

## 1. Le contrôleur voyageurs, agent assermenté chargé d'une mission de service public.

- > Le **contrôleur voyageurs** agit sous couvert des lois relatives aux Transports Publics (Loi du 15.07.1945 modifiée 02.01.1990).
- > La **loi** confère au contrôleur voyageurs la possibilité de relever l'identité du contrevenant ; en cas de refus de la part de ce dernier il est fait appel aux services de police territorialement compétents.
- > Le **contrôleur voyageurs** agit en fonction de procédures validées par le Procureur de la République, et à ce titre doit être professionnel, impartial et faire preuve d'une exigence de vérité (relevé d'identité et motif de la verbalisation).
- > Le **contrôleur voyageurs** a obligation, dans le cadre de ses missions, d'informer sa hiérarchie d'incident auquel il a été confronté.

## 2. Le contrôle, acte commercial

- > Le **contrôleur voyageurs** doit conserver une attitude commerciale en toutes situations.
- > Le **contrôle** est régi par des modes opératoire qui garantissent la sécurité des clients et agents.
- > Le **contrôleur voyageurs** par sa présence conforte les clients en règle et lutte contre la fraude.

## 3. Le contrôleur voyageurs porteur des valeurs de l'entreprise.

- > Le **contrôleur voyageurs** participe aux actions de l'entreprise tant en interne qu'en externe.
- > Le **contrôleur voyageurs**, dans ses diverses missions (contrôle, verbalisation, information) reflète les valeurs de l'entreprise.
- > Le **contrôleur voyageurs** fait preuve de courtoisie et assure un traitement d'égalité à tous les clients.
- > En tant que professionnel le **contrôleur voyageurs** bénéficie d'une formation spécifique continue.

## Règles de bases du contrôleur voyageurs :

- > **Les contrôles** peuvent s'effectuer soit dans le véhicule soit à la montée ou descente des passagers.
- > **Un client** ne peut être retenu que le temps nécessaire à son contrôle de ticket ou à sa verbalisation.
- > **Aucun chèque** ne doit être rempli par le contrôleur voyageurs même à la demande du client.
- > **Un contrevenant** qui a réussi à échapper au contrôle ne doit pas être poursuivi sur la voie publique.
- > **La verbalisation** d'un mineur doit s'accompagner d'un avis aux parents ou d'une information aux services de police compétents.
- > Toute personne appréhendée lors de la commission d'un délit doit être remise aux services de police compétents.
- > Pas de rétention d'une pièce d'identité.
- > La découverte d'un document d'identité sera suivi d'une remise au service recouvrement.

# CODE DE DÉONTOLOGIE DES CONTRÔLEURS VOYAGEURS.