

Accueil > Juridique > Droit & Technique > **Quel avenir pour la gestion des sinistres automobi...**

DROIT & TECHNIQUE

Quel avenir pour la gestion des sinistres automobiles ?

PAR SERGE BROUSSEAU, DOCTEUR EN DROIT, AVOCAT À LA COUR, CABINET CAMACHO & MAGERAND - LE 12/06/2018

Quel pourrait être le devenir du marché de la gestion des sinistres automobiles à court et moyen terme ? Quelle place y occuperont les actuelles parties prenantes (constructeurs, assureurs, experts, réparateurs et éditeurs de logiciels) de ce sujet essentiel pour l'image et les finances des assureurs auto ?



C'est un euphémisme de dire que le marché de la réparation est entré dans une phase de profonds bouleversements. En quelques années, nous sommes passés d'un marché « pépère », où les différents acteurs de la réparation étaient confortablement installés dans leurs zones de certitudes, à un marché hyperconcurrentiel où ces mêmes acteurs s'entraînent à sortir de leur zone de compétences pour exercer le métier de l'autre. Mais nous restons encore dans un monde connu avec les mêmes intervenants que sont les constructeurs, les assureurs, les experts, les réparateurs et les entreprises éditrices de logiciels de type Solera-Sidexa ou Lacour.

Cette évolution est aujourd'hui doublée par l'apparition de nouveaux acteurs qui tendent, avec de nouvelles méthodes, à imposer des « systèmes courts » permettant de court-circuiter des acteurs historiques. Le discours pour casser le marché historique est assez simple avec les mots magiques comme : numérisation, intelligence artificielle, photo numérique, logiciels... Pour faire simple, il est proposé de se passer d'experts, de conditionner les réparateurs et d'imposer aux assureurs des

systèmes de calculs automatiques leur permettant de traiter les réparations sous forme industrielle. Il faut reconnaître que ces idées sont séduisantes et que notre monde change. La seule question à se poser n'est pas de contester ces idées mais de savoir si elles sont réalistes dans le court et moyen terme. Et, quand je vois certaines propositions faites aux assureurs de créer de nouvelles gestions des sinistres automobiles à des horizons courts, je m'interroge sur ces accès de folie pure qui s'emparent régulièrement de nos décideurs. Oui, il faut évoluer et rechercher d'autres modes de gestion ; non, il ne faut pas risquer des dérives de coûts techniques, non pas hypothétiques, mais programmées et évidentes.

Il est d'ailleurs curieux d'observer la folle attraction de mots nouveaux de type « numérisation » et « intelligence artificielle » : c'est beau, ça fait moderne, il faut être dans le coup, il faut être les premiers... pour s'apercevoir trop tard que les marchés ne sont pas mûrs, que les dérives techniques seront au rendez-vous et que les conséquences négatives seront irréversibles. En d'autres termes, nous ne pouvons pas passer sans risques d'un marché historique qui a fait ses preuves (mais qui doit évoluer), à un marché totalement nouveau à base de concepts flous et aujourd'hui inexistantes ; il faut nécessairement des étapes de validation. Et il n'est jamais bon d'essayer les plâtres... sauf pour ses concurrents. Ma conclusion sera simplement d'évoluer pas à pas, avec prudence en évitant le grand saut.

L'automobile : un marché mondial, complexe, en pleine évolution

Plusieurs tendances de fond devraient nous faire tous réfléchir pour nous permettre de prendre les bonnes décisions. En effet, notre environnement est en profonde évolution et ne pas en tenir compte serait grandement fautif. Quelles sont ces évolutions et quelles sont les conséquences ?

1 - Des modèles par milliers chez les constructeurs automobiles

Dans les années 1980-2000, la sinistralité automobile concernait la Peugeot 205, la Renault 5, la Citroën Picasso ; à l'époque, nous avions une concentration de la sinistralité sur une vingtaine de modèles. Aujourd'hui, lorsque je regarde les entreprises spécialisées dans les systèmes de chiffrage, je constate, au 1^{er} janvier 2017, que Solera-Sidexa a développé 1 497 modèles pour 48 constructeurs et Lacour 1 109 modèles pour 39 constructeurs. Si je prends le cas de la Renault Clio, ce n'est pas un modèle qui a été développé par Solera-Sidexa mais 7 modèles. Et chaque modèle comprend plusieurs centaines de versions. A titre d'exemple (source Sidexa), la Clio III, commercialisée depuis septembre 2005, comprend 640 versions et la Clio IV, commercialisée depuis septembre 2012, comprend 261 versions. Concrètement, ces 261 versions de la Clio IV génèrent des prix différents qui peuvent d'ailleurs se multiplier par le choix des dates catalogues.

