

Acculés par les assureurs, les experts perdent parfois de leur indépendance et gèrent des dossiers dans le but de les satisfaire. Cela au détriment de l'automobiliste.



EXPERTS AUTOMOBILES

Une indépendance bafouée

YVES MARTIN

Accident, désaccord avec l'assurance, litige avec un constructeur ou un vendeur... autant de situations qui peuvent vous amener à consulter un expert automobile. Son rôle sera alors de constater les dégâts, de chiffrer le montant d'une réparation, d'évaluer la valeur d'un véhicule, de rechercher et préciser un défaut de fabrication ou de conception. La mission de l'expert, déterminante pour la sécurité routière, est d'ailleurs régie par l'article R. 326-2 du code de la route, qui précise que les conditions dans lesquelles un expert en automobile exerce son métier sont, entre autres, « incompatibles avec l'exercice de la profession d'assureur ou tous actes de nature à porter atteinte à son indépendance ».

Les assureurs mettent la pression

Souvent mandaté par l'assureur pour évaluer les dégâts causés sur un véhicule après accident, l'expert se doit d'être totalement indépendant de son donneur d'ordre. C'est le seul moyen pour garantir une réparation optimale. Mais, dans la pratique, l'assureur, qui est aujourd'hui le principal apporteur d'affaires, s'immisce dans le travail de l'expert. « De tout temps, les assureurs ont mis la pression sur le dos des experts », souligne Bernard Tourrette, expert indépendant et président du SEI

(Syndicat des experts indépendants). Mais cela s'est accentué depuis une quinzaine d'années au point de dévoyer les relations entre assureurs et experts. » Les premiers, soucieux de leur rentabilité, exercent désormais une pression sur le monde de l'expertise pour contenir les dépenses, donc les remboursements aux assurés. Pour preuve, le courrier adressé en septembre dernier par le directeur des achats assurantiels et des prestataires extérieurs d'Axa au responsable d'un cabinet d'expertise : « J'ai mis

Pour éviter les grosses réparations, le véhicule est mis à la casse

en place en avril 2013, suite à une dérive importante des coûts de réparation des véhicules, un plan d'action complémentaire à notre dispositif d'évaluation. Les trop faibles

améliorations observées, malgré mes rappels, m'ont conduit à renforcer ce plan d'action dès le début de l'année 2014 (...). Dès février, je vous ai précisé les mesures qui seraient applicables en août en l'absence d'amélioration. » Le couperet tombe quelques lignes plus bas : « La réussite sur les objectifs (...) sera rémunérée en 2015. Dans les autres situations, la relation d'affaires sera renégociée en prenant en compte la position sur le marché du rapport coût/performance... »

Le message est clair : si l'expert ne « rentre » pas dans les objectifs de « coût moyen de réparation » imposés par l'assureur, et sur lequel il est évalué, le nombre de missions qui lui sont allouées sera

réduit. Effet pervers, pour éviter des réparations onéreuses, les experts sont de plus en plus facilement enclins à mettre les véhicules à la casse.

Facture gonflée à dessein

Lors d'une expertise, deux estimations entrent en ligne de compte : le prix de la voiture et celui des réparations. Les deux montants sont comparés et permettent soit d'autoriser la réparation lorsque son prix est inférieur à la valeur de la voiture, soit de classer la voiture VEI (véhicule économiquement irréparable) si les réparations atteignent, selon les assureurs, 80 à 90% de la valeur du véhicule. Dans ce dernier cas, la voiture n'est pas réparée et peut être soit vendue à l'assureur, soit récupérée en l'état (la préfecture en sera avisée et empêchera sa revente). L'expert a tout à gagner à classer des véhicules VEI. « Si un expert classe le véhicule comme irréparable, il ne sera pas noté sur ce dossier », souligne Roger Robles, carrossier et vice-président de la branche carrosserie de la FNAA (Fédération nationale de l'artisanat automobile). Carrossier à Aubière (agglomération de Clermont-Ferrand), Benjamin Labonne raconte avoir fait réexaminer le dossier d'un client dont la voiture, estimée à 4500 €, a été classée VEI à cause de réparations chiffrées à plus de 4800 €. Au regard du dossier, il s'est avéré que certaines pièces incluses dans le devis ne correspondaient pas à la réalité et ont pu être retirées de l'estimation. Au final, le carrossier a effectué la réparation de l'auto pour un montant total de 3500 €.

