

## COMMERCE ET SERVICES

# Les réparateurs et les enjeux de la cession de créance

Qu'il fasse partie d'un réseau de réparateurs agréés par un constructeur automobile d'une enseigne de réparation rapide (AD, Feu Vert, Midas...) ou d'aucun système organisé (MRA), le réparateur cherche à capter et fidéliser une clientèle par la valorisation de son savoir-faire. Cependant, si ses actions de fidélisation peuvent être récompensées sur le marché de l'entretien, il en va souvent différemment sur le marché de la réparation-collision.



BERNARD MARTINEZ

**Nathalie Giroudet-Demay,**  
avocate associée, cabinet  
Ravayrol & Giroudet

**L**e client dont le véhicule a été endommagé par un tiers ne pourra pas toujours décider du réparateur chez lequel son véhicule sera déposé dans l'attente d'une expertise. Tel sera le cas si son véhicule n'est plus en état de rouler après l'accident. Parfois, et quel que soit l'état du véhicule, c'est l'assureur qui encouragera le client à confier son véhicule à tel ou tel réparateur en mettant en avant certains avantages dont le client pourra alors bénéficier tel le règlement direct de la facture par l'assureur. Les assureurs ont en effet un intérêt certain à orienter les véhicules endommagés de leurs assurés vers des réparateurs avec lesquels ils ont conclu une convention d'agrément qui organise par avance les conditions – notamment financières – de la relation assureur-réparateur.

La pratique des conventions d'agrément entre assureurs et réparateurs est, dès lors, strictement et légitimement surveillée et est manifestement à l'origine des revendications des professionnels de la réparation visant à légiférer sur le principe du libre choix du réparateur. C'est également dans l'objectif de limiter l'impact éventuel des conventions d'agrément sur le comportement de leurs clients que les réparateurs ont organisé la

cession de créance pour bénéficier, même hors convention d'agrément, du règlement direct de l'assureur et éviter, ainsi, à leurs clients d'avancer les frais de réparation.

## ■ Les conventions d'agrément des assureurs : une pratique sous haute surveillance

Les assureurs ont, au fil du temps, développé une politique d'agrément des réparateurs-carrossiers visant à encadrer le prix de leurs interventions sur les véhicules accidentés en contrepartie d'une forte probabilité de volume d'affaires, les assureurs encourageant en effet les assurés à s'orienter vers des réparateurs-carrossiers clairement identifiés et désignés.

Le modèle économique est relativement simple : les réparateurs s'engagent sur des tarifs remisés espérant compenser le manque à gagner qui en découle au cas par cas par un volume d'affaires plus élevé que s'ils ne concluaient pas de convention d'agrément. Ces conventions d'agrément ont été largement critiquées, voire juridiquement contestées, en raison de l'impact qu'elles pourraient avoir sur la liberté de fixation des prix et sur leurs éventuelles conséquences sur le comportement des assurés ■■■

■■■ fortement incités à s'orienter vers un professionnel référencé par l'assureur ou l'expert intervenant pour le compte de l'assureur.

Ainsi, par un avis rendu le 7 février 2008, la CEPC (Commission d'examen des pratiques commerciales) avait notamment constaté que : « Parfois même l'orientation de l'assuré vers un réparateur agréé est assortie d'un discours péjoratif sur le réparateur habituel de l'assuré, ce qui est alors constitutif de concurrence déloyale. Des pressions trop systématiques sur les assurés pour les orienter vers les réparateurs agréés pourraient constituer des atteintes à la libre concurrence ».

« Au regard de l'article L. 442-6 du code de commerce, des difficultés portent sur les points suivants : (...) la remise ou ristourne accordée à l'assureur est fixée par un pourcentage unique sans tenir compte de l'apport réel de clientèle au carrossier (...) ».

Bien que cet avis jugeât relativement sévèrement le comportement des assureurs, la CEPC se contentait de continuer à encourager les parties concernées à adopter un code de bonne conduite sur la base d'un projet communiqué par différentes organisations professionnelles représentatives des réparateurs et carrossiers. La CEPC considérait en effet, dans ce même avis de février 2008, que « cette charte propose des solutions à diverses difficultés observées dans les relations entre assureurs et carrossiers réparateurs » et qu'elle constitue « un progrès sensible à parfaire ultérieurement ».