Ainsi, ne pas connaître avec précision le modèle et la version de la Clio accidentée entraînera un alignement des prix par le haut. Donc, à ceux qui disent aux assureurs : « *Donnez-moi accès à votre parc automobile sinistré, pour que je recherche les mêmes véhicules accidentés, sur lesquels j'alignerai les chiffrages historiques sur les nouveaux sinistres* », j'affirme que c'est une hérésie. C'est possible, mais suicidaire. La seule condition pour éviter ce risque est de partir de l'identification par le VIN (la carte d'identité du véhicule) qui précisera le modèle accidenté avec toutes ses spécificités. En effet, seul le VIN complètement renseigné donnera les caractéristiques précises du véhicule, son équipement

et ses options. À défaut de VIN complet, nous n'aurons que le modèle générique du véhicule, ce qui interdit d'obtenir un chiffrage précis du coût des réparations et plombe l'analyse comparative des coûts comme les coûts moyens.

2 - L'inexorable vieillissement du parc automobile français

En 2000, l'âge moyen du parc automobile était de 9,8 années. En 2016, il est dorénavant à 10,6 années et cette évolution de vieillissement est tracée à la hausse. Que signifie cette tendance ? Elle sous-tend que le nombre et la diversité des véhicules s'accroissent dans le temps et que, pour évaluer justement les prix des composants des véhicules, il faut dégager des investissements importants pour maintenir toutes les données constructeurs, ce que font les éditeurs de logiciels de type Solera-Sidexa et Lacour. A défaut, nous serons dans l'approximatif, donc dans l'envol des coûts techniques. On voit bien qu'il est nécessaire de fiabiliser les coûts de chaque véhicule concerné, ce qui interdit des évaluations « collectives » !

3 - Une baisse constante de la sinistralité des matériels automobiles

La sinistralité matérielle automobile, sur une base 100 en 2000, est passée à 63 en 2016. Ne pas intégrer cette évolution dans les nouveaux processus de gestion, alors qu'elle a un impact mathématique sur la structure (donc le coût) de la sinistralité automobile, est disons, risqué...

4 - Une composition du parc automobile français qui passe d'une majorité de véhicules français à une majorité de véhicules de provenance étrangère

En 2000, sur 2 133 000 véhicules immatriculés, nous avions 1 260 000 véhicules français et 872 000 véhicules étrangers. A fin 2016, sur 1 980 000 véhicules immatriculés, nous avions 938 000 véhicules français et 1 045 000 véhicules étrangers. Ainsi, en dix ans, les véhicules des constructeurs français sont devenus minoritaires et cette tendance s'accroît chaque année. Est-ce une donnée neutre ? Non, cette orientation a nécessairement des conséquences économiques qu'il faut maîtriser, sauf à accepter le risque de perte de repères.

5 - Une évolution à la hausse du coût des réparations

Sur une base 100 en 2004 observée en 2017, le poste peinture est passé à 162, le poste main-d'œuvre carrosserie est passé à 159 et le poste pièces est passé à 147. Là aussi, les modèles doivent intégrer ces évolutions fondamentales.

6 - En synthèse et pour résumer

- les véhicules sont de plus en plus complexes avec des modèles de plus en plus diversifiés,
- le parc automobile vieillit,
- la sinistralité matérielle auto baisse,
- la présence de véhicules étrangers s'accroît sur le parc français,
- les coûts de la réparation s'envolent.

Donc, tout bouge et bougera dans le futur, les tendances n'étant pas figées ; tout nouveau système d'appréhension de la sinistralité doit intégrer ces évolutions qui ont des incidences fortes sur les coûts de la réparation automobile. Pour pouvoir proposer aux assureurs des modèles d'automatisation de leur chaîne de gestion, il faudra, d'une manière ou d'une autre, intégrer ces variables. En effet, il n'est point de construction qui tienne lorsque les fondations reposent sur des sables mouvants.

Le rôle des différents acteurs de la réparation automobile

Jusqu'à présent, les acteurs se sont globalement tenus et rangés dans leurs rôles classiques : le constructeur automobile construit, l'assureur assure, l'expert expertise, le réparateur répare.

