



Parcours initial de formation Agents commerciaux de contrôle

Version
2023

Olivier MAROT

Livret du stagiaire

Table des matières

⊙ La politique sécurité	4
⊙ La politique sureté et la loi Savary	4
⊙ La politique commerciale	4
• Les bases d'une bonne connaissance de soi	7
• Les clés de l'autorité	9
• Utiliser l'outil des échelles de niveaux de pratiques de Pierre Massot appliqué au métier d'ACCO dans différents contextes	11
⊙ Le cadre légal et réglementaire de la vérification des titres de transport	14
• La protection juridique des Agents	15
⊙ Les techniques de vérifications	18
• Le constat d'infraction	20
• Le procès-verbal	21
• Les bonnes pratiques	22
• La méthode de substitution	25
• Les interdits terrain	27
• Exemples de méthode de contrôle pour les bus	28
• Le briefing	32
• Le débriefing	33
⊙ Conclusion : Bien comprendre les situations pour anticiper et agir	34

Parcours initial de Agents commerciaux de contrôle

- ⦿ Le parcours initial des Agents commerciaux de contrôle est le point de départ d'un processus de formation qui va se dérouler tout au long de la carrière.
- ⦿ Il donne à tout(e) Agent(e) nouvellement nommé(e) les clefs de compréhension pour exercer son métier :
 - Quel est l'environnement et le contexte du Groupe KEOLIS ?
 - Comment adopter une attitude commerciale en situation de vérification ?
 - Quel est le cadre légal et réglementaire de la vérification des titres de transport ?
 - Quelles techniques de vérifications pour organiser les temps et les espaces de contrôle ?
 - Comment bien comprendre les situations pour anticiper et agir ?
- ⦿ Autant de questions essentielles pour permettre à l'Agent(e) de comprendre son rôle commercial dans la lutte contre la fraude sur nos réseaux de transports publics.
- ⦿ Le groupe KEOLIS met à votre disposition un ensemble de fiches articulées autour de trois thèmes :
 - L'attitude commerciale en situation de vérification
 - le cadre légal et réglementaire de la vérification des titres de transport
 - les techniques de vérifications.
- ⦿ Ces fiches « aide-mémoire » reprennent les contenus du parcours initial des agents commerciaux de contrôle et vous permettront aussi d'aller plus loin sur ces thèmes.

Parcours initial de Agents commerciaux de contrôle

Introduction : L'environnement et le contexte de la fonction

⦿ La politique sécurité

Le Groupe KEOLIS participe à la lutte contre l'insécurité dans les transports en luttant contre la fraude. C'est **sécuriser les finances de l'entreprise, éviter la propagation du phénomène** de la fraude, **tranquilliser les lieux**, en incitant au respect des règles, grâce à une action qui doit être essentiellement commerciale.

⦿ La politique sûreté et la Loi Savary

La loi Savary distingue clairement la lutte contre la fraude de la sûreté. Cette dernière est à la charge de l'exploitant dans le cadre contractuel avec l'Autorité Organisatrice (AO). L'exploitant peut se doter pour cela d'un service interne de sûreté. **L'évolution législative depuis les années 2000 va dans le sens d'une protection accrue des agents du transport public.** Cette dernière évolution permet aussi de lever l'ambiguïté entre la sécurité et la sûreté et de faire la différence entre prévention du risque (sécurité) et la prévention de la malveillance (sûreté).

DES PARTENARIATS EFFICACES POUR UN TRAVAIL EN SYNERGIE SUR LA SÛRETÉ :

Enjeu important aux yeux de nos clients, mais aussi des agents de KEOLIS, l'organisation de la présence humaine nécessite de développer également des partenariats externes avec les forces de police, de gendarmerie, la justice et les collectivités locales. Le déploiement de ces équipes faisant alterner, aux côtés de KEOLIS, des opérations visibles d'accueil -filtrage en gare avec des missions à bord des transports collectifs, amplifie le sentiment de sûreté de chacun et renforce l'efficacité de la politique sécurité.

⦿ La politique commerciale

Les Agents commerciaux de contrôle sont, avec les conducteurs, les personnels que les clients rencontrent le plus souvent. Cependant, **tous les métiers sont concernés** par cette politique (l'exploitation, la maintenance, le marketing,...).

90% de nos clients sont en règle : les agents sont fréquemment amenés à informer un client sur son itinéraire, un titre de transport, un horaire...

Ils doivent donc faire leur **métier dans un état d'esprit commercial.**



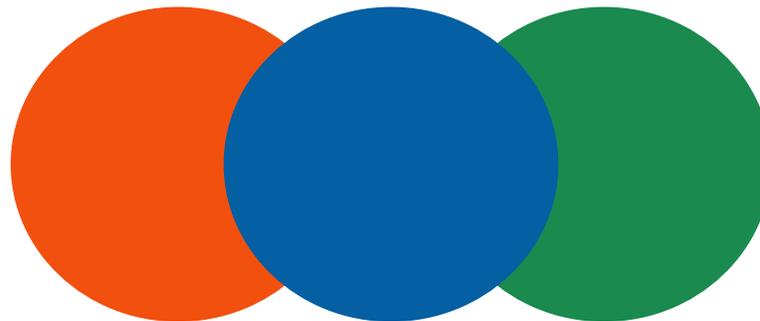
1

Une attitude commerciale de qualité en situation de vérification

Une attitude commerciale de qualité en situation de vérification

« Faire du contrôle une activité commerciale, et du fraudeur un client »

- ⊙ Les bases d'une bonne connaissance de soi
- ⊙ Les clés de l'autorité
- ⊙ L'outil des Echelles de Niveaux de Pratiques



Une attitude commerciale de qualité en situation de vérification

⦿ Les bases d'une connaissance de soi

L'intelligence émotionnelle et la maîtrise de ses émotions en situation sont essentielles pour un ACCO.

