



La Société d'Expertise Lhuillier

➤ L'histoire du cabinet d'expertise Lhuillier raconte celle de l'expertise automobile. Il suffit de parcourir l'onglet "histoire" du site de l'entreprise (www.lhuillier.fr) pour s'en convaincre. On y apprend que l'affaire existe depuis 1949. L'histoire débute avec Robert Lhuillier, un mécanicien tourneur de 40 ans dont l'employeur vient de faire faillite et qui rachète le cabinet d'expertise Camille Apert basé à Auxerre (Yonne). Robert consacra sa vie à l'expertise automobile, sa passion. Pionnier, il participe activement à la structuration et à la professionnalisation du métier aux côtés des

pouvoirs publics, du syndicat et des assureurs. C'est son fils Michel qui assurera la relève, avec la même implication. L'automobile n'a pas de secret pour le père et le fils. Dans la suite logique des choses, ils ouvrent en 1978, toujours à Auxerre et de manière jumelée au cabinet d'expertise, l'un des premiers centres de contrôle technique de France. Y travaille alors Christian Gasset. La proximité du centre et du cabinet conduit C. Gasset à rejoindre le monde de l'expertise en 1985. Après deux ans de stage, durée légale, il passe son brevet et gagne son agrément en 1987. Quinze ans plus tard, en 2002,

Le monde de l'expertise est à la croisée des chemins. Travaillant essentiellement pour le compte d'assureurs bien tentés de les écarter, les experts réfléchissent aux réponses qu'ils doivent apporter pour assurer leur avenir. C'est dans ce contexte que *Décision Atelier* est allé à la rencontre d'un expert pour prendre le pouls. Sur le terrain les choses ne semblent pas si préoccupantes qu'on le laisse à penser.

il rachète la Société d'Expertise Lhuillier lors du départ à la retraite de Michel.

Des mandants diversifiés

Soixante-trois ans après sa création, la société, labellisée Qualicert, réalise un chiffre d'affaires de 1,2 million d'euros. Elle emploie quatorze personnes, dont huit experts diplômés. Le cabinet est de taille

importante, la moyenne nationale étant de sept salariés. Six secrétaires s'occupent de l'administratif, dont quatre entièrement dédiées à la gestion des sinistres. Avec 13 000 dossiers traités par an, chacune d'elles gère une douzaine d'affaires chaque jour. Le rapport est facturé en moyenne 92 euros aux mandants, la moyenne nationale se situant autour de 75 euros par dossier. La Société



Christian Gasset, dirigeant du cabinet et expert automobile depuis vingt-sept ans.



Le cabinet emploie quatre assistantes entièrement dédiées à la gestion des sinistres.

d'Expertise, travaille principalement pour le compte de six compagnies d'assurances, dont la plus importante est Covéa AIS, qui assure 20 % de l'activité du cabinet. Un taux raisonnable, deux fois moins élevé que le seuil de 40 % à ne pas dépasser pour des risques de dépendance.

Christian Gasset fait même partie de l'amicale de Covéa AIS. Un privilège que seuls partagent une douzaine d'experts et qui permet d'être au cœur des échanges. Christian Gasset a ainsi par exemple participé aux réflexions autour de la mise en place il y a de deux ans du chiffrage autonome du réparateur (CAR). Covéa AIS traiterait 15 % de ses dossiers de sinistres en se passant d'expertise. Ce qui, tous calculs faits, ampute de 3 % le nombre de dossiers que pourrait traiter le cabinet. Un taux qui n'embête pas outre mesure aujourd'hui l'expert, dont la force est de travailler pour un ensemble d'assureurs diversifié. Plutôt objectif et honnête, il reconnaît qu'avec le développement continu des outils de chiffrage depuis vingt ans et l'expérience statistique les assureurs peuvent très bien se passer de l'expertise pour chiffrer les petits chocs. Même si ces derniers représentent le gros de l'activité d'un cabinet. Il n'en reste pas moins que réside le souci de l'imputabilité de dommages et

de la sécurité routière dont les experts sont les garants légitimes. Constats de complaisance, faux vols, dommages

exagérés, la fraude représente environ 2 % des dossiers traités par le cabinet. Mais comme le pense le chef d'entreprise : « Il n'y a pas de gros dérapages à prévoir. Seuls les réparateurs de confiance sont sélectionnés pour faire du CAR. »

