

Colloque ANEA : les nouveaux enjeux de l'expertise automobile

jeudi, 11 avril 2013



«Plus que jamais, aujourd'hui, notre profession connaît de grands bouleversements et c'est la raison pour laquelle les chefs de cabinets doivent impérativement réagir et s'adapter, pour faire face aux mutations qui les attendent. Car ce sont avant tout des entrepreneurs et des chefs d'entreprises.» C'est en ces mots que Philippe Ouvrard, président de l'ANEA, plante le décor en donnant quelques pistes et notamment celle de s'ouvrir au monde des particuliers. *«Pour cela, précise-t-il, notre profession doit remettre en cause ses fondamentaux, en ramenant de la plus-value et apporter du service aux propriétaires d'automobiles».* Et deux tables rondes, avec pour thèmes "Un parc qui se renouvelle via de nouvelles technologies" et "Un parc qui vieillit", sont organisées. (NDLR : nous relaterons les échanges entre les différents intervenants dans la prochaine newsletter).

En ouverture de ce congrès, Ludovic Guillaume, sous-directeur de l'Action Interministérielle à la Direction de la Sécurité et de la Circulation Routière, rappelle que l'expertise est une compétence du ministère des Transports. Précisant que *«cette compétence est importante, et surtout que les experts appartenaient à la communauté de la Sécurité Routière. Cette dernière étant un triptyque regroupant les infrastructures, les conducteurs et les véhicules. Et c'est agissant sur ces 3 dimensions que l'on peut arriver à des résultats comme ceux que nous avons connus en 2012, à savoir une baisse significative des morts sur les routes avec 3 645 tués. Un chiffre historique, le niveau le plus bas depuis 1948.»*

Changer de comportement

Des chiffres encourageants et dont tout le monde peut se réjouir, mais qui, de fait, font baisser la sinistralité matérielle et, mécaniquement, les missions d'experts. Aussi est-ce l'une des raisons pour lesquelles le métier d'expert doit *«s'ouvrir»* vers d'autres marchés. Et le service aux automobilistes est certes louable, mais encore faut-il, comme le souligne, Jean-Pierre Fourcat, sociologue et conseil en stratégie, *«que vous acceptiez une évolution fondamentale de vos comportements».* *«Ce n'est plus dans la réglementation que vous devez officier, poursuit-il, mais dans la relation, l'écoute, la compréhension des automobilistes. Nous sommes dans un monde où tout va vite, tout s'accélère. Il faut prendre rapidement les décisions et vous, experts, avez un rôle important à jouer dans la prise de décision. Attention toutefois, nous sommes confrontés aujourd'hui à un risque majeur. Si nous avons été longtemps dans une*

société où la confiance régnait, nous sommes passés dans un système de défiance».

Une situation qui, selon Jean-Pierre Fourcat, *«doit conduire les experts à mettre de l'huile dans toutes leurs relations afin d'éviter les conflits et se présenter comme des facilitateurs et non des censeurs. Par exemple, ajoute-t-il, si je demande à quelqu'un ce qu'est un expert automobile, il en parle comme d'un censeur complètement inféodé aux compagnies d'assurances. Il faut également que vous ayez un vocabulaire adapté, que vous soyez des pédagogues.»* Un sujet qui prend toute son importance lorsqu'un automobiliste s'entend dire que son véhicule est irréparable sans qu'on lui explique pourquoi, sans qu'on lui propose éventuellement, et dans la mesure du possible, une solution alternative avec des pièces de réemploi.

Un parc vieillissant à réparer

Des situations qui se multiplient aujourd'hui, avec le parc qui vieillit et le manque de moyens des automobilistes pour remettre quelques centaines d'euros de leur poche afin de réparer avec des pièces neuves. Face à la multiplication de ces cas, la donne doit changer, ainsi que la réglementation et la loi. Ce qu'explique Philippe Ravayrol, avocat spécialiste dans ce genre d'affaires.

«La difficulté avec le parc automobile qui vieillit est qu'aujourd'hui, nous avons deux logiques qui en apparence sont contradictoires : on souhaite prolonger la durée de vie d'un véhicule sans pour autant sacrifier les procédures légales garantissant la sécurité du parc automobile. On y arrive avec le déclenchement de la procédure VEI établi sur un rapport d'expertise démontrant que le montant de la réparation est supérieur à la valeur de la chose assurée au moment du sinistre. Et là, est-ce que la loi précise ce qu'il faut entendre par montant de la réparation ? Non ! Nous n'avons pas de critère juridique sur le sujet. D'ailleurs la circulaire ne dit rien, et si l'on pousse l'analyse, le terme réparation correspond à l'action de réparer tout simplement sans notion d'origine ou de neuf. Il n'y a donc aucun problème à ce qu'un expert puisse proposer de réparer un véhicule avec des pièces d'occasion, pour descendre sous le seuil de la valeur de remplacement et ne pas déclencher la procédure. Certes, les experts sont souvent inquiets, car ils ont peur de se voir reprocher d'avoir sorti un véhicule de la procédure VEI qui aurait dû logiquement s'appliquer. Pourtant, il n'y a aucune difficulté à ce niveau là car aucun texte juridique n'existe. Le principal est que le véhicule soit techniquement réparable. C'est tout ! »

En revanche, le fait qu'un réparateur qui a obligation de résultats -et les jurisprudences sont sévères sur le sujet- répare avec des pièces de réemploi, à moindre frais, engage encore plus sa responsabilité. *«A mon sens la législation va devoir évoluer, reprend l'avocat, afin que cette responsabilité soit minorée par rapport à la problématique du vieillissement du parc automobile. Et c'est tout à fait faisable, car la jurisprudence accepte qu'un réparateur et un client puissent se mettre d'accord sur un résultat minoré par rapport à une valeur de remise à neuf».*

Au-delà de la nécessité de se tourner vers d'autres clients, et d'appréhender d'autres méthodes, à l'image de l'utilisation de pièces de réemploi dans les réparations, ce colloque n'a pas abordé les points qui fâchent: les relations assureurs-experts, ou le recours direct... Autant de sujets que la rédaction, elle, n'a pas cherché à occulter (voir aussi [«Recours direct : les experts de l'ANEA réservés...»](#))...

Pour lire ou relire les articles liés à l'actualité de l'expertise auto

- [Quand l'ANEA fait de la résistance \(suite\): vers la désillusion?](#)
- [EXCLUSIF - Et si le recours direct libérait experts et réparateurs?](#)
- [Carrossiers et experts: les enjeux du "libre choix du réparateur"](#)
- [Recours direct \(suite\) : l'enthousiasme des carrossiers, en attendant mieux](#)

© Apres-Vente-Auto.com © Reproduction interdite