

CHARTRE DE BONNE CONDUITE

# Les carrossiers prennent la parole

**Claude Diot, carrossier, témoigne sur notre site [auto-pros.fr](http://auto-pros.fr) des relations tendues entre réparateurs et assureurs, 2 ans après la signature de la Charte de bonne conduite.**

« Nos clients sont harcelés pour être canalisés vers d'autres réparateurs agréés, alors que nous leur proposons des offres de services de qualité supérieurs : prise en charge du véhicule, prêt d'un véhicule de courtoisie de qualité, nettoyage du véhicule comme d'habitude, restitution de leur véhicule réparé dans les règles de l'art. Une cliente s'est vue imposer par son assureur d'emmener son véhicule Citroën dans un garage Renault, alors qu'elle avait stipulé à plusieurs reprises que nous étions son garagiste habituel ! Et ce n'est pas un cas isolé, il y en a pleins d'autres. (Pacifica-Maif-Macif-Swiss Assurances...). Est-il normal pour certains carrossiers, soi-disant agréés, de consentir des

remises à leurs assurances allant de 5 % jusqu'à 15 % tout en sachant que la fourniture de pièces de rechange du constructeur représente souvent des remises de 4 % voire 8 % ? Aujourd'hui et plus que jamais, nous sommes de vrais professionnels ne travaillant plus dans un bouiboui mais apportant des services de qualité de plus en plus exigés par les clients et le constructeur. L'agrément d'un soi-disant « carrossier » n'est pas fait en fonction de ses compétences, mais uniquement sur l'aspect financier et budgétaire, c'est-à-dire sur le plan business (d'où l'agrément). Le reflet de la réparation automobile n'est plus qu'un aspect financier ». ([www.autopros.fr](http://www.autopros.fr)). ■

