

Les interdits sur le terrain

1. Montrer du doigt un client.
2. Critiquer le client
3. Faire la morale
4. Tutoyer le client
5. Polémiquer et faire des réflexions désagréables (commentaires en cours de verbalisation)
6. Prendre parti contre un autre agent
7. Compter les PVI ou l'argent devant les clients
8. Donner une image d'inactivité
9. Fumer
10. Mâcher du chewing-gum
11. Crier
12. Poursuivre un client ou courir derrière lui (sauf agression)
13. Acculer un client contre un mur
14. Toucher physiquement un client (sauf légitime défense)
15. Demander à un client d'ouvrir son sac ou son portefeuille pour voir s'il est en possession de monnaie
16. Entraver le passage aux appareils de contrôle
17. S'asseoir dans les voitures ou sur les sièges des quais
18. Avoir des conversations personnelles que peut entendre le client
19. Conserver des effets ou des documents appartenant à un contrevenant au delà du délai nécessaire à sa verbalisation