

Les phases du contrôle

AVANT LE CONTROLE : Sur la zone de l'arrêt

Se positionner	<p>Se mettre en attitude commerciale, à bonne distance, avec un comportement professionnel d'agent chargé d'une mission de service public.</p> <p>Se positionner en équipe en "<i>contrôle filtrant</i>" : dissuasif, fluide et sécuritaire pour l'équipe.</p> <p><i>Point de vigilance sur l'interprétation possible du principe de "liberté d'aller et venir"</i></p> <p>Point de vigilance sur les caméras plastrons</p>
Se coordonner sur la technique de contrôle	

PENDANT LE CONTROLE :

Annonce générale du contrôle	<ul style="list-style-type: none"> • Dire « bonjour » (formule de politesse) • Annoncer le contrôle 	
Contrôle individuel	<ul style="list-style-type: none"> • Bonjour personnalisé • Présenter sa fonction ou se présenter si nécessaire • Demander le titre de transport. Faire preuve d'une attitude avenante, bienveillante, avec assertivité (autorité naturelle convaincante) et impartialité. • Vérifier la validité du titre en visuel ou avec l'appareil de contrôle (PDC) 	
		
	<p>Le client est en règle</p> <ul style="list-style-type: none"> • Remerciement + salutation • Si titre valide, prendre congé avec courtoisie, empathie et prise en compte des attentes et éventuelles questions du client. • Engranger des signes de reconnaissance <ul style="list-style-type: none"> ○ Bonne journée ○ Bon voyage 	<p>Le client est en infraction</p> <ul style="list-style-type: none"> • Questionner (avec quoi vous voyagez habituellement, pourquoi vous êtes en infraction..). privilégiez une relation gagnant gagnant. • Constater l'infraction • Informer du montant à régler et proposer le paiement sur place (sauf mineurs). • La verbalisation doit s'effectuer dans un souci d'équité de traitement. • si oui : délivrer un reçu (justificatif de transaction) sans

		<p>relever l'identité du client.</p> <ul style="list-style-type: none"> • si non : rédiger un procès verbal sur présentation d'un justificatif d'identité (voir support fourni à l'agent). <p>Points de vigilance :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Délivrance d'une quittance en cas de paiement sur place • A défaut de paiement immédiat, l'agent avec agrément est habilité à relever l'identité • Alerte au délaissement de personnes vulnérables (âge, santé, mental et physique)
APRES LE CONTROLE	<ul style="list-style-type: none"> • Poursuite du contrôle si juger nécessaire • Point de vigilance sur la neutralité et l'absence de discrimination à l'égard de la clientèle 	<ul style="list-style-type: none"> • Option : Informer des offres possibles • Toujours les remerciements et les salutations.
A LA DESCENTE DU CONTROLE	Se regrouper sur la zone de l'arrêt	

NE PAS OUBLIER :

Le contact conducteur est essentiel, à faire, selon la technique du contrôle choisie, avant, durant ou après le contrôle.