

TEMOIGNAGE - Les dessous cachés de l'expertise auto

mardi, 10 décembre 2013

Un expert automobile est venu témoigner des difficultés qu'il rencontre à faire son métier, en voulant insister sur les dessous trop méconnus selon lui de son activité. Un témoignage qui montre à quel point ce qu'il ressent rejoint ce que vivent les carrossiers. Un témoignage enfin qui vient compléter [celui que nous publions le 7 janvier dernier](#) et qui, depuis, a déjà été lu... 16 280 fois sur ce site (au 28 août 2014) !



"Cette lettre aurait pu commencer par "Il était une fois..." si cela avait été un conte de fées. Mais la réalité de ce métier fut pour moi toute autre. Tout a commencé au début des années 2000, après avoir obtenu les diplômes nécessaires pour pouvoir prétendre intégrer un cabinet d'expertise en automobile situé dans la région parisienne. A cette époque, je voyais l'expert comme un "sachant" connaissant parfaitement le monde de l'automobile et maîtrisant les techniques de la réparation. La mise en route et ma période de stage se sont très vite accélérées car à peine plus de 8 jours après mon entrée dans le cabinet, mon patron me tendait chaleureusement une tournée de 25 véhicules à expertiser dans la journée. Ne rechignant jamais à la tâche, j'accomplissais les tournées du mieux possible en me conformant aux consignes qu'il me donnait.

"C'est à peu près à ce moment là que ma vision du métier d'expert s'est un peu différenciée. Car en voyant autant de véhicules en une journée, personne ne peut prétendre faire une vraie expertise tout en prenant soin de tout bien examiner !!!

"J'ai également appris non sans surprise que des consignes très particulières nous étaient données par les donneurs d'ordres (les assureurs pour les novices) pour que les réparations leur coûtent le moins cher possible (les fameux coûts sinistres). Il me fallait alors préconiser un maximum de réparations de pièces parfois dans des états désastreux afin de ne pas devoir les changer pour une raison de prix (même si la réparation n'était pas facile. De toute façon en cas de litige, ce serait le garage qui devrait en assumer le risque comme le disaient mes collègues!!!)

"Mon expérience grandissant, on m'initiait à préconiser au minimum les réparations (temps minimum alloué au réparateur au mépris des temps constructeurs), quitte à se brouiller avec ce dernier. Les chiffrages se faisaient toujours au moins cher et les temps de réparation faisaient toujours partie d'une rude négociation. Il nous fallait également établir les valeurs de remplacement les plus basses possible, quitte à léser l'assuré afin de ne pas trop faire monter nos coûts sinistres. Je n'imaginais pas que l'expert en automobile soit un marchand de tapis lorsque je me suis engagé dans cette voie. Mais j'ai dû faire avec cela tout au long de ma période

probatoire (stagiaire expert).

"Le temps passant, les pressions n'ont fait qu'augmenter. Je voyais mon patron de l'époque se rendre aux fameuses réunions des compagnies qui, selon lui, ressemblaient plus à des conseils de discipline qu'à des rendez-vous utiles où on lui disait qu'il était mauvais puisque ses coûts de sinistres n'étaient pas en rapport avec la demande de ses mandants (assureurs).

"En discutant avec lui, ce dernier m'a d'ailleurs indiqué qu'il était très dur pour lui de refuser ces pressions car les assureurs n'établissaient jamais de vrai contrat de travail entre lui et eux mais qu'il s'agissait uniquement d'un partenariat les autorisant de ce fait à le résilier sans indemnité et à donner son secteur à un autre confrère!? Certains assureurs s'autorisaient même à adresser des courriers de recommandation et des tableaux de classements par note alphabétique (A,B,C,D, etc.) aux cabinets, histoire de leur mettre encore un peu plus de pression. C'est parfois avec une certaine résignation non dissimulée qu'il devait ensuite nous faire part des demandes toujours plus pressantes sur l'obtention des coûts sinistres toujours plus bas et donc sur la nécessité de mettre un peu plus la pression sur nos réparateurs quotidiens.

