



« L'assuré doit donc effectuer une déclaration de sinistre auprès de son assurance puis lui signifier le réparateur qu'il a choisi. L'assurance mandate alors un expert », détaille Mikaël Dapremont à la tête de Carrosserie Elite Car à Rethel (Ardennes) Aurélien Laudy

PRATIQUE

Voici venu le temps des réparations

Entre les assurances qui n'assurent pas toujours et les carrossiers qui se battent, les éléments sont réunis pour inquiéter les conducteurs victimes du verglas ou de la neige. Pas de panique, voici quelques conseils pour remettre votre véhicule en état.

FÉDÉRIC GOUIS et CORINNE LANGE

Détrompez-vous ! C'est encore tout calme ! », assuraient hier les carrossiers de nos départements. Les glissades incontrôlées sur les routes verglacées puis enneigées du secteur depuis mercredi n'ont pas encore amené les véhicules endommagés au garage. De plus, des professionnels des réparations mettent en garde les conducteurs envers leur compagnie d'assurance.

LE CALME AVANT LA TEMPÊTE

« C'est soft, on s'attendait à pire. » Au garage Peugeot à Fismes (Marne), l'heure est encore à une situation normale. Le « temps d'inertie », une semaine à dix jours de décalage entre le sinistre et la venue chez le réparateur. Du moins pour les sinistres légers.

Pour les VGE (véhicule gravement endommagé), ceux qui ne peuvent plus rouler, c'est une autre musique ! « Les dépanneurs cherchent des réparateurs pour y stocker ces véhicules car ils n'ont plus de place chez eux », explique Carole-Anne de la Carrosserie Murigny à Reims. Depuis mercredi, nous avons refusé une quinzaine de (véhicules) non-roulants. » Une fois la place de parking trouvée, cela ne déclenche pas les réparations...

L'ASSURÉ PEUT CHOISIR SON RÉPARATEUR
Chacun connaît les réparateurs

agréés ou partenaires de telle ou telle compagnie d'assurances. L'assistance de votre assureur vous envoie vers eux. Or, la loi Hamon de 2014 donne « la faculté pour l'assuré, en cas de dommage garanti par le contrat, de choisir le réparateur professionnel auquel il souhaite recourir ».

« L'assuré doit donc effectuer une déclaration de sinistre auprès de son assurance puis lui signifier le réparateur qu'il a choisi. L'assurance mandate alors un expert », détaille Mikaël Dapremont à la tête de Carrosserie Elite Car à Rethel (Ardennes). « La prise en charge via le dispositif de cession de créance (l'assuré laisse le réparateur être directement payé par l'assurance) ne fonctionne pas toujours. Alors, l'assuré nous fait un chèque. Et nous l'encaissons une fois que l'assurance l'a payé », poursuit l'Ardennais, carrossier-peintre depuis vingt-cinq ans. Après, en cas de sinistre important, « encore marqués par l'émotion consécutive au choc, les conducteurs se laissent souvent porter par le dépanneur qui les emmène chez le réparateur indiqué par l'assurance... », déplore Mikaël Dapremont.

DES RÉPARATEURS BAISSENT VOTRE FRANCHISE

Selon la mécanique détaillée par un carrossier indépendant (lire ci-contre), les réparateurs agréés par les assurances bénéficient de si peu de marge en raison des prix impo-

DES SECOURS SOLlicitÉS

« Depuis mardi soir, les pompiers sont intervenus à 22 reprises ce qui a généré 19 blessés légers », souligne le lieutenant-colonel Pierlot, patron du Centre de traitement de l'alerte (CTA) des Ardennes. Au total, ce sont entre 250 et 300 pompiers qui ont été mobilisés durant ces trois derniers jours. « En parallèle de la cellule de crise (COD) activée en préfecture, nous avons également ouvert le Codis qui est la cellule de crise des pompiers au niveau des appels au 18. »

sés par les compagnies qu'ils ne peuvent faire de remise au sinistré. Pour les réparateurs indépendants, « nous pouvons prendre une partie de la franchise (ce qui reste à payer par l'assuré) à notre charge, c'est un geste commercial que l'on fait au conducteur », dévoile Mikaël Dapremont, le carrossier ardennais qui n'est lié avec aucun assureur.

UN DÉLAI PLUS LONG

Entre le manque de personnel, « la profession a été dévalorisée », pestent des carrossiers - et les difficultés pour avoir des pièces détachées d'origine, sans parler du goulot d'étranglement, les sinistrés s'étant concentrés sur deux jours, les délais pour faire réparer un véhicule cabossé cette semaine pourraient être plus longs qu'habituellement... ■

Comment être indemnisé après un accident à cause du verglas ou de la neige



Dans les Ardennes, il faut compter entre 15 jours et trois semaines pour obtenir un rendez-vous chez un carrossier ou garagiste agréé. Pauline Godart

Jean-Denis Le Ven est agent d'assurances AXA à Charleville-Mézières, depuis trois ans, il siège également au sein du comité directeur des agents généraux. Il nous explique la marche à suivre en cas de sinistres après un accident matériel et/ou corporel alors qu'on se trouvait au volant en cas de verglas ou de chutes de neige.

