



Fédération Française de Carrosserie
Industries et Services

Réparateurs

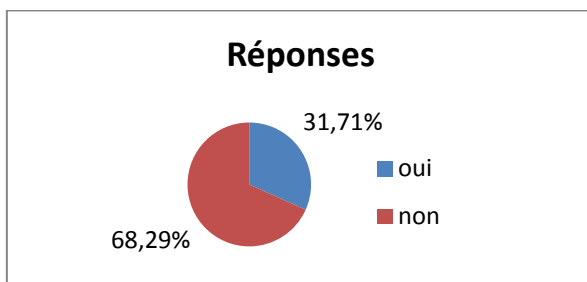
Désaccord sur le raccord...ou la pression insidieuse des assureurs par les experts "indépendants"

C'est un peu la madeleine de Proust de la réparation collision. Mais l'excellente étude de la FFC Aquitaine réalisé par Pascale Boulinguier (femme de l'économie Grand Sud-Ouest 2017) vient apporter un éclairage nouveau sur cette problématique qui n'est que la partie immergée de l'iceberg. L'iceberg étant la pression insidieuse des sociétés d'assurance sur les cabinets d'expertise étant sensé être indépendant (*article L326-6 du code de la route*).

L'étude est somme toute assez simple, elle se décompose en 2 parties, une partie quantitative standard et une partie qualitative sous forme d'expression libre des réparateurs. Pour être aussi sérieux que possible nous allons commencer par le panel : 39 réparateurs répartis sur les différents département de la région aquitaine.

Partie Quantitative

Pour la partie quantitative, la question était la suivante : *Dans mon entreprise les experts acceptent la facturation des raccords peinture ?*



Une seule constatation s'impose : 1/3 des experts acceptent et prennent en charge les raccords des éléments adjacents. Donc... pour 1 expert sur 3, les raccords des éléments adjacents s'avèrent techniquement nécessaires. Quid des 2/3 restants ? C'est là que l'analyse qualitative s'avère intéressante.

Partie Qualitative

La partie expression libre s'est articulée autour de deux questions.

Commençons par la première question et le résumé des réponses : *Quels sont les arguments utilisés par l'expert pour vous refuser la prise en charge de vos raccords peinture sur les éléments adjacents ?*

L'argument qui ressort en premier lieu est la non prise en charge des éléments non impactés par le sinistre... en dépit de l'obligation de résultat du réparateur et de l'obligation de moyen de l'expert. Sur ce dernier point, l'expert a des arguments infaillibles

- *"c'est pas mon problème c'est le votre"*
- *"voir avec votre marque de peinture"*
- *"vous pouvez le faire sans raccorder les autres garages le fond"*

Il ressort donc de cette analyse tout l'aspect "technique" de l'argumentaire de l'expert. A ce stade, nous pouvons nous autoriser à sortir de l'analyse brut pour rentrer sur une question de fond pour les experts et les réparateurs : la formation de l'expert. A un moment où la problématique se cristallise sur le "rôle économique" de l'expert, il nous paraît bon de revenir sur un des basiques du métier d'Expert en Automobile : le rôle technique. Ce dernier étant crucial pour mener à bien une expertise contradictoire face à un homme de l'art (qu'est le réparateur). Il est peut être temps pour les experts de se recentrer sur leur cœur de métier avant de développer d'autres compétences dont seuls leurs donneurs d'ordre sont demandeurs.

Pour finir sur cette partie, voici un morceau choisi des arguments des experts :

- *"Je peux rien faire"*
- *"Pas d'explication, on nous dit si vous êtes pas capable on l'envoie ailleurs, ils y arrivent"*
- *"On ne prend pas le raccord car les autres n'utilisent pas de raccords ou on embellit trop la voiture !!!"*
- *"En cas de contrôle de la compagnie, ils ne pourront pas justifier les temps données"*

Cette dernière remarque qui provient souvent des experts qui techniquement ont les compétence pour se rendre compte de la nécessité du raccord mais qui sont soumis aux desideratas des compagnies. Là, nous sommes au cœur du problème : l'indépendance de l'expert. Ces remarques prêteraient à rire si la survie de certaines entreprises de carrosserie n'étaient pas en jeux.

La deuxième question de cette analyse qualitative est tout aussi cruciale : "*Quels arguments utilisez-vous pour justifier cette prestation ?*"

- *"la qualité"*
- *"le teinte ne tombe jamais bien (ou rarement NDLR) en bord à bord"*
- *"même sans accord de l'expert, le raccord est fait automatiquement pour un résultat correct"*

Il est intéressant que l'avis général des techniciens que sont les réparateurs, est que les raccords sont obligatoires pour 95% des teintes métallisées et 100% des tri-couches. Pour résumer : 30% des experts sont conscient de la complexité des teintes de voitures et 95% des réparateurs estiment qu'ils faut raccorder. Donc, sur le panel total : experts + réparateurs, seul 37,5% des sondées (dont 93 % d'experts) estiment que les raccords des éléments adjacents ne sont pas nécessaires ou pas nécessairement facturable... Quel crédit accorder à ses 37,5% ? Quel valeur de l'avis technique d'un expert qui n'a pas ou peu pratiqué par rapport à un homme de l'art ? La question est ouverte.

