

## AGENT DE CONTRÔLE

Découvrez le métier de Pascal, Agent de Contrôle.

Pascal travaille au sein du service **Contrôle** qui fait partie de la direction de l'**Exploitation**.

Acteur principal de la **lutte contre la fraude**, il remplit également des **fonctions commerciales** de proximité auprès des voyageurs.



### CONTRÔLE DES TITRES

Pascal est en charge du contrôle des titres de transport des voyageurs. Ainsi, il vérifie que chacun des usagers présent à bord a bien un titre validé. Le cas échéant, Pascal applique le code du transport et verbalise l'usager en infraction. Il rédige ensuite un PV sur son carnet de contravention, PV qu'il remet à l'usager pour règlement.

### RELATIONNEL

Le contrôle des titres n'est pas la seule mission de Pascal. Sa présence à bord des véhicules conduit à des **sollicitations** diverses de la part des voyageurs. De ce fait, il est amené à **répondre aux questions** des usagers que ce soit sur la tarification, sur les lignes, les horaires, une demande d'itinéraire,...

Cet aspect commercial est également nécessaire lors des contrôles. Pascal peut en effet devoir recourir à un rôle de **prévention** et de **médiation** pour désamorcer une situation qui peut devenir conflictuelle.

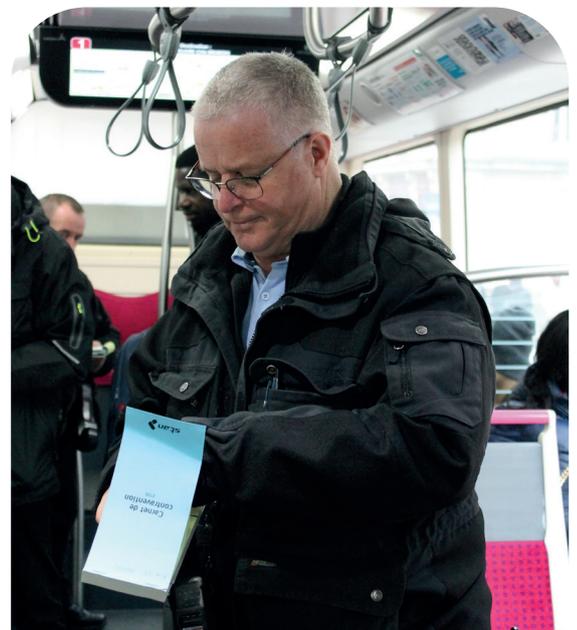


Les Agents de Contrôle sont sur l'ensemble du réseau à longueur de journée.

### ASSISTANCE TERRAIN

Pascal peut également assurer l'**assistance terrain** en cas de problème sur le réseau et ainsi aider à **rassurer** les clients et les **orienter** vers les arrêts de report.

Il peut aussi participer à la **gestion des événements** qui impactent le réseau comme les Zénith Open Air ou le défilé de la Saint-Nicolas et ainsi **renseigner** les usagers sur les déviations mises en place, les horaires de fin de service, etc.



## TRAVAIL D'ÉQUIPE

Le service Contrôle est composé de **24 agents**. Les agents de Contrôle ne travaillent jamais seuls, ils sont toujours en **équipe** pour des raisons de sécurité. Chaque équipe est ainsi composée : **d'un chef d'équipe, d'un adjoint et d'agents de contrôle**.



## LES HORAIRES

Les agents de contrôle sont présents **7 jours sur 7** et peuvent être soit du matin soit de l'après-midi selon les horaires suivants :

- De 5h à 12h48
- De 6h à 13h48
- De 12h30 à 20h18
- De 17h42 à 01h30

Ceci permet une présence sur la quasi totalité du service.

## LIEN AVEC LE COMMERCIAL

Comme évoqué précédemment, les Agents de Contrôle ont un rôle commercial non négligeable. Ainsi, depuis septembre 2021, une **réunion mensuelle** a lieu entre les services Contrôle et Commercial pour **échanger** sur différents sujets et **réfléchir ensemble** sur les **actions de lutte contre la fraude**.



## LES QUALITÉS NÉCESSAIRES



**Faire preuve de diplomatie**  
et savoir s'adapter aux personnes  
et aux situations



**Connaître la gamme tarifaire**  
ainsi que le réseau pour pouvoir  
renseigner les clients



**Connaître les législations**  
en termes de tarification des  
contraventions et de code du  
transport



**Avoir un bon esprit d'équipe**  
afin de faciliter les échanges au  
quotidien et être le plus efficace  
possible



**Avoir des aptitudes commerciales**  
et être à l'aise dans les échanges  
avec les clients



**Avoir une bonne maîtrise de soi**  
malgré les situations conflictuelles