"Certains cabinets travaillant pour des mutuelles subissaient même parfois un "chantage à la lettre". Je vous explique : ce chantage consistait pour la compagnie à attribuer selon le secteur d'activité un nombre de lettres de l'alphabet correspondant donc à un nombre potentiel de missions (de la lettre A jusqu'à la lettre G par exemple), tout en le menaçant de donner des "lettres" aux autres confrères concurrents si l'expert concerné venait à ne pas satisfaire aux coûts sinistres réclamés par l'assureur (donc une sanction financière déguisée), ce qui à mon sens n'était pas très légal... Ce genre de méthode digne du chantage me paraissait très injuste et sans prise en compte des spécificités de chaque secteur que nous faisons (banlieues "chaudes" par exemple). Il faut également parler des coups de fil des experts-conseils s'ingérant directement dans nos dossiers pour nous faire changer les valeurs attribuées (VRADE), afin de répondre aux différents besoins des seuils d'incontestabilité.

"Pour résumer, le beau métier d'expert que tout le monde voit de sa fenêtre ne ressemble en rien à un conte de fées et même parfois plutôt à un vilain cauchemar pour ceux qui le vivent de l'intérieur : horaires de travail de plus de 60 heures par semaine, pression psychologique, travail à finir à la maison car les semaines sont trop courtes, congés compliqués à prendre, vie de famille compliquée et même préparer son diplôme pour moi !!!! Et ce ne fut que pire une fois mon diplôme en poche car mes obligations et mes responsabilités n'ont fait qu'augmenter.

"Inutile de vous dire que toute cette pression que nous subissions, nous avions pour consigne de la remettre sur les réparateurs afin qu'ils ne nous facturent pas plus de travail que le minimum vital. Aujourd'hui les assureurs préconisent à tour de bras l'utilisation massive des pièces adaptables et de réemploi afin de faire baisser au maximum le coût des réparations. Tout cela pour vous donner un petit aperçu du contexte de ce travail qui, aujourd'hui, est devenu ingérable. A tel point que même nos représentants syndicaux sont pieds et poings liés auprès des donneurs d'ordres car ils occupent presque tous des postes d'experts-conseils auprès de ces mêmes assureurs.

"Alors, posons-nous la question : où est l'indépendance de l'expert en automobile demandé par

le Code de la route dans tout cela ?? Le Code de la route le précise bien si je ne m'abuse (ART L326-6) en indiquant qu'il serait incompatible d'exercer toute profession d'assurance ?? Comment peut-on être à la fois juge et partie et où se situe cette limite quand on voit que BCA Expertise pratique à l'échelle nationale l'expertise alors que cette entité appartient entièrement aux assureurs ??

"Nous sommes aujourd'hui arrivés au même point que les carrossiers que nous avons martyrisés pendant tant d'années et qui subissent comme nous des résiliations d'agrément (résiliations de secteur pour les experts). Nous subissons tous aujourd'hui aussi la politique commerciale très agressive des donneurs d'ordres dont certains décideurs nous viennent directement de la grande distribution qui ne fait pas de sentiment et ne s'intéresse qu'aux bénéficiaires et non aux hommes qui les produisent... On a eu de la chance, car cet été, nous aurions pu être remplacés par les facteurs de La Poste avec leur projet DIGISHOOT... Alors estimons-nous heureux, chers confrères. Mais pour combien de temps encore ???

"Malgré tout cela, j'aime mon métier. Depuis quelque années, j'ai eu la chance de pouvoir l'exercer en toute indépendance et à mon compte, évitant ainsi de subir les pressions insupportables des donneurs d'ordres. Peut-être existe-t-il des solutions pour se passer des assureurs et, à nouveau, pour pouvoir travailler dans de bonnes conditions ?? Eux, ils ont bien essayé de se passer de nous. Mais chuuuut : ne parlons pas trop fort car ils nous écoutent !!!

"Mon témoignage de ce métier n'engage que moi. Mais je suis sûr qu'un grand nombre de mes confrères, sans toutefois oser et pouvoir le dire, partagera ma vision des choses.

"Bon courage à tous.

David

Voir aussi sur le même sujet :

[L'édifiante tribune d'un «expert ulcéré»...](#)

[Le très intéressant témoignage d'un jeune expert inquiet...](#)