

22 mai 2015

IA15087

Libre choix par l'assuré de son réparateur et de son expert : le CNPA à l'offensive

Le combat du CNPA pour rendre pleinement opérationnel de libre choix de son réparateur s'amplifie et s'enrichit de nouvelles actions.

Le CNPA poursuit ses initiatives pour faire réellement appliquer le libre choix de son réparateur, effectif depuis la promulgation de la loi du 17 mars 2014. Outre son recours devant le Conseil d'Etat contre l'arrêté du 29 décembre 2014 actuellement examiné, le CNPA agit en soumettant des amendements dans le cadre du projet de loi Macron et en faisant des propositions au ministère de la Justice concernant la cession de créance.

I - Projet de loi Macron : le CNPA propose 3 amendements en faveur des réparateurs

Le CNPA déploie de nouvelles actions visant à faire appliquer les droits des automobilistes quant au libre choix de leur réparateur, avec tous les avantages collatéraux liés à ce plein exercice du libre choix pour les professionnels de l'automobile, agréés ou non. En effet, une entreprise de carrosserie est rarement agréée par toutes les compagnies d'assurance et le nombre moyen d'agrément par site a diminué ces dernières années.

C'est ainsi que le CNPA a suggéré le dépôt de trois amendements dans le cadre du projet de Macron :

- **un amendement visant à ce que le libre choix de son réparateur ne fasse pas l'objet d'un refus de prise en charge en cas d'éventuel surcoût de la réparation d'un professionnel non agréé.** En effet, il apparaît trop souvent des différentiels entre l'évaluation des dommages et des réparations par l'expert (mandaté et rémunéré par l'assureur) et celle du réparateur quand celui-ci n'est pas agréé. Dès lors que ces chiffrages d'experts missionnés par les assureurs induisent quasi systématiquement des désaccords avec les réparateurs et que ces derniers sont alors contraints de demander au client de régler la différence, l'exercice plein et entier du libre choix est altéré, voire remis en cause. En effet, la subordination économique des experts aux assureurs, dès lors que missionnés par ces derniers, ne peut favoriser l'évaluation objective du coût des réparations, les assureurs poursuivant leur but visant la compression de ces coûts à des fins de rentabilité. C'est donc pour protéger les consommateurs comme les réparateurs face aux pratiques des compagnies d'assurance que **le CNPA demande à ce que l'assureur ne puisse plus refuser la prise en charge des éventuels différentiels de coûts de réparation.**

APRÈS ART. 11

ASSEMBLÉE NATIONALE

Date

ÉCONOMIE : CROISSANCE ET ACTIVITÉ - (N°2447)

AMENDEMENT N°...

Présenté par

...

ARTICLE ADDITIONNEL

APRÈS L'ARTICLE 11, insérer l'article suivant :

Compléter l'article L211-5-1 du code des assurances par un nouvel alinéa :

« La prise en charge des frais de réparation par l'assurance ne peut donner lieu à aucun surcoût pour le sinistré, quel que soit le réparateur choisi. »

EXPOSÉ SOMMAIRE

La loi Consommation du 17 mars 2014 a permis une grande avancée pour les assurés : le rappel de leur faculté de choisir librement leur réparateur en cas de sinistre, sans que celui-ci ne soit imposé par la société d'assurance. Cette nouvelle liberté trouve cependant un frein dans la pratique, la loi n'encadrant pas les éventuels surcoûts que feraient artificiellement peser les compagnies d'assurance sur les assurés en cas de choix d'un réparateur non agréé. En effet, il apparaît que ce sont ces mêmes compagnies d'assurance qui mandatent et rémunèrent les experts signalant ces surcoûts dès lors que le réparateur n'est pas agréé par lesdites compagnies.

L'objectif de cet amendement est donc de parer tout contournement de la loi et d'en garantir le respect et la pleine application sans renchérir le coût global de la gestion des sinistres automobiles.

