

FACTURATION DES PRESTATIONS À COÛT NON CONCURRENTIEL

1) PRÉAMBULE

Notre attention a été attirée sur les difficultés rencontrées avec certains dépositaires de véhicules à réparer. Parmi eux, d'aucuns sont dépourvus d'atelier, voire n'ont pas même d'existence légale, d'autres agüichent la clientèle en pratiquant le remboursement de franchise. Il en est même qui marient ces caractéristiques tout en dressant leurs factures à des coûts non concurrentiels et sans aucune relation avec leur équipement ou la technicité dont ils font preuve.

Le fait que certains coûts de prestations servies par de tels établissements ne soient absolument pas compétitifs nuit gravement aux intérêts de la collectivité de nos assurés, seul un petit nombre pouvant être amené à en tirer un certain bénéfice par le biais, par exemple, du rachat de franchise.

Nous ne souhaitons pas que cette situation perdure, voire qu'elle se répande, et entendons que l'assuré soit mis face à la réalité lorsqu'il s'adresse à un réparateur dont le coût de réparation est élevé, soit pour les raisons ci-dessus ou soit parce qu'il entend retenir une méthodologie onéreuse.

Rappelons qu'il relève des prérogatives et même des devoirs de l'expert en automobile :

- de vérifier l'existence légale de l'établissement choisi : son code APE devant être en rapport avec la réparation ou a minima avec le monde de l'automobile ;
- d'avoir à rechercher le juste coût de la réparation du dommage (cf. « L'expertise Automobile » par Lionel NAMIN, pages 49 et suivantes).

Dans tous les cas, seul doit être pris en considération le « coût global » de la remise en état. Si les tarifs horaires constituent d'évidence une composante majeure de ce coût, ils ne doivent pour autant jamais être mis en avant comme constituant le problème, ceci tant vis-à-vis du réparateur que de l'assuré, au risque de se retrouver en situation délicate au plan juridique.

2) PROFESSIONNEL DONT LE CODE APE EST CONFORME ET EN RELATION AVEC LE MONDE DE L'AUTOMOBILE (Y COMPRIS UN LOUEUR)

Lorsqu'un tel professionnel présentera désormais un coût estimé de réparation **dépassant de 10 % au moins (avec un minimum TTC de 150 €) le coût moyen normalement observé** dans son secteur d'implantation (cf. ci-dessous), nous vous invitons à appliquer impérativement les dispositions ci-après :

- Vérifier la parfaite imputabilité des dommages allégués.
- Procéder à l'expertise (y compris dans l'établissement concerné si le rendez-vous y a été fixé) et, à l'issue de celle-ci, remettre, après avoir favorisé toutes les actions pour en obtenir la signature, un procès verbal listant les pièces et détaillant la méthodologie mais ne chiffrant pas le montant du dommage et stipulant que :

« Suite à l'expertise contradictoire avec M X, nous ne sommes pas parvenus à trouver un accord contradictoire sur le plan économique (et/ou sur le plan technique si la divergence porte sur la méthodologie), ce qui implique des recherches complémentaires quant à l'évaluation du dommage ».

L'argument verbal à mettre en avant à ce stade est que vous, expert, avez la quasi certitude que le coût global (et surtout pas les tarifs horaires) risque de ne pas être concurrentiel et qu'il y a nécessité d'opérer avant tout un pré-chiffrage pour vérification.

Dans l'hypothèse où le dépositaire refuserait de signer, il conviendrait d'acter cette attitude au PV. (Voir remarques en 4) c) en cas d'impossibilité d'accès à l'atelier).

