

CONSEIL DE LA CONCURRENCE

Avis n° 98-A-15 du 3 novembre 1998

relatif à une demande d'avis présentée par le Conseil national des professions de l'automobile sur les conventions d'agrément entre assureurs et réparateurs automobiles et certaines pratiques observées sur le marché de la réparation collision

Le Conseil de la concurrence (section III),

Vu la lettre enregistrée le 28 octobre 1996 sous le numéro A 200 par laquelle le Conseil national des professions de l'automobile a saisi le Conseil de la concurrence, sur le fondement de l'article 5 de l'ordonnance n° 86-1243 du 1^{er} décembre 1986, d'une demande d'avis sur les conventions d'agrément entre assureurs et réparateurs automobiles et certaines pratiques observées sur le marché de la réparation collision ;

Vu l'ordonnance n° 86-1243 du 1^{er} décembre 1986 modifiée, relative à la liberté des prix et de la concurrence, notamment son article 5, et le décret n° 86-1309 du 29 décembre 1986 modifié, pris pour son application ;

Le rapporteur, le rapporteur général et le commissaire du Gouvernement entendus, les représentants du Conseil national des professions de l'automobile entendus sur le fondement de l'article 25 de l'ordonnance ;

Est d'avis de répondre à la demande présentée dans le sens des observations qui suivent :

Par lettre enregistrée le 28 octobre 1996, le Conseil national des professions de l'automobile (C.N.P.A.) a, sur le fondement de l'article 5 de l'ordonnance n° 86-1243 du 1^{er} décembre 1986, sollicité l'avis du Conseil de la concurrence sur les conventions d'agrément entre assureurs et réparateurs automobiles ainsi que sur certaines pratiques annexes à ces conventions " *au regard des dispositions des articles 7 et éventuellement 8-2 de l'ordonnance* ".

Selon le CNPA, " l'agrément conditionne de plus en plus largement l'accès à la réparation collision, les réparateurs agréés s'assurant environ 45 % du chiffre d'affaires réalisé selon les dernières statistiques connues ".

En pratique, la plupart des réparateurs (carrossiers spécialisés, concessionnaires et agents de marque, mécaniciens réparateurs automobiles) effectuent des prestations de réparation collision. Cette activité a représenté en 1996 un chiffre d'affaires pièces et main-d'oeuvre d'environ 60 MDF dont 35 MDF hors bris de glaces, soit près de 51 % du chiffre d'affaires total de la réparation (118 MDF). Elle est financée à près de 70 % par les assureurs (en quasi totalité si l'on exclut les prestations liées aux bris de glaces).

La réparation collision est devenue une activité essentielle pour les réparateurs, notamment pour les concessionnaires et agents de marque qui y voient un moyen de limiter la baisse de fréquentation de leurs ateliers (baisse due au renouvellement accéléré du parc automobile intervenu au cours des dernières années, à l'espacement de la périodicité d'entretien des nouveaux véhicules et à la concurrence des centres d'intervention rapide pour le remplacement des pièces dites " d'usure "). Aussi les conventions d'agrément et, plus généralement, les relations entre réparateurs et assureurs constituent-elles un sujet particulièrement sensible pour les professionnels de la réparation automobile.

Après avoir défini l'objet des agréments et les caractéristiques des conventions s'y rapportant (I), puis exposé les questions posées par le CNPA (II), le présent avis s'attachera à répondre auxdites questions (III), étant rappelé qu'il n'appartient pas au Conseil de la concurrence, saisi d'une demande d'avis sur le fondement de l'article 5 de l'ordonnance précitée, de qualifier les pratiques de tel ou tel opérateur au regard des dispositions des articles 7 ou 8 de ladite ordonnance. Seules une saisine contentieuse et la mise en œuvre de la procédure pleinement contradictoire prévue par le titre III de l'ordonnance sont de nature à conduire à une appréciation de la licéité de la pratique considérée au regard des dispositions prohibant les ententes illicites ou les abus de position dominante ou de dépendance économique.

I. - L'objet des agréments et les caractéristiques des conventions s'y rapportant

A. - L'OBJET DES AGRÉMENTS :

Jusqu'au milieu des années 1960, les assureurs n'intervenaient pas dans le choix des réparateurs. L'automobiliste s'adressait à un prestataire de son choix (généralement celui qui avait effectué le remorquage du véhicule ou qui était le plus proche de son domicile) et l'expert mandaté par la société d'assurances définissait contradictoirement avec le réparateur choisi par l'assuré les modalités techniques de remise en état. Le prestataire était payé par l'automobiliste, le plus souvent après que celui-ci eût été indemnisé par sa compagnie.

