

Monsieur Benoît HAMON
Ministre Délégué auprès du Ministre de l'Economie et
des Finances, chargé de l'Economie sociale et solidaire
et de la Consommation
75572 Paris

Saint-Ouen, le 7 février 2013,

V/Réf : ESS/2012/70303

Objet : libre concurrence et liberté de choix du consommateur

Monsieur le Ministre,

Nous vous remercions de votre réponse à notre sollicitation concernant les problématiques des carrossiers réparateurs dans leurs relations avec les compagnies d'assurances.

Nous sommes néanmoins surpris par votre position sur ce dossier et souhaitons vous exposer les éléments d'appréciation suivants.

Comme vous le savez, notre secteur d'activité est confronté à une crise sans précédent. Les services de l'automobile ne sont pas épargnés. 20 000 emplois sont menacés non seulement sous l'effet de cette crise, mais également en raison d'un faible taux de rentabilité de nos activités.

La carrosserie réparation est particulièrement touchée, par la conjugaison de plusieurs facteurs :

- baisse de la sinistralité, qu'il faut bien évidemment saluer, mais qui a tout de même des répercussions importantes sur nos activités
- faibles marges sur les pièces de carrosserie
- pression insoutenable des assureurs sur le taux de main d'œuvre des carrossiers
- forte pression des experts sur les temps de réparation et sur l'étendue des réparations en cas de sinistre pour répondre aux objectifs purement financières qui leurs sont fixés par les assureurs
- lourds investissements en matériel et formation professionnelle

Il n'est qu'à voir le lobbying acharné des assureurs pour faire obstacle à l'adoption de l'amendement au projet de loi sur la consommation de 2012, prévoyant le libre choix du carrossier réparateur en cas de sinistre, pour se convaincre que ce principe n'est pas appliqué. Ce principe est certes prévu dans la charte du 14 mai 2008 comme vous le rappelez, mais c'est au vu du bilan de l'application de la charte, que Madame Catherine Vautrin, alors Présidente de la CEPC, a décidé de déposer ledit amendement. Là aussi, c'est un élément révélateur du décalage entre le discours des assureurs et la réalité du terrain.

Les plateformes de gestion de sinistres ont pour mission d'orienter les assurés vers les carrossiers agréés et tous les moyens sont bons pour parvenir à leur fin, ce qui porte préjudice aux non agréés.

Nous invitons vos services à analyser les contrats de ces opérateurs, devenus des acteurs incontournables sous la pression des assureurs, dont les conditions sont manifestement déséquilibrées, allant jusqu'à imposer aux carrossiers de se fournir en produits et pièces chez des fournisseurs référencés sous peine de pénalités considérables. Cette contrainte exercée directement et parfois indirectement par les assureurs n'est-elle pas abusive lorsque l'on connaît la situation de dépendance dans laquelle se trouve le carrossier ?

Au-delà, s'il était jusqu'à présent convenu que nos activités et emplois ne sont pas délocalisables, ce postulat ne correspond plus à une réalité. Dans la stratégie financière du coûte que coûte moins cher, les assureurs ont des velléités de confier des réparations à des structures basées dans d'autres Etats européens, et de faire appel à des plateformes d'approvisionnement en pièces de rechange situées au-delà de nos frontières.

Enfin, le fait que les assureurs aient refusé de s'associer à nos organisations professionnelles pour réaliser une norme Afnor de réparation collision qui permettrait de garantir un niveau de qualité de la prestation de services, la stratégie financière des assureurs ayant plutôt pour effet de tirer la qualité de nos prestations vers le bas, et même de s'appuyer sur cette norme que nous avons fini par réaliser seules, constitue également un élément révélateur quant à l'absence de démarche qualitative dans le cadre des procédures d'agrément des carrossiers.

En définitive, nous avons l'impression que les pouvoirs publics n'ont pas suffisamment de recul dans l'appréciation des problématiques que nous soulevons depuis de nombreuses années, partant du principe que la pression exercée sur les carrossiers fait baisser les coûts de réparation, apporte de nombreux services annexes aux automobilistes et fait baisser les coûts de l'assurance automobile.

Mais en réalité, l'assurance automobile est un produit d'appel que les assureurs font supporter aux carrossiers. Est-il normal qu'en 2013 un carrossier soit contraint de fournir une prestation de service à 35€ de l'heure lorsque l'on connaît le niveau d'investissement que nécessite cette activité ?

Monsieur le Ministre, nous pensons qu'il est temps que les Pouvoirs publics adoptent en la matière une approche nouvelle tenant certes compte d'un impératif de maîtrise des prix, mais également des contraintes et intérêts de nos entreprises et de leurs salariés. C'est cet équilibre dans tout secteur d'activité qui fera le moteur de croissance de notre pays et qui seul garantit durablement les intérêts de l'ensemble de nos concitoyens.

La vision de la concurrence que défend la FNAA et que soutiennent de plus en plus de responsables politiques en France comme en Europe avait été résumée en 2008 par le regretté Jean-Paul Charié, député du Loiret, ancien Président de la CEPC, Rapporteur de la Loi de Modernisation de l'Economie.

« L'enjeu n'est pas d'empêcher la réalité des rapports de force. L'enjeu est de les rendre éthiques, loyaux et mieux : gagnants – gagnants. Une société obnubilée par le prix toujours plus bas est une société à la dérive. La baisse des prix est un louable dessein. Mais le coûte que coûte moins cher coûte effectivement très cher à notre société. Il détruit des emplois de services ».

En définitive, nous vous demandons de bien vouloir réexaminer ce dossier et de prendre des dispositions permettant, d'une part de préserver l'équilibre des relations contractuelles dans le secteur, et d'autre part, de garantir la liberté de choix de l'assuré en cas de sinistre.

Nous restons à votre disposition pour vous faire part de nos propositions en la matière.

Vous en remerciant d'avance et restant à votre disposition,

Nous vous prions de croire, Monsieur le Ministre, en l'assurance de notre haute considération.

Gérard POLO

Président

