

Autorité belge de la Concurrence

Auditorat

Décision n° ABC-2023-P/K-36-AUD du 27 octobre 2023

Affaire CONC-P/K-14/0019 - Carrossiers Réunis / Informex, les compagnies d'assurance automobile, Assuralia, Brocom, ACAM et leurs membres

Table des matières

I. Procédure.....	3
II. Entreprises concernées	3
• <i>II.1 Partie plaignante</i>	<i>3</i>
• <i>II.2 Entreprises faisant l'objet de l'instruction</i>	<i>4</i>
III. Les faits	5
IV. Objet de la plainte	6
V. Recevabilité	6
VI. Notion d'entreprise.....	7
VII. Description des activités des parties	7
• <i>VII.1 Carrossiers réunis</i>	<i>7</i>
• <i>VII.2 Informex</i>	<i>8</i>
• <i>VII.3 Les compagnies d'assurance automobile et les associations professionnelles</i>	<i>8</i>
VIII. Marchés concernés et parts de marché	9
• <i>VIII.1 Marché de l'assurance automobile</i>	<i>9</i>
VIII.1.1 Marché de produits	9
VIII.1.2 Marché géographique	10
VIII.1.3 Marché concerné	11
• <i>VIII.2 Marché des services de carrosserie pour véhicules automobiles</i>	<i>11</i>
VIII.2.1 Marché de produits	11
VIII.2.2 Marché géographique	13
VIII.2.3 Marché concerné	13
• <i>VIII.3 Marché des logiciels de calcul permettant d'établir une évaluation des réparations.....</i>	<i>13</i>
VIII.3.1 Marché de produits	13

VIII.3.2 Marché géographique	15
VIII.3.3 Marché concerné	15
• VIII.4 Parts de marché	16
VIII.4.1 Marché de l'assurance automobile	16
VIII.4.2 Marché des services de carrosserie pour véhicules automobiles	17
VIII.4.3 Marché des logiciels de calcul permettant d'établir une évaluation des réparations	18
IX. Analyse factuelle et juridique des infractions alléguées	19
• IX.1 Législations applicables	19
IX.1.1 Fondement juridique des griefs allégués par le plaignant	19
IX.1.2 Affectation du commerce entre Etats membres	19
• IX.2 Portée de l'instruction	19
• IX.3 Premier grief : Caractère anticoncurrentiel des contrats de mission d'expertise conclus entre assureurs et experts	20
IX.3.1 Préambule : la profession d'expert automobile	20
IX.3.2 Position du plaignant	21
IX.3.3 Instruction	21
IX.3.4 Analyse	22
• IX.4 Deuxième grief : Caractère anticoncurrentiel des contrats d'agrément conclus entre assureurs et réparateurs agréés	33
IX.4.1 Position du Plaignant	33
IX.4.2 Instruction	33
IX.4.3 Analyse	34
• IX.5 Troisième grief : Caractère anticoncurrentiel des accords d'échanges d'informations entre les assureurs mis en œuvre avec le concours d'Informex	44
IX.5.1 Position du Plaignant	44
IX.5.2 Instruction	45
IX.5.3 Analyse	46
IX.5.4 Conclusion	47
• IX.6 Quatrième grief : Existence d'une entente entre assureurs	48
IX.6.1 Position du Plaignant	48
IX.6.2 Instruction	48
IX.6.3 Analyse	48
IX.6.4 Conclusion	49
• IX.7 Cinquième grief : Abus de position dominante d'Informex	49
IX.7.1 Position dominante	49
IX.7.2 Abus	51
X. Conclusions générales	58
XI. Décision	58

I. Procédure

1. Le 31 juillet 2014, l’Autorité Belge de la Concurrence (ci-après ABC) a reçu une plainte de l’ASBL Carrossiers réunis (ci-après « le plaignant ») à l’encontre de la SA INFORMEX et des compagnies d’assurance automobile en Belgique, ainsi que d’Assuralia, Brocom, ACAM et leurs membres sur la base de l’ancien article IV.41 du Code de droit économique (ci-après CDE, article IV.39 nouveau). L’instruction concerne une éventuelle violation des articles IV.1 et IV.2 CDE et des articles 101 et 102 du traité sur le fonctionnement de l’Union européenne (ci-après TFUE). Le plaignant dénonce d’une part le caractère anticoncurrentiel (1) des accords d’expertise conclus entre assureurs et experts, (2) des contrats d’agrément conclus entre assureurs et réparateurs agréés et (3) des accords d’échange d’informations entre les assureurs mis en œuvre avec le concours d’Informex, ainsi que (4) l’existence probable d’une collusion horizontale entre assureurs.

2. Conformément à l’article IV.41 § 1, 2° du Code de droit économique (« CDE »), tel qu’inséré par la loi du 3 avril 2013¹, l’auditeur général, après avis du directeur d’études économiques, a ouvert une instruction concernant la plainte de l’ASBL Carrossiers réunis sous le numéro CONC-P/K-14/0019 en ce qui concerne l’éventuelle violation des articles IV.1 et/ou IV.2 du CDE et/ou articles 101 et 102 du traité sur le fonctionnement de l’Union européenne (ci-après le « TFUE »)].

3. Conformément à l’ancien article IV.27, §§ 2 et 3 CDE², alors en vigueur, l’auditeur général a désigné, en date du 4 septembre 2017 Patrick Marchand comme auditeur chargé de la gestion journalière de l’instruction, ainsi que Mme Nicea Colette et Mr Cosimo Capijerri, attachés, comme membres de l’équipe d’instruction.

4. Le 3 juin 2019, à la suite de l’entrée en vigueur de la loi du 2 mai 2019, l’auditeur général a désigné, conformément à l’article IV.27 § 4 CDE, Mme Marielle Fassin, auditeur, en tant qu’auditeur-conseiller.

5. Le 1^{er} juin 2020, l’auditeur général a désigné, conformément à l’article IV.27, § 2 CDE, Mr Cosimo Capijerri, attaché, comme auditeur chargé de la gestion journalière de l’instruction. Le 3 novembre 2021, l’auditeur général a désigné et intégré, conformément à l’article IV.27, § 3 CDE, Mme Sandra Causanel, attachée, comme membre de l’équipe de l’instruction.

6. Le 27 octobre 2023, l’auditeur, après avis de l’auditeur-conseiller, a adopté la présente décision conformément à l’article IV.44, §1, 1° et 3° du CDE.

II. Entreprises concernées

II.1 Partie plaignante

7. L’**ASBL Carrossiers réunis** (ci-après « Carrossiers réunis »), ayant son siège social Hondelee 28 à 9052 Gent et inscrite auprès de la Banque Carrefour des Entreprises sous le n° 0844.842.878., est une association professionnelle ayant pour objet social la défense des intérêts de ses membres carrossiers, composés essentiellement de réparateurs indépendants.

¹ Loi du 3 avril 2013 insérant le livre IV « Protection de la concurrence » et le livre V « Concurrence et évolution des prix » dans le Code de droit économique et insérant les définitions propres aux livres IV et V et les dispositions répressives spécifiques aux livres IV et V, dans le livre I du Code de droit économique, MB 26 avril 2013, 25216.

² Tel qu’inséré par la loi de 2013.

II.2 Entreprises faisant l'objet de l'instruction

8. Les entreprises et associations professionnelles visées par la plainte sont les suivantes:

- La **SA Informex**, société anonyme de droit belge dont le siège social est situé Avenue Jules Bordet, 168 à 1140 Evere, numéro d'entreprise 0423.709.559.
- Les compagnies d'assurance automobile dont notamment :
 - * **AG Insurance**, société anonyme de droit belge dont le siège social est situé Boulevard Emile Jacquain 53 à 1000 Bruxelles, numéro d'entreprise 0404.494.849 ;
 - * **Allianz**, société anonyme de droit belge dont le siège social est situé Boulevard du Roi Albert II 32 à 1000 Bruxelles, numéro d'entreprise 0403.258.197 ;
 - * **Argenta**, société anonyme de droit belge dont le siège social est situé Belgiëlei 49-53 à 2018 Antwerpen, numéro d'entreprise 0404.456.148 ;
 - * **AXA Belgium**, société anonyme de droit belge dont le siège social est situé Place du Trône 1 à 1000 Bruxelles, numéro d'entreprise 0404.483.367 ;
 - * **Baloise Belgium**, société anonyme de droit belge dont le siège social est situé Posthofbrug 16 à 2600 Antwerpen, numéro d'entreprise 0400.048.883 ;
 - * **Belfius Assurances**, société anonyme de droit belge dont le siège social est situé Place Charles Rogier 11 à 1210 Bruxelles, numéro d'entreprise 0405.764.064 ;
 - * **Lloyd's Insurance Company**, société anonyme de droit belge dont le siège social est situé Bastion Tower (14e étage), Place du Champ de Mars 5 à 1050 Ixelles, numéro d'entreprises 0682.594.839 ;
 - * **Ethias**, société anonyme de droit belge dont le siège social est situé rue des Croisiers 24 à 4000 Liège, numéro d'entreprise 0404.484.654 ;
 - * **Fidea** (reprise en mai 2020 par Baloise Insurance) ;
 - * **Fédérale Assurance, Société Coopérative d'Assurances contre les I.A.R.D.**, société coopérative à responsabilité limitée dont le siège social est situé Rue de l'Etuve 12 à 1000 Bruxelles, numéro d'entreprise 0403.257.506 ;
 - * **Athora Belgium** (anciennement Generali), société anonyme de droit belge dont le siège social est situé Avenue Louise 149 à 1050 Bruxelles, numéro d'entreprise 0403.262.553 ;
 - * **NN Insurance Belgium** (ING), société anonyme de droit belge dont le siège social est situé Fonsnylaan 38 à 1060 Brussel, numéro d'entreprise 0890.270.057 ;
 - * **KBC Assurances**, société anonyme de droit belge dont le siège social est situé Professor Roger Van Overstraetenplein 2 à 3000 Leuven, numéro d'entreprise 0403.552.563 ;
 - * **P&V Assurances**, société coopérative à responsabilité limitée dont le siège social est situé Rue Royale 151 à 1210 Bruxelles, numéro d'entreprise 0402.236.531.
- Les associations professionnelles suivantes et leurs membres :
 - * **Assuralia**, union professionnelle dont le siège social est situé Square de Meeûs 29 à 1000 Bruxelles, numéro d'entreprise 0407.878.367 ;

* **Brocom**, association sans but lucratif dont le siège social est situé Rue de la Presse 4 à 1000 Bruxelles, numéro d'entreprise 0825.984.494 ;

* **ACAM-VMVM**, association des compagnies d'assurances moyennes, qui est une association de fait située dans les bureaux de la D.A.S., Boulevard du Roi Albert II 7 à 1210 Bruxelles.

III. Les faits

9. Dans les années 80, les acteurs actifs en Belgique dans le secteur des assurances, expertises et réparations automobiles ont soutenu un projet ayant pour but d'informatiser les processus d'expertise automobile. La société Informex, créée à cette occasion, a souscrit une licence d'utilisation avec la base de données Audatex.

10. Le logiciel de calcul Audatex est un outil informatique d'assistance à l'élaboration d'un devis des réparations à la suite d'un sinistre. Il intègre une base de données globale reprenant les données fournies par les constructeurs au niveau mondial (identification d'un véhicule et de son équipement en fonction de son numéro de châssis, pièces, explications techniques de remplacement et de peinture, temps conseillé des travaux de remplacement mécanique et carrosserie).

11. Informex a élargi au cours des années son offre de services aux compagnies d'assurance et aux réparateurs agréés. En plus du calcul des coûts de réparation d'un véhicule sinistré (via Audatex), les services proposés concernent l'identification des véhicules (comprenant un lien direct avec les environnements informatiques des constructeurs automobiles), une plateforme d'échange permettant la transmission sécurisée de toutes les informations nécessaires à la gestion efficace du sinistre, la gestion des flux financiers (vis-à-vis des réparateurs et des experts), le suivi de réparation pour le client final (Timeline), des outils d'audits, de statistiques et d'archivage, etc...

12. Les compagnies d'assurance automobile ont progressivement proposé aux carrossiers actifs en Belgique de conclure un contrat d'agrément leur permettant de faire partie du réseau de carrossiers agréés qu'elles mettaient chacune en place. Ces contrats contiennent un certain nombre de conditions à remplir par le réparateur pour être agréé (infrastructure, nombre de personnel, taux horaires, qualité des prestations, services offerts au client, ...). En contrepartie, l'assureur s'engage à proposer à ses assurés d'aller effectuer leurs réparations chez les réparateurs agréés.

13. Parallèlement, ces mêmes compagnies ont élaboré des contrats type d'expertise destinés à réguler les missions d'expertises qu'elles demandent aux experts et aux bureaux d'expertise, ou à défaut, des lignes directrices ou des instructions de travail.

14. Pour bien cerner le contexte de la plainte, il est renvoyé à une description du processus d'expertise classique au sein de la plateforme Winformex transmise par Informex :

« a. La compagnie d'assurances reçoit la déclaration de sinistre de son client. Lors de cette déclaration de sinistre, le client indique où il souhaite faire réparer son véhicule.

b. Cette dernière crée une mission d'expertise au sein de la plateforme Informex. Une fois la mission d'expertise créée, elle est envoyée automatiquement à l'expert qui est mandaté par la compagnie pour expertiser le véhicule. Si un réparateur est mentionné dans la mission d'expertise, ce dernier reçoit une copie de la mission pour information. Cette copie l'informe que le client va venir chez lui, qui est l'expert en charge de la mission et toute une série

d'informations d'ordre administratif. À cet effet, le réparateur utilise le dashboard du Winformex II ou une application tierce de son choix connectée à la plateforme Informex.

c. L'expert prend rendez-vous avec le client ou s'arrange avec le carrossier pour venir voir le véhicule. Lors de l'expertise, le réparateur et l'expert se mettent d'accord sur les coûts de réparation du véhicule. Pour ce faire, ils utilisent dans la plupart des cas le système de calcul Audatex dans le Winformex II ou dans son application. Pour ce point, il est fréquent que le réparateur ait déjà fait une première estimation des coûts de réparation dans un devis avec le système de calcul Audatex. Cela permet une négociation plus rapide entre l'expert et le réparateur lorsque le client est présent.

d. Suite à l'expertise, l'expert complète son dossier avec le calcul Audatex. Ce calcul est soit effectué par ses soins sur base de son expertise, soit repris intégralement du devis du réparateur (« repiquage »), soit repris du devis du réparateur pour être ajusté par l'expert (« repiquage avec intervention »). La plupart des experts de Belgique utilisent leur propre système de gestion pour ces opérations.

e. L'expert clôture ensuite son expertise tout en déposant une copie dans la boîte du réparateur. Cette clôture inclut les conclusions de l'expert et provoque l'envoi de la mission clôturée chez la compagnie mandante. »³

IV. Objet de la plainte

15. Le plaignant dénonce d'une part le caractère anticoncurrentiel (1) des accords d'expertise conclus entre assureurs et experts, (2) des contrats d'agrément conclus entre assureurs et réparateurs agréés et (3) des accords d'échange d'informations entre les assureurs mis en œuvre avec le concours d'Informex, ainsi que (4) l'existence probable d'une collusion horizontale entre assureurs, en violation des articles IV.1 CDE et 101 TFUE. D'autre part, le plaignant dénonce des abus de position dominante dans le chef de la SA Informex sur le marché belge de la production et de la distribution de logiciels d'assistance à la rédaction de devis de réparation automobile via (i) des prix excessifs et (ii) le caractère erroné d'informations encodées sous Winformex aboutissant à l'exclusion des concurrents du marché, en violation des articles IV.2 CDE et 102 TFUE.

V. Recevabilité

16. Les griefs formulés par le plaignant tels que repris au point IV ci-dessus sont susceptibles de constituer une infraction aux articles IV.1 (1) et IV.2 CDE ainsi qu'aux articles 101 et 102 TFUE.

17. L'article IV. 41, § 1, 2° du CDE, inséré par la loi du 3 avril 2013, prévoit que l'instruction d'une affaire a lieu après une plainte d'une personne physique ou morale qui prouve qu'elle y a un intérêt direct et actuel. La Cour d'appel de Bruxelles a jugé que l'intérêt exigé d'un plaignant correspond à l'intérêt requis pour une action en justice conformément à l'article 18 du Code judiciaire.⁴ Le terme « actuel »

³ E.1.04. p. 5

⁴ Bruxelles, 11 septembre 1996, *RTBF e.a./Belgische Staat e.a.*, *Jaarboek Handelspraktijken & Mededinging* 1996, 773, note VAN DEN BOSSCHE, A.; *TBH* 1997, 29, note H.R.

signifie que l'intérêt doit exister au moment de la plainte et doit continuer d'exister pendant l'instruction.

18. L'article IV.39, paragraphe 1, point 2, du CDE inséré par la loi du 2 mai 2019 prévoit que la personne physique ou morale doit démontrer un intérêt légitime pour la plainte.⁵ Les plaignants ont un intérêt légitime s'ils sont directement lésés par l'infraction alléguée.⁶ Une entreprise peut invoquer un intérêt légitime et est habilitée à déposer une plainte lorsqu'elle est active sur le marché en cause ou lorsque le comportement reproché est susceptible de porter directement atteinte à ses intérêts.⁷

19. En l'espèce, la partie plaignante – l'ASBL Carrossiers Réunis - est une association professionnelle chargée notamment de la défense des intérêts professionnels de ses membres, qui sont des carrossiers indépendants actifs sur le marché de la réparation de véhicules automobiles en Belgique. Elle justifie d'un intérêt direct et actuel dans la mesure où les mesures dénoncées portaient directement atteinte aux intérêts de ses membres.

20. Compte tenu de ce qui précède, la plainte introduite par Carrossiers réunis est recevable.

VI. Notion d'entreprise

21. Selon l'article I.6, 17° CDE, il faut entendre par entreprise « *toute personne physique ou personne morale poursuivant de manière durable un but économique, y compris ses associations* ». Informex et les compagnies d'assurance précitées poursuivent de manière durable un but économique. Elles sont des entreprises au sens du CDE. Assuralia, Brocom, et Acam-VMVM sont des associations professionnelles ayant pour objet social la défense des intérêts de ses membres. Elles sont également des entreprises au sens du CDE.⁸

VII. Description des activités des parties

VII.1 Carrossiers réunis

22. Pour rappel, l'ASBL Carrossiers réunis est une association professionnelle ayant pour objet social la défense des intérêts de ses membres carrossiers. Les membres sont essentiellement des réparateurs indépendants en majorité non agréés par les compagnies d'assurance. Ces membres sont localisés dans la Province de Liège.

⁵ Le libellé de l'intérêt requis pour déposer une plainte auprès de la BCA a été modifié pour la mettre en conformité avec le droit de l'UE (en particulier l'article 7, paragraphe 2, du règlement 1/2003): Chambre, projet de loi modifiant le livre I « Définitions », le livre XV « Application de la loi » ainsi que le remplacement du livre IV « Protection de la concurrence » dans le code de droit économique, 27 février 2019, DOC 54 3621/001, p. 17-18.

⁶ Commission, Projet de Communication de la Commission relative au traitement par la Commission des plaintes déposées au titre des articles 81 et 82 du traité CE, JO 27 avril 2004, C 101/65, 27 avril 2004, §34.

⁷ Commission, Projet de Communication de la Commission relative au traitement par la Commission des plaintes déposées au titre des articles 81 et 82 du traité CE, JO 27 avril 2004, C 101/65, §36.

⁸ Article I.6. 12° du CDE

VII.2 Informex

23. **Informex** est une société active dans l'automatisation de nombreux processus de ses clients tant dans le secteur de l'assurance automobile que dans le secteur automobile.

24. Elle a été créée en 1983 par divers acteurs actifs en Belgique dans les secteurs assurances, expertises et réparations automobiles dans le but d'informatiser les processus d'expertise automobile. Afin d'aider ses utilisateurs, Informex a souscrit une licence d'utilisation avec la base de données Audatex produite par Audatex AG.

25. En 1988, la quasi-totalité des parts ont été vendues à Audatex AG qui souhaitait développer ses activités en Europe. Certains actionnaires historiques sont restés propriétaire de leurs parts. En 2006, Solera Holdings, une société américaine qui fournit des logiciels et des services de gestion des risques et de protection des actifs à l'industrie automobile et au marché de l'assurance des biens, a pris le contrôle d'Audatex AG.

26. Informex fournit une série de services pour le marché de l'assurance et le secteur automobile dont une plateforme de gestion des sinistres automobiles. Cette plateforme sinistre (Informex Claims Platform) est une plateforme informatique qui se base sur un dossier sinistre électronique standardisé. Les échanges entre les parties (assureurs, experts et réparateurs) se font autour de ce dossier appelé suivant le type de client, mission, expertise ou devis.

27. Ce dossier sinistre standardisé inclut selon Informex « *toutes les informations nécessaires aux processus de gestion de sinistres, avec entre autres et le cas échéant :*

- *Un identifiant unique appelé le WAN (World Audatex Number) pour identifier un dossier sinistre de manière univoque.*
- *L'identification de toutes les parties impliquées dans le dossier sinistre.*
- *La conclusion de l'expertise.*
- *Le suivi électronique.*
- *Les honoraires experts.*
- *Le paiement direct des réparateurs.*
- *Le calcul AUDATEX.*
- *Les photos et les documents. Les informations concernant la mise en appel d'offres dans le service IVO (Informex Vehicle Online). »*

28. La plateforme Informex Claims Platform est donc un outil intégré de gestion de procédures de règlement de sinistres automobiles.

VII.3 Les compagnies d'assurance automobile et les associations professionnelles

29. La plainte vise l'ensemble des compagnies d'assurance automobile belges actives dans l'assurance automobile.

30. L'assurance automobile fait partie des assurances non-vie et regroupe l'assurance Responsabilité Civile (RC) automobile (branche n° 10 - Responsabilité civile véhicules terrestres automoteurs) et l'assurance omnium, également appelée casco (branche n° 3 - corps des véhicules terrestres).

31. Une assurance RC est une assurance obligatoire qui doit être souscrite pour chaque véhicule immatriculé auprès de la Direction pour l'Immatriculation des Véhicules (DIV). L'assurance RC couvre

notamment les dommages occasionnés avec le véhicule assuré à des personnes et/ou biens si la responsabilité du conducteur est engagée.