Analyse

Au delà de l'aspect technique évoqué précédemment, n'y aurait il pas l'argument économique ? De ces deux questions, au delà de l'aspect technique, qui nous paraît non justifié et surtout injustifiable de la part de certains experts, émerge surtout l'aspect économique. Mais aussi la considération du client. D'un côté des hommes de l'art qui aiment leur métier et qui veulent une satisfaction pleine et entière du client lui ayant confié son véhicule. De l'autre, l'expert dont le mandataire officiel ne devrait être que l'automobiliste (*R326-1 du code de la route*), mais dont le "client" est l'assureur. Et c'est ce dernier qu'il doit satisfaire en tant que "commerçant", bien que la loi devrait assurer son indépendance. Or ce "client", on ne le satisfait pas avec de la qualité... mais avec du prix. De cette analyse émerge donc deux problèmes :

1. la distinction entre mandataire (officiellement l'assuré victime d'un sinistre automobile) et le "client" : l'assureur. Car de cette distinction émerge une schizophrénie de la part de l'expert qui perd ses repères, son indépendance et ses objectifs : qui satisfaire ? pour quel rôle ? Technique ? Economique ? La sémantique a un rôle très important. Les assureurs utilisent une subrogation pour MANDATER l'expert à la place de l'assureur. Cependant pour conserver une indépendance "chimérique" les contrats entre experts et assureur sont de type "LOUAGE D'OUVRAGE". L'assureur n'est alors qu'un CO-CONTRACTANT pour l'expert... Mais dans les faits, l'assureur payant la prestation, on peut raisonnablement le considérer comme "CLIENT" de l'expert.
2. De cette considération sémantique et de la différence de rapport sur la notion de raccord, émerge la notion d'indépendance économique. Car si la sémantique officielle garantie l'indépendance de l'expert, la relation économique elle justifie un lien de subordination. L'argumentaire fallacieux de certains experts (70%) sur la notion de raccord ne vient que confirmer cette subordination de l'expert à l'assurance et donc son manque d'indépendance. CQFD. Qui de la sémantique ou de l'économique l'emporte à votre avis ? Le législateur a tout intérêt à regarder de près cette problématique. Car ici, nous nous concentrons sur un point presque "frivole". Cependant, n'oublions pas que l'expert est un des rouages de la sécurité routière !

Pour élever le débat, nous continuerons sur de la sémantique avec la notion de Sophisme : **Un sophisme est une argumentation à la logique fallacieuse. Il est prononcé avec l'intention de tromper. Ils peuvent aussi s'appuyer sur d'autres mécanismes psychologiques jouant par exemple avec l'émotion de l'auditoire, l'ascendant social du locuteur (argument d'autorité) ou des biais cognitifs (comme l'oubli de la fréquence de base).** (source wikipedia)

Je m'explique : un expert dit à un réparateur : je ne prends pas en compte les raccords des éléments adjacents parce que **les autres** ne le demandent pas, parce que **les autres** sont capable de faire du bord à bord. Dans le même temps, un certain nombre de réparateur face au refus systématique des experts n'osent plus demander le raccord, bien qu'ils les fassent... Le raisonnement de l'expert devient juste. C'est un exemple de sophisme, avec comme dans sa définition deux biais important : l'argument d'autorité (on peut justement considérer que l'Expert fait autorité, d'ailleurs c'est le ministère de l'intérieur qui lui donne cette autorité) et l'oubli de la fréquence de base (qui sont **les autres** ?).

Conclusion

D'une notion simple et technique, nous avons balayé un spectre large de la technique à la philosophie en passant par la sémantique. Avec un mot à retenir SOPHISME. Cette notion me paraît importante car toute entité qui utilise des SOPHISMES, le fait à des fins de duperie. Dans cette histoire le dupe est le réparateur. La question : qui mettra fin à ce jeu de dupes ? Il me paraît important que le ministère des transports, la direction générale de la concurrence et toutes les autorités compétentes se saisissent du sujet. A moins que ces instances elles-mêmes ne soient déjà victimes d'un sophisme véhiculé par les assureurs qui pourrait se résumer comme suit (sophisme connu, source wikipedia) :

Un problème comporte toujours au moins une solution.

Donc s'il n'y a pas de solution,

il n'y a pas de problème (contexte de duperie argumentaire)