

L'enquête du mois :

Les équipes "RCC"

On les appelle plus communément les « contrôleurs ». En interne, il s'agit des équipes RCC, « Relation, Contrôle, Clientèle » qui sont les mots apposés sur leurs badges et sur leurs épaulettes.

Tellement redoutés par certains, appréciés par d'autres qui trouvent que l'on ne les voit jamais assez, leur rôle est essentiel dans le fonctionnement du réseau. En effet, sans eux, aucune possibilité de limiter la fraude et donc aucun moyen de faire rentrer des recettes dans les caisses de la SLTC.

Ce métier assez méconnu fera ici l'objet de toute notre attention afin de mieux le comprendre et donc aussi de mieux l'accepter.

Leur travail s'effectue toujours en équipe, pour plus d'efficacité, de rapidité et surtout, pour plus de sûreté. L'exercice de leur profession nécessite une assermentation, obligatoire pour dresser les procès-verbaux d'infraction en cas d'absence de titre de transport. Leur tâche consiste à contrôler que les voyageurs sont bien en possession d'un titre de transport en cours de validité et validé lors de la montée. Pour cela, ils disposent d'un PDC (Portable De Contrôle) qui est capable de lire les cartes Técély ainsi que les titres magnétiques (tickets). Le contrôle s'effectue rapidement à la descente de voiture et/ou à l'intérieur des véhicules.

Il existe également une autre technique qui consiste à contrôler « à vue », à l'entrée cette fois-ci. Dans ce cas, il s'agit plutôt d'agents de vérification appelés vulgairement AVP (Accueil Vérification et Prévention). Ceux-ci ne sont pas assermentés et ne peuvent qu'inciter les voyageurs à valider leur

titre de transport et non leur dresser un PV. C'est pourquoi ils sont systématiquement accompagnés de quelques contrôleurs ou agents de maîtrise assermentés qui n'interviennent qu'en cas de besoins. Cette technique contrôle s'effectue grâce aux voyants lumineux présents derrière les valideurs à l'entrée des stations de métro. Il en existe 3 :

- Une verte qui s'allume si le titre est valable.
- Une orange qui s'allume en même temps que le vert, si le titre est valable mais comporte une réduction (titres familles nombreuses ou étudiants).
- Une rouge qui s'allume si le titre n'est pas valable ou mal introduit.

C'est grâce à ces voyants que le contrôle visuel se fait rapidement, dans les meilleures conditions de fluidité pour ne pas gêner les voyageurs dans leur parcours.

Cette technique de contrôle préventif permet une sorte de filtrage, très efficace par exemple lors des sorties de match à Stade de Gerland MB. En effet, lors de telles opérations, les distributeurs automatiques sont généralement pris d'assaut et dévalisés !

On peut cependant s'interroger sur le réel impact de ces vérifications qui sont plus éducatives ou pédagogiques que répressives. Elles ne s'attaquent pas directement aux fraudeurs, mais les empêchent simplement d'accéder au réseau. La mise en place des portillons d'accès au métro sera sûrement le début d'une reconversion assurée pour les AVP, qui seront peut-être dans un premier temps placés près de ces portillons afin de leur assurer une sécurité.

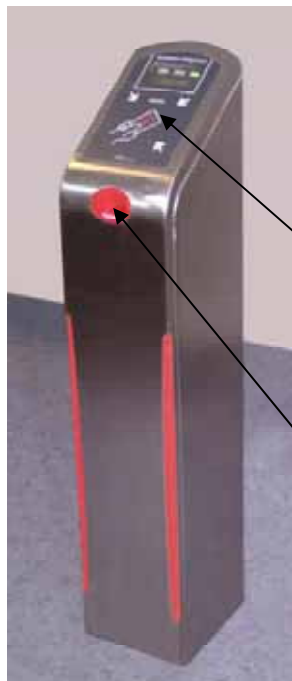
Les contrôles :

Ils sont effectués toute la journée, de l'ouverture à la fermeture du réseau. Ils sont aléatoires et toutes les lignes du réseau TCL peuvent en faire l'objet. Il existe également de grandes opérations de contrôles qui sont prévues à l'avance et qui sont menées en collaboration avec les forces de police pour

une plus grande sécurité et afin de pouvoir procéder sans encombre aux contrôles d'identité. Ces types de contrôles sont généralement organisés dans les grands centres d'échange, là où un grand nombre de voyageurs transitent chaque jour, mais ils peuvent également être organisés « en ligne ».



Ci-contre un contrôle important mené à la gare routière de L. Bonnevey, avec l'aide des CRS. Une opération très fructueuse.



