

PROCESSUS DE CONTROLE

SITUATION PROFESSIONNELLE	PRATIQUE PRECONISEE POUR L'AGENT	REFERENCE LEGALE ET REGLEMENTAIRE	SUPPORTS ET EQUIPEMENTS	PRECONISATION FORMATION AGENTS
Composition des équipes : assermentés et non assermentés	Seul l'agent assermenté valide l'infraction constatée. Il en porte la responsabilité. L'agent "stagiaire" non-assermenté peut être amené à constater une infraction. Il ne peut pas rédiger un PV qui ne sera validé que par un agent assermenté. Le PV pré-signé est totalement proscrit	Deliberation HALDE 15/09/2008-189 : L'assermentation n'est pas soumise à une condition de nationalité qui apparaîtrait comme discriminatoire. Cela vaut également pour les dispositions relatives au code de la route (couloirs et arrêts de bus). L'emploi ne peut pas être considéré comme participation directe ou indirecte à l'exercice de la puissance publique et aux fonctions qui ont pour objet la sauvegarde des intérêts de l'Etat ou des autres collectivités publiques et suppose ainsi l'existence d'un rapport particulier de solidarité à l'égard de l'Etat ainsi que la réciprocité des droits et devoirs qui sont les fondements de la mission de service public.	Carnet de procès-verbal ou support électronique.	Agents assermentés et agents "stagiaires" non assermentés .
Prise de service	Vérifier les équipements, tenue, fond caisse, feuille de service. Se munir de sa carte d'agent assermenté de l'entreprise à porter sur soi et à présenter si un client le demande. Vérifier la pratique de chaque filiale sur le fond de caisse à disposition des équipes. Présenter le "badge contrôle" pour valider la montée et descente à chaque véhicule contrôlé.	L'agent doit pouvoir justifier de son assermentation et de l'agrément au relevé d'identité à la demande d'un client. Rappeller que tout personnel de l'entreprise (ou intervenant pour l'entreprise)est légalement en mesure de vérifier les titres de transports dès lors qu'il porte un signe distinctif et ne verbalise pas les infractions constatées.	Utilisation du badge contrôle comme support spécifique de suivité d'activité des équipes.	Travailler l'importance de la tenue, l'image du contrôle, le professionnalisme.
	Connaître le contenu de la mission de la journée. Disposer d'informations sur les événements/incidents survenus avant le service ou à venir dans la journée.	Aucune	Main courante PC. Reporting des équipes fraude sur les incidents. Feuille de service/plan de contrôle.	Animation d'un briefing par le manager de terrain, le chef d'équipe. Travailler sur le bénéfice du briefing pour l'agent commercial de contrôle.
Positionnement avant contrôle	Se mettre en attitude commerciale, à bonne distance, avec un comportement professionnel d'agent chargé d'une mission de service public. Se présenter au client (bonjour, annonce du contrôle). Se positionner en équipe en <i>"contrôle filtrant"</i> : dissuasif, fluide et sécuritaire pour l'équipe.	Point de vigilance sur l'interprétation possible du principe de "liberté d'aller et venir" qui peut être compris comme une remise en cause du contrôle lui-même, en particulier à la descente. Le client doit se soumettre préalablement au contrôle mais ne peut pas être contraint par la force.	Point de vigilance sur les caméras plastrons : il est obligatoire d'informer le client que le contrôle est filmé (son et image) par tout support approprié : affichette par ex. L'agent doit informer oralement le client après avoir déclenché l'enregistrement vidéo (notion juridique <i>d'emploi d'un procédé déloyal - ne pas prévenir le client</i>)	Posture, techniques de positionnement. Accueil client. Décrochage.