Daniel GOLEMAN, docteur en psychologie clinique et développement personnel, a publié en 1995 ***L'intelligence émotionnelle***. Dans cet ouvrage nous apprenons que nous exagérons la valeur et l'importance du QI (Quotient intellectuel) et l'importance de la raison pure.

D. Goleman nous démontre que notre « Raison » est inutile lorsque nous sommes sous l'emprise de nos émotions. Cette remarque est intéressante pour toute personne exerçant une activité « à germe conflictuel » comme l'est la vérification des titres de transport.

• 1. Le cerveau émotionnel (ou reptilien)

Emotion signifie "mettre en mouvement". Et pour l'essentiel, toutes les émotions sont des incitations à l'action.

Nous devons être attentifs : dans le dialogue que jouent à chaque instant nos deux cerveaux, le cerveau émotionnel a la capacité de court-circuiter le cerveau rationnel !

• 2. La nature de l'intelligence émotionnelle

Les individus se répartissent en 3 catégories selon leurs rapports avec leurs émotions :

- Ceux qui ont conscience d'eux-mêmes et savent maîtriser et ajuster leurs émotions
- Ceux qui se laissent submerger par leurs émotions et perdent toute distanciation
- Ceux qui acceptent leurs dispositions d'esprit sans réagir : avec le sourire pour les optimistes, avec une tendance dépressive pour les pessimistes
- Il est utile pour vivre en société de savoir remarquer et interpréter les émotions de son interlocuteur et de pouvoir y répondre.

Une attitude commerciale de qualité en situation de vérification

● 3. L'intelligence émotionnelle appliquée

Une stratégie efficace pour contenir la fureur de quelqu'un consiste à manifester de l'empathie pour ses émotions et son point de vue puis à lui faire considérer un autre point de vue, associé à des émotions plus positives. C'est une sorte de **judo psychologique**.

Les précautions à prendre pour qu'une discussion (et à terme une relation) ne dégénère pas sont simples au fond : s'en tenir au sujet de la discussion, faire preuve d'empathie et de sang froid. Le plus souvent, lorsqu'une personne en colère sent que son point de vue a été entendu et ses sentiments compris, elle se calme.

● 4. Quand l'intelligence émotionnelle manque...

Un individu agressif témoigne en général d'un défaut de maîtrise émotionnelle : il pose comme postulat que les autres sont hostiles ou menaçants. Dès qu'il perçoit une menace, il passe à l'acte sans réfléchir (en mode reptilien). Or plus il se comporte ainsi, plus l'agressivité devient pour lui automatique. Son répertoire de réactions alternatives - la politesse, l'humour, la distanciation - s'appauvrit. Son intelligence émotionnelle se limite à son agressivité.

La colère est presque toujours une réaction primaire. Derrière elle se cache de la peur, de la jalousie, une vexation... Nous avons toujours le choix de réagir à une émotion ; et plus nous avons de choix, plus nous les pratiquons, plus notre vie s'enrichit... et moins la colère s'invite !

⊙ En conclusion :

Pour savoir être maître de nous-mêmes et être justes envers les autres, la volonté doit placer les émotions sous le contrôle de la raison.

Une attitude commerciale de qualité en situation de vérification

⦿ Les clés de l'autorité

- L'autorité implique avant tout une relation qui repose sur une différence de statut.
- L'autorité est indissociable de légitimité qui s'inscrit dans un cadre institutionnel. Elle a pour fonction de protéger.
- L'autorité nous permet d'obtenir les résultats visés avec le moindre coût économique, social et psychologique.

Elle peut être représenté par le rapport suivant :



On peut ainsi mesurer son autorité réelle par l'écart entre ce qui est exécuté et ce qu'on avait demandé, ordonné ou requis.

L'autorité ne se décrète pas, Elle se cultive. Elle s'acquière non par la force, mais **par l'adoption de certains comportements, de certaines pratiques** qu'il nous appartient de systématiser.

Une attitude commerciale de qualité en situation de vérification

Les indications à l'autorité

Assumer son rôle	Garder la maîtrise de soi	Être à l'écoute des autres
Le regard que l'on porte a une forte influence sur le comportement de l'autre. Il faut rester authentique. Ne vous déguisez pas en quelqu'un d'autre !	Répondre posément permet de prendre du pouvoir. Être capable de trier les faits des émotions. Ne pas avoir un comportement contraire aux valeurs de l'entreprise.	Le respect de l'autre et des différences est déterminant. Vous n'appliquez pas la même argumentation en fonction de vos interlocuteurs.

○ Règle à retenir pour un agent commercial de contrôle :

Le contrôleur doit être considéré non pas comme un substitut de l'autorité publique mais comme un véritable « agent commercial de contrôle ».

Vêtu d'une tenue de ville sans aucun rapport avec les uniformes des agents des forces de sécurité intérieure, avec seulement affiché le logo de l'entreprise, le contrôleur effectue son travail avec correction, politesse, et pédagogie.

Il rend compte au PC exploitation ou au PC sûreté de son réseau de tout incident. Cette vision de l'autorité donne d'ailleurs tout son sens à l'outil des Echelles des Niveaux de Pratiques.

Une attitude commerciale de qualité en situation de vérification

- ⊙ **Utiliser l'outil des Echelles de Niveaux de Pratiques de Pierre Massot appliqué au métier d'ACCO dans différents contextes**

- **Une logique basée sur un taux d'anomalies et l'efficacité :**

Les clients ne réagissent pas forcément comme on aurait pu le prévoir ; il existe des différences plus ou moins grandes ou plus ou moins aléatoires.

La compétence, comme réponse face à ces situations réelles, se décline sur plusieurs niveaux en fonction de l'ampleur des distorsions auxquelles l'agent doit faire face.

- ⊙ **La matrice des échelles :**

Cette logique prend la forme d'une matrice des échelles de niveaux de pratique et de conduite auxquelles toutes les échelles se réfèrent. Cette matrice définit simplement le niveau de traitement des anomalies et les répercussions sur l'environnement immédiat.

