

## Recours direct (suite) - Deux exemples qui prouvent que ça marche!

jeudi, 25 avril 2013

La [procédure de recours direct](#), pratiquée quotidiennement par le cabinet Taveriti dans l'Est de la France, a réuni autour d'elle près de 300 carrossiers. Pour juger de la méthode sur le terrain, Apres-Vente Auto s'est rapproché de deux d'entre eux qui la pratiquent. Et visiblement, ça marche...



Le garage Klein Frères de Wissembourg et ses 23 employés ont traité une centaine de dossiers en recours direct depuis deux ans.

Et si les irréductibles Gaulois de la réparation-collision venaient plutôt de l'Est que de l'Ouest ? Sans réparateurs motivés pour partir avec Yan Taveriti à la conquête de cette procédure qu'autorise tout à fait le Droit français ([articles 1382 et 1383](#) du Code Civil), l'expert mosellan n'aurait jamais pu lancer la machine.

Car celui qui doit amorcer la procédure est bel et bien le réparateur lui-même. La subrogation des assurances ayant fait oublier à l'automobiliste son droit de saisir librement un expert automobile, contacter de son propre chef un cabinet d'expertise est devenu, pour le commun des conducteurs, un acte tout au moins «original», puisque sa compagnie d'assurance en mandate un pour lui. Dans le cadre d'un recours direct, c'est à l'automobiliste lui-même de prendre la décision de mandater un expert. Heureusement, le réparateur est là pour le guider.

### **"Ne plus léser l'assuré"**

Christophe Lecomte, gérant de la carrosserie Peterlin, à Hombourg-Haut (Moselle), travaille avec le cabinet Taverriti depuis environ deux ans. Il a déjà pris en charge une soixantaine de dossiers en recours direct pour des particuliers ou des professionnels victimes d'accidents non responsables. *«Lorsqu'un client m'amène son véhicule après avoir été victime d'un sinistre sans que sa responsabilité ne soit engagée, je lui parle directement de la procédure de recours direct, explique le garagiste. Je lui en explique le fonctionnement de A à Z, l'intervention de l'expert, le rôle de l'avocat... Je lui fais ensuite signer un mandat qui nous laisse à nous, à l'expert et à l'avocat, la responsabilité de gérer son dossier.»*

A partir de là, l'automobiliste n'a plus rien à faire : le processus est en cours. *«J'en avais ras-le-bol d'avoir l'impression de léser le client non responsable, surtout lorsque qu'il est étudiant ou sans emploi. Victime d'un gros choc arrière par exemple, il se retrouve avec une facture de réparation que l'assurance ne permet pas souvent de prendre en charge du fait de la valeur vénale. Or, la voiture est souvent "propre" et le client peut la conserver lorsqu'elle est réparable. C'est ce que permet le recours direct.»*

Et le carrossier ne s'est pas privé de faire savoir qu'il pratiquait cette méthode : *«Au début, nous avons fait un gros coup de pub avec une dizaine de carrossiers pratiquant le recours en diffusant 100 000 flyers pour sensibiliser les automobilistes locaux à la méthode»,* explique-t-il. Quelques articles de presse locale plus tard et une fois les premiers clients satisfaits, la boucle était amorcée.

### **Carrossier et consommateurs: gagnant-gagnant**

Et désormais, c'est surtout le bouche-à-oreille qui conduit les clients dans les garages qui pratiquent le recours direct. Vincent Klein, patron du garage Klein Frères, réparateur agréé Mercedes-Benz, service réparateur Ford et réparateur toutes marques à Wissembourg, dans le Bas-Rhin, a été le précurseur du recours direct avec le cabinet Taverriti. *«En général, le client vient chez nous pour en bénéficier, avoue Vincent Klein. Sinon, nous lui en parlons. Mais s'il a déjà contacté son assurance, nous ne l'en détournons pas.»*

Le réparateur est plus que jamais convaincu des bienfaits du recours direct, en commençant par ceux qu'en tire le client : *«Il n'y a que des avantages pour lui, explique-t-il. Il choisit son expert, nous travaillons ensemble dans son intérêt le plus total, et nous faisons les travaux sur son véhicule dans les règles de l'art. Aujourd'hui, les experts sont trop souvent à la chasse au prix pour les assurances qui les mandatent ; ils ont trop le souci d'alléger leur coût de sinistre.»*

Autre avantage pour le consommateur : grâce au recours direct, aucun accident n'est retenu sur le dossier de l'assuré, et celui-ci peut bénéficier d'une réparation rapide et d'un véhicule de remplacement à la hauteur de celui accidenté. *«Comme la facture du prêt de véhicule m'est intégralement remboursée à la fin de la procédure, je peux me permettre de fournir à mon client un véhicule de même gamme»,* se félicite même Christophe Lecomte.

Pour le réparateur lui-même, l'avantage est nettement perceptible. Les réparations sont souvent plus lourdes et permettent donc au carrossier de fournir une facture conforme en tous points aux opérations réalisées sur le véhicule. *«Entrer en guerre avec les assurances et les faire payer plus n'est pas le but, affirme Vincent Klein ; c'est simplement une question de qualité de réparation.»*

De plus, les contraintes de temps sont moindres et les rapports avec l'expert, bien plus détendus. Enfin, dans cette procédure, le réparateur peut réparer au taux horaire réel qu'il affiche dans son atelier : « *Pour ma part, je garde le même taux horaire de 75 euros HT* », confie Vincent Klein, dont le garage est toujours agréé par les compagnies d'assurance. Christophe Lecomte, lui, se félicite de ne plus être dépendant des agréments depuis que Covéa lui a résilié son dernier contrat : « *Lorsque j'étais agréé, je pratiquais un taux horaire de 47 euros HT, explique-t-il ; Aujourd'hui, je l'ai remonté à 60 euros. Je mise beaucoup sur le recours direct.* »

### **Amorcer la pompe**

Si les assurances adverses ont peu de possibilité d'échapper au recours direct (il interdit de fait toute possibilité de contre-expertise), elles peuvent en revanche mettre parfois entre 3 et 6 mois avant de régler l'intégralité de la facture à l'expert et au réparateur. Mais les choses s'organisent vite pour le réparateur qui s'engage dans cette voie : « *Lorsque l'on commence le recours direct, les premiers mois dans l'attente des premiers paiements sont difficiles, se souvient Christophe Lecomte ; mais une fois que la machine est lancée, on ne le sent plus. Les rentrées d'argent étant régulières, le roulement de trésorerie s'organise.* »

Pour le garage Klein Frères, les délais sont même désormais plus courts : « *Avant, les assureurs faisaient traîner en demandant des éléments supplémentaires au dossier, témoigne Vincent Klein ; mais aujourd'hui, je reçois leur règlement sous 4 à six semaines. Mais cela nécessite d'être reconnu par elles comme sérieux, précis, de bien suivre les dossiers et d'être bien équipé pour que l'expert ne perde pas trop de temps avec son chiffrage.* »