

## **Référentiel de connaissances pour les épreuves théoriques**

### **REGLEMENTATION 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 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.

#### **Compétences spécifiques taxis :**

- Connaître le fonctionnement des équipements spéciaux obligatoires et du terminal de paiement électronique ;
- Connaître l'articulation entre les réglementations nationales et locales ;
- Connaître le régime des autorisations de stationnement ;
- Connaître les règles de tarification d'une course de taxi ;
- Connaître les activités complémentaires ouvertes aux taxis : services réguliers de transport, transport assis professionnalisé (TAP).

#### **Compétences spécifiques VTC :**

- 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.

## **SECURITE ROUTIERE**

### **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 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.

### **Aucune compétences spécifiques taxis ou VTC**

## **GESTION**

### **Compétences communes**

- 1 - 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 principes de l'amortissement.

2 - Connaître les différentes formes juridiques d'exploitation (EI, EURL, SARL, SASU, SCOP...);

- connaître les modes d'exploitation (exploitation directe, location-gérance...).

3 - Connaître les différents régimes d'imposition et déclarations fiscales.

4 - Connaître les différentes formalités déclaratives.

5 - Connaître la composition et le rôle des chambres des métiers et de l'artisanat.

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

### **Compétences spécifiques taxis :**

- Connaître les règles de détaxation partielle 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 (formule monôme et binôme) ;

- Savoir définir la notion de marge et l'utiliser pour calculer un prix de vente.

## **FRANCAIS**

1 – Comprendre un texte simple ou des documents en lien, notamment, avec l'activité des transports.

2 - 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.

## **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 congé 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 réglementation locale en vigueur.

### **DEVELOPPEMENT COMMERCIAL (spécifique aux conducteurs de voiture de transport avec chauffeur)**

- 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 ;
- Savoir fidéliser ses clients et prospecter pour en obtenir d'autres ;
- 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 (hôtels, entreprises...).

## **Référentiel de compétences de l'épreuve pratique.**

### **A CONDUITE ET SÉCURITÉ**

#### **A – 1 Conduite en sécurité et respect du code de la route**

- 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 (détecter 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.

#### **A – 2 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, anticipation des décélérations...)

#### **A – 3 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 précautionneusement les bagages (savoir porter des charges, charger et décharger sans abîmer les sacs et valises, savoir installer d'éventuels objets fragiles ... ) ;

#### ***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.*

- *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*

### ***Compétences spécifiques VTC***

*Aucune*

## **B - RELATION CLIENT**

### **B – 1 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 spécifiques taxis***

*Aucune*

### ***Compétences spécifiques VTC***

*Aucune*

### **B – 2 Accueil, comportement durant le parcours et prise de congé**

- 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.

### ***Compétences spécifiques taxis***

*Aucune (contexte de la mise en situation adapté)*

### ***Compétences spécifiques VTC***

*Aucune (contexte de la mise en situation adapté)*

### **B-3 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*

### **Compétences spécifiques VTC**

*Aucune*

## **C - CONSTRUCTION DU PARCOURS ET ACCOMPAGNEMENT TOURISTIQUE**

### **C – 1 Élaboration et suivi du parcours**

- Élaborer 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 (embouteillages, 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.*

*Connaitre et savoir appliquer la réglementation locale de l'exploitation des taxis*

### **Compétences spécifiques VTC**

*Préparer un parcours en fonction de la commande des clients.*

### **C – 2 Délivrance d'informations touristiques et pratiques**

- 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)

### **Compétences spécifiques taxis**

*Aucune*

### **Compétences spécifiques VTC**

*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.*

## **D - FACTURATION ET PAIEMENT**

**D -1 Établir 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...) ;
- Encaisser le paiement, notamment avec un terminal de paiement électronique.

***Compétences spécifiques taxis***

*Utiliser des équipements spéciaux (compteur horokilométrique, dispositif lumineux, plaque, horodateur, imprimante) et le terminal de paiement 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*

***Compétences spécifiques VTC***

*Établir un devis en réponse à une commande, préalablement à la réalisation d'une mission ;*

*Établir une facturation.*