En 1965, la Mutuelle assurance des instituteurs de France (MAIF), constatant, d'une part, que l'obligation de résultat qui incombe à tout réparateur ne suffisait pas toujours à garantir la parfaite remise en état des véhicules et, d'autre part, que ses sociétaires étaient parfois désorientés devant le choix de leur prestataire, a souhaité orienter ces derniers vers les réparateurs les plus à même d'effectuer des prestations de qualité. Elle a donc décidé d'agréer des professionnels sélectionnés en fonction de leur compétence et de leur honorabilité, les prestataires retenus devant bénéficier de la procédure de règlement direct. Ainsi, les assurés qui s'adresseraient à eux bénéficieraient du système dit du " tiers payant ". Après une première expérience à Paris puis dans les départements limitrophes, la MAIF a décidé d'étendre le système de l'agrément aux départements de province.

Au milieu des années 1970, les autres mutuelles ont décidé de créer leurs propres réseaux de réparateurs agréés. Elles seront suivies quelques années plus tard par la plupart des compagnies traditionnelles.

Selon le représentant du Groupement des entreprises mutuelles d'assurances (GEMA), les mutuelles avaient

pour seul objectif de rendre un service supplémentaire à leurs sociétaires tout en réduisant les risques assurés, la qualité des prestations influant directement sur la sécurité des véhicules et donc sur leur sinistralité potentielle. Les mutuelles étaient alors peu soucieuses des tarifs pratiqués par les réparateurs agréés, ceux-ci faisant l'objet d'un encadrement réglementaire

(1)

Lors de la libération des prix de la réparation automobile intervenue le 1^{er} janvier 1987, les assureurs se sont efforcés de limiter la dérive des tarifs horaires de réparation. Dès lors, les conditions tarifaires pratiquées par les professionnels sont devenues un élément essentiel de leur agrément. Par la suite, les assureurs ont d'autant plus veillé à maîtriser les coûts de la réparation collision qu'ils se sont eux-mêmes livrés à une concurrence accrue. Ils se sont donc efforcés de limiter leurs coûts d'exploitation et de distribution, mais surtout les charges résultant des sinistres.

B. - LES CARACTÉRISTIQUES DES CONVENTIONS D'AGRÉMENT :

Les conventions d'agrément sont des contrats de droit privé dont les clauses sont préalablement définies par les sociétés d'assurances. Aussi constituent-elles des contrats d'adhésion, au même titre qu'un contrat de prêt ou d'assurance. Ces conventions sont propres à chaque société mais elles varient peu d'une compagnie à une autre, les engagements qu'elles comportent étant voisins sinon identiques.

La plupart de ces conventions sont conclues pour une durée indéterminée, les autres étant conclues pour une période donnée puis renouvelables périodiquement par tacite reconduction. Dans la majorité des cas, elles peuvent être dénoncées à tout moment par les deux parties, moyennant le respect d'un délai de préavis (entre un et trois mois).

Lesdites conventions peuvent le cas échéant s'inscrire dans le cadre d'un protocole général conclu entre une société d'assurances et un constructeur ou importateur automobile, ce document étant généralement co-signé par le groupement de concessionnaires de ce même constructeur ou importateur. Dans la majorité des cas, les signataires se bornent à définir les principes d'une collaboration en vue de faciliter la conclusion de conventions d'agrément par les concessionnaires concernés, ledit protocole renvoyant pour le reste au contenu même des conventions.

Les engagements respectifs du réparateur et de l'assureur peuvent être résumés comme suit :

- En ce qui concerne le réparateur : celui-ci s'engage à respecter les temps déterminés contradictoirement avec l'expert (ceux-ci étant établis à partir de barèmes indicatifs tels que ceux élaborés par les constructeurs), ainsi que la méthode de remise en état préconisée par ledit expert (ex : redressage ou remplacement des pièces) et, d'une manière générale, à effectuer les réparations selon les règles de l'art. Outre ces dispositions, qui se bornent pour l'essentiel à reprendre les règles et pratiques en vigueur dans la profession, le réparateur s'engage à pratiquer des conditions tarifaires déterminées (cf. infra), à réparer rapidement le véhicule et, dans la plupart des cas, à offrir des

services annexes à l'assuré (ex. : mise à disposition d'une voiture de remplacement).

