

À retenir

- Un métier en pleine mutation
- Un contexte de marges qui diminuent
- La solution : le partage des compétences
- L'objectif : une démarche qualité au moindre coût



Les regroupements d'experts

Depuis quelques années, plusieurs experts se sont regroupés afin de partager leurs compétences et affronter la complexité croissante de leur métier.

Avant, ce n'était pas forcément mieux, mais plus simple. Ce n'est pas sans une certaine nostalgie que les experts automobiles évoquent cette époque pas si lointaine (il y a une dizaine d'années), où leur métier était surtout celui de techniciens. Les choses ont bien changé, la profession est devenue considérablement plus complexe. « Aujourd'hui, il faut être gestionnaire, manager, inventif, maîtriser les outils informatiques » explique Alain Barde, président fondateur du groupement Référence Expertise. À l'origine de cette mutation se trouvent les compagnies d'assurance. « Axa nous a demandé de faire des démarches qualité », se souvient Bruno Guibeau, président fondateur

du groupement EQE. « Nous avons été conduits à organiser les cabinets en fonction leurs exigences, et même si cela ne s'est pas bien passé au début, l'évolution, in fine, est positive. »

Amertume

Les experts éprouvent une certaine amertume face aux compagnies d'assurance qui représentent la majeure partie de leurs mandants. « La concentration du métier de l'assurance a abouti à la création de cinq grandes compagnies qui détiennent 70% du marché et peuvent ainsi choisir parmi 600 cabinets d'expertise », ajoute Bruno Guibeau. Pour lui, l'équilibre n'est pas bon. Même constat pour Jacques Cornut, président du groupement Mosaïque. « Nous avons récu-

péré de nombreuses activités sans avoir pour autant de chiffre d'affaires supplémentaire. On nous demande trop de résultats, trop de statistiques. »

Pour autant, les experts ne cherchent pas à peser face à leurs mandants. « Nous n'avons pas besoin de nous battre avec eux », souligne Alain Barde. Notre objectif est d'améliorer nos démarches qualité. » Une façon peut-être de prendre en considération la position des assureurs qui, sur un marché en forte concentration, doivent rechercher la plus grande efficacité dans un contexte de concurrence exacerbée. « Compte tenu de notre taille, nous disposons de l'effet volume suffisant pour mettre en concurrence les experts libéraux et ceux de BCA Expertise » explique ainsi Bertrand Guérinon, directeur du pôle automobile de Covea IS, groupe d'assurances mutualistes réunissant GMF, Maaf et MMA. « Cette mise en concurrence nous garantit la recherche systématique du meilleur rapport qualité/prix au bénéfice de nos assurés. »

Covea revendique le leadership de l'assurance-automobile avec une part de marché d'environ 23% et neuf millions de véhicules assurés.

Baisse des sinistres

La forte pression des compagnies d'assurances, dans un contexte de diminution des marges, a pu aussi se faire parce que la sinistralité a baissé significativement depuis le début des années 2000. « Cela s'est accompagné d'une hausse de la gestion des sinistres, non par les assureurs, mais par les experts auxquels cette responsabilité a été déléguée », affirme ainsi Pascal Kohrel, gérant associé du cabinet Doucet-Kohrel à Nice (06). Cela a entraîné une mutation des compétences, devenues beaucoup plus technico-juridiques. » Mais les experts n'ont pas attendu avant de réagir : depuis quelques années, des regroupements se sont formés afin de faire face à ces défis. Leur objectif est de partager et mutualiser les compétences afin de renforcer leur démarche