

Appli PixAuto de Gan Assurances :

L'assureur bafoue l'indispensable expertise contradictoire

Gan Assurances vient de lancer une phase test d'une nouvelle application mobile baptisée PixAuto. Elle donne la possibilité au consommateur de prendre lui-même les photos de son sinistre automobile et de les transmettre à l'assureur à fin de chiffrage.

Par la voix de Marie-Françoise Berrodier, Présidente de la Branche Carrosserie, la FNAA s'insurge contre cette nouvelle approche de la gestion d'un sinistre automobile. Sous couvert d'accroître la qualité de service à son client assuré en s'appuyant sur la modernité d'une solution digitale, Gan Assurances bafoue le principe de base d'une réparation automobile de qualité : l'évaluation contradictoire entre le réparateur et l'expert.

Dans les faits, PixAuto court-circuite ainsi les nécessaires expériences complémentaires de deux professionnels : le réparateur, dont la FNAA rappelle qu'il reste *in fine* responsable de la qualité d'une réparation et l'expert, qui ne voit même plus le véhicule avant de réaliser le chiffrage de la réparation.

Car tel que Gan Assurances décrit aujourd'hui le process suivi par PixAuto, l'expert réalise donc un chiffrage « à l'aveugle » à partir de photos prises par un particulier profane et demande au réparateur de fixer le rendez-vous de réception avec le client automobiliste et de déclencher la commande des pièces et des accessoires nécessaires à la réparation.

Le tout, sans que ni l'expert, ni le réparateur n'aient pu voir préalablement le véhicule. Or, tout spécialiste de la réparation-collision le sait : un choc cache souvent d'autres dommages que seul l'œil et l'expérience d'un professionnel peuvent détecter.

La FNAA s'insurge donc contre une approche qui revient à :

- 1) favoriser une expertise automobile aléatoire et potentiellement sous-évaluée ;
- 2) **exclure de fait toute expertise contradictoire entre l'expert et le réparateur** dont les compétences, aussi nécessaires que complémentaires, demeurent les seules à même de pouvoir garantir au consommateur une réparation parfaitement réalisée du premier coup et dans les règles de l'art.

La FNAA reste en effet convaincue que pour garantir au consommateur la meilleure sécurité possible et la préservation intégrale de son patrimoine automobile, une réparation de qualité ne peut s'envisager sans réunir un expert et un réparateur autour du véhicule sinistré.

La FNAA considère en outre que PixAuto est l'inacceptable matérialisation d'une dérive ardemment souhaitée par l'ensemble des assureurs : exclure autant que possible l'expert et le réparateur du process préalable à la réparation. Compagnies et mutuelles souhaitent ainsi s'approprier l'essentiel de la relation avec le client automobile en reléguant ces deux professionnels au rang de simples sous-traitants condamnés à accepter la seule approche économique d'une réparation.

La FNAA consciente qu'il s'agit là encore d'un contrefeu assurantiel à la loi sur le libre choix du réparateur, a depuis longtemps anticipé que l'autre victime collatérale de la stratégie des assureurs serait l'expert. C'est pourquoi elle avait inscrit dès janvier 2017 dans son Livre Blanc **la nécessaire association du libre choix de l'expert à celui du réparateur.**

La FNAA est en train d'alerter toutes les parties prenantes du marché de la réparation-collision pour que cessent ce type d'initiative préjudiciable autant à l'activité sereine des réparateurs et à la volonté des consommateurs de reprendre la route en toute sécurité après la réparation d'un sinistre.

2/2