- En ce qui concerne l'assureur : celui-ci s'engage à régler directement le prestataire dans un délai relativement court (entre quinze et trente jours à compter de l'envoi de la facture et de documents annexes tels que le bon de prise en charge et le double du rapport d'expertise).

Les conventions d'agrément ne comportant aucune clause d'exclusivité, les professionnels agréés le sont généralement par plusieurs sociétés d'assurances. Selon les représentants de compagnies entendus au cours de l'instruction, les réparateurs agréés bénéficieraient en moyenne de trois agréments.

II. - Les questions posées par le CNPA

Selon le CNPA, les conventions d'agrément "*suscitent deux séries de questions principales*", les premières portant sur l'accès au marché de la réparation collision, les secondes portant sur l'incidence des conditions tarifaires définies par ces conventions sur les prix des réparations. A ces questions, s'ajoutent celles relatives aux pratiques "*annexes*" des assureurs (ex : traitement différencié des assurés suivant qu'ils s'adressent ou non à un prestataire agréé, menaces de retrait d'agrément faites aux réparateurs pratiquant certaines conditions de facturation...).

En ce qui concerne l'accès au marché de la réparation collision :

Le CNPA, se fondant sur le fait que " tous les assureurs recourent à ce type de convention et ne font bénéficier les assurés du système du tiers payant que s'ils s'adressent à des réparateurs agréés ", précise que l'agrément conditionne de plus en plus l'accès au marché de la réparation collision.

Aussi pose-t-il la question suivante :

" Dans ces conditions, peut-on admettre qu'un assureur refuse d'agréer un nouveau réparateur sur une zone géographique donnée, au seul motif que le nombre des réparateurs qu'il y a déjà agréés est suffisant, à ses yeux, par rapport au volume d'activité représenté par ses assurés ? ".

En ce qui concerne les conditions tarifaires définies par les conventions d'agrément et leurs incidences sur les prix des réparations :

Le CNPA, après avoir rappelé que toutes les conventions d'agrément prévoient l'engagement du réparateur de consentir à l'assureur des conditions tarifaires préférentielles et que celles-ci constituent une condition essentielle de l'agrément, précise que les taux horaires fixés dans ce cadre servent "*de "référence" aux experts, notamment ceux regroupés au sein du Bureau Commun Automobile, qui s'en prévalent pour imposer la pratique de taux similaires à des réparateurs non agréés, ou pour dissuader les assurés de s'adresser à eux (au risque de conserver à leur charge l'écart entre le prix estimé "compétitif" et celui pratiqué par le réparateur non agréé spontanément sollicité par l'assuré dans l'exercice de son libre choix)*".

Selon le CNPA, une telle pratique peut avoir pour effet d'uniformiser, au sein d'une même zone géographique, les coûts de la réparation automobile entre les professionnels agréés voire, compte tenu du rôle

joué par certains experts, entre les prestataires agréés et ceux qui ne le sont pas. Cette organisation ajoute que " cet effet, à tout le moins potentiel, doit être considéré avec d'autant plus d'attention que les entreprises ayant vocation à intervenir sur le marché de la réparation collision sont très diverses et ont donc des coûts de revient sensiblement différents et qu'elles opèrent sur des marchés locaux souvent très étroits ".

En ce qui concerne les pratiques annexes auxdites conventions :

Le CNPA précise que les agréments servent de point d'appui à des pratiques des assureurs telles que :

- une réduction de franchise accordée " *a priori* " à l'assuré dans l'hypothèse où il confie la réparation de son véhicule à un professionnel agréé, quelles que soient les conditions tarifaires pratiquées par les réparateurs non agréés,
- le refus de prise en garantie (par transfert de police d'assurance) des véhicules prêtés par des réparateurs non agréés à des assurés en remplacement de leurs véhicules accidentés,
- une intervention directe auprès des assurés pour les inciter à retirer leurs véhicules accidentés confiés à des réparateurs non agréés afin de les transférer dans des établissements agréés,
- des menaces de retrait d'agrément à l'intention de professionnels de l'automobile proposant, en relation avec des cabinets de courtiers, des produits d'assurances à des clients acheteurs de véhicules,
- une interdiction faite aux réparateurs agréés de pratiquer l'affacturage sur les factures correspondant à des réparations prises en charge dans le cadre des conventions d'agrément.

