

## BCA/ANEA : mariage de raison face aux défis de l'expertise de demain

jeudi, 10 septembre 2020

**Tout en balayant l'idée d'une influence toujours plus importante des donneurs d'ordres en son sein, l'ANEA souligne que la récente adhésion de BCA Expertise à l'organisation professionnelle répond surtout à la nécessité de faire face ensemble aux transformations en cours dans le secteur de l'expertise, de la digitalisation croissante du métier à son indispensable projection vers de nouveaux marchés à conquérir, afin de moins dépendre de la collision, qui représente toujours entre 80 et 90% de l'activité des experts.**

*Jean Prévost (à g.), P-DG de BCA Expertise, et François Mondello (à dr.), président de l'ANEA, ont tenu une conférence de presse le 9 septembre dernier.*

Jusqu'au mois de juillet dernier, ce n'est qu'au sein de la Confédération française des experts en automobile (CFEA), « *qui permet de traiter de sujets structurants et non clivants au sein de la profession et de les porter d'une seule et même voix* » selon François Mondello, président de l'ANEA, que l'organisation professionnelle et BCA Expertise discutaient. En août dernier, [l'adhésion du second à la première](#) a été votée et cela vient casser de longues années de distanciation plus ou moins assumée.

### **Un rapprochement « inéluctable »**

*« Moi qui suis un pur produit ANEA, j'ai toujours connu ce rapport particulier avec le BCA, fait d'une distance qui n'a plus vraiment de raison d'être, affirme le dirigeant. Ces dernières années, des événements tels que les opérations de sécurisation des [5 000 VO \(Ndir : objets du scandale aux épaves roulantes, qui sont encore loin d'avoir toutes été expertisées\)](#) nous ont permis de travailler à proximité les uns des autres et de nous rendre compte que nous pratiquons notre métier de la même façon, avec la même envie de bien faire, et l'adhésion du BCA nous est apparue comme inéluctable. »*

Pour Jean Prévost, président de BCA Expertise depuis trois ans mais [qui n'est pas expert](#), cette distance n'avait pas lieu de perdurer. « *Je me suis longtemps demandé pourquoi BCA Expertise n'était pas adhérent à l'ANEA, d'autant que BCA a toujours essayé d'être en pointe dans tous les développements du métier d'expert, affirme-t-il. Nous avons lancé plusieurs services innovants comme LEA, le Self Care, BCA Predict. BCA représente aussi beaucoup de données qui permettent de mieux comprendre la répartition des coûts par marque.* »

### **Renforcer la valeur ajoutée de l'expert**

Face aux transformations que connaissent le parc roulant et le métier d'expert, et notamment la gestion de la *data*, la digitalisation galopante en cours et l'émergence de l'intelligence artificielle, le renfort de BCA Expertise et de sa connaissance approfondie de ces problématiques n'est donc pas anodin pour l'ANEA. *« L'intelligence artificielle, notamment, risque de bousculer sérieusement le métier, relève François Mondello. Les assureurs enregistrent 9 millions de déclarations de sinistres chaque année alors que le BCA et les adhérents de l'ANEA n'en captent que 4 millions tous ensemble, ce qui signifie qu'une part importante de sinistres échappe déjà aux experts. »* Pourtant, Jean Prévost l'affirme : *« en termes de qualité perçue, pour le mandant comme pour le client final, il n'y a pas mieux qu'un rapport d'expert »*.

Face au gâteau de l'expertise-collision qui se réduit toujours plus, ANEA et BCA entendent travailler ensemble pour aider le métier à créer de nouveaux domaines de compétences et des marchés encore peu exploités, sur lesquels la valeur ajoutée de l'expert pourra s'exprimer. La sécurité routière restera la priorité mais l'écologie et la transition énergétique, ainsi que la protection du consommateur dans le cadre de l'aide à l'achat de VO, marché que ni Experveo du BCA, ni Carré Expert Auto de l'ANEA, n'ont permis de réellement conquérir...

