

Tableau de la dissuasion

Consignes : il y a plusieurs types de clients face à la validation du titre de transport.

Sur votre réseau, quel est le pourcentage de chaque client et quel est votre objectif pour chaque client en invitant à la validation ?

CATÉGORIES DE CLIENTS	POURCENTAGES	VOTRE OBJECTIF
Ceux qui paient toujours		
Ceux qui ne paient que si on leur demande leur titre de transport		
Ceux qui ne paient que s'ils savent qu'il y a des contrôles		
Ceux qui ne paient qu'en cas de contrôle effectif		
Ceux qui ne paient qu'en cas d'intervention de la police		
Ceux qui ne paient jamais		
TOTAL	100%	

Quelques éléments de réponse

CATÉGORIES DE CLIENTS	%	VOTRE ACTION ET VOTRE OBJECTIF
Ceux qui paient toujours		CONFORTER ET VALORISER le client dans l'acte.
Ceux qui ne paient que si on leur demande leur titre de transport		CONVAINCRE , ces clients « FLOTTANTS »
Ceux qui ne paient que s'ils savent qu'il y a des contrôles		FAIRE BASCULER la personne sur un choix de CONFORT BIEN INFORMER la ligne hiérarchique (responsable fraude, RDG, Maitrise terrain, PCC) pour que le plan de contrôle intègre cette zone
Ceux qui ne paient qu'en cas de contrôle effectif		BIEN INFORMER la ligne hiérarchique (responsable fraude, RDG, Maitrise terrain, PCC) DU CARACTERE RECIDIVISTE : pour que le plan de contrôle intègre cette zone Augmenter la probabilité du contrôle effectif sur cette zone pour inverser une pratique frauduleuse
Ceux qui ne paient qu'en cas d'intervention de la police		Organiser le passage de RELAIS (police, médiation, prévention) en informant BIEN INFORMER la ligne hiérarchique (responsable fraude, RDG, Maitrise terrain, PCC du caractère récidiviste, :
		LE DELIT D'HABITUDE peut-il être un dispositif mis en place ? (lien avec la politique de la ville, intervention avec la police, lien avec les juges, lien avec les préventeurs,...)
TOTAL	100%	