Depuis quelques années, nous constatons – impact, ou non, de la mondialisation – un mélange des genres et une réelle envie d'aller œuvrer sur les plates-bandes des autres, soit directement, soit indirectement. Ainsi, nous avons vu fleurir des plates-formes de réparateurs agréés pilotées par des assureurs, des constructeurs qui s'intéressent à l'assurance et des réparateurs qui, à travers le principe du libre choix du réparateur, tentent d'imposer leurs tarifs horaires et militent pour que les assurés aient le... libre choix de l'expert !

Ainsi, le monde bouge et c'est plutôt bien. Cependant, pour assurer une certaine stabilité entre des acteurs aux finalités tellement contradictoires, il est nécessaire d'ancrer des principes basiques intangibles permettant un jeu d'acteurs harmonieux. Pour moi, les deux principes intangibles sont, d'une part, le statut de l'expertise en automobile et, d'autre part, les tarifs concurrentiels des réparateurs.

1 - Le statut de l'expertise en automobile

C'est toujours facile de tirer sur le juge de paix qu'est l'expert. L'expertise en automobile est une profession réglementée au même titre que les avocats, les architectes, les experts-comptables, les notaires... C'est un métier difficile car il se situe au carrefour des intérêts opposés que sont ceux des assureurs qui doivent maîtriser leurs charges techniques et des réparateurs qui doivent évidemment vivre de leur activité.

Dès lors, les experts, qui constituent une petite profession de moins de 3 000 membres aux pouvoirs importants car décidant des coûts, sont toujours caressés, soit par les assureurs, soit par les réparateurs.

Pour contrer l'ardeur créative des assureurs en direction des experts, il est nécessaire que ces derniers affirment sans cesse leur indépendance technique reconnue par la loi sur le statut de l'expert. Le fait que la profession des experts en automobile se soit engagée en 2017 dans un Code de déontologie qui confirme le principe d'indépendance à l'égard de tous les acteurs est un pas très important. Il est nécessaire que l'expert, lorsqu'il fixe les prix des réparations contrairement avec le réparateur, se sente libre et indépendant à l'égard de l'assureur. L'expert doit respecter le principe du contradictoire, expliquer ses chiffrages et s'imposer par sa propre compétence technique. Son métier est difficile mais, en général, il le tient bien.

Enfin, est-il besoin de dire et répéter que son rôle de « juge de paix » est essentiel : en effet, il faut admettre qu'il n'y a pas plus opposé à un assureur qu'un réparateur ; et réciproquement tout les oppose et, au lieu de chercher à « tuer » ou éviter l'expert, assureurs et réparateurs seraient mieux inspirés de les utiliser intelligemment, c'est leur intérêt de long terme.

Quant aux réparateurs, ils peuvent quelquefois militer pour le libre choix, par l'assuré, de l'expert en automobile. On voit bien le sens de la manœuvre : si l'expert est « librement » choisi par l'assuré, il ne sera plus désigné par l'assureur qui doit instruire, puis régler son client. N'étant plus désigné par l'assureur, il sera choisi sur une liste nationale et fera nécessairement l'objet de convoitises et de pressions locales.

Par ailleurs, être désigné par l'assureur signifie qu'il agit pour compte commun des assureurs et que ses chiffrages s'imposent à tous les assureurs. Cette mission pour compte commun oblige l'expert à crédibiliser ses chiffrages sans avantager tel ou tel assureur.

Si demain l'assuré a le choix de son expert, cela revient à dire que, pour respecter le sacro-saint principe de contradictoire, l'assureur devra nommer son propre expert qui chiffrera les coûts de réparation avec l'expert de l'assuré. Deux experts = deux honoraires : c'est le système à l'allemande décrié pour ses lenteurs et son coût excessif. Le principe du libre choix de l'expert par l'assuré a donc bien plus d'inconvénients que d'avantages.

En conclusion de ce premier point, même si le système d'expertise français n'est pas parfait, c'est sans doute la meilleure solution, dès l'instant où le principe d'indépendance de l'expert, décliné par les membres de cette profession, est respecté par les assureurs et réparateurs. Sur ce point clef, les comités de déontologie des experts veillent.

