



Fédération Française de Carrosserie  
Industries et Services

Réparateurs

## « LIBRE CHOIX DU REPARATEUR »

**Partenariat Familles de France, La Ligue Des Droits de l'Assuré  
et FFC Réparateurs**

# DOSSIER DE PRESSE

« SAUVONS LA LIBERTE DE CHOIX DU CONSOMMATEUR »

22 Octobre 2014

### **Contacts**

#### **Familles de France**

Thierry Vidor – Directeur Général - 06 64 31 98 68 – [thierry.vidor@familles-de-france.org](mailto:thierry.vidor@familles-de-france.org)

#### **Ligue des Droits de l'Assuré**

Jean louis Legros – Président - 06.38.39.60.05 – [jl.legros@orange.fr](mailto:jl.legros@orange.fr)

#### **FFC Réparateurs**

Laurence Benahmed – 06 14 15 10 35 - Responsable Communication – [laurence.benahmed@ffc-carrosserie.org](mailto:laurence.benahmed@ffc-carrosserie.org)

## POURQUOI LE PARTENARIAT

Familles de France (FdeF) et la Ligue Des Droits de l'Assuré (LDDA) sont deux associations de consommateurs qui informent et défendent les droits et intérêts de leurs adhérents, et, d'une façon plus générale, l'ensemble des consommateurs.

La FFC Réparateurs est une organisation professionnelle représentant les carrossiers réparateurs.

Ces trois associations ont signé un accord de partenariat avec pour objectif la défense des intérêts des Assurés-consommateurs et des professionnels du monde de l'automobile notamment les carrossiers réparateurs.

### **RAPPEL**

La loi n° 2014-344 du 17 mars 2014 article 63 (V), dite loi Hamon précise en cet article « ...la faculté pour l'assuré, en cas de dommage garanti par le contrat, de choisir le réparateur professionnel auquel il souhaite recourir ».

Cette opportunité est fondamentale et nous ne devons pas la laisser passer sans réagir. Sinon, les assureurs poursuivront leur mainmise sur l'ensemble de la chaîne de l'indemnisation et la réparation.

### **CONSTAT ACTUEL**

Depuis la promulgation de cette loi, on observe sur le terrain qu'un grand nombre de compagnies d'assurances (sociétés et mutuelles, et non des moindres) persistent dans leurs errements du passé, continuant par divers moyens à diriger l'assuré vers leurs réseaux de réparateurs agréés, ou, encore mieux, en exerçant des moyens de pression sur la chaîne des professionnels intervenant dans le processus de traitement du dossier du sinistre.

Le journal *Après-Vente Auto* a recensé dans ses colonnes ces nombreuses manœuvres dilatoires depuis plusieurs mois.

Ces diverses manœuvres et moyens d'intimidation entravent directement l'application de la loi, telle qu'elle s'inscrit désormais dans le Code de la Consommation et dans le Code des Assurances (article L. 211-5-1). Et, par voie de conséquence, elles maintiennent les réparateurs dans un système de dépendance financière tissé depuis de nombreuses années (remises en pied de factures, prestations complémentaires peu ou pas rémunérées) aboutissant chaque année à la disparition des plus faibles.

**Il est temps de réaffirmer et de mettre en œuvre cette LIBERTE DE CHOIX pour toutes les parties prenantes qui se veulent désormais indépendantes.**

### **ACTION**

En créant l'**association GCA2R** (Groupe Conseil Auto-Réparation Responsable), nous voulons :

1. Assurer la liberté du consommateur à choisir son réparateur par l'application stricte de la Loi Hamon
2. Sauver les carrossiers-réparateurs qui se veulent indépendants.

En exigeant le respect des dispositions de la nouvelle loi : article 63 codifié L.211-5-1 dans le code des assurances, afin de mettre un terme à la mainmise des assureurs sur l'ensemble de la chaîne de l'indemnisation et de la réparation.

## **LES TROIS MISSIONS D'INTERET PUBLIC DE L'ASSOCIATION GCA2R**

### ***POUR LE CONSOMMATEUR***

#### **« Sauver sa liberté de choix »**

Par l'application des dispositions de la Loi HAMON : qui « redonne » à l'assuré la liberté de choix du réparateur. Il s'agit d'informer le plus largement possible l'ensemble des assurés-consommateurs de leur droit à choisir en toute liberté leur réparateur. Un réparateur proche et en qui ils ont confiance.

Le GCA2R a pour objectif de devenir l'axe majeur de la défense du consommateur et notamment des familles, personnes âgées et à mobilité réduite qui risquent de se trouver éloignées du garage agréé par l'assureur alors qu'un réparateur connu d'eux se situe à leur porte. Ce problème est crucial dans les zones rurales et suburbaines.

