



PROGRAMME DE FORMATION

Siège social : 130 chemin de Saint Joseph 83570 Montfort-sur-Argens - Etablissement : 61, Rue du Rouet 13008 Marseille

Tél. 07.67.84.41.94 | Mail : c3m.formations@gmail.com

N° Siret : 90972805700011 RCS MARSEILLE / RCS DRAGUIGNAN

Déclaration d'activité préfet Région PACA N° : 93830670683

OBJECTIFS DE LA FORMATION

Les objectifs de la formation sont de préparer le candidat aux épreuves d'admissibilité (théorie) et d'admission (pratique).

Pour accéder à la formation le candidat doit :

- Être titulaire d'un permis en cours de validité et non affecté par le délai probatoire.
- Avoir une pièce d'identité en cours de validité
- Ne pas être inscrit au registre du casier judiciaire B2
- Avoir un niveau en langue française suffisant pour suivre la formation (degré 3)

APTITUDES : être apte physiquement à la conduite (le certificat d'aptitude sera délivré par un médecin agréé par la Préfecture).

COMPETENCES : réussir les tests de positionnement avant l'entrée en formation.

DELAIS D'ACCES : en fonction du mode de financement de la formation les délais peuvent varier d'une administration à une autre (voir directement avec l'organisme financeur)

METHODES MOBILISEES : démonstrative, active, affirmative, interrogative.

MODALITES D'EVALUATIONS :

Cours théoriques : QCM et QRC, exercices pendant la formation et suivi post formation

Cours pratiques : diverses mises en situations pour évaluer les différentes compétences à acquérir pour l'obtention de l'épreuve d'admission (conduite et sécurité, relation client, construction du parcours, facturation et paiement).

ACCESSIBILITE : nos locaux sont accessibles aux personnes à mobilité réduite. Une référente handicap (Zora CHIBATI) est présente pour vous accueillir (sur rendez-vous) et voir avec vous comment nous pouvons adapter la formation à vos besoins.

Siège social : 130 chemin de Saint Joseph 83570 Montfort-sur-Argens - Etablissement : 61, Rue du Rouet 13008 Marseille

Tél. 07.67.84.41.94 | Mail : c3m.formations@gmail.com
N° Siret : 90972805700011 RCS MARSEILLE / RCS DRAGUIGNAN

Déclaration d'activité préfet Région PACA N° : 93830670683

PROGRAMME DE FORMATION INITIALE 140 heures

PREPARATION A L'EXAMEN DE CONDUCTEUR DE VOITURE DE TRANSPORT AVEC CHAUFFEUR (V.T.C.) – Formule Premium

Accès à l'activité de conducteur de voiture de transport avec chauffeur, avec examen :

- Epreuve d'admissibilité (théorie) : Les épreuves d'admissibilité sont réalisées sous la forme de questions à choix multiples et de questions à réponses courtes.
- Epreuve d'admission (pratique) : L'épreuve d'admission consiste en une mise en situation pratique de réalisation, selon l'examen auquel le candidat postule, d'une course ou d'une mission de transport en voiture de transport avec chauffeur.

DURÉE DE LA FORMATION : 140 HEURES

Préparation à l'épreuve d'admissibilité : 105 HEURES

- Réglementation du transport public particulier de personnes 12 heures
- Sécurité routière 14 heures
- Gestion 21 heures
- Compréhension et expression en langue française 09 heures
- Compréhension et expression en langue anglaise 19 heures
- Développement Commercial 16 heures
- Réglementation nationale spécifique de l'activité VTC 07 heures
- Examen blanc + correction 07 heures

Préparation à l'épreuve d'admission : 15 HEURES

- Conduite et sécurité 03 heures
- Relation client 04 heures
- Construction du parcours et accompagnement touristique 04 heures
- Facturation et paiement 04 heures

Modules complémentaires : 20 HEURES

- Prospection téléphonique 04 heures
- Développer son réseau 04 heures
- Elaborer une prestation touristique 06 heures
- Accompagner un groupe de touristes 06 heures

Contenu de l'offre :

Démarche pédagogique : cours théoriques et pratique

Prérequis :

Être titulaire d'un permis B hors délai probatoire

Formateurs :

Tous nos formateurs ont les diplômes et accréditations
Pour enseigner

Profils concernés : Tout public

Modalités d'évaluations :

Évaluation des prérequis
Évaluations diverses en cours de formation
Évaluation des compétences acquises en formation
Suivi post formation

Lieu de formation : présentiel et distanciel

Formation en groupe : 12 personnes

Siège social : 130 chemin de Saint Joseph 83570 Montfort-sur-Argens - Etablissement : 61, Rue du Rouet 13008 Marseille

Tél. 07.67.84.41.94 | Mail : c3m.formations@gmail.com
N° Siret : 90972805700011 RCS MARSEILLE / RCS DRAGUIGNAN

Déclaration d'activité préfet Région PACA N° : 93830670683

PROGRAMME DE FORMATION DÉTAILLÉ – 140 HEURES

Préparation examen d'admissibilité :

105 HEURES

A - Réglementation du transport public particulier de personnes

2 heures

Réglementation s'appliquant aux différents modes de transports publics particuliers taxis, VTC, véhicules motorisés à deux ou trois roues.

