

Paris, 24 février 2014

Objet : suite aux réactions faites à la diffusion d'une circulaire de la Matmut dans la presse

Madame, Monsieur Chère consœur, Cher confrère,

Les vives réactions suscitées par une circulaire de la Matmut, à propos de l'expertise en matière d'assurance automobile et la mission de l'expert en automobile lorsqu'il intervient à la demande d'un assureur pour évaluer un dommage subi par un véhicule, démontrent combien son rôle est déterminant : par son action quotidienne, l'expert a un impact à la fois sur le coût moyen des sinistres, et par conséquent sur une partie du chiffre d'affaires du réparateur, mais aussi *in fine* sur l'importance de l'indemnisation du propriétaire du véhicule.

L'image de notre profession en souffre, car cette position centrale expose l'expert à tous les maux, comme en témoignent tous ces vieux clichés qui viennent de resurgir avec tant d'insistance déplacée de la part d'une certaine presse plus satyrique qu'informatrice : « *L'expert agréé, bras armé des assureurs* », la « *prise en otage des experts* » (de la part des assureurs), « *l'instrumentalisation d'experts censés être indépendants* » et autres « *abus de position dominante des donneurs d'ordres* ».

Pour ANEA, il n'y a pas lieu d' « hurler avec les loups » mais plutôt de repositionner le débat.

Pour éviter tous les écueils inhérents à son rôle et à sa situation, l'expert en automobile doit sans cesse agir en toute indépendance pour préserver son impartialité et son objectivité qui sont l'alpha et l'oméga de sa mission d'évaluation d'un sinistre matériel automobile. Il connaît aussi toute l'importance des relations humaines et la communication vers toutes les parties concernées par l'expertise : l'assureur, l'assuré et, bien sûr, le réparateur.

Des échanges de professionnels à professionnels

Vis-à-vis de ce professionnel de l'automobile, **ANEA réaffirme son attachement aux bonnes pratiques issues de la charte experts/réparateurs qui vient d'être mise à jour et complétée.** Comme indiqué dans son préambule, ce texte vise à établir entre ces deux professionnels « *des relations équilibrées et durables* » et à « *apporter constamment un*

www.aneaa.fr

Siège social
41-43 rue des Plantes
75014 Paris
Tél. : 01 45 40 40 40
Fax : 01 45 40 40 50
E-mail : aneaa@aneaa.fr

service de qualité aux propriétaires des véhicules sur lesquels ils interviennent ». Cela se traduit par la volonté commune de recentrer les échanges au quotidien sur les fondamentaux (la contradiction sur la méthodologie et les temps) et de privilégier dialogue et concertation.

Sur la question qui fait débat, à savoir le rôle économique de l'expert, il est précisément inscrit dans la charte signée le 28 janvier 2014 (cf le point 6 : « liberté des prix et rôle économique de l'expert »). Cela fait bien partie de son rôle ; l'autorité de la concurrence l'ayant confirmé à plusieurs reprises.

Il va de soi que les accords contradictoires sont favorisés avec les réparateurs qui justifient de tarifs en phase avec des investissements cohérents en matériel, formation, locaux. Malheureusement, le retour terrain démontre que ce n'est pas toujours le cas... Mais ce rôle économique c'est surtout aussi un levier face à certaines des exagérations illégitimes voire illégales (des conditions de facturation inappropriées avec la réparation automobile parce que destinées à financer des halls d'exposition majestueux alors les travaux sont le plus souvent sous-traités à bas prix, des factures gonflées artificiellement pour récupérer la franchise, ...). Sans aucun doute, l'expert se doit alors de faire, objectivement, jouer la concurrence locale.

Faire jouer la concurrence locale, une pratique parfois nécessaire

Dans ce cas, il est œuvre d'expert d'évaluer les dommages sur la base des prix pratiqués localement : il agira librement, avec discernement et toute l'impartialité requise, pour rechercher les coûts qui garantiront à l'automobiliste sinistré une réparation de qualité faite dans le respect des règles de l'art. L'expert est d'ailleurs le professionnel le mieux placé, pour cela, par ses connaissances qualitatives et quantitatives des offres de réparation sur le marché considéré. Au préalable, l'expert aura pris soin de formaliser le désaccord, avec le réparateur dépositaire du véhicule, selon la procédure visée par la Charte de bonnes pratiques. Seules ces dispositions sont respectueuses des intérêts de toutes les parties concernées par l'expertise.

Un mot enfin sur le libre choix de son réparateur. Au terme de cette disposition, lorsqu'elle entrera en vigueur, le consommateur ne pourra pas légalement être obligé d'aller faire réparer son véhicule dans un atelier imposé par l'assureur. Mais l'exercice de ce droit demeurera abusif s'il aboutit à aggraver le montant des dommages en raison d'une prestation globale de réparation manifestement onéreuse. Par conséquent, si le consommateur est bien susceptible de faire réparer son véhicule dans le garage de son choix, cela ne signifie pas que tout expert doit avaliser le coût de ces réparations quel qu'il soit.

Aussi, le corollaire de la reconnaissance légale du libre choix du réparateur n'est pas l'inutilité de l'expertise comme on a pu le lire dans une certaine presse décidément trop peu informée. Bien au contraire, le législateur vient renforcer par cette mesure l'expert dans son rôle économique lorsque cela s'impose.

Ce sujet d'actualité sera d'ailleurs largement traité lors notre congrès du 4 avril prochain. En effet, comme vous le constaterez à la lecture du programme que vous allez recevoir dans les tout prochains jours, une table ronde de notre matinée débat est justement consacrée à la charte de bonnes pratiques experts/réparateurs.

Nous vous invitons d'ores et déjà à venir nombreux pour échanger sur le sujet.

Au-delà des mots, des actes !

Pour terminer nous relayons cette autre invitation de plusieurs experts membres d'ANEAA, qui se proposent d'accueillir les journalistes qui souhaiteraient vivre une expérience en immersion dans un cabinet d'expertise pour mieux se rendre compte de ce qu'ils relatent.

Veuillez agréer, Madame, Monsieur, Chère Consœur, Cher Confrère, l'expression de mes meilleurs sentiments.



Philippe Ouvrard
Président