32. L'assurance omnium regroupe plusieurs garanties supplémentaires en plus de l'assurance RC automobile, parmi lesquelles celle indemnisant les dommages propres. L'assurance omnium n'est pas une assurance légalement obligatoire, mais bien une assurance complémentaire. Ses dispositions ne sont dès lors pas définies par une loi et chaque assureur auto fixe lui-même les règles et conditions, en veillant toutefois à respecter la loi générale sur les assurances⁹.

33. La plainte est également introduite contre (i) Assuralia, qui est l'union professionnelle des entreprises d'assurances et qui représente la quasi-totalité des compagnies d'assurance belges et étrangères qui opèrent sur le marché belge, contre (ii) Brocom qui est une plate-forme associant les fédérations de courtiers (Feprabel et FVF) et les principales compagnies d'assurance belges, dont la mission prioritaire est la promotion du canal du courtage, ainsi que contre (iii) l'ACAM (Association des Compagnies d'Assurances Moyennes) qui est une association de fait de 42 compagnies d'assurance spécialisées et moyennes, qui en défend le rôle particulier et les représente équitablement au sein d'Assuralia, auprès des autorités de tutelle, de la Banque nationale de Belgique (ci-après BnB) et de la FSMA, l'autorité des services et marchés financiers, ainsi qu'auprès des prestataires de services en général et des organismes de défense.

VIII. Marchés concernés et parts de marché

34. Plusieurs marchés sont concernés par la plainte : le marché de l'assurance automobile (code NACE K. 65.12.), le marché des services de carrosserie pour véhicules automobiles (code NACE G.45.20.) et le marché des services liés au règlement des sinistres automobiles (code NACE K.66.210. - Evaluation des risques et dommages).

VIII.1 Marché de l'assurance automobile

VIII.1.1 Marché de produits

VIII.1.1.a Position du plaignant

35. Le plaignant cite comme marché pertinent le marché de l'assurance automobile¹⁰ mais n'en développe pas le contenu. Il se limite à indiquer que les assureurs se fondent « sur l'existence d'un instrument légal, l'obligation pour tout automobiliste d'être titulaire d'une assurance automobile. Le législateur a imposé cette obligation dans un but bien précis : être certain que les victimes d'accidents de la route pourraient être dédommagés »¹¹ et que « on observe que le marché belge de l'assurance automobile est un marché stable. En effet, le marché de l'assurance automobile est corrélé au marché automobile, lequel est arrivé à maturité depuis quelques années déjà ».

VIII.1.1.b Instruction

36. Dans le secteur des assurances, la Commission européenne distingue trois catégories d'assurances, (i) l'assurance-vie, (ii) l'assurance non-vie et (iii) la réassurance¹².

⁹ Loi du 4 avril 2014 relative aux assurances, M.B. du 30 avril 2014.

¹⁰ Doc A.1.2, Plainte p. 58.

¹¹ Doc A.1.2, Plainte p. 53.

¹² Décision de la Commission du 3 août 2011 dans l'affaire M.6217 - Baloise Holding /Nateus /Nateus Life, §10. Voir également Affaires M.9056 - Generali CEE / AS, §10, M/8257 - NN Group/Delta Lloyd, §11, et M.5925 - Metlife / Alico / Delam, § 9.

37. La Commission européenne a également estimé que les marchés de l'assurance-vie et de l'assurance non-vie peuvent être segmentés en autant de marchés qu'il existe d'assurances couvrant les différents types de risques, dans la mesure où, du point de vue de la demande, les assurances couvrant ces risques différents ne sont pas substituables. Toutefois, la Commission a également reconnu que, du point de vue de l'offre, les conditions d'assurance des différents types de risques sont assez similaires et que la plupart des compagnies d'assurance sont actives dans plusieurs types de risques. Cela suggère que les différents types d'assurance non-vie pourraient être inclus dans le même marché de produits.

38. En ce qui concerne le marché de l'assurance non-vie, l'enquête de marché de la Commission concernant la Belgique dans l'affaire *AXA/Winterthur* a relevé les catégories suivantes en 2006 : (i) accident et assurance maladie, (ii) indemnisation des travailleurs, (iii) responsabilité civile automobile, (iv) assurance automobile corps de véhicule/casco(omnium), (v) assurance contre l'incendie et autres dommages aux biens, (vi) assurance responsabilité civile, (vii) assurance protection juridique et (viii) assurance de transport.¹³ Lors de cette enquête, plusieurs réponses ont souligné que l'assurance responsabilité civile automobile et l'assurance omnium constituaient un seul marché car ces deux assurances sont habituellement vendues conjointement. La Commission a toutefois préféré laisser la définition du marché de produit ouverte même si elle a néanmoins considéré ces catégories afin d'effectuer une analyse des effets de la concentration¹⁴.

39. Au niveau belge, l'ABC a défini les marchés de produits pertinents dans le secteur des assurances conformément à la pratique décisionnelle de la Commission européenne.

40. Comme la Commission européenne, l'ABC a décidé qu'il fallait faire une distinction entre l'assurance vie, l'assurance non-vie et la réassurance¹⁵.

41. En ce qui concerne le marché de l'assurance non-vie, l'ABC, conformément à la pratique décisionnelle de la Commission européenne, considère qu'il existe autant de marchés de produits distincts que de types de risques couverts¹⁶.

42. Dans la mesure où les pratiques concernées par la plainte visent le marché de produit relatif à l'assurance responsabilité civile automobile et le marché de produit relatif à l'assurance omnium ainsi que les compagnies d'assurance actives sur ces deux marchés de produits et que ces deux types de risques sont généralement vendus conjointement, le marché de produit retenu pour l'analyse concurrentielle des infractions alléguées sera le marché de l'assurance automobile, appellation sous laquelle les segments de marché RC automobile et assurance omnium sont regroupés.

VIII.1.2 Marché géographique

43. La Commission européenne a observé que la concurrence pour les assurances non-vie se déroule principalement au niveau national en raison d'une variété de facteurs tels des canaux de distribution, les contraintes budgétaires, etc.¹⁷ Elle considère également que les sous-segmentations ont une portée géographique nationale¹⁸. L'Autorité française de la concurrence a également considéré que

¹³ M.4284, *AXA / Winterthur*, Décision de la Commission du 28 août 2006, § 14.

¹⁴ Ces différentes catégories ont également été reprises en 2011 par la Commission dans son évaluation du marché belge dans sa décision du 3 août 2011, affaire *Baloise Holding/Nateus (Ethias)/Nateus Life*, §17 et svts.

¹⁵ Décision n° 2003-C/C-98, 4 décembre 2003, CONC-C/C-03/0057, *P&V Assurances / Ergo Versicherungsgruppe AG*, section.2.1.

¹⁶ Décision n° 2003-C/C-98, 4 décembre 2003, CONC-C/C-03/0057, *P&V Assurances / Ergo Versicherungsgruppe AG*, section 5.2.1.; Décision n° 2001-C/C-40, 13 juillet 2001, *Winterthur / CGNU*.

¹⁷ M.6053, *CVC/Apollo /Brit Insurance*, Décision de la Commission du 19 janvier 2011, §17.

¹⁸ M.6848, *Aegon / Santander / Santander Vida / Santander Generales*, Décision de la Commission du 29 avril 2013, §33.

les marchés de l'assurance sont de dimension nationale compte tenu des préférences des consommateurs, de l'existence de législations et de contraintes fiscales nationales, de la structure actuelle de ces marchés ou encore des systèmes de régulation¹⁹.

44. L'ABC, comme la Commission, a estimé que le marché géographique de l'assurance vie et non-vie est de dimension nationale²⁰.

45. En Belgique, l'activité des entreprises d'assurance ou de réassurance est régie par la loi du 13 mars 2016 relative au statut et au contrôle des entreprises d'assurances. Conformément à l'article 17 de la loi, les entreprises qui entendent exercer les activités d'une entreprise d'assurance sont tenues, avant de commencer leurs opérations, de se faire agréer auprès de la Banque nationale de Belgique. L'agrément est accordé par branche d'assurance ou par activité de réassurance (vie ou non-vie).

46. Dès lors, pour les mêmes raisons que celles avancées ci-dessus par l'Autorité française de la concurrence, il y a lieu de considérer que le marché géographique est national.

VIII.1.3 Marché concerné

47. Pour l'ensemble des raisons évoquées ci-dessus, le marché concerné retenu est le marché national de l'assurance automobile.

VIII.2 Marché des services de carrosserie pour véhicules automobiles

VIII.2.1 Marché de produits

VIII.2.1.a Position du plaignant

48. Le plaignant ne donne pas de définition du marché concerné. Il indique le rôle assigné au réparateur « *professionnel en mécanique, il propose ses services afin de procéder à la réparation du véhicule au mieux de son art et de sa technique* »²¹ et décrit les relations entretenues par les réparateurs et les différents acteurs du marché, et souligne l'importance toute particulière du réparateur indépendant dans le processus concurrentiel prenant place sur le marché de la réparation automobile : « *Le réparateur est contacté par le consommateur, propriétaire du véhicule. Après examen du véhicule, il propose au client un devis rédigé au mieux, en fonction des réparations qu'il peut réaliser selon ses compétences et sa technique. Le réparateur et le client se mettent d'accord sur les opérations de réparation à réaliser et sur le prix des travaux. A cette occasion, le réparateur propose son tarif horaire au client, qui est libre de l'accepter ou non.*

*Dans le cadre de la relation prenant place entre l'assureur et le client, le réparateur représente le client*²². *En tant que conseiller technique du client, le réparateur rencontre l'expert missionné par l'assureur afin de discuter les dommages causés par le sinistre et d'entendre définir la nature des travaux de réparation admissibles* »²³.

49. Le plaignant estime par ailleurs que « *Les réparateurs peuvent être répartis en deux catégories : les réparateurs agréés et les réparateurs indépendants.* »²⁴

¹⁹ Autorité française de la Concurrence, Décision n° 10-DCC-52 du 2 juin 2010 relative à la création d'une Société de Groupe d'Assurance Mutuelle (« SGAM ») par la MACIF, la MAIF et la MATMUT, §§ 26-28.

²⁰ Décision n° 2003-C/C-99, 16 décembre 2003, CONC-C/C_03/0061, P&V Assurances: Groupe Zurich, section 5.2; Décision n° 2003-C/C-98, 4 décembre 2003, CONC-C/C-03/0057, P&V Assurances / Ergo Versicherungen AG, section 5.3.

²¹ Doc A.1.2, Plainte, p. 14.

²² Liège, 7 avril 2008, R.R.D. 2008, Hv. 127,228.

²³ Doc A.1.2, plainte p. 17.

²⁴ Ibidem.

VIII.2.1.b Instruction

50. A la connaissance de l'auditeur, il n'existe pas de pratique décisionnelle européenne permettant de distinguer un marché spécifique des activités de carrosserie d'un marché général de l'entretien et de la réparation des véhicules automobiles et des camions. Il en est de même pour ce qui concerne la jurisprudence de l'Autorité française de la concurrence, qui ne l'a toutefois pas exclu.

51. Dans le cadre d'une étude menée par l'Autorité française de la concurrence en 2012, cette dernière indiquait que, en ce qui concerne les opérations de carrosserie (réparation collision), « *Elles forment un segment spécifique du secteur de l'entretien-réparation, la demande émanant d'un couple assureur-assuré, aux caractéristiques très différentes de la demande classique des particuliers. L'offre des carrossiers peut également être considérée comme spécifique, dans la mesure où elle requiert une formation, des compétences et un savoir-faire distinct du métier de réparateur mécanique. L'équipement nécessaire aux opérations de carrosserie est également distinct du reste de l'entretien-réparation. Les pièces de rechange nécessaires aux opérations de carrosserie sont soumises pour près de 70% d'entre elles (en valeur), au droit des dessins et modèles, qui réserve aux constructeurs un monopole de distribution de ces pièces.* »²⁵

52. L'Autoriteit Consument & Markt, l'Autorité néerlandaise de la concurrence, a également mené une étude de marché concernant le rôle des assureurs sur le marché de la réparation des carrosseries automobiles dans laquelle elle analyse la relation entre les carrossiers et les assureurs sur un marché défini comme le marché des services de réparation de carrosserie automobile (de markt voor autoschadehersteldiensten)²⁶.

53. Dans ses récentes décisions en matière de concentrations, l'ABC a considéré qu'il existait un marché multimarques distinct pour les services de carrosserie pour véhicules automobiles (regroupant les véhicules particuliers et les véhicules utilitaires légers)²⁷. L'instruction menée dans le cadre de ces concentrations a mis en évidence que les réparations de carrosserie présentent un certain nombre de caractéristiques de marché clairement distinctes par rapport au marché de l'entretien et de la réparation, y compris des infrastructures distinctes, une organisation et un personnel spécifique, le rôle spécifique des compagnies d'assurance sur le marché et souvent un système multimarque. Les enquêtes de marché effectuées ont également montré que les réparations de carrosserie des voitures particulières et des véhicules utilitaires légers sont considérées comme substituables.

54. Concernant plus particulièrement le rôle spécifique des compagnies d'assurance sur le marché, il y a lieu de relever que la majorité d'entre elles ont mis en place un réseau de réparateurs agréés en vue de garantir une qualité de travail et une qualité de service à la clientèle. En contrepartie de l'offre d'un certain volume de travail, les réparateurs sont sélectionnés sur la base de critères tels que l'infrastructure, le personnel, etc. Le contrat d'agrément conclu entre la compagnie et le réparateur règle par ailleurs les conditions dans lesquelles une réparation est effectuée (coût horaire, utilisation d'un devis type Audatex, mise à disposition d'un véhicule de remplacement, ...).

²⁵ Autorité française de la concurrence, « *Comment dynamiser la concurrence dans le secteur de l'après-vente automobile ?* », Document de consultation publique du 11 avril 2012 sur le fonctionnement de la concurrence dans les secteurs de l'entretien et la réparation automobile et de la fabrication de pièces détachées pour véhicules (Instruction de la décision n° 11-SOA-01 du 30 juin 2011), § 20.

²⁶ Autoriteit Consument & Markt, Zaaknr. ACM/18/034668, Marktstudie "De rol van verzekeraars op de autoschadeherstelmarkt", 22 oktober 2019, p.6.

²⁷ Décisions BMA-2019-C/C-17 du 1^{er} juillet 2019, *Anders Hedin/Groep Jacobs*, BMA-2019-C/C-19 du 8 juillet 2019, *MIG Motors/Nieuwe Automobilmaatschappij (NAM)* et ABC-2020-C/C-20 du 5 février 2020, *Groupe Maurin/Groep JAM*.

55. Dès lors, le marché de produit concerné retenu par l'auditeur est le marché des services de carrosserie multimarques pour véhicules automobiles.

VIII.2.2 Marché géographique

VIII.2.2.a Position du plaignant

56. Le plaignant ne définit pas comme tel le marché géographique mais fait référence au fait que « *Il est important de noter que cette répartition des rôles entre les différents acteurs du marché a été définie par le législateur belge* » dans le cadre de la Loi du 15 mai 2007 relative à la reconnaissance et à la protection de la profession d'expert en automobiles et créant un Institut des experts en automobiles. On peut donc en déduire que le plaignant considère le marché géographique comme étant de dimension nationale.

VIII.2.2.b Instruction

57. A la connaissance de l'auditeur, il n'existe pas de pratique décisionnelle européenne permettant de distinguer un marché spécifique des activités de carrosserie d'un marché général de l'entretien et de la réparation des véhicules automobiles.

58. Dans sa jurisprudence²⁸, l'ABC a laissé la question de la définition géographique du marché ouverte dans la mesure où, quelle que soit l'étendue géographique retenue, les concentrations en question ne donnaient lieu à aucun doute sérieux quant à leur admissibilité compte tenu des parts de marché des parties sur ce marché. Selon la pratique de l'ABC, l'analyse concurrentielle est réalisée au niveau local, défini comme la zone de chalandise autour de chaque carrosserie dans laquelle cette carrosserie réalise 80% de son chiffre d'affaires.

VIII.2.3 Marché concerné

59. Compte tenu de ce qui précède, le marché concerné retenu est le marché des services de carrosserie multimarques pour véhicules automobiles (regroupant les véhicules particuliers et les véhicules utilitaires légers), la dimension géographique de ce marché étant laissée ouverte.

VIII.3 Marché des logiciels de calcul permettant d'établir une évaluation des réparations

VIII.3.1 Marché de produits

VIII.3.1.a Position du plaignant

60. Le marché sur lequel évolue Informex est selon le plaignant « *le marché belge de la production et de la distribution de logiciels d'assistance à la rédaction de devis de réparation automobile.*

Les logiciels d'aides à la rédaction de devis employés par les réparateurs doivent nécessairement inclure une base de données reprenant tous les modèles de véhicule en circulation, ainsi que les spécifications des pièces et autres accessoires de remplacement susceptibles d'être montés sur ces différents modèles. En raison des spécificités techniques que doit présenter ce type d'outils, les logiciels d'assistance à la rédaction de devis pour la réparation automobile ne sont pas substituables avec des logiciels d'assistance à la rédaction d'autres types de devis. »²⁹

²⁸ Voir note de bas de page précédente.

²⁹ Doc A.1.2, Plainte, p. 64.

VIII.3.1.b Instruction

61. Au niveau belge, dans le cadre d'une plainte introduite en 2002 par FEBELCAR concernant des griefs similaires, plainte retirée en 2005, la définition d'un marché de produits relatif aux outils de calcul pour la création de devis de réparation n'a pas spécifiquement été abordée dans la décision de classement³⁰. La Commission européenne a déjà eu l'occasion de définir le marché de la fourniture d'informations à l'attention des entreprises actives dans le secteur automobile sous la forme de base de données ou de répertoire³¹. Au sein de ce marché, la Commission européenne a opéré une distinction entre, d'une part, les données relatives à l'évaluation des véhicules ("valuation data") et, d'autre part, les données relatives aux spécificités du véhicule ("datasets"). Ces deux sous marchés concernent les apports pour la publicité automobile permettant d'alimenter une plateforme sur laquelle des usagers vendent leur véhicule. S'agissant plus spécifiquement de l'outil de calcul permettant d'établir une évaluation d'une réparation automobile, tel que fournit par Informex, les autorités portugaise et espagnole³² ont, sans trancher la question de la définition de marché de produit, pu considérer que les activités des parties (dont Audatex), tout en consistant principalement en une base de données spécifique pour l'évaluation des dommages et réparations automobiles, seraient liées au marché de la fourniture d'informations sur les véhicules automobiles. L'autorité de la concurrence portugaise note, à cet égard, qu'un acteur comme Audatex ne fournit ce service qu'à des clients spécifiques, tels que les experts automobiles et les compagnies d'assurance et a décidé de concentrer son analyse sur le seul marché de l'évaluation des dommages et réparation, sans toutefois trancher la question de la délimitation de la définition de marché. A l'instar de son homologue portugais, l'autorité espagnole a considéré que le marché général des services d'information sur l'automobile comprenait différentes sous catégories dont celle des logiciels de calcul automatique des sinistres automobiles. Toutefois, dans sa décision, l'autorité espagnole ne tient en compte que de ce segment de marché considérant que l'activité principale d'Audatex Espana constitue l'outil de calcul de ce segment de marché.

62. L'Autorité belge de la concurrence reconnaît la spécificité de l'outil de calcul relatif à la gestion des sinistres et considère que la gestion des sinistres automobiles comprend à la fois la gestion administrative des sinistres (paiements, courriers, ...), la gestion des missions d'expertise et de réparation et un outil de calcul des devis de réparation. Beaucoup d'entreprises (compagnies d'assurance et entreprises de leasing) utilisent une seule plateforme (Winformex pour le système Informex ou plus rarement son concurrent, la plateforme UBench, plus populaire dans le secteur du leasing qui intègre gestion administrative et gestion des missions d'expertise et de réparation), mais il est également possible d'utiliser un système interne de gestion administrative en lieu et place ou en complément de ces logiciels externes. En effet, comme le signale Informex « *Les compagnies d'assurances ou les experts peuvent créer leur propre programme avec le contenu de la plateforme de manière à ce qu'il soit plus adapté à leurs propres besoins* »³³. En toute hypothèse, ces plateformes/logiciels externes font appel à un outil de calcul des devis de réparation qui leur est propre : le système Audatex, distribué par la société Informex, le système GT Estimate de la société GT Motive, distribué en Belgique par UBench ou encore le système RepareEstimate de la société Eurotax.

³⁰ Voir Beslissing nr. 2012-P/K-08-AUD van 17 april 2012.

³¹ Case COMP/M.5051 - APW / GMG / EMAP, 07/03/2008.

³² Portugal, Décision 09/2006 Solera / Audatex (Automatic Data Processing) : AC – I – Ccent. 09/2006 – SOLERA / Negócio do Claims Services Business da ADP, Espagne, Décision N-06018 Solera/ADP Claim service ; Espagne, Décision N-06018 Solera/ADP Claim service.

³³ Doc E.1.47., p. 1.

63. Les réparateurs de manière générale utilisent des outils de gestion (PlanManager, Carfac, Carpaq, Driver) qui sont connectés à différentes plateformes. Ces plateformes sont Informex et UBench principalement sur le marché belge avec leur module de calcul Audatex et GT Estimate pour UBench mais également à l'international SilverDAT du groupe allemand DAT ou Repair Estimate d'Eurotax.

64. Ces logiciels de calcul permettent de calculer rapidement le coût des réparations pour un véhicule endommagé. Ils intègrent des bases de données plus ou moins élaborées permettant l'identification d'un véhicule avec son équipement et reprenant les données fournies par les constructeurs au niveau mondial incluant les dessins de pièces et des vues éclatées des différents véhicules par marque et modèle, une explication des détails techniques les plus importants, des références aux pièces de rechange par marque et modèle, les temps conseillés des travaux de remplacement mécanique et carrosserie, les prix conseillés des pièces « Original Equipment Manufacturer » (OEM), ...

65. L'auditeur considère dès lors, sans trancher la question de la définition de marché des logiciels de calcul en tant que marché de produits ou sous marché de produits, qu'il y a lieu de concentrer son analyse sur le marché de produit des logiciels de calcul permettant d'établir une évaluation des réparations sur lequel Informex opère.