La CEPC mettait également en exergue, et à des fins incitatives, ce qu'elle estimait être « un bon usage professionnel » : « lorsqu'ils négocient des conditions préférentielles, les réparateurs et les assureurs prennent dûment en compte l'importance de leur relation. »

Les représentants des assureurs et ceux des professionnels ont signé

## Tout contrat d'assurance souscrit au titre de l'article L.211-1 mentionne la faculté pour l'assuré, en cas de dommage garanti par le contrat, de choisir le réparateur professionnel auquel il souhaite recourir. Cette information est également délivrée, dans les conditions définies par arrêté, lors de la déclaration du sinistre.

cette charte le 14 mai 2008. Il s'agira là d'un premier pas important. Cependant, sa mise en œuvre ne contentera pas toutes les parties intéressées. Ainsi, en janvier 2015, une organisation professionnelle représentative des réparateurs automobiles saisira la CEPC pour avis sur certaines pratiques découlant de cette charte et notamment sur l'absence de prise en compte par les assureurs du volume d'affaires réalisé par le réparateur signataire d'une convention d'agrément.

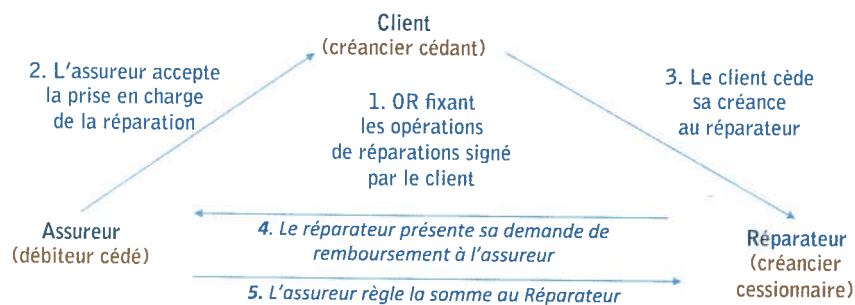
Plus précisément, la question posée à la CEPC sera celle de savoir si les assureurs sont susceptibles d'engager leur responsabilité sur le fondement de l'article L. 442-6 I 3° du code de commerce lorsqu'ils négocient avec les réparateurs automobiles des conventions d'agrément qui prévoient une remise tarifaire accordée à l'assureur par le réparateur alors qu'aucune contrepartie réelle n'est proposée, notamment en termes de volumes d'affaires.

Le 14 janvier 2016, soit huit ans après son premier avis dans lequel elle encourageait à ce que « les réparateurs et les assureurs prennent, dûment, en compte l'importance de leur relation », la CEPC confirmera dans un nouvel avis sa position en énonçant que l'absence d'engagement des assureurs sur un volume d'affaires alors que les réparateurs devaient, dès la signature de la convention d'agrément, s'engager à accorder à l'assureur une remise tarifaire, était de nature à engager la responsabilité civile des assureurs. Et la CEPC ira plus loin qu'en juin 2008 en proposant aux protagonistes une solution qui consisterait à « substituer aux remises sur les tarifs des réparateurs des remises conditionnelles ou des ristournes de fin d'année calculées sur le chiffre d'affaires réalisé ». Ainsi, les remises tarifaires seraient fonction des volumes d'affaires.

À notre connaissance, aucune action judiciaire n'a, à ce jour, été engagée pour statuer sur l'applicabilité de l'article L. 442-6 I 3° à la négociation de conventions d'agrément. Mais le mécontentement des réparateurs qui se sentiraient piégés par de telles conventions sans réelles garanties en contrepartie, soutenus par leurs organisations professionnelles, pourrait y conduire. Il s'agit d'un risque que les assureurs ne peuvent négliger. Pour l'instant, le cheval de bataille de la profession automobile semble être de s'assurer de l'effectivité du principe de libre choix du réparateur par l'assuré. L'idée est la suivante : la convention d'agrément peut gérer la relation entre le réparateur et l'assu-