- lié à ce premier texte, un autre **amendement** est proposé, relatif au **choix exclusif de l'expert par l'assuré sinistré, assorti d'une incapacité pour un assureur de missionner un expert et avec le maintien du caractère amiable, et donc non obligatoire, de l'expertise en automobile** (en dehors de la procédure sur les véhicules endommagés). En effet, selon le CNPA, la faculté que ce sont octroyée les assureurs de mandater directement les experts, en lieu et place des automobilistes, n'est pas conforme au cadre réglementaire de l'expertise qui impose l'indépendance de l'expert vis à vis des assureurs (article R 326 - 6 du code de la route). Le CNPA demande ainsi qu'il soit dorénavant interdit à tout assureur de mandater un expert automobile dans le cadre d'un dommage garanti au contrat sur un véhicule et que cette faculté soit, comme cela était originellement prévu, dévolue au seul propriétaire du véhicule sinistré. Cela est légitimement complété par la **possibilité pour un réparateur**, dont les prix ou la méthodologie de réparation serait contestés par l'expert du client, **de pouvoir à son tour missionner un expert dans le cadre d'une contre expertise**. Il est souligné ici que l'obligation de résultat en matière de réparation automobile repose sur le seul professionnel automobile et non sur l'expert.

APRÈS ART. 11

ASSEMBLÉE NATIONALE

Date

ÉCONOMIE : CROISSANCE ET ACTIVITÉ - (N°2447)

AMENDEMENT N°...

Présenté par

...

ARTICLE ADDITIONNEL

APRÈS L'ARTICLE 11, insérer l'article suivant :

Compléter l'article L326-6 du code de la route par un I ter ainsi rédigé :

« I ter– Lors d'un sinistre sur un véhicule, le recours à un expert automobile est du seul recours du propriétaire du véhicule sinistré. Aucun mandat ne peut être confié à un tiers, personne morale ou physique. Le propriétaire choisit librement son expert, parmi la liste nationale des experts automobile, publiée par le ministère des Transports.

En cas de désaccord portant sur les conclusions techniques ou sur le coût des réparations, entre l'expert et le réparateur, choisi librement par l'automobiliste ayant subi un dommage sur son véhicule en vertu de l'article L211-5-1, le réparateur a la faculté de mandater un expert, afin d'engager une expertise contradictoire ».

EXPOSÉ SOMMAIRE

La Loi Consommation du 17 mars 2014 a permis aux assurés de gagner de nouveaux droits d'indépendance vis à vis de leur société d'assurance, en cas de sinistre. Cependant, de véritables obstacles à l'opérationnalité de la loi sont observés. Lors d'un sinistre automobile, l'assurance seule mandate un expert, qui évalue les coûts sans dialogue réellement contradictoire avec le réparateur. Ainsi, l'indépendance des experts vis à vis de la compagnie d'assurance n'est pas garantie, dès lors qu'ils sont non seulement rémunérés mais aussi mandatés par cette dernière – en contradiction totale avec l'article L326-6 du code de la route.

D'autre part, les experts font l'objet d'instructions formelles de la part des assureurs visant à minorer le coût réel des réparations et ce faisant, à développer le risque de voir obérer la qualité et la sécurité de celles-ci. De plus, il convient de rappeler que le devoir de conseil comme l'obligation de résultats ne pèsent que sur le réparateur et non sur l'assureur ou l'expert. Au-delà du manquement à l'article 326-6 du code de la route, ce système présente de véritables risques à terme quant à la dégradation de la qualité des réparations et donc de la sécurité routière, préjudiciables aux consommateurs comme aux réparateurs.

Pour garantir une réelle indépendance des experts automobile, visée à l'article L326-6 du code de la route, maintenir la qualité et la sécurité des réparations sans renchérir la charge globale de gestion des sinistres cet amendement se propose de permettre aux assurés d'engager directement les services d'un expert automobile, inscrit sur la liste nationale, et interdit tout mandat d'un tiers.