Le CNPA pose la question suivante :

" Ces pratiques peuvent-elles être considérées comme ayant pour objet ou pour effet de limiter la concurrence :

- soit en limitant l'accès des réparateurs agréés au marché de la réparation collision,
- soit en limitant le libre exercice de la concurrence par d'autres opérateurs ? ".

III. - Analyse des questions posées

En ce qui concerne l'accès au marché de la réparation collision :

Selon le CNPA, les réparateurs qui souhaitent obtenir un agrément se voient parfois opposer un refus par l'assureur auquel ils s'adressent au motif que celui-ci a déjà agréé suffisamment de prestataires dans la zone géographique concernée. Deux courriers émanant de mutuelles et joints à la lettre de saisine font état de refus d'agréments pour ce motif.

Il convient donc de déterminer si un assureur est tenu d'agréer tout réparateur répondant ou prétendant répondre aux conditions de compétence, de sérieux, d'honorabilité et de respect des normes tarifaires requises par cet assureur, quel que soit le volume des réparations que ce réparateur est en mesure d'effectuer sur des véhicules assurés par cet assureur.

Il convient, en premier lieu, de rappeler que, d'une manière générale, la procédure de l'agrément en elle-même n'est contraire ni aux principes de la concurrence, ni au fonctionnement concurrentiel des marchés. Au cas d'espèce, il convient d'observer que les assureurs sont tenus vis-à-vis des assurés à une obligation de résultat, à savoir la " remise en état avant sinistre " du véhicule endommagé, que, pour une part importante des réparations, le demandeur -le propriétaire du véhicule endommagé- ne supporte pas directement le coût de la réparation et par conséquent est peu sensible -voire insensible- au prix qui lui est facturé, que dès lors il est légitime que les assureurs s'efforcent d'orienter les assurés vers les réparateurs qu'ils estiment les plus aptes à offrir le meilleur rapport qualité-prix.

Dans cette perspective, le rapport défini contractuellement entre, d'une part, les exigences de qualité et la réduction tarifaire consentie par le réparateur et, d'autre part, le volume de réparations qu'il peut espérer effectuer -qui peut s'analyser comme une remise de quantité- s'inscrit dans le cadre de relations commerciales normales et n'est pas en lui-même de nature à entraver le fonctionnement concurrentiel du marché.

Dans ces conditions, il peut être admis qu'un assureur retienne, parmi les critères de délivrance d'un agrément, le nombre ou le volume de réparations qu'un réparateur est susceptible d'effectuer et, qu'en conséquence, il limite pour ce motif le nombre des agréments qu'il délivre.

Il est en effet vraisemblable qu'une augmentation du nombre des agréments qui seraient consentis par un assureur, sans tenir compte du volume des réparations susceptibles d'être effectuées par chacun des réparateurs agréés, aurait pour conséquence une rupture de l'équilibre de la convention, les réparateurs ne trouvant plus dans le volume des réparations effectuées une contrepartie suffisante aux conditions tarifaires qu'ils consentent aux assureurs et aux autres obligations qui leur sont imposées et pourrait en définitive conduire à une détérioration du rapport qualité prix des prestations au détriment des assurés et des assureurs.

En second lieu, les agréments délivrés par les assureurs ont une validité limitée dans le temps et en général peuvent être à tout moment dénoncés par l'une ou l'autre des parties. D'autre part le marché de l'assurance collision est un marché fluide, sur lequel sont présents un nombre relativement élevé d'assureurs et aucun d'entre eux n'y occupe une position dominante.

En troisième lieu, les conséquences effectives de l'agrément sur l'activité et l'accès au marché des réparateurs non agréés paraissent limitées. En effet, comme l'a indiqué le CNPA dans sa note de présentation accompagnant la demande d'avis : "*Les réparateurs agréés s'assurent environ 45 % du chiffre d'affaires de la réparation collision selon les dernières statistiques connues*". Les prestataires non agréés représentent donc plus de 50 % de ce marché, alors même que la quasi totalité des assureurs recourent aux conventions d'agrément, à l'exception notable de la Mutuelle assurance artisanale de France (MAAF) et de la Mutuelle d'assurance des professions alimentaires (MAPA).