Les garagistes ne sont guère mieux lotis

La pression exercée sur certains experts a une répercussion sur les réparateurs, lesquels sont obligés de faire des concessions. « Les assureurs, via les experts, nous demandent de baisser nos tarifs de 20 à 30% par rapport à notre taux horaire habituel et nous devons même parfois accorder une ristourne supplémentaire sur la facture finale », nous affirme un carrossier qui tient à rester anonyme. Tel autre nous a raconté devoir facturer l'heure de main-d'œuvre à 40 € lorsqu'il s'agit d'une réparation prise en charge par l'assurance, alors que le taux normal est de 62 €. Une situation ubuesque : plus l'expert et le carrossier travaillent pour les assurances, moins ils dégagent de bénéfice ! Au final, le carrossier, pour rester rentable, est obligé d'augmenter le taux horaire « hors assurance », et par conséquent les tarifs des réparations réalisées sans prise en charge. Le consommateur se voit donc infliger une double peine : il ne bénéficie en rien de la baisse des coûts de réparation lorsqu'elle est prise en charge par l'assurance (par une diminution de sa cotisation par exemple) et doit payer le prix fort s'il veut réaliser

VÉHICULE IRRÉPARABLE

L'EXPERT PEUT REVOIR SA COPIE

Lorsque l'expert classe un véhicule VEI (véhicule économiquement irréparable), même si la procédure est enregistrée en préfecture, tout n'est pas forcément terminé et il est possible de l'amener à revoir sa copie. Deux leviers sont possibles.

AUGMENTER LA VALEUR DE VOTRE VOITURE

L'estimation d'un véhicule est faite selon des cotes de professionnels (comme celle de *L'argus*) qui ne correspondent pas toujours à la réalité du marché de l'occasion tel que le reflètent les sites marchands, les magazines spécialisés comme *La Centrale*, *L'Auto-Journal*, *Auto Plus*, ou encore les petites annonces dans la presse régionale...

Il est donc judicieux de demander la revalorisation de votre auto en apportant plusieurs éléments :

- les factures de réparations et d'entretien, surtout si elles sont récentes ;
- des annonces de véhicules similaires prouvant que la valeur de votre automobile est supérieure à celle estimée par l'expert.

FAIRE DIMINUER LE MONTANT DES RÉPARATIONS

Les frais de réparation sont calculés à partir des tarifs du constructeur. Or, cela concerne des pièces neuves. Si votre voiture est relativement ancienne, demandez à l'expert de chiffrer les réparations avec des pièces d'occasion ou optez, dans la

mesure du possible, pour des réparations (phare, pare-chocs, pare-brise...). De même, ce n'est pas la peine de tout faire réaliser. Par exemple, si une porte a été simplement rayée dans l'accident, choisissez de ne pas la faire réparer.



Tests, conseils, enquête, voir notre portail Auto sur url.quechoisir.org/auto537

une réparation non couverte par son assurance. La solution pour éviter cet engrenage serait déjà de généraliser le libre choix de l'expert, comme peut en disposer l'automobiliste en cas de procédure VEI ou VGE (véhicule gravement endommagé). Cela dit, le choix de l'expert est censé être libre en toutes circonstances, mais pas dans la pratique où l'assureur impose généralement le sien. Pour Bernard Tourrette, il faudrait se rapprocher de son réparateur ou, mieux, directement d'un expert au lieu de contacter son assureur. Il n'hésite pas à faire le rapprochement avec le domaine de

Des sites d'experts 100% indépendants commencent à émerger

la santé où, lorsque nous sommes malades, nous appelons le médecin et non pas la Sécurité sociale ! L'expérience est d'ailleurs menée avec succès dans le Puy-de-Dôme depuis un an à travers la société Les Affranchis. Il s'agit d'une plate-forme de gestion de sinistres 100% indépendante, tournée vers la défense des intérêts des assurés en cas d'accident responsable ou non. De son côté, le site www.experts-auto-independants.com du SEI propose une liste d'experts – vraiment – indépendants dans toute la France. ♦