

Libre choix de l'expert: le combat commence dans le Sud!

vendredi, 24 août 2018

C'est sous la houlette du Syndicat des experts en automobile indépendants (SEAI) et avec le soutien de la FNA 06 et de son président, Claude Alzina, que plusieurs représentants nationaux de la branche carrossiers du CNPA, de la FFC Réparateurs, et divers présidents régionaux et départementaux de la FNA se sont réunis le 20 juillet dernier pour évoquer ensemble un combat auquel ils espèrent sensibiliser les consommateurs : le libre choix de l'expert.



[L'article](#) de la [loi "Hamon"](#) obligeant l'assureur et les plateformes de gestion de sinistre à rappeler à chaque automobiliste son droit au libre choix du réparateur est riche de vertus... Mais il contribue aussi à faire perdurer l'idée reçue qu'avant lui, le client ne disposait pas de ce droit, ce qui est naturellement faux. Et pour l'expert ? *«Eh bien c'est pareil»*, semblent vouloir dire les représentants d'experts indépendants de tout agrément d'assurances ainsi que les dirigeants des organisations professionnelles de carrossiers qui se sont battues pour ce rappel du libre choix du réparateur.

En effet, en droit français, rien n'interdit à un consommateur de recourir aux services du professionnel de son choix, même lorsqu'il s'agit d'un expert en automobile. Encore faut-il que cela soit connu, tant le *«c'est comme ça et pas autrement»* prôné par l'assureur lorsqu'il mandate l'un de "ses" experts

“agrés” semble être imposé tout de go à l'assuré lors d'un sinistre.

Du beau monde présent dans le 06

C'est pour cela que, le 20 juillet, le Syndicat des experts en automobile indépendants ([SEAI](#)) a réuni autour de la table plusieurs représentants régionaux et départementaux de la FNA (06, 83, 13, 80...), ainsi que le vice-président de sa branche carrosserie, Roger Robles, le président et la secrétaire générale de la branche carrosserie du CNPA, [Yves Levailant](#) et Ouai'ba Sardi, accompagnés de la trésorière de la [SMAVA](#) et présidente de sa commission juridique, Sophie Loulergue. Sans oublier le vice-président de la FFC Réparateurs : [Jean Pais](#).

Même la secrétaire générale de l'U2P (Union des entreprises de proximité) des Alpes-Maritimes (06), Carine Papy, était présente. *«Il était important pour l'U2P d'être présente car beaucoup d'artisans sont clients des réparateurs que vous représentez»*, a-t-elle déclaré en préambule du colloque. *«C'est une nécessité absolue que de travailler tous ensemble à la reconnaissance du libre choix de l'expert par l'assuré»*, a appuyé Roger Robles.

Insister sur la notion de consommateur

Tous ont évoqué la nécessité d'insister d'abord sur la notion de consommateur, plus étendue, au détriment de celle d'assuré ou d'automobiliste dans ce combat pour le libre choix de l'expert. Car le consommateur est reconnu en droit et dispose de réels leviers d'action. Néanmoins, [Karim Megrous](#), président du SEAI et organisateur de l'événement, a tenu d'emblée à clarifier sa position et faire taire l'idée d'une éventuelle posture pro-consommateur de sa part.

«Je ne suis proche de personne, ni des réparateurs, ni des consommateurs, et encore moins des assureurs : je ne suis que dans la recherche d'un équilibre entre chaque partie, a-t-il souligné. Mais le système actuel de prise en charge des sinistres penche tellement en la faveur des assureurs que l'action du SEAI donne la fausse impression que nous penchons vers les consommateurs : c'est faux.» Et d'ajouter que *«à l'origine, pour éviter qu'assureurs ou consommateurs n'en demandent plus que ce qui leur est dû lors d'un sinistre, la profession d'expert en automobile a été instituée et placée entre les deux ; aujourd'hui, l'expert et l'assureur se sont trop rapprochés et il faut distendre ce lien.»*

S'affranchir des schémas actuels

Les participants du colloque, en vertu de leur longue expérience professionnelle, ont reconnu que la notion d'arbitrage économique a progressivement pris le pas sur celle d'arbitrage technique chez l'expert “agrée” et que la réduction du coût moyen sinistre se faisait parfois au détriment de la sécurité des véhicules et donc de la sécurité routière. Raison pour laquelle les vieux schémas –les actuels, en l'occurrence– doivent disparaître et notamment celui qui veut que, dès la déclaration de sinistre, l'assureur impose autant l'expert que le dépanneur et décide d'orienter le véhicule vers l'un de ses réparateurs “agrés” et décourage fortement le recours à un réparateur indépendant.

A la place ? Un modèle plus naturel –et donc plus respectueux des équilibres– voulant que, suite à la déclaration de sinistre, l'assureur laisse au consommateur les mains libres pour recourir à l'expert de son choix, le réparateur de son choix, le dépanneur de son choix. L'ensemble des acteurs de l'après-sinistre y

gagneraient, selon l'exposé du SEAI : l'expert parviendrait mieux à faire respecter les conditions de sécurité des véhicules, les carrossiers retrouveraient des conditions leur permettant de réparer dans les règles de l'art quelles que soient les exigences du rapport de l'expert –car c'est bien le réparateur qui est tenu par une obligation de résultat– et les particuliers seraient indemnisés à la hauteur du préjudice subi.

A la suite de ce colloque, les différents participants se sont accordé sur le fait de relever, chacun de leur côté, les éventuels cas où la dépendance économique de l'expert vis-à-vis de l'assureur qui le mandate a pu se traduire par des exigences contraires à la réparation dans les règles de l'art ou contraires aux conditions de sécurité routière. Des cas qui pourront ensuite servir à bâtir un corpus appuyant, auprès des organisations de consommateurs, des parlementaires et des pouvoirs publics, la nécessité de promouvoir le droit au libre choix de l'expert par le consommateur.

© Apres-Vente-Auto.com © Reproduction interdite