### **La représentativité de l'ANEA renforcée**

Avec la toute fraîche adhésion de BCA Expertise, votée à l'unanimité par le conseil d'administration de l'ANEA, l'organisation professionnelle accueille en son sein une société qui représente un million de rapports d'expertise chaque année sur les quatre millions qu'effectue la profession, réunit 1 400 collaborateurs, 88 implantations réparties dans toute la France et emploie 700 experts inscrits sur la liste nationale, ainsi que 140 en formation. Ce qui renforce naturellement sa représentativité en nombre de salariés du secteur, à défaut de le faire en nombre d'entreprises puisque, comme le rappelle François Mondello, président de l'alliance nationale, BCA compte pour une seule entreprise aux côtés des 571 cabinets et entreprises qui adhèrent à l'ANEA.

*« Je rappelle qu'en tant qu'entreprise, BCA Expertise ne comptera que pour une seule voix au moment de nos assemblées générales et s'il pourra porter une liste sur son nom lors des élections internes s'il le souhaite, toutes les autres sociétés adhérentes auront le loisir de voter ou non pour elle »,* souligne François Mondello, comme pour rassurer ceux qui, parmi les membres de l'ANEA, craignent que BCA Expertise ne vienne à peser un peu trop dans les débats internes à l'alliance et dans la représentation au sein de ses propres instances. Une façon de répondre aussi à ceux qui craignent que l'entrée d'une société dont l'actionnariat est à 100% composé d'assureurs donnerait aux donneurs d'ordres davantage d'influence qu'ils n'en ont déjà auprès des cabinets plus ou moins gros qui composent l'ANEA.

### **« La question du conflit d'intérêt est tranchée »**

François Mondello reconnaît s'être attendu à diverses pressions de la part des donneurs d'ordres dans le cadre du rapprochement avec BCA Expertise mais *« aucun assureur n'est venu se mêler de nos discussions »,* certifie-t-il. *« Bien entendu, l'actionnariat du BCA est un vrai sujet pour nos adhérents, dont certains pouvaient craindre que l'adhésion de l'entreprise offre aux assureurs un niveau d'information plus important mais ceux-ci disposent déjà d'un niveau d'information élevé de par la présence d'experts-conseils d'assurance au sein de nombreux cabinets d'expertise,* tempère François Mondello. *Quant à la question du conflit d'intérêt, elle a été tranchée par les pouvoirs publics eux-mêmes puisque chaque expert est reconnu intuitu personæ dans les liens entretenus avec leurs donneurs*

*d'ordres, quels qu'ils soient. »*

Jean Prévost, président de BCA Expertise, insiste d'ailleurs sur le fait que l'actionnariat de la société n'enlève rien à l'indépendance et à la rigueur déontologique des experts que celle-ci emploie. « *Notre actionnariat a beau être composé des grands assureurs de la place, la direction de l'expertise au sein de l'entreprise reste assurée par des experts, tout comme l'orientation client est du domaine du service client et la direction commerciale et marketing du domaine de professionnels de la vente et du marketing,* précise-t-il. *Nous disposons également d'une commission de déontologie indépendante très active et composée d'experts »*, rappelle-t-il en sus.

### **Des stratégies commerciales distinctes**

Quant à ceux qui estimerait que ce rapprochement syndical entre BCA Expertise et l'ANEA pourrait augurer d'éventuels rapprochements par ailleurs, notamment du côté commercial, François Mondello tient à être clair : « *le BCA reste un concurrent direct à mon cabinet et à tous ceux adhérents à l'ANEA et nous continuerons à nous disputer des parts de marché sur le terrain, même si nous avons par ailleurs des combats communs et des objectifs similaires à réaliser au service de la profession d'expert »*. Des combats communs qui vont pouvoir être abordés sous le même étendard syndical, désormais. Car la baisse continue du nombre de cabinets d'expertise due à la concentration des entreprises du secteur, en contradiction avec l'augmentation du nombre d'experts inscrits sur la liste nationale, encourage ce type de rapprochements.