Pour aller plus loin :

Ces deux amendements n'alourdiront pas le coût de la gestion globale des sinistres en France ; au contraire, cela serait de nature à le maintenir voire à le réduire, dès lors que le sinistré automobile a la faculté de missionner un expert, mais n'en a pas l'obligation.

Dans le cadre d'une bonne relation commerciale et d'un dialogue direct et équilibré entre les réparateurs et leurs clients, comme cela existe très souvent actuellement, il est escompté que le mandatement d'un expert par un usager sera loin d'être systématique dans un tel schéma.

Les possibles contre feux allumés régulièrement par les assureurs quant aux risques de hausses de primes d'assurance automobile, seraient alors infondés, d'autant que le règlement des réparations par les assureurs représente moins de 40 % du total de la collecte de cotisations en assurance automobile. Les 60 % restant servent à régler d'autres postes de charges (frais de gestion et de fonctionnement des assureurs, véhicules en perte totale, vols, corporels, etc.). Le CNPA relativise ainsi par ses démonstrations la convergence d'intérêts entre automobilistes et assureurs.

Au-delà de l'exigence exprimée par le CNPA de mettre en conformité les missions et prérogatives des assureurs et des experts avec les dispositions légales et réglementaires, le CNPA expose les nombreux avantages d'une prise en compte de ses demandes, pour les automobilistes comme pour les réparateurs au niveau :

- **technique**, car facilitant et fluidifiant la gestion globale des sinistres en France avec une relation désormais directe entre les réparateurs et leurs clients sans la multiplication d'interfaces ;
- **économique**, car ne renchérissant pas la charge globale de sinistre en supprimant, là où c'est possible, des interfaces inutiles et donc coûteux ;
- **juridique**, car devant répondre à l'exigence de mise en conformité des assureurs avec les diverses obligations qui pèsent sur eux et sur les opérateurs du marché de la carrosserie
 - obligation légale pour les assureurs de permettre l'exercice réel du libre choix de leur réparateur par les assurés ;
 - obligation légale de résultat pour les réparateurs ;
 - obligation réglementaire pour les experts d'être indépendants des assureurs
- **sociétal**, car de nature à renforcer la qualité des réparations et, ce faisant, la sécurité routière.

- un troisième **amendement a été proposé par le CNPA qui entend renforcer, en le complétant, l'amendement voté en 1ère lecture par le Sénat concernant la subrogation de règlement** comme support au règlement direct des réparateurs non agréés. À cet égard, le CNPA avait alerté sur les faiblesses endogènes du mécanisme de subrogation, alors même que celui-ci était présenté par RAR. La subrogation par simple courrier comme elle a été votée par le Sénat fragilise encore un peu plus l'opérationnalité de l'outil dans son objectif d'assurer le règlement direct des réparateurs non agréés.

C'est la raison pour laquelle le CNPA tente néanmoins de consolider dans la mesure du possible cet amendement, visant avant tout l'intérêt des professionnels de l'automobile.

APRÈS ART. 11

ASSEMBLÉE NATIONALE

Date

ÉCONOMIE : CROISSANCE ET ACTIVITÉ - (N°2447)

AMENDEMENT N°...

Présenté par

...

Article 11 bis AA (nouveau)

Compléter cet article par un alinéa ainsi rédigé :

« A cette fin l'assureur transmet sans délai au réparateur les informations détaillées sur l'étendue de ladite indemnité. Le règlement de cette indemnisation au réparateur subrogataire intervient dans le respect des dispositions de l'article L441-6 du code de commerce. »

Objet :

Avec le système de subrogation, le réparateur ne peut exercer aucun droit sur l'assureur afin d'être réglé, puisqu'il n'est pas propriétaire de la créance. Cette rédaction est donc contraire à l'objectif visé, puisqu'elle crée une insécurité tant pour le réparateur que pour le sinistré se croyant libéré de toute créance.