### ***POUR LE REPARATEUR***

#### **« Continuer à être un technicien de la réparation carrosserie et à être un chef d'entreprise»**

Il est vrai que les carrossiers réparateurs connaissent aujourd'hui des difficultés. Les raisons de ces difficultés sont nombreuses mais elles résultent pour l'essentiel de l'organisation du marché de la carrosserie réparation, marché dont un des acteurs, l'assureur, jouit d'un rôle beaucoup trop important. Prescripteur aujourd'hui incontournable sur ce marché, il organise ce dernier en fonction de ses seuls intérêts. Le droit au libre choix du réparateur réaffirmé par la loi Hamon du 17 mars 2014, est l'occasion pour les réparateurs d'être à nouveau au sens plein du terme des chefs d'entreprise offrant aux assurés devenus de véritables clients des prestations spécifiques et donc concurrentielles. C'est le retour sur un marché figé et sclérosé d'une concurrence saine et réfléchie au plus grand bénéfice d'acteurs qui jusqu'à présent étaient plus des sujets qu'autre chose.

### ***POUR LES POUVOIRS PUBLICS***

#### **« Sauvegarder l'application de la Loi »**

Les Pouvoirs Publics ont mis en place des mesures en faveur des consommateurs, il est de notre responsabilité de les faire respecter et appliquer. Le GCA2R devient de fait un partenaire qui s'engage dans une action citoyenne aux cotés de l'Etat.

Cette action est double car elle contribue dans le même temps à soutenir les efforts des Pouvoirs Publics en faveur des personnes âgées, des personnes handicapées et à mobilité réduite.

## **LES MOYENS D'ACTION**

### ***DEVELOPPER LE GCA2R***

Le Groupe Conseil Auto-Réparation Responsable est une association loi 1901 à but non lucratif constituée à l'initiative de Familles de France et de la Ligue des Droits de l'Assuré et en partenariat avec la Fédération Française de la Carrosserie réparateurs (FFC réparateurs). Son objectif, outre la défense des droits des consommateurs, est de :

« Fédérer en réseau les professionnels du secteur de l'automobile, notamment les carrossiers-réparateurs, réparateurs, experts en automobile, qui se veulent indépendants, en vue de la défense de leurs intérêts et du développement de leurs activités. Et notamment pour l'application de la Loi n° 2014-344 du 17 mars 2014 relative à la Consommation... »

## **METTRE EN ŒUVRE LA CHARTE DU GCA2R**

Le GCA2R a développé une Charte, un Cahier des charges, un dépliant « confiance PRO », une procédure de recours direct par cession de créance auprès de l'assureur, une enseigne nationale GCA2R et des relais auprès de pouvoirs publics et compagnies d'assurances.

Un site internet spécifique a été créé : « GCA2R » consultable sur GOOGLE GCA2R et sur LDDA.NET  
Il permet au professionnel de disposer du processus et de tous les documents qui lui sont nécessaires pour s'inscrire et faire partie du réseau créé.

## **ADHERER AU GCA2R**

Il est simple : un engagement entièrement libre à respecter les clauses du cahier des charges qui est le socle de la Charte, à se comporter en bon professionnel, à fournir un travail de qualité dans le respect des règles de la profession.

Aucune charge, ni conditions contraignantes dépassant les règles habituelles de loyauté vis-à-vis du client et des prestations qui incombent normalement au professionnel, ne sont requises.

### **Pour devenir membre du réseau**

- Remplir le bulletin d'adhésion en ligne sur le site actuel de la Ligue Des Droits de l'Assuré (Idda.net) et le signer
- Justifier de son enregistrement au registre du commerce ou de l'artisanat (document à joindre au bulletin d'adhésion)
- Signer et respecter la Charte ainsi que le cahier des charges qui sont en ligne sur le site (Idda.net)
- Diffuser auprès des clients le dépliant « Confiance Pro » dès sa réception à la suite de l'inscription
- Régler la cotisation annuelle
- Participer à la réunion annuelle régionale, d'information et d'animation, lorsqu'elle est organisée et programmée

## **LA SPECIFICITE DU GCA2R VIS A VIS DES COMPAGNIES D'ASSURANCES :**

Le système que nous mettons en place respecte et ne change en rien au processus de traitement des dossiers par les assureurs.