Ces quatre niveaux de compétences (ENP) ont un intérêt et des conséquences sur soi, la situation et l'environnement.

Une attitude commerciale de qualité en situation de vérification

⦿ Les 4 niveaux

- **Niveau 4** : Pratique d'excellence

L'Agent compense et répare les distorsions, celles des autres et celles de l'environnement. Il fait progresser le processus

- **Niveau 3** : Pratique standard

L'Agent se débrouille pour rester opérationnel. Il compose avec les distorsions dans sa propre sphère sans s'occuper des répercussions au-delà.

- **Niveau 2** : Pratique passive et d'ignorance volontaire des règles

L'Agent ne traite pas les distorsions. Il reproduit le même comportement en toutes circonstances. Il exécute le modèle minimum.

- **Niveau 1** : Pratique nuisible à l'entreprise

L'Agent génère par son attitude des distorsions même confrontée à des situations normales. Son travail est incomplet et puissamment perturbateur pour ses collègues.

Voir Annexe : Matrice des Echelles de Niveaux de Pratiques (adaptation des outils du Cabinet Axiome C de Pierre Massot).

Le rôle commercial des Agents est plus que jamais fondamental pour éviter les dérives de certains comportements et ses conséquences sur la disponibilité des équipes.



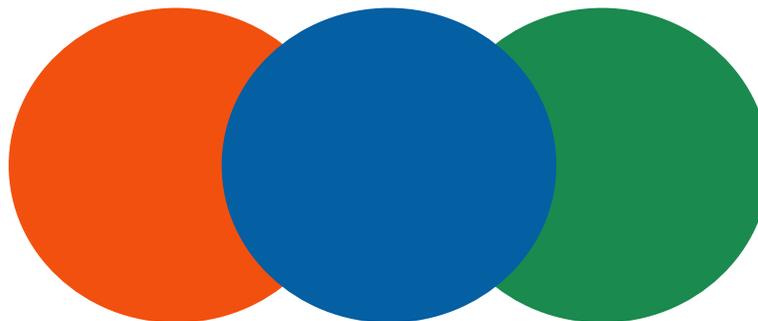
2

Le cadre légal et réglementaire de la vérification des titres de transport

Le cadre légal et réglementaire de la vérification des titres de transports

« Les Agents doivent parfaitement maîtriser la réglementation qui leur octroie des pouvoirs mais leur impose aussi des devoirs. »

- ⊙ La protection juridique des Agents
- ⊙ Les droits des Agents



Le cadre légal et réglementaire de la vérification des titres de transport

⊙ Les bases d'une connaissance de soi

- Le cadre légal est très strict dans ce domaine, il faut avoir en mémoire un principe fondamental, c'est le non recours à la coercition pour les contraventions. En contrepartie, la qualité d'agent « délégataire de service public » est protégée par la loi et insulter, menacer ou frapper un agent commercial de conduite ou un agent commercial de contrôle constitue une circonstance aggravante et appelle une réponse pénale claire.

A ce jour, les Agents des transporteurs disposent de pouvoirs de lutte contre la fraude en vertu des articles 2241-1 à 2241-7 du code des transports.

Les Agents doivent parfaitement maîtriser la réglementation qui leur octroie des **pouvoirs** mais leur impose aussi des **devoirs**.

⊙ La protection juridique des Agents

Au fil des années la réglementation a assuré une meilleure protection pour les Agents chargés d'une mission de service public et de l'espace transport. Toutes les infractions commises au préjudice d'un agent du transport dans l'exercice de ses missions sont aggravées.

IMPORTANT : la protection juridique des Agents sera facilitée par une remontée de témoignages précis lors des incidents dont ils pourront être victimes.

Dans ce but, les Agents doivent transmettre à l'exploitant les informations concernant l'incident de la manière la plus exhaustive possible, et cela dans les meilleurs délais.

Il est clair que l'agent en mission est protégé, mais il en est de même du client dès lors qu'il est dans l'espace transport.

IMPORTANT : un Agent ne peut en aucun cas exercer des violences volontaires.

Le cadre légal et réglementaire de la vérification des titres de transport

Voici en détails l'ensemble des faits commis à l'égard d'un agent en mission condamnable :

NATURE DES FAITS	DÉFINITION	CADRE LÉGAL	SANCTION
Violences physiques	Acte délibéré ou non, provoquant chez celui qui en est la victime, un trouble physique ou moral comportant des conséquences dommageables pour sa personne ou pour ses biens.	Article 222-13 du Code Pénal	Les violences, même légères (n'entraînant aucun arrêt de travail, ou un arrêt inférieur à 8 jours), sont passibles de 3 ans d'emprisonnement et 45 000 euros d'amende .
Menaces et actes d'intimidation	Il s'agit de la menace de commettre un crime ou un délit (menace de violences) ou menace sur les biens.	Article 433-3 du Code Pénal	2 ans d'emprisonnement et 30 000 euros d'amende. En cas de menace de mort la sanction est aggravée et portée à 5 ans.
Outrage	« Constituent un outrage les paroles, gestes ou menaces, [...] adressés à une personne chargée d'une mission de service public, dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de sa mission, et de nature à porter atteinte à sa dignité ou au respect dû à la fonction dont elle est investie. »	Article 26 de la loi du 15 juillet 1845 Article 433-5 du Code Pénal	6 mois de prison et de 7 500 euros d'amende. Lorsqu'il est commis en réunion, l'outrage est puni d'un an d'emprisonnement et de 15000 euros d'amende.

