

## Libre choix/note de la Matmut (suite): la FNAA rappelle à l'ordre la Matmut et tous les assureurs

mardi, 18 février 2014

La FNAA vient de réagir violemment à la publication dans nos colonnes de la note de la Matmut voulant selon elle contourner le libre choix du réparateur (voir "[EXCLUSIF - Riposte au libre choix: les experts, otages des assureurs](#)"). Elle annonce qu'elle «*va mettre en place toutes les mesures et les actions nécessaires afin de faire comprendre à la Matmut la gravité [de ses] écrits*».

**EXCLUSIF - Riposte au libre choix: les experts, otages des assureurs**

Jeudi, 13 Février 2014 14:49

L'expert agréé, bras armé des assureurs pour contourner la loi Hamon ? C'est ce que préfigure une note envoyée par la Matmut et AMF Assurances aux cabinets d'expertise de leur réseau. Le texte les encourage, ni plus ni moins, à "oublier" le taux de main d'œuvre des réparateurs d'un même secteur pour les mettre en concurrence sur le coût de réparation global trop élevé en identifiant et en imposant une «moyenne arithmétique». Ceci pour favoriser leurs réparateurs : ceux au "vrai taux horaire" faible...

**FACTURATION DES PRESTATIONS A CÔTÉ NON CONCURRENTIEL**

1) PRÉAMBULE

Notre attention a été attirée sur les difficultés rencontrées avec certains établissements de véhicules à moteur de véhicules en panne de pièces détachées, notamment pour les réparateurs agréés. Ces derniers, agissant en tant que prestataires de services, ont un rôle à jouer dans le processus de réparation. Ils ne sont pas en concurrence avec les réparateurs agréés de véhicules à moteur de véhicules en panne de pièces détachées.

Le fait que certains coûts de prestations soient par de nos établissements ne soient absolument pas compétitifs vis-à-vis de ceux des réparateurs agréés de véhicules à moteur de véhicules en panne de pièces détachées, nous a conduit à réfléchir sur la manière de procéder. Nous avons constaté que certains de nos établissements de véhicules à moteur de véhicules en panne de pièces détachées, nous ont fait part de leur difficulté à trouver des pièces détachées de qualité et de prix compétitifs. Nous avons constaté que certains de nos établissements de véhicules à moteur de véhicules en panne de pièces détachées, nous ont fait part de leur difficulté à trouver des pièces détachées de qualité et de prix compétitifs.

2) PROFESSIONNEL DONT LE CODE APE EST CONFORME ET EN RELATION AVEC LE MONDE DE L'AUTOMOBILE ET COUSINS UN VOISIN

Lorsque les professionnels proposent des services de réparation, ils sont soumis à des règles de concurrence. Ces règles sont définies par le Code de Commerce et le Code de Consommation. Elles visent à protéger le consommateur et à garantir la qualité des services proposés.

Pour revoir notre article et les multiples réactions,

cliquez sur l'image

La récente révélation dans nos colonnes de [la note de la Matmut](#) baptisée «*facturation des prestations à coût non concurrentiel*» n'a pas tardé à faire réagir. Parmi les trois organisations professionnelles qui ont lutté pour obtenir le droit pour le consommateur de choisir librement son réparateur (CNPA, FFC-Réparateurs et FNAA, voir "[La bataille est gagnée... mais pas la guerre](#)"), La FNAA vient de tirer la première : dans un communiqué officiel, elle accuse la mutuelle de vouloir ainsi «*mettre à mal le nouveau texte de loi instaurant le libre choix du réparateur par le consommateur*».

Que cherche à imposer cette note de la Matmut aux experts ? Pour éviter que les carrossiers n'aient tendance, de son point de vue d'assureur, à tenter de revaloriser le montant d'une réparation, la mutuelle demande à "ses" experts de rechercher le meilleur coût de réparation en réalisant dorénavant la «*moyenne arithmétique*» de plusieurs devis de réparation-collision recueillis auprès de «*trois (au moins) autres réparateurs de la place*».

Comment se constituera ce panel comparatif ? *«A la va-vite et sur des critères imprécis»*, dénonce Jean-Paul Veyrac, le nouveau président de la branche carrosserie de la FNAA, qui ne décolère pas de voir la mutuelle mettre à mal le libre choix du réparateur par le consommateur avant même que la loi obtenue de haute lutte ne soit mise en place. Dans son communiqué, il souligne ainsi que *«la comparaison avec au moins 3 réparateurs se fera, telle que définie dans la note, dans l'urgence, selon un cahier des charges imprécis»*.

