

C'est la première fois qu'une émission grand public s'intéresse à la difficile condition des experts et des carrossiers. Et pour un coup d'essai, c'est un coup de maître : en deux exemples très symptomatiques, la journaliste a plongé au cœur de la difficile condition des pros de la réparation-collision...



José da Silva (Centre Auto Belle Marion, Anglet - 64) : il a résilié tous ses agréments, vit mieux, informe ses clients et partage sa marge retrouvée avec eux !

(photo :

©

France 5

)

Une fois n'est pas coutume : la problématique spécifique des difficiles relations experts/assureurs et carrossiers/assureurs a récemment émergé d'une émission grand public. « *Le Doc du Dimanche*

» (France 5) du 5 mai dernier a choisi en effet un sujet pour le moins porteur : «

[quand les assureurs nous piègent](#)

».

Certes et logiquement, l'émission était "anglée" consommateur et s'est donc principalement appliquée à mettre en lumière les abus des assureurs (exclusions unilatérales, refus de remboursement abusifs, surprotections inutiles, etc.). Mais la journaliste Laurence Delleur a creusé son sujet jusqu'à soulever le voile, habituellement opaque pour les automobilistes, des pratiques que les assureurs imposent aux professionnels, experts comme carrossiers.

Elle les relate dès la 27^{ème} minute du reportage, lorsqu'elle retrouve Francis Maraval, ancien expert automobile résilié par la Macif en 2004 au seul motif qu'il était trop cher. Il avait porté plainte contre la mutuelle qui le privait alors brutalement et unilatéralement de 20% de son chiffre d'affaires sur des motifs fallacieux. Il avait gagné son procès (voir «

[Un expert fait condamner la Macif !](#)

»).

Experts et carrossiers sous pression

Il a ainsi raconté à France 5 comment il était soumis à des pressions constantes, telles ces réunions «où l'on nous passait à la moulinette [...] comme des élèves devant un maître d'école ». Pour prouver que la tendance a perduré, il a montré à la caméra un tableau de début 2012 soumis par une compagnie à ses ex-confrères de l'Hérault où apparaissent clairement les classements d'experts en fonction de leurs coûts.

Pour consolider le témoignage, la journaliste a aussi exhumé le courrier de Generali que nous nous étions également procuré en janvier dernier (voir « [Les drôles de vœux de Generali à "ses" experts...](#) »). Yves Larnaud, le patron de l'indemnisation de la compagnie, y tançait violemment "ses" experts en les menaçant explicitement de sanctions pour 2013.

Puis L. Delleur s'est intéressée aux carrossiers, en la personne de José da Silva, patron du « [C entre Auto Belle Marion](#)

» à Anglet (64). Sa particularité : il y a deux ans, il a résilié tous ses agréments qui pesaient pourtant pour 90% de ses entrées-atelier en carrosserie. Pourquoi ? Parce que les assureurs lui imposaient 40,5 € de l'heure et une marge arrière de 8% sur chaque dossier, alors que son taux horaire carrosserie est de 67 € : son activité carrosserie n'était quasiment plus rentable.

Il a eu à subir les conséquences de sa décision : les assureurs n'orientaient plus d'assurés vers ses ateliers. Alors, pour communiquer vers sa clientèle et lui expliquer que rien n'avait changé pour elle, José da Silva n'a pas hésité à déployer des panneaux aussi visibles qu'explicatifs dès

l'entrée de son centre auto. Le premier proclame notamment que «*les assureurs sont des menteurs quand ils disent que...*

» (voir ci-dessus), suivi du second qui égrène les arguments habituels : «*... vous n'avez pas le choix de votre réparateur ; vous devez faire l'avance de votre réparation ; vous n'aurez pas de véhicule de prêt ; vos réparations ne sont pas garanties*

Et Laurence Delleur conclut la séquence en constatant que le carrossier, fort de sa marge et de sa profitabilité retrouvées, n'oublie pas le consommateur qui le choisit : il lui rembourse systématiquement jusqu'à 150 € de sa franchise !

Des risques sur la prestation ?

Laurence Delleur aurait pu se contenter de considérer les gains ainsi réalisés par les assureurs sur toute la chaîne de la réparation-collision comme légitimes, puisque profitables in fine au consommateur. Mais elle ne s'est pas arrêtée à la seule logique du «*tout-consumérisme, tout moins cher* ». A propos de la pression tarifaire des assureurs sur les carrossiers, elle va même jusqu'à s'inquiéter des risques d'une prestation au rabais : «*les automobilistes sont pourtant les premiers lésés, souligne-t-elle ; car avec une telle pression sur les prix, les carrossiers ne peuvent pas toujours faire un travail de qualité*

Les députés et sénateurs qui vont prochainement débattre du libre choix du carrossier (voir "[le libre choix arrive renforcé devant l'Assemblée Nationale](#)") devraient regarder France 5 : ce reportage a rendu encore plus audibles les revendications des organisations professionnelles en la matière...