Le cadre légal et réglementaire de la vérification des titres de transport

Voici en détails l'ensemble des faits commis à l'égard d'un agent en mission condamnable :

NATURE DES FAITS	DÉFINITION	CADRE LÉGAL	SANCTION
Représailles	Les représailles envers un agent sont assimilées à des violences volontaires.	Articles 222-13 al.5 et 13 du Code Pénal	<u>Civiles</u> : dommages et intérêts. <u>Pénales</u> : 5 ans d'emprisonnement et 75 000 euros d'amende
Légitime défense	N'est pas pénalement responsable la personne qui, devant une atteinte injustifiée envers elle-même ou autrui, accomplit, dans le même temps, un acte commandé par la nécessité de la légitime défense d'elle-même ou d'autrui, sauf s'il y a disproportion entre les moyens de défense employés et la gravité de l'atteinte.	Article 122-5 du code pénal.	

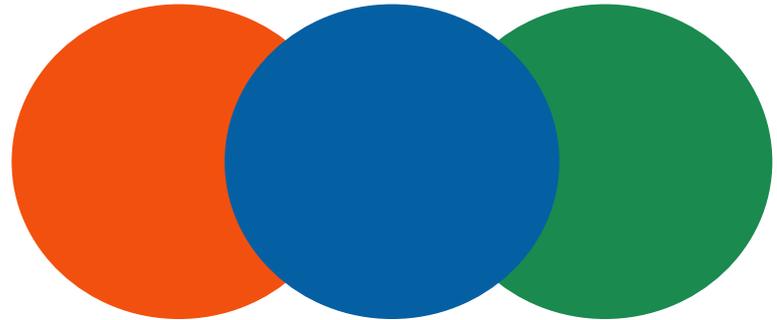


3

Les techniques de vérifications

Les techniques de vérifications

- ⊙ Le constat d'infraction
- ⊙ Le procès-verbal
- ⊙ Les bonnes pratiques
- ⊙ La méthode de substitution
- ⊙ Les interdits sur le terrain
- ⊙ Exemples de méthodes de contrôle pour le bus, le tramway
- ⊙ Le briefing / débriefing : un moyen pour mieux communiquer



Les techniques de vérification

⦿ Le constat d'infraction

• Les pouvoirs de l'Agent assermenté et agréé

Dans le cadre de la police des transports, l'assermentation et l'agrément confèrent à l'Agent :

- la possibilité de percevoir le montant de l'indemnité forfaitaire
- le pouvoir de constater les infractions et de dresser des procès-verbaux qui feront foi jusqu'à preuve du contraire.

Inviter le contrevenant à régler immédiatement l'indemnité forfaitaire relative à l'infraction (art. 529.3 du CPP et art 529.4 du CPP).

En cas de refus de payer ou d'impossibilité, l'agent pourra recueillir ou relever selon les cas l'identité du contrevenant, afin de dresser un procès-verbal (art. 23 Loi du 15.07.1845 – art. 529.4 du CPP).

• Les devoirs et obligations de l'agent assermenté du service public

Le procureur de la république exige que l'Agent assermenté et agréé :

- se présente dans une tenue irréprochable avec les signes distinctifs de sa mission et de son appartenance au groupe Keolis suffisamment visibles pour les voyageurs
- s'exprime correctement de façon courtoise et surtout proscrire tout tutoiement, même lorsqu'il s'adresse aux jeunes voyageurs
- relève les faits et uniquement les faits en évitant toute interprétation qui n'apporterait aucune valeur ajoutée au procès-verbal
- soit intègre dans son comportement.

Les techniques de vérification

⦿ Le procès verbal

• Les pouvoirs de l'Agent assermenté et agréé

Dans le cadre de la police des transports, l'assermentation et l'agrément confèrent à l'Agent, concernant le constat d'infraction, voir article 429 code de procédure pénal : « Tout procès-verbal ou rapport n'a de valeur probante que s'il est régulier en la forme, si son auteur a agi dans l'exercice de ses fonctions et à rapporter sur une matière de sa compétence ce qu'il a vu, entendu ou constaté personnellement. »

Pour valider et signer un procès-verbal, l'Agent assermenté doit être en possession de sa carte professionnelle et en capacité de la présenter à la demande du contrevenant, au moment de la validation du PV.

⦿ **Pour les mineurs, la Loi du 26 février 2021 ratifie l'ordonnance du 11 septembre 2019 portant partie législative du code de la justice pénale des mineurs.** (Code doit remplacer en septembre 2021 l'ordonnance du 2 février 1945 relative à l'enfance délinquante.)

Le principe de l'intérêt supérieur de l'enfant est inscrit à l'article préliminaire du nouveau code de la justice pénale des mineurs. La notion du **discernement du mineur** est précisée dans ce nouveau code : "*Est capable de discernement le mineur qui a compris et voulu son acte et qui est apte à comprendre le sens de la procédure pénale dont il fait l'objet*".

- ⦿ La compétence du tribunal de police pour les contraventions commises par des mineurs (de la 1ere classe à la 4e classe) est maintenue.
- ⦿ Il est donc possible de proposer à un mineur d'au moins 16 ans le règlement de l'indemnité forfaitaire. Cette pratique peut être déconseillée dans certaines filiales afin d'éviter toute tentative de manipulation par le mineur ou par ses parents. (ex : " Extorsion de fonds ")
- ⦿ **Faire descendre ou refuser l'accès à un mineur.**
Cette mesure doit être mise en œuvre de façon proportionnée en tenant compte de la vulnérabilité éventuelle de la personne, en fonction de son âge ou de son état de santé.

Les techniques de vérification

⊙ Les bonnes pratiques

Pour contribuer à un positionnement commercial de la relation avec les clients, les pratiques et attitudes suivantes sont préconisées :

Lors de la montée à bord des véhicules, les Agents commerciaux de contrôle saluent les clients et annoncent l'opération de contrôle à laquelle ils vont procéder : « **Mesdames et messieurs, vérification des titres de transport s'il vous plaît** ». Ils sont aimables et détendus. En quittant le véhicule, ils saluent les clients « **au revoir et bon voyage** ».