- Déterminer ensuite le coût de la remise en état du dommage constaté et imputable au sinistre :
- par l'établissement dépositaire choisi par l'assuré,
 - par trois (au moins) autres réparateurs de la place, ceci pour permettre d'établir le coût moyen normalement pratiqué dans son secteur géographique. Pour ce faire, il y aura lieu de prendre en considération des réparateurs :
 - **disposant juste (si possible, vraiment au plus juste) d'une structure et/ou d'équipements comparables ;**
 - **capables, mais seulement justes capables** de réaliser les travaux expertisés, ce si **l'établissement choisi** par l'assuré est **dépouvu d'atelier** (sauf s'il s'agit d'une concession confiant régulièrement en sous-traitance à l'un des meilleurs intervenants du secteur) ;

et de **retenir pour ce faire leurs tarifs horaires publics**, ceci même si ces réparateurs sont agréés par nous.

Dès les autres chiffrages arrêtés (3 au minimum) et dans toute la mesure du possible **dans les 24 heures suivant l'examen** du véhicule, il y a lieu d'en **dresser la moyenne arithmétique - devenant de fait l'estimation du coût de la remise en état - puis immédiatement et concomitamment d'effectuer les 4 opérations ci-après** :

2) a) INFORMATION DU DÉPOSITAIRE

Transmettre un courriel (à défaut une télécopie) au dépositaire indiquant que :

« A l'issue de l'expertise du véhicule (marque Immatriculation), il n'a pas été possible de trouver un accord contradictoire sur le plan économique. Les recherches complémentaires effectuées depuis lors confirment ce désaccord puisque l'estimation des frais de remise en état s'élève (TTC) à XXXXX € (ceci compte tenu de ce que seraient ces frais chez d'autres réparateurs implantés dans votre secteur et en retenant leurs tarifs publics).

La bonne exécution de ma mission d'évaluation ainsi que mon devoir de conseil m'obligent à en aviser mon mandant et son assuré. »

2) b) INFORMATION DU GESTIONNAIRE

En aviser le gestionnaire par SD 99.

2) c) INFORMATION DE L'ASSURÉ

Adresser à l'assuré la correspondance, dûment complétée, dont modèle joint en [annexe](#).

2) d) DÉPÔT DU RAPPORT D'EXPERTISE

Dresser comme suit votre rapport d'expertise qui - par exception - fera part d'estimations et ne validera donc pas une facture :

- La raison sociale du dépositaire ne doit pas être renseignée à la rubrique « réparateur » du rapport mais seulement comme lieu d'expertise et, ce, uniquement sous la qualité de « dépositaire », la rubrique « réparateur » devant rester vierge.
- Indication des opérations à effectuer, mais surtout **sans préciser le moindre temps opératoire ou le moindre tarif horaire**, et de l'estimation du coût de la remise en état (résultant de la moyenne des chiffrages chez les autres réparateurs pris en comparaison).
- Indication, en commentaire de ce qui suit **uniquement** (donc sans faire référence au caractère non concurrentiel) :
 - d'abord du chiffrage de la remise en état par le **dépositaire, sans en citer la raison sociale** ;
 - ensuite des seules raisons sociales des autres réparateurs sélectionnés par vous ainsi que des estimations de travaux les concernant ;
 - enfin, selon le cas, préciser qu'il s'agit :
 - soit « *d'estimations de remise en état par des structures comparables situées dans le même secteur et tenant compte de leurs tarifs publics* ».
 - soit, lorsque le dépositaire ne dispose pas d'atelier : « *d'estimations de remise en état par des structures capables de réaliser les travaux, situées dans le même secteur et tenant compte de leurs tarifs publics* ».

3) DÉPOSITAIRE SANS EXISTENCE LÉGALE OU HORS DU MONDE AUTOMOBILE

Par contre, lorsque le dépositaire n'a pas d'existence légale ou que son code APE est sans aucune relation avec la réparation automobile, il y a désormais impérativement lieu de chiffrer en retenant un tarif horaire comme si l'assuré avait réparé lui-même, soit de l'ordre HT de 15 à 20 € en Mo et de 15€ en IP, et d'adresser rapidement le rapport ainsi chiffré.

