

Les professionnels de la réparation automobile et les experts en automobile sont au coeur des procédures de réparation des véhicules après collision. Leurs interventions pour assurer un service de qualité, nécessitent d'établir entre eux des relations équilibrées et durables. Dans ce but, les organisations professionnelles (ANEA, CNPA, F.N.AA, et GNCR) ont lancé et signé une charte de bonne conduite.

Une meilleure résolution du contradictoire :

La charte met en avant le fondement premier des rapports entre les experts en automobile et les réparateurs à savoir le respect mutuel. L'expertise reste donc contradictoire et les experts en automobile et les réparateurs s'engagent par conséquent à « faciliter » leurs discussions en réglant au mieux les éventuels litiges qui surviendraient dans leurs relations quotidiennes.

Dans ce sens, une information tracée assure le suivi des travaux, et les opérations d'expertise sont encadrées par des délais qui s'imposent aux deux techniciens.

Un meilleur règlement des litiges :

Tout désaccord entre l'expert et le réparateur est mentionné sur le document de référence. A cet égard, des procédures alternatives de règlement des litiges (PARL) et des commissions de recours régionales ont été mises en place. Par ailleurs, en cas de contestation sur une question de principe, le différend est porté devant une commission nationale de recours.

Enfin, un comité de suivi composé de différents signataires se réunit annuellement pour suivre l'évolution du texte et assurer son application.