Les Agents commerciaux de contrôle portent un badge mentionnant « contrôle/Information ». Ils répondent volontiers à toutes les demandes d'information des clients (orientation, horaires, repérage du bon arrêt de descente, choix du bon tarif etc...).

Ils devront être sensibilisés à la relation client et à la qualité du service

Le contrôle du titre de chaque client est systématiquement accompagné d'un « **s'il vous plaît** » et d'un « **merci** ».

L'ensemble du véhicule est contrôlé ; en tous cas, les Agents commerciaux de contrôle évitent absolument de ne contrôler que quelques clients, surtout s'ils peuvent paraître « ciblés » (par exemple, un groupe de jeunes). Cette neutralité protège également le conducteur.

Les techniques de vérification

⦿ Les bonnes pratiques

Les Agents commerciaux de contrôle appliquent tous les mêmes règles. Ces règles sont discutées entre managers et contrôleurs lors de groupes d'analyse des pratiques, et doivent être totalement conformes à la doctrine générale du groupe KEOLIS. L'application des mêmes règles par tous pour tous les clients met en évidence une certaine égalité de traitement des clients et minimise les risques de conflit.

Les Agents commerciaux de contrôle sont un relais privilégié d'information de la clientèle (par exemple, démonstration de l'utilisation des distributeurs automatiques, présence dans le relais information sur les lignes, les horaires et la clarification des services...).

En cas d'agressivité verbale du client, de paroles déplacées, l'agent commercial de contrôle conserve son calme et un ton aimable. Il indique ce qu'il fait (**« je vais vous dresser un procès-verbal... »**) et surtout ne répond pas aux agressions verbales du client, ce qui ne ferait qu'empirer les choses.

Lors des contrôles effectués en début de mois (2/3 premiers jours du mois), les clients abonnés qui déclarent avoir oublié de charger leur abonnement se voient dresser un procès-verbal pour absence de titre. La négociation, à l'Agence peut éventuellement porter sur les frais de dossier.
Par contre, pour un client sans titre n'ayant jamais fait l'objet d'un procès-verbal, l'agent commercial de contrôle peut proposer une mesure commerciale au client, il dresse le PV et mentionne la proposition de transaction dans la case observation du PV : le client prend conscience que l'Agent lui propose une façon intéressante de sortir du problème.

Les techniques de vérification

⦿ Les bonnes pratiques

Lors des contrôles, les clients utilisant des cartes à voyages qui déclarent ne pas s'être rendu compte qu'ils n'avaient plus de voyage sur leur carte se voient dresser un procès-verbal pour absence de titre. Là aussi, la marge de manœuvre à l'Agence porte sur les frais de dossier.

En aucun cas cependant, l'Agent commercial de contrôle peut changer le montant du procès-verbal. Il peut seulement proposer une transaction comme indiquée ci-dessus, à savoir proposer un abonnement sous conditions. C'est l'Agence qui décide du bon emploi des «frais de dossiers».

Pour les clients n'ayant pas validé un abonnement chargé, il est recommandé de ne pas appliquer le tarif, mais de se contenter de 5 ou 10 € de « frais de dossier ». Là aussi la confirmation de la transaction commerciale indiquée par l'Agent commercial de contrôle au client doit se faire à l'Agence.

Dans certains cas, l'Agent commercial de contrôle peut procéder à une indulgence, mais la politique des indulgences éventuelles doit être décidée entre le marketing et le Service fraude.

Les techniques de vérification

○ La méthode de substitution

LA TECHNIQUE DE TRIANGULATION – SUBSTITUTION

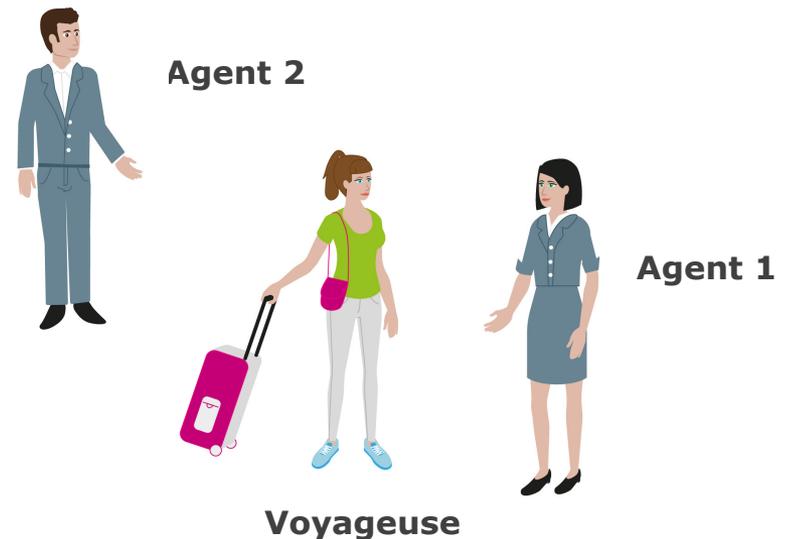
Une manière professionnelle de gérer la relation qui :

- Permet souvent de désamorcer le conflit.
- Permet à l'équipe de continuer à travailler.