2 - Les tarifs des réparateurs, nécessairement concurrentiels

Avant d'enclencher des actions judiciaires et de lobbying politique sur la notion de libre choix du réparateur par l'assuré, le monde de la réparation aurait dû méditer la fable de Jean de la Fontaine *Le rat et l'huître*, dont les deux derniers vers affichent une morale aujourd'hui bien connue :

« Et puis nous pouvons apprendre

Que tel est pris qui croyait prendre. »

En effet, la victoire des réparateurs sur le libre choix imposé à l'assureur, conséquence de la loi Hamon, n'est-elle pas une victoire à la Pyrrhus ? Il s'agit d'une évolution juridique que s'est passée en deux temps :

- 1^{er} temps : l'expert doit faire jouer la concurrence en se basant sur les prix publics des professionnels locaux :

Un réparateur s'opposait à un expert en automobile qui lui reprochait de ne pas avoir retenu son tarif horaire. L'expert estimait que le tarif du réparateur était trop élevé par rapport aux tarifs horaires

d'autres réparateurs du même secteur. Le réparateur assigna l'expert et cette affaire très bénigne donna lieu à un arrêt de la 2^e chambre civile de la Cour de cassation du 2 février 2017 (arrêt n° 16-13505). La Cour de cassation décide « *qu'ayant retenu que si le réparateur fixe librement ses prix, il appartient à l'expert de se prononcer sur le tarif horaire applicable sans être tenu d'entériner les devis et factures présentés par le réparateur* ».

La Cour de cassation poursuit : « *Lorsque l'expertise a lieu dans un garage non agréé, il peut, pour faire jouer la concurrence, se baser sur les prix publics pratiqués par des professionnels voisins...* »

Voilà qui est clair et bien dit. Le rôle de l'expert est ainsi reconnu : à lui de veiller à ce que les prix pratiqués par les réparateurs soient justes et dans le marché local. La solution contraire aurait validé tous les excès imaginables.

- Second temps : la confirmation de la mise en concurrence des tarifs des réparateurs :

Il s'agissait, cette fois-ci, d'un réparateur qui, prenant appui sur le principe de la liberté des prix, reprochait à l'assureur d'avoir informé ses assurés de la nature plus chère de ses prestations. En clair, le réparateur exigeait que l'expert de l'assureur adopte ses prix (plus chers que ceux pratiqués par les autres garages de proximité) et que l'assureur s'incline. Là aussi, la réponse de la Cour de cassation est particulièrement claire et ferme.

L'arrêt de chambre commerciale de la Cour de cassation du 31 janvier 2018 (n° 16-24.063) décide que « *...l'assureur doit donner des informations et des conseils sur le fonctionnement de sa garantie, sur les prestations fournies par les garagistes et sur les remboursements consentis aux assurés et que la liberté du client ne peut exister sans une information complète sur les conséquences de ses choix* ».

Pour résumer ces deux arrêts de notre Cour suprême, il faut retenir que :

- le principe de la liberté des prix est confirmé,
- mais doit s'inscrire dans un contexte de concurrence locale que l'expert en automobile est chargé de faire respecter,
- l'assureur étant quant à lui tenu d'informer ses clients (évidemment sans discrédit du réparateur) que les prix pratiqués ne sont pas conformes à la concurrence locale, ce qui peut justifier un surcoût mis à charge de l'assuré.

Avec ces positionnements juridiques, chaque acteur de la réparation se voit aujourd'hui dévolu un rôle correspondant à son métier et à sa valeur ajoutée. Mais, au-delà de ces conflits de chapelle, on voit bien s'avancer des acteurs nouveaux dont l'idée est, dans un premier temps, de s'imposer et, dans un second, de « tuer » les opérateurs historiques.

Le marché de demain et ses nouveaux intervenants

Le marché de la réparation va évoluer. C'est inéluctable. La seule question à se poser est de déterminer le rythme du changement. A mon sens, les évolutions ne peuvent être que progressives et

chronologiques. Donc, pas de « big bang » sauf à prendre le maximum de risques pour un minimum d'apports positifs.

1 - Les prochaines années 2018-2020 : « on se cherche... »

Dans cette période à court terme, il est vraisemblable que peu de changements interviendront. En effet, si les idées fourmillent, les réalisations ne sont pas en état d'être opérationnelles et c'est tant mieux ; en effet, agir trop vite n'est pas sérieux, surtout dans le monde assez sclérosé (reconnaissons-le !) de la gestion des sinistres : ce domaine n'a jamais été l'apanage de nos grands dirigeants.

Aussi, au-delà des idées nouvelles sur lesquelles tout le monde est d'accord, lorsqu'il s'agira d'organiser de réelles ruptures engageant des investissements lourds, des risques majeurs et un retour arrière impossible, nul doute que le sérieux triomphera. Mais, pour le plaisir, espérons quand même de beaux essais... non transformé pour cause d'impréparation.

Dans l'attente d'évolutions sérieuses, chaque camp préparera sa stratégie. Ces deux ou trois années seront donc des années où chacun mentira à l'autre afin de ne pas trop dévoiler ses approches.