VIII.3.2 Marché géographique

VIII.3.2.a Position du Plaignant

66. Le plaignant considère que « le marché pertinent est le marché belge. Dans la mesure où le logiciel doit (i) permettre la rédaction de devis utiles, conformes aux principes indemnitaires retenus par le droit belge et (ii) être accessible à des utilisateurs francophones et flamand, les dimensions du marché pertinent sont nécessairement nationales.

La thèse de l'existence d'un marché national est confortée par le fait que la société Solera Inc. qui détient la SA Informex et est active à l'échelle mondiale pour la fourniture de solutions informatiques pour l'aide à la rédaction de devis de réparation automobile, agit de manière compartimentée dans chaque Etat membre, via des filiales distinctes. »³⁴

VIII.3.2.b Instruction

67. Le marché géographique, dans les affaires susmentionnées dans la section VII.3.1.b, a toujours été considéré comme national.

68. Qui plus est, dans la mesure où les logiciels de calcul permettant d'établir une évaluation des réparations sont intégrés dans des plateformes développées spécifiquement pour le marché belge et contiennent des données adaptées à ce même marché belge (identification des véhicules et de ses équipements, prix conseillé et références belges des pièces « Original Equipment Manufacturer » (OEM) en provenance des importateurs au niveau national) et dans la mesure où les utilisateurs sont établis en Belgique, le marché géographique pertinent retenu est le marché belge.

VIII.3.3 Marché concerné

69. Compte tenu de ce qui précède le marché concerné retenu par l'auditeur est le marché national des logiciels de calcul permettant d'établir une évaluation des réparations.

³⁴

Doc A1.2., Plainte, p. 64.

VIII.4 Parts de marché

VIII.4.1 Marché de l'assurance automobile

70. En 2019, la Belgique comptait 23 entreprises d'assurances de droit belge autorisées par la BnB à exercer leurs activités à la fois dans les branches RC automobile et Omnium.

71. Les dernières parts de marchés les plus récentes des 15 plus importantes compagnies d'assurance présentes dans la branche RC automobile sont les suivantes (source : Assuralia – chiffres actualisés au 27/09/2022 pour RC automobile) :

Top 15 RC automobile avec parts de marché

Entreprises individuelles	2020	2021
AXA Belgium	18,43%	19,46%
AG Insurance	15,49%	16,02%
Baloise Belgium	14,30%	13,83%
Ethias	10,69%	10,31%
KBC Assurances	10,19%	10,21%
P&V Assurances	7,61%	7,95%
Belfius Insurance	6,50%	6,62%
Allianz Benelux	3,17%	2,63%
Fédérale Assurance (IARD)	1,91%	2,08%
Yuzzu	1,91%	1,92%
TVM Belgium	1,40%	1,62%
Argenta Assurances S.A.	1,52%	1,47%
Corona	1,29%	1,27%
Optimco	1,18%	1,25%
Partners Assurances	1,00%	0,99%

Part de marché du top 15 **96,58%** **97,64%**

72. Les données en matière d'Omnium (source : Assuralia) datent de 2019 et donnent les parts de marchés des 15 plus importantes compagnies d'assurance comme suit :

Top 15 Omnium avec parts de marché

Entreprises individuelles - Omnium	2017	2018
AXA Belgium	20,40%	19,78%
AG Insurance	14,58%	15,09%
Ethias	12,72%	12,27%
Baloise Belgium	10,00%	10,24%
KBC Assurances	9,10%	9,21%
P&V Assurances	8,29%	7,94%
Belfius Insurance	5,14%	5,43%
Allianz Benelux	3,79%	3,71%
FIDEA	1,82%	1,92%
Yuzzu	1,98%	1,91%
TVM Belgium	1,49%	1,71%
Athora Belgium	1,68%	1,67%
Fédérale Assurance (IARD)	1,64%	1,65%
Corona	1,22%	1,33%
NN Non-Life Insurance	1,33%	1,21%
Part de marché du top 15	95,18%	95,05%

73. On peut constater qu'il n'existe pas de pouvoir de marché significatif des différentes compagnies d'assurance ni dans la branche des assurances RC automobiles, ni dans le segment des assurances Omnium.

74. L'absence de ce pouvoir de marché est par ailleurs confirmée par des enquêtes de marché de la Commission européenne dans le cadre du contrôle des concentrations³⁵. Dans plusieurs affaires, la Commission a en outre conclu que les barrières à l'entrée dans le marché de l'assurance non-vie en Belgique ne sont pas significatives.³⁶

VIII.4.2 Marché des services de carrosserie pour véhicules automobiles

75. En vue de déterminer le nombre de réparateurs actifs sur le marché des services de carrosserie, diverses sources ont été interrogées lors de l'instruction : Febelcar (Royale Fédération Belge des Entreprises de Carrosserie A.S.B.L.), Informex, les compagnies d'assurance et le SPF Economie.

76. Pour Febelcar, il y avait en 2018 environ 940 carrossiers dont 542 étaient membres de la fédération³⁷.

77. Le SPF Economie dénombre en 2017, en données agrégées, 1.691 réparateurs de carrosserie qui ont le code NACE 45.204 (réparation de carrosseries)³⁸.

78. Si l'on se réfère aux réponses fournies par les compagnies d'assurance disposant d'un réseau de réparateurs agréés (c'est notamment le cas des six compagnies les plus importantes, à savoir AXA, AG, Ethias, Baloise, KBC et P&V) et que l'on retient le réseau disposant du plus grand nombre de réparateurs agréés, il y aurait au minimum 1.450 carrossiers actifs en Belgique.

79. Enfin, selon la base de données d'Informex, le nombre de réparateurs renseignés dans les missions d'expertises qui ont transité par la plateforme Informex, agréés ou non par une compagnie d'assurances au moment de la clôture de l'expertise était d'environ 13.000 en 2017 et 2018, dont environ 2.300 agréés par une compagnie d'assurances. Ce nombre très important s'explique, selon Informex, par le fait qu'un devis ou une expertise peut être réalisée chez n'importe quel « réparateur » : carrosserie, garage, concession, « fast-fitters » et que ces réparateurs sont identifiés par leur numéro de TVA.

80. En croisant ces différentes données et en tenant compte du fait que lors de l'enquête en ligne effectuée auprès des réparateurs³⁹, environ 12% des réparateurs déclaraient n'être agréés auprès d'aucune compagnie d'assurances, l'auditeur estime à environ 2600 (les 2300 agréés répertoriés par Informex + 12%) le nombre de réparateurs (y compris ceux qui exercent des activités de carrosserie à titre accessoire)⁴⁰.

81. En ce qui concerne le marché des services de carrosserie, deux types d'acteurs sont actifs au niveau de l'offre : (i) les réparateurs indépendants et (ii) les réparateurs concessionnaires de marques automobiles. A noter que les réparateurs indépendants se sous-segmentent entre carrossiers indépendants « individuels » et chaînes de carrosseries (ABS, Five Star, rep@net, Axial regroupant de

³⁵ Affaire M.3196, *Belgium CA - Agricaïsse - Lanbokas / Credit Agricole Belgique*, Décision de la Commission du 20 août 2003, §§ 25 – 33. Affaire M.4284, *AXA / Winterthur*, Décision de la Commission du 28 août 2006, § 2.

³⁶ Ibidem

³⁷ Doc D.2.09. (réponse à la demande de renseignement de Febelcar)

³⁸ Doc H.01.02. (Annexe TVA 2008 2017 Carrosserie du SPF Economie)

³⁹ Doc G.1.4.

⁴⁰ 1994 réparateurs ont été finalement contactés lors de l'enquête en ligne, chiffre obtenu après avoir retiré les mails en doublon et en échec de distribution, les cessations d'activité et les entreprises erronément contactées.

60 à 100 ateliers de carrosseries, mais également Carglass, Damage, Schadenet avec 14 à 26 ateliers) implantées au niveau national.

82. L'enquête en ligne effectuée auprès des réparateurs a montré que près de 88% d'entre eux étaient agréés par au moins une compagnie d'assurance automobile (parmi lesquels 87% ont plus de 5 agréments et 72% plus de 10 agréments) et que, pour 75% de ces réparateurs agréés, le chiffre d'affaires généré par les contrats d'agrément dépassait 50% de leur chiffre d'affaires total.

83. L'instruction a par ailleurs déterminé que les réparations couvertes par une assurance représentaient environ 50% du total des réparations effectuées⁴¹.

VIII.4.3 Marché des logiciels de calcul permettant d'établir une évaluation des réparations

84. Informex a transmis les informations suivantes concernant ses éventuels concurrents⁴² :

« Les services fournis par Informex sont très variés et nos concurrents ne fournissent pas tous les panels de services que nous offrons ou sont actifs sur des marchés différents. Nous tentons ci-dessous de répondre de manière aussi précise que possible à votre question pour ce qui concerne la plateforme sinistre et le système de calcul.

Au niveau du système de calcul (ou chiffrage) ; part de marché générale :

- *Informex (calcul Audatex) : 60%*
- *GT Motive (calcul GT Estimate) : 15%*
- *DAT : <1%*
- *Eurotax (calcul Repair Estimate) : 25%*

Au niveau de la plateforme de gestion sinistre auto ; part de marché générale :

- *Informex : 80% (surtout assureurs)*
- *UBench : 15% (surtout leasers)*
- *ERP des sociétés de leasing : 5% »*

85. Les compagnies d'assurance interrogées lors de l'instruction confirment qu'elles utilisent toutes le logiciel d'Informex, une seule des compagnies interrogées utilisant également UBench, plus spécifiquement pour les dossiers de leasing.

86. Informex, avec le logiciel Audatex intégré dans sa plateforme Winformex, dispose donc d'une part de marché très importante (min 60%) sur le marché des logiciels de calcul permettant d'établir une évaluation des réparations.

⁴¹ Les autres 50 % résultent de réparations demandées par des consommateurs sans intervention de leur assurance ou par des sociétés de leasing.

⁴² Voir Doc E.1.04., point 9.

IX. Analyse factuelle et juridique des infractions alléguées

IX.1 Législations applicables

IX.1.1 Fondement juridique des griefs allégués par le plaignant

87. Les griefs analysés à l'encontre des parties incriminées dans la présente décision ont été examinés au regard des articles IV.1 et IV.2 CDE et/ou des articles 101 et 102 TFUE.

88. Le texte des articles IV.1 et IV.2 CDE est identique au texte des articles 101 et 102 TFUE, sauf en ce qui concerne l'exigence d'affectation du commerce entre États membres. Le Règlement (CE) n° 1/2003 du Conseil du 16 décembre 2002 relatif à la mise en œuvre des règles de concurrence prévues aux articles 81 et 82 du Traité CE, prévoit en son article 3, § 1er que *«Lorsque les autorités de concurrence des États membres ou les juridictions nationales appliquent le droit national de la concurrence à des accords, des décisions d'associations d'entreprises ou des pratiques concertées au sens de l'article 81, paragraphe 1, du traité susceptibles d'affecter le commerce entre États membres au sens de cette disposition, elles appliquent également l'article 81 du traité à ces accords, décisions ou pratiques concertées. Lorsque les autorités de concurrence des États membres ou les juridictions nationales appliquent le droit national de la concurrence à une pratique abusive interdite par l'article 82 du traité, elles appliquent également l'article 82 du traité. »*.

IX.1.2 Affectation du commerce entre États membres

89. Selon une jurisprudence constante, l'article 101 TFUE trouve à s'appliquer lorsqu'il est possible d'envisager avec un degré de probabilité suffisant, sur la base d'un ensemble d'éléments objectifs de droit ou de fait, que l'accord et/ou pratique concertée puisse exercer une influence directe ou indirecte, actuelle ou potentielle, sur les courants d'échanges entre États membres.⁴³

90. De même, la Cour de Justice a décidé que l'article 82 du Traité CE [102 TFUE] ne requiert pas que le comportement incriminé ait effectivement affecté le commerce entre États membres de manière sensible. Il suffit d'établir que ce comportement soit de nature à avoir un tel effet.⁴⁴

91. Lorsqu'une entreprise, qui occupe une position dominante couvrant l'ensemble d'un État membre constitue une entrave abusive à l'entrée, le commerce entre États membres peut normalement être affecté.⁴⁵

92. Pour ces raisons, l'auditeur a considéré que les pratiques dénoncées par le plaignant ont pu affecter le commerce entre États membres au sens des articles 101 et 102 TFUE.

IX.2 Portée de l'instruction

93. L'auditeur a mené des investigations approfondies auprès d'Informex et des quinze plus importantes compagnies d'assurance automobile (qui représentent 95% du marché). Il a également décidé pour ce qui concerne les experts et les carrossiers de procéder, à côté de demandes de renseignements ou d'interviews habituelles, à des enquêtes de masse via le programme d'enquête en

⁴³ Cour de Justice, C 42/84 P, 11 juillet 1985, Remia ea contre Commission, point 22.6.

⁴⁴ Cour de Justice, C 322/81 Michelin contre Commission, point 104. Voir aussi affaires jointes C-41/91P et C-242/91P RTE et ITP contre Commission, points 69-70.

⁴⁵ Lignes directrices de la Commission relatives à la notion d'affectation du commerce figurant aux articles 81 et 82 du traité, JO [2004] C 101/81, point 93.

ligne EUSurvey mis à disposition par la Commission européenne et dont les réponses sont anonymisées.

94. En décembre 2018, 1.964 carrossiers⁴⁶ ont dès lors reçu un questionnaire par mail. Sur la base de données définitives, 693 réponses ont été collectées, soit 35.29 % de taux de réponse. Avec une population de 1.964 individus, une marge d'erreur de 5 % et un niveau de confiance de 95 %, 322 réponses assureraient des résultats statistiques pertinents. L'enquête auprès des carrossiers a permis de récolter 693 réponses et est donc statistiquement valable.

95. Pour ce qui concerne les experts, 593⁴⁷ experts (exerçant à titre individuel, pour un bureau d'expertise ou pour une compagnie d'assurances) ont été interrogés en mars 2019, soit l'ensemble des experts agréés par la Fédération des experts en automobiles, avec un taux de réponse de l'ordre de 41,7%⁴⁸.

96. L'analyse complète des réponses reçues à l'occasion de ces deux enquêtes en ligne auprès des carrossiers et des experts en automobiles est jointe au dossier⁴⁹.

97. Les derniers actes d'instructions ont été réalisées auprès des dix plus grandes compagnies d'assurances qui ont été interrogées en novembre 2021. Ces compagnies ont toutes répondu début d'année 2022.

98. Le 20 octobre 2022, l'Auditorat a rencontré dans son bureau les représentants du plaignant afin de leur faire part des conclusions de son instruction.

IX.3 Premier grief : Caractère anticoncurrentiel des contrats de mission d'expertise conclus entre assureurs et experts

IX.3.1 Préambule : la profession d'expert automobile

99. La profession d'expert automobile est réglementée par la loi du 15 mai 2007 relative à la reconnaissance et à la protection de la profession d'expert en automobiles et créant un Institut des experts en automobiles.

100. Cette loi dispose sous le Chapitre III « Des experts en automobiles, de leurs droits et obligations », que :

« Art. 4. L'activité de l'expert en automobiles consiste en l'expertise au sens large des véhicules (...). Exerce la profession d'expert en automobiles, comme indépendant ou salarié, celui qui, d'une manière habituelle et impartiale réalise, pour le compte d'autrui :

(...)

5° l'estimation du préjudice matériel subi du fait des dommages aux véhicules ;

6° la détermination des travaux et modes de réparation propres à assurer la mise ou la remise en état d'un véhicule, l'estimation de leur coût et la vérification de leur bonne exécution ;

7° l'appréciation technique du bien-fondé de l'immobilisation d'un véhicule et la détermination de la durée de celle-ci ;

8° la rédaction d'un rapport motivé d'exécution de la mission confiée. »

⁴⁶ Voir Doc G.1.04. (Carrossiers) et F.2.04. (Experts).

⁴⁷ Soit tous les membres repris dans la liste transmise par l'Institut des experts en automobiles.

⁴⁸ Après avoir retiré les échecs de distribution et les mails erronés, le pourcentage de réponses reçues est calculé par rapport à 537 experts interrogés. 19 personnes ayant mentionné ne pas être des experts, 221 réponses étaient nécessaires par rapport aux 518 individus finalement retenus. L'enquête a permis de récolter 205 réponses mais reste robuste avec un taux de réponse de près de 40 %.

⁴⁹ Voir Doc G.01.04. (Carrossiers) et F.02.04. (Experts).

101. L'article 12 de cette même loi prévoit que « *Les experts en automobiles s'acquittent en toute impartialité des missions qui leur sont confiées dans le respect du code de déontologie.* »

102. Seuls les membres titulaires de l'Institut des experts en automobiles peuvent porter le titre d'expert en automobiles.

IX.3.2 Position du plaignant⁵⁰

103. Le plaignant estime que « *les contrats par lesquels les compagnies d'assurance confient aux experts automobiles la mission de procéder à l'évaluation de sinistres de leurs assurés sont anticoncurrentiels et contraires aux articles 101 TFUE et IV.1 CDE dans la mesure où ils requièrent que les rapports d'expertise soient livrés via le logiciel Winformex, conformément aux spécifications que ce logiciel contient.*

En effet, lorsqu'une compagnie d'assurance subordonne la conclusion d'une mission d'expertise au fait que l'expert accepte de rédiger son rapport conformément aux spécifications qu'elle impose en vue de réduire le prix de l'indemnisation du sinistre, cette compagnie s'octroie un avantage indu.

De même, le fait de subordonner l'exécution ou la prorogation des contrats d'expertise au respect des consignes de l'assureur est contraire au droit des ententes. »

104. L'argumentation du plaignant s'articule autour du fait que les assureurs contraignent les experts dans leur évaluation et portent atteinte à l'impartialité voulue par le législateur. En se référant à la jurisprudence Allianz Hungary de la Cour de Justice⁵¹ et au cadre réglementaire belge applicable à la profession d'expert en automobiles, le plaignant conclut « *que les contrats de mission d'expertise convenus entre experts en automobiles et compagnies d'assurances sont illégaux et constituent une restriction par objet de la concurrence, contraire aux articles 101 TFEU et IV.1 CDE lorsque leur exécution implique la mise en œuvre de consignes d'évaluation fournies par l'assureur* ».

IX.3.3 Instruction

105. Dans le cadre de l'instruction, l'Auditorat a interrogé les principales compagnies d'assurance automobile sur leurs relations avec les experts pour ce qui concerne notamment les points suivants :

- la procédure adoptée et les mesures prises par chaque compagnie d'assurances en cas de divergence entre le rapport d'expertise et le rapport créé par l'outil de gestion et d'estimation des sinistres automobiles ;
- Le détail des critères sur lesquels se basent les compagnies d'assurance pour conclure une convention d'expertise ;
- Les obligations des experts et des bureaux d'expertises dans le cadre d'une convention d'expertise avec la compagnie.

106. Outre des réunions qui se sont tenues avec un panel d'experts⁵², les experts ont également été interrogés via l'enquête en ligne EUSurvey précitée concernant notamment :

⁵⁰ Doc A.1.2., Plainte p. 24/33.

⁵¹ CJ, 14 mars 2013, *Allianz Hungária Biztosító Zrt. et autres contre Gazdasági Versenyhivatal*, C-32/11, Rec, 2013, §§40-41 et 46-47.

⁵² Des experts représentant l'UPEX (Union professionnelle des experts automobiles), GEXA (un des trois plus importants bureaux d'expertises en Belgique) et un expert membre de la commission d'appel de l'IEA

- l'existence (i) d'une évaluation de l'expert par la compagnie d'assurance sur une période déterminée par rapport à un objectif à respecter d'un « coût moyen de réparation », (ii) d'un reporting périodique en vue de permettre d'apprécier le respect des objectifs, (iii) de sanctions ;
- la possibilité technique de modifier le résultat de l'évaluation des coûts de réparation d'un véhicule accidenté telle qu'établie par le logiciel d'Informex pour les temps de travail, le prix des pièces de carrosserie et des matériaux de peinture, les taux horaires de main d'œuvre carrosserie et de peinture, dans l'hypothèse où l'évaluation serait sous-évaluée (par exemple à la suite de la complexité de la réparation) ;
- le pourcentage de modifications des évaluations établies par l'expert sur la plateforme Informex, telles qu'acceptées après négociation entre l'expert et le réparateur.

107. Enfin, Informex a également répondu à des demandes de renseignements concernant la possibilité pour l'expert de modifier les données standards (préenregistrées) dans l'outil de calcul Audatex⁵³.

IX.3.4 Analyse

IX.3.4.a Existence d'une restriction de la concurrence par objet

108. Dans un premier temps, l'analyse portera sur l'existence potentielle d'une restriction de la concurrence par objet dans le cadre des accords verticaux existants entre assureurs et experts ou bureaux d'expertise, et plus particulièrement les contrats de mission d'expertise conclus entre eux.

109. Dans sa jurisprudence récente, la Cour de justice de l'Union européenne (CJUE) a jugé que la notion de restriction de concurrence par objet « doit être interprétée de manière restrictive et ne peut être appliquée qu'à certains types de coordination entre entreprises révélant un degré suffisant de nocivité à l'égard de la concurrence pour qu'il puisse être considéré que l'examen de leurs effets n'est pas nécessaire. Cette jurisprudence tient à la circonstance que certaines formes de coordination entre entreprises peuvent être considérées, par leur nature même, comme nuisibles au bon fonctionnement du jeu normal de la concurrence »⁵⁴. Le « noyau dur » des ententes anticoncurrentielles par objet est constitué, par exemple, des pratiques qui visent à une répartition des marchés ou à une fixation des prix en commun.

110. Si l'arrêt Allianz Hungária Biztosító e.a. de 2013 cité par le plaignant semblait élargir l'objet anticoncurrentiel aux accords dont la teneur des dispositions, les objectifs qu'ils visent à atteindre ainsi que le contexte économique et juridique dans lequel ils s'insèrent pouvaient être considérés comme de nature à restreindre la concurrence, consacrant une approche contextuelle de la restriction par objet⁵⁵, la CJUE a dès 2014 et l'arrêt Cartes bancaires reprécisé et rétréci la notion d'objet. L'avocat général Wathelet, dans ses conclusions dans l'affaire Toshiba Corporation, soulignait ainsi que la prise en compte du « contexte économique et juridique » ne peut à elle seule déboucher sur une qualification de restriction par objet. En d'autres termes, il recommandait de faire des éléments de contexte, devenus proéminents dans l'affaire Allianz Hungária Biztosító e.a. un élément de nature

⁵³ Doc E.1.63.