1. La situation n'aboutit pas entre l'Agent de contrôle 1 et le voyageur

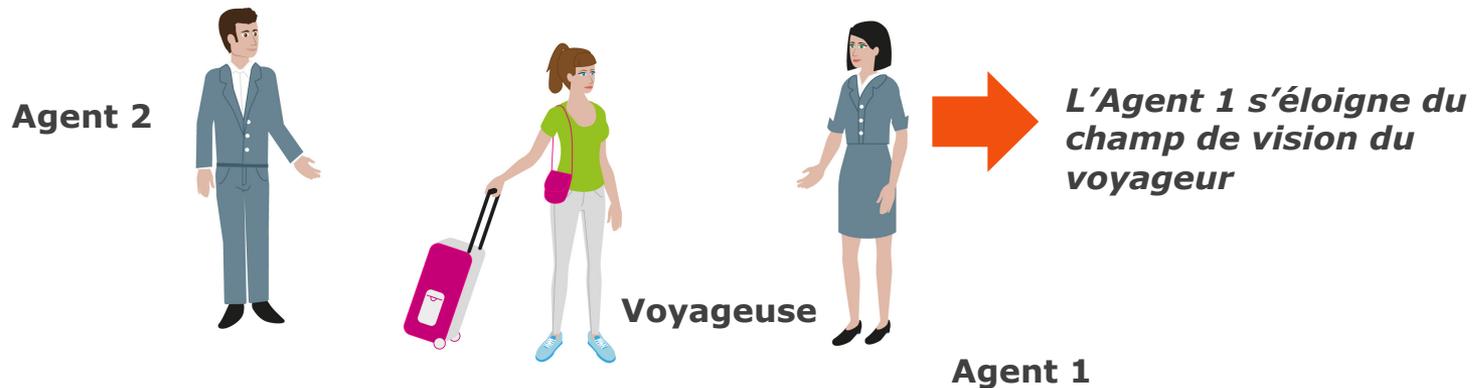


1. Triangulation : L'agent 2 se place au 3/4 arrière



Les techniques de vérification

3. L'agent 2 attire l'attention du voyageur qui se tourne et rompt le contact avec l'agent 1.



Substitution : l'Agent 2 reprend tout à zéro.

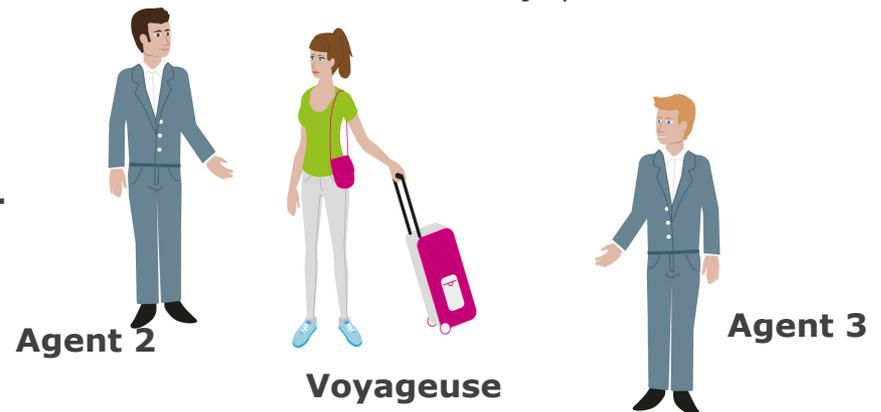
Remarques :

- Si possible, faire une substitution avec un Agent appartenant à un sexe différent du premier Agent.
- L'Agent 2 qui arrive attire l'attention du voyageur en disant : *"Bonjour Madame, est-ce que je peux vous aider ?"*
- "Bonjour Madame, que se passe t-il ?"*
- Laisser au voyageur la possibilité de parler

4. L'Agent 3 se place en sécurité binôme 3/4 arrière.



L'Agent 1 ne doit absolument plus intervenir



Les techniques de vérification

⦿ Les interdits terrain

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

Les techniques de vérification

Exemples de méthode de contrôle pour les bus

Le contrôle BOA (Bus Opération à l'Arrêt) : 2 à 5 Agents

Principes :

Le contrôle « Bus Opération à l'Arrêt » consiste à contrôler l'ensemble des passagers d'un bus pendant le temps de stationnement du bus sur son arrêt et à verbaliser les contrevenants en les faisant descendre pour libérer le bus et ainsi ne pas pénaliser le temps de parcours.

Descriptif :

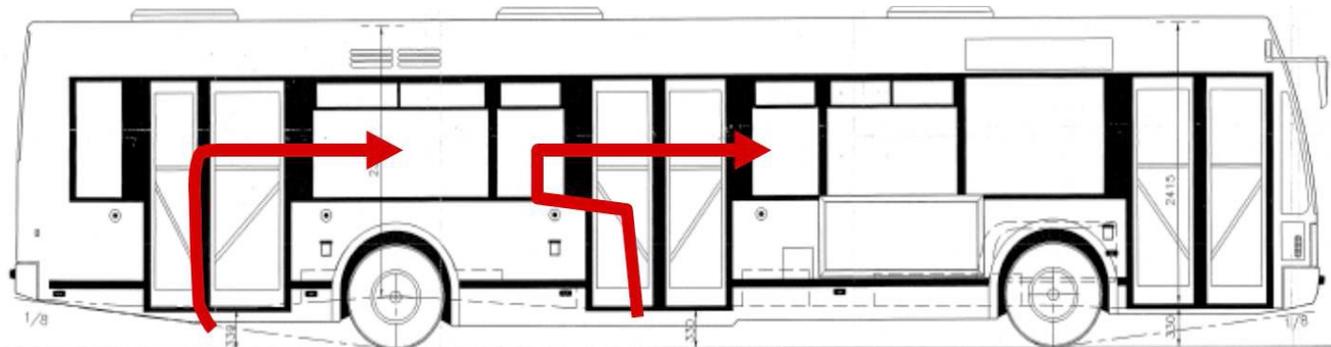
Dans ce contexte, la porte Avant reste fermée le temps du contrôle. 100% des passagers sont contrôlés. Les Agents contrôlent les voyageurs descendant et contrôlent ensuite tous les passagers à l'intérieur du bus en invitant les contrevenants à descendre sur l'arrêt pour la rédaction du PV (sauf personnes vulnérables). L'agent de tête indique au conducteur quand il peut repartir.

