



**« La grandeur d'un métier est peut être avant tout de réunir les hommes »**  
(Antoine de SAINT EXUPERY)

Lille, le 8 juin 2014

Lettre à tous les assureurs  
Compagnies ou mutuelles

### **Indécence ou vérité ;**

Le monde de l'expertise a changé, il s'attache bien entendu à la modernité et suit l'évolution technique ou technologique de la réparation des véhicules, cela va de soi, et ***l'homme de l'art*** n'est pas descendu du train professionnel pour se satisfaire de ses acquis.

Ce qui a changé, disons le en toute spontanéité et franchise, c'est qu'***il*** n'est plus le conducteur de la locomotive, ni même le chef de gare, **en effet les règles ne sont plus les mêmes.**

Les assureurs, à l'origine par un simple mandat d'expertise confiaient les intérêts de leurs assurés « sinistrés » à ***l'expert*** pour que ce dernier, après examen du véhicule, replace **leurs clients dans la situation dans laquelle ils se trouvaient avant l'acte dommageable**, ceci bien entendu quel qu'en soit le prix, du moment que celui-ci soit le juste prix.

Lors de l'expertise contradictoire avec le maître de l'ouvrage, ***l'expert*** avait œuvre de donner les moyens au réparateur pour que ce dernier atteigne l'obligation de résultat souhaité. Pour cela, tous deux s'en référaient :

- aux règles de l'art,
- aux préconisations du constructeur,
- mais aussi, des règles en matière de sécurité, ceci en fonction d'une autre obligation, celle de conseil.

Le service après vente était bien assuré.

La méthode est toujours d'actualité, puisque les professionnels cités procéderont à l'examen attentif et minutieux de toutes les pièces impactées (après identification du véhicule sinistré et imputabilité, suivant les circonstances décrites) pour définir au regard du prix de revient pur et

simple de l'échange, ce qui est réparable et comment le réparer dans les meilleures conditions : dégarnissage, frappe, tire-clous, découpe judicieuse, réfection par composite et autres etc. etc. tout simplement « une étude de la valeur temporelle » du travail pour définir le gain en temps, et ceci en comparaison avec celui de l'échange (pièces et main d'œuvre).

Cela était une satisfaction et cadrait avec la passion.

Aujourd'hui les outils de chiffrage permettent de suite d'observer le gain par comparaison, il est vrai que le passage de l'euro a faussé le différentiel, puisque la traduction est simple, en exemple un gain de 65 francs est devenu 10 actuellement en euros, bien entendu.

Mais ce qui a changé, c'est que l'assureur ne confie plus ses missions sans donner d'ordres, de plus il fixe des objectifs, cela s'appelle de l'immixtion.

Les objectifs sont simples, le coût de sinistre doit être, non pas le plus juste, **mais le plus bas**, tout comme la VRADE. L'expert est donc devenu un « chiffreur », **un négociateur du moindre coût sans se soucier de la méthode**, et là nous allons vous passer un film : **la journée d'un expert**, en exonérant la partie administrative pour nous rendre directement sur la scène :

«*L'expert* est donc parti avec sa tournée et arrive chez le 1<sup>er</sup> réparateur, avant de sortir de son véhicule, il regarde la mission, surtout la zone de choc déclarée.... »

Le 1<sup>er</sup> dossier : choc avant, et là **sa respiration s'accélère** et **la tension monte déjà d'un cran**, en effet, les dommages avant ont un coût de remise en état plus élevé que les autres côtés. Il descend donc de son véhicule et l'épreuve va commencer.

A peine « bonjour », (c'est normal, il est tendu) il réclame de suite la carte grise et remplit son dossier. Finalement il accède aux ateliers et découvre que le dommage est mineur : une simple réparation de bouclier. De suite la tension baisse, le dialogue s'installe avec le réparateur, il demande des nouvelles, parle de l'actualité etc., tout va bien **sa respiration est redevenue normale**.....

Malheureusement, après un autre déplacement chez un autre patenté, la seconde expertise est différente. Les dommages au véhicule sont plus importants et dépassent le coût moyen de la réparation de quelques centaines d'euros. A cet instant **la tension est remontée, la respiration s'est accélérée**, il faut chercher à réduire le coût, à tout prix.

La roue avant gauche se trouve dans la zone de choc, mais visuellement *l'expert* est convaincu qu'il n'y a rien. Il met ses doigts entre le pneu et le passage de roue, n'observe pas de différence : on commence à négliger les règles de l'art, voire celle de la sécurité, car l'expert n'accordera donc pas le contrôle de la géométrie ; il poursuivra son relevé et tentera de tirer au plus bas les temps de redressement, accordera des raccords noyés en peinture. **Le dialogue avec le maître de l'ouvrage sera tendu.**

Poursuivant sa tournée, *l'expert* tombe sur un véhicule fortement accidenté, mais réparable économiquement : grosse opération chirurgicale, mise au marbre, dépose de l'ensemble mécanique etc. etc. nécessitant des visites en cours de travaux et surtout il devra tenter d'être

précis dès son 1<sup>er</sup> examen ; parce qu'il s'agit d'une compagnie d'assurance qui souhaite dès la 1<sup>ère</sup> expertise de connaître le montant précis, qui n'aime pas les additifs ou les modifications : **la respiration de l'expert s'est de nouveau accélérée**, le mal de tête s'installe car le coût de la réparation sera élevé.

