

Méthodes de contrôle

METHODE DE CONTRÔLE	BENEFICE	POINT DE VIGILANCE	PRECONISATION FORMATION		
Contrôle à bord d'un véhicule	Visibilité du contrôle par les clients	Déplacement des agents en binôme pour assurer la sécurité de l'équipe. Pas d'agent isolé durant une verbalisation. Posture et attitude commerciale.			
Contrôle à la descente	Perturbe le fraudeur. Effet "coup de poing". Méthode très productive.	Droit de demander un T.T. à un client quand il descend. Si le voyageur n'est pas en règle, droit de le faire attendre pour verbalisation. Si la personne ne présente pas de justificatif possibilité de la retenir sur ordre de l'OPJ. Attention technique à adapter en fonction de la charge dans le véhicule ou la rame. Vigilance particulière des agents sur la posture commerciale à adopter.	Travailler la posture dissuasive		
Contrôle inter-arrêt	Pas de descente des clients. Effet "surprise". Contrôle exhaustif	Etre visible du conducteur (CR). Informer les CR en amont sur ce qu'ils doivent faire en cas de contrôle inter-arrêt : bloquer les valideurs, informer les voyageurs. Permettre l'arrêt des bus en toute sécurité. Laisser le temps suffisant pour contrôler avant l'arrêt suivant.			
Contrôle préventif/dissuasif (sans verbalisation)	Inciter à la validation. Rappeler les règles. Faire du contrôle en forte charge sur un mode préventif. Faciliter les flux. Aider les CR à la Vérification Encouragée à l'Entrée (VEE) et à la Montée Porte Avant (MPA). Sensibiliser et mobiliser l'ensemble de l'entreprise à la lutte contre la fraude	C'est une stratégie aussi pertinente que les autres techniques de contrôle. A utiliser dans un plan de contrôle au même titre que les autres techniques. Ce n'est pas un mode de contrôle de "substitution" mais peut être un mode de contrôle de report en situation perturbée.	Pour les managers : valoriser le nombre de contrôles effectués en préventif/dissuasif dans les indicateurs d'activité, notamment auprès des AO.		
Opérations avec les forces de l'ordre (Police/ Gendarmerie)	Visibilité de la force publique. Contrôle de masse. Contrôle rassurant pour les agents et les clients. Gain de temps pour les vérifications d'identité. Reconquête de zones difficiles à contrôler. Utile pour les zones de correspondance, les zones de flux ou à générateur de trafic. Contrôle fixe ou mobile possible. Renforce le partenariat avec les forces de l'ordre.	Vigilance relâchée des équipes en présence des forces de l'ordre (effet "bodyguard"). Ne pas mélanger les prérogatives et les missions de chacun (ex : PV effectué à la demande de la Police). Bien préparer l'opération en amont : informer les forces de l'ordre sur les prérogatives des agents et les missions de contrôle.			
Contrôle en civil	Perturbe et surprend le fraudeur. Fait évoluer le comportement des agents vis-à-vis des clients. Comportement plus professionnel, observateur et attentif. A un effet bénéfique sur l'ensemble des pratiques de contrôle. Attitude moins agressive de la part des clients car la relation est engagée avec tact.	Technique de contrôle à déclencher après constat de non validation sur une ligne ou un secteur, contrôle ciblé ou non ciblé. L'approche client doit être commerciale (présentation de la carte de l'agent). L'agent doit garder discrètement sur lui ses moyens de communication.	Travailler une posture plus détendue que la posture en tenue. Travailler l'organisation du contrôle : discret mais professionnel.		
Contrôle événementiel "Barrière de péage" : entrée et sortie de quais tramways + mise en place de valideurs mobiles	Utile pour la gestion de flux importants en sortie de quais lors d'événements (braderie, rencontres sportives par ex.). Maîtrise de l'espace transport. Sauvegarde des recettes. Forte visibilité des agents. Rappel des règles, sécurisant.	Garder la dimension exceptionnelle de cette méthode, liée à des événements à fort flux de trafic.			