L'assureur peut en effet contester le règlement des frais de réparations, des lors que ces derniers ne sont pas dus au titre du contrat d'assurance car non couverts par le contrat du client ou encore parce que la prime d'assurance est impayée.

L'objectif de cet amendement est d'assurer une plus grande sécurité juridique pour les réparateurs et les usagers, qui seront informés par les assureurs des informations nécessaires relatives à ladite indemnité et de son étendue tout en rendant opérationnelle la faculté pour un usager de choisir librement son réparateur professionnel en application de l'article 63 de loi du 17 mars 2014.

II - Réforme en cours des contrats : le CNPA encore à la manœuvre pour défendre les non agréés

En parallèle, notre organisation a poursuivi son action visant à **alléger le formalisme de la cession de créance**.

Dans le cadre de la réforme du droit des contrats, engagée par la Chancellerie, le CNPA a transmis sa proposition visant à faciliter le recours à la cession de créance par les réparateurs non agréés, **seul outil réellement opposable aux assureurs**.

Il a par ailleurs obtenu le soutien de l'interprofession avec le relais par la CGPME de cette proposition au ministère.

"Le débiteur peut invoquer la cession dès qu'il en a connaissance, mais elle ne peut lui être opposée que si elle lui a été notifiée par lettre recommandée avec accusé de réception, par voie électronique ou s'il l'a acceptée. Le silence du débiteur sous un délai de deux jours ouvrables vaut acceptation"

III - Faire ce que l'on dit et dire ce que l'on fait : les relais consommateurs

- ✓ Règlement direct de tous les réparateurs non agréés sous les deux voies d'actions présentées
- ✓ Absence de surcoût pour les assurés ayant librement choisi leur réparateur dans un contexte où la démonstration est faite par le CNPA que ce surcoût est déterminé artificiellement comme effet du mandat des experts par les assureurs
- ✓ Interdiction pour un assureur de mandater un expert dans le cadre d'un dommage garanti au contrat

Le CNPA œuvre sur tous les fronts pour établir les droits légitimes des carrossiers à travailler dans des conditions de saine concurrence et à valoriser leur savoir-faire dans un contexte pour les entreprises de charges croissantes, d'investissements techniques lourds et d'obligation de résultat.

Tous ces points de convergence, quant aux intérêts communs des consommateurs et des professionnels de l'automobile, ont été présentés par le Président National, Francis Bartholomé et le Président de la branche nationale des Carrossiers, Yves Levailant au Vice Président National de l'UFC Que Choisir, reçu au CNPA le 15 avril 2015.

C'est aussi le sens de l'action en cours avec les associations d'usagers de la **Ligue des Droits des Assurés et Familles de France** avec lesquelles le CNPA œuvre actuellement dans le cadre de la signature à venir d'une convention de partenariat.

Le CNPA a modifié la proposition de convention par rapport à celles déjà signées avec d'autres organisations, en renforçant la cession de créance prévue afin de la rendre pleinement opposable aux assureurs.

Lors de ces rencontres, le CNPA a aussi alerté ces organisations sur les **autres problématiques et sur les actions à mener par les représentants des usagers** concernant le **recours direct et plus largement le libre choix de son expert**.

Le CNPA a ainsi invité les organisations de consommateurs à vérifier la licéité de certaines clauses contenues dans les contrats d'assurance automobile, notamment sur le caractère abusif ou pas du mandat de l'expert par l'assureur ou encore sur la faculté pour un assureur d'imposer des vétustés et leurs modalités de calcul.

Le CNPA est actif sur toutes les pistes d'actions et ne relâchera pas ses efforts pour défendre tous les professionnels de la réparation collision, agréés comme non agréés :

- les réparateurs non agréés dans leurs droits élémentaires à un véritable accès au marché de la carrosserie
- les réparateurs agréés dans leurs droits à des accords économiques équilibrés, avec la dénonciation en cours auprès des Pouvoirs Publics de plusieurs dispositions contenues dans les conventions d'agrément