

Promulgation de l'arrêté sur le libre choix du réparateur

La FNAA n'est pas complètement satisfaite et restera vigilante

> La FNAA se félicite de la publication et de l'entrée en vigueur au 1^{er} janvier 2015 de l'arrêté (annexe 1) précisant les modalités d'information de l'assuré sur sa liberté de choisir son réparateur lors d'un sinistre. Cet arrêté vient ainsi compléter l'article 63 de la loi relative à la Consommation du 17 mars 2014.

> S'il tient compte de certaines demandes de la FNAA visant à garantir la bonne application de ce nouveau droit octroyé aux assurés, la FNAA souligne néanmoins qu'il ne garantit qu'imparfaitement l'information vers l'automobiliste et ne respecte pas complètement l'esprit de la loi voulu par le législateur.

> La FNAA poursuivra donc ses efforts auprès des pouvoirs publics pour qu'ils affinent ce texte et annonce qu'elle sera particulièrement vigilante aux manquements d'information de ce droit par les assureurs, qui seraient constatés sur le terrain.

L'inscription du libre choix dans le marbre de la loi consacre un combat mené depuis de nombreuses années par la FNAA.

L'assuré peut désormais choisir librement son réparateur de proximité lors de la survenance d'un sinistre.

Cependant l'arrêté publié n'est pas totalement satisfaisant, ainsi rédigé, il ne répond qu'imparfaitement aux souhaits de la FNAA.

***Art. 1^{er}.** – La faculté pour l'assuré, prévue à l'article L. 211-5-1, de choisir le réparateur professionnel auquel il souhaite recourir lui est rappelée de manière claire et objective par tout professionnel, y compris l'assureur, dès la survenance du sinistre, notamment au moyen d'une mention visible et lisible dans le constat européen d'accident.*

Si le moyen de communication est oral, un écrit, notamment un message électronique ou un message textuel interpersonnel (SMS) spécifique, confirme dans les plus brefs délais cette information.

Les demandes initiales de la FNAA

Le 12 novembre dernier, la FNAA avait été à l'initiative de la rédaction d'un ultime courrier à la Direction Générale du Trésor (annexe 2) où elle soulignait notamment la nécessité de modifier le projet de texte. Pour permettre la bonne application du libre choix, elle avait soulevé trois points qu'elle considérait comme essentiels :

1. La nécessité de rendre l'information du libre choix **inévitavelmente visible par l'assuré** sur la 1^{er} page du constat amiable d'accident ; **sans toutefois se satisfaire du seul constat amiable** comme vecteur unique d'information.

La FNAA avait en effet souligné :

- que **le constat amiable échappe par définition à la vue de l'automobiliste** une fois transmis à l'assureur ;
 - et qu'il faudra un temps certain et non maîtrisable pour que **tous les constats en possession des automobilistes portent effectivement la mention les informant expressément de leur droit au libre choix du réparateur.**
2. La FNAA avait aussi alerté la Direction Générale du Trésor sur la nécessité de modifier un autre aspect du projet d'arrêté qui était alors soumis aux trois fédérations professionnelles. Elle avait en effet souligné que **limiter l'obligation d'un rappel oral suivi d'un écrit traçable aux seules déclarations de sinistres n'utilisant pas un constat amiable ne pouvait pas correspondre à l'esprit de la loi.** Elle avait ainsi proposé que ce rappel oral doublé d'un écrit soit **systematisé lors de toute déclaration de sinistre**, permettant ainsi de confirmer l'information du droit au libre choix **ou au moins d'en garantir la primo-information si le constat utilisé ne mentionne pas le libre choix.**
3. La FNAA avait enfin souhaité que le texte précise expressément que **l'obligation de rappel du libre choix à l'assuré s'impose clairement à l'assureur, en élargissant cette obligation à leurs prestataires de gestion de sinistres.** La FNAA avait ainsi demandé que le texte définitif lève l'ambiguïté semblant aussi imposer l'obligation aux réparateurs, pourtant majoritairement en aval des déclarations de sinistre dans le « process » de réparation.

Dans cet esprit, la FNAA et les autres organisations professionnelles avaient alors proposé la rédaction suivante de l'article 1 de l'arrêté :

*«La faculté pour l'assuré, mentionnée à l'article L. 211-5-1, de choisir le réparateur professionnel auquel il souhaite recourir, lui est rappelée de manière claire et objective par tout professionnel dès la survenance du sinistre, notamment au moyen du constat européen d'accident, **en sa première page et en caractères très apparents, et, dans tous les cas, lors de la déclaration de sinistre. Cette information est confirmée, dans les plus brefs délais par le professionnel en charge de la gestion du sinistre qui lui adresse un écrit, notamment un message électronique ou un message textuel interpersonnel spécifique**».*

L'imperfection de l'arrêté impose une vigilance accrue

La FNAA constate donc que, si la Direction Générale du Trésor a, dans la version définitive de l'arrêté, effectivement et clairement précisé que l'obligation d'information s'impose à l'assureur, elle n'a pas retenu, dans la rédaction finale de l'arrêté, les trois autres demandes considérées comme tout aussi essentielles par la FNAA :

1. l'information sur le constat amiable n'est pas, comme souhaitée, obligatoirement imposée « **en sa première page et en caractères très apparents, et, dans tous les cas, lors de la déclaration de sinistre** » mais au seul moyen moins contraignant pour l'assureur ou son gestionnaire de sinistre « **d'une mention visible et lisible** » ;
2. l'arrêté définitif ne rend pas systématiquement complémentaire l'information orale doublée d'un écrit traçable vers l'assuré, **mais seulement subsidiaire en l'absence d'un constat amiable initial** (« **Si le moyen de communication est oral, un écrit [...] confirme dans les plus brefs délais cette information** ») ;

3. le réparateur semble rester soumis à l'obligation de prouver qu'il a lui aussi dûment informé l'assuré du libre choix, alors que l'article 63 de la loi sur la Consommation a pour objectif prioritaire de soumettre l'assureur et ses gestionnaires de sinistres à cette obligation.

Pour toutes ces raisons, la FNAA tient à faire savoir aux réparateurs concernés qu'elle continuera à porter, auprès du législateur et la Direction Générale du Trésor, les revendications légitimes –et imparfaitement satisfaites par ce texte– des professionnels en matière d'application effective du libre choix.

À ce titre, la FNAA restera particulièrement attentive au déploiement de l'obligation d'information de ce droit sur le terrain et enjoint ses adhérents à l'informer de tout manquement qu'ils pourraient constater.

Annexe 1 : arrêté.

Annexe 2 : courrier à destination de la Direction Générale du Trésor.