L'explication de cette situation résiderait dans le comportement des assurés qui, bien qu'informés par leurs compagnies des avantages que présente le recours à un réparateur agréé, notamment en ce qui concerne le système du " tiers payant ", continuent à faire largement appel à d'autres prestataires, notamment en raison de la pratique fréquente des réparateurs non agréés de ne réclamer le paiement de leurs factures aux assurés qu'après que ceux-ci aient été dédommagés par leur compagnie. Selon le représentant du GEMA, le taux de

recours à des réparateurs agréés est de 40 % à 70 % suivant les mutuelles et cette différence tiendrait moins au comportement desdites mutuelles qu'aux attentes de leurs sociétaires. Ainsi, les sociétaires de la MAIF seraient plus sensibles aux préconisations de leur mutuelle que les sociétaires de mutuelles de commerçants et d'artisans, qui préféreraient s'adresser à des prestataires de leur choix. De même, les assurés situés dans de grandes agglomérations s'adresseraient davantage à des professionnels agréés que les assurés situés en zone rurale et qui, de ce fait, sont plus à même de connaître personnellement un réparateur.

Ainsi, si l'agrément procure aux réparateurs qui en bénéficient un certain nombre d'avantages concurrentiels, notamment la procédure du tiers payant, ces avantages ont pour contrepartie des obligations et la comparaison entre la situation des réparateurs agréés et celle des réparateurs non agréés requiert la prise en considération de l'ensemble de leurs charges et de leurs obligations respectives et de l'équilibre du marché qui en résulte.

En définitive ni l'analyse des conventions au regard des principes de la concurrence, ni l'état actuel du marché tel qu'il ressort des informations fournies par le CNPA ne conduisent à mettre en évidence des clauses contractuelles qui seraient de nature à limiter artificiellement l'accès au marché de la réparation collision.

En ce qui concerne les conditions tarifaires définies par les conventions d'agrément et leurs incidences sur les prix des réparations :

D'après le CNPA, les conditions tarifaires définies par lesdites conventions peuvent avoir pour effet d'uniformiser les coûts des réparations dans une même zone géographique pour deux raisons, la première tenant au fait que " toutes les conventions d'agrément prévoient l'engagement du réparateur agréé de consentir des conditions tarifaires préférentielles ", la seconde étant liée au comportement des experts qui se prévaudraient de la moyenne des taux horaires fixés dans le cadre des conventions d'agrément pour " imposer la pratique de taux similaires à des réparateurs non agréés ".

Le Conseil rappelle tout d'abord que l'unicité des prix sur un marché ne constitue pas en elle-même l'indice d'un affaiblissement de la concurrence ou de l'existence de pratiques anticoncurrentielles et que, dans certaines conditions, elle peut au contraire être la conséquence du bon fonctionnement des mécanismes de formation des prix résultant notamment de l'abondance de l'offre et d'une parfaite information des demandeurs.

En l'espèce, le marché de la réparation collision est caractérisé par une forte asymétrie d'information qui s'exerce au détriment des demandeurs, d'autant plus que, dans la majorité des cas, le demandeur (l'assuré) ne supporte pas directement le coût de la réparation et n'est donc pas enclin à en discuter le prix. Par ailleurs, la plupart des constructeurs ont établi et publié des barèmes fixant les temps standards nécessaires pour l'exécution d'un certain nombre d'opérations sur les véhicules de leur marque et les assureurs peuvent se référer à ces barèmes pour calculer, sous le contrôle des experts, le coût des réparations effectuées sur les véhicules endommagés. Cette pratique, dont l'objet est d'assurer une maîtrise des coûts des réparations, a nécessairement pour conséquence de conduire à en uniformiser les coûts ; elle n'est pas en elle-même de nature à porter atteinte à la concurrence qui s'exerce entre les réparateurs.

Le problème soulevé par le CNPA étant lié à la fois aux conditions tarifaires demandées par les assureurs et au comportement des experts, il convient d'examiner successivement ces deux points.

a) Sur les conditions tarifaires demandées par les assureurs :

Les assureurs demandent en effet aux réparateurs agréés de leur accorder des conditions tarifaires préférentielles. Ainsi, certaines compagnies demandent à bénéficier d'un taux horaire minoré par rapport au tarif " public " du réparateur, alors que d'autres demandent l'application d'une remise périodique calculée en pourcentage du chiffre d'affaires apporté

(2)

, voire un " panaché " des deux types de remises.