2 - Les années 2020-2030 : « on expérimente, on se trompe, on corrige... »

Il va bien y avoir un moment où les choses vont bouger... Elles bougeront vraisemblablement de plusieurs manières : soit à travers la numérisation et l'intelligence artificielle, soit à travers la rationalisation technique des processus et, plus sérieusement, avec sans doute un mixte de ces deux approches qui chercheront l'automatisation complète de la chaîne de gestion.

- L'impact de la numérisation et de l'intelligence artificielle :

C'est le sujet à la mode. En général, la démarche est proposée par des start-up qui estiment être en mesure de simuler les coûts de sinistres à travers l'expérience du portefeuille de sinistres de l'assureur. Analyser les coûts du passé, pour définir les coûts du futur à travers des jeux de photos des automobiles accidentées, telle est la proposition.

Plus simplement, c'est proposer à l'assuré un chiffrage automatique et un règlement immédiat, à charge ensuite pour l'assuré de trouver le réparateur de son choix. Les expériences de ce type de gestion ont montré leurs failles et les réclamations et insatisfactions des assurés ont eu raison de ces propositions. Mais, le monde change... Si aujourd'hui et pour les multiples raisons examinées dans la première partie du présent article ces systèmes sont déraisonnables, il faut admettre que les outils et systèmes nouveaux doivent être observés avec attention... pour une mise en place dans quelques années.

- La rationalisation technique des processus :

Nous l'avons vu, le domaine de l'automobile est complexe et soumis à de fortes variables dont les conséquences sont lourdes. Prenons simplement l'exemple de la variable « modèle du véhicule » : ne pas intégrer cette variable entraîne l'abandon de la vérité des prix des pièces et temps de chaque modèle.

La seule solution pour définir avec rigueur les prix du modèle X ou Z accidenté est de partir du VIN complet (avec ses 17 caractères) : ainsi le chiffreage correspondra aux vrais prix.

La première démarche à observer sera donc technique. Ensuite, partant du bon modèle, on peut résoudre les autres variables : mais cela suppose des processus complexes aux développements coûteux. Qui peut faire ça ? Qui a la capacité technique et financière de supporter ces investissements ? Sans doute pas les assureurs dont ce n'est pas le métier de développer des systèmes de gestion pour leur propre compte. Idem, pour les constructeurs automobiles et les réseaux de réparateurs.

Les acteurs sont rares et sont américains. Il s'agira, soit du groupe Solera-Sidexa, soit du groupe Mitchell : les deux ont les capacités techniques et financières, même si Solera-Sidexa semble bien mieux armé à travers ses filiales opérationnelles dans chaque grand pays.

Dans ce nouveau monde, que deviendront les réparateurs et les experts ? Les réparateurs se mettront en réseau ou disparaîtront et les experts se concentreront, soit sur leurs spécialités (PL, deux-roues, PJ...), soit sur des cas exceptionnels à grands enjeux. En tout cas, ces deux professions seront durablement affectées et devront chercher des reconversions et marchés nouveaux.

3 - Un tsunami prévisible ?

Mais il y a un autre scénario qui commence à émerger avec le déboulement des Gafa, ces géants du Web que sont les Google, Apple, Facebook, Amazon, Microsoft, Yahoo, Twitter... Les Gafa ont des capacités financières illimitées et surtout disposent de données qui font pâlir d'envie les assureurs logés à la petite enseigne. Ces acteurs peuvent casser le marché et supplanter tous les acteurs en place aujourd'hui. Une revue professionnelle automobile a alerté dernièrement ses lecteurs en évoquant une rumeur selon laquelle Amazon aurait l'intention d'installer en région parisienne un entrepôt de stockage de pièces automobile. Et si c'était vrai !

En conclusion, notre monde change et nous soupçonnons sans doute très insuffisamment l'intensité de l'impact et des conséquences du changement. Nous sommes aujourd'hui pratiquement dans les mêmes conditions que celles du début du XX^e siècle. Au lieu de maintenir un système de type « petits combats entre amis », il serait temps d'ouvrir les yeux et d'essayer de contribuer, où que nous soyons, à la construction de notre futur. Sinon, la disparition nous guette !

A LIRE AUSSI



L'assurance santé en pleine mutation



La fusion Agirc-Arrco fera-t-elle sortir de l'ombre l'obligation fantôme du « 1,50 % TA » ?



Gestion actif/passif : quel avenir pour les spreads de crédit ?

La Tribune de l'assurance Tous droits réservés