⁵⁴ CJUE 26 novembre 2015, Sia Maxima Latvija, aff. C-345/14, point 18. Voir également CJUE 11 septembre 2014, CB/Commission, aff. C-67/13 P, point 58) et 2 avril 2020, Gazdasági Versenyhivatal/Budapest Bank Nyrt. e.a., aff. C-228/18, point 54.

⁵⁵ Voir l'article du professeur Nicolas Petit, La rationalisation au long cours de la restriction de concurrence par « objet » dans la jurisprudence de la CJUE, AJ Contrats d'Affaires, octobre 2015, p. 425.

purement accessoire, auxiliaire ou secondaire dans l'identification de l'objet anticoncurrentiel et de lire le précédent *Allianz Hungária Biztosító e.a.* comme un arrêt « spécifique et isolé »⁵⁶.

111. Pour établir qu'un accord est anticoncurrentiel par objet, la jurisprudence prévoit que l'autorité de concurrence procède en premier lieu à une analyse du contenu des dispositions de l'accord et de ses objectifs⁵⁷, en vue de vérifier si l'accord incriminé relève d'une catégorie d'accords dont le caractère nocif est habituellement considéré comme particulièrement nocif car objectivement de nature à restreindre la concurrence (ce sont notamment les cinq catégories d'accords énoncés aux articles IV.1. §1 CDE et 101 (1) TFUE).

112. Les dispositions des contrats de mission d'expertise qui sont décrites par le plaignant comme constitutives de restrictions par objet - à savoir (i) l'obligation faite par les assureurs à leurs experts de rendre leur rapport via l'interface que constitue le programme Winformex, avec toutes les limitations que ce logiciel impose et (ii) la mise en œuvre de procédures de contrôle et de sanction contre les experts qui autorisent des réparations dont les montants sont jugés excessifs par les assureurs - ne relèvent manifestement pas d'une des catégories expressément visées aux articles IV §1 CDE et 101 (1) précités, dont le caractère nocif est présumé.

113. Ces dispositions, dont le contenu et la formulation diffèrent par ailleurs sensiblement d'un assureur à l'autre, ne sont pas en elles-mêmes de nature à restreindre la concurrence. Ainsi, l'utilisation d'un logiciel type dans le cadre d'une relation contractuelle verticale en vue d'automatiser les processus de gestion des sinistres, de réduire les coûts administratifs et de garantir notamment la qualité et le caractère complet des rapports de mission des experts n'est pas une pratique que la jurisprudence considère habituellement comme nocive « per se ». Il en est de même pour ce qui concerne la mise en œuvre de procédures de contrôle et de sanction, ce type de clause étant habituel dans une relation contractuelle.

114. Le fait que les contrats de mission d'expertise conclus entre assureurs et experts ou bureaux d'experts contiennent des dispositions susceptibles d'affecter l'indépendance d'un intermédiaire lorsque le devoir d'indépendance de l'intermédiaire a été consacré par le droit national ne suffit pas non plus en tant que tel pour justifier l'existence d'une restriction par objet, en conséquence de quoi la preuve des effets anticoncurrentiels actuels ou potentiels de ces dispositions ne serait pas requise pour retenir le dispositif d'interdiction.

115. L'auditeur estime en conséquence que les contrats de mission d'expertise conclus entre assureurs et experts ne constituent pas une restriction de concurrence par objet.

IX.3.4.b Existence d'une restriction de concurrence par effets

116. L'existence d'une restriction par objet étant écartée, les contrats de mission d'expertise conclus entre assureurs et experts pourraient-ils constituer des accords restrictifs de concurrence ayant pour effet d'empêcher, de restreindre ou de fausser de manière sensible la concurrence sur le marché belge concerné des services de carrosserie pour véhicules automobiles au sens des articles 101 TFUE et IV.1 CDE.

⁵⁶ Nicolas Petit, *ibidem*.

⁵⁷ CJCU, arrêt du 6 octobre 2009, *GlaxoSmithKline Services e.a./Commission e.a.* (C-501/06 P, C-513/06 P, C-515/06 P et C-519/06 P, point 58 et jurisprudence citée).

117. Les dispositions qui permettraient selon le plaignant aux assureurs d'imposer à leurs experts des directives contraignantes quant à la façon dont ces derniers doivent accomplir leur mission et qui auraient pour effet de porter atteinte à l'impartialité de ces experts telle que voulue par le législateur avec pour conséquence que les réparateurs et les consommateurs se verraient lésés, sont analysées ci-après.

118. Dans deux suppléments à la plainte transmis à l'ABC en date du 17 novembre 2020 et du 18 janvier 2021⁵⁸, le plaignant a fait parvenir sept nouveaux témoignages d'experts⁵⁹ portant principalement sur les conditions d'évaluation des sinistres et sur l'influence des assureurs concernant les résultats des expertises⁶⁰. Ils seront intégrés dans l'analyse qui suit.

(i) obligation faite par les assureurs à leurs experts de rendre leur rapport via l'interface que constitue le programme Winformex, avec toutes les limitations que ce logiciel impose

119. Selon le plaignant « *Les experts sont aujourd'hui obligés par l'assureur qui les missionne de rédiger leur rapport d'expertise via Winformex, selon les limitations et contraintes imposées par ce logiciel* » et dans ce cadre « *la latitude des experts « indépendants et impartiaux » se réduit à refuser les travaux proposés par le réparateur ou à valider le devis généré par Winformex. En pratique, l'expert se trouve contraint d'adapter son évaluation du sinistre aux données préenregistrées dans Winformex - dont le prix des pièces, le nombre maximum d'heures de travail admis pour chaque prestation et les tarifs horaires admis par l'assureur pour chaque réparateur*⁶¹. »

120. Les contrats de mission d'expertise obligent généralement l'expert en charge de la mission d'utiliser le logiciel Winformex et son outil de calcul intégré Audatex dans ses relations avec la compagnie d'assurance qui le mandate. Cette obligation n'a cependant pas d'effet anticoncurrentiel qui fausserait la concurrence de manière sensible dans le cadre des relations qui existent entre cet expert et le réparateur pour ce qui concerne l'évaluation du sinistre faisant l'objet de l'expertise, dès lors que l'expert garde la possibilité de modifier les données introduites dans le logiciel et d'assurer ainsi sa mission de manière impartiale, comme il le sera démontré ci-après.

121. Contrairement à l'affirmation du plaignant selon lequel l'expert « *se trouve contraint d'adapter son évaluation du sinistre aux données préenregistrées dans Winformex* »⁶², ce dernier garde bien la possibilité de modifier l'ensemble des données utilisées dans le logiciel qui permettent l'évaluation des réparations de carrosseries à la suite d'un sinistre.

122. Informex a ainsi indiqué lors de l'instruction que « *le logiciel de calcul Audatex comporte deux sortes d'opérations, les opérations standards et les opérations non-standards. Les premières sont des opérations pour lesquelles les données sont fournies par le constructeur du véhicule (temps conseillé,*

⁵⁸ Doc B.1.14., Doc B.1.22. et Doc B.1.25.

⁵⁹ Concernant ces experts, l'auditeur observe que leurs témoignages doivent être considérés avec prudence et ont une utilité relative, cinq d'entre eux ayant déjà répondu à l'enquête en ligne EUSurvey (et ont donc déjà été pris en considération dans l'analyse globale qui s'en est suivie). Pour le surplus, il y a lieu de remarquer que l'expert n°6 (Doc A.2.75.) n'est plus en activité (pensionné) depuis 2013, que l'expert n°3 (Doc A.2.71.) n'a jamais souscrit un abonnement auprès d'Informex (probablement parce qu'il travaille quasi exclusivement comme contre-expert et pas ou peu comme expert conventionné) et que ses réponses ne traduisent pas son expérience personnelle mais proviennent des contacts qu'il a eu avec « *certain confrères qui travaillent au quotidien avec les compagnies d'assurance* » et enfin que l'expert n°5 (Doc A.2.73.) intervient uniquement comme contre-expert : ce dernier expert, outre une compréhension originale (sic) du coût moyen utilisé par les assurances, aborde principalement la question du déclassement des véhicules, sujet qui n'a pas été pris en considération lors de l'instruction.

⁶⁰ Les deux autres points concernent d'une part le rôle de l'IEA, qui ne fait pas partie du périmètre de la plainte et d'autre part une nouvelle illustration de la pression exercée sur les experts par les compagnies d'assurance concernant les suites du Covid et le montant des frais de désinfection des véhicules pris en charge par les assurances. Concernant ce dernier point, l'auditeur estime qu'il n'est pas opportun de rouvrir l'instruction et d'interroger à nouveau le marché.

⁶¹ Doc A.1.02. Plainte, p. 29.

⁶² Ibidem

prix conseillé d'une pièce, taux horaire, etc.) alors que les deuxièmes sont des champs libres où l'utilisateur peut introduire des opérations qui ne sont pas prévues par le constructeur (un temps de pose, un forfait, une pièce, etc.). L'utilisateur (le réparateur ou l'expert) reste ainsi libre dans la rédaction de son rapport. Les opérations standards sont reprises dans des lignes contenant des données constructeurs pouvant toutes être "forcées", c'est-à-dire modifiées par l'utilisateur (souligné par l'auditeur). Dès qu'une modification est faite sur une ligne, une étoile apparaît à côté de celle-ci afin d'indiquer au lecteur du rapport qu'elle a été forcée. Le forçage des lignes est toujours possible et les compagnies d'assurances n'ont aucun moyen pour l'empêcher techniquement dans le logiciel de calcul Audatex. »⁶³

123. Cette possibilité de modifier les données du logiciel de calcul Audatex a été également confirmée lors des entretiens tenus avec des experts durant l'instruction. En pratique, ces modifications portent principalement sur le temps de travail (temps nécessaire pour effectuer certaines tâches prédéterminées par les constructeurs automobiles) et plus rarement sur le prix des pièces de carrosserie, car le logiciel reprend automatiquement le prix conseillé des pièces d'origine (OEM), même si le réparateur utilise des pièces de remplacement moins chères. Des discussions ont également lieu concernant le taux horaire applicable si le réparateur n'est pas agréé (pour les réparateurs agréés, le taux horaire convenu contractuellement avec les assureurs s'applique). Mr. [confidentiel]⁶⁴, indique concernant les tarifs horaires que « Les taux horaires ne sont pas imposés par Informex ou par les assurances (sauf pour les réparateurs agréés) mais il y a des garde-fous, en général c'est le dernier taux horaire connu à l'époque où ils étaient agréés ». Il précise toutefois que « On ne va pas appliquer n'importe quel taux affiché, on regarde le taux du marché et si on peut faire réparer ailleurs pour un prix plus bas, c'est ce taux qui sera appliqué. Si le carrossier n'est pas d'accord, ce sera au client de payer la différence ou d'aller chez un autre carrossier qui est moins cher ».

124. La réponse de Mr. [confidentiel], Managing Director de [confidentiel]⁶⁵ est similaire sur ce point. Concernant le respect des taux horaires affichés, il indique « Non, le taux affiché est pour le particulier mais nous on sait qu'on est en général entre 50 et 58 HTVA. Pour savoir quel est le prix juste on compare avec les autres réparateurs au niveau local. Quand il y a un désaccord on va voir chez un autre concessionnaire de la marque ou un indépendant pour montrer au client que le prix est plus bas sans pour autant le diriger vers un autre carrossier. L'expert est un modérateur, un conciliateur. » Même si l'expert décide de mettre un taux horaire plus élevé, « Les compagnies acceptent le taux décidé par l'expert, l'expert reste le seul maître. Pas de discussion avec les agréés qui ont négociés un taux sauf si effectivement ils font un camion au lieu d'une voiture. ».

125. Lors de l'enquête en ligne, les réponses fournies par les experts vont également dans le même sens. A la question « Dans l'hypothèse où l'évaluation des coûts de réparation d'un véhicule accidenté telle qu'établie par Informex serait sous-évaluée (par exemple suite à la complexité de la réparation), avez-vous la possibilité technique de modifier le résultat de cette évaluation ? », plus de 91 % des experts ont répondu par l'affirmative⁶⁶. Les postes qui font le plus l'objet d'une négociation entre le réparateur (agréé ou non) et l'expert sont les temps de travail (pour plus de 42% des répondants) et les prix des pièces (pour 18% des répondants).

⁶³ Doc E.1.63.

⁶⁴ Doc F.03.02.

⁶⁵ Doc F.03.03. [confidentiel] est un des trois plus importants bureaux d'experts automobiles en Belgique (avec [confidentiel] et [confidentiel])

⁶⁶ Parmi les 13 experts ayant répondu négativement, quatre n'utilisent pas Informex. Il n'y a pas d'explications complémentaires données par les neuf autres experts (soit 6,6% des répondants).

126. L'enquête en ligne a également montré que la possibilité de modification n'était pas que théorique, seuls 4 experts ont répondu ne jamais (ou dans moins de 1 % des cas pour l'un d'entre eux) effectuer de modification de leurs évaluations établies sur la plateforme Winformex à la suite d'une négociation avec le réparateur. Ces modifications sont effectuées dans les mêmes proportions qu'il s'agisse d'une expertise auprès d'un réparateur agréé ou non agréé.

127. Le commentaire donné par un des experts à l'occasion de l'enquête en ligne est reproduit ci-après:

« En plus de discuter des heures de travail, des salaires horaires et des éléments de prix, notre position de négociation en tant qu'expert automobile couvre également la méthode de réparation utilisée, ce qui n'est pas mentionné dans votre enquête. Cela signifie, par exemple, déduction des dommages antérieurs, réparation ou remplacement de pièces, travaux de pulvérisation avec ou sans certaines pièces, ...

De toute évidence, des divergences d'opinion en découlent, telles que toute négociation.

Nulle part un réparateur non autorisé n'est obligé d'utiliser le système Informex. Chaque réparateur peut nous fournir une spécification manuelle qui sera également vérifiée.

Le salaire horaire est soit le montant convenu entre le réparateur agréé et la compagnie d'assurance dans un accord-cadre, soit le montant affiché par le réparateur (compte tenu de la conformité de son marché).

Le prix des pièces est soit le prix obtenu via Informex (Informex est connecté aux importateurs de la marque), soit le prix demandé par le réparateur, après approbation par contrôle. »

128. Quant au taux horaire de main-d'œuvre carrosserie et peinture applicable dans un rapport d'expertise, les experts utilisent de facto pour un réparateur agréé les taux horaires définis dans le contrat d'agrément conclu entre celui-ci et la compagnie d'assurances. Pour un réparateur non agréé, il n'existe pas de pratique uniforme des experts pour déterminer le taux horaire de main-d'œuvre applicable dans le rapport d'expertise: les taux horaires retenus sont soit les prix affichés (40,5% des expertises), soit les prix indicatifs fixés par la compagnie d'assurance (31,6%) ou soit encore les prix déterminés par l'expert en accord avec le réparateur non agréé (27,6 %).⁶⁷

129. Toutes les compagnies d'assurance ont également confirmé que l'expert chargé d'une mission d'expertise était libre de modifier les données issues du logiciel de calcul. A titre d'exemple, quelques réponses sont reproduites ci-après :

- Generali Belgium⁶⁸ : *« Le rôle de l'expert est de fixer le juste prix du dommage. Pour se faire, il est libre de modifier les données reprises sur le calcul Audatex, que ce soit le prix des pièces, le coût des produits, le taux horaire, le temps de main d'œuvre ou toute autre donnée. Le procès-verbal d'expertise sera clôturé avec toutes les modifications qu'il a estimées nécessaires. »*
- Belfius⁶⁹ : *« Le logiciel est un outil qui aide l'expert à chiffrer son dommage. Il appartient à l'expert de chiffrer en toute intégrité contradictoirement le dommage, et ce avec le sinistré ou*

⁶⁷ Voir également les réponses des experts de [confidentiel] et [confidentiel] ci-dessus.

⁶⁸ Doc C.11.38., p. 16

⁶⁹ Doc C.07.08., p.7

son représentant. Il n'y a pas de procédure prévue : le rapport d'expertise prime sur les conclusions du logiciel. »

- AXA⁷⁰, « *Le rapport d'expertise est le résultat de la négociation entre l'expert et le réparateur, l'estimation des sinistres faisant partie de cette négociation. En cas de désaccord, l'expert doit prendre contact avec le service de gestion. »*

130. Pour ce qui concerne plus particulièrement le taux horaire applicable à des réparateurs non agréés, la moitié des compagnies d'assurance automobile (dont [confidentiel], [confidentiel], [confidentiel] ou [confidentiel]) n'ont prévu aucun taux de référence, l'autre moitié (dont [confidentiel], [confidentiel], [confidentiel], [confidentiel] ou [confidentiel],) ont introduit dans le logiciel Audatex un taux horaire « plafond » ou maximum, mais qui reste indicatif, l'expert pouvant y déroger.

131. A titre d'illustration, la réponse [confidentiel] sur l'utilisation d'un taux plafond applicable aux réparateurs non agréés est la suivante : « *Ce taux de [confidentiel] € Htva reste un taux indicatif que l'Expert auto indépendant statue comme applicable ou non en fonction de l'atelier-réparateur. L'Expert peut adapter le montant de la main d'œuvre qui sera intégralement repris au PV d'expertise. »*

132. Generali indique pour sa part⁷¹ :

« OUI, étant entendu que s'il s'agit bien d'un taux horaire « plafond », celui-ci n'est pas imposé. Il s'agit en effet de taux horaires « plafond » indicatifs, puisque l'expert reste libre d'appliquer un autre taux. »

Generali précise encore que⁷² :

« La mise en place d'un garde-fou dans le cadre de la libre concurrence des taux horaires est une nécessité afin de limiter le risque d'abus. Ce montant proposé comme « plafond » dans le calcul Audatex est une référence indicative pour les experts en automobile, qui n'y sont pas liés. La plus-value de l'expert est précisément de fixer le juste prix en accord avec le réparateur choisi par le sinistré.

C'est toujours l'expert en automobile de terrain qui fixe librement et discrétionnairement le coût du dommage subi ou occasionné par nos clients. L'expert en automobile reste dès lors libre d'appliquer un autre taux horaire que le taux horaire indicatif proposé. »

133. Il en est de même de la réponse de Allianz sur ce point⁷³ :

« La référence à la terminologie « taux plafond » provient directement du logiciel Informex. Cette terminologie n'est toutefois pas conforme à la réalité : il ne s'agit pas à proprement parler d'un taux horaire maximum qu'Allianz imposerait aux réparateurs non agréés mais bien un taux technique non contraignant. Ce taux n'est donc pas à considérer comme un « plafond ».

Lorsqu'un réparateur non agréé demande une rémunération horaire qui dépasse ce taux horaire technique, le taux appliqué sera négocié au cas par cas avec l'expert.

Allianz estime en effet qu'il ne lui appartient pas de décider d'un taux horaire pour une réparation avec un réparateur non agréé. C'est bien l'expert qui est en charge de l'évaluation objective du dommage. »

⁷⁰ Doc C.01.15., p.7

⁷¹ Doc C.11.73., p.1

⁷² Doc C.11.73., p.2

⁷³ Doc C.09.63., p.2

134. Quant à AG Insurance, sa réponse concernant l'application d'un éventuel taux « plafond » est la suivante ⁷⁴: « La possibilité semble exister mais nous n'en faisons pas usage pour les réparateurs non-agrèés. »

135. L'auditeur constate que l'instruction a démontré que les experts gardent la possibilité de modifier les données standards du logiciel de calcul et d'établir leur rapport d'expertise de manière indépendante. L'obligation pour les experts d'utiliser le logiciel Winformex et son outil de calcul intégré Audatex n'a dès lors pas d'effet anticoncurrentiel avéré. Le grief n'est pas rencontré en l'espèce.

(ii) Pressions exercées sur les experts afin de diminuer le montant de l'évaluation des sinistres et des réparations admissibles

136. Le second type de clause insérée dans les contrats qui entrainerait des effets anticoncurrentiels selon le plaignant est le fait que,

« Les contrats de mission d'expertise portent encore atteinte à l'impartialité de l'expert dans la mesure où les assureurs en usent pour discipliner les experts en procédant à une revue périodique de leurs résultats comptables, et menacent de se passer de leurs services dans l'hypothèse où ces derniers devraient refuser d'adapter leur méthode d'évaluation. (...)

Très clairement, les assureurs font pression sur leurs experts afin que ces derniers réduisent à la baisse le montant de l'évaluation des sinistres et des réparations admissibles.

Le respect de ces consignes est contrôlé et sanctionné. »⁷⁵

a) Cadre des relations entre les compagnies d'assurance et les experts

137. Avant d'évaluer le caractère anticoncurrentiel des éventuelles pressions qui pourraient être exercées sur les experts, le cadre dans lequel les relations entre compagnies d'assurance et experts se déroulent est précisé ci-après.

138. Il appartient aux compagnies d'assurance seules de désigner leurs experts : le législateur a certes prévu une reconnaissance de la profession d'expert en automobiles mais n'a pas organisé, ni imposé la manière dont ils sont désignés. C'est donc chaque compagnie d'assurance qui fait le choix des experts avec lesquels elle souhaite collaborer, qui fixe leurs conditions d'engagement et détermine les obligations que les experts doivent suivre sous réserve du respect des dispositions prévues par la loi relative à la reconnaissance et à la protection de la profession d'expert en automobiles et créant un Institut des experts en automobiles précitée.

139. L'instruction a permis de déterminer que la plupart des compagnies (notamment les dix plus importantes représentant plus de 87% du marché) n'adressent des missions d'expertise qu'à un nombre restreint de bureaux d'expertise (en général de 20 à 30 bureaux répartis sur l'ensemble de la Belgique, à l'exception [confidentiel] qui n'a qu'un seul bureau d'experts partenaire, en l'occurrence [confidentiel]). Le recours à un expert indépendant qui ne serait pas lié à un bureau est devenu une exception. Une majorité des compagnies d'assurance ont également recours à un nombre limité d'experts internes, chargés d'effectuer le suivi et le contrôle des missions d'expertises, de tâches de médiation, voir plus rarement pour certains d'effectuer des missions d'expertise, de contre-expertise ou des smart expertises.