Dans la mesure où ces mêmes assureurs se livrent à une concurrence accrue sur leur propre marché, ils veillent par ailleurs à ce que les conditions tarifaires qui leur sont accordées ne soient pas moins favorables que celles attribuées à leurs concurrents directs. Aussi certains ont-ils introduit dans leurs conventions une clause faisant obligation aux réparateurs agréés de les informer de toute modification de tarif effectuée au profit d'une autre société d'assurances et qui aurait pour conséquence de situer celui-ci à un niveau inférieur à celui pratiqué à leur égard. Aux termes de ces mêmes conventions, lesdits assureurs peuvent, sur simple demande, obtenir application de ce tarif préférentiel.

Un autre assureur ne demande pas seulement à bénéficier des mêmes conditions tarifaires que celles qui pourraient être accordées à ses concurrents. Il a, en effet, introduit dans ses conventions une clause prévoyant que les réparateurs agréés s'interdisent d'appliquer les conditions qui lui ont été consenties " *à une autre société d'assurances ne présentant pas les mêmes caractéristiques en termes de volume, de montant et de partenariat.* "

Prises en elles-mêmes, ces pratiques ne paraissent pas de nature à fausser le jeu de la concurrence sur le marché de la réparation collision. Toutefois, il ne peut être exclu que, dans certaines circonstances, de telles pratiques puissent être examinées au regard des dispositions du titre III de l'ordonnance du 1^{er} décembre 1986.

b) Sur le comportement des experts :

Les experts ont pour mission de définir les modalités de réparation et d'en évaluer le coût. Dans ce cadre, ils doivent veiller à ce que la remise en état du véhicule accidenté soit effectuée dans les règles de l'art, tout en veillant à ce que l'assureur ne paie pas plus que ce qui est strictement nécessaire à ladite remise en état. Or, pour apprécier le montant des réparations qui doivent être prises en charge par les assureurs, certains experts se réfèrent aux tarifs des professionnels situés dans la même zone géographique, comme en témoigne un courrier joint à la lettre de saisine et reproduit ci-après :

" Monsieur,

" Nous sommes conduits à devoir prendre contact avec vous à l'issue de l'examen du " véhicule dont références en marge.

" En effet, nous n'avons pu parvenir à un accord avec le réparateur qui en est " actuellement dépositaire sur les prix des travaux à effectuer pour réparer les " dommages imputables au sinistre.

" Pour évaluer ce prix, nous retenons un montant compétitif parmi ceux qui seraient " facturés par différents professionnels de notre région, pour une réparation de qualité " identique.

" Nous avons échangé nos éléments d'appréciation des coûts avec le réparateur " dépositaire du véhicule. Notre estimation s'avère être inférieure à celle calculée " sur la base des éléments qui nous ont été indiqués. Compte tenu des dommages " actuellement constatés, l'écart total entre nos estimations serait, sous toutes " réserves, d'environ 300 F TVA. comprise.

" Vous avez le libre choix du réparateur et c'est à vous qu'il appartient de donner " l'ordre de réparation ou de le confirmer.

" En l'état et sauf fait nouveau, le montant indiqué ci-dessus est toutefois susceptible " de rester à votre charge.

" Nous adressons le double de la présente à votre assureur et vous invitons à " prendre conseil auprès de lui avant de prendre toute décision. "

Les assurés n'ayant que peu d'incitation à faire jouer la concurrence par les prix entre les réparateurs, les experts sont parfois conduits à refuser la prise en charge des surcoûts résultant des tarifs à un réparateur non agréé par rapport aux tarifs des réparateurs agréés. Dans ce cas, l'assuré peut soit renoncer à s'adresser au réparateur non agréé qu'il a initialement choisi, soit maintenir son choix, mais supporter le surcoût de la réparation. Il en résulte une différence de situation entre les réparateurs selon qu'ils sont agréés ou non agréés, mais celle-ci ne présente en elle-même aucun caractère anticoncurrentiel dès lors qu'elle est fondée sur une appréciation objective des offres respectives des réparateurs en compétition.

