

## Les différentes phases du contrôle

---

**ANALYSER L'ENVIRONNEMENT**

En fonction du lieu, de l'arrêt ou du type de service, du temps, de l'équipe et des événements, adapter la technique du contrôle appropriée.

(« Descente », « montée », « embarqué »)

**ACCUEILLIR**

Dire « bonjour » (formule de politesse)  
Présenter sa fonction (se présenter)  
Annoncer le contrôle

**ECOUTER ACTIVEMENT**

Regarder le client  
Etre attentif et empathique  
Questionner

**ANALYSER**

Tenir compte de l'environnement immédiat  
Etre attentif aux attitudes du client  
Evaluer le comportement  
Vérifier les informations données si possible

**DECIDER**

Choisir la pratique la plus cohérente, la plus adaptée et la plus équitable pour le client.  
En cas de doute, aller dans le sens du client  
Limiter les risques de conflit pour ne pas nuire à l'image du métier  
Eviter de développer de la violence

**AGIR**

Inciter au respect de la règle  
Appliquer la mesure tolérante ou même faire une indulgence  
Encaisser sur place ou verbaliser  
Donner le choix si possible  
Toujours rappeler la règle

**SALUER**

Formule de politesse adaptée