

Equip Auto – Le CNPA partenaire de Familles de France et de la LDDA

dimanche, 18 octobre 2015

Le CNPA a accueilli sur son stand les dirigeants des associations de protection de consommateurs que sont Familles de France et la Ligue de défense des droits de l'assuré (LDDA). Ainsi, Yves Levallant, président de la branche Carrossiers de l'organisation professionnelle, a-t-il pu signer un partenariat avec elles afin que soient portés haut, auprès des automobilistes, le droit au libre choix du réparateur.



Jean-Louis Legros (LDDA), Yves Levallant (branche carrossiers du CNPA) et Thierry Vidor (Familles de France) ont signé sur Equip Auto le partenariat qui lie les trois organisations, sous les yeux de Francis Bartholomé, président national du CNPA.

Le combat pour le respect du droit au [libre choix du réparateur](#) ne se gagne pas que dans l'Hémicycle. Il se gagne surtout sur le terrain, au contact des automobilistes qui, depuis 2013, peuvent s'appuyer un texte de loi, voté dans le cadre de la loi "Hamon", afin de pouvoir refuser aux compagnies d'assurance d'être orientés vers leurs réseaux de réparateurs agréés. Et puisqu'il n'est pas simple de communiquer avec le

consommateur lorsque l'on est carrossier, surtout dans un contexte de défiance envers les réparateurs automobiles entretenu, entre autres, par la communication maladroite de la DGCCRF, mieux vaut s'appuyer sur les défenseurs reconnus des consommateurs.

C'est pourquoi, dans le cadre d'un partenariat signé pour un an renouvelable par tacite reconduction, le CNPA s'est rapproché de Familles de France, l'une des douze organisations de défense des consommateurs reconnues par l'Etat pour représenter leurs intérêts, et la [Ligue de défense des droits de l'assuré](#) (LDDA). Ces deux associations étaient déjà alliées depuis plus de deux ans maintenant et avaient créé ensemble le [Groupe conseil auto réparateur responsable](#) (GCA2R), afin de réunir, selon sa charte, des réparateurs indépendants désireux de réaffirmer la déontologie de leur métier et d'agir auprès de l'automobiliste pour lui rappeler son droit au libre choix, au recours direct et à la cession de créance. Le CNPA rejoint donc à la table de ces deux associations la FFC-Réparateurs et la FNAA qui ont déjà signé avec elles...

Engagements communs...

Dans le cadre de ce partenariat, CNPA, LDDA et Familles de France se sont donc eux aussi mis d'accord autour d'engagements communs. D'abord, promouvoir par tout moyen et tout support le libre choix du réparateur par l'automobiliste, veiller au respect de ce droit par tous les intervenants du marché de la carrosserie réparation et s'informer mutuellement des manquements constatés afin d'y remédier. Puis concevoir et réaliser en commun le plus souvent possible des actions de communication locales ou nationales en ce sens, et permettre au consommateur de choisir son réparateur, s'il le désire, parmi les professionnels inscrits au GCA2R.

Enfin, fournir tout avis, information ou étude aux Pouvoirs publics, administrations concernées et tribunaux saisis pour assurer le respect du droit au libre choix. Les différents signataires du partenariat conviennent également de conduire en commun et dans la mesure du possible des études et actions relevant du domaine d'application de la Loi du 17 mars 2014 –la fameuse loi “Hamon”– et des problématiques inhérentes à la filière du traitement du sinistre et de la réparation automobile, soient :

- des études statistiques, sondages, expertises sectorielles, études particulières auprès des automobilistes, études et travaux sur le rôle et l'indépendance de l'expert en automobile ;
- des actions relatives aux modes de règlement des réparateurs par les sociétés et mutuelles d'assurance, aux clauses abusives des contrats ;
- des actions en perspective de la création d'un observatoire indépendant du secteur automobile.

... et engagements respectifs

De même, chacune des trois organisations s'oblige à respecter des engagements communs. Le CNPA, en l'occurrence, s'engage, bien sûr, à promouvoir et faire respecter le droit au libre choix, à dénoncer les pratiques déviantes et à tout mettre en œuvre pour les faire cesser dans le respect des lois et réglementations. Il s'engage également à promouvoir le GCA2R auprès de ses adhérents et à participer activement à son comité technique.

De leur côté, Familles de France et LDDA s'engagent à informer leurs adhérents sur leur droit effectif au libre choix par tout support et actions appropriées, et à défendre ces adhérents si leur droit leur est nié ou

rendu impossible à exercer. Elles s'engagent également à porter à la connaissance de leurs adhérents l'existence de professionnels de la réparation-collision répondant aux critères de proximité et membres du GCA2R.