En ce qui concerne les pratiques annexes aux conventions d'agrément :

Parmi les pratiques décrites au § II . 3, trois concernent le comportement des assureurs à l'égard des assurés, les deux autres concernant le comportement des assureurs à l'égard des réparateurs agréés.

a) Les pratiques concernant le comportement des assureurs à l'égard des assurés

- La réduction de franchise accordée, a priori, aux assurés dans l'hypothèse où ils confient la réparation de leur véhicule à un prestataire agréé :

Pour inciter les assurés à confier leur véhicule à des réparateurs agréés, certains assureurs leur proposent en effet des réductions de franchise, de même qu'ils les font bénéficier du règlement direct ou de la mise à

disposition d'un véhicule de remplacement. Ces réductions, qui sont déterminées soit forfaitairement soit en pourcentage de la franchise, sont généralement comprises entre 300 F et 800 F.

Les professionnels agréés ayant été sélectionnés notamment sur la base de critères techniques (qualification des personnels, performance des équipements) sont, aux yeux des assureurs, ceux qui présentent les meilleures garanties en termes de qualité des prestations. C'est pourquoi les assurés qui s'adressent à d'autres prestataires ne bénéficient pas de tels avantages, quand bien même les conditions tarifaires pratiquées par ces professionnels seraient plus favorables que celles pratiquées par les réparateurs agréés.

Le Conseil relève que l'assuré conserve le libre choix de son prestataire et que l'octroi de tels avantages, consentis à la fois dans l'intérêt de l'assureur et de l'assuré, n'apparaît pas de nature à porter atteinte à l'exercice de la concurrence sur le marché de la réparation collision.

- Le refus de prise en garantie (par transfert de police d'assurance) des véhicules prêtés par des réparateurs non agréés à des assurés en remplacement de leurs véhicules accidentés :

Les prestataires non agréés proposent parfois à leurs clients le prêt de véhicules de remplacement, à charge pour ces derniers de les assurer. Or, certaines compagnies refusent de prendre en charge l'assurance de ces véhicules par transfert de la police d'assurance de la voiture accidentée.

Les compagnies d'assurances ont fait valoir, sur ce point, que, dans la majorité des cas, les véhicules prêtés par les réparateurs étaient déjà assurés par ceux-ci mais que cette assurance ne comprenait pas de garantie tous risques. Or, certains professionnels demandent à leurs clients de prendre à leur charge cette garantie afin qu'ils puissent être indemnisés en cas d'accident engageant la responsabilité du conducteur. Les clients dont le contrat d'assurance prévoit la garantie tous risques demandent donc à leur compagnie de transférer provisoirement leur police d'assurance sur le véhicule prêté : ledit véhicule est alors assuré deux fois en ce qui concerne la responsabilité civile, ce qui peut être source de litiges en cas de sinistre.

S'il n'est pas exclu que cette pratique puisse dans certains cas influencer sur le choix du réparateur par l'assuré, elle résulte de la mise en œuvre des obligations et avantages liés à l'agrément et n'apparaît pas en elle-même de nature à porter atteinte à l'exercice de la concurrence sur le marché de la réparation collision, dès lors qu'elle préserve la liberté de choix de l'assuré.

- L'intervention directe auprès des assurés pour les inciter à retirer leurs véhicules accidentés confiés à des réparateurs non agréés afin de les transférer dans des établissements agréés :

Le CNPA a joint à sa lettre de saisine deux déclarations d'automobilistes précisant que leur mutuelle les aurait incités à retirer leur véhicule de l'établissement qu'ils avaient choisi pour le confier à un prestataire agréé. Deux courriers de réparateurs font également état de faits similaires. Les responsables des mutuelles concernées ont précisé qu'il s'agissait de pratiques isolées émanant de représentants locaux agissant de leur propre initiative, ce que tend à confirmer la teneur des déclarations et courriers précités.

En tout état de cause, ces pratiques individuelles, pour discutables qu'elles soient, ne pourraient être qualifiées sur le fondement du titre III de l'ordonnance du 1^{er} décembre 1986 que si elles résultaient soit

d'une entente entre assureurs et réparateurs agréés en vue d'exclure du marché les réparateurs non agréés, soit d'un abus de position dominante.

b) *Les pratiques concernant le comportement des assureurs à l'égard des réparateurs agréés*

- Les menaces de retrait d'agrément à l'intention de professionnels de l'automobile proposant, en relation avec des cabinets de courtiers, des produits d'assurances à des clients acheteurs de véhicules :

Le CNPA a joint à sa lettre de saisine copie d'un courrier adressé par une compagnie d'assurances à un réparateur agréé. Le représentant de cette compagnie fait savoir à ce professionnel que :

" Monsieur,

" J'ai été informé de l'installation d'un point de vente " assurance " dans vos " locaux.

