niveau minimum scolaire en anglais (niveau 5ème)***

**Public visé : tous publics**

**Lieu de la formation : 65 cours Lieutaud 13006 MARSEILLE**

**Durée totale de formation : du lundi au vendredi, total : 140 heures**

**Dates de formation : plusieurs sessions par an**

**Horaires de formation : de 09h00 à 12h30 et de 13h30 à 17h00**

**Moyens pédagogiques : Séances de formation théorique en salle, dossier technique remis aux stagiaires, conduite sur site avec véhicule adapté.**

**Evaluation de la formation : QCM et mise en situation**

**Evaluation finale sur l’organisation et qualité pédagogique (questionnaire)**

**Modalités d'évaluation : sur examen; les sessions sont organisées par les chambres départementales des métiers et de l’artisanat .**

**Formation en présentielle: la présence des stagiaires est relevée par émargement de demi-journées.**

**PROGRAMME DE FORMATION (EN PRESENTIELLE)**

**PERIODE 1 : THEORIE :**

REGLEMENTATION DU TRANSPORT PUBLIC PARTICULIER DE PERSONNES

*Compétences communes :*

- Connaitre la réglementation s’appliquant aux différents modes de transport publics particuliers : taxis, VTC, véhicules deux ou trois roues,

- Connaitre la règlementation 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, obligation de formation continue,

- Connaître la composition et le rôle des divers organismes administratifs 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 et les conséquences à ne pas être assuré,

- Connaître les agents susceptibles de procéder à des contrôles en entreprises 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 délai de recours

- Avoir des notions sur la réglementation qui s’applique 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 règles relatives à la prise en charge des personnes à mobilité réduite

*Compétences spécifiques taxis :*

- Connaître le fonctionnement des équipements spéciaux obligatoires et du terminal de paiement électronique

- Connaître l’articulation entre les règlementations nationales et locales

- Connaître le régime des autorisations de stationnement

- Connaître les règles d’une course de taxi

- Connaître les activités complémentaires ouvertes aux taxis, service réguliers de transport, transport assis professionnalisé

*Compétences spécifiques VTC :*

- Connaître les dispositions relatives aux exploitant : les modalités d’inscription au registre des VTC, les règles relatives à la capacité financière…

- Connaître les obligations spécifiques 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.

SECURITE ROUTIERE

* Connaître la réglementation du permis de conduire (permis à points, permis probatoire, annulation, invalidation et suspension de permis)
* Les obligations en matière d’entretien et de la visite technique des véhicules
* Les règles du code de la route : limitation de vitesse, restrictions de circulation, utilisation de la ceinture de sécurité…
* Connaître les sanctions des infractions au code de la route,
* La conduite économique: les principes de conduite rationnelle pour économiser le carburant, réduire le bruit, préserver le matériel et l’environnement
* Les règles de conduite à tenir en cas d’accident, savoir rédiger un constat amiable d’accident matériel
* Les risques liés à l’alcoolémie, l’usage de stupéfiants, la prise de médicaments, le stress, la fatigue…
* Les règles de prudence pour préserver la sécurité, le téléphone portable.
* Savoir prendre en charge des passagers et leurs bagages en assurant la sécurité des personnes.

GESTION D’ENTREPRISE

*Compétences communes :*

* 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 variables, connaitre les

principes de base pour déterminer le produit d’exploitation, le bénéfice, le résultat des charges, le seuil de rentabilité, connaître les principes de l’amortissement.

- Connaître les différentes formes juridiques d’exploitation (EI, EIRL, 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 par branche (maladie, vieillesse, chômage…)

*Compétences spécifiques taxis :*

* connaître les règles de détaxation de la taxe intérieure sur la consommation des produits énergétiques (TICPE)
* connaître la réglementation relative à la taxe de stationnement.

*Compétences spécifiques VTC :*

* savoir établir un devis pour la réalisation d’une prestation et établir la facturation
* savoir calculer le coût de revient en formule simple
* savoir définir la notion de marge et l’utilisation pour calculer un prix de vente

LANGUE FRANCAISE

* comprendre un texte de 15 à 20 lignes rédigées en langue française, 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, savoir prendre congés des clients

LANGUE ANGLAISE

* accueillir la clientèle, courtoisie
* comprendre les demandes simples des clients
* demander des renseignements concernant le confort de la personne
* mener une conversation très simple durant le transport
* prendre congés des clients

CONNAISSANCE DU TERRITOIRE ET DE LA REGLEMENTATION LOCALE **(spécifique aux conducteurs de taxi)**