### POUR COMPRENDRE

■ **Article L.442-6. - I, code du commerce.** « Engage la responsabilité de son auteur et l'oblige à réparer le préjudice causé le fait, par tout producteur, commerçant, industriel ou personne immatriculée au répertoire des métiers : [...] 3° D'obtenir ou de tenter d'obtenir un avantage, condition préalable à la passation de commandes, sans l'assortir d'un engagement écrit sur un volume d'achat proportionné et, le cas échéant, d'un service demandé par le fournisseur et ayant fait l'objet d'un accord écrit. »



Avant l'ordonnance du 10 février 2016

- Si l'assureur acceptait volontairement la cession de créance : la cession était efficace ; aucun formalisme n'était nécessaire.
- Si l'assureur n'avait pas expressément formulé son acceptation de la cession, celle-ci n'était efficace que si le réparateur avait procédé à la [signification de la cession par un huissier](#).

Références :

- Art. 1690 c. civ ancien : « Le cessionnaire n'est saisi à l'égard des tiers que par la signification du transport faite au débiteur. »

Depuis l'ordonnance du 10 février 2016, entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> octobre 2016

- Si l'assureur accepte volontairement la cession de créance : la cession est efficace ; aucun formalisme n'est nécessaire.
- Si l'assureur ne formule pas expressément son acceptation de la cession, celle-ci ne sera efficace que si le réparateur procède à la [notification de la cession par LRAR](#).

Références :

- Art. 1324 c. civ : « La cession n'est opposable au débiteur, s'il n'y a déjà consenti, que si elle lui a été notifiée ou s'il en a pris acte. »

reur mais ne doit pas être un outil imposant, en pratique, à l'assuré de se tourner vers un réparateur désigné par l'assureur ou par l'expert mandaté par l'assureur.

## ■ Le libre choix du réparateur : un droit réaffirmé par la loi Hamon

Dans le préambule de la charte signée en mai 2008, les signataires avaient pris soin de rappeler que « *Le libre choix du réparateur par l'assuré constitue un principe essentiel de la relation entre les assureurs, les assurés et les réparateurs. Ce principe est mis en œuvre dans la relation entre l'assureur et son assuré.* »

Une telle rédaction laissait fortement présager de difficultés pour passer de la théorie à la pratique... Aucune mention sur la méthode de mise en œuvre n'apparaissait dans la charte,

privant par avance de tout fondement textuel d'éventuels reproches adressés à l'encontre d'assureurs peu enclins à donner une réelle effectivité au principe du libre choix du réparateur. L'importance de ce principe, très clairement affirmée par la CEPC dans son avis du 7 février 2008, a également été soulignée par le Comité économique et social européen (Cese). Cette instance s'est, en effet, intéressée à la pratique des conventions d'agrément et aux conséquences que celles-ci étaient susceptibles d'avoir sur le plan concurrentiel. Ainsi, dans un rapport d'information en date du 1<sup>er</sup> septembre 2010, le Cese faisait les observations suivantes : « *La liberté de choisir son prestataire de service est un principe qu'il convient de réaffirmer (point 2.1.7) ; « Les consommateurs doivent avoir la possibilité de choisir le prestataire de services qu'ils préfèrent ou de le substituer à tout autre fournisseur de services (point 2.5.5). »*

C'est dans ce contexte que la loi Hamon n° 2014-344 du 17 mars 2014 (art. 21) relative à la consommation a créé l'article L.211-5-1 du code des assurances : « *Tout contrat d'assurance souscrit au titre de l'article L.211-1 mentionne la faculté pour l'assuré, en cas de dommage garanti par le contrat, de choisir le réparateur professionnel auquel il souhaite recourir. Cette information est également délivrée, dans les conditions définies par arrêté, lors de la déclaration du sinistre.* »

Cette information doit donc se faire à deux occasions bien distinctes :

- dans le contrat d'assurance lui-même (obligation applicable à tout contrat d'assurance souscrit à compter du 18 mars 2014, date d'entrée en vigueur de la loi Hamon) ;
- et sous forme de rappel dès le premier contact dans le cadre de la déclaration de sinistre (obligation entrée en vigueur depuis le 31 août 2016).



