Engagement de déontologie et de confidentialité

du personnel du centre de contrôle

Je soussigné, **M. RUFIN Bastien, demeurant 6 Rue Beaumanoir Appt 57 bat C, 22600 LOUDEAC,** salarié du centre de contrôle **CTPL LOUDEAC** sis Za de la hoyeux 5 Pierre Gilles de Gennes, 22600 LOUDEAC, m'engage à respecter les dispositions suivantes :

L’agrément préfectoral délivré qu’au contrôleur, lui impose une obligation de résultat tant en ce qui concerne la situation administrative du véhicule et du client, que sa complète information au plan technique sur l'état réel dudit véhicule. La responsabilité liée à cet agrément comme la responsabilité liée à l’agrément du centre, repose sur le respect des principes d’impartialité et d’intégrité par l’ensemble des personnes exerçant une fonction dans le centre tels que prévus notamment dans l’article L323-1 du code de la route. Dans ce contexte, il est interdit :

* dans le cadre professionnel de préconiser une marque ou de porter un jugement sur un type de véhicule, un produit ou une entreprise de réparations, de vente, de service
* d'exercer pendant toute la durée de l'agrément, une quelconque activité dans le commerce ou la réparation automobile ou de percevoir une rémunération provenant d'une entreprise ayant un lien avec le commerce ou la réparation automobile
* de divulguer les résultats d'un contrôle ou de diffuser les procès verbaux à des tiers autres que :
  + l'Organisme Technique Central,
  + les agents chargés de la surveillance de la concurrence de la consommation et de la répression des fraudes,
  + les agents des préfectures de département ou de région,
  + les agents de l'administration chargés de la surveillance de l'installation de contrôle, tout organisme désigné à cette fin par le ministre des transports, dont le Cofrac
  + les forces de police ou de gendarmerie,
  + l'expert judiciaire désigné par un juge pour une affaire concernant un véhicule,
  + le propriétaire au moment du contrôle,
  + la personne qui présente le véhicule au contrôle ;
* d'accepter tout pourboire ou gratification afin de n'être soumis à aucune pression commerciale, financière ou autre pouvant influencer son jugement.

Le contrôleur a l'obligation de juger en toute objectivité et impartialité, conformément aux règles techniques de contrôle, de la gravité des défauts qu'il constate sur les véhicules.

Chaque collaborateur participe aux réunions organisées au sein de l'entreprise et peut s'exprimer en complète transparence, notamment afin de recueillir les remarques des clients, comme les éventuelles situations de pression indue, d’origine interne comme d’origine externe, afin d’en débattre, de prendre des décisions et de s’améliorer.

Le personnel du centre qui reçoit une plainte où il y a risque de partialité, de non-objectivité ou de non-neutralité se doit de lui-même, ou à la demande de l’exploitant, de se retirer dudit dossier jusqu'à la fin des procédures et la fermeture de ce dossier, ceci pour veiller à la crédibilité du centre.

Le chef d'entreprise s’engage au respect des principes d’intégrité et d’impartialité, notamment en recevant les informations issues du personnel, mais aussi les plaintes de tout client qui s'estime victime d'injustice sous toutes ses formes. Il examine, en collaboration avec le responsable qualité, d'abord le bien fondé de celle-ci, puis vérifie si tous les recours internes ont été préalablement épuisés. Si tel n'est pas le cas, il identifie le mécanisme qui est encore à la disposition des plaignants. Si touts les recours ont été épuisés sans succès, il interviendra auprès des personnes susceptibles d'apporter les traitements appropriés. Y compris si 'il constate que la plainte n'est pas fondée et/ou justifiée, le chef d’entreprise informe les plaignants des suites données à toute plainte.

Le chef d'entreprise et ses collaborateurs s’engagent à être d’une totale impartialité et intégrité et ce en toutes circonstances. Avec la formation reçue et l’état d’esprit de chacun, cet objectif est la ligne de conduite à laquelle s'engage chacun en signant le présent document. Les règles d'impartialité, d'objectivité et de neutralité doivent être respectées avec la rigueur la plus stricte, ainsi que les principes de confidentialité applicables au domaine réglementaire des contrôles.

Fait à LOUDEAC, le 03/10/2023

Signatures :

|  |  |
| --- | --- |
| Le Exploitant  ERWANN LE POTTIER | Le salarié  Bastien RUFIN |