

Des experts aquitains un peu trop zélés dans leur «rôle économique» ?

jeudi, 11 juin 2015

A l'image de Christian Clavères, carrossier indépendant à Langon, en Gironde, ils seraient plusieurs réparateurs à subir les affres du comportement d'experts en automobile endossant avec trop de zèle leur "rôle économique". Une simple endémie ou les symptômes d'une véritable épidémie ?



C'est pour une différence de 12,50 € sur une peinture de pare-choc qu'un carrossier (sans agrément) de Gironde a vu son devis retoqué, "rôle économique" de l'expert oblige...



C'est alerté par les représentants auvergnats de la FFC-Réparateurs que nous avons pris connaissance de pratiques discriminatoires de la part d'experts en automobile établis en Aquitaine à l'encontre de plusieurs carrossiers du secteur. Comparaisons de tarifs entre entreprises concurrentes, utilisation de taux de main d'œuvre arbitraires au lieu de ceux des professionnels, et autres tentations du

genre, jusqu'à... des pressions sur le client ayant librement choisi son réparateur pour qu'il paye la différence entre la facture de celui-ci et le rapport de l'expert envoyé par son assureur ! Autant d'écarts de conduite au regard du droit de la concurrence que nous avons souhaité évaluer.

Rome ne s'étant pas faite en un jour et notre enquête, quoique bien plus modeste, ne pouvant non plus être exhaustive en un après-midi de coups de téléphone, nous avons tout de même pu prendre contact avec Christian Clavères, réparateur indépendant, sans enseigne et libre de tout agrément depuis près de dix ans. Il connaît depuis quelques semaines certaines de ces mésaventures avec plusieurs experts de son département de Gironde. Mésaventures bizarrement recrudescentes ces derniers mois...

Économies de bouts de chandelles

La dernière en date s'avère particulièrement symptomatique des sommets de ridicule auxquels pousse régulièrement l'instrumentalisation par les compagnies d'assurance du ["rôle économique"](#) de l'expert. En effet, Christian Clavères est particulièrement attentif à la qualité de ses travaux de peinture et surtout à leur durabilité. Il a utilisé, comme il le fait depuis longtemps sans avoir connu le moindre souci de chiffreage, un assouplissant dans le vernis utilisé pour les finitions d'un pare-chocs fraîchement réparé.

«J'ai toujours mis un certain nombre d'ingrédients dans mes peintures et mes vernis pour assurer au client qu'il n'aura pas à revenir à la moindre projection de gravillons, reconnaît le carrossier girondin. L'objectif est que la couche, une fois sèche, soit plus souple, moins cassante, histoire de garantir mon travail le plus longtemps possible.» Montant du surcoût pour ce simple geste ? 12,50 euros. Une broutille, même pour l'automobiliste le plus attentif à la dépense. Et pourtant...

Patron (in)cognito !

Ce sont bien ces 12,50 euros qui ont causé le dépassement du chiffreage de l'expert mandaté par Allianz, la compagnie d'assurance du client. *«Jamais aucun expert ne m'avait posé quelque souci que ce soit pour accepter ce type de travaux et l'intégrer dans son chiffreage, déplore Christian Clavères. D'autant que dans ce cabinet, l'expert qui passe habituellement n'est pas coutumier de ce genre de pratiques.»* Sauf qu'en son absence pour cause de congés payés sûrement mérités compte tenu du nombre harassant de missions que doivent couvrir les experts salariés des cabinets indépendants agréés par des assureurs, c'est son patron qui s'est déplacé pour effectuer le rapport d'expertise.

Un patron qui apparaît plus zélé que ses employés : voilà qui témoigne d'une certaine déférence, voire d'une soumission totale aux injonctions de son donneur d'ordres. *«Je lui ai envoyé la facture avec le montant du produit dessus et il m'a renvoyé un rapport où le produit ne figurait plus»*, affirme le réparateur. Sauf qu'au moment de recevoir le rapport, le véhicule, étant tout à fait en état de circuler, avait déjà été réparé et était reparti avec son propriétaire au volant. Et le règlement du propriétaire déjà effectué, sous forme de chèque, à Christian Clavères.

Une réplique à donner

«Heureusement, j'ai logiquement attendu d'avoir le chiffreage et n'ai pas encaissé le chèque, confirme le carrossier langonnais. Je ne vais pas lâcher le morceau face à ce genre de pratiques et, avec le soutien de la FFC-Aquitaine, nous allons envisager des pistes de réponse.» Et le client dans tout ça ? *«S'il le faut, je*

ferai un geste commercial à son avantage», envisage Christian Clavères. «Le problème lorsqu'un expert nous refuse nos factures et revoit son chiffre à la baisse, c'est qu'on ne sait pas toujours ce qui est de trop, à leurs yeux, dans ces factures», ajoute-t-il.

Le problème est, surtout, qu'enfermés dans un «rôle économique» dont ils ne connaissent ni le cadre, ni les obligations sinon celles, forcément dictées d'un point de vue financier, des donneurs d'ordres que sont les compagnies et mutuelles d'assurances, l'expert en proie au zèle peut sabrer beaucoup (trop) de lignes de facturation sur la note des carrossiers. «A part nous dire : la facture est trop élevée pour l'assureur, ils n'osent jamais aller dans le détail de ce qui est effectivement trop cher pour leur donneur d'ordres», se désole Christian Clavères.

«Ce genre de cas s'est multiplié depuis plusieurs mois, confesse [Pascale Boulinguier](#), secrétaire générale de la FFC-Réparateurs Grand Sud-Ouest. L'expert est convaincu que son "rôle économique" est inscrit dans l'ADN de son métier et ils ont tellement de façons de procéder pour l'exercer que nous ne sommes jamais à court de surprises.» Des surprises souvent bien mauvaises que nous invitons bien évidemment les réparateurs d'Aquitaine à nous remonter, par e-mail, courrier ou en commentaire de cet article, histoire d'évaluer le stade de la contagion.