■ ■ ■ Cependant, il aura fallu attendre la publication au *Journal officiel* du 31 décembre 2014 pour prendre connaissance de l'arrêté permettant l'application de cet article L. 211-5-1 du code des assurances (arrêté du 29 décembre 2014).

Cet arrêté disposait que « la faculté pour l'assuré, prévue à l'article L. 211-5-1 (du code des assurances), de choisir le réparateur professionnel auquel il souhaite recourir lui est rappelée de manière claire et objective par tout professionnel, y compris l'assureur, dès la survenance du sinistre, notamment au moyen d'une mention visible et lisible dans le constat européen d'assurance. »

Une telle rédaction n'emportait toutefois pas l'assentiment total des organisations professionnelles. Pour le CNPA, l'esprit de la loi était dénaturé par cet arrêté : en faisant reposer autant sur les réparateurs que sur les assureurs l'obligation d'information sur le libre choix, l'arrêté aboutit à contraindre les réparateurs à expliquer à leurs clients qu'ils peuvent aller à la concurrence pour faire réparer leur véhicule ! Le Conseil d'État, saisi par le CNPA d'un recours contre cet arrêté, donnera raison au CNPA

## AVIS DE LA CEPC DU 14 JANVIER 2016 (EXTRAIT)

■ « L'article L. 442-6 I 3° du code de commerce peut s'appliquer aux sociétés anonymes d'assurance, aux sociétés d'assurance mutuelles régies par le code des assurances et aux plateformes de gestion de sinistres enregistrées au répertoire des métiers, mais ne peut s'appliquer aux mutuelles d'assurance régies par le code de la mutualité. L'obtention par les sociétés anonymes d'assurance, les sociétés d'assurance mutuelles régies par le code des assurances et les plateformes de gestion de sinistres enregistrées au répertoire des métiers, d'un avantage consistant en une remise sur les tarifs des réparateurs, considéré comme une condition préalable à la passation de commandes de prestations de réparations, non assorti d'engagement écrit sur un volume d'achat prévisionnel proportionné, engage leur responsabilité civile. Une solution pourrait consister à substituer aux remises sur les tarifs des réparateurs des remises conditionnelles ou des ristournes de fin d'année calculées sur le chiffre d'affaires réalisé. »

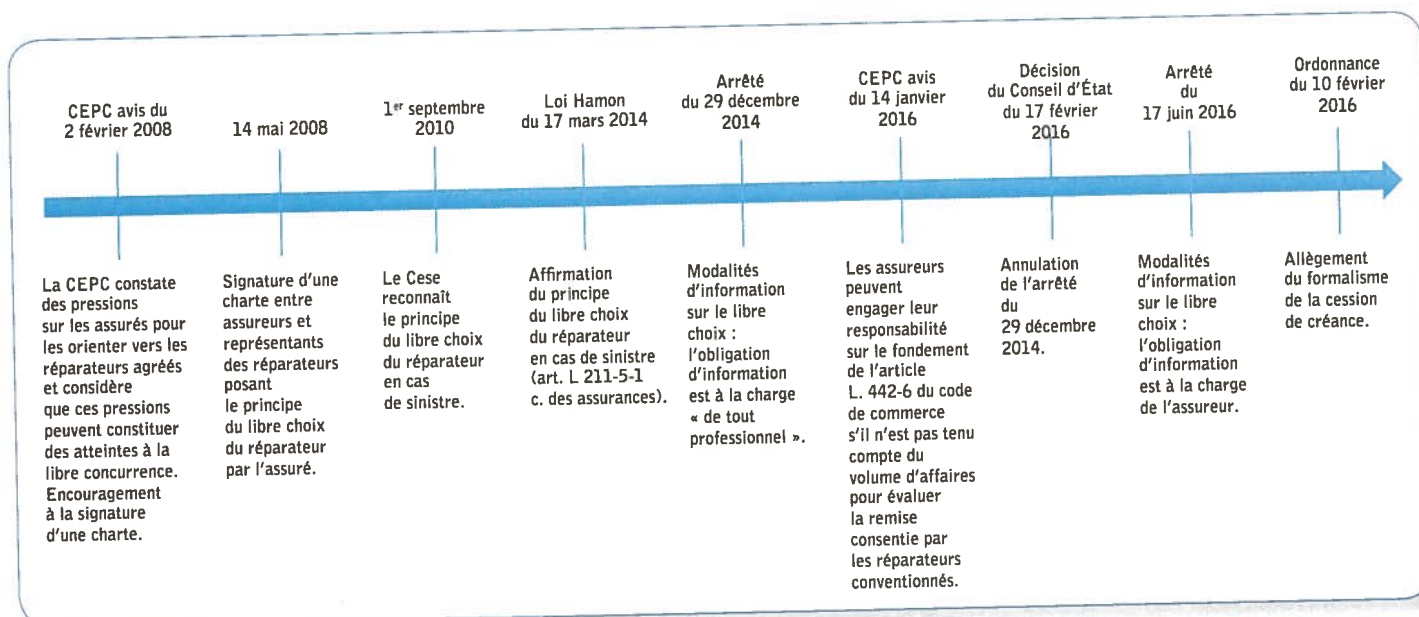
en limitant l'obligation d'information aux seuls assureurs (CE, 17 février 2016, n° 388173). Un nouvel arrêté en date du 17 juin 2016 sera alors publié, levant toute ambiguïté sur l'identité du professionnel chargé de rappeler son droit au propriétaire du véhicule. Pour autant, un tel dispositif législatif et réglementaire ne peut suffire à encourager les assurés à rester fidèles à leur garagiste habituel : les conventions d'agrément des assureurs leur garantissent en effet un niveau de