Notre mode de fonctionnement s'inscrit dans le cadre des accords inter-sociétés existant entre les compagnies d'assurances. Nos préconisations « le recours direct par cession de créance dans un processus à l'amiable » faciliteront le traitement des dossiers par l'ensemble des parties : assuré, assureur, carrossier réparateur. Ce sera un gain de temps appréciable pour tous, tant au niveau temporel que financier ... le temps c'est de l'argent... dit le proverbe. Chacun va y retrouver son compte.

**Nous demandons expressément de mettre en œuvre cette nouvelle procédure du « règlement direct par cession de créance à l'amiable ».**

Nous éviterons ainsi des procédures juridiques lourdes et onéreuses pour toutes les parties.

Le mode de fonctionnement devient dès lors très simple : L'assuré qui est victime d'un accident matériel choisit librement son réparateur, se présente chez lui et constitue son dossier suivant la procédure proposée dans le cahier des charges.

## **Enfin, aider les assureurs à retrouver leur vocation première**

Notre démarche n'est pas dirigée contre les Compagnies d'assurances, bien au contraire, elle se veut constructive dans le sens où elle est destinée d'une part à aider les assureurs à respecter la loi et les efforts des pouvoirs publics, et, d'autre part à retrouver leur vocation première, à savoir : assurer le juste risque dans le respect de la loi (code des assurances) et, pour les mutuelles, redécouvrir leurs racines et leur responsabilité réelle vis-à-vis des mutualistes

N'oublions pas la devise de la LDDA : « L'assurance est une mutualité dont l'assureur n'est que le gestionnaire »

## **CONCLUSION**

Diffuser l'information auprès des assurés consommateur de leur droit à choisir librement leur carrossier réparateurs et pour atteindre cet objectif, informer de l'existence du partenariat entre Familles de France, la Ligue des Droits de l'Assuré et la FFC Réparateurs. Promouvoir le Groupe Conseil Auto Réparation Responsable (GCA2R) réunissant des réparateurs partageant cet esprit et offrant des prestations spécifiques de qualité et de proximité.

## ANNEXES

### Quelques données statistiques pour éclairer la situation

#### 1. Chiffres issus du bilan annuel de la Sécurité Routière :

Le nombre d'accidents corporels est en baisse constante depuis 1972, passant de 387.000 accidents corporels et 18.000 tués à 56.800 accidents corporels et 3.268 tués en 2013.

Le coût marchand de ces accidents suit la même courbe.

Estimation du coût des accidents matériels

année	Dossiers	Nombre de dossiers par accident	Nombre d'accidents	Nombre d'accidents corporels	Nombre d'accidents matériels	Coût unitaire en euros	Total en Md€
2000	4.035.000	1,72	2.345.930	121.223	2.224.707	5.500	12,2
2008	3.662.000	1,72	2.129.070	74.487	2.054.583	6.520	13,4
2009	3.710.000	1,72	2.156.977	72.315	2.084.662	6.526	13,6
2010	3.758.000	1,72	2.184.884	67.288	2.117.596	6.644	14,1
2011	3.494.940	1,72	2.031.942	65.024	1.966.918	6.783	13,3
2012	n.d	n.d	n.d	n.d	n.d	n.d	12,9

Commentaire : on constate une baisse constante des accidents corporels et matériels sur plus de 40 ans (ici on a retranscrit l'année 2000 et les cinq dernières années) et, par là-même, de l'ensemble des coûts, ce qui devrait concerner également les montants déboursés par les compagnies d'assurances.

#### 2. Chiffres issus des données des assurances :

Cotisations en milliards d'euros

libellé /années	2009	2010	2011	2012	2013	variation
Automobile	17,8	18,3	18,9	19,5	19,7	+ 1,1 %
Responsabilité civile générale	3,5	3,4	3,5	3,6	3,7	+ 0,1 %

Evolution des cotisations payées par les particuliers en milliards d'euros :

années	2008	2009	2010	2011	2012	2013
montant	25,9	26,4	27,4	28,5	29,8	30,6

Fréquences des sinistres responsabilités civile (données FFSA seules)  
 Variation en % des fréquences moyennes annuelles Responsabilité civile

années / libellés	Matériel	Corporel	Ensemble
2008	-4,9	-5,0	-4,9
2009	+2,0	-1,0	+1,6
2010	+0,5	-2,0	+0,1
2011	-7,2	-3,8	-6,7
2012	-1,6	-2,3	-1,7
2013	-2,5	-3,0	-2,7

Fréquences des sinistres dommages (données FFSA seules)  
 Variation en % des fréquences moyennes annuelles Dommages

années / libellés	Dommages tous véhicules
2008	-2,4
2009	+6,0
2010	+0,5
2011	-8,2
2012	-1,5
2013	-3,0