La vérification de titre	Demander le titre de transport. Faire preuve d'une attitude avenante, bienveillante, avec assertivité (autorité naturelle convainquante) et d'impartialité. Vérifier la validité du titre en visuel sur le titre papier ou par PDC. Si titre valide, prendre congé avec courtoisie, empathie et prise en compte des attentes et éventuelles questions du client. Poursuite du contrôle .	Art 225-1 du code pénal sur les discriminations Eléments discriminants disponibles sur le site de la HALDE (les plus connus : âge, sexe, origine).	Portable de contrôle (si billettique).	Attitude commerciale, argumentation, communication verbale et non-verbale.
Cas d'un client en infraction	Informé le client de son infraction et du montant à régler. La verbalisation doit s'effectuer dans un souci d'équité de traitement. Proposer le paiement sur place (sauf mineurs) : si oui : délivrer un reçu (justificatif de transaction) sans relever l'identité du client. si non : rédiger un procès verbal sur présentation d'un justificatif d'identité (voir support fourni à l'agent).	Art 80-5 du décret 1942 : sur la délivrance d'une quittance en cas de paiement immédiat. L'agent a obligation de proposer le règlement sur place. Art 529-4 du code pénal : à défaut de paiement immédiat, l'agent est habilité à recueillir le nom et l'adresse + référence CNIL (délibération 26/09/13) : processus de la collecte des données jusqu'à l'envoi au Ministère Public). Légalement, le reçu ou le PV remis au client ne constitue pas un titre de transport . pt vigilance : delaissement de personnes hors d etat de se protéger en raison de son age ou de son etat physique : . peine délictuelle. art 223-3 CP. non assistance de personne en danger. 223-6.	Terminal bancaire de paiement. Carnet de procès-verbal.	Argumentation pour obtenir un justificatif d'identité. Argumentation sur la garantie d'anonymat en cas de règlement sur place + exonération de frais de dossier.
Cas d'un client mineur en infraction	Informé le client de son infraction et du montant à régler. Aucune transaction commerciale ne peut être effectuée avec une personne mineure ou d'apparence mineure (dans le doute s'abstenir). Un mineur ne peut pas contractualiser or il s'agit d'une transaction commerciale. Etre vigilant sur la tranche d'âge du mineur qui va déterminer son degré de vulnérabilité. Ne pas refuser l'accès au transport à un mineur sans titre, il faut l'informer du risque de verbalisation. Le délaissement d'un mineur est interdit Une fois verbalisé : - si le mineur a raté son arrêt de descente, il faut l'accompagner à son point de descente. - s'il n'a pas atteint son point de descente, il faut s'assurer qu'il soit remis dans un véhicule de la même ligne pour qu'il atteigne son arrêt de destination. Verbalisation quel que soit l'âge du mineur, pas de règlement sur place , ni en	Point de vigilance : A partir de 13 ans, un mineur est pénalement responsable. Au-delà de 16 ans la scolarisation n'est pas obligatoire. A 18 ans, le mineur devient majeur, c'est à dire civilement responsable. le mineur de moins de 15 ans est encore protégé. Art 227-1 du code pénal qui réprime d'une peine délictuelle le délaissement de mineur de mois de 15 ans Jurisprudence sur la possibilité pour un mineur de contracter sur les actes quotidiens de la vie. Le règlement d'un PV n'entre pas dans cette catégorie. Point de vigilance : le PV dressé est une indemnité forfaitaire qui devient une amende dès lors qu'elle est transmise au ministère public. L'indemnité forfaitaire peut donc être recouvrée par l'entreprise auprès du tiers responsable civil du mineur. art 122-8 du code penal : responsabilité pénale des mineurs. Ordonnance du 2fev 45 article 21.	Terminal bancaire de paiement. Carnet de procès-verbal.	Attitude à adpoter dans la relation commerciale avec un mineur : pratique systématique du vouvoiement, attitude respectueuse et distanciée. Vigilance sur les obligations envers les mineurs dans le cadre de la verbalisation pour infraction.