* connaître le territoire d’exercice de l’activité : les principaux lieux, sites, bâtiments publics et les principaux axes routiers
* connaître la règlementation locale en vigueur

DEVELOPPEMENT COMMERCIALE **(spécifique aux conducteurs VTC)**

* Connaître et comprendre les principes généraux du marketing (analyse de marché, compétitivité, détermination du prix…)
* Savoir valoriser les qualités de la prestation commerciale VTC
* Savoir fidéliser ses clients et prospecter pour élargie sa clientèle
* 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

**PERIODE 2 (PRATIQUE) :**

CONDUITE ET SÉCURITÉ

* conduite en sécurité et en respectant le code de la route
* savoir intégrer son véhicule dans la circulation sur les différents types de réseaux et d’environnements routiers,
* rechercher visuellement les informations, analyser les situations de conduite et prévoir leurs évolutions,
* adapter l’allure aux circonstances (état de la route, densité de circulation, conditions météorologiques)
* respecter les distances de sécurité
* respecter les autres usagers et apporter toute la vigilance nécessaire aux usagers vulnérables (pétons, deux roues…)
* Appliquer les règles d’éco-conduite
* souplesse de la conduite en assurant le confort des passagers
* prise en charge et dépose des clients et leurs bagages : respecter la réglementation de l’arrêt et du stationnement, assurer la sécurité de l’arrêt par le choix de l’emplacement, manier correctement et avec précaution les bagages (savoir porter des charges, charger et décharger sans abimer les sacs et les valises,…)

*Compétences spécifiques taxis :*

Se faire héler en circulation par des clients dans le cadre de la maraude et s’arrêter en toute sécurité pour les prendre en charge

Utilisation des voies réservées à la circulation des véhicules des services réguliers de transports en commun

*Compétences spécifiques VTC :* aucune

RELATION CLIENT

- Présentation général et attitude du candidat (tenue vestimentaire, démarche, expression, accueil, discrétion, courtoisie…)

- Accueil, comportement durant le parcours et prise de congé (accueil du client, mener une conversation si souhaitée, élément de confort telle que la température, la radio…, prendre congé du client de façon adaptée à l’activité)

- Vérification de l’état du véhicule avant et après la prestation (veiller au bon état et à la propreté du véhicule)

CONSTRUCTION DU PARCOURS ET ACCOMPAGNEMENT TOURISTIQUE

- Elaboration et suivi du parcours (GPS, utilisation d’un plan ou d’une carte routière)

- Adapter le parcours à d’éventuelles difficultés inattendues (embouteillage, travaux…)

*Compétences spécifiques taxis :*

- Construire l’itinéraire le plus adapté en s’appuyant sur la connaissance du territoire,

- Connaître et savoir appliquer la réglementation locale de l’exploitation des taxis

*Compétences spécifiques VTC :*

- Préparer un parcours en fonction de la commande des clients

-Délivrance d’information touristiques et pratiques (sites, monuments d’intérêt culturel et touristique proche de l’épreuve et lieux publics tels que les gares et hôpitaux)

*Compétences spécifiques taxis :* aucune

*Compétences spécifiques VTC :*

Donner les informations sur les principaux éléments du patrimoine naturel et historique local et national

FACTURATION ET PAIEMENT

- Etablir le prix de la prestation, facturer et procéder à l’encaissement

- Etablir les documents (facture…)

- Encaisser le paiement, notamment avec un terminal de paiement électronique.

*Compétences spécifiques taxis :*

Utiliser les équipements spéciaux (compteur horokilométrique, dispositif lumineux, plaque horodateur) et le Terminal de Paiement Electronique, connaître la tarification locale applicable, calculer le coût estimatif d’une course en fonction de la durée de la distance et des aléas de la circulation, établir une facture

*Compétences spécifiques VTC :*

Etablir un devis en réponse à une commande, préalablement à la réalisation d’une mission,  établir une facturation.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

MOYENS TECHNIQUES ET PEDAGOGIQUES :

Matériels utilisés :

-ordinateur portable

- POWER POINT

- véhicules équipés en double commande

- GPS, carte routière…

- système de facturation…

- Taximètre (spécificité taxi)

QUALITÉ DES FORMATEURS :

- Module T3P : intervenant professionnel du métier de taxi

- Module sécurité routière : enseignant de la conduite et de sécurité routière

- Module comptabilité : comptable

- Module français et anglais : enseignants de la conduite, diplômé universitaire et titulaire BAFM

- Connaissance du territoire : enseignants de la conduite et titulaire BAFM

- Module pratique : enseignants de la conduite, titulaire de la carte professionnelle de conducteur de taxi et titulaire BAFM.