⁷⁴ Doc C.02.60., p.2

⁷⁵ Doc A.1.02., Plainte p.30

140. La moitié des compagnies d'assurance disposent de leur propre convention-type que signent les bureaux d'expertises sélectionnés pour faire partie de leur réseau⁷⁶. En l'absence de convention-type, les relations sont régies par des lignes directrices ou des instructions de travail établies par les compagnies d'assurance à l'intention des experts automobiles avec lesquels elles décident de collaborer⁷⁷.
141. La mesure des performances et le suivi des bureaux d'experts sont expressément prévus par la majorité des compagnies d'assurance, la raison invoquée étant la maîtrise des coûts et la qualité des prestations offertes. A cette fin, différents ratios sont utilisés (coûts moyens objectivés, délais de traitement, qualité et suivi administratif, détection de fraude) en vue de vérifier la réalisation des objectifs annuels que se fixe la compagnie.
142. Pour deux des plus importantes compagnies au moins, des incitants financiers (limités) sont prévus pour les bureaux les plus performants. Quant aux sanctions en cas de non-réalisation des objectifs, les compagnies d'assurance prévoient généralement, outre la perte de tout ou partie des incitants financiers pour les compagnies qui en accordent, une modification du secteur géographique attribué au bureau. Dans la mesure où les compagnies d'assurance ne garantissent pas aux bureaux d'experts partenaires un volume de missions, elles peuvent également faire évoluer le nombre de missions en fonction de l'évaluation de l'expert et se réservent le droit de mettre fin à la collaboration en cas de manquement grave.
143. L'enquête en ligne EUSurvey menée auprès des experts et bureaux d'experts⁷⁸ fait apparaître que la plupart d'entre eux prestent pour plusieurs compagnies simultanément. Dans ce contexte, la pression exercée par certaines compagnies et leurs exigences propres sont à relativiser, comme le souligne le Managing Director de [confidentiel] : « *Travaillant pour toutes les compagnies, ils (les experts) ne font donc pas attention pour quelle compagnie ils travaillent, ils estiment le prix en toute indépendance et impartialité* ». (...) Concernant le sentiment d'avoir des pressions des compagnies, sa réponse a été : « *Non on n'a pas de pression, le taux horaire est libre, le prix des pièces est donné par les importateurs, on ne discute pas cela.* »⁷⁹.
144. En complément aux résultats de cette enquête en ligne, les principales compagnies d'assurance ont fait l'objet d'une nouvelle demande de renseignement courant novembre 2021. Toutes les compagnies d'assurance interrogées⁸⁰ ont répondu à la dernière demande de renseignements envoyée courant novembre 2021. Il ressort de ces réponses que les compagnies d'assurance interrogées n'ont recours qu'à des bureaux d'experts et non à des experts individuels.
145. Elles procèdent, pour la grande majorité, à des évaluations (et/ou des fixations d'objectifs) des bureaux d'experts automobiles⁸¹. Seules 3 compagnies d'assurances ([confidentiel], [confidentiel] et [confidentiel]) sur 9⁸² ne procèdent pas à de telles évaluations.

⁷⁶ Sur les 15 compagnies d'assurance interrogées, 7 disposent d'une convention type.

⁷⁷ Voir notamment Doc C.7.08, réponse de Belfius : « *Nous demandons à nos experts de suivre à la lettre le code de bonne pratique édité par Assuralia et le code de déontologie de l'Institut des experts automobiles. Nous n'avons pas de contrat écrit et signé avec les bureaux d'expertise avec qui nous collaborons, mais des instructions de travail sont prévues.* »

⁷⁸ Doc F.2.4.

⁷⁹ Doc F.3.3.

⁸⁰ Le secteur a connu quelques restructurations. Les neuf plus significatives compagnies d'assurance ont été interrogées.

⁸¹ Pour la majorité des compagnies, ces évaluations ne visent que les bureaux d'experts et non les experts pris individuellement.

⁸² Six compagnies d'assurance ont mis en place un système d'évaluation de leurs experts automobiles : [confidentiel], [confidentiel], [confidentiel], [confidentiel] et [confidentiel].

146. S'agissant des évaluations, il apparaît que ces systèmes diffèrent d'une compagnie d'assurances à l'autre. Chaque système d'évaluation tient compte de la maîtrise du coût moyen des réparations selon un système de pondération qui lui est propre.

147. La pondération de la maîtrise des coûts varie d'un système à l'autre :

148. Ainsi, [confidentiel] et [confidentiel] tiennent compte dans leur évaluation pour près de 50%⁸³ des coûts utilisant un système statistique comparant chaque dossier aux caractéristiques similaires afin de déterminer si le coût d'une réparation se situe dans la norme du marché⁸⁴. Selon ces deux systèmes, il n'y a pas de conséquence négative financière sur la base fixe du taux horaire des experts en cas de non atteinte des objectifs. Le niveau de performance atteint en fin d'année sur chacun des critères permet d'identifier le complément d'honoraire que le bureau d'expertise pourra obtenir en supplément à celui de la prestation de base et qui sera d'application sur les prestations de l'année suivante.

149. S'agissant de Belfius⁸⁵ et Corona Direct⁸⁶, leur évaluation tient compte du coût moyen pour un tiers environ du scoring total. Cette évaluation est effectuée trimestriellement et annuellement pour chaque bureau d'experts comparé au coût moyen de tous les bureaux d'experts⁸⁷. Selon les systèmes de ces deux compagnies, aucune bonification financière n'est assortie aux résultats de ces évaluations.

150. Enfin, [confidentiel] demande, quant à elle, sur une base purement contractuelle à chacun de ses bureaux d'experts partenaires de maîtriser le coût moyen des sinistres et compare chaque cabinet aux autres cabinets avec lesquels elle travaille et n'utilise pas d'objectifs en ce qui concerne le coût de réparation.

151. Il résulte de l'analyse de ces réponses que si certaines compagnies d'assurances emploient des incitations financières (« bonus ») selon les performances des experts automobiles, la méthodologie employée varie manifestement d'une compagnie à une autre, de sorte que l'instruction n'a pas fourni des preuves démontrant une collusion entre les compagnies d'assurance conduisant à une infraction au sens de l'article 101 TFUE.

b) Pratiques anticoncurrentielles alléguées

152. Les contrôles exercés par les compagnies d'assurance et les sanctions qui en découlent constituent-ils des pratiques anticoncurrentielles au sens des articles 101 TFUE et IV.1 CDE ?

b.1 Contrôles, ruptures des relations contractuelles et autres sanctions

153. La possibilité de rompre les relations contractuelles ou de ne pas renouveler un contrat est-elle utilisée par les compagnies d'assurance pour faire pression sur les experts ou bureaux d'experts ? Suivant l'enquête EUSurvey précitée⁸⁸, 43 % des experts exerçant dans un bureau d'expertise et 67 % des experts exerçant à titre individuel indiquent avoir vu un de leurs contrats supprimé pendant la période 2014-2018. Vu la tendance des compagnies à ne plus conclure de convention qu'avec des bureaux, la perte de contrats par les experts indépendants est probablement liée à cette politique, ce que confirment les experts ayant motivé lors de l'enquête la perte de contrats : la perte s'expliquerait

⁸³ 50% pour [confidentiel] 52% pour [confidentiel].

⁸⁴ Ce système utilise un système de bonus selon un honoraire de 10 à 20 € par dossier selon le score obtenu pour [confidentiel].

⁸⁵ C.07.63. bis

⁸⁶ C.15.47.

⁸⁷ Le cout moyen de tous les bureaux d'experts correspond au montant total des dommages des sinistres divisé par le nombre total des sinistres. Ces évaluations tiennent compte du type de mission pour laquelle l'expert a été mandaté.

⁸⁸ Doc F.02.03.

essentiellement par la suppression du réseau d'experts indépendants au profit de bureaux appartenant à des groupes internationaux ([confidentiel] - [confidentiel] - [confidentiel]) qui proposent des tarifs très bas pour gagner des parts de marché. Sauf en cas de manquement grave, la suppression ou le non-renouvellement d'un contrat n'aurait pas de lien avec une éventuelle sanction pour non-respect des critères de fonctionnement (coût moyen/ délais...).

154. Lors des interviews menées avec différents experts, deux d'entre eux confirment cette absence de lien entre perte d'un contrat et sanctions pour non-respect des critères de fonctionnement. Selon [confidentiel] : « non, et il n'y a pas de bureau qui ait été remercié parce qu'il a été trop généreux, cela n'existe plus. »⁸⁹ Mr [confidentiel] pour sa part, indique que les compagnies d'assurance « ne se séparent pratiquement jamais des bureaux car ils ont peur de procès (...) »⁹⁰.

155. Comme mentionné au point a) « Cadre des relations entre les compagnies d'assurance et les experts » ci-dessus, la mesure des performances et le suivi des bureaux d'experts sont expressément prévus par la majorité des compagnies d'assurance. Des sanctions sont également prévues en cas de non-réalisation des objectifs : perte de tout ou partie des incitants financiers pour les compagnies qui en accordent ou modification du secteur géographique attribué au bureau.⁹¹

156. L'enquête en ligne EUSurvey révèle que lorsqu'il y a eu sanctions, elles sont principalement le fait d'un nombre limité de compagnies d'assurance automobile (sur les 74 réponses indiquant l'application de sanctions, 30 concernent [confidentiel], 19 [confidentiel] et 7 [confidentiel])⁹² et pas de l'ensemble de compagnies actives dans le secteur. Au regard des résultats de cette enquête et des explications données par certains des répondants, il apparaît que même si les experts exerçant pour leur propre compte arrêtent plus fréquemment (que les experts travaillant pour des bureaux d'expertise) de travailler pour une compagnie d'assurances, les sanctions encourues ne semblent pas ou très peu être la conséquence du fait ne pas avoir atteint un certain objectif.

157. Cela étant, les relations entre experts et compagnies d'assurance permettent-elles aux experts d'exercer correctement leur profession conformément au prescrit de l'article 12 de la loi du 15 mai 2007 relative à la reconnaissance et à la protection d'experts en automobiles ?

158. Les réponses reçues sur ce point lors de l'enquête sont mitigées, le sentiment de ne pouvoir exercer correctement l'activité d'expert est assez prononcé (45%), contre 55% de réponses positives. Toutefois, ce chiffre est à relativiser car si l'objectif de l'enquête était principalement de confirmer ou pas l'indépendance du métier d'expert (au regard des éventuelles pressions des compagnies d'assurance), de très nombreux d'experts ont donné leur avis et sentiments sur d'autres aspects de leurs activités (rémunération par expertise (honoraire), services supplémentaires, rapidité exigée, smart expertise, ...).

159. Les réponses relatives aux pressions exercées par les compagnies d'assurance – qu'elles justifient par des objectifs de maîtrise des coûts et de qualité des prestations offertes – n'ont pas permis d'établir que les pressions exercées par les compagnies d'assurance se sont faites de manière coordonnée et

⁸⁹ Doc F.03.02.

⁹⁰ Doc F.03.03.

⁹¹ Doc A.2.70. (pièce 70), témoignage de l'expert n°2 "Les experts sont en effet côtés en fonction de leurs résultats où le coût attendu est pour beaucoup dans l'évaluation des experts. Les compagnies sont très attentives au coût moyen et cela peut avoir des effets sur la taille du secteur accordé : bon coût moyen augmentation du secteur et éventuellement des honoraires et inversement. Les honoraires sont en effet liés au coût moyen des experts", voir également A.2.72, témoignage de l'expert n°4.

⁹² Doc F.02.04.

avaient pour effet de restreindre de manière sensible l'indépendance des experts dans l'exercice de leurs missions d'expertise.

160. Pour compléter son analyse, des pressions éventuelles exercées par les compagnies d'assurance envers les experts automobiles, l'Auditorat a procédé à une nouvelle demande de renseignements adressée aux des principales compagnies d'assurance envoyée courant novembre 2021⁹³.

161. Au vu des réponses fournies par les compagnies d'assurance, il apparaît que peu des sanctions sont consécutives à une mauvaise évaluation, telles que dénoncées par le plaignant. Ainsi, sur les six compagnies d'assurances ayant mis en œuvre un système d'évaluation, seules quatre prévoient des mesures liées à la non-réalisation des objectifs⁹⁴. Ces mesures⁹⁵, comme pour les évaluations, ne se focalisent que les bureaux d'experts sur la base de résultats globaux et non le suivi ou contrôle par dossier individuel. Ce suivi global permet d'assurer l'indépendance des experts automobiles qui ne sont donc pas contrôlés individuellement par les compagnies d'assurance. Les éventuelles sanctions mises en place directement liées à la non-réalisation des objectifs (allant de la mise en place d'un plan d'actions par le bureau concerné ou de séances de coaching et leurs contrôles périodiques à la réduction du volume alloué ou de la délimitation géographique de l'activité exercée des bureaux d'expertises concernés) n'aboutissent qu'exceptionnellement (en cas de manquements graves et répétés) à des cas de rupture de contrats.

Cependant, ces ruptures contractuelles directement liées à la non-réalisation des objectifs sont dans les faits très rarement mises en œuvre et demeurent théoriques pour la grande majorité des compagnies. Ainsi, [confidentiel] précise qu'elle n'a jamais encore appliqué une telle mesure. [confidentiel] a, quant à elle, indiqué que : « nous avons mis fin à notre collaboration avec 3 bureaux d'experts ces 3 dernières années (2 experts en raison de la mauvaise qualité des prestations et 1 expert pour fraude dans les honoraires). Cette mesure peut donc être considérée comme très exceptionnelle... ».

162. S'agissant [confidentiel]: Le nombre total d'expertises réalisées par [confidentiel] s'élève à 12.122 en 2019 : étant donné que ces expertises concernaient des résultats globaux, [confidentiel] n'a jamais fait de suivi de dossiers qui n'atteindraient pas ces objectifs (sauf exceptionnellement s'agissant des cas douteux, plaintes ou non-respect des instructions).

163. Compte tenu de l'ensemble de ces éléments, il apparaît que les sanctions encourues par les experts automobiles ne sont que très exceptionnellement la conséquence directe de la non-réalisation des objectifs fixés par les compagnies d'assurance en matière de fixation de coûts des réparations. Les sanctions pratiquées par les compagnies d'assurance peuvent se justifier par des objectifs de maîtrise des coûts et de qualité des prestations offertes – et ne peuvent à l'issue de l'instruction être qualifiées de contraires au droit de la concurrence dès lors qu'elles ne vont pas au-delà de ce qui est admissible dans la mesure où elles ne contreviennent pas à la loi relative à la reconnaissance et à la protection de la profession d'expert en automobiles et créant un Institut des experts en automobiles, qu'il n'a pas été démontré qu'elles sont mis en œuvre par les compagnies d'assurance de manière coordonnées et qu'elles ont pour effet de restreindre de manière sensible l'indépendance des experts dans l'exercice de leurs missions d'expertise. Au surplus, l'auditeur estime que ces pressions n'entraînent pas des

⁹³ Doc C.01.40., C.03.127.

⁹⁴ Doc C.01.40. , Doc C.07.63bis. et Doc C.15.47.

⁹⁵ Sauf exceptionnellement, en ce qui concerne des objectifs bien spécifiques comme par exemple les plaintes, le non-respect des instructions, et les cas douteux.

effets anticoncurrentiels sanctionnables du point de vue du droit de la concurrence qui résulteraient de restrictions de concurrence relevant de l'article 101 TFUE ou IV.1 CDE.

IX.3.4.c Conclusion

164. Compte tenu de ce qui précède, l'auditeur estime que les contrats de mission d'expertise conclus entre assureurs et experts n'ont pas de caractère anticoncurrentiel au sens des articles IV.1 CDE et 101 TFUE. Le grief est non fondé.

IX.4 Deuxième grief : Caractère anticoncurrentiel des contrats d'agrément conclus entre assureurs et réparateurs agréés

IX.4.1 Position du Plaignant

165. Selon le plaignant⁹⁶ « Les accords d'agrément conclus entre assureurs et réparateurs agréés excluent les réparateurs indépendants de l'accès au marché. En outre, ils mettent en place un traitement clairement discriminatoire et instituent un système de prix imposés. Aucune de ces pratiques n'est justifiée.

Sur la base de ces différents constats, nous concluons que les accords d'agrément, tout à la fois, ont pour effet de restreindre la concurrence en privant les réparateurs indépendants d'accès au consommateur, et de fausser le jeu de la concurrence en attribuant aux compagnies d'assurance le rôle d'arbitre du marché de la réparation automobile en lieu et place du consommateur. »

IX.4.2 Instruction

166. Dans le cadre de l'instruction, l'Auditorat a interrogé les principales compagnies d'assurance automobile sur leurs relations avec les carrossiers pour ce qui concerne notamment les points suivants :

- Les conditions à remplir par un réparateur-carrossier pour conclure un contrat d'agrément avec la compagnie d'assurance (ex. infrastructure, personnel, etc.) ;
- Les avantages de la conclusion d'un contrat d'agrément, tant pour le réparateur-carrossier que pour la compagnie d'assurance ;
- Le détail des éléments pris en compte lors de la négociation du/des taux horaire(s) entre la compagnie d'assurance et le réparateur-carrossier (ex. taille, localisation, etc.) ;
- L'existence de sanctions infligées au réparateur-carrossier ne respectant pas la politique de qualité de la compagnie d'assurance.

167. Informex a transmis notamment des indications sur la répartition entre dommages assurés ou non ainsi que sur le volume des réparations effectuées par les réparateurs selon qu'ils sont agréés ou non agréés.

168. Enfin les réparateurs ont été interrogés via une enquête en ligne EUSurvey concernant notamment:

- Les tarifs horaires affichés et, pour les réparateurs agréés, les tarifs négociés avec les compagnies d'assurance ;
- Les compagnies avec lesquelles ils ont un contrat d'agrément ;

⁹⁶ Doc A.1.02, Plainte p. 33-53.

- Le pourcentage du chiffre d'affaire relatif à des réparations effectuées en qualité de réparateur agréé ou non agréé.

IX.4.3 Analyse

IX.4.3.a Les accords d'accrément conclus entre compagnies d'assurance et réparateurs agréés

169. Les principales compagnies d'assurance disposent d'un réseau de réparateurs agréés, plus ou moins étendu suivant les compagnies – d'une petite centaine pour [confidentiel] à plusieurs centaines (et parfois plus de mille) pour [confidentiel], [confidentiel], [confidentiel], [confidentiel] ou [confidentiel].

170. A noter que l'instruction a montré que la tendance générale est à une diminution du volume des réseaux ces dix dernières années, comme l'illustre bien un article de la DH du 15 septembre 2015 intitulé « Ethias réduit son réseau de carrossiers agréés »⁹⁷ :

« Ethias propose aussi un vaste réseau de carrosseries agréées, plus de 1.900. Mais ça, c'était avant.

La compagnie d'assurances a décidé d'anticiper l'avenir dès aujourd'hui. "Avec la montée en puissance des nouvelles technologies dans le secteur de l'automobile et les évolutions rapides de ce marché, nous nous devons de proposer à nos assurés des carrossiers qui osent investir dans l'innovation", explique [confidentiel], attaché de presse.

Et afin de ne proposer que la crème, Ethias compte bien mettre son réseau de carrosserie au régime strict. La compagnie ne compte conserver qu'à peu près un tiers de ses carrosseries agréées. [confidentiel], directeur du service sinistres explique ce choix. "Nous avons remarqué que la sinistralité est en baisse en Belgique mais que les interventions requièrent de plus en plus de savoir-faire. Nous allons donc privilégier les carrossiers qui ont pris l'habitude de réparer plutôt que de remplacer les pièces. »

171. Les accords d'accrément auxquels adhèrent les carrossiers sont spécifiques à chacune des compagnies d'assurance mais présentent néanmoins bon nombre de conditions similaires parmi lesquelles une connexion Informex, un nombre minimum de dossiers traités avec la compagnie, un taux horaire raisonnable compte tenu du marché, la mise à disposition d'un véhicule de remplacement, une certification AvicarPlus, KiwaPro/EuroGarant ou une certification au minimum équivalente reconnue par l'assureur.

172. Concernant ce dernier point, à titre d'exemple, une carrosserie certifiée EuroGarant répond à 170 critères obligatoires dans les matières suivantes : conditions d'inscription (Permis d'environnement, BCE, RC Exploitation et autres, TVA, Sécurité sociale) / Conditions de base / Rayonnement de l'entreprise / Efficacité dans la gestion / Qualité / Atelier / Environnement / Prévention et Sécurité.

173. Une liste non exhaustive de ces conditions comprend : nombre minimum d'ouvriers qualifiés (3 ou plus) sous contrat avec formation annuelle obligatoire, au moins un employé administratif, garantie sur les réparations de 2 ans minimum, parking, salle d'attente et toilette séparée pour le client, sans compter le niveau équipement requis au niveau de l'atelier (avec plusieurs zones dédiées disponibles pour les différentes activités : démontage et montage, tôlerie, peinture, nettoyage,...), le tout faisant l'objet d'un audit par un organisme certificateur comme AIB- Vinçotte (pour AvicarPlus) ou Bureau Veritas (pour KiwaPro/Eurogarant).

⁹⁷

Doc H.04.1.

174. Les contrats d'agrément conclus entre assureurs et réparateurs agréés pourraient-ils dès lors constituer des accords restrictifs de concurrence ayant pour effet d'empêcher, de restreindre ou de fausser de manière sensible la concurrence sur le marché belge concerné des services de carrosserie pour véhicules automobiles au sens des articles 101 TFUE et IV.1 CDE ?

175. Les dispositions de ces contrats d'agrément qui auraient comme effet selon le plaignant (i) d'exclure les réparateurs indépendants de l'accès au marché, (ii) de mettre en place un traitement discriminatoire et (iii) d'instituer un système de prix imposés avec pour conséquence que les réparateurs non agréés et les consommateurs se verraient lésés sont analysées ci-après.

IX.4.3.b Effet d'exclusion au détriment des réparateurs indépendants (non agréés)

176. Le premier point soulevé par le plaignant est le fait que « *La multiplication des accords d'agrément crée un effet d'exclusion au préjudice des réparateurs indépendants* ».

