

LES INTERDITS SUR LE 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
- 👉 Prendre en main un objet personnel du client(ex : tel
personnel)
- 👉 Commettre des incivilités (cracher, jeter un mégot,...)