

Destinataires : adhérents CNPA
Activité directe ou indirecte de
Dégrèlage / Débosselage sans peinture

Suresnes, le 1^{er} juillet 2018

Cher(e) adhérent (e), cher(e) collègue,

Les épisodes de grêle traversent en ce moment la France et continuent d'impacter notre territoire.

Nous sommes informés de pratiques, hélas désormais bien connues, consistant dans la mise en place, par certains assureurs, de « plateformes » d'expertises permettant de concentrer ensuite entre les mains de quelques grands opérateurs, les réparations de dégrèlage et ce faisant, barrant l'accès au marché à d'autres entreprises de dégrèlage, souvent des TPE.

Que vous soyez dégrèleur vous-même ou que vous sous-traitiez ces prestations en votre qualité de carrossiers, agent de marque, concessionnaire ou MRA, le CNPA attire votre attention sur plusieurs points et **vous donne tous les outils nécessaires à la sauvegarde de votre activité, si vous estimez faire l'objet, notamment, d'une concurrence déloyale pouvant aller jusqu'au détournement de clientèle.**

En effet, pour mieux vous défendre, vous accompagner et vous aider efficacement à faire valoir vos droits à l'accès équitable au marché, cœur de notre combat au CNPA, nous vous devons une parfaite information.

CE QU'IL FAUT SAVOIR

Les conditions du détournement de clientèle

Il convient de rappeler que pour s'opposer avec succès à un **détournement de clientèle** il faut pouvoir démontrer :

- la réorientation vers une autre entreprise d'un de vos « clients », c'est à dire un usager qui avait préalablement choisi votre entreprise de dégrèlage pour faire réparer son véhicule, en signant un ordre de réparation à cet effet, et qui a été par la suite détourné vers un autre dégrêleur, choisi par l'assureur dans le cas présent ;
- l'existence de ce détournement avec une preuve écrite, tels une attestation (modèle fourni par le CNPA) et l'ordre de réparation signés par l'automobiliste.

Ces documents permettent ensuite de prouver la faute de l'assureur, engageant sa responsabilité civile et pouvant, le cas échéant, donner lieu à des dommages-intérêts ;

D'autres manquements peuvent être constatés, indépendamment de tout détournement de clientèle mais produisant des effets analogues, avec pour votre entreprise une « perte de chance » résultant de votre incapacité à accéder au marché et ce faisant à réparer des véhicules.

Il en est ainsi du **non-respect du rappel du libre choix, d'appels d'offres opaques, voire de pratiques de dénigrement à votre rencontre.**

Assureurs

C'est le cas :

- **si l'assureur ne rappelle pas à l'assuré son droit au libre choix de son « réparateur professionnel » - obligation issue de la loi du 17 mars 2014 (art. L. 211-5-1 du Code des assurances) et de l'arrêté du 17 juin 2016, obtenus par le CNPA.** Cela consiste très précisément à ce que l'assureur rappelle oralement « *lors de la déclaration de sinistre* » puis par « *message interpersonnel dédié* », c'est-à-dire par un écrit
Les dégrêleurs sont des réparateurs professionnels qui bénéficient à ce titre des avancées législatives obtenues par le CNPA. Cela nécessite cependant encore **l'existence de preuves** que le rappel du libre choix de son dégrêleur n'a pas été effectué par l'assureur à l'assuré du véhicule grêlé. Un modèle d'attestation à destination des automobilistes lésés, facile à renseigner, a été réalisé et est à votre disposition pour nous faire part des manquements.
- Les **appels d'offres** réalisés par les assureurs portent **sur des marchés privés qui ne sont pas soumis à la réglementation spécifique applicable aux marchés publics.** En revanche, ils ne doivent **pas induire des pratiques conduisant à des distorsions de concurrence.** Dès lors que nous sommes en mesure de prouver le caractère non transparent, voire confidentiel, des appels d'offres et la fermeture délibérée de l'accès au marché du dégrèlage de la part de certains opérateurs, il peut être envisagé une **saisine des Pouvoirs Publics.**

Les appels d'offre lancés très en amont par certains assureurs, en décidant unilatéralement de l'affectation des réparations d'une part et en concentrant le marché sur quelques grands faiseurs, d'autre part, privent l'accès à ce marché du dégrêlage à des centaines d'entreprises, les excluant de fait de l'accès à leur marché naturel.