177. Il estime que « *les contrats d'agrément conclus par les assureurs impliquent un détournement des consommateurs vers les réparateurs agréés, au détriment des réparateurs indépendants, qui se retrouvent exclus du marché* » et que « *Déjà exclusifs par nature, les contrats d'agrément font l'objet d'une stratégie de mise en œuvre qui en accroît l'effet d'exclusion. Démultiplié par l'existence d'un réseau d'accords similaires, l'effet d'exclusion propre à chaque contrat d'agrément aboutit à verrouiller l'accès à une majeure partie du marché.* »⁹⁸

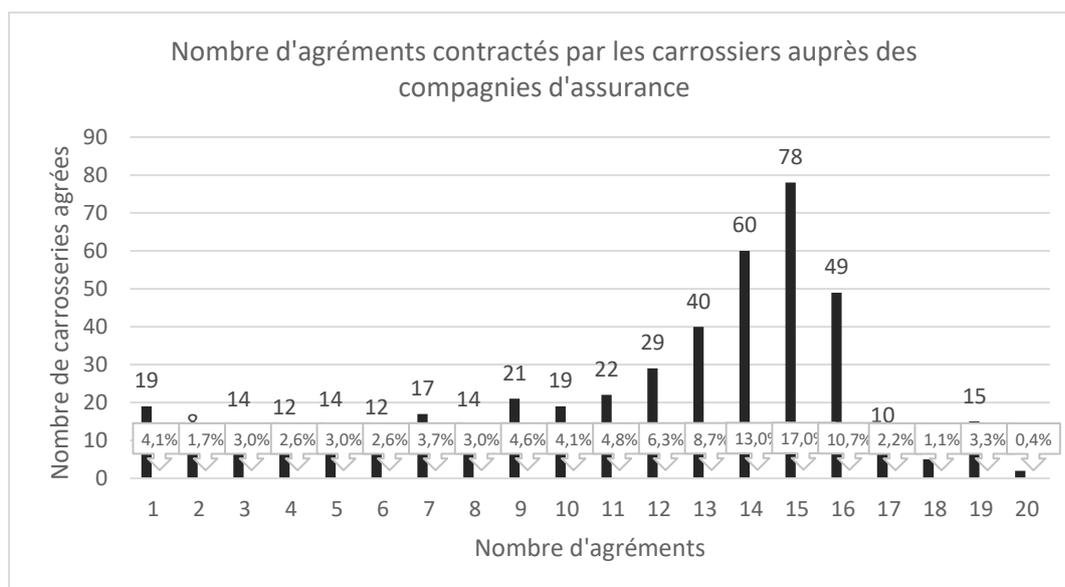
178. En premier lieu, l'enquête en ligne⁹⁹ menée lors de l'instruction a permis de déterminer que plus de 87% des carrossiers¹⁰⁰ disposent d'au moins un contrat d'agrément avec une compagnie d'assurance. Une analyse plus approfondie nous permet de constater que, pour la très grande majorité, ces carrossiers agréés possèdent un nombre relativement important d'agréments. Les résultats de notre enquête, où à minima plus de 5400 agréments ont été répertoriés, se répartissent comme suit¹⁰¹:

⁹⁸ Doc A.1.02, Plainte p.33.

⁹⁹ Doc G.1.04.

¹⁰⁰ Ces 87% représentent 95% de la main d'œuvre du secteur, donc on peut selon une grande probabilité estimer qu'ils représentent l'essentiel des réparations effectuées.

¹⁰¹ 11% des carrossiers agréés n'ont pas fourni de détail sur l'identité ou les tarifs de la/des compagnie(s) d'assurances avec laquelle/lesquelles ils ont conclu un ou plusieurs contrats d'agréments. A défaut d'information, le tableau ne tiendra donc pas compte de ces carrossiers.



Ce graphique nous permet de relever que :

- peu de carrossiers agréés (4,1 %) ne possèdent qu'un seul agrément,
- plus de 88 % des carrossiers agréés possèdent au minimum 5 agréments, et que
- près de 72 % des carrossiers agréés possèdent au minimum 10 agréments.

179. Cela tend à démontrer que les critères de sélection imposés par les compagnies ne sont pas des contraintes insurmontables pour la majorité des carrossiers. Certes, certaines conditions d'agrément - notamment celles liées à l'obligation de certification - peuvent être effectivement difficiles à rencontrer pour les carrosseries de plus petite taille, mais elles représentent un intérêt certain d'une part pour le consommateur en terme de confort, de garantie sur les réparations ou de qualité du travail effectué et d'autre part pour les compagnies d'assurance en terme de services supplémentaires aux clients, création d'un réseau de partenaires de confiance, service de qualité, rapidité et suivi des coûts.

180. L'auditeur relève que pour ce qui concerne les carrosseries non agréées (67 dans l'enquête, soit 12%), plus de la moitié d'entre elles (58 %) n'ont jamais conclu de contrat d'agrément avec une compagnie d'assurances. Et les principales raisons invoquées sont : aucun intérêt à être agréé (35 %) ou trop contraignant (27 %). Seules 8% d'entre elles se seraient vu refuser l'agrément.

181. Quant aux motifs principalement cités expliquant la perte d'un agrément, il s'agit essentiellement de la restructuration des réseaux, le critère du nombre minimum de dossiers traités pour la compagnie, le fait qu'ils ne répondent pas ou plus aux exigences du fait souvent de la taille de l'entreprise (pas assez d'ouvriers sous contrat et investissements demandés trop onéreux).

182. En deuxième lieu, concernant le verrouillage de l'accès à une part substantielle du marché, l'auditeur constate que selon Informex, les réparations de carrosserie réalisées dans le cadre d'une intervention d'assurance¹⁰² ne représenteraient que 50% du volume total des travaux de réparation effectués en Belgique, les autres 50% étant ainsi accessibles tant aux réparateurs agréés que non agréés.

183. Interrogé sur ce point, Informex a indiqué ce qui suit :

¹⁰² Réparations avec intervention de la RC automobile à la suite d'un accident où l'assuré est en droit et réparations avec intervention de l'omnium à la suite d'un accident où l'assuré est en tort.

« Tous les véhicules réparés ne subissent pas une expertise. Typiquement, si un assuré endommage son véhicule seul dans son garage, il ne va pas forcément le déclarer à son assureur (à cause des franchises ou de la crainte de voir augmenter sa prime d'assurance).

La valeur totale (montant des réparations) est donc très difficile à évaluer.

Nous savons également que peu de véhicules en leasing subissent une expertise. Les compagnies de leasing préfèrent s'auto assurer quand il n'y a pas de tiers. Pour se rendre compte de l'ampleur du leasing, il faut savoir que le parc des véhicules de leasing en Belgique est de l'ordre de 20% (11% de leasing « voiture salaire » et 9% de flottes).

D'après notre expérience du marché et le feedback reçu d'acteurs du marché, la moitié (50%) des véhicules qui entrent en carrosserie pour réparation sont des véhicules assurés et l'autre moitié (50%) sont des réparations privées demandées par des consommateurs ou des sociétés de leasing. »

184. En ce qui concerne par contre les réparations de carrosserie couvertes par l'intervention d'une assurance, l'auditeur note tout d'abord que l'assuré dispose toujours du libre choix de son réparateur. Ainsi AG indique que " Nous rappelons que les conditions générales de notre produit Auto stipulent que le choix du garage est laissé à la libre appréciation du client quel que soit son intermédiaire d'assurances ou le cas de figure rencontré. »¹⁰³ Il en est de même pour Fédérale Assurance, où « le client a toujours le libre choix du réparateur, conventionné ou non-conventionné. »¹⁰⁴

185. Mais il paraît cependant que le choix de recourir à un réparateur non agréé est un peu théorique au regard des avantages¹⁰⁵ que les compagnies d'assurance veillent à octroyer aux assurés qui choisissent de recourir à un réparateur agréé, et en particulier la suppression totale ou partielle de la franchise et application du système du tiers payant¹⁰⁶, même si rien n'empêche le carrossier non agréé de compenser cet avantage en accordant des délais de paiement à son client qui couvriraient la durée entre le remboursement des réparations par l'assureur à l'assuré et le paiement de la facture du client (l'assuré) à son carrossier.

186. Enfin, l'auditeur renvoie également à l'étude menée en 2019 par l'autorité de la concurrence néerlandaise (ACM) sur le rôle des assureurs dans le marché de la réparation automobile¹⁰⁷ dans laquelle l'ACM analyse la concurrence existante entre carrossiers agréés par des compagnies d'assurance et carrossiers non agréés. Ses conclusions étaient les suivantes (traduction libre) :

¹⁰³ Doc C.02.52.

¹⁰⁴ Doc C.12.13.

¹⁰⁵ Par contre il semble que la mise à disposition d'un véhicule de remplacement est un service quasi systématiquement proposé au client, que le réparateur soit agréé ou non. Il ne constitue d'ailleurs pas un coût supplémentaire pour un non agréé par rapport à un agréé, dès lors qu'en toute hypothèse, le coût de cette mise à disposition est à la charge de l'agréé, n'étant pas remboursé par l'assureur.

¹⁰⁶ Qui constitue non seulement un avantage pour l'assuré qui est certain qu'il ne devra pas avancer le prix de la réparation, mais aussi pour le réparateur agréé qui « bénéficie du mécanisme du tiers-payant et est donc certain d'être payé en temps et en heure » (Doc C.9.49)

¹⁰⁷ Autoriteit Consument & Markt, Zaaknr. ACM/18/034668, Marktstudie "De rol van verzekeraars op de autoschadeherstelmarkt", 22 oktober 2019, p.17 : "Uitgangspunt is dat verzekeraars de commerciële vrijheid hebben om scherp te onderhandelen over tarieven en andere voorwaarden, en om selectief te zijn in de keuze met welke autoschadeherstelbedrijven zij een overeenkomst sluiten. Dat bevordert immers het proces van concurrentie op de autoschadeherstelmarkt en stimuleert efficiëntie en innovatie. De ACM heeft onderzocht of verzekeraars de concurrentie op de autoschadeherstelmarkt beperken. Dit blijkt niet het geval te zijn, onder andere omdat er nog voldoende andere inkopers op deze markt actief zijn, zoals leasemaatschappijen, fleetowners, en particulieren. Dat betekent dat autoschadeherstelbedrijven voldoende mogelijkheden hebben om hun diensten aan andere partijen dan verzekeraars aan te bieden. Verzekeraars zijn alleen al daarom niet in staat de concurrentie op de autoschadeherstelmarkt te beperken."

« Le point de départ est que les assureurs ont la liberté commerciale de négocier fortement les tarifs et autres conditions, et d'être sélectifs dans le choix des entreprises de réparation de carrosserie automobile avec lesquelles ils concluent un accord. Après tout, cela favorise le processus de concurrence sur le marché de la réparation des carrosseries automobiles et stimule l'efficacité et l'innovation. L'ACM a examiné si les assureurs restreignent la concurrence sur le marché de la réparation des carrosseries automobiles. Cela ne semble pas être le cas, en partie parce qu'il y a suffisamment d'autres acheteurs actifs sur ce marché, tels que les sociétés de leasing, les propriétaires de flottes et les particuliers. Cela signifie que les carrossiers ont suffisamment de possibilités pour offrir leurs services à des parties autres que les assureurs. Pour cette seule raison, les assureurs ne sont pas en mesure de restreindre la concurrence sur le marché de la réparation des carrosseries automobiles. »

187. Pour l'ensemble de ces raisons, la conclusion du plaignant suivant laquelle la multiplication des accords d'agrément crée un effet d'exclusion au préjudice des réparateurs indépendants ne peut donc être suivie.

IX.4.3.c Régime discriminatoire entre réparateurs

188. Selon le plaignant, « la conclusion généralisée de contrats d'agrément est à l'origine de deux types de discrimination. D'une part, on observe l'existence d'un traitement discriminatoire entre réparateurs agréés et réparateurs indépendants, lequel se superpose à l'effet d'exclusion déjà constaté et en aggrave la portée. D'autre part, les contrats d'agrément causent aussi une rupture d'égalité entre réparateurs agréés dans la mesure où des tarifs horaires distincts sont appliqués entre eux pour des prestations identiques. »¹⁰⁸

189. « Pour une même prestation - la réparation du véhicule de l'assuré - les réparateurs indépendants font l'objet de prestations inégales, moins favorables que les réparateurs agréés.

L'objet même des contrats d'agrément est d'organiser un détournement du consommateur vers les réparateurs agréés, au détriment des réparateurs indépendants. Par nature, les contrats d'agrément imposent aux réparateurs indépendants un désavantage dans la concurrence. En outre, la nature parcellaire des informations délivrées lors de l'appel à l'assurance tend encore à accroître le traitement discriminatoire dont les réparateurs font l'objet - c'est notamment le cas en ce qui concerne l'accès à un véhicule de remplacement auprès d'un réparateur agréé (fortement médiatisé), et le droit à une indemnité de chômage pour la victime d'un accident dont le véhicule est immobilisé, quel que soit le réparateur (très généralement passé sous silence)»¹⁰⁹.

190. Le grief concernant le traitement discriminatoire coïncide en réalité avec celui concernant l'effet d'exclusion au détriment des réparateurs indépendants lequel a été traité au point précédent. Concernant plus particulièrement la nature parcellaire des informations délivrées lors de l'appel à l'assurance (accès à un véhicule de remplacement et droit à une indemnité de chômage journalier), l'auditeur observe que les compagnies d'assurance n'ont aucune obligation légale à cet égard et qu'elles restent libres de communiquer comme elles l'entendent sur les avantages complémentaires qu'elles proposent au niveau de leur assurance automobile. Il n'existe donc pas de discrimination.

191. Pour ce qui concerne la rupture d'égalité entre réparateurs agréés, des tarifs horaires différents étant appliqués pour des prestations identiques, l'auditeur se limitera à constater à titre principal que

¹⁰⁸ Doc A.1.02 Plainte, p.42.

¹⁰⁹ Doc A.1.02 Plainte, p.42.

la négociation d'un tarif horaire à titre individuel entre compagnies d'assurance et réparateurs relève de la liberté contractuelle et, à titre subsidiaire, que dans les faits les prestations et les équipements des ateliers de réparations agréés peuvent justifier objectivement une différence de tarification (spécialisation par marque, niveau d'équipement, ...).

IX.4.3.d Imposition de prix fixes

192. Le plaignant dénonce le fait que « *Les accords d'agrément présentent en outre la particularité d'imposer aux réparateurs agréés le respect des prix horaires qu'ils fixent. Sur ce point, les réparateurs ne disposent d'aucune marge de manœuvre. Le tarif horaire convenu avec les assureurs n'est pas un prix conseillé, mais un prix imposé.* »

et plus précisément que :

« *Les réparateurs agréés s'engagent quant à eux à ne pas tenter d'attirer la clientèle ou le courtier de la compagnie par des pratiques de commissions et/ou de ristournes envers qui que ce soit. Or, l'imposition de prix fixes dans une relation verticale est interdite, en application des articles 101 TFUE et IV.1 CDE. (...) En l'espèce, l'interdiction de dévier du prix fixé dans la convention d'agrément et de proposer des remises ou ristournes a pour effet immédiat que les réparateurs agréés se voient empêchés de proposer de meilleures conditions aux consommateurs.* « *En d'autres termes, l'effet direct des prix de vente imposés est une hausse de prix* »

193. Les réponses reçues des compagnies d'assurance automobile lors de l'instruction sur ce point font apparaître que cette clause reste une exception pour l'ensemble des assureurs : AXA ne l'a plus reprise dans ses contrats actuels (le contrat cité par le plaignant date de 2003...) et seules Generali Belgium, P&V et Allianz¹¹⁰ ont conservé cette clause dans leur contrat-type, en la justifiant de la manière suivante :

- Generali¹¹¹: « *En vue de payer un prix correct, Generali interdit en effet ces pratiques. Generali souhaite ainsi éviter que les réparateurs gonflent artificiellement leurs factures, par exemple pour rembourser aux clients un montant équivalent à la franchise qu'ils doivent supporter. Cela alourdirait le montant total des sinistres indemnisés par Generali, ce qui aurait pour effet d'entraîner une augmentation des primes pour tous les clients. En outre, Generali ne réclame pas non plus de ristourne pour son propre compte.* »
- P&V¹¹² : « *Cette clause a été insérée pour lutter contre certaines pratiques consistant, pour les réparateurs-carrossiers, à inciter certains courtiers en assurances ou agents intermédiaires du Groupe P&V à envoyer leurs clients chez eux, en échange d'une promesse de ristourne ou de commissions. Ainsi, certains réparateurs-carrossiers offriraient par exemple de rembourser la franchise des clients qui étaient envoyés chez eux. Cette clause veille donc à garantir le respect du libre choix pour chaque personne assurée (consommateur) de son réparateur, et à faire en sorte que les courtiers ou agents n'incitent pas les assureurs à travailler uniquement avec certains réparateurs en contrepartie d'une commission ou de ristournes qu'ils perçoivent eux-mêmes (et pas l'assuré-consommateur).* »
- Allianz¹¹³ : « *Une telle clause est effectivement reprise à l'article IV de la fiche technique que les réparateurs des différents réseaux agréés doivent compléter et communiquer à Allianz. Le*

¹¹⁰ Qui ne représentent ensemble qu'environ [5 à 10] % du marché.

¹¹¹ Doc C.11.38.

¹¹² Doc C.05.10.

¹¹³ Doc C.09.49.

modèle de cette fiche technique est repris en Annexe 6. Cette clause a pour but de lutter contre les pratiques déloyales de collusion entre réparateurs et courtiers. Il arrive en effet que certains courtiers réclament aux réparateurs une commission lorsqu'ils leur amènent des sinistres. Ces pratiques ne sont pas acceptables pour Allianz qui estime que l'assuré doit librement choisir son réparateur sans être influencé par son courtier qui serait éventuellement mû par ses propres intérêts financiers (ce qu'il ne dévoile généralement pas à l'assuré). Il convient toutefois de préciser qu'en pratique, Allianz n'est pas réellement en mesure d'assurer le suivi de cette clause (Allianz n'a pas accès à la comptabilité des réparateurs). À ce jour, un réseau (D'leteren) a demandé à Allianz de supprimer cette clause, ce que cette dernière a accepté sans discussion. »

194. L'argument développé par le plaignant ne peut être retenu.

IX.4.3.e Absence de gain d'efficacité

195. Le plaignant estime que les conditions prévues pour permettre l'application de l'art. 101 §3 TFUE ou IV.1 §3 CDE qui « prévoient une « clause d'exemption » permettant aux accords anticoncurrentiels d'être tolérés lorsque ces accords génèrent des gains d'efficacité sur le marché venant contrebalancer leur effet anticoncurrentiel. » ne sont pas rencontrées.

196. Il développe un argumentaire visant à rejeter le bien-fondé des justifications les plus « susceptibles d'être avancées pour légitimer le système d'agrément déjà décrit et le renvoi systématique des consommateurs vers les réparateurs agréés »¹¹⁴ portant notamment sur la concentration des volumes vers quelques réparateurs en vue de générer des économies d'échelle et une réduction des prix, sur des gains d'efficacité liés à la numérisation et au traitement des sinistres à distance, sur l'application d'une franchise réduite, voire annulée lorsque les assurés s'adressent à un réparateur agréé, ainsi que sur la réservation du système du tiers-payant aux seuls réparateurs agréés.

197. Dès lors que l'auditeur estime que le caractère anticoncurrentiel des contrats d'agrément conclus entre une compagnie d'assurance automobile et un réparateur n'est pas démontré, il n'y a pas lieu de vérifier si les conditions du paragraphe 3 de l'article 101TFUE ou IV.1 CDE sont rencontrées.

198. Néanmoins, à titre subsidiaire, l'auditeur souligne que même dans l'hypothèse où le caractère anticoncurrentiel des contrats d'agrément devrait être retenu, les avantages qui résultent de la mise en œuvre d'un réseau de réparateurs agréés sont avérés tant à l'égard des entreprises d'assurance elles-mêmes que pour les réparateurs agréés et in fine pour les consommateurs.

199. Dans le cadre des demandes de renseignements adressées aux principales compagnies d'assurance automobile lors de l'instruction, une question portait notamment sur Les avantages des contrats d'agréments avec un réparateur-carrossier pour ce dernier et pour la compagnie d'assurances.

200. Pour les compagnies d'assurance, les avantages sont notamment les suivants :

- Allianz¹¹⁵ : « Allianz peut s'assurer d'une qualité élevée et harmonisée de réparation (contrôle des certificats de carrosserie, collecte du feedback sur le réparateur agréé, suivi par les responsables de réseau avec qui Allianz a des contacts fréquents). La raison principale pour laquelle Allianz cherche à conclure des contrats d'agrément est de garantir à ses assurés un service fiable, étendu et de qualité. Grâce aux contrats d'agrément, Allianz peut offrir à ses clients des avantages

¹¹⁴ Doc A.1.02, Plainte p. 46.

¹¹⁵ Doc C.09.49.

supplémentaires (véhicule de remplacement, nettoyage du véhicule, services "security check" et "pick up & delivery" selon les garages). Enfin, les contrats d'agrément permettent de faciliter le processus opérationnel d'Allianz : tiers-payant, automatisation du paiement des honoraires de l'expert et expertises à distance en fonction des cas. »

- Belfius¹¹⁶ :
 - «- Pouvoir bénéficier d'un réseau de réparateurs assurant une qualité de travail, et une qualité de service à la clientèle.
 - Avoir pour un réseau une seule personne de contact.
 - Qualité de la prise en charge de la clientèle lors d'un sinistre.
 - Rapidité et simplification des procédures. »
- AG¹¹⁷ : « Le partenariat avec les réparateurs de notre réseau permet aussi à AG Insurance de travailler avec des réparateurs de confiance et de mettre en place des procédures simplifiées et plus efficaces opérationnellement (échanges de données, connaissance des procédures spécifiques, contrôles mieux ciblés, ...) afin d'offrir un service rapide et efficace aux clients. »

201. Pour les réparateurs agréés, les avantages sont notamment les suivants :

- AXA¹¹⁸ :
 - Ils représentent une opportunité pour ce dernier de pouvoir réaliser des réparations ;
 - Le tiers payant lui offre une plus grande certitude quant à la réparation et au paiement, le paiement étant effectué directement par l'assureur ;
 - Le réparateur-carrossier peut bénéficier d'une certaine publicité via un moteur de recherche mis à la disposition de nos clients.
- Allianz¹¹⁹ : « Avantages des contrats d'agrément pour le réparateur : le réparateur bénéficie du mécanisme du tiers-payant et est donc certain d'être payé en temps et en heure. Il ne doit, en outre, pas se soucier de déduire une franchise. Le processus d'expertise est aussi, si le cas le permet, plus simple (avec souvent la possibilité de réaliser une expertise à distance). »
- Belfius¹²⁰ :
 - « - Preuve que le réseau remplit les conditions d'équipements et de services à la clientèle.
 - Facilités de paiement des factures, garantie de paiement des factures et procédures claires et simplifiées.
 - Facilités de communication avec la compagnie. »
- AG¹²¹ : « Un agrément avec AG Insurance peut lui apporter un volume de réparation supplémentaire par le biais de sa promotion via notre site. (...) Par ailleurs, avec le système du tiers-payant (si applicable), le réparateur est sûr d'être payé dans des délais courts. »

¹¹⁶ Doc C.07.08.

