

Salon Eurêcar : consommateurs, experts et réparateurs à la même table... ronde

jeudi, 04 décembre 2014

Pour sa troisième édition, Eurêcar, le salon pro des réparateurs auto du Grand Sud-Ouest, organisé par la FFC-Réparateurs à Bordeaux, avait fait de la rencontre entre consommateurs, experts et réparateurs son événement-phare. Tous se sont retrouvés autour de la table pour évoquer le libre choix du réparateur mais aussi celui de l'expert, le recours direct et de futures perspectives de collaboration et de communication.



Autour de la table, UFC-Que Choisir?, LDDA, Familles de France, Brigitte Castell, FFC-Réparateurs et experts libéraux indépendants...

Un succès. Le terme est unanimement employé par les différents participants et les organisateurs du salon [Eurêcar](#), deuxième du nom mais troisième du genre en la ville de Bordeaux. L'événement s'est tenu le 29 novembre au Parc des Expositions, plus précisément, où se sont réunis entre 50 et 60 exposants et où s'est tenu, pour la première fois, un espace de rencontres entre grand public et experts à l'initiative... des réparateurs !

La FFC-Réparateurs et ses partenaires de Familles de France et de la Ligue des droits de l'assuré ([LDDA](#)) au sein du [GCA2R](#) ont profité de l'événement pour donner aux professionnels de l'expertise indépendante une tribune inattendue auprès de particuliers curieux, guidés jusque-là par une communication orchestrée dans le quotidien régional Sud-Ouest. Certes, le salon a essentiellement été fréquenté par un visitorat professionnel et le chiffre de fréquentation s'annonce similaire à celui de 2012, mais les automobilistes lambda étaient quelques uns à avoir répondu aux annonces.

Questions aux experts

«Certains de ces particuliers étaient venus spécialement discuter avec les 7 experts indépendants présents ce samedi, souligne Pascale Boulinguier, membre de la FFC-Réparateurs Aquitaine et

organisatrice du salon. *Ils sont venus car ils désiraient des réponses sur des problèmes qu'ils ont déjà rencontrés au cours de leur vie d'automobilistes.*» Quand faire appel à l'expert ? Peut-on le mandater directement sans passer par son assurance ? Quelles prestations offre-t-il ? Quelles garanties offre-t-il ? Qui paye lorsqu'on le mandate soi-même ?

Bref, autant de questions qui ont pu trouver leurs réponses dans la bouche des experts libéraux présents, dont certains adhérents du Syndicat des experts indépendants (SEI). Parmi les experts présents, libre depuis de très longues années de tout «agrément» d'assurance, Guy Puyo, expert dans les Pyrénées-Orientales et couvrant une grande partie du sud-ouest, s'est félicité de pouvoir donner un aperçu de son métier, de son expérience et des avantages de solliciter un expert indépendant, et ceci dans un autre cadre que celui dans lequel il intervient au quotidien.

«Les gens ne connaissent quasiment que les experts qui interviennent pour le compte d'une compagnie d'assurance et mandatés directement par elle, regrette-t-il. Nous avons pu les rencontrer ainsi que les associations de défense des consommateurs qui, en se rapprochant de nous, ont pu envisager de nouvelles pistes de défense des droits des automobilistes.» Mais l'expert du Pays-Basque souligne aussi l'importance de rencontrer les réparateurs ailleurs qu'autour d'un véhicule sinistré. Notamment pour leur parler d'indépendance. *«Les réparateurs eux-mêmes ne font pas toujours bien la différence entre l'expert réellement indépendant et l'expert conseil d'assurance. Car l'indépendance est un bien grand mot : parmi ceux qui se disent experts indépendants, j'estime à 80% la proportion d'experts qui travaillent pour une assurance au moins.»*

Le libre choix au menu

S'il est un sujet qui a monopolisé les débats autour de la table ronde, c'est le libre choix. Les associations de défense des consommateurs étaient d'ailleurs de loin les plus nombreuses, preuve que la notion-même de libre choix du réparateur fait son chemin dans le grand public, en dépit des progrès qui restent à faire. Ainsi les représentants de Gironde (M. Belkeir) et d'Aquitaine (M. Marchand) de l'UFC-Que Choisir ? ont pris place pour la première fois aux côtés de Jean-Louis Legros, président de la LDDA, et de Thierry Vidor, secrétaire général de Familles de France, pour évoquer le sujet.

La FFC-Réparateurs, elle, était représentée par son président national, Patrick Nardou, et par sa conseillère en lobbying, Brigitte Castell. Quant aux experts, ce sont Guy Puyo et David Schornstein, le local de l'étape, qui les représentaient. *«Un beau plateau qui a permis aux représentants de l'UFC-Que Choisir ? de prendre la mesure du dynamisme qui existe déjà autour du libre choix entre réparateurs et représentants des consommateurs»*, soutient Pascale Boulinguier.

«Nous allons poursuivre les discussions avec l'UFC, assure Thierry Vidor (Familles de France). Il y aura bientôt d'autres réunions en Aquitaine et en Bretagne, notamment, et nous envisageons également d'accueillir les experts au sein du GCA2R. Ceux du SEI pourront bien sûr nous rejoindre, mais également ceux qui n'appartiennent à aucun syndicat, pourvu qu'ils soient réellement indépendants.» La LDDA se serait d'ailleurs déjà mise en contact avec le SNDEA.

«Maintenant, il nous reste à travailler de concert pour faire connaître le libre choix au plus grand nombre, affirme Patrick Nardou. L'arrêté d'application est toujours prévu avant de la fin de l'année, donc nous comptons bien insister sur la communication dès le mois de janvier. Les associations de

consommateurs ont été convaincues par l'ampleur de notre salon et notre capacité de mobilisation : nous voulions leur prouver qu'une organisation 100% amateur pouvait être aussi réussie qu'une organisation professionnelle.» Reste à faire passer le message du libre choix le plus largement possible et ce quel que soit le canal. Amateur comme professionnel.

© Apres-Vente-Auto.com © Reproduction interdite