- 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.
- Obligations générales relatives aux véhicules.
- Obligations relatives aux conducteurs. Conditions d'accès et d'exercice de la profession, obligation de formation continue.
- Composition et le rôle de divers organismes administratifs, consultatifs et institutionnels.
- Autorités administratives et juridictions compétente dans le cadre de l'activité du transport public particulier de personnes.
- Obligations du conducteur en matière d'assurance, l'identification des assurances obligatoires et les conséquences à ne pas être assuré.
- 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.
- 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.
- Sanctions administratives et/ou pénales encourues en cas d'infraction à la réglementation ainsi que les voies et délais de recours.
- Règles relatives à la prise en charge des personnes à mobilité réduite.
- Notions sur la réglementation s'appliquant aux transports collectifs assurés sous la forme de services occasionnels ainsi que sur le transport à la demande.
- Notions sur les règles s'appliquant aux pratiques de covoiturage entre particuliers et aux offres de transport privés.
- Dispositions relatives aux intermédiaires, en ce qui concerne la relation avec le conducteur.
- Obligations spécifiques relatives aux véhicules d'exploitation (dimensions, puissance, Âge, ...), et leur signalétique.
- Dispositions spécifiques relatives aux exploitants : inscription au registre des VTC, règles relatives à la capacité financière.
- Etablir les documents relatifs à l'exécution de la prestation de transport qui doivent être présentés en cas de contrôle.

B - Gestion

21 heures

- Principes de bases de gestion et de comptabilité - les obligations et documents comptables.
- Charges entrant dans le calcul du coût de revient et les classer en charges fixes et en charges variables.
- Principe de base pour déterminer le produit d'exploitation, le bénéfice, le résultat, les charges, le seuil de rentabilité.
- Principe de l'amortissement.
- Formes juridiques d'exploitation (EI, EURL, SARL, SASU, SCOP...).
- Mode d'exploitation (exploitation directe, location-gérance...).
- Différents régimes d'imposition et déclarations fiscales.
- Formalités déclaratives.
- Composition et le rôle des Chambres des Métiers et de l'Artisanat.
- Différents régimes sociaux (régime général, régime social des indépendants). Comprendre les principes des cotisations et prestations par branche (maladie, vieillesse, chômage...).
- Devis pour la réalisation d'une prestation et établir la facturation.
- Coût de revient en formule simple (formule monôme et formule binôme).
- Notion de marge et l'utiliser pour calculer un prix de vente.

Siège social : 130 chemin de Saint Joseph 83570 Montfort-sur-Argens - Etablissement : 61, Rue du Rouet 13008 Marseille

Tél. 07.67.84.41.94 | Mail : c3m.formations@gmail.com

N° Siret : 90972805700011 RCS MARSEILLE / RCS DRAGUIGNAN

Déclaration d'activité préfet Région PACA N° : 93830670683

C - Sécurité routière :

14 heures

Règles du code de la route (signalisation, règles de circulation, comportement du conducteur, usage ceinture de sécurité, utilisation de voies dédiées, ...).

- Risques liés à l'alcoolémie, l'usage de stupéfiants, la prise de médicaments, le stress, la fatigue.
- Principe de conduite rationnelle pour économiser le carburant, réduire le bruit et préserver le matériel et l'environnement.
- Règles de sécurité concernant l'utilisation des téléphones et ordiphones dans les véhicules.
- Obligations en matière d'entretien et de visite technique des véhicules.
- Règles de conduite à tenir en cas d'accident (protection des victimes, alerte des secours, premiers secours à porter, ...).
- Constat amiable d'accident matériel.
- Sanctions et infractions au code de la route.
- Réglementation du permis de conduire (permis à points, permis probatoire, annulation, invalidation et suspension du permis de conduire).
- Prise en charge des passagers et leurs bagages en assurant la sécurité des personnes et des biens.

D - Compréhension et expression en langue française

09 heures

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 simples des clients.
- Interroger les clients sur leur confort.
- Tenir une conversation neutre et courtoise avec les clients durant le transport.
- Prendre congé des clients.

E - Compréhension et expression en langue anglaise

19 heures

Comprendre et s'exprimer en anglais, au niveau A2 du Cadre Européen Commun de Référence pour les langues, pour :

- 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.

F - Développement commercial

16 heures

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 son entreprise, notamment par internet et les moyens numériques.
- Savoir développer un réseau de partenaires favorisant l'accès à la clientèle (hôtels, entreprises, ...).