¹¹⁷ Doc C.02.52.

¹¹⁸ Doc C.01.15.

¹¹⁹ Doc C.09.49.

¹²⁰ Doc C.07.08.

¹²¹ Doc C.02.52.

202. Pour les assurés, les avantages sont notamment les suivants :

➤ AXA¹²² :

- *En RC pour les assurés en droit ou en tort : une garantie prolongée au niveau de la réparation, un « car check » après la réparation, du nettoyage de leur véhicule, d'un véhicule de remplacement*
- *En RC pour les assurés en droit : outre les avantages précédents, le Tiers payant est accordé.*
- *En Dégâts Matériels (Omnium) : outre les avantages précédents, une réduction de franchise*

➤ AG¹²³ : « Ces contrats d'agrément nous permettent avant tout de rendre nos clients encore plus satisfaits en leur offrant un service différencié et une qualité garantie par des avantages spécifiques, résumé comme suit :

- *3 ans de garantie sur les réparations et les pièces détachées.*
- *Une voiture de remplacement durant la durée des travaux.*
- *Pour certains contrats Omnium : une franchise réduite lors d'une réparation dans notre réseau.*
- *Un service rapide et efficace.*
- *Une possibilité de tiers-payant.*
- *Un safety check (contrôle de la pression des pneus et des phares, niveau d'huile, liquide lave glace, nettoyage intérieur et extérieur du véhicule).*
- *En cas de dommage non couvert, le client peut faire appel gratuitement à un expert d'AG Insurance qui examinera le devis et donnera des conseils.*

Les mêmes avantages sont donc offerts pour les contrats avec ou sans omnium. Dans certains contrats omnium, un avantage supplémentaire est offert sous la forme d'une franchise diminuée. »

➤ Allianz¹²⁴ : « Les avantages pour les assurés de recourir à un réparateur agréé par Allianz sont les suivants :

- *Bénéfice d'un véhicule de remplacement pendant toute la durée de la réparation ;*
- *Bénéfice du mécanisme du tiers-payant (les assurés ne doivent pas avancer l'argent pour le paiement de la facture du réparateur) ;*
- *Le cas échéant, possibilité de recourir à une expertise à distance (dès lors qu'il existe une relation de confiance entre les réparateurs et Allianz). Cette expertise à distance raccourcit le temps de gestion du sinistre et est bénéfique pour les assurés ; et*
- *La garantie de faire appel à un garagiste dont la qualité est contrôlée par Allianz.*

Outre le contrat d'agrément standard, Allianz possède également un réseau de garages agréés "Top" qui offrent des services plus étendus aux assurés d'Allianz tels que :

- *Un nettoyage intérieur et extérieur du véhicule ;*
- *Un service "Safety Check » ; et*
- *Un service "Pick up & Delivery" par lequel le véhicule est enlevé et ramené directement au domicile de l'assuré après réparation.*

¹²² Doc C.01.15.

¹²³ Doc C.02.52.

¹²⁴ Doc C.09.49.

En outre, lorsqu'ils font appel à des garages agréés, les assurés omnium d'Allianz voient (sous certaines conditions) leur franchise supprimée. De même, les assurés omnium peuvent bénéficier d'une réduction de 10% sur leur prime à condition de s'engager à opter pour un Top réparateur en cas de sinistre.

➤ Belfius¹²⁵ : « Lorsque le sinistre est réglé en RDR ou DM :

- Réparation de qualité suivant les normes du constructeur, avec des pièces d'origine.
- Système tiers payant : paiement direct au réparateur sans avance des fonds par le client.
- Présentation du véhicule au contrôle technique par le réparateur si l'expert l'exige
- Véhicule de courtoisie proposé pendant la durée des réparations.
- Entreposage gratuit du véhicule accidenté en cas de perte totale.
- Possibilité d'offrir le service de Picking (prise en charge et livraison du véhicule au domicile du client)
- Uniquement pour l'omnium
- Certains contrats prévoient une diminution de la franchise. »

203. L'auditeur estime que ces avantages constituent bien des gains d'efficacité pour les compagnies et pour les réparateurs concernés et bénéficient *in fine* largement au consommateur, directement via une série de services ou réductions accordées (tiers payant, diminution de la franchise, ...) et indirectement via la garantie d'une réparation de qualité dans un atelier de réparation bien équipé.

204. Concernant les différences de tarifs horaires admis qui seraient plus élevés pour les réparateurs agréés que pour les réparateurs non agréés, l'enquête en ligne a permis d'en relativiser l'impact : d'une part, les critères de qualité (en équipements, en personnel qualifié, ...) que doivent rencontrer les réparateurs agréés justifient que le prix horaire puisse être plus élevé et d'autre part, la différence entre la moyenne des prix horaires des agréés et des non-agrégés acceptés par la compagnie d'assurance n'est pas aussi élevée que voudrait le laisser croire le plaignant.

205. Ainsi les carrosseries agréées se distinguent des non-agrégées par des tarifs affichés moyens légèrement supérieurs (+ 3,5 %) pour la main-d'œuvre carrosserie et plus prononcés (+9,5%) pour la main d'œuvre peinture. Il convient cependant de noter que lorsqu'une carrosserie est agréée, elle négocie individuellement (parfois au niveau du réseau dont elle fait partie) avec les compagnies d'assurance des tarifs qui peuvent être supérieurs (rarement), identiques ou inférieurs (le plus souvent) à ses tarifs affichés. En moyenne, les tarifs négociés en main-d'œuvre carrosserie sont inférieurs de 3 à 10 % aux prix affichés et les tarifs négociés en main-d'œuvre peinture sont inférieurs de 4 à 13 % aux tarifs affichés.

206. En outre, pour rappel, l'enquête en ligne réalisée auprès des experts¹²⁶ a montré que les taux horaires que les experts prenaient en considération quand ils effectuaient une mission d'expertise auprès d'un réparateur non agréé était à concurrence de 40,5 % des prix affichés, de 31,6% des prix plafonds déterminés par la compagnie d'assurance et de 27,6% des prix déterminés par l'expert en accord avec le réparateur non agréé.

207. Si enfin on prend en considération (i) que près de 87 % des réparateurs sont agréés par au moins une compagnie (ces réparateurs représentant environ 95% du chiffre d'affaires du marché) et (ii) que l'enquête en ligne « carrossiers » a montré qu'il n'existe pas de différence sensible (la plupart du temps moins de 5%) entre les tarifs négociés par une assurance pour une réparation effectuée par le

¹²⁵ Doc C.07.08.

¹²⁶ Doc F.02.04.

réparateur agissant comme agréé ou les tarifs finalement acceptés pour le même réparateur agissant comme non agréé, l'argument suivant lequel le réparateur non agréé serait pénalisé ne peut être retenu.

IX.4.3.f Conclusion

208. Compte tenu de ce qui précède, l'auditeur estime qu'il n'apparaît pas de l'instruction que les accords d'agrément conclus entre assureurs et réparateurs auraient un caractère anticoncurrentiel au sens des articles IV.1 CDE et 101 TFUE. Le grief est non fondé.

209. La conclusion de l'auditeur sur le caractère non fondé de ce grief résulte de l'application de la loi et n'empêche pas le constat que la situation de certains petits carrossiers reste difficile en pratique. L'auditeur partage sur ce point les observations émises par l'autorité de la concurrence néerlandaise (AMC) dans l'étude précitée réalisée en 2019 sur le rôle des assureurs dans le marché de la réparation automobile¹²⁷ : *« Cela ne change rien au fait qu'ACM constate que les petits ateliers de carrosserie, en particulier, ont du mal à rester actifs sur le marché, et peut-être même de plus en plus. Toutefois, cela ne résulte pas du comportement anticoncurrentiel des assureurs, mais plutôt de la concurrence sur le marché en rapport avec un certain nombre de développements spécifiques. L'évolution technologique rapide, les exigences de qualité toujours plus élevées (spécifiques à la marque), la diminution du nombre de réparations, la surcapacité du marché et la pénurie imminente de personnel hautement qualifié sont autant de facteurs qui risquent de poser plus de problèmes aux petites entreprises de réparation de carrosserie automobile qu'à celles qui y sont moins sensibles. Toutefois, il n'appartient pas à l'ACM de corriger ce résultat du processus de marché. »*

IX.5 Troisième grief : Caractère anticoncurrentiel des accords d'échanges d'informations entre les assureurs mis en œuvre avec le concours d'Informex

IX.5.1 Position du Plaignant¹²⁸

210. Le plaignant estime que *« les assureurs de Belgique échangent encore des informations sur le fonctionnement du marché de la réparation automobile et les conditions qu'ils peuvent imposer aux réparateurs, par le biais de la SA Informex et de son logiciel Winformex. L'échange d'information concerne des informations elles-mêmes sensibles, en sorte que le comportement des assureurs équivaut à une entente injustifiable (cartel). »*

211. Toutefois, il reconnaît que *« A ce stade, les plaignants ne disposent pas de preuve tangible de ce que le logiciel Winformex est configuré pour permettre les partages d'information entre assureurs »*.

212. Son approche est la suivante : *« (...) il apparaît que les informations dont disposent les autres utilisateurs de Winformex - réparateurs ou experts - varient en fonction de leur rôle, certains opérateurs disposant d'un accès étendu aux informations encodées dans Winformex. Dans ces circonstances, il est permis de penser que les assureurs - partenaires privilégiés d'Informex -se voient également reconnaître un accès particulièrement large aux données encodées dans Winformex.*

¹²⁷ Autoriteit Consument & Markt, Zaaknr. ACM/18/034668, Marktstudie "De rol van verzekeraars op de autoschadeherstelmarkt", 22 oktober 2019, p.17 : "Dat laat onverlet dat de ACM ziet dat met name kleine autoschadeherstelbedrijven het moeilijk hebben en mogelijk steeds moeilijker zullen krijgen om in de markt actief te blijven. Dit is echter niet het gevolg van concurrentiebeperkend gedrag van verzekeraars, maar juist van de concurrentie op de markt in samenhang met een aantal specifieke ontwikkelingen. Snelle technologische ontwikkelingen, steeds hogere (merkspecifieke) kwaliteitseisen, dalende aantallen schades, overcapaciteit in de markt en een dreigend tekort aan hoog opgeleid personeel zullen kleine autoschadeherstelbedrijven eerder voor meer dan voor minder uitdagingen gaan stellen. Het is echter niet aan de ACM om die uitkomst van het marktproces te corrigeren."

¹²⁸ Doc A.1.02, Plainte p. 54-62.

Dans le même ordre d'idées, la constitution et la communication d'un « coût moyen » global à partir des données de coût individuel des réparations récoltées par chaque assureur tend à indiquer qu'un système d'échange d'informations est effectivement en place.

Dans ce contexte, le logiciel Winformex semble jouer le rôle de véhicule aux échanges d'informations entre assureurs (« hub and spoke cartel »). Par le biais de cette plate-forme informatique, le tarif négocié avec un réparateur agréé devient accessible à tous les autres assureurs qui peuvent en tenir compte pour renégocier le tarif qu'ils pratiquent avec leurs propres réparateurs agréés (éventuellement communs) et calquer l'attitude de leurs concurrents. »¹²⁹

213. Ces accords d'échange d'informations entre les assureurs constituent selon le plaignant des accords entre entreprises interdits au sens des articles IV.1 CDE et 101 TFUE.

IX.5.2 Instruction

214. Concernant le rôle d'intermédiaire d'Informex et « *le système d'échange d'information mis en place par Informex et les assureurs automobiles de Belgique* », les réponses d'Informex sont les suivantes.

215. Pour ce qui concerne plus particulièrement les renseignements disponibles pour les compagnies d'assurance, « *Informex fournit des informations statistiques à l'ensemble de ses clients. Ces informations statistiques sont disponibles sous la forme de rapport dynamique ou sous la forme d'une extraction Excel dans notre outil EBIS. Les informations statistiques reposent uniquement sur les expertises. Il s'agit donc de montants définis par les experts en accord avec les réparateurs dans le cadre de réparation effectuée pour le compte des assureurs et payés par les assureurs.*

Les statistiques sont toujours disponibles en vue « miroir » pour tous les intervenants. L'information est toujours complète et transparente pour chacun.

Chaque intervenant ne peut voir que ses données personnelles : une compagnie ne voit que ses expertises, un expert ne voit que ses expertises et un carrossier ne voit que les expertises pour lesquelles il a travaillé.

Au niveau des statistiques, un autre point à mentionner est la gestion du profil du réparateur.

Ce dernier a la possibilité au travers de notre portail web et ce, à tout moment, de ne pas partager ses données statistiques avec des tiers.

Dans cette interface de profil, le responsable de la carrosserie a la possibilité de choisir avec qui il accepte de partager ses données dans le cadre des conventionnements avec les compagnies d'assurances.

Pour rappel, si le réparateur n'est pas conventionné par une compagnie d'assurances, cette dernière n'a pas accès aux données statistiques.

Si le réparateur fait également partie de réseaux indépendants, il a la possibilité de refuser le partage de ses données statistiques également. »¹³⁰

216. Pour ce qui concerne les statistiques fournies à Assuralia, Informex signale que « *Une fois par an, nous recevons une demande d'extraction des données d'expertises. Cette demande est faite par Assuralia qui agit sur mandat des compagnies d'assurances membres d'Assuralia. Assuralia nous transmet chaque année les documents signés par les compagnies d'assurances qui atteste de la demande.*

¹²⁹ Doc A.1.02, Plainte, p. 57.

¹³⁰ Doc E.1.56 ; Doc E.1.04.

Une fois les données livrées, c'est Assuralia qui est responsable du traitement et de la sécurisation de ces données. A notre connaissance, ils produisent des statistiques globalisées pour la branche auto et chaque compagnie peut demander ces statistiques sous la même forme pour elle-même (données individualisées).»¹³¹

217. Assuralia a également été interrogée sur les données dont elle disposait¹³² :

« 6. Intervenez-vous dans l'élaboration des statistiques nationales et/ou régionales déterminant le coût horaire moyen de réparation de sinistres automobiles établies par la société Informex ? Veuillez détailler.

- *Assuralia n'intervient d'aucune manière dans l'élaboration des statistiques nationales et/ou régionales déterminant le coût horaire moyen de réparation de sinistres automobiles établies par la société Informex.*
- *Assuralia réalise en revanche annuellement de sa propre initiative une globalisation de l'ensemble des expertises réalisées via la plateforme Informex. Cette globalisation ne contient aucune donnée permettant d'identifier une entreprise d'assurance ou un réparateur. »*

218. De même, les compagnies d'assurance automobile ont fourni des renseignements reprenant le détail et l'utilité des informations auxquelles la compagnie a accès via le logiciel ou l'un de ses outils (ex. coût moyen d'un sinistre, statistiques, etc.). Des extraits de ces réponses sont reproduits ci-après.

219. *« Informex propose un outil (EBIS) où chaque intervenant peut réaliser des statistiques sur la base de ses propres données. L'outil permet en outre de connaître sa situation par rapport au marché. »*

220. *« Informex nous fournit des informations détaillées sur toutes les expertises et réparations effectuées pour notre compagnie, le nombre de sinistres, leur valeur, le montant des honoraires éventuels, les délais, le résultat de l'expertise sous différents angles. Informex nous permet également de comparer nos chiffres aux moyennes du marché. »¹³³*

221. *« Au niveau statistique, le groupe P&V a accès aux données de ses clients libellées sous différentes rubriques, ce qui permet au Service « Claims » d'effectuer des recherches par région, par expert, par réparateur, ... Cela permet aussi au Département « Offre » d'établir une stratégie en fonction de la marque du véhicule, du modèle, de la région, ... et ainsi de définir des tendances pour l'établissement de primes adaptées au profil de risque.*

Le logiciel contient également d'autres fonctionnalités auxquelles le Groupe P&V n'a toutefois pas toujours souscrit. »¹³⁴

IX.5.3 Analyse

222. Informex a transmis à l'auditeur une description des informations statistiques disponibles sous la forme de rapport dynamique ou sous la forme d'une extraction Excel dans son outil EBIS¹³⁵ ainsi que des exemples de captures d'écran de tous les rapports dynamiques issus de son outil EBIS selon qu'ils sont mis à la disposition d'une compagnie d'assurance, d'un réparateur ou d'un expert, en faisant référence à une ou deux marques de constructeurs automobiles. Il apparaît ainsi que via l'outil

¹³¹ Doc E.1.56.

¹³² Doc D.1.04.

¹³³ Doc C.07.08

¹³⁴ Doc C.05.10.

¹³⁵ Doc E.1.04.

statistique EBIS, le coût horaire moyen est visible sous trois formes pour les compagnies d'assurance : (i) suivi de ses réparateurs conventionnés par la compagnie, (ii) suivi des réparateurs conventionnés par la compagnie avec une vue par marque car la marque du véhicule influence souvent le coût final de réparation et (iii) benchmark des compagnies au niveau du marché (dans cette vue, il n'est jamais fait mention d'un réparateur en particulier et les statistiques reprises sont anonymisées pour l'ensemble des expertises).

223. Des explications fournies ci-dessus, illustrées par les captures d'écran précitées, il n'apparaît pas que des informations sensibles soient fournies aux différents opérateurs concernés et en particulier aux compagnies d'assurance.

224. Informex a également détaillé les informations et données accessibles aux différents intervenants dans le cadre d'un devis (carrossier) et d'une mission d'expertise (expert) ¹³⁶:

« En ce qui concerne une mission d'expertise, il s'agit d'un ordre de mission d'une compagnie d'assurances qui mandate un expert pour un de ses clients. Lorsque la mission est envoyée à l'expert, c'est ce dernier « qui a la main » et la compagnie a accès à la mission uniquement à la demande de l'expert (dépose d'une copie) ou à la clôture. A la clôture, la compagnie a un accès complet aux données en lecture seule. »

« En ce qui concerne un devis, il s'agit d'un dossier appartenant au réparateur. La compagnie et l'expert n'ont pas accès à ces informations sauf sur demande expresse du réparateur. Il peut faire cela soit via la dépose d'une copie, soit en mentionnant l'identifiant de l'expert qui peut faire le « repiquage ». Dans tous les autres cas, il n'y a que le réparateur qui a accès à son dossier. »

225. Dans les tableaux qui sont joints à cette réponse sont détaillées les catégories de données reprises dans un devis ou un ordre de mission avec mention de leur auteur (compagnies d'assurance, expert ou réparateur) et des droits d'accès (lecture/écriture ou lecture seulement).

226. Cette absence de transmission de données sensibles est confirmée par Assuralia (voir ci-dessus) ainsi que par les compagnies d'assurance (lorsqu'elles souscrivent à l'option statistique facultative Ebis) qui soulignent ne pas avoir accès à d'autres données que celles relatives à leurs propres dossiers ou à des moyennes du marché.

IX.5.4 Conclusion

227. Compte tenu de ce qui précède, l'auditeur estime qu'il ne résulte pas de l'instruction que les accords d'échange d'informations entre les assureurs mis en œuvre avec le concours d'Informex ont un caractère anticoncurrentiel au sens des articles IV.1 CDE et 101 TFUE. Ce grief ne s'avère pas fondé.

¹³⁶

Doc E.1.04.

IX.6 Quatrième grief : Existence d'une entente entre assureurs

IX.6.1 Position du Plaignant

228. Selon le plaignant¹³⁷, « La similarité des contrats d'agrément et des stratégies commerciales déployées par les assureurs laisse fortement à penser que la concertation entre assureurs a été organisée.

Le fait que certains contrats d'agrément soient parfaitement identiques tend à confirmer que les assureurs belges - ou du moins certains d'entre eux - ont conclu une entente en vue de coordonner leurs comportements. »

IX.6.2 Instruction

229. Les 15 principales compagnies d'assurance automobile ont été interrogées et ont notamment fourni une copie des contrats d'agrément avec les réparateurs et des conventions d'expertise avec les experts.

IX.6.3 Analyse

230. Le plaignant se limite à dénoncer la similarité des contrats d'agrément et des stratégies commerciales mais n'explique pas concrètement dans quelle mesure et sur quels points ces contrats ou stratégies seraient similaires.

231. L'analyse des réponses des 15 principales compagnies d'assurance automobile aux demandes de renseignements de l'Auditorat ne démontre une quelconque collusion entre elles. Que ce soit au niveau des contrats conclus avec les experts ou au niveau des contrats d'agrément conclus avec les carrossiers, des différences substantielles apparaissent.

232. Au niveau des carrossiers :

- Toutes les compagnies n'ont pas un réseau de carrossiers agréés ;
- Les conditions d'agrément sont spécifiques à chacune d'entre elles ;
- Les tarifs négociés sont différents ;
- Existence de clauses spécifiques à chaque compagnie ;
- Le modèle type contrat est propre à chacune des compagnies d'assurance automobile¹³⁸, à l'exception de [confidentiel] qui utilise le modèle [confidentiel].

233. Au niveau des experts :

- Le type de contrat, les parties contractantes et l'étendue du réseau sont fort différents d'une compagnie à l'autre, certaines compagnies n'ayant de contrat qu'avec un nombre restreint de bureaux d'expertises ou ne fonctionnant qu'avec des experts individuels, d'autres encore n'ayant pas de contrat type ... ;
- Les tarifs sont différents ;
- Les mesures de performance -quand elles existent- sont spécifiques à chaque compagnie.

¹³⁷ Doc A.1.02, Plainte pp. 62-63.