" Je ne peux admettre une telle implantation apparaissant contraire aux intérêts de " la

(3)

et rendant de ce fait impossible le maintien de la convention qui nous lie.

" Je vous informe de notre décision de résilier la " convention individuelle " d'agrément d'une entreprise de réparation automobile " signée le

" Cette résiliation, conforme aux dispositions du dernier titre de cette convention, " interviendra le, soit un mois après la date d'envoi de la présente. "

Cette compagnie a ainsi considéré que le fait que le réparateur propose, par l'intermédiaire d'un cabinet de courtage, des produits d'assurances concurrents de ses propres produits était incompatible avec l'agrément qu'elle lui avait délivré. Aussi a-t-elle décidé de résilier la convention qui les liait, ce motif de résiliation étant prévu par ladite convention.

Une telle pratique, en tant qu'elle est de nature à restreindre l'accès au marché de la distribution des produits d'assurance automobile, pourrait le cas échéant être examinée au regard des dispositions du titre III de l'ordonnance du 1^{er} décembre 1986.

- L'interdiction faite aux réparateurs agréés de pratiquer l'affacturage sur les factures correspondant à des réparations prises en charge dans le cadre des conventions d'agrément :

Certains assureurs ont introduit dans leurs conventions une clause interdisant aux réparateurs agréés de céder leurs créances à un tiers. Ainsi, la convention établie par une mutuelle prévoit que, " *compte tenu de la régularité de règlement* " des factures présentées à ladite mutuelle et " *de leur automatisation de paiement à un bénéficiaire déterminé* ", le réparateur s'engage, d'une part, " *à ne pas utiliser la convention de*

mobilisation de créance consistant en une substitution de bénéficiaire soumis aux dispositions de la loi n° 81.1 du 2/01/1981, appelée bordereau Dailly " et, d'autre part, " à ne pas conclure de convention d'affacturage avec une société financière ou de crédit ".

Les assureurs interrogés sur ce point ont précisé que le système de règlement direct des prestataires agréés reposait sur une gestion informatisée qui, dans sa version la plus élaborée, permettait un paiement immédiat du réparateur. Les professionnels qui disposent d'un dispositif de télétransmission peuvent désormais transmettre leurs factures par ce canal. Celles-ci sont réceptionnées par un ordinateur central, lequel compare les informations reçues avec celles figurant sur le rapport d'expertise qui lui a été adressé par le même canal. Si ces deux types de données correspondent, un ordre de virement est automatiquement effectué. Or, ce mode de gestion s'accommode mal des cessions de créances, l'intervention d'un tiers en lieu et place du prestataire préalablement enregistré étant de nature à remettre en cause l'automatisation du système. Ces assureurs ont par ailleurs fait observer que, compte tenu de la régularité des règlements auxquels ils procèdent et des délais dans lesquels ceux-ci sont effectués et qui sont contractuellement de quinze à trente jours, mais souvent inférieurs dans les faits, le recours à l'affacturage n'est plus utilisé par les réparateurs.

Dès lors, cette clause, qui peut avoir pour effet de priver les réparateurs d'une source de financement organisée par la loi et qui introduit une restriction de concurrence sur le marché du crédit, apparaît d'autant moins justifiable que les assureurs eux-mêmes reconnaissent implicitement l'inutilité du recours à l'affacturage.

Délibéré, sur le rapport de M. Thierry Jallet, par Mme Hagelsteen, présidente, Mme Pasturel, vice-présidente, M. Cortesse, vice-président, Mme Boutard-Labarde, MM. Robin, Rocca, Sloan et Urbain, membres.

Le rapporteur général,

La présidente,

Marie Picard

Marie-Dominique Hagelsteen

(1) Pour mémoire, les prix de la réparation automobile ont été encadrés de 1976 à 1979, puis de 1982 à 1986.

(2) Ces remises, qui peuvent atteindre 5 % du chiffre d'affaires réalisé avec les assurés de la compagnie concernée, sont généralement calculées trimestriellement. Leur montant est alors imputé sur les premières factures du trimestre suivant.

(3) Le nom de cette compagnie a été occulté par le CNPA