

Libre choix/note de la Matmut : chronique d'un rendez-vous manqué

mardi, 08 avril 2014



Notre rédaction finalement invitée in extremis au 8ème Congrès de l'ANEA, le 4 avril dernier, a pu croiser en marge des deux tables rondes, bon nombre d'acteurs de la réparation-collision. Et même le responsable prestataires autos de la Matmut, Daniel Rousselle, auquel nous n'avons pu résister de demander une interview...

Le Congrès ANEA 2014 a l'immense mérite de réunir en un même lieu un grand nombre d'acteurs différents du secteur de la réparation-collision. Son hall d'accueil et d'exposition était d'ailleurs très ouvert et propice à la rencontre et au débat. Même si les experts libéraux et leurs salariés constituent, évidemment, l'écrasante majorité des professionnels présents, les représentants des chambres syndicales de réparateurs et de recycleurs sont généralement présents eux aussi, à l'image du CNPA, de la FFC ou de la FNAA. Certains, à l'instar d'Yves Levailant et Patrick Poincelet, respectivement présidents des branches nationales des carrossiers et des recycleurs du CNPA, étaient même conviés autour de la table ronde sur la charte de bonnes pratiques experts/réparateurs.

Parmi les présents se trouvait également un nombre conséquent de représentants des compagnies d'assurance, dont certains ont participé à la première table ronde sur le sujet, ô combien actuel, du "Big Data". Nous n'avons donc pas été surpris de croiser dans le hall d'accueil, avant les conférences, le responsable prestataires autos de la Matmut, Daniel Rousselle. Riches de questions restées sans réelles réponses quant à la fameuse [note de la Matmut](#) rendue publique sur notre site même en février dernier, nous ne pouvions pas laisser passer l'occasion de proposer un entretien à D. Rousselle. D'autant que notre métier exige de questionner –ou du moins de solliciter– les différentes parties lors d'un conflit d'intérêt aussi lourd d'implications que celui initié par la note en question.

Voudra, voudra pas ?

Bien qu'affirmant ne pas être présent au nom de la Matmut, c'est bel et bien "Matmut" qui se trouvait écrit sur le badge de Daniel Rousselle et sur la liste des participants du congrès, à côté de son patronyme... Nous nous sommes donc sentis tout à fait légitimes à l'inviter à nous donner le point de vue de la Matmut sur les récents événements qui ont secoué l'image de la mutuelle et remis en question l'acceptation du libre choix du réparateur par les donneurs d'ordres. « *Je ne ferai aucun commentaire sur un article qui ne cherchait qu'à faire le buzz* », nous a-t-il rétorqué en faisant référence à notre article contenant la note de la Matmut à ses experts agréés. Tout en soutenant que, derrière le buzz, se trouvait une véritable information susceptible d'interpeller les acteurs de la réparation-collision, nous avons réitéré notre proposition d'interview. Ce à quoi D. Rousselle a simplement répondu : « *quand l'information est fausse, ce n'est plus de l'information, mais de la désinformation* ».

Qu'à cela ne tienne : nous lui avons donc proposé de nous donner sa vérité, du moins celle de la Matmut et ce, lors d'un entretien en bonne et due forme garantissant rigoureusement la conformité de ses propos. Las, le responsable prestataires autos de la mutuelle d'assurance a préféré tourner les talons et nous laisser avec nos interrogations.

Des interrogations pourtant légitimes, elles aussi. Nous aurions, par exemple, aimé connaître le nombre de devis qui, dans son "portefeuille" de réparations en 2013, enregistraient un surcoût de plus de 10% à la réparation de la part du carrossier et donc, justifiait le lourd procédé de comparaison de 3 devis par la note en question... Nous aurions aimé avoir son avis sur ce faible seuil de 10% qui, parce qu'il a toutes les chances d'être quasi-systématiquement constaté, risque de transformer un peu plus les experts en acheteurs pratiquant les enchères inversées entre carrossiers voisins...

La Matmut a évidemment raison de vouloir éviter que des réparations trop onéreuses ne risquent d'avoir un impact sur sa rentabilité et ce faisant, sur le montant de la prime payée par l'ensemble de sa communauté d'assurés. Elle est évidemment légitime, à ce titre, à faire "surveiller" les devis de réparation. Mais si la confiance n'exclut pas le contrôle, encore faudrait-il que le contrôle n'exclue pas, par principe, la confiance. C'est là toute l'ambiguïté de la fameuse note : elle envoie un message négatif à toute la profession des carrossiers soupçonnés a priori de dérive. Nous aurions aussi aimé en évoquer ses fondements avec Daniel Rousselle : se base-t-elle sur un nombre avéré de réparations trop coûteuses ou spéculé-t-elle seulement sur le fait que le libre choix aura pour effet de faire grimper soudainement le montant des devis ?

Accepter notre interview lui aurait au moins permis de réfuter formellement l'idée, déjà fort répandue, que la Matmut (et d'autres assureurs ?) cherche à contourner, par anticipation, les hypothétiques « dérives » du libre choix. Et de donner de réels arguments pour que réparateurs et experts la croient...