service qui rend les réparateurs référencés très compétitifs à leurs yeux. Prêt de véhicule de remplacement, règlement direct de l'assureur au réparateur... sont autant d'arguments qui incitent fortement l'assuré à suivre la préconisation de l'assureur qui lui désigne un réparateur même s'il lui rappelle au passage qu'il dispose d'un libre choix de son réparateur.

## ■ La cession de créance : un mécanisme juridique en appui du principe du libre choix de son réparateur

Il est indéniable que l'avance des frais de réparation est un critère de choix pour le consommateur.

Les réparateurs non conventionnés peuvent également proposer à leurs clients un véhicule de prêt le temps de l'immobilisation de leur véhicule accidenté ; en revanche, il ne leur appartient pas d'imposer le règlement direct des frais de réparation par l'assureur. L'assuré doit, donc en principe, régler lui-même le coût de la remise en état, l'assureur lui versant l'indemnité d'assurance ensuite. Cette situation a forcément contri-



bué à encourager les assurés à s'orienter vers les réparateurs agréés par leur assureur.

Pour lutter contre cet argument financier, les réparateurs ont mis en place le mécanisme de la cession de créance, espérant ainsi améliorer leur positionnement concurrentiel. À égalité d'avantages en termes de services au profit de l'assuré, ils espèrent pouvoir faire échec aux incitations des assureurs visant à orienter les assurés vers les seuls réparateurs conventionnés par eux-mêmes. L'objectif est légitime : le professionnel, qui ne souhaite pas s'engager à pratiquer des prix qu'il estime trop faibles et refuse donc le système de référencement des assureurs, cherche simplement à conserver ses propres clients lorsqu'ils sont confrontés à une collision qui déclenchera le droit à une indemnité d'assurance.

La cession de créance, régie par les articles 1321 à 1326 du code civil, est un contrat par lequel le créancier cédant transmet, à titre onéreux ou gratuit, tout ou partie de sa créance contre le débiteur cédé à un tiers appelé le cessionnaire. Ce contrat, préparé par le réparateur – souvent sur la base d'un modèle rédigé par son organisation professionnelle –, est généralement signé par le client en même temps que l'ordre de réparation. Par ce mécanisme, l'assuré n'a pas à faire l'avance du coût de la réparation : le règlement s'opère directement entre l'assureur et le réparateur-carrossier, de la même façon que si le réparateur concerné avait conclu une convention d'agrément avec l'assureur.