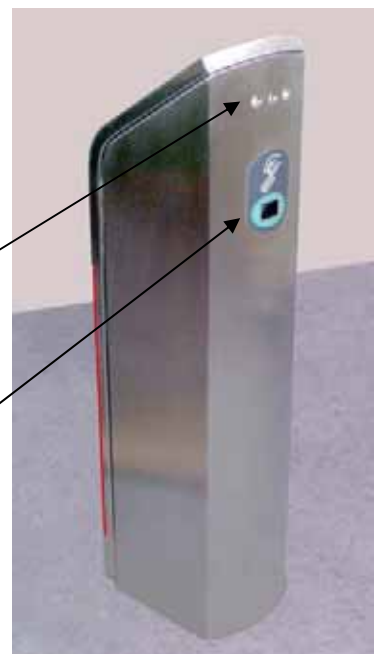
Validation
Télébilletique

Validation
Magnétique

Valideur face
avant, vue par les
voyageurs

Voyants de
contrôle

Poubelles
créées pour
limiter la
« repasse »
des titres



Valideur face
arrière, vue par
les contrôleurs

**fin de zone de péage
validation obligatoire**

(Au dos du portique), visible uniquement en sortie

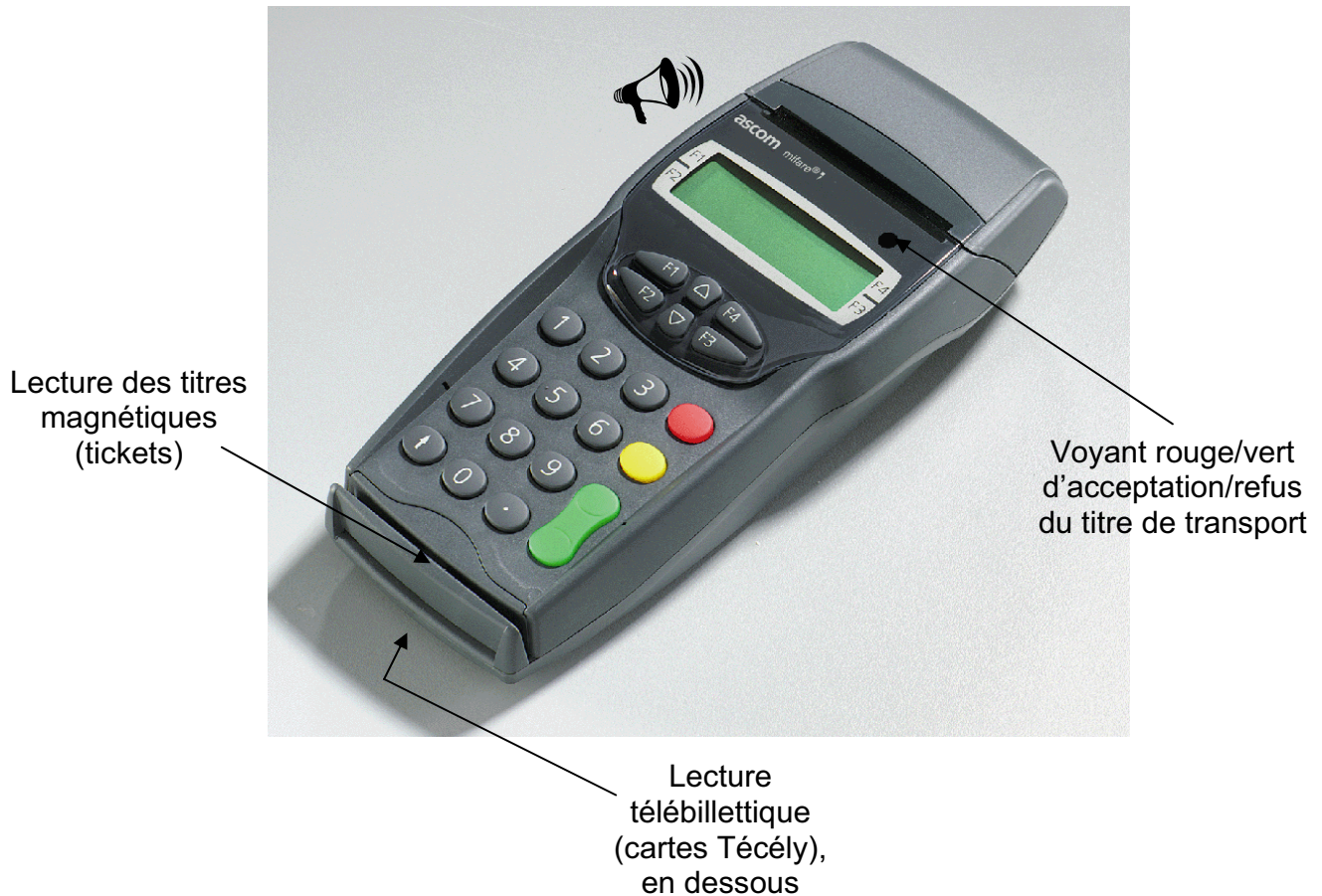


Ci-dessus, une ligne de péage sur la ligne D du métro, sur laquelle les équipes RCC se positionnent pour contrôler la sortie ou l'entrée des voyageurs. Depuis l'arrivée de la billettique, ces lignes de péage ont une importance accrue. Elles marquent en effet la délimitation précise entre l'espace public et l'espace privé du réseau dans lequel la validation est obligatoire.

En cas de contravention, voici les principaux tarifs :

- Paiement immédiat en chèque ou espèces : 36 €
- Paiement en agence ou bureau des contrôles avant 7 jours : 40 €
- Paiement en agence ou bureau des contrôles après 7 jours : 76 €
- Paiement après 2 mois : recouvrement par trésor public (+ de 180 €)
- Défaut de validation ou oubli de carte préalablement chargée : 5 €

Description d'un Portable De Contrôle (PDC)



Comme toute la billettique, les PDC sont également fournis pas la société ASCOM. Il s'agit d'appareils standards qui sont du même type que ceux utilisés comme terminaux portables pour cartes bancaires. La lecture des titres télébillettiques se fait en dessous de l'appareil, par lecture à distance, les titres magnétiques sont quant à eux glissés dans la fente en bas du portable (cette fonction est peu utilisée car encore peu fiable et le contrôle se fait généralement à vue).