

La Déontologie





Définition

La "déontologie" est l'ensemble des règles qui régissent les relations entre un professionnel et ses clients ou ses confrères.

La Déontologie constitue, dans les activités libérales, le fondement des relations de confiance entre un professionnel et ses clients, en leur apportant des garanties légales ou contractuelles.

Un contrôleur technique automobile, se doit avant tout d'être :

- ⇒ Indépendant
- ⇒ Intègre
- ⇒ Impartial

L'indépendance

Le contrôleur doit être indépendant de toute pression, commerciale, financière ou autre, pouvant influencer son jugement et/ou les résultats du contrôle. Il doit se préserver des pressions pouvant venir :

- ⇒ Du consommateur
- ⇒ Du professionnel de l'automobile
- ⇒ De son employeur

Par ailleurs, rappelons qu'un contrôleur doit être indépendant de toute activité liée au commerce ou à la réparation automobile.

L'intégrité

L'intégrité peut être définie, comme étant la qualité d'une personne qui ne se laisse pas corrompre.

C'est-à-dire, que les résultats d'une visite technique ne peuvent être fonction :

- ▶ De propositions pécuniaires
- ▶ De quelque service que ce soit rendu en échange



Formation Contrôle Automobile

L'impartialité

L'impartialité est l'absence de parti pris. Elle est généralement associée à la neutralité, l'équité, l'objectivité, la notion de justice. C'est-à-dire qu'un contrôleur doit s'interdire, de conduire ses jugements sur l'état du véhicule contrôlé en fonction :

- ▶ **Du client** (comportement, attitude, catégorie professionnelle, âge, sexe, race, etc.)
- ▶ **Du véhicule** (type, genre, marque, etc.)

Les règles de déontologie

Comme nous l'avons vu, toute profession impose des devoirs à ceux qui l'exercent. Beaucoup de professions sont dirigées par un code de déontologie (expert automobile, avocat, médecin, chirurgien, etc.). Ces codes édictent les règles à respecter par le professionnel. A noter, que le 1er code de déontologie (médicale) a été instauré en juin 1946 par un décret en conseil d'état. A contrario, il n'existe pas de prescriptions écrites relatives aux règles de déontologie de la profession de contrôleur technique.

Cependant, il est simple et facilement compréhensible d'édicter les règles de déontologie s'appliquant au contrôleur technique. Ces règles doivent être appliquées et respectées envers :

- ▶ Le consommateur (client)
- ▶ Le professionnel de l'automobile (vendeur, réparateur)
- ▶ La profession (autre centre de contrôle, réseau)
- ▶ Le constructeur automobile (marque)
- ▶ L'équipementier (Bosch, Valeo, Bendix, Michelin, etc.)

Le client

Les règles de déontologie applicables envers le client sont :

- ⇒ **Ne pas porter un jugement sur son véhicule** (hors résultats de la visite technique)
- ⇒ **Ne pas parler de son véhicule en employant des termes péjoratifs**
- ⇒ **Ne pas faire d'allusion sur la propreté de son véhicule**
- ⇒ **Ne pas culpabiliser le client**

Donner des exemples :



Le professionnel de l'automobile

Les règles de déontologie applicables envers les professionnels de l'automobile (qu'ils soient vendeurs ou réparateurs) sont :

⇒ **Ne pas critiquer ou conseiller un professionnel**

Donner quelques exemples :

Il est vrai, qu'au travers de l'expérience vécue, les contrôleurs sont confrontés régulièrement à des problèmes, lors de la réalisation de contre-visite, dus à des réparateurs peu scrupuleux ou indignes de la profession qu'ils représentent. Cependant, cela ne les autorise pas à porter des jugements sur ce réparateur.

Il appartient au contrôleur, de démontrer au client le bien fondé de son contrôle technique, et le respect des prescriptions et des méthodologies applicables, afin que le client détermine de lui-même le fautif de son préjudice.

La profession

Les règles de déontologie applicables envers la profession du contrôle technique automobile sont :

⇒ **Ne pas critiquer un centre concurrent ou un réseau**

Un contrôleur doit s'interdire de critiquer un centre de contrôle quel qu'il soit, appartenant ou non à un réseau. Comme aucune allusion ne doit être faite sur un réseau de contrôle.

En cas de désaccord sur les résultats d'une visite technique, Il appartient au contrôleur, de démontrer au client le bien fondé de son contrôle technique, et le respect des prescriptions et des méthodologies applicables.



Les constructeurs automobiles

Les règles de déontologie applicables envers les constructeurs automobiles, sont :

⇒ **Ne pas critiquer une marque automobile ou un type de véhicule appartenant à une marque**

Donner quelques exemples :

Les équipementiers

Les règles de déontologie applicables envers les équipementiers automobiles, sont :

⇒ **Ne pas critiquer ou conseiller une marque**

Donner quelques exemples :



En résumé

Un contrôleur technique doit être, impartial intègre et neutre.

Il doit conduire ses visites techniques conformément aux exigences établies relatives à la réglementation, aux méthodes de contrôle, aux méthodes de mesure et aux critères d'interprétation des défauts constatables, et cela en faisant abstraction de tout préjugé à l'égard du client ou de son véhicule.

Par ailleurs, il y a lieu de rappeler, qu'un contrôleur doit assurer la confidentialité des informations recueillies au cours de ses activités de contrôle. Les droits de propriété doivent être protégés.



Formation Contrôle Automobile



Notes :