

Garages réparateurs : comment bien choisir ?

En cas d'accident de voiture, si le sinistre est garanti par la compagnie d'assurances, cette dernière va très probablement proposer à son assuré de se rendre dans un garage agréé, mais rien ne l'y oblige !



Le choix inscrit dans la loi

Depuis 2011, vous avez la liberté de choisir votre réparateur en toute légalité, et votre assureur ne peut en aucun cas vous imposer le sien. Cette disposition, prévue par l'article 6ter de la loi du 30 septembre 2011, le stipule clairement : «Article L. 211-24-1. – Dans la relation entre une personne tenue à l'obligation d'assurance au titre de l'article L. 211-1 et son assureur, il doit être rappelé que l'assuré peut choisir, en cas de réparation d'un véhicule terrestre à moteur endommagé suite à un sinistre garanti, le réparateur carrossier professionnel avec lequel il souhaite s'engager». Et une nouveauté s'est encore ajoutée depuis, puisque l'Assemblée nationale a adopté en 2nde lecture le 16 décembre 2013 la loi n°262 article 21 ter (dite «loi de consommation Hamon»), imposant aux assureurs d'informer clairement l'automobiliste du libre choix de son réparateur dans ses contrats et non plus seulement dans le Code des assurances (épais de près de 1.500 pages). Cette disposition, entrée en vigueur au 1^{er} janvier 2015, renforce encore la liberté des assurés, et rend plus visibles leurs droits.

Garages agréés ou pas ?

Alors faut-il se fier à son assureur ? Votre compagnie d'assurances va vous proposer un garage agréé, c'est-à-dire un professionnel de la réparation automobile avec qui cette dernière a passé un accord tarifaire et de service. Ces professionnels travaillent ainsi avec une ou plusieurs compagnies d'assurances, et, en échange d'un certain volume de véhicules à réparer, proposent des tarifs avantageux. A priori, tout le monde est gagnant ; a priori. Car après négociation avec les assureurs, le tarif horaire du réparateur s'élève à 40 € de l'heure en moyenne, contre 50 à 60 € en temps normal. Avec un tel rabais, les garagistes ne réalisent pas de marge ou très peu. En plus de cela, l'accord stipule généralement une remise supplémentaire de 5 à 10% en pied de facture (sur les pièces à remplacer). Ces conditions obligent les réparateurs à opter pour des matériaux d'entrée de gamme lors de l'intervention, les produits automobiles coûtant très cher. Si les tarifs sont intéressants, ils ne garantissent donc pas une réparation de qualité, bien au contraire ! Des sites Internet gratuits comme Zerofranchise.com se sont engouffrés dans la brèche ouverte par cette nouvelle loi. Ils offrent aux automobilistes de trouver le réparateur non agréé proche de chez eux pour comparer les offres. Si les tarifs horaires sont moins intéressants, les professionnels font généralement un geste sur la franchise qui s'élève en moyenne à 250-300 € concernant la carrosserie et 80 € pour le bris de glace.