Point de vigilance :

L'agent n'a aucun moyen de contraindre le contrevenant à descendre. La présence éventuelle de la Police (un équipage) est de nature à faciliter cette descente, ce qui permet de ne pas bloquer le bus plus d'une à deux minutes

Exemples de positionnement si 2 Agents :

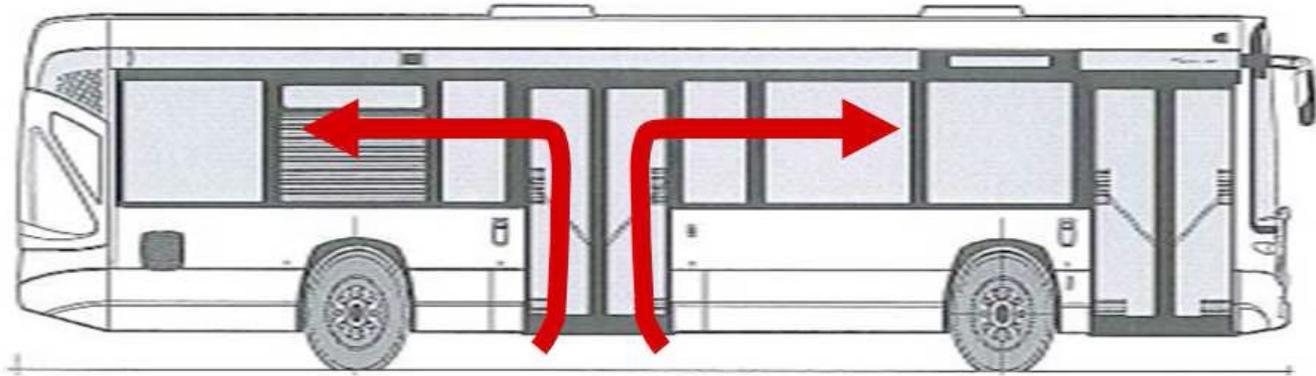
1^{ère} possibilité



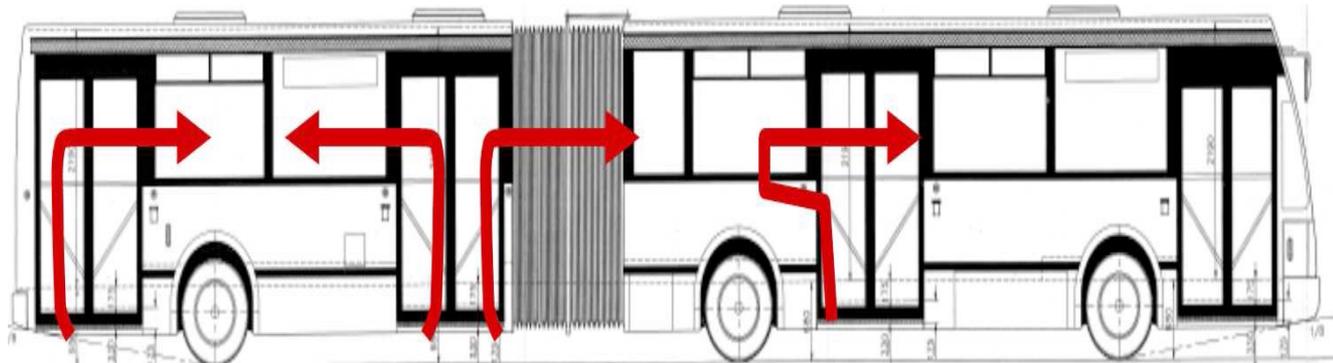
Les techniques de vérification

Exemples de méthode de contrôle pour les bus

2^{ème} possibilité



Si 4 Agents :



Les techniques de vérification

Exemples de méthode de contrôle pour les bus

Le contrôle Bus embarqué: 1 à 5 Agents

Principes :

Le contrôle embarqué vise à ne pas contrôler l'ensemble des passagers d'un bus et à verbaliser en ligne de manière à ne pas immobiliser le bus.

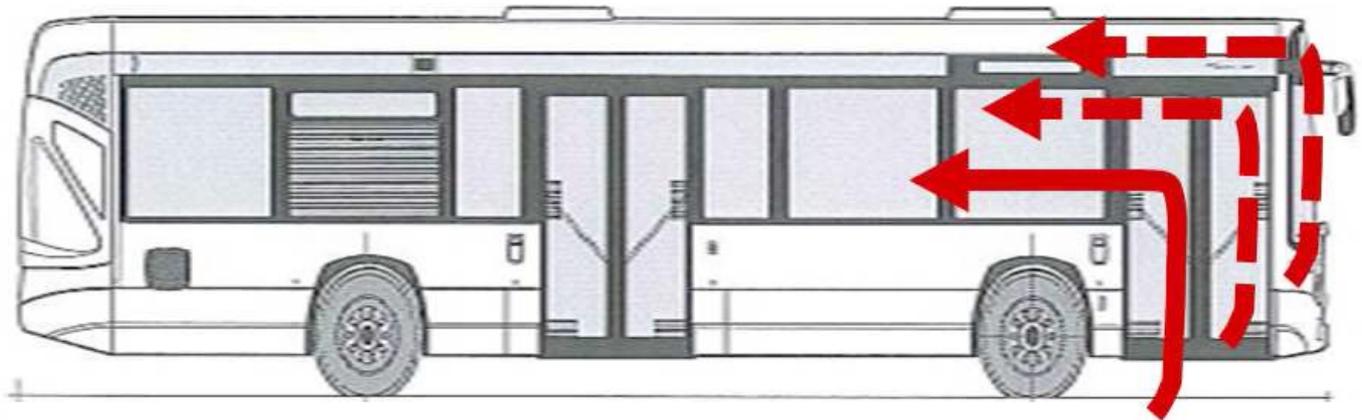
Descriptif :

Les Agents accèdent au bus par une ou plusieurs portes et contrôlent tous les passagers. Ils verbalisent à bord.

