

VERVIERS

Carrossiers : cinq raisons d'être fâchés contre les assureurs

Sept petits carrossiers verviétois dénoncent les méthodes utilisées par les compagnies d'assurances. « Pour gagner de l'argent sur le dos des assurés ».

• Julie WOLFF

On peut dire qu'ils en ont gros sur la patate... Seuls contre le système instauré par les compagnies d'assurances, plusieurs petits carrossiers de la région ont décidé de mettre en exergue les dérives. En voici quelques-unes.

1 Elles imposent leurs carrossiers En nouant des conventions avec certains carrossiers, les compagnies d'assurances réduisent à peau de chagrin la clientèle des autres carrossiers. « En cas de sinistre, elles envoient systématiquement les assurés vers les carrossiers agréés, explique Philippe Thunus, carrossier en Gérardchamps. Il faut dire que c'est attractif : si le client s'y rend, il ne paie pas la franchise. À cause de cela, certains de nos clients fidèles sont obligés d'aller faire réparer leur véhicule chez l'un de nos concurrents. » Ce qui n'est pourtant pas légal. « L'assuré a le droit de choisir son carrossier. »

2 Elles imposent des experts Lorsque votre voiture est accidentée, un expert doit se rendre sur place pour évaluer l'étendue des dégâts. Dans la pratique, celui-ci est souvent man-



EdA - 10289842344

daté par la compagnie d'assurances. « Ainsi, il leur coûte moins cher », ajoute François de Spa, de la carrosserie du même nom. « Or, le rôle de l'expert, c'est d'être impartial et indépendant. Dans ce cas-ci, ils sont juges et parties. Mais ce que l'on sait moins, c'est que le client a aussi le droit de choisir l'expert qui évaluera le sinistre au juste prix », note Philippe Thunus.

3 Elles rognent sur les prix Pour avoir la garantie d'un gros volume de réparation, le carrossier agréé doit remplir un tas de conditions. Et elles sont de plus en plus exigeantes. « Les compagnies d'assurances demandent à

avoir des remises sur les pièces, sur la peinture, indique François de Spa. Elles calculent aussi votre taux horaire grâce à un programme et celui-ci est souvent plus bas qu'en temps normal. On passe par exemple de 55 €/h à 48 €. » Avec de telles baisses de tarifs, les réparateurs font parfois l'impasse sur certains détails. « Lorsqu'ils repeignent une portière, ils ne démontent pas la poignée, n'enlèvent pas le joint en caoutchouc en bas de la fenêtre. Ils recouvrent ces pièces, pour gagner du temps. Du coup, les finitions ne sont pas les mêmes et la peinture s'écaille très vite. » Pareil pour les raccords couleurs. « Ils ne prennent plus de temps de procéder au voilage de la peinture, ce

qui donne alors des différences de teinte », poursuit Philippe Thunus.

4 Elles déclassent à tort et à travers Pour éviter de devoir payer des réparations, les compagnies d'assurances préfèrent déclasser les véhicules accidentés. « Même pour une aile et une portière abîmée. Elles se renseignent auprès de revendeurs d'Europe de l'Est. Imaginez, s'ils la reprennent 5 000 € et que les réparations s'élèvent à 6 000 €... Le calcul est vite fait », lance Philippe Thunus. « Ces choix entraînent aussi une diminution du travail des artisans, puisqu'on répare de moins en moins », es-

time le carrossier Mario Fidale.

5 Elles surveillent les assurés Afin d'accélérer les procédures, c'est désormais la compagnie du client lésé qui se retourne contre celle de la personne qui a fait les dégâts. « On l'ignore souvent mais le client peut se retourner directement vers la compagnie d'assurance adverse sans déclarer le sinistre à la sienne. Il s'agit du recours direct. Ainsi, il évite de se faire éjecter pour des accidents en droit, comme cela arrive fréquemment. C'est pour cela que ce système a été instauré : pour garder un œil sur les assurés », conclut Mario Fidale. ■

L'ASBL Carrossiers réunis pour se faire entendre

Remontés, les sept Verviétois ont toutefois décidé de ne pas se battre seuls. En effet, depuis trois ans maintenant, les carrosseries de Spa, Thunus, Fidale & Fils, Kremer, ADC, Le Peintre et le Garage David Olivy design ont rejoint l'ASBL Carrossiers réunis. Et ils espèrent bien que d'autres confrères adhéreront à leur projet. « Pour l'instant, l'ASBL comprend quelque 350 carrossiers en Wallonie et en Flandre et tente de faire entendre nos remarques auprès des compagnies d'assurances, de notre fédération et des autorités », déclare François de Spa, vice-président de l'association.

Car, pour ces professionnels, la situation est particulière-



Parmi les sept carrossiers verviétois représentés dans l'ASBL, on retrouve notamment François de Spa, Philippe Thunus et Mario Fidale.

ment alarmante. « À cause de la mainmise des carrosseries con-

ventionnées, qui sont au nombre de trois sur Verviers et recueillent

une grosse partie des assurés, nous ne parvenons plus à renouveler notre clientèle, déplore Philippe Thunus. C'est parce que nous avons fini de payer nos prêts que nous survivons. Et pour nos clients fidèles. Mais on le sait, après nous, il n'y aura personne pour reprendre la carrosserie. » D'ailleurs, même la section « carrosserie » de l'École polytechnique de Verviers subit une perte de vitesse. « Les jeunes sont conscients qu'il n'y a plus de débouché dans ce secteur, poursuit-il. Puis, les banques, qui sont aussi assureurs, n'accepteront plus d'octroyer des prêts pour des nouvelles carrosseries étant donné qu'elles ne travaillent qu'avec un petit nombre d'entre elles. » Un

nombre qui, d'après ses artisans, pourrait bien diminuer prochainement. « Les compagnies d'assurances pensent sérieusement à restructurer, quitte à ne garder qu'une carrosserie par province. C'est dans ce but aussi qu'elles demandent de plus à plus à ce que les réparateurs achètent une dépanneuse. Comme ça, elles pourront directement aller rechercher les véhicules, dans un périmètre plus large. Là, on nie complètement le contact humain et le commerce de proximité », regrette François de Spa. Des aspects que ce petit groupe d'irréductibles tient justement à préserver, coûte que coûte. ■

J.W.

► Infos : www.vccr.be