Personnes vulnérables	Voir définition juridique. Etre attentif à la vulnérabilité d'un client qui peut présenter une mise en danger pour lui-même ou autrui. Il faut donc s'assurer que le client soit pris en charge par les services compétents Police, pompiers, service social).	Référence au non délaissement d'un mineur ou d'une personne vulnérable		

PROCESSUS DE CONTROLE

Recueil et relevé d'identité	Favoriser les documents officiels,même si le relevé est possible sur tout support. Carnet de correspondance ou de liaison pour les scolaires. Un agent "stagiaire" (non -assermenté) ne peut pas demander de justificatif d'identité au contrevenant. Certaines filiales permettent aux agents stagiaires de demander au contrevenant de lui décliner son identité sur un support écrit (document papier) qui lui est fourni. Tout justificatif d'identité doit être restitué au client. Seuls les titres falsifiés ou utilisés frauduleusement doivent être conservés par l'agent.	L2242-1 et suivant sur recueil, relevé d'identité et assermentation. L2242-5 sur l'interdiction de déclarer une fausse identité. Situation delictuelle qui nécessite un dépôt de plainte.	Carnet de procès-verbal et électronique. Il est recommandé de préciser sur les cartes de transport <i>"cette carte est rechargeable et strictement personnelle. Elle reste la propriété de l'opérateur et doit être restituée sur simple demande"</i> voir exemple du support Navigo en Ile de France.	Respect de la procédure, argumentation auprès du client pour obtenir un justificatif d'identité valable.
Refus de décliner son identité ou de présenter un justificatif	Appeler un OPJ en cas de refus de décliner son identité. Le client doit alors rester à disposition le temps de l'appel. Dans l'attente de l'intervention de l'OPJ, la rétention du client sur place est possible sur instruction de l'OPJ, sans utilisation de la force.	529-4 (code de procédure pénale) sur la rétention sur place.	Pas de support ou d'équipement spécifique à ce cas.	Posture de sécurité, attitude commerciale.
Utilisation frauduleuse d'un titre	Est considéré comme frauduleux, l'utilisation du titre de transport à l'usage d'un tiers, la falsification et la contrefaçon.	Voir définition claire entre titre valable, valide, validé et frauduleux	Pas de support ou d'équipement spécifique à ce cas.	Respect de la procedure, argumentation auprès du client qui présente un titre frauduleux
Trouble à l'ordre public		L2241-6 du code des transports, sur l'injonction à descendre des véhicules. 223-3 ; 223-6 et 227-1 du CP sur la définition de "personnes vulnérables" (traité ci-dessus). Utilisation signal alarme : art 74. art 74 9ème; 10ème soulier et deteriorer materiel et publicité régulièremen apposée... dans les voitures ... et toutes les dépendance... et 11ème ... appareil sonore...	Pas de support ou d'équipement spécifique à ce cas.	Respect du cadre légal d'intervention, posture de sécurité et attitude commerciale.
Refus d'obtempérer aux injonctions de l'agent	Ne dresser un procès-verbal d'infraction pour refus d'obtempérer qu'après avoir déjà constaté une première infraction pour les faits concernés. Le refus d'obtempérer ne s'applique qu'aux dispositions du décret 1942 <u>Le refus d'obtempérer ne s'applique pas au refus de présentation d'un justificatif d'identité</u> qui lui est prévu par le code des transports (L2241-2)	art 80-2 du décret de 1942 en cours de réécriture sur le refus d'obtempérer aux injonctions des agents ex. client qui refuse ne plus faire usage d'un instrument sonore peut être verbalisé pour refus d'obtempérer s'il a déjà été verbalisé pour cette infraction.	Pas de support ou d'équipement spécifique à ce cas.	Respect du cadre légal d'intervention, posture de sécurité et attitude commerciale.