Ainsi, l'assuré (créancier cédant) cède sa créance qui porte sur l'indemnité d'assurance – avec tous les droits et accessoires qui y sont attachés – au réparateur (créancier cessionnaire) qui demandera à l'assureur (débiteur cédé) de lui régler directement la facture de son intervention. La validité de la cession de créance

est toutefois subordonnée au respect d'un certain formalisme. Si le consentement du débiteur (assureur) n'est pas requis, la cession de créance doit être constatée par écrit, sous peine de nullité (art. 1322 c. civ.). L'article 1324 du code civil précise que la cession n'est opposable au débiteur, s'il n'y a déjà consenti, que si elle lui a été notifiée ou s'il en a pris acte.

Ainsi, la formalité de la signification par huissier ou de l'acceptation du débiteur par acte authentique, antérieurement prévue par l'article 1690 du code civil pour l'opposabilité aux tiers, est supprimée par l'ordonnance n° 2016-131 du 10 février 2016 applicable depuis le 1<sup>er</sup> octobre 2016. Il s'agit là d'une évolution importante eu égard au coût inhérent à la signification de la cession par acte d'huissier. Bon nombre de réparateurs avaient invoqué la cession de créance sans pouvoir justifier de sa signification à l'assureur et s'étaient ainsi heurtés à son inefficacité juridique revendiquée à juste titre par les assureurs sur le fondement de l'ancien article 1690 du code civil (cass. civ. 1<sup>re</sup> ch., 22 mars 2012, n° 11-15151 ; cass. civ. 1<sup>re</sup> ch., 19 février 2013, n° 11-24373). Cette position des tribunaux est particulièrement stable puisque la Cour de cassation, dans sa formation plénière, avait rappelé en 1975 que la seule solution pour pouvoir se dispenser des formalités de l'article 1690 du code civil était de pouvoir justifier de l'acceptation de la cession par le débiteur cédé (Cass., Ass. Plén., 14 février 1975).

L'allègement du formalisme instauré par l'ordonnance n° 2016-131 du 10 février 2016 a donc été salué par les organisations professionnelles représentatives des réparateurs automobiles. Désormais, une notification de la cession par simple lettre recommandée avec accusé de réception suffit à respecter le formalisme imposé par le code civil. Ainsi, en théorie, la cession de créance a per-

mis un certain rééquilibrage des avantages dont peut bénéficier l'assuré, qu'il s'adresse à un réparateur conventionné par son assureur ou à un réparateur non référencé par ce dernier.

Cependant, ni la loi Hamon ni l'allègement des contraintes liées à la cession de créances n'interdisent le maintien de conventions d'agrément. Si la loi Hamon oblige les assureurs à faire la preuve qu'ils ont rappelé aux assurés sinistrés qu'ils ont le libre choix du réparateur, elle ne leur interdit nullement de préconiser un réparateur nommément désigné. Le choix de l'assuré peut donc se porter en faveur d'un réparateur conventionné. Et même s'il est encore un peu tôt pour mesurer l'impact réel de la loi Hamon et de ses arrêtés d'application, il semble que les assureurs aient de quoi être rassurés : une enquête réalisée pour le compte de l'éditeur GT Motive « révèle que le taux d'orientation des assurés vers un réparateur référencé/agréé a progressé de deux points entre 2016 et 2017, 40,6 % des assurés ayant emmené leur véhicule chez un réparateur qui leur a été conseillé en 2017 » (*Journal de l'Automobile*, 18/09/2017). Cette étude met également en avant le taux de satisfaction des compagnies d'assurance qui est passé de 7,79/10 à 8,6/10. Si le client, bien que formellement informé de son droit de choisir son réparateur et bénéficiant du règlement direct par l'assureur au réparateur grâce au mécanisme simplifié de la cession de créance, décide de confier son véhicule au réparateur désigné par son assureur, les moyens d'action des réparateurs non référencés par les assureurs pour fidéliser leurs clients dans le cadre de la réparation-collision deviennent particulièrement restreints. Le renouvellement de l'offre de services, la modernisation de la gestion de la relation client... apparaissent comme étant les nouveaux enjeux. ■ ■ ■