

## Témoignage – Un agent général au secours des experts, des carrossiers et du recours direct !

jeudi, 21 août 2014

Ce très intéressant commentaire est inspiré par notre récent article sur le recours direct (voir [«l'article du Code des Assurances qui le légitime !»](#)). Son originalité ? Il provient cette fois d'un agent général qui vient nous raconter autrement l'amont de la réparation-collision. Un amont dans lequel les experts et les carrossiers se reconnaîtront sûrement...



*“Je viens de lire avec le plus grand intérêt [l'article dans lequel Karim](#), s'il me permet cette familiarité, expose de la meilleure façon ce que je considère aussi comme étant une grave dérive du système.*

*“Agent Général depuis 22 ans, englué dans un quotidien de plus en plus administratif, conséquence de nombreux transferts de charges (non rémunérés...) de ma compagnie, j'ai redécouvert il y a peu et grâce à lui, la vérité pourtant implacable du «recours en droit commun»...*

*“Force est de constater que l'ensemble de ma profession s'est laissé endormir par des gestionnaires de services, souvent d'ailleurs parfaits ignares de ces règles de Droit, avec pour conséquence une certaine «complicité de fait» bien que non désirée.*

*“Aux murs de ces services fleurissent des «notes internes» numérotées et qui font office de «lois» substituées à celles votées par le législateur... Je ne vous parle pas de l'IRSA, véritable mot clé de*

*nos interlocuteurs zélés et dont l'incompétence fait... peine à entendre !*

*“Pour autant, ces mêmes énergumènes ne manquent pas une occasion de nous enjoindre à être extrêmement vigilants sur notre «devoir de conseil». Mais, au «château», tout est donc permis même lorsqu'il s'agit de statuer en parfaite contravention avec les textes...*

*“Si l'on prend un peu de recul, l'histoire récente de nos compagnies est jonchée de «coups de force». Ce furent d'abord de multiples tentatives de réductions des commissions brutes des Agents Généraux qui ont abouti aujourd'hui à des mandats de «femmes de ménage». Puis ce fut au tour des services externalisés comme les experts, en auto comme en dommages, les réparateurs «agrés» et les «entreprises services». Tout le monde y est passé...*

*“Vous le savez puisque vous les pratiquez aussi, nos compagnies sont gorgées de petits chefs à qui on a promis de belles promotions (???) s'ils apportent une idée lumineuse surtout s'il s'agit de réduire des coûts. La paix sociale en interne est sûrement à ce prix...*

*“Je passe bien évidemment sur le traitement, peut-on l'appeler «humain», des chargés de relations avec tous ces intervenants extérieurs, moi compris, lors des réunions de bilans sur les objectifs fixés de manière unilatérale par ces compagnies... Vous aviez d'ailleurs fait paraître un courrier de «fessée» écrit par un cadre à l'intention d'experts autos : ÉLOQUENT !!! (NDLR : probablement notre lecteur fait-il là allusion à nos articles sur «[comment AXA menace ses experts...](#)» ou «[les drôles de vœux de Generali à «ses» experts](#)»)*

*“Le sujet est éminemment grave dès lors que «celui» qui est avant tout au cœur du problème et pâtit de ces ignominies, c'est le CLIENT.*

*“Bien entendu, on comprend parfaitement la détresse de nos compagnies en matière de résultats techniques. Ils ne font plus (autant...) de marge que lorsque les marchés financiers rémunéraient grassement leurs encaissements. Et les actionnaires pourraient changer de «crèmerie» s'ils n'avaient pas une rémunération suffisante ? Vite, sortons nos mouchoirs!*

*“De nombreux effets induits sont également apparus avec des prises de participation de certaines compagnies... dans des réseaux d'expertise. Tiens, tiens !!! Investiraient-ils à perte ? Que nenni... Allons-nous bientôt voir le sigle de nos compagnies apparaître sur des véhicules d'entreprises de peinture, de vitrerie, au fronton de carrosseries ?*

*“Si j'écris aujourd'hui ces quelques lignes, c'est tout d'abord parce que je suis totalement en phase avec l'action que mène Karim MEGROUS au sein de son syndicat pro alors que les nôtres restent sourds et... muets. Mais c'est aussi parce que je voudrais vous dire combien il est difficile pour les Agents Généraux et les Courtiers que nous sommes de faire front en l'absence de réseaux d'expertise concurrents à ceux «captifs» de nos compagnies.*

*“Et puis, mon constat est aussi celui du manque d'information qu'ensemble nous allons devoir corriger. SAVOIR ET FAIRE SAVOIR. La tâche est immense, qui plus est depuis que les compagnies ont également mis en place les «plateformes sinistres»... pour alléger le quotidien de ses réseaux ! La bonne blague... si chère à mes Consœurs et Confrères ! Je veux bien sûr parler du*

*prix que nous payons.*

*“En conclusion et si je devais résumer, je vois deux absolues priorités à la réussite de ce challenge : répertorier les experts en situation d’offrir ce service et le démarchage à grande échelle des réseaux d’Agents et de Courtiers gestionnaires de leurs sinistres. Ceci permettra, dans un second temps, une information de masse grand public.*

*“Au plaisir de vous rencontrer et de vous lire.*

***Un agent général***

---

© Apres-Vente-Auto.com

**Reproduction interdite**