



STAF ACADEMY
LA FORMATION PAR L'EXCELLENCE

Chauffeur VTC

Formation Préparatoire à l'examen de chauffeur VTC

Durée

▶ **50 heures**

**Nombre de
Stagiaires**

▶ **14 personnes**

Prix

▶ **1000 €**

▶ **Public**

Tout conducteur

▶ **Prérequis**

- Permis de + de 3 ans
- Casier judiciaire vierge
- Visite médicale

▶ **Objectif**

- Réussir l'examen pour l'obtention de la carte professionnelle VTC
- Acquérir les compétences et savoirs fondamentaux liés au secteur du T3P
- Intégrer les processus clefs pour développer son activité en toute autonomie
- Accroître son savoir-être et savoir-faire pour proposer un service de qualité et fidéliser ses clients
- Maîtriser la préparation de sa mission, la conduite sécurisée et la qualité de service à bord de son véhicule

▶ **Compétences**

- Maîtriser la réglementation nationale spécifique VTC
- Maîtriser le développement commercial : marketing, prospection, fidélisation, devis et facturation
- Connaître et utiliser les outils numériques : applications VTC (Uber, Bolt...), GPS, outils de gestion
- Gérer la relation client : accueil, courtoisie, discrétion, anticipation des besoins
- Gérer l'administration de l'activité : comptabilité, fiscalité, assurance
- Établir les documents relatifs à l'exécution de la prestation de transport

▶ **Méthode pédagogique**

- Théorie : exposés - débats avec support audiovisuel
- Pratique : travaux pratiques et mises en situation.

▶ **Évaluation / Examen**

- QCM à chaque journée et pour chaque matière
- Évaluations en Cours de Formation (ECF)
- Examen d'admissibilité (Epreuve écrite)
- Examen d'admission (Epreuve pratique)

▶ **Validation**

Habilitation pour l'accès à la profession de Conducteur de voiture de transport avec Chauffeur (VTC)
RS 5637

▶ **Délai d'accès**

Environ 3 semaines sous réserve de satisfaire aux pré-requis.

▶ **Agrément**

PROGRAMME

- Réglementation T3P et prévention des discriminations (7h)
- Gestion d'entreprise (7h)
- Sécurité routière (7h)
- Expression et compréhension en langue française (4h)
- Expression et compréhension en langue anglaise (3h)
- Développement commercial et gestion de l'activité VTC (7h)
- Réglementation nationale spécifique VTC (7h)

Formation Pratique (3h)

- Conduite et sécurité
- Relation client
- Construction du parcours et accompagnement touristique
- Facturation et paiement
- Exercices pratiques

MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Salle équipée d'un ensemble multimédia
- Ressources pédagogiques numériques et documentaires
- Supports pédagogiques remis aux stagiaires
- Documents visuels et fiches techniques sur la réglementation et le Code de la route
- Cas pratiques et mises en situation scénarisées
- Véhicules homologués (doubles commandes, spécificité VTC)

Les objectifs de la formation

1. Réussir l'examen pour l'obtention de la carte professionnelle

Connaître les exigences légales et réglementaires : Étudier la législation qui encadre l'activité VTC, incluant les règles de transport de personnes, les normes de sécurité, et les responsabilités des chauffeurs. Préparer les épreuves théoriques et pratiques : Maîtriser les sujets abordés lors de l'examen, incluant les épreuves de sécurité routière, la réglementation du transport, ainsi que les épreuves pratiques de conduite.

2. Acquérir les compétences et savoirs fondamentaux liés au secteur du T3P (Transport Public Particulier de Personnes)

Maîtriser la conduite professionnelle et sécurisée : Apprendre les techniques de conduite adaptées au transport de passagers, incluant la conduite souple, le respect des règles de circulation, et la sécurité routière. Connaître les outils numériques : Utiliser les applications VTC (Uber, Bolt, etc.), GPS, et autres outils de gestion nécessaires pour gérer les trajets, les réservations et optimiser son activité. Gérer l'administration de l'activité : Apprendre à gérer les aspects administratifs tels que la facturation, l'assurance, la gestion fiscale et la comptabilité.

3. Intégrer les processus clefs pour développer son activité en toute autonomie

Optimiser la gestion financière et commerciale : Comprendre les bases de la gestion financière d'une activité VTC/TAXI, incluant les revenus, les coûts et les marges, ainsi que les stratégies pour maximiser la rentabilité. Maîtriser la gestion de flotte : Comprendre l'importance de l'entretien du véhicule et savoir anticiper les réparations ou pannes pour assurer la continuité de l'activité. Développer son réseau : Mettre en place des stratégies pour obtenir des clients réguliers, travailler avec des plateformes, et développer des partenariats pour fidéliser la clientèle.

4. Accroître son savoir-être et savoir-faire pour proposer un service de qualité et fidéliser ses clients

Gérer la relation client : Développer des compétences en communication et savoir-faire relationnel : courtoisie, discrétion, anticipation des besoins, et gestion des attentes des clients. Prévenir les discriminations et les violences sexuelles et sexistes : Comprendre les obligations légales et éthiques liées à la non-discrimination, savoir reconnaître et prévenir tout comportement discriminatoire, sexiste ou inapproprié envers les passagers. Adopter un comportement professionnel : Assurer un comportement exemplaire, respectueux et adapté en toute situation, garantissant un service premium.