G - Réglementation nationale spécifique de l'activité VTC

07 heures

- Connaître les dispositions applicables aux exploitants : les modalités d'inscription au registre des VTC, les règles relatives à la capacité financière, etc...
- 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.

Siège social : 130 chemin de Saint Joseph 83570 Montfort-sur-Argens - Etablissement : 61, Rue du Rouet 13008 Marseille

Tél. 07.67.84.41.94 | Mail : c3m.formations@gmail.com

N° Siret : 90972805700011 RCS MARSEILLE / RCS DRAGUIGNAN

Déclaration d'activité préfet Région PACA N° : 93830670683

Mise en situation - Examen blanc théorique :**07 heures**

- Examen blanc en conditions réelles.
- Correction et analyse

H - Préparation examen d'admission :**15 HEURES****1 - Conduite et sécurité****03 heures**

- Conduite et sécurité et respect du code de la route.
- 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'écoconduite.
- Souplesse de la conduite assurant le confort des passagers.
- Prise en charges et dépose des clients et de leurs bagages.
- Respecter la réglementation de l'arrêt et du stationnement.
- Assurer la sécurité 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).

2 - Relation client**04 heures**

- Présentation générale et attitude du candidat.
- 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 courtois, discret et respectueux du client.
- Accueil, comportement durant le parcours, prise de congés.
- 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.
- Vérification de l'état du véhicule avant et après la prestation.

3 - Construction du parcours et accompagnement touristique**04 heures**

- Elaboration et suivi du parcours.
- Elaborer un parcours d'un lieu de prise en charge à un lieu de dépose 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 (embouteillage, travaux, ...).
- Préparer un parcours en fonction de la commande du client.
- Délivrance d'informations touristiques et pratiques, telles que délivrer des informations de base sur les sites et monuments d'intérêt culturel et touristiques à proximité du lieu de l'épreuve et sur les lieux publics (gares, hôpitaux, ...).

4 - Facturation et paiement**04 heures**

- Établir le prix de la prestation, un devis en réponse à une commande, préalablement à la réalisation d'une mission.
- Calculer le prix de la course / de la mission.
- Établir une facturation. Pour les taxis, utiliser les équipements spéciaux.
- Encaisser le paiement, notamment avec un terminal de paiement électronique.

Siège social : 130 chemin de Saint Joseph 83570 Montfort-sur-Argens - Etablissement : 61, Rue du Rouet 13008 Marseille

Tél. 07.67.84.41.94 | Mail : c3m.formations@gmail.com
N° Siret : 90972805700011 RCS MARSEILLE / RCS DRAGUIGNAN

Déclaration d'activité préfet Région PACA N° : 93830670683

Modules complémentaires exclusifs C3M FORMATIONS

20 HEURES

I - Prospection téléphonique

4 heures

Préparation de l'entretien téléphonique

- Le fond
- La forme
- L'environnement spatio-temporel

Préparer un guide d'entretien téléphonique

- Le barrage secrétaire
- Le plan d'appel méthode CROC
- Le traitement des objections
- Optimiser les messages répondeurs

II - Développer son réseau

4 heures

- 1 - Identifier un réseau de partenaires
- 2 - sélectionner et développer un réseau de partenaires

III - Elaborer une prestation touristique

6 heures

Objectifs : être capable d'analyser son environnement (demande, offre...)

Être capable de concevoir une prestation sur-mesure et à la demande. Être capable de rechercher des partenaires. Être capable de promouvoir son offre sur les réseaux sociaux

1. Caractériser la demande

- Choix de la prestation (brainstorming en groupe)
- Elaboration du cahier des charges (travail individuel)

2. Concevoir le produit touristique

- A. rechercher des informations sur le territoire et les sites touristiques (travail individuel)
- B. Rechercher les prestataires et fournisseurs (travail individuel)
- C. l'aspect touristique et technique
- D. Montage du produit

3. Déterminer le prix et présenter l'offre

- A. Les coûts dans une prestation touristique
- B. Evaluer le coût de production
- C. Présenter son offre au client

IV - Accompagnement d'un groupe de touristes

6 heures

I - Préparer une mission d'accompagnement d'un groupe de touristes

- a) le rôle de l'accompagnateur
- b) les compétences de l'accompagnateur
- c) l'organisation de l'accompagnement
 - La préparation de l'accompagnement
 - La prise de contact avec le groupe
 - La gestion des dysfonctionnements

II - Appliquer les règles de sécurité dans l'accompagnement des touristes

- a) les règles en matière de sécurité
- b) les tâches à accomplir par l'accompagnateur

Siège social : 130 chemin de Saint Joseph 83570 Montfort-sur-Argens - Etablissement : 61, Rue du Rouet 13008 Marseille

Tél. 07.67.84.41.94 | Mail : c3m.formations@gmail.com

N° Siret : 90972805700011 RCS MARSEILLE / RCS DRAGUIGNAN

Déclaration d'activité préfet Région PACA N° : 93830670683