Si certes et à la différence d'autres types de réparations, sont ici en jeu de grands volumes de véhicules à réparer, nécessitant des prises en charge rapides et des prestations réactives pour les clients sinistrés, rien n'empêche ni ne doit empêcher une entreprise de dégrêlage, quelle que soit sa taille, petite ou grande, ou son organisation commerciale, agréée ou pas, dès lors qu'elle est conforme aux différentes exigences posées aux entreprises par le droit, de pouvoir accéder librement et sereinement à son marché naturel.

Expertise

- L'information systématique sur le libre choix par l'assuré de son réparateur professionnel n'est pas obligatoire pour les experts.
- **Si une expertise est réalisée sur des véhicules/parcs de véhicules grêlés en l'absence des réparateurs, elle est réputée non contradictoire et n'a donc aucune valeur.** Pour agir il faudra que ce type d'expertises se réalise dans le cadre de réparations qui vous ont été confiées, puisque le préjudice subi par votre entreprise sera alors réel. **Une expertise sur un dommage aux biens ne valant que si elle est contradictoire, il faudra ainsi que vous soyez directement concerné par ce manquement**

ACTIONS ET PREMIERS RESULTATS DU CNPA

Ce préambule important effectué pour vous informer clairement de vos droits précis, nous conduit à rappeler que **vos organisation a néanmoins agi et continue d'agir, tant au niveau individuel qu'au niveau collectif.**

- Avec l'appui de dossiers circonstanciés, **en accompagnant les adhérents dans le cadre de leurs litiges, en leur rappelant leurs droits et les moyens de se défendre ou/et, en intervenant** auprès de la partie adverse.
- en diffusant de très **nombreuses informations sur les exigences légales et réglementaires** concernant :
 - **les entreprises** (baux commerciaux, etc.)
 - **les relations avec vos clients consommateurs** (affichage des prix, règles de facturation, ordre de réparation, validité d'une décharge de responsabilité, etc.),
 - **l'expertise** (prérogatives techniques et économiques des experts),
 - **les relations avec les salariés** (travail dissimulé, formalisme requis pour les contrats de travail, etc.),
 - **la fiscalité** (TVA et taxes diverses, micro entreprises, etc.)
 - **les relations avec les autres entreprises** (distorsion de concurrence, pratiques déloyales, relations commerciales, etc.).

Ces précieuses informations **existent et font l'objet de nombreuses et régulières mises à jour sur le site du CNPA : www.cnpa.fr** rubrique « *Expertise et base documentaire* », Sous rubriques « *Social* » et « *Juridique & Fiscal* ».

Si vous avez des preuves de pratiques contestables d'un assureur, d'un cabinet d'expertise ou d'une entreprise qui ne respecterait pas la réglementation, signalez-les à votre bureau CNPA régional, afin qu'après examen, il soit en capacité d'agir.

- **en mettant à la disposition** des adhérents des **outils pour faire valoir leurs droits et formaliser à minima les relations commerciales** entre les réparateurs et les débosseleurs sous-traitants, et, ce faisant, en **protégeant juridiquement les entreprises au moyen par exemple de :**
 - **2 modèles de contrats de sous-traitance** (un pour les relations récurrentes ; un pour les relations ponctuelles),
 - **des lettres types** (attestation de détournement de clientèle, attestation de non rappel du libre choix, injonction à l'expert en cas de manquement, etc.),
 - un outil de **cession de créance informatisée**,
 - un **guide ultra pratique des relations experts - réparateurs**,
 - des **supports commerciaux et de gestion sur le libre choix**,
 - etc.

- **en obtenant la mise en place de deux CQP** (débosseleur sans peinture et débosseleur sans peinture spécialiste), **appelés à évoluer avec le CNPA**, permettant :
 - la première **reconnaissance institutionnelle** de notre Métier
 - la **qualification objective des compétences des opérateurs** du DSP reconnue par la Convention Collective des Services de l'Automobile.

Ce premier pas vers une **harmonisation des savoirs et des compétences reconnus par la Branche des services de l'Automobile**, vise également l'**harmonisation des rémunérations**.