« *BCA Expertise ne représente qu'un tout petit pourcentage du nombre d'entreprises du secteur mais il pèse près de 30% du marché : notre représentativité ne peut pas s'en priver, d'autant que nous passons ainsi de 3 500 collaborateurs représentés à plus de 5 000, ce qui vient renforcer notre position d'unique organisation représentative de la branche, les autres organisations professionnelles se comptant sur les doigts d'une main »*, affirme le président de l'ANEA. Certaines, comme l'UPEAS, qui représente les experts salariés, et le SEI (Syndicat des experts indépendants), qui représente des cabinets qui s'identifient comme indépendants, sont également membres de la CFEA, aux côtés de l'ANEA et de BCA Expertise.

### **Le libre choix de l'expert, « une chimère »**

Questionné sur l'opportunité d'accueillir d'autres organisations professionnelles du secteur au sein-même de l'ANEA, François Mondello rappelle que « *la moitié des experts adhérents au SEI sont également adhérents à l'ANEA »*. Quant au Syndicat des experts en automobile indépendants (SEAI), le président de l'alliance affirme « *qu'une proposition a été faite au SEAI d'entrer à la CFEA, dans un premier temps, mais elle a été refusée »*. Et François Mondello de poursuivre : « *quand nous discutons avec Karim Megrous, président du SEAI, nous sommes dans un vrai rapport contradictoire. Nous ne demandons qu'à être convaincus, dans un rapport de discussion auquel la CFEA se prête, mais notre proposition n'a pas été acceptée »*.

Le [libre choix de l'expert](#), défendu bec et ongles [par le SEAI](#) depuis plusieurs années maintenant, qui existe en droit mais nécessiterait, pour nombre d'experts indépendants, un rappel par l'assureur au moment du mandat de l'expert par le client sur le modèle de ce qui se fait dans le cadre du libre choix du réparateur, est l'un des sujets clivants entre CFEA et SEAI. « *L'expert est*

*indépendant par définition et cela ne change pas, que l'on soit mandaté par un assureur, une entreprise ou un particulier », insiste François Mondello.*

*« La relation avec le particulier n'est pas forcément plus saine qu'avec l'assureur : imaginez un expert missionné en direct par un particulier et devoir lui rendre un rapport de fraude, c'est tout de suite très compliqué. Et les cabinets travaillant principalement avec des particuliers s'exposent à beaucoup de risques d'impayés. »* Celui-ci rappelle par ailleurs que BCA Expertise est l'exemple-même *« du poids que représente un million de rapports d'expertise lorsqu'il s'agit de tenir tête à un assureur dans un dossier ».*

Pour le président de l'ANEA, le principal souci du libre choix de l'expert réside dans l'identité réelle du prescripteur. *« Si c'est à l'automobiliste d'aller choisir son expert, il faut qu'il consulte la liste nationale puis choisisse parmi ceux de son secteur sans avoir plus d'information que cela, et il ne s'agirait pas forcément du moins disant. Et quid du ranking de l'expert ? Au final, c'est sans doute le réparateur chez qui l'automobiliste dépose librement son véhicule qui lui conseillerait un expert, ce qui casserait le principe du contradictoire. »*

Sans compter que, selon François Mondello, les cabinets d'expertise *« ne sont pas structurés pour répondre aux multiples appels que générerait le libre choix de l'expert : c'est une chimère à l'heure où les consommateurs réclament un parcours client sans couture, estime-t-il. De plus, cela laisse entendre que tout le monde pourra facturer ce qu'il veut et que l'assureur n'aura plus qu'à payer : ça ne fonctionne pas. »* Entre la vision de l'assureur-payeur donc arbitre économique des dossiers sinistre et celle d'un assureur uniquement indemnisateur des dommages occasionnés au bien du consommateur, seul en droit de consommer et ce, jusqu'à l'assurance auto, le débat n'a donc pas fini de faire rage...