Puis il s'insurge en précisant, citant des extraits de la dite note, que *«pour tout critère, la MATMUT demande de comparer des réparateurs "disposant juste (si possible, vraiment au plus juste) d'une structure et/ou d'équipements comparables" et ce, "si possible, dans les 24 heures suivant l'examen du véhicule"»*. Même si les experts se voient promettre, pour un tel effort, *«1 fois et demi»* le tarif habituel d'une mission d'expertise, ils risquent évidemment de se sentir obligés d'aller au plus simple, c'est-à-dire à l'évaluation la plus "acceptable" par leurs donneurs d'ordres...

### **Le taux horaire en ligne de mire**

La FNAA dénonce ensuite les effets qu'elle considère comme inévitablement induits par une telle approche : *«La réparation d'un sinistre inclut quatre composantes-clés : les pièces à réparer et/ou à remplacer, la peinture, le temps passé et le taux horaire de main d'œuvre»*, rappelle le communiqué ; *«Or, les prix des pièces et les temps de réparation étant comparables (prix et temps barémés d'origine constructeurs), ce calcul revient à juger la seule variable qui subsiste, à savoir le taux horaire»*.

Autre reproche de la FNAA : la prise en otage des experts, eux-mêmes chargés de prendre en otage l'automobiliste. *«En imposant aux experts de prendre le consommateur final à témoin de ces calculs comparatifs et ce, dans ces conditions insupportablement approximatives, la FNAA considère que la Matmut montre ainsi qu'elle souhaite surtout déployer une évidente stratégie destinée à contrecarrer l'esprit et l'objectif de la "loi Hamon" qui vient d'instaurer le libre choix du réparateur par le consommateur.»*

### **Ton menaçant**

Forte de sa démonstration, la FNAA se montre alors clairement menaçante. Elle annonce qu'elle *«va mettre en place toutes les mesures et les actions nécessaires afin de faire comprendre à la Matmut la gravité des écrits qui mettent en péril la profession des carrossiers»*. Sans oublier de souligner que l'ensemble de la note met *«au grand jour la privation d'indépendance des experts»*.

En conclusion, elle élargit sa promesse à l'ensemble des compagnies et mutuelles qui pourraient *«être tentées d'appliquer de telles procédures : le libre choix du réparateur, pour lequel elle se bat depuis 2008, doit pouvoir pleinement s'appliquer, comme le législateur l'a clairement souhaité dans la forme et dans l'esprit»*.

### **Les autres fédérations ont réagi**

Si elle était la première à réagir officiellement hier, la FNAA n'est pas longtemps restée seule à partir ainsi en campagne contre cette note de la Matmut. Yves Levailant, le président de la branche Carrosserie du CNPA, prenait une première position dans nos colonnes contre ce document *«en tant que carrossier et élu patronal»* (voir [le témoignage n°18](#) sous notre article du 13 février). Dans la foulée, il nous annonçait avoir mobilisé ses équipes pour travailler *«en priorité absolue»* sur ce sujet afin de *«prendre à témoin les pouvoirs publics de ces dérives inqualifiables»*. Le résultat ne s'est pas fait attendre : il a pris la forme d'une [lettre ouverte du CNPA à la Matmut/AMF... et aux experts](#).

On trouvait évidemment la même détermination chez Patrick Nardou, le président de la FFC-Réparateurs qui lui aussi nous a fait parvenir un communiqué dénonçant la stratégie de la Matmut et [le risque de la voir ainsi générer une réparation "low cost"](#). «*C'était prévisible*», déplore-t-il ; «*plus que jamais, les réparateurs doivent rester unis pour défendre le nouveau droit du libre choix et déjouer le piège de la division*» qu'il identifie comme probablement le plus dangereux dans cette note demandant de comparer, donc diviser, les carrossiers d'un même secteur.

Et Patrick Nardou d'appeler de ses vœux, comme Serge Valet le faisait en passant le flambeau à J.-P. Veyrac (voir «[FNAA : passage de témoin à la branche carrosserie](#)»), «*la nécessaire réactivation de l'intersyndicale*» entre la FFC, la FNAA et le CNPA. Les assureurs vont finir par faire l'union sacrée entre les fédérations. Et qui sait, peut-être même entre les fédérations et les experts indépendants. Car ces derniers aussi se disent particulièrement choqués d'avoir à devenir ainsi les "gardes chiourmes" obligés de la rentabilité des assureurs. Nous attendons maintenant la réaction de leur fédération, l'ANEA...

***A voir aussi à propos de notre article [EXCLUSIF - Riposte au libre choix: les experts, otages des assureurs](#):***

- [1. Libre choix/note de la Matmut \(suite\): la FFC dénonce les risques de réparation «low cost»](#)
- [2. Libre choix/note de la Matmut \(suite\): la lettre ouverte du CNPA à la Matmut/AMF... et aux experts](#)