Une fois les verbalisations terminées, ils peuvent éventuellement enchaîner avec du contrôle préventif pendant quelques arrêts (contrôle à l'accès), puis changer de bus (dans le même sens ou en sens inverse) ou démarrer un contrôle statique.

Exemples de positionnement / Accès :

Si 1 à 3 Agents

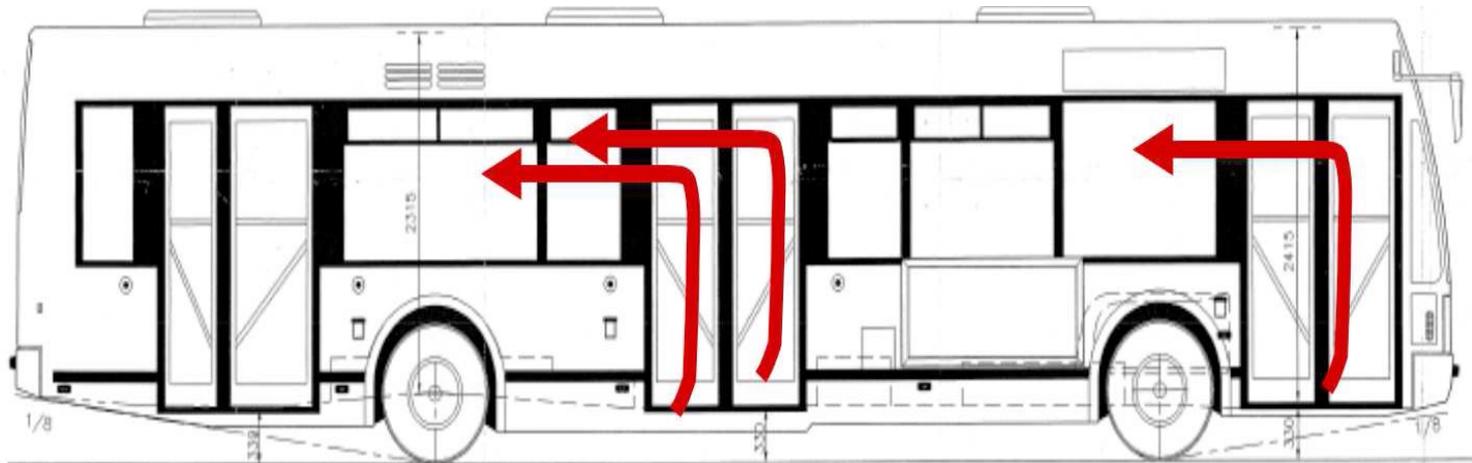


Les techniques de vérification

Exemples de méthode de contrôle pour les bus

Exemples de positionnement / Accès :

Si 3 Agents



Les techniques de vérification

⊙ Le briefing

● Rôle du briefing :

- Le briefing n'a rien à voir avec une réunion classique. Il s'agit d'une communication brève faite à l'équipe en vue d'engager une action ciblée et immédiate dont on espère des retours positifs et rapides. Il a pour corollaire le débriefing systématique. C'est un acte managérial et de cohésion fort, mais malheureusement trop peu utilisé car méconnu. Or, pratiqué régulièrement, il permet de redonner du sens à la journée de chacun. Il remobilise. Mais pour que ça marche, il faut deux conditions : **concision et précision**

● Il permet de :

- Analyser les éventuels accidents d'un service ou d'une journée précédente
- Commenter
 - une note
 - un incident de contrôle dans le service ou les jours précédents (pour éviter la reproduction, vérifier les connaissances...)
 - un incident d'exploitation (répercussion possible sur les activités)
- Ecouter les interventions
- Suggestions (à ne pas négliger, prendre en compte), doléances, questions
- Se caler avant l'action
- La déclinaison des directives et leur acceptation
- La gestion des Agents en civil (attention : pratique très règlementée)
- L'accord sur la répartition des rôles et des interventions
- **Construire l'esprit d'équipe**

Ce temps de préparation et d'harmonisation ne doit pas excéder 15 à 20 mn

Les techniques de vérification

⊙ Le débriefing

• Rôle du débriefing :

- C'est un temps fort d'après-match, rapide lui aussi. Il s'agit de capitaliser sur les succès de l'opération. Rappeler les objectifs fixés le matin. Puis interroger les protagonistes sur le " comment ça s'est passé ? ", en leur laissant raconter leurs difficultés, leurs avancées, leurs erreurs. Conclure par une synthèse positive. En surlignant les points de réussite sans éluder les points à améliorer. Vous élèverez le niveau de compétences de l'équipe.

• Il permet de faire le point sur :

<ul style="list-style-type: none">• Le respect du code de déontologie et du cadre légal• Le rôle de chacun dans l'équipe• Dans l'application :<ol style="list-style-type: none">1. Des techniques de déplacement2. Des techniques de positionnement3. Du plan de transaction• La gestion des éventuelles situations conflictuelles• De provoquer et réguler les échanges	<ul style="list-style-type: none">• Ecouter les :<ul style="list-style-type: none">○ Suggestions○ Doléances○ Questions• Commenter :<ul style="list-style-type: none">○ Les résultats de la journée○ Les éventuels incidents• Valoriser les actions et initiatives• Recadrer un équipier• S'assurer que tout malentendu est abordé et dissipé• Analyser d'éventuels accidents de travail• Conclure
--	--

Rappel important : Toute application d'une des procédures de la technique de triangulation – substitution, de décrochage collectif devrait aboutir à une analyse de la situation au cours d'un débriefing ou et au briefing.

Conclusion :

Bien comprendre les situations pour anticiper et agir

- ⦿ **Ma présence – contribue – à maintenir voire améliorer la qualité de service à l'intérieur des espaces.**
- ⦿ **Mon attitude, valorise le voyageur dans son déplacement (respect des Valeurs de l'entreprise et du cadre légal).**
- ⦿ **Mon livret me sert de guide, je peux le re-consulter à tous moments, je peux partager son contenu avec mon manager.**