- **en obtenant la mise en place prochainement d'un Groupe de Travail dédié à notre activité de DSP/Dégrèlage avec les experts** de la Confédération Française des Experts en Automobile (CFEA), comprenant toutes les instances nationales de l'expertise (ANEA, BCA, UPEAS et SEI).
Le CNPA va par ailleurs présider ce Groupe de Travail mixte et entend bien poser les conditions d'un process avec les experts visant le **rétablissement des conditions d'une saine concurrence entre tous les opérateurs, agréés ou non, grandes structures ou entreprises artisanales**. Rappel du périmètre précis du rôle technique et économique des experts, en lien avec la jurisprudence et la réglementation actuelle et à venir sur l'expertise, invalidité des expertises dès lors qu'elles ne sont pas contradictoires, etc.... **le CNPA continue d'être l'interlocuteur majeur des instances de l'expertise pour établir un dialogue équilibré entre les parties**.
- **en obtenant la fusion des deux Chartes signées avec les experts du BCA et de l'ANEA**, demande présentée par écrit lors de la réactivation de la CFEA. Le CNPA a d'ores et déjà prévu dans sa proposition rédactionnelle des **dispositions spécifiques au dégrèlage - DSP**.
- **en prévoyant** l'intégration des activités de DSP et dégrèlage dans le cadre d'une très probable mise à jour de la **Norme AFNOR Carrosserie**, à laquelle le CNPA a participé, en tant que co-initiateur, rédacteur et financeur. L'objectif est ici encore de **qualifier de façon objective les entreprises de notre secteur, de les valoriser auprès des tiers** (automobilistes, Pouvoirs Publics, établissements bancaires, fournisseurs, assureurs, ...) **et de rétablir les conditions d'une saine concurrence**.
- **en expliquant à la commission consommation du CNPA**, qui réunit régulièrement les principales organisations de consommateurs reconnues par les Pouvoirs Publics, **l'activité du DSP et du dégrèlage, les spécificités de l'organisation** de notre activité, **les manquements identifiés ainsi que les dommages collatéraux produits sur les automobilistes consécutifs à l'éviction** du marché de certaines entreprises.
- **en concourant au rétablissement concret des conditions de saine concurrence** par le biais notamment
 - des **conventions signées** et à venir, **par le CNPA avec les DIRECCTE**
 - de la **Charte éthique** du CNPA

Les stratégies commerciales de certains ne sauraient se substituer au droit qui s'applique à toute entreprise commerciale en France.

Le CNPA va donc continuer d'œuvrer afin que cèdent sous le poids de nos actions ces véritables barrières à l'entrée du marché.

Les premières réalisations et résultats pour notre activité de Dégrèlage / DSP et ceux obtenus en carrosserie/peinture, qui profitent aussi à notre activité, nous confortent dans la légitimité de ce combat et dans notre objectif visant à faire respecter les règles du droit qui s'imposent à toutes entreprises relevant du secteur concurrentiel marchand en France, y compris dans le secteur du dégrèlage. Notre Métier ne saurait devenir une zone de non droit sous prétexte de la volumétrie des parcs à réparer et de la structuration de ce marché autour du modèle économique défini unilatéralement par les assureurs.

Aussi, nous vous invitons à :

- **prendre** ou reprendre **connaissance des principales informations juridiques et sociales du CNPA**, pour mieux connaître les droits et les obligations des entreprises de la réparation quelles qu'elles soient.
- **prendre** ou reprendre **connaissance des outils mis en place par le Métier Carrossiers / DSP et à vous en servir** pour :
 - réparer sereinement
 - protéger juridiquement votre entreprise
 - faire valoir vos droits « économiques »
 - remonter vos difficultés, éléments probants à l'appui, notamment sur d'éventuelles pratiques de concurrence déloyale ou de détournement de clientèle, dont vous feriez l'objet ou sur des manquements, de la part d'autres opérateurs, à la réglementation applicable à votre métier.

Le CNPA, qui est en alerte depuis longtemps sur ces problématiques fondamentales et qui a déjà interpellé dans le passé les assureurs, les experts, les Pouvoirs Publics ainsi que les organisations de consommateurs, va continuer d'œuvrer pour que le droit reprenne aussi sa place au sein de l'activité du dégrèlage.

Nous comptons sur vous comme vous pouvez compter sur nous

Je vous prie de croire, cher (e) adhérent (e), cher (e) collègue, en l'assurance de notre engagement partagé.

Mickaël HAYNAU



Président de la Commission Nationale des débosseurs CNPA