5. Maîtriser la préparation de sa mission, la conduite sécurisée et la qualité de service à bord de son véhicule

Préparation du véhicule et de la mission : Vérifier l'état du véhicule (nettoyage, carburant, équipements de sécurité) avant chaque mission, et s'assurer d'avoir les informations nécessaires pour répondre aux exigences des clients. Conduite sécurisée : Apprendre à conduire de façon fluide, préventive et sécurisée, tout en respectant les règles de circulation, pour garantir la sécurité des passagers. Qualité de service à bord : Offrir une expérience de transport confortable et agréable : climatisation, ambiance sereine, écoute des préférences des passagers, et respect des normes de confort et de sécurité.

Résumé : Ce programme complet permet aux futurs chauffeurs VTC/TAXI de maîtriser les aspects clés du métier : réussir l'examen pour l'obtention de la carte professionnelle, acquérir les compétences fondamentales du secteur T3P, développer leur activité en toute autonomie, offrir un service client de qualité, et assurer la sécurité ainsi que la satisfaction des passagers durant chaque mission.



Programme

A- RÉGLEMENTATION DU TRANSPORT PUBLIC PARTICULIER DE PERSONNES ET PRÉVENTION DES DISCRIMINATIONS ET DES VIOLENCES SEXUELLES ET SEXISTES (TRONC COMMUN)

Coéfficient	Durée	Note éliminatoire	Questions
3	45 minutes	6 / 20	5 QRC notées sur 2 pts chacune 10 QCM sur 1 pt chacune

Connaître la réglementation s'appliquant aux différents modes de transports publics particuliers de personnes et la prévention des discriminations et des violences sexuelles et sexistes : 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 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 matières 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

B- GESTION D'ENTREPRISE (TRONC COMMUN)

Coéfficient	Durée	Note éliminatoire	Questions
2	45 minutes	6 / 20	2 QRC notées sur 2 pts chacune 16 QCM sur 1 pt chacune

Connaître les obligations et documents comptables

Savoir identifier 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 différents régimes de déclaration et d'imposition fiscal

Connaître les différentes formes juridiques d'exploitation (EI, EURL, SARL, SASU, SCOP...) et leurs modes d'exploitation (exploitation directe, location-gérance...)

Connaître les différentes formalités déclaratives Connaître la composition et le rôle des chambres des métiers et de l'artisanat

Connaître les différents régimes sociaux (régime général, régime social des indépendants) ; comprendre les principes de cotisations et prestations par branche (maladie, vieillesse, chômage...)

Programme

B- GESTION D'ENTREPRISE (TRONC COMMUN)

Coéfficient	Durée	Note éliminatoire	Questions
3	30 minutes	6 / 20	0 QRC 20 QCM sur 1 pt chacune

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



STAF ACADEMY
LA FORMATION PAR L'EXCELLENCE

Programme

D- EXPRESSION ET DE COMPRÉHENSION EN LANGUE FRANÇAISE (TRONC COMMUN)

Coéfficient	Durée	Note éliminatoire	Questions
2	30 minutes	6 / 20	3 QRC notées sur 2 pts chacune 7 QCM sur 2 pts chacune

Comprendre un texte de 15 à 20 lignes rédigé en langue française

Savoir analyser méthodologiquement un texte

Maîtriser quelques notions de culture générale



STAF ACADEMY
LA FORMATION PAR L'EXCELLENCE

Programme

E- EXPRESSION ET DE COMPRÉHENSION EN LANGUE ANGLAISE (TRONC COMMUN)

Coéfficient	Durée	Note éliminatoire	Questions
1	30 minutes	4 / 20	0 QRC 20 QCM sur 1 pt chacune

Savoir accueillir la clientèle

Comprendre les demandes des clients

Savoir demander des renseignements concernant le confort de la clientèle

Savoir mener une conversation très simple



STAF ACADEMY
LA FORMATION PAR L'EXCELLENCE

Programme

F- LE DÉVELOPPEMENT COMMERCIAL ET LA GESTION DE L'ACTIVITÉ DE VOITURE DE TRANSPORT AVEC CHAUFFEUR

Coéfficient	Durée	Note éliminatoire	Questions
3	30 minutes	6 / 20	4 QRC notées sur 2 pts chacune 12 QCM sur 1 pts chacune

Connaître 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 des clients et prospecter pour en obtenir d'autres

Connaître 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...)

Le devis pour la réalisation d'une prestation et la facturation Savoir calculer le coût de revient en formule simple

Savoir définir la notion de marge et l'utiliser pour calculer le prix de vente



STAF ACADEMY
LA FORMATION PAR L'EXCELLENCE

Programme

G- LA RÉGLEMENTATION NATIONALE SPÉCIFIQUE DE L'ACTIVITÉ DE VOITURE DE TRANSPORT AVEC CHAUFFEUR

Coéfficient	Durée	Note éliminatoire	Questions
3	20 minutes	6 / 20	2 QRC notées sur 4 pts chacune 6 QCM sur 2 pts chacune

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