Dans quels délais doit-on déclarer un accident ?
L'assuré dispose de cinq jours (ouvrables) pour déclarer un sinistre à son assureur. « En général, l'assuré n'attend pas cinq jours pour contacter son assureur. Nous avons déjà reçu des déclarations liées à cet épisode météo. »

Faut-il dresser un constat même s'il n'y a pas d'autres véhicules en cause ?
Oui. « Le constat reste la base, le document de référence. Pour les plus jeunes de nos assurés, il existe une application qui s'appelle e-constat, on peut remplir son constat en ligne. Mais la version papier est à privilégier. »

Comment fonctionne l'assurance en cas d'accident corporel ?
Cela dépend si l'on est conducteur ou passager. « Si l'accident est corporel, on déclenche la garantie corporelle du conducteur. Il faut savoir que le conducteur est le seul à ne pas être assuré. En revanche, les passagers tombent sous la responsabilité civile du contrat automobile. »

Le véhicule accidenté passe-t-il toujours par un expert ?
Oui et non. « Si les dégâts dépassent 700 ou 800 €, l'agent d'assurances missionne systématiquement un expert qui est payé par l'assureur. C'est lui qui va définir l'importance des dégâts. Ensuite l'assureur missionnera un garagiste agréé pour effectuer les réparations. »

« Les assureurs ne respectent pas la loi » selon un carrossier

Adhèrent marnais de la FFC, Fédération française des carrossiers réparateurs, ce professionnel lance un cri de désespoir face « aux agissements et à la pression des compagnies d'assurances ». La force de ses propos lui fait redouter des mesures de rétorsion de leur part, aussi ce carrossier a requis l'anonymat. « Les compagnies d'assurances ne respectent pas la loi Hamon de 2014 ! » Ce texte offre de grandes avancées pour les assurés. « Elle leur permet le libre choix de leur réparateur. Pourtant, les assureurs poussent leurs assurés vers des garages et carrossiers agréés ! », déplore le Marnais. Mais pourquoi ? « Les assureurs invoquent de fausses raisons à leurs assurés : "Vous allez avancer l'argent ; le réparateur ne va pas vous prêter de véhicule". Or, tout ceci est faux ! Le seul intérêt des assurances est financier ! » Le carrossier dévoile le tour de passe-passe. « Pour être agréé, un réparateur n'a pas le choix du tarif pratiqué, c'est l'assurance qui le lui impose. Il doit ensuite verser des rétrocommissions ou marges arrières à l'assurance... » Forcément, le prix imposé est bas... « Les réparateurs agréés réalisent un bon volume

Le délai entre le passage de l'expert et la fin des réparations est-il important ?
Cela dépend des départements. « Dans les Ardennes, le délai moyen se situe entre deux à trois semaines même si cela va un peu plus vite à Charleville-Mézières et Sedan. » En fonction du contrat d'assurance, le sinistré peut bénéficier d'un véhicule de courtoisie.

Et si l'accident se passe en dehors de son département de résidence ?
Cela ne change rien. « Par définition, un accident c'est soudain et imprévisible. Cela peut donc survenir n'importe où et à n'importe quel moment. Le dépannage est une chose et l'assistance en est une autre mais l'un ne va pas sans l'autre. Et selon l'assurance, la mienn AXA le fait, il est proposé un hôtel avant d'effectuer le rapatriement. »

Quand parle-t-on de franchise en cas d'accident ?
La franchise correspond à la somme d'argent restant à la charge de l'assuré après un sinistre. Non remboursée par l'assureur, elle voit son mode de calcul et ses conditions d'applications précisés dans la police d'assurance. « Que l'on soit responsable de l'accident ou que votre voiture soit percutée alors qu'elle se trouve en stationnement, c'est un principe absolu dès que l'on monte dans sa voiture, en cas de verglas ou pas. » Jean-Denis Le Ven insiste : « Lors d'un sinistre, je conseille à l'assuré de faire preuve d'une gestion en bon père de famille. Si le sinistre n'est pas conséquent, et les frais limités, il vaut peut-être mieux ne pas le déclarer à son assureur et effectuer les réparations à ses frais. D'abord pour éviter d'avoir une franchise trop importante mais surtout parce que l'assureur y regardera sans doute plus attentivement si son client déclare régulièrement des sinistres. Certains agents d'assurances peuvent aller jusqu'à la résiliation du contrat. »

d'activité, mais ce n'est pas rentable ! » Les réparateurs non-agrégés, comme ce carrossier marnais, attirent toujours des clients. « Nous pratiquons la cession de créance. L'assuré nous confie un véhicule et nous nous chargeons de nous faire payer par son assurance. Mais certaines rechignent. » Les réparateurs non-agrégés peuvent ainsi prendre en charge une partie de la franchise de l'assuré. « Au lieu de faire une remise à l'assurance, nous la faisons au client ! » Jean-Paul Le Ven, membre du comité directeur de la fédération des agents généraux et assureur AXA à Charleville-Mézières réagit : « Ce qui dit la loi Hamon de 2014, c'est qu'un assureur ne peut pas imposer un garagiste à son client. L'agent d'assurance dispose d'un réseau de garagistes conventionnés ou agréés, et il propose à son client cette liste. À titre personnel, 64 % de mes clients font appel à un garagiste conventionné ; les 36 % restant préfèrent effectuer les réparations de leur véhicule par le garagiste qu'ils connaissent. Faire appel à un professionnel conventionné permet souvent d'offrir des services supplémentaires. »

#choisir
le service
public.gouv.fr

EDUCATION NATIONALE
Des femmes et
des hommes qui
changent la vie
pour toute la vie

On a tous
un prof qui...
nous a permis d'accomplir
de belles choses

L'académie de Reims
recrute des professeurs
contractuels de français
et de langues étrangères

Rejoignez-nous !



ACADÉMIE
DE REIMS
Liberté
Égalité
Fraternité

