



Fédération Française de Carrosserie  
Industries et Services

## Communiqué de presse commun FNAA et FFC - Réparateurs

# **Nouvelle Charte «Experts en Automobile/Réparateurs»: FNAA et FFC-Réparateurs suspendent toutes négociations avec l'ANEA**

**Saint-Ouen le 15 octobre 2014** - La FNAA (Fédération Nationale de l'Artisanat Automobile) et la FFC-Réparateurs ont toutes deux décidé de ne pas participer à la réunion prévue ce jour avec l'ANEA (Alliance Nationale des Experts de l'Automobile) qui s'inscrit dans le cadre de la renégociation de la « *Charte de bonnes pratiques – Experts en Automobile/Réparateurs* » signée entre l'ANEA, le CNPA, la FNAA et la FFC-Réparateurs et dont la dernière version date de janvier 2014.

Depuis sa première version datée de 2008, cette charte en 9 points (*voir annexe 2*) a l'ambition de définir et de faire évoluer un cadre le plus consensuel possible dans lequel cette relation entre experts et réparateurs peut s'exprimer au mieux, c'est-à-dire dans le respect mutuel du rôle du couple carrossier/expert et dans l'intérêt ultime d'un consommateur en droit d'attendre une réparation faite dans les règles de l'art, restaurant le véhicule sinistré dans son état initial et dans sa sécurité optimale d'utilisation.

Dans le contexte historiquement tendu de la relation assureur/réparateur, le point 6 de cette Charte baptisé « **Respect de la liberté dans le prix et rôle économique de l'Expert** » a toujours revêtu une importance particulière en ce qu'il cherche à garantir un délicat mais juste équilibre entre :

- **le souhait légitime de l'assureur de prendre en charge et régler ce qui doit l'être et seulement ce qui doit l'être,**
- **le droit du client automobiliste de bénéficier d'une prise en charge intégrale de son sinistre et d'une réparation complète et parfaite de son véhicule,**
- **la liberté de l'expert de définir et valider en toute indépendance le process optimal de réparation,**
- **et la nécessité vitale pour le carrossier, son entreprise et ses salariés, d'être honnêtement rétribués dans l'exercice de leur activité.**

Cette recherche du juste équilibre entre les intérêts de ces quatre parties est en outre indissociable du respect de la procédure contradictoire (point 2 de la Charte) qui seule peut permettre à l'expert et au réparateur de trouver ensemble le meilleur rapport qualité/prix pour mener à bien chaque étape de la remise en état d'un véhicule accidenté.

La FNAA est membre de :

**Contacts presse**  
**FNAA**  
**FFC**  
**Action Média**



Anne-Lise BLAIND / Chargée de communication et marketing / 01 40 11 98 23 / [annelise.blaind@fna.fr](mailto:annelise.blaind@fna.fr)  
Laurence BENAHMED / Responsable Communication / 01 44 29 71 06 / [laurence.benahmed@ffc-carrosserie.org](mailto:laurence.benahmed@ffc-carrosserie.org)  
Emilie DESLANDES / Attachée de presse / 01 41 99 92 37 / [e.deslandes@actionmedia.fr](mailto:e.deslandes@actionmedia.fr)

1/2

**Mais depuis plusieurs mois et tout particulièrement depuis l'avènement de la loi Hamon instaurant le libre choix du réparateur par l'automobiliste, il est clairement apparu aux trois organisations professionnelles signataires de cette Charte que ce « rôle économique » de l'expert a pris, sous l'évidente impulsion des assureurs, une coloration qui s'apparente à une dérive croissante.**

Les formes de cette dérive sont variables d'un donneur d'ordres à l'autre : grilles tarifaires régionales moyennes définies unilatéralement et/ou réalisation et comparaisons préalables de plusieurs devis entre entreprises pourtant hétérogènes et/ou chiffrage initialement réalisé au domicile du client ou au cabinet de l'expert, puis imposé ensuite au carrossier le « moins disant », au mépris du contradictoire... Mais aussi différentes soient-elles, toutes ces dérives tendent vers un seul et même objectif : faire privilégier par l'expert la recherche systématique du moindre coût au mépris croissant d'une recherche indépendante du meilleur équilibre entre coût, qualité et sécurité.

Il n'a évidemment pas échappé aux organisations professionnelles que cette croissante perversion du rôle initial des experts s'impose en grande partie à ces derniers, soumis qu'ils sont, à l'instar des carrossiers, à la double pression d'un volume structurellement décroissant de sinistres et d'une concentration toujours plus forte de l'offre entre les seules mains des assureurs et de leurs plateformes de gestion de sinistres. **C'est précisément pourquoi, dans le cadre de la renégociation actuelle de cette Charte, la FNAA comme la FFC-Réparateurs ont conjointement, constamment et vainement réclamé à l'ANEA, dans l'intérêt des carrossiers comme dans celui, intimement lié, des experts :**

- 1. qu'en tant que principale organisation professionnelle représentative des experts en automobile, l'ANEA accepte de prioriser le contenu du point 6 de cette Charte avant que le reste de la charte ne soit rediscuté ;**
- 2. et que soient ainsi PRÉALABLEMENT et OBJECTIVEMENT évoqués, discutés et définis les critères d'appréciation de ce rôle économique de l'expert qui, tel qu'il est maintenant pratiqué, menace toute une profession.**

La FNAA et la FFC-Réparateurs considèrent que tant que ce préalable du point 6 ne sera pas traité dans son intégralité, elles ne peuvent pas non plus avancer sur le point 8 de cette même charte qui définit les « **Procédures alternatives de règlement des litiges** ». Car il devient évident que « *l'essentiel des litiges connus et à connaître entre experts et carrossiers sont et seront précisément issus de ces mésententes tarifaires et de l'absence d'éléments objectifs pour les apprécier* », soulignent Gérard Polo, Président de la FNAA et Patrick Nardou, Président de la FFC-Réparateurs.

Mais devant la constante résistance de l'ANEA à ouvrir ce chantier pourtant essentiel pour l'avenir des carrossiers et de leurs entreprises, la FNAA et la FFC-Réparateurs se voient donc aujourd'hui contraintes de quitter la table des négociations et de les suspendre tant que les organisations professionnelles ne se seront pas entendues sur ce point majeur.

**La FNAA et la FFC-Réparateurs enjoignent à nouveau solennellement l'ANEA d'ouvrir un dialogue constructif sur ce point 6, dialogue sans lequel la Charte réparateurs/experts sera de facto dénoncée car aussi illusoire et vaine que celle qui prétend rééquilibrer la relation réparateurs/assureurs depuis sa signature en 2008.**

*Annexe 1 - Le contenu du Point 6 de la Charte*

*Annexe 2 - L'ensemble de la Charte signée en Janvier 2014*

La FNAA est membre de :



**Contacts presse**

**FNAA**

**FFC**

**Action Média**

Anne-Lise BLAIND / Chargée de communication et marketing / 01 40 11 98 23 / [annelise.blaind@fnaa.fr](mailto:annelise.blaind@fnaa.fr)

Laurence BENAHMED / Responsable Communication / 01 44 29 71 06 / [laurence.benahmed@ffc-carrosserie.org](mailto:laurence.benahmed@ffc-carrosserie.org)

Emilie DESLANDES / Attachée de presse / 01 41 99 92 37 / [e.deslandes@actionmedia.fr](mailto:e.deslandes@actionmedia.fr)