Bien sûr, celles-ci vont continuer de promouvoir le GCA2R par tout support et action qui conviennent, notamment leurs sites web respectif ainsi que celui dédié au GCA2R. Enfin, Familles de France et LDDA s'engagent à organiser et animer les réunions du comité technique dédié aux organisations syndicales des professionnels du secteur de l'automobile, en particulier celles des réparateurs, et à informer le CNPA des éventuels problèmes et différends rencontrés avec les réparateurs qui lui sont affiliés et à rechercher en commun une solution à l'amiable.

Alliance de poids

Après avoir accueilli, il y a un an, le soutien de la [FFC-Réparateurs](#), Familles de France et la LDDA ne pouvaient en rester là et c'est pourquoi, après plusieurs rencontres, les deux associations ont signé avec le CNPA. *« Nous comptons sur ce partenariat pour pouvoir transmettre aux consommateurs l'information des dommages collatéraux que font subir sur notre activité les pratiques assurantielles, souvent anticoncurrentielles donc néfaste aux intérêts des consommateurs, rétablir la vérité du coût de ces pratiques sur le terrain, et les informer sur le libre choix »*, a déclaré Yves Levailant, président de la branche Carrossiers du CNPA au moment de signer le partenariat.

Ce n'est pourtant pas faute de la part du CNPA d'avoir saisi la DGCCRF sur ces pratiques nuisibles à la libre concurrence entre réparateurs. *« Nous attendons d'ailleurs toujours qu'elle réponde aux questions que nous lui avons posé, documents à l'appui, sur les conditions générales de vente des contrats d'assurance automobile des différentes compagnies »*, regrette Yves Levailant. Puisque l'administration est longue à la détente, il était important de s'adresser directement aux consommateurs, au travers de la LDDA et de Familles de France, très implantée dans le monde rural et périurbain, où se trouvent une grande partie des réparateurs.

Préserver l'activité locale

« Il faut que les consommateurs soient informés de leurs droits pour pouvoir les exercer, plaide Jean-Louis Legros, président de la LDDA. Et pour servir au mieux les consommateurs, il faut que les réparateurs soient bien répartis sur tout le territoire. Bien défendre les consommateurs passe aussi par bien défendre les professionnels qui les servent, d'où notre partenariat avec le CNPA », ajoute-t-il. *« On assiste à trop de dépôts de bilan en régions, nous ne pouvons accepter que les réparateurs soient balayés comme l'ont été les exploitants de stations-service. La filière de la réparation automobile est en train d'être réorganisée au seul profit des assureurs et au mépris des lois : c'est toute l'indépendance de la profession qui est remise en question »*, insiste Thierry Vidor, directeur général de Familles de France.

« Personne n'accepterait qu'une mutuelle nous désigne quel médecin consulter, nul n'a donc le droit de nous dire à quel réparateur confier notre véhicule, ajoute-t-il. Notre action vise aussi à informer les pouvoirs publics sur ce qui se passe dans le secteur, à compiler des données objectives auprès des consommateurs, des données indépendantes, des statistiques non issues des services des compagnies assurances, car les services de l'Etat ne sont, en général, informés que par les assureurs. » Des informations biaisées, donc.

Actions de groupe à prévoir

Familles de France, fort de son poids et de sa représentativité auprès des consommateurs, n'hésitera pas à employer la manière forte pour faire respecter leurs droits, à en croire Thierry Vidor. « *Il est capital que nous nous engagions pour porter les combats des professionnels lorsqu'ils touchent à ce point les consommateurs, et nous allons mettre notre réseau au service des réparateurs*, précise le directeur général. *Nous avons des moyens, des outils et l'opportunité d'actions de groupes en dernier recours.* » Des actions de groupe qui ne peuvent être portées que par des consommateurs par l'entremise d'associations de défense des consommateurs.

Mais rien n'empêche que celles-ci soient aussi favorables aux professionnels. « *Il faut être unis pour que les assureurs se contentent d'indemniser et cessent d'obliger les professionnels et les assurés à respecter leur logique financière* », conclut Thierry Vidor. Conscient de l'importance de nouer des relations intimes avec les consommateurs, le CNPA va bientôt mettre en place une commission consommation. « *Avec la LDDA et Familles de France, nous avons voulu trouver des passerelles et notre président national, Francis Bartholomé, a décidé de mettre en place cette commission* », confirme Yves Levailant.

« *Nous sommes engagés dans une action prospective*, précise Francis Bartholomé, présent pour la signature du partenariat. *Dans le cadre de cette action, nous allons mettre en place une commission consommation composée de représentants des différents métiers du CNPA ainsi que de représentants des consommateurs.* » LDDA et Familles de France devraient sans doute y siéger. Mais d'autres représentants des particuliers pourraient également l'intégrer. « *Nous avons des contacts soutenus avec d'autres associations de défense des consommateurs, et pas des moindres*, assure Thierry Vidor. *Si elles ne sont pas encore engagées autant que nous dans le combat pour le libre choix du réparateur et contre les pratiques anticoncurrentielles dans le secteur de la réparation automobile, nous travaillons à les informer sur le sujet.* » Le combat ne fait que commencer...