Rédaction d'un PV	Remplir le PV de manière exhaustive et ne pas le raturer sous peine de nullité. Etre particulièrement vigilant sur la rédaction de la zone de commentaire : être factuel, concis, ne pas être inapproprié, insultant et subjectif. Le PV doit être rédigé clairement pour être saisi et recouvré sans difficulté. Le PV ne doit pas être obligatoirement signé pour être valable.	Loi informatique et liberté : le commentaire doit être pertinent, adéquat et non excessif. Voir également données sensibles (de type discriminatoire). Arrêté du 1/10/86 : sur les champs obligatoires devant figurer sur un PV. Voir si références légales existantes sur les causes formelles de nullité d'un PV.	Carnet de procès-verbal ou électronique.	Communication écrite. Présenter les cas de nullité pour rature : être attentif notamment au motif, l'heure et le lieu du PV.
Fraude d'habitude	En cas de constat de délit de fraude d'habitude (SPV + 1 PV non réglés dans les 12 derniers mois), le client est informé de la situation délictuelle. Celle-ci nécessite un appel OPJ pour interpellation et dépôt de plainte de l'entreprise. La démarche peut se faire a posteriori.	L2242-6 du code des transports : sur le délit de fraude d'habitude.	Fichier client du service contentieux.	Etre clair sur l'information donnée par l'agent au contrevenant.
COMPORTEMENT anormal et dépacé	S'efforcer de faire cesser le trouble. Si impossibilité, appeler force de l'ordre.	ivresse publique et manifeste : L 3441-1 code santé publique. Contravention 2 eme classe R3353-21 code santé publique. Bruit : decret 22 mars 42 en cours de réécriture		
Fumer ou vapoter dans l'espace transport	Il s'agit d'une infraction de 3ème classe qui doit être constatée par l'agent. L'infraction ne peut être constatée si le client qui fume a déjà éteint sa cigarette au moment où l'agent intervient. Dans tous les cas il est recommandé de procéder à la vérification du titre de transport avant de constater une infraction qui ne concerne pas la tarification. Le déclassement, l'annulation de l'infraction ou l'encaissement partiel du	Le code des transport prévoit une infraction spécifique "interdiction de fumer. R3511-1 du Code santé publique : interdiction fumer et amende de 3 eme classe R3512-1. Amende de 4 eme classe R3512 - 2 si non affichage de signalisation prévue	A compléter	Argumentation commerciale pour inciter le client à éteindre sa cigarette (y compris électronique). Bonne application de la procédure en cas de verbalisation.
Annulation de PV	Le déclassement, l'annulation de l'infraction ou l'encaissement partiel du montant du PV sont strictement proscrits. L'agent peut, dans certain cas, être amené à annuler un PV en cours de rédaction : - titre valable, validé et retrouvé par le client -identité modifiée suite à présentation d'un justificatif. Dans ce cas un nouveau PV est rédigé - fuite du contrevenant en cours de verbalisation de la part de l'agent - paiement sur place au moment de la rédaction du PV toute autre erreur de rédaction	art 429 code de procedure pénale : tout PV ou rapport n a de valeur probante que si il est regulier en la forme, si son auteur a agit dans l exercice de ses fonctoins, et a rapporté sur une matiere de sa compétence ce qu il a vu entendu ou constaté personnellement.	Carnet de procès-verbal.	Travailler l'argumentation poiur donner une explication claire et précise au client en cas d'annulation de PV.
Fin de service	Remise du matériel de la journée et signalement des incidents techniques. Retour de la production de la journée : remise des PV effectués, remise des règlements (paiements sur place) information sur les incidents divers... avec l'appui éventuel d'un manager.	vol art 311-1 cu code pénal, et peine délictuelle art 311-3 du CP, peine aggravée lorsque il est commis par ue personne en charge du service public, art 311-4 2eme et 7eme dans les transports. Abus de confiance : détournement d objet ou documents numéraire à des fins autres que celles prévues âr l employeur. art 314-1 du CP.	Voir supports et documents spécifiques aux filiales.	Travailler l'expression écrite et orale : concision et précision des faits relatés.