

DEROULEMENT DE LA FORMATION

COMPLETE TAXI

Réglementation du transport public particulier de personnes

Compétences communes :

- 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 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 de 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

Gestion

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

Sécurité routière

Compétences communes :

- 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 ordinateur 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

Français

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 congés des clients

Anglais

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 congés des clients

Connaissances territoire et de la réglementation locale (spécifique aux conducteurs de taxi)

Connaître le territoire d'exercice de l'activité : les principaux lieux, sites, bâtiments publics et les principaux axes routier

- Connaître la réglementation locale en vigueur

Epreuve pratique

Conduite en sécurité et respect du code de la route

- Intégrer son véhicule dans la circulation sur les différents types de réseaux et d'environnement routiers (agglomérations denses, routes hors agglomération, voie rapides, autoroutes...)
- Respecter l'ensemble des règles du code de la route en circulation : signalisation, limitation 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 (détecter les indices, comprendre les intentions des autres usagers ...)
- Adapter l'allure aux circonstances (types 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 autres usagers vulnérables (piétons, deux-roues)
- Appliquer les principes d'écoconduite

Souplesse de la conduite assurant le confort des passagers

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, anticipations des décélérations...)

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 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 précautionnement les bagages (savoir porter des charges, charger et décharger sans abîmer les sacs et valises, savoir installer d'éventuels objets fragiles...)

Compétences spécifique 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
- Le cas échéant (dans la mesure où la réglementation le permet), utilisation des voies réservées à la circulation des véhicules des services réguliers de transports en commun

Relation client

Présentation générale et attitudes 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 discret, courtois et respectueux du client

Compétences spécifique taxis : aucune

Accueil, comportement durant le parcours et prise de congés :

- Accueillir le client lors de sa montée dans le véhicule, de façon adaptée à l'activité
- Conserver durant le parcours si le client le désire en restant neutre et discret, veiller aux éléments de confort (température de l'habitacle, radio...)
- Prendre congés du client lors de l'arrivée au point de destination, de façon adaptée à l'activité

Compétences spécifiques taxi : aucune (contexte de la mise en situation adapté)

Vérification de l'état du véhicule avant et après la prestation

- Veiller au bon état et à la propreté du véhicule

Compétences spécifiques taxis : aucune

Construction du parcours et accompagnement touristique

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...)

Compétences spécifiques taxis : Construire immédiatement, en réponse à la demande du client pris en charge, 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

Délivrance d'informations touristiques et pratiques

- Délivrer des informations de base sur les sites et monuments d'intérêt culturel et touristiques situés à la proximité du lieu de l'épreuve et sur les lieux publics (gares, hôpitaux etc...)

Facturation et paiement

Etablir le prix de la prestation, facturer et procéder à l'encaissement. Pour les taxis, utiliser les équipements spéciaux

- Calculer le prix de la course/de la mission
- Etablir les documents (facture...)
- Encaissement le paiement, notamment avec le terminal de paiement électronique

Compétences spécifiques taxis : Utiliser des équipements spéciaux (compteur horokilométrique, dispositif lumineux, plaque, horodateur, imprimante) et le terminal électronique (TPE) et contrôler leur bon fonctionnement

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

Etablir une facture