



COMMUNIQUE DE PRESSE

Libre choix du réparateur par l'assuré

Une convention entre la FNAA, Familles de France et la Ligue des Droits de l'Assuré pour mieux faire vivre la loi

> Véritable avancée au service de la liberté des consommateurs et des réparateurs souhaitant se réapproprier leurs relations, la loi instaurant le libre choix doit maintenant se déployer et vivre pleinement.

> Profondément conscientes que l'un des enjeux de la nouvelle loi sur le libre choix du réparateur par l'assuré passe par la pleine et entière information des automobilistes sinistrés, les associations, Familles de France et Ligue des Droits de l'Assuré (LDDA) ont signé avec la Fédération Nationale de l'Artisanat Automobile (FNAA) une convention mettant leurs adhérents réparateurs et consommateurs respectifs au cœur de ce déploiement.

> Cette convention tripartite est une fantastique preuve que le libre choix est pleinement accueilli, compris et accepté des consommateurs. Les engagements mutuels des trois organisations visent ainsi à favoriser la pleine compréhension et information des assurés quant à l'exercice effectif de ce nouveau droit consacré par la loi Hamon.

« Il est constant qu'à l'occasion d'un sinistre ou d'une panne mécanique, les consommateurs se retrouvent dans une situation stressante les fragilisant dans leurs choix et la défense de leurs intérêts », proclame la convention signée le 7 janvier par la FNAA avec Familles de France et LDDA ; « En pratique, ils peuvent, de fait, être orientés par leurs sociétés d'assurances vers des professionnels de la réparation automobile agréés par elles ».

Ce constat a fondé toute l'action de la FNAA pour que la loi relative à la consommation du 17 mars dernier formalise enfin le droit de l'assuré de choisir librement le réparateur auquel il souhaite recourir ; même si l'arrêté d'application du 29 décembre 2014 entré en vigueur depuis le 1^{er} janvier 2015 reste perfectible.

Convaincues qu'à lui seul le texte du législateur ne peut de toute façon pas tout résoudre, Familles de France, la LDDA et la FNAA en tant que représentant national des artisans de l'automobile et tout particulièrement des réparateurs, des carrossiers et des dépanneurs, se sont donc rapprochées.

Ensemble, les trois partenaires ont convenu de mener conjointement les actions suivantes :

- « **PROMOUVOIR**, par tout moyen, tout support, le libre choix du réparateur par l'automobiliste.
- **CONCEVOIR** et réaliser en commun des actions de communication (Nationales et Locales) destinées à promouvoir le respect du libre choix du consommateur.
- **VEILLER** au **RESPECT** du libre choix par tous les intervenants du marché de la carrosserie réparation, s'informer mutuellement des manquements observés à ce principe afin d'y remédier.
- **FOURNIR** toute information, tout avis, toute étude, aux pouvoirs publics, administrations concernées et tribunaux saisis pour assurer le respect de la Loi n° 2014-344 du 17 mars 2014 instaurant notamment le « libre choix du réparateur ».
- **APPORTER UN APPUI MUTUEL** pour la défense des droits des assurés et des réparateurs dans le cadre du nécessaire respect de la liberté de choix, notamment en ce qui concerne l'application de la cession de créance. »

Les trois partenaires pourront ainsi être pleinement informés de tout manquement à l'esprit ou à la lettre de la loi sur le libre choix qu'ils pourraient constater au travers des expériences de leurs adhérents respectifs, automobilistes comme réparateurs. Ces remontées d'information du terrain permettront de monitorer en temps réel l'application de cette loi et de proposer aux pouvoirs publics des points d'amélioration en vue d'assurer sa pleine effectivité.

Auprès de ses réparateurs adhérents, la FNAA s'engage pour sa part à promouvoir le Groupe Conseil Auto-Réparateur Responsable – GCA2R – fondé par la Ligue des Droits de l'Assuré et Familles de France et destiné à favoriser une relation plus directe entre réparateurs et clients-automobilistes victimes d'un sinistre. Le GCA2R est à ce titre parfaitement complémentaire à l'action de la FNAA, qui lançait début octobre, dans le même esprit, l'opération « [Mon Carrossier Confiance](#) » qui se déploie avec succès.

Enfin, la FNAA participera activement au Comité technique créé par le GCA2R et destiné aux organisations syndicales des professionnels du secteur de l'automobile représentant les carrossiers-réparateurs. L'objectif étant de constituer une force active destinée à faire face aux compagnies et mutuelles d'assurance pour une bonne application de la loi et corriger toute tentative de dérive.

Créée en 1921, **la FNAA** est une organisation professionnelle représentative des entreprises du commerce et de la réparation automobile, motocycles et services associés. Elle représente les intérêts des artisans auprès des pouvoirs publics nationaux et européens, des instances de la branche des services de l'automobile et des différents organismes intéressant la profession. Elle accompagne tout particulièrement les petites structures dans leur activité.

Créée en 1921, **Familles de France** est une association reconnue d'utilité publique par le décret du 14 mai 1935. Elle regroupe depuis le 27 juin 1947 les associations affiliées à La Plus Grande Famille et à la Confédération Générale des Familles. Elle a pour objectif de défendre les intérêts matériels et éthiques des familles. Ces actions se déclinent en pratique sur des thèmes très variés: environnement familial, logement, aide aux consommateurs, sécurité domestique, formation, accompagnement, conférences....

Créée en 1976, **la LDDA** est une association animée par des assurés pour des assurés. Ces bénévoles expérimentés sont engagés dans le soutien aux particuliers mais aussi pour réformer les assurances. Elle aide au traitement de la quasi-totalité des sujets concernant l'assurance en général et privilégie les solutions amiables pour mieux s'assurer et faire valoir les justes droits des assurés.