Indiquer en commentaire que le rapport est ainsi déposé dans la mesure où il apparaît que le dépositaire n'est pas régulièrement inscrit au Registre du Commerce pour effectuer cette prestation.

Bien entendu, il convient là encore de veiller à ne pas indiquer dans ledit rapport le dépositaire comme étant « réparateur » à la rubrique afférente.

Par ailleurs, il conviendra d'archiver une copie de vos consultations sur les sites spécialisés vous ayant permis d'établir l'absence d'existence légale ou l'inadéquation du code APE.

4) REMARQUES

4) a) Si le fait que l'expert puisse être conduit à chiffrer « en désaccord sur le coût » devait amener le dépositaire à revoir ses prétentions et à faire en sorte, notamment par une baisse de sa tarification ou une remise sur le total de la facture, que le coût de remise en état soit finalement contenu dans la limite de la moyenne telle que déterminée ci-dessus, il y aurait bien entendu lieu de déposer alors, après des premières conclusions en désaccord, un second rapport - de type « annule et remplace » - validant la facturation par le dépositaire.

4) b) Notamment lorsque plusieurs experts peuvent être désignés par nous dans une même agglomération, il est très important que tous, impérativement, appliquent ces mêmes consignes avec la même rigueur.

Si ce dispositif est lourd, il est - à notre connaissance - juridiquement incontestable (si on se réfère uniquement au coût global). Tel ne serait pas le cas en prenant seulement en considération un tarif horaire moyen dans le secteur et c'est pourquoi nous vous invitons à ne surtout pas pratiquer de la sorte.

4) c) Si la mise en œuvre de ces dispositions devait amener un prestataire à interdire l'accès de ses locaux à un expert, il n'en demeure pas moins que les conditions générales de nos contrats imposent à chaque assuré de « nous permettre de vérifier la réalité et l'importance des dommages ». Aussi, il appartient à celui-ci de tout mettre en œuvre pour vous présenter le véhicule, au besoin en l'amenant devant votre cabinet.

En pareille circonstance, considérant que le secrétariat de l'expert est le mieux placé pour tenter de convaincre l'assuré de présenter le véhicule au cabinet de l'expert puisque celui-ci ne peut se rendre chez le dépositaire, nous vous invitons à mettre en œuvre cette possibilité autant que faire se peut. Votre secrétariat dispose bien entendu de la faculté de mettre en avant, à cette fin, la disposition contractuelle susmentionnée.

Si cela s'avérait impossible, il y aurait lieu d'en aviser immédiatement le gestionnaire.

De même si le véhicule ne pouvait être déplacé, il conviendrait de le prévenir également de suite.

4) d) La nécessaire implication de l'expert pour la bonne mise en œuvre de cette procédure, nous amène, en cas de conclusions rédigées en désaccord, à accepter que la note d'honoraires soit portée à une fois et demi les honoraires de base.

Cabinet ■

■
■
■

Assuré ■

■
■
■

Sinistre du : ■

N/Réf : ■

A ■, le Date ■

Réf. *A sélectionner* MATMUT ou AMF Assurances : ■

Madame, Monsieur,

Nous prenons contact avec vous dans le cadre de la mission d'expertise confiée par ■ à *sélectionner* la MATMUT ou AMF Assurances à la suite de votre sinistre du ■ au cours duquel votre véhicule immatriculé ■ a été endommagé.

A l'issue de notre expertise du ■, nous vous informons être en désaccord sur le plan économique avec le professionnel chez lequel nous avons examiné votre véhicule.

En effet, nous avons déterminé que les travaux de remise en état de ce véhicule peuvent être réalisés localement pour un montant bien inférieur à celui proposé.

Nous déposons notre rapport, dont nous vous adressons un exemplaire, en ce sens auprès de votre assurance et vous conseillons de prendre contact avec ses services.

Nous vous prions d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de nos sentiments distingués.

L'Expert ■