Sous l'autorité des tableaux statistiques

La Macif, premier assureur automobile, ne fait étonnamment pas partie de ses donneurs d'ordres. L'assureur a fait appel à d'autres prestataires sur le secteur, ce qui ne semble pas déranger outre mesure Christian Gasset qui respecte cette forme de distribution des cartes. À aucun moment il n'a pensé à aller démarcher la Macif « par respect pour mes confrères » explique-t-il. Là est une originalité du monde de l'expertise : il n'y a pas de commerce, et chacun respecte les positions de l'autre. Mais pour combien de temps alors que le marché de la réparation-collision se contracte et que certains observateurs prédisent une perte de



Le bureau des sept experts salariés. Ce jour-là, tous sont sur le terrain.

25 % d'experts d'ici à dix ans ? En vingt-sept ans de carrière en tant qu'expert, Christian Gasset a vu les mutations d'un métier

qui, au fil du temps, est passé sous le contrôle des statistiques des donneurs d'ordres. L'activité du cabinet est totalement cadrée par ces données informatiques, mensuelles ou annuelles, accompagnées de commentaires provenant des assureurs et qui enregistrent les performances de chacun des experts en termes de coût moyen des estimations des réparations et des délais d'intervention. « Nous sommes inondés de statistiques » commente le patron qui admet que, si elles conduisent à tirer les montants des réparations, ces statistiques s'inscrivent dans une démarche constructive dans un esprit de bonne gestion de son entreprise. « Il y a là matière à connaître ses axes d'amélioration et de quoi manager mes équipes » précise Christian Gasset.

Mise en place des permanences d'expertise

Si les dossiers sont traités entre 20 et 30 jours jusqu'au dépôt définitif du rapport, la société doit, elle, opérer son estimation du montant des réparations au plus tard dans les 48 heures. Une réactivité nécessaire – et imposée – pour pénaliser le moins possible le sinistré. « Nous devons prendre rapidement une décision, notamment en ce qui concerne les pertes totales, qui représentent plus de 10 % des cas » explique C. Gasset. Une réactivité qui impose d'avoir une organisation à la hauteur. Ainsi, avec ses huit experts, l'entreprise couvre tout le départ

tement de l'Yonne avec des tournées deux fois par semaine dans les ateliers. Sur Auxerre, les visites aux carrossiers sont quotidiennes. Mieux, la société a mis en place des permanences d'expertise. Les sinistrés les plus pressés peuvent se rendre trois demi-journées par semaine directement au cabinet pour faire expertiser sur place leur véhicule. Ce principe séduit une douzaine d'assurés par jour. Autre grand changement du métier : l'expertise à distance (EAD). La Société d'Expertise réalise un tiers de ses dossiers de chiffrage sans voir réellement le véhicule accidenté, si ce n'est en photo. Les dossiers traités ainsi rapidement en EAD sont facturés 40 % moins cher et ne profitent pas au cabinet. Ils ne contribuent pas à augmenter les volumes et ne limitent pas en réalité les frais de déplacement. Car, dans les faits, peu de carrosseries rurales, celles les plus éloignées du cabinet, sont équipées pour faire de l'EAD. Seules les imposantes carrosseries urbaines, proches, la pratiquent.

À 58 ans et à quatre années de son départ à la retraite, C. Gasset ne semble pas particulièrement inquiet pour l'avenir de son affaire. Ce qui ne l'empêche pas d'analyser que le futur de la profession doit passer par la spécialisation et le regroupement des experts afin de mutualiser les frais fixes alors que le marché se rétracte. Les experts du cabinet Lhuillier ont tous une spécialité, que ce soit dans le domaine de la protection juridique, du poids lourd, du deux-roues, de l'agricole ou encore du véhicule de loisirs. Autre axe de réflexion : travailler davantage pour le particulier. « Le particulier est une piste à ne pas négliger. Une niche à explorer » conclut le dirigeant.

Fabio Crocco