Le comble : le véhicule suivant est une épave, ce n'est plus de la tension qu'il ressent mais **de l'angoisse, le stress s'est installé**. Sur ce véhicule, il va rechercher tout ce qu'il pourra déduire de la valeur de remplacement, tel un petit coup (trace d'ouverture de portière) etc. Au bureau il sait qu'il devra rechercher sur le marché, pour tenter de « réduire » la VRADÉ, des véhicules plus ou moins identiques, mais au plus bas prix.

Cette journée est foutue, il prendra des cachets pour les maux de tête, il est encore jeune, dans quelques années, le médecin lui préconisera des pilules pour la tension, s'il poursuit ce métier.

Oui, le métier a changé, les statistiques du coût moyen de la réparation qu'il recevait une fois par an, puis par trimestre, puis par mois et bientôt par semaine, lui ont enlevé tout simplement la passion d'exercer ce beau métier, il ne se passe pas une journée dans laquelle il visionne son coût moyen journalier.

Les assureurs mettent la pression, car à ce jour certains modifient sans cesse les secteurs **aux experts** qui n'ont pas atteint l'objectif fixé, ils jouent à la chaise musicale, et parfois c'est le siège éjectable ; **il n'y a plus aucune considération**.

Pour ce qui concerne le chef de l'entreprise ou responsable du cabinet, c'est pire, car il ne peut plus calculer son prix de revient concernant son travail, on lui a imposé des grilles d'honoraires qui ne correspondent plus à la qualité du travail fourni.

Maintenant, celles-ci sont attachées au résultat (coût moyen et autres), oui certains assureurs vont appliquer des abattements sur les honoraires si certains cotas ne sont pas atteints.

- Taux d'EAD ;
- Coût moyen, qui n'est pas forcément celui de la région ou celui indiqué sur le plan national, mais en fonction d'un objectif fixé qui n'est pas le même que celui du confrère proche !!!!
- Additif ou autres
- Pourcentage de fraudes, etc.etc.

Le mois prochain sera donc angoissant, parce qu'on va lui réduire une partie de son secteur, car les objectifs qu'on lui a fixé n'ont pas été atteints.

Une question se pose, comment gérer nos entreprises dans de telles conditions, car beaucoup de cabinets d'expertise n'ont plus aucune marge bénéficiaire, celle-ci a été transférée tout simplement sur un autre compte : celui du mandant.

Voilà, ce qu'il se passe chez **les experts** et aussi chez les réparateurs. Ces deux professionnels qui ont une seule et même obligation, c'est de satisfaire les assurés, de gérer le service après vente des assureurs, en les remettant sans enrichissement, dans la situation dans laquelle ils se trouvaient avant le sinistre déclaré.

Les patentés cités précédemment ont obtenu différents contrats définis par des partenariats, des conventions ou agréments individuels ou par leur réseau.

Les assureurs ont donc la maîtrise totale. En effet, à ce jour dans bien des cas, les deux professionnels « **Réparateurs et Experts** » ne peuvent plus corriger ou améliorer le prix de revient de l'heure en fonction de leur investissement (matériel, secrétaire, compagnon, aménagement de leurs locaux, etc. etc., c'est l'assureur qui décide, d'où l'asphyxie voire même la disparition de certains d'entre eux.

Il devient donc urgent, à ce que les règles changent, ceci pour plusieurs raisons, la 1<sup>ère</sup> est **de préserver les milliers d'emplois** que détiennent l'ensemble des cabinets d'expertise et les réparateurs.

La seconde est simple, **redonner de la passion** aux deux professionnels cités, car en imposant des tarifs de plus en plus bas, le résultat sera au détriment des assurés ; car finalement certains professionnels n'exerceront plus « leur art », et feront tout simplement un travail au prix imposé, sans le respect de certaines règles ou préconisations, ni même de la sécurité.

En conclusion, le SNDEA réclame :

- ✓ De respecter les textes professionnels
- ✓ De respecter les hommes de l'art qu'ils soient «Experts ou Réparateurs»
- ✓ De respecter l'indépendance de notre profession

Nous vous remercions d'avance de votre attention, et nous vous prions de bien vouloir accepter, Madame, Monsieur le responsable, notre haute considération.

Le Président  
Jacques CORNUT

**Ampliation** à tous les journaux spécialisés, aux différents professionnels de l'automobile  
Copie au ministère de tutelle

**SNDEA** 28 rue de FONTENOY 59000 LILLE,  
Mail : [sndea@orange.fr](mailto:sndea@orange.fr)