

FICHE METIER

CONTRÔLEUR.EUSE DE TITRES

Eliane, contrôeuse de titres, nous parle de son métier

Eliane Delacroix est arrivée en 2005 chez Keolis Rennes en tant qu'agent d'accueil infraction. Suite à une mobilité interne effectuée en 2018, Eliane est devenue contrôeuse de titres.

EN QUOI CONSISTE LE MÉTIER DE CONTRÔLEUR DE TITRES ?

La finalité de notre métier est de lutter contre la fraude. **Notre mission principale est de contrôler les titres de transport**, mais par notre présence sur le terrain, nous avons également d'autres missions.

Nous assurons la sécurisation du réseau STAR, contribuons à la qualité de l'exploitation et avons un rôle commercial auprès du public.

AVANT DÉPART SUR LE TERRAIN

Avant chaque mission sur le terrain, nous nous retrouvons en salle de prise de service à Pré Botté. Nous récupérons le matériel de contrôle ainsi que les talkies/téléphones. **Nous prenons connaissance de la feuille de service qui détermine nos actions et sommes briefés par les responsables sur le déroulement de la journée.**

PRÉPARATION DES INTERVENTIONS

Avant chaque opération de contrôle, des secteurs prioritaires sont définis. Il y a d'une part ce que l'on appelle le plan de contrôle, qui détermine le nombre de contrôles à effectuer sur chaque ligne de bus et dans chaque station de métro. D'autre part, nous avons également les signalements des conducteurs via le bouton « alerte fraude ».

Notre champ d'intervention est l'ensemble du réseau bus urbain (divisé en 4 zones), **le réseau métropolitain** (divisé en 11 zones) et le métro. L'ensemble du réseau est couvert par les opérations de contrôle.



DIFFÉRENTS TYPES DE CONTRÔLES

Il existe différents types de contrôles. **Les contrôles aux arrêts de bus ou dans le métro** comme les B.O.A ou les M.O.A (Bus / Métro Opération à l'Arrêt) et les contrôles embarqués à bord des bus comme les B.O.E (Bus Opération Embarquée). **Pour les contrôles plus importants, plusieurs équipes sont mobilisées et un renfort policier (Police Nationale et Police Municipale) peut-être déployé pour un maximum de sécurité.** De nouvelles opérations de contrôle sont mises en place, notamment au sein du métro, qui mixent plusieurs méthodes et permettent d'effectuer des contrôles plus ciblés.

Lors des contrôles, nous verbalisons les voyageurs qui ne sont pas en règle et renseignons sur les manières de régler leur contravention : sur place, à l'accueil infraction de Pré Botté, sur le site star.fr et sur les bornes installées dans les stations de métro. Il est également possible de remplacer la contravention par l'achat d'un abonnement de 3 mois minimum, c'est ce que l'on appelle la formule « Trok-it ».



UN SERVICE
DE RENNES MÉTROPOLÉ
OPÉRÉ PAR KEOLIS RENNES

SÉCURISER LE RÉSEAU STAR

Nous avons aussi pour mission de sécuriser le réseau Star. En cas d'incident ou d'événement particulier, nous sommes en quelques sortes les yeux des PCC bus et métro. **Nous intervenons, par exemple, comme soutien sur divers événements**, verbalisons un véhicule gênant la circulation des bus ou pouvons porter assistance aux personnels de l'entreprise et aux voyageurs en difficulté.

RÔLE COMMERCIAL

Lors de nos déplacements sur le réseau, nous avons aussi un rôle commercial. **Je suis régulièrement sollicitée par les voyageurs pour tout type de renseignements** (orientation, titres de transport, tarifs, etc.). Ce rôle est primordial et le sera d'autant plus avec l'arrivée du nouveau réseau : les clients vont avoir besoin d'être guidés et accompagnés pour s'approprier les changements (nouveaux pôles d'échange dans le centre-ville, nouveaux parcs relais, ligne b...).



QU'AIÉMEZ-VOUS LE PLUS DANS VOTRE MÉTIÉR ?

En arrivant à ma prise de service, je ne sais pas comment va se dérouler ma journée, je peux travailler avec des collègues différents tous les jours, à des horaires, et sur des zones géographiques variées. Les journées ne sont donc jamais les mêmes, c'est ce qui me plaît dans ce métier. Nous sommes autonomes dans la gestion de notre temps et de nos cadences de contrôle. C'est un métier dans lequel nous travaillons en permanence en équipe et en relation constante avec les usagers du réseau. Ce métier me permet également de ne pas rester statique, nous nous déplaçons sur l'ensemble de la métropole.

ET POUR ÊTRE CONTRÔLEUR.EUSE DE TITRES, QUELS SONT LES PRÉREQUIS ?

QUALITÉS NÉCESSAIRES



Diplomatie

pour faire respecter la réglementation



Maitrise de soi

dans la gestion des conflits



Adaptabilité

Savoir s'adapter aux situations et aux personnes, adapter sa prise de décision aux personnes et au contexte, à l'environnement



Réactivité

Savoir réagir rapidement en situation d'urgence



Esprit d'équipe

Savoir passer le relais, travailler avec ses collègues en situation, s'adapter aux différentes équipes



Sens de la relation client

et aptitude commerciale

FORMATION & EXPERIENCE



Expérience confirmée en relation client ou vente

CONDITIONS DE TRAVAIL



Horaires différents services de matin, après-midi, journée et nuit
Jours

lundi au samedi, 7 dimanches travaillés/an et 1 férié par an