



Suresnes, le 12 novembre 2014

Madame Anne Blondy-Touret
Chef de Bureau Produits et Marchés d'assurance
Direction Générale du Trésor
139 rue de Bercy
75012 PARIS

Madame,

Nous faisons suite à la consultation de votre Ministère sur le projet d'arrêté relatif à la loi du 17 mars 2014 quant « aux modalités d'information de l'assuré au moment du sinistre sur la faculté de choisir le réparateur professionnel auquel il souhaite recourir » et aux explications que la Direction Générale du Trésor a fourni lors de la réunion du 5 novembre 2014, sur le projet d'arrêté.

Les organisations professionnelles de l'automobile signataires de la présente souhaitent confirmer leurs craintes quant à la rédaction du texte réglementaire, tel que présenté lors de la réunion et vous exposer les éléments complémentaires à une meilleure appréciation de nos demandes.

Nous vous rappelons que le législateur, en inscrivant cette obligation dans le Code des Assurances, a clairement souhaité :

- que le consommateur **ait une information claire et précise** sur son droit de recourir au professionnel de son choix **lors de la déclaration du sinistre garanti**.

Lors d'un sinistre, un automobiliste est souvent vulnérable et exposé à une situation de stress. Les organisations signataires considèrent qu'une simple mention dans le constat européen d'accident ne sera en aucune façon suffisante pour atteindre l'objectif de la loi. En effet, ce document, une fois rempli, est transmis à l'assureur et n'est donc plus la possession du sinistré. Cette information pourrait figurer selon toute vraisemblance, si le texte devait rester en l'état, au dos du constat et ne serait donc pas ou très peu accessible aux sinistrés. C'est la raison pour laquelle nous vous confirmons la nécessité de porter une mention au recto du constat et dans une police accessible aux utilisateurs.

Par ailleurs, nous ne disposons d'aucune visibilité sur le temps de déploiement des nouveaux constats qui comporteraient une telle mention, ni l'assurance que c'est bien le constat idoine qui serait utilisé lors de la survenance du sinistre. Le fait de se contenter de ce seul support ne se serait donc pas conforme aux objectifs poursuivis par le législateur. De plus, le fait d'attacher le rappel du libre choix à l'assuré sinistré lors d'une communication orale, suivi d'un envoi tracé, uniquement dans le cas d'accidents ne faisant pas intervenir un constat amiable lors de la gestion de sinistre, rendrait en grande partie inopérante la loi, compte-tenu de ce qui précède. En outre, cette disposition ne répondrait pas à l'obligation prévue par l'article 63 de la loi du 17 mars 2014 quant au fait que le rappel doit être effectué « *lors de la déclaration du sinistre* ».

Aussi, nous vous prions de bien vouloir reconsidérer cette rédaction afin de mettre en pleine conformité l'arrêté à la loi, le fait générateur du rappel du libre choix étant bien la déclaration de sinistre à l'assureur.

- que cette obligation de rappel porte sur les assureurs, incluant leurs prestataires gestionnaires de sinistres et non sur les réparateurs.

Les organisations professionnelles de l'automobile vous confirment les échanges du 5 novembre, quant à l'importance qu'elles attachent elles aussi au rappel par les réparateurs aux usagers de leur faculté de choisir librement leur professionnel. C'est d'ailleurs le sens donné à de nombreuses actions engagées par nos organisations auprès des réparateurs sur ce sujet.

Néanmoins, les organisations professionnelles de l'automobile vous confirment également que les obligations attachées à ce rappel du libre choix, telles que prévue par la loi du 17 mars 2014, reposent explicitement sur les assureurs et les opérateurs agissant pour leur compte, comme gestionnaires des sinistres, et non sur les réparateurs.

Aussi, il conviendrait de ne pas mettre au même niveau d'obligation ces deux types d'opérateurs s'agissant de la formalisation du rappel du libre choix par un rappel tracé.

Sur le second alinéa du projet d'arrêté, s'agissant de la mention "tous professionnels" il est donc important de modifier la rédaction afin de réduire tout risque de confusion en la matière qui entraînerait une mauvaise interprétation des obligations des réparateurs.

Les organisations professionnelles de l'automobile considèrent de ce fait l'urgence que soient apportées les modifications au projet d'arrêté reçu le 4 novembre 2014 et vous proposent :

« 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 ».

Nous vous remercions de la considération que vous porterez aux demandes des organisations professionnelles de l'automobile.

Veuillez agréer, Madame, l'expression de nos salutations distinguées.

CNPA
Président de la Branche Carrossiers
Yves LEVAILLANT



FNAA
Président de la Branche Carrosserie
Jean-Paul VEYRAC



FFC Réparateur
Président de la FFC Réparateur
Patrick NARDOU

