



Ping-pong garage - expert auto et assurance

Par Laetare

Bonjour,

Je suis prise dans une partie de ping-pong entre l'expert automobile ayant fait l'expertise de mon véhicule après un accrochage (0% en tort pour moi), mon assurance, et le garage en charge des réparations. Je cherche un moyen de m'en sortir, pour que les réparations soient faites de manière suffisante et qualitative.

Un bref historique :

- Juillet 2025, accrochage, constat fait avec l'autre conductrice, déposé auprès de l'assurance (la même pour elle et moi). 100% en tort pour elle, 0% pour moi.
- Mi-juillet 2025 : demande de l'assurance d'une expertise photo. Réalisée rapidement (au niveau calendrier) au garage de la marque de ma voiture, fait en même pas 5min, et à priori jamais envoyé au cabinet d'expert.
- Mi-juillet 2025 : relance du cabinet d'expert pour avoir les photos du garage. Je ne les ai pas, j'envoie les miennes en précisant que je ne suis pas une pro du métier, et que le garage en a bien pris.
- Fin juillet 2025 : rdv fixé par le cabinet d'expert dans un deuxième garage pour une expertise en présentiel. Je laisse la voiture (erreur de ma part) et suis au travail la journée.
- Mi août 2025 : réception du rapport d'expertise, visiblement insuffisant car ne mentionne aucunement des dégâts que même moi (pas pro du milieu) constate. Entre autre : phare déplacé, chrome rayé et pare-choc largement plié. Un responsable de ce garage va voir le véhicule avec moi, regarde rapidement et confirme mon avis. Il appelle l'expert, lui envoie des photos et lui dit qu'il devrait (doit ?) changer son rapport.
- Mi août 2025 : le deuxième garage m'indique ne plus avoir de carrossier, et me demande de voir avoir mon assurance pour avoir un nouveau garage pour faire les réparations. Troisième garage trouvé avec l'assurance.
- Fin août 2025 : le troisième garage regarde mon véhicule, confirme l'insuffisance du rapport comme le précédent garage. Il me fait un chiffrage avec (entre autre) remise en place du phare, changement du chrome, changement (au lieu d'une réparation) du pare-choc. J'envoie ce chiffrage à mon assurance en expliquant que le garage ne veut pas faire de maquillage sur des dégâts qui nécessitent un changement de pièce, que l'écart de prix n'est que de 200-300?, et que selon ce troisième garage, une réparation (donc la préconisation de l'expert) n'est pas suffisante et ne tiendra pas dans le temps. Le chiffrage inclut aussi les réparations que l'expert a raté.
- Octobre 2025 : je rédige un courrier papier de réclamation en LAR à l'assurance, incluant un historique des échanges, déplacements..., de mes photos pointant les dégâts, je liste les dégâts non vus par l'expert, je joins le chiffrage du garage ainsi que le rapport de l'expert.
- Octobre 2025 : l'expert refuse de changer son rapport, reste sur une réparation, et n'inclut pas les réparations qu'il n'a pas vues.
- Octobre 2025 : au téléphone (= pas d'écrit), l'assurance dit garantir les réparations et demande de prendre rendez-vous pour les réparations. Si lors des réparations (en suivant les préconisations de l'expert), le garage estime que ce n'est pas suffisant, il devra faire un chiffrage, à envoyer à l'assurance qui validera les nouvelles réparations (donc le changement de pièces au lieu des "réparations").
- Novembre 2025 : je repasse au troisième garage, qui me dit que si l'expert refuse de changer son rapport, et qu'il répare au lieu de changer les pièces, il sait très bien par expérience que ça ne tiendra pas dans le temps (explication technique que je n'ai pas retenue). Il me dit refuser d'intervenir sur le véhicule, si c'est pour faire quelque chose qui n'est pas propre. Sa crainte également : faire les réparations préconisées par l'expert (donc du temps, de la main d'oeuvre), envoyer le chiffrage à l'assurance qui faute d'accord écrit sur son engagement, pourra refuser de valider son chiffrage. Il a peur de ne pas être payé pour sa première intervention.

A ce jour :

- Rapport de l'expert toujours dans l'état initial, refus de l'expert de le modifier. Donc : préconisation de réparation du pare-choc, et absence de réparation sur plusieurs pièces abimées lors de l'accrochage.
- L'assurance me dit de prendre rendez-vous avec le garage pour que les réparations préconisées par l'expert soient faites.
- Le garage refuse de prendre rendez-vous tant que le rapport de l'expert n'est pas modifié pour que les réparations correspondent aux dommages de l'accrochage.

Ceci prend place dans un contexte rural, où les garages sont rares, et les garages ayant des carrossiers encore plus. Ce troisième garage m'a été recommandé par une connaissance du travail, pour son professionnalisme. Je n'ai pas envie de changer de garage, pour aller dans un autre qui fera les réparations préconisées par l'expert mais qui seront insuffisantes.

Ma question est simple : comment débloquer la situation ?

Aujourd'hui, mon pare-choc tient avec un bout de scotch qui le maintient à l'aile. J'ai déjà du m'arrêter lors d'un trajet sur autoroute pour remettre du scotch, car le pare-choc battait au vent (son extrémité). Dans l'hypothèse où j'obtiens un rendez-vous, il ne sera pas avant des mois compte-tenu du contexte. Je ne veux pas que cette partie de ping-pong puisse par ses délais augmenter les dégâts sur mon véhicule (obligée de l'utiliser, c'est mon seul véhicule). Je suis assurée en tout risque plus. J'ai 0% de responsabilité dans cet accident. Je suis vraiment remontée contre les parties, car j'ai subi l'accident, je suis pleinement assurée, et c'est moi qui me fait c* à essayer de régler ça. Comment faire pour sortir de cette situation ?

Par avance merci pour vos réponses.

Par Marck_ESP

Bienvenue et bonjour,
La seule chose que je peux vous écrire, c'est que vous devriez choisir vous-même un expert indépendant (souvent appelé "expert d'assuré" ou "contre-expert").
Bien entendu, sans passer par votre compagnie d'assurance.

Son rôle serait de défendre vos intérêts, analyser le premier rapport et de produire une nouvelle évaluation des dommages. Vous serez ainsi plus "armé" face à l'expert de l'assurance.

Par Laetare

Bonjour,

Lors de la discussion première du rapport de l'expert, l'assurance m'avait indiqué qu'en cas de désaccord, je pouvais demander une contre-expertise, et que mon expert serait à mes frais.

Ils m'ont aussi indiqué qu'en cas de non-accord lors de cette contre-expertise, une troisième expertise avec un troisième expert (en plus de celui de l'assurance et du mien), qui lui serait payé à 50/50 par moi et par l'assurance pourrait être faite.

Sauf que : s'il est possible que je ne sache pas chercher (option réaliste mais peu probable) sur internet, il n'y a qu'une seule boîte d'experts auto dans le coin. Autrement dit, "mon" expert sera un collègue de l'expert de l'assurance. Ce dernier campant déjà sur sa position : comment être sûr que son collègue, qui travaillera pour moi, sera effectivement de mon côté ?
Et dans le cas d'une troisième expertise, ça sera la même chose.

Par Marck_ESP

Visiblement, vous aviez les informations, je ne peux rien vous dire de plus.
D'après votre texte, un "contre-expert" va bien constater de visu que ce que vous et votre garagiste affirmez, est réel !