¹³⁸ Pour ce qui concerne [confidentiel], il est exact que la structure du modèle retenu pour la période 2011/2012 est identique au modèle de [confidentiel] mais les critères convenus sont spécifiques pour ce qui concerne notamment la procédure d'agrément, les règles de sélection, les taux horaires, le paiement de la facture des réparations, ...

IX.6.4 Conclusion

234. Compte tenu de ce qui précède, l'auditeur estime qu'il ne résulte pas de l'instruction une quelconque concertation entre compagnies d'assurance concernant aussi bien les accords d'expertise que les contrats d'agrément, ni sur la forme, ni sur le fond, qui soit susceptible de constituer une pratique concertée visée aux articles IV.1 CDE et 101 TFUE. Le grief relatif à l'existence d'un cartel entre assureurs ne s'avère pas fondé.

IX.7 Cinquième grief : Abus de position dominante d'Informex

IX.7.1 Position dominante

IX.7.1.a Pratique décisionnelle

235. Selon une jurisprudence constante¹³⁹, le critère le plus immédiat pour analyser l'existence ou non d'une position dominante est celui des parts de marchés :

« L'existence d'une position dominante peut résulter de plusieurs facteurs qui, pris isolément, ne seraient pas nécessairement déterminants, mais que parmi ces facteurs l'existence de parts de marché d'une grande ampleur est hautement significative »¹⁴⁰

« S'agissant des parts de marché, la Cour a jugé que des parts extrêmement importantes constituent par elles-mêmes, et sauf circonstances exceptionnelles, la preuve de l'existence d'une position dominante. Tel est le cas d'une part de marché de 50% comme celle constatée en l'espèce. »¹⁴¹

236. Il y a lieu en outre de prendre en compte d'autres facteurs, tant structurels que comportementaux, avant de pouvoir affirmer l'existence d'une position dominante. Parmi ces autres facteurs qui pourraient être pris en compte dans le chef d'Informex, il y a lieu de citer la capacité à maintenir des prix élevés, l'avance technologique ou encore la reconnaissance de la marque.

IX.7.1.b Position du plaignant

237. D'après le plaignant, *« Sur le marché - particulièrement étroit - de la production et de la distribution de logiciels d'assistance à la rédaction de devis de réparation automobile en Belgique, la SA Informex dispose d'une position dominante.*

Le fait que la grande majorité des assureurs automobiles belges exige de leurs réparateurs agréés un raccordement à Winformex suffit à créer la position dominante d'Informex sur le marché belge. »¹⁴²

IX.7.1.c Position d'Informex

238. Informex a transmis son estimation des parts de marché qu'elle détenait sur le marché des logiciels de calcul permettant d'établir une évaluation des réparations et a indiqué quels étaient ses concurrents potentiels :

« Au niveau du système de calcul, Informex estime détenir 60% des parts de marché avec son outil Audatex. Les outils concurrents tels que GT Motive (15%) développé en partenariat avec Ubench ou Eurotax (25%) s'adressent à une clientèle différente. GT Motive et Eurotax s'adressent en particulier aux entreprises de leasing et aux plus petites structures (garages) pour faire des devis rapides avec

¹³⁹ Affaire 85/76, Hoffman Laroche c. Commission, Recueil 1979, p. 461, Affaire C-62/86, AKZO Chemie BV c. Commission, Rec. 1991 page I-03359, Affaire T-30/89, Hilti/Commission Rec. 1991 p. II-1439 ; voir également pour l'ABC, Décision n° 2009-P/K-10 du 26 mai 2009 Belgacom Mobile et Décision n° 2012-P/K-32 du 10 décembre 2012, bpost.

¹⁴⁰ Affaire 85/76, Hoffman Laroche c. Commission, Rec 1979, pp. 508 et svte, § 39.

¹⁴¹ Affaire C-62/86, AKZO Chemie BV c. Commission, Rec 1991, pp. I-03359, § 60.

¹⁴² Doc A.1.02, Plainte p. 64.

moins de précision. Ces plus petites structures ne veulent pas assumer le coût de l'outil Audatex pour des clients de passage pour lesquels ils n'ont pas la certitude de faire la réparation. »¹⁴³

239. Dès lors que le logiciel de calcul Audatex est intégré dans la plateforme Winformex utilisée par la majorité des compagnies d'assurance et que ces dernières imposent pour la plupart d'entre elles l'utilisation d'Informex à leurs réparateurs agréés, Informex a également transmis son estimation de parts de marché pour ce qui concerne le marché en amont des plateformes de gestion des sinistres et a identifié ses concurrents :

« Au niveau de sa plateforme, Informex détient 80% du marché qui représente en grande majorité les assureurs en Belgique. Les 20% restants représentent les sociétés de leasing qui font principalement appel à la plateforme de l'entreprise Ubench (15%) ou développent leur propre logiciel. »¹⁴⁴

IX.7.1.d Appréciation des compagnies d'assurance automobile

240. Les compagnies d'assurance automobile ne communiquent pas d'estimation de parts de marché mais confirment en revanche que, pour ce qui concerne en tout cas les réparations de véhicules automobiles hors leasing, Informex via sa plateforme Winformex et son module de calcul Audatex sont pour l'instant incontournables.

241. Ainsi, P&V indique que *« Il faut reconnaître l'existence d'un monopole virtuel de la société Informex en Belgique (sauf au niveau du marché de leasing), mais la taille du marché ne permet sans doute pas de développer des produits concurrents et aussi puissants pour un marché de moins de 600 000 sinistres par an. »¹⁴⁵*

242. Allianz estime ne pas être *« en mesure de se passer du logiciel Informex. En effet, ce logiciel permet une gestion optimale et un bon suivi des dossiers de réparation de ses assurés (tiers-payant, automatisation du processus de gestion, etc...).*

(...) Il n'existe toutefois pas encore de logiciel alternatif aussi performant qu'Informex sur le marché belge. En effet, aucun logiciel alternatif n'est à même de fournir en Belgique un service de qualité équivalente ou de garantir une continuité opérationnelle similaire. »¹⁴⁶

243. Quant à Generali : *« Generali Belgium évalue la possibilité et reste toujours intéressée par l'utilisation de logiciels concurrents tel que U-Bench. Cependant, le logiciel actuel (Informex) répond à nos besoins et est en phase avec notre système informatique, l'utilisation d'un autre logiciel demanderait un remaniement de notre informatique. »¹⁴⁷*

IX.7.1.e Analyse

244. Conformément à la jurisprudence de la Cour et de l'ABC, le fait qu'Informex – par l'intermédiaire de son logiciel de calcul Audatex- détient une part importante évaluée à 60% du marché des logiciels de calcul permettant d'établir une évaluation des réparations est un indice sérieux de l'existence d'une position dominante¹⁴⁸.

245. D'autres critères viennent également confirmer la position dominante d'Informex sur ce marché :

¹⁴³ Doc E.1.04.

¹⁴⁴ Doc E.1.04.

¹⁴⁵ Doc C.05.10.

¹⁴⁶ Doc C.09.49.

¹⁴⁷ Doc C.11.38.

¹⁴⁸ Position dominante encore renforcée par la part de marché encore plus importante (80%) détenue par Informex sur le marché en amont des services de gestion des sinistres automobiles.

- sa capacité à maintenir des prix élevés :
 - Allianz : « Ceci étant dit, Allianz appelle de ses vœux la mise sur le marché d'un logiciel concurrent car les prix pratiqués par Informex sont très élevés et Allianz souhaiterait pouvoir utiliser un autre fournisseur »¹⁴⁹
 - Au niveau des réparateurs, les coûts liés à l'utilisation du logiciel (coût d'un calcul via Winformex et des frais de licence) font l'objet de nombreuses remarques d'insatisfaction (retours de certains réparateurs : « Winformex is een fijn en handig systeem , maar enorm duur voor datgene wat we ermee doen »¹⁵⁰, « Informex devient de plus en plus une charge financière importante », ...)
- l'avance technologique :
 - Allianz : « aucun logiciel alternatif n'est à même de fournir en Belgique un service de qualité équivalente ou de garantir une continuité opérationnelle similaire »¹⁵¹
 - Fidea : « Fidea maakt geen gebruik van een concurrente software, aangezien er geen enkele andere software op de markt beschikbaar is die dezelfde mogelijkheden en dienstverlening aanbiedt. »¹⁵²
 - P&V : « Initialement, le programme Audatex était une sorte de calculette qui livrait les prix des pièces d'origine, les temps de dépose et repose des pièces ainsi que les temps de peinture en fonction d'un degré de difficulté.

*En une trentaine d'années, le programme Informex a pu s'adapter aux évolutions de la société de l'assurance. L'ensemble des demandes et attentes des assureurs sont soumis à Informex et les problèmes spécifiques qui se posaient ont été résolus. »*¹⁵³
- La reconnaissance de la marque : Audatex est actif dans plus de 85 pays dans le monde. C'est une marque reconnue pour ce qui concerne notamment les données dans la gestion des risques et des actifs et ce depuis les années 80. Pour rappel, Informex distribue en Belgique le logiciel Audatex et fournit de nombreux autres services aux compagnies d'assurance automobile, experts et réparateurs depuis sa création en 1983.

246. Compte tenu de ce qui précède, l'auditeur estime qu'Informex dispose d'une position dominante sur le marché des logiciels de calcul permettant d'établir une évaluation des réparations.

IX.7.2 Abus

IX.7.2.a Position du plaignant

247. L'abus de position dominante dénoncé par le plaignant concerne le marché des logiciels de calcul permettant d'établir une évaluation des réparations. Selon le plaignant, « La société Informex commet un abus d'exploitation lorsqu'elle impose des tarifs excessifs pour l'utilisation de Winformex par les réparateurs.

¹⁴⁹ Doc C.09.49.

¹⁵⁰ Traduction libre : « Winformex est un système agréable et pratique, mais très coûteux pour ce que nous en faisons. »

¹⁵¹ Doc C.09.49.

¹⁵² Doc C.10.17. - Traduction libre : « Fidea n'utilise aucun logiciel concurrent car il n'existe aucun autre logiciel disponible sur le marché offrant les mêmes fonctionnalités et services ».

¹⁵³ Doc C.05.10.

La société Informex commet un abus d'exclusion lorsqu'elle manque à adapter son logiciel Winformex conformément à l'évolution du marché, en vue d'exclure la concurrence »¹⁵⁴.

248. Le plaignant estime que (i) les tarifs excessifs imposés par Informex et (ii) l'absence d'adaptation du logiciel Winformex à l'évolution du marché, tombent dans le champ d'application des articles IV.2 CDE et 102 TFUE et ne sont pas objectivement justifiés au regard de ces mêmes articles.

IX.7.2.b Prix excessif

i) Position du plaignant¹⁵⁵

249. Sur la base des prix réclamés en 2014 par Informex pour l'utilisation de Winformex et de son logiciel de calcul Audatex, le plaignant estime que « *pour un an d'utilisation de Winformex sur un seul pc (estimation basse) et pour autant que dix dossiers soient traités et archivés par carrossier par mois (estimation particulièrement basse), l'utilisation du logiciel revient à 4.144,446 € par an par réparateur agréé.* »

« Ce prix est excessif tant au regard des coûts de fonctionnement effectivement pratiqué pour la mise en œuvre et l'utilisation de Winformex, qu'au regard des prix pratiqués par les concurrents d'Informex. Une utilisation de Winformex à raison de 20 dossiers par mois creuse encore plus la différence de tarifs : 6.671,646 €.

Pour un même service, Winformex tarifie plus de 5 fois plus cher (561% de différence)¹⁵⁶

Les prix pratiqués par Informex sont outrageusement abusifs, alors même qu'aucun coût n'est supporté pour le fonctionnement du programme.

En cela, le fait que certains assureurs s'engagent à prendre en charge tout ou partie des frais d'utilisation de Winformex confirme le fait que les tarifs de Winformex sont excessifs »¹⁵⁷

ii) Instruction

250. L'instruction a porté sur les tarifs existants lors du dépôt de la plainte et de l'actualisation de cette dernière en 2018.

Selon les renseignements transmis par Informex, les logiciels concurrents « GT Motive et Eurotax s'adressent en particulier aux entreprises de leasing et aux plus petites structures (garages) pour faire des devis rapides avec moins de précision. Ces plus petites structures ne veulent pas assumer le coût de l'outil Audatex pour des clients de passage pour lesquels ils n'ont pas la certitude de faire la réparation. En effet, la base de données étant extrêmement fournie et constamment actualisée (2.500 personnes travaillent à temps plein dans le monde pour développer l'outil et le mettre à jour), les coûts de fonctionnement d'un tel programme sont très élevés et se répercutent sur les clients. Audatex facture à la transaction tandis qu'un plus petit outil comme Eurotax facture un forfait à l'année. »¹⁵⁸

251. Selon Informex, « *la raison pour laquelle les entreprises de leasing utilisent en majorité GT Motive ou Eurotax est que les entreprises de leasing recherchent le plus bas prix possible sans se préoccuper de la qualité. Tout est rogné pour proposer le coût de leasing le plus bas possible au client final. L'autre point est que les entreprises de leasing utilisent majoritairement UBench qui promeut l'usage de*

¹⁵⁴ Doc A.1.02, Plainte, p. 65.

¹⁵⁵ Doc A.1.02, Plainte pp. 64-65.

¹⁵⁶ Par rapport au logiciel de calcul RepairEstimate

¹⁵⁷ Ibidem, p. 67.

¹⁵⁸ Doc E.1.47. p.5

*GT motive car ils obtiennent un cashback de la part de GT motive pour chaque calcul fait via leur plateforme. »*¹⁵⁹

iii) Analyse

252. Comme le relève la doctrine¹⁶⁰, il existe une certaine réticence des autorités de concurrence quand il s'agit de traiter des cas de prix excessifs en tant qu'abus d'exploitation. La caractérisation d'un abus de position dominante par le seul fait de pratiques de prix trop élevés pose en effet de sérieuses difficultés et seul un prix « manifestement » trop élevé peut être constitutif d'un abus¹⁶¹. Il est difficile de fixer un seuil de profit à partir duquel le prix devrait être considéré comme n'étant plus acceptable.

253. L'avocat général M. Nils Wahl, dans ses conclusions présentées le 6 avril 2017 dans l'affaire C-177/16¹⁶², a ainsi indiqué que « l'article 102, deuxième alinéa, sous a), TFUE inclut, parmi les types d'abus de position dominante interdits, une pratique qui consiste à « imposer de façon directe ou indirecte des prix d'achat ou de vente ou d'autres conditions de transaction non équitables. Néanmoins, dans sa pratique, la Commission européenne a fait preuve d'une extrême réticence dans l'usage de cette disposition contre des (prétendus) prix élevés, pratiqués par des entreprises dominantes, cela à juste titre à mon sens. En particulier, il n'est nullement besoin d'appliquer cette disposition dans un marché libre et concurrentiel : en l'absence de barrières à l'entrée, des prix élevés devraient normalement attirer les nouveaux entrants. Le marché s'autocorrigerait en conséquence. »

254. Cela étant, la pratique décisionnelle et la jurisprudence définissent les lignes suivantes pour traiter des cas de prix excessifs en tant qu'abus d'exploitation : une approche fondée sur une disproportion manifeste entre les coûts et la valeur du produit ou service concerné¹⁶³ et une approche fondée sur la comparaison du prix avec d'autres prix pratiqués pour des produits ou services similaires sur des marchés similaires ou limitrophes.

255. Par rapport à cette première approche, le plaignant dénonce le fait que « les prix pratiqués par Informex sont outrageusement abusifs, alors même qu'aucun coût n'est supporté pour le fonctionnement du programme ». Même si l'instruction n'a pas permis de chiffrer ces coûts, il apparaît que la seule mise à jour en continu de l'outil de calcul Audatex entraîne des dépenses conséquentes et que cela a bien une incidence sur le coût de fonctionnement du logiciel comme le reconnaît Informex¹⁶⁴. Quant au niveau élevé du prix, force est de constater que son éventuel caractère « inéquitable » n'est pas démontré par rapport à la valeur économique du bien et au fait que ses utilisateurs - compagnies d'assurance, experts et réparateurs - considèrent majoritairement que la qualité des prestations reçues justifie son utilisation malgré son prix¹⁶⁵ et malgré la présence en

¹⁵⁹ Doc E.1.04.

¹⁶⁰ Voir notamment « Prix excessifs et prix prédateurs », Aurélien Condomines, 11 septembre 2020, Aramis Law.com ; « Actualité des prix excessifs : quels sont les secteurs concernés ? », 25 mars 2019, séminaire organisé par la Revue Concurrences en partenariat avec Allen & Overy, Paris, et Compass Lexecon.

¹⁶¹ Décision de l'autorité de la concurrence française n°00-D-18 du 24 octobre 2001

¹⁶² Conclusions de l'Avocat général M. Nils Wahl présentées le 6 avril 2017 dans l'affaire C 177/16, demande de décision préjudicielle formée par l'Augstākā tiesa (Cour suprême, Lettonie).

¹⁶³ Cette approche est fondée dans la ligne de la jurisprudence United Brands où la Cour de justice a posé un test cumulatif en deux temps : en premier lieu définir si la différence entre les coûts supportés et le prix pratiqué est excessive et ensuite déterminer si le prix appliqué est inéquitable en lui-même ou par rapport aux produits concurrents.

¹⁶⁴ Pour rappel, la base de données étant extrêmement fournie et constamment actualisée (2.500 personnes travaillent à temps plein dans le monde pour développer l'outil et le mettre à jour), les coûts de fonctionnement d'un tel programme sont très élevés et se répercutent sur les clients. En Belgique, Informex actualise elle-même en continu les données spécifiques au marché belge, qui ont notamment trait aux pièces de rechanges et aux prix de ces pièces disponibles auprès des importateurs belges.

¹⁶⁵ Voir les réponses obtenues des compagnies d'assurance, des experts (Doc F.2.4.) et des réparateurs (Doc G.1.4).

Belgique de produits concurrents moins chers mais à priori moins performants tels que GT Estimate (de GTMotive) et RepaireEstimate (de Eurotax).

256. La seconde approche pour déterminer un éventuel abus de position dominante résultant de l'imposition d'un prix excessif est fondée sur la comparaison du prix avec d'autres prix pratiqués pour des produits ou services similaires sur des marchés similaires ou limitrophes (test du concurrent aussi efficace). Cette approche est à priori celle privilégiée dans la plainte qui dénonce une différence de prix qualifiée d'excessive entre le prix pour l'utilisation du logiciel de calcul Audatex au regard des prix pratiqués en Belgique par les concurrents d'Informex, dont RepairEstimate (société Eurotax) qui sert de base de comparaison pour l'année 2014¹⁶⁶.

257. Lorsque l'on compare les tarifs pour l'utilisation respective de RepairEstimate et d'Audatex, une différence notable peut effectivement être constatée en 2014¹⁶⁷. Il y a cependant lieu de relever qu'une telle comparaison est biaisée par le fait que pour ce qui concerne RepairEstimate, seul le logiciel de calcul est pris en compte tandis que pour ce qui concerne Informex, l'offre de prix combine le logiciel de calcul Audatex et la licence pour l'utilisation de la plateforme intégrée de gestion de sinistre Winformex qui offre une série de services supplémentaires¹⁶⁸.

258. Dans un article paru dans une revue spécialisée en 2011¹⁶⁹, le Directeur France de GT Motive, un des concurrents « low cost » d'Audatex expliquait que la particularité du produit GT Estimate était d'abord technique « *Nous avons d'abord développé une solution Web, ce qui nous permet d'être moins chers que les intervenants traditionnels en supprimant les frais de licence* », ce qui expliquait un prix attractif « *Face à Sidexa¹⁷⁰, chez qui un chiffrage moyen coûte de 6,50€ à 9€, nous nous situons à 3,50€ en raison de l'absence de coût de licence* ». Pour ces deux produits de chiffrage, la différence de prix était certes conséquente sans toutefois que cette différence puisse suffire en soi pour démontrer que le prix de Sidexa soit qualifié de manifestement excessif.

259. Une comparaison entre les prix pratiqués pour l'utilisation du logiciel de calcul Audatex en Belgique et dans un pays limitrophe, les Pays-Bas, montre en revanche que les différences sont minimales.

260. Comme déjà mentionné ci-dessus dans le cadre de l'analyse de la première approche de la détermination d'un prix excessif, l'auditeur constate également que les produits concurrents disponibles en Belgique - GT Estimate et RepaireEstimate- ne sont pas considérés comme réellement substituables par la majorité des utilisateurs belges (compagnies d'assurance, experts et réparateurs) et que donc une différence de prix semble justifiable.

261. Le logiciel Winformex/Audatex est généralement considéré comme étant un produit fiable et de qualité qui permet notamment de faire gagner du temps aux carrosseries. Il n'existe pas vraiment sur ce marché belge d'alternative aussi « efficace ». Même pour des réparations sans intervention d'une quelconque compagnie d'assurances, le logiciel est encore largement utilisé par les carrossiers.

262. L'Auditeur considère donc que l'application d'un prix excessif n'est pas prouvée pour la période 2014-2018.

¹⁶⁶ Le plaignant n'a pas actualisé la section consacrée à l'abus de position dominante dans ses notes complémentaires à la plainte transmises en 2015, 2016, 2018 et 2020.

¹⁶⁷ Doc A.2.29, tarifs 2014 Eurotax.nl et Doc A.2.31, tarifs 2014 Informex.

¹⁶⁸ Voir la description des services offerts par Informex ci-dessus aux points 26 et 27.

¹⁶⁹ Magazine Autologiste n° 14, 1^{er} trimestre 2011, « Une solution de chiffrage pour tous », p. 6

¹⁷⁰ En France, Audatex est distribué par la société Sidexa.

263. De plus, ce grief concerne des analyses tarifaires pour la période 2014 – 2018 qui ne sont plus d'actualité du fait qu'en 2019, Informex a adapté sa grille tarifaire. L'Auditorat instruit également, dans un autre dossier, un grief concernant spécifiquement les prix excessifs dans le chef d'Informex de cette «nouvelle» grille tarifaire de 2019.

264. Dès lors, compte tenu de l'ensemble de ces éléments, l'Auditorat considère que ce grief doit aussi être classé, d'une part, parce qu'il manque le fondement nécessaire et, d'autre part, pour des raisons d'opportunité et de priorité de l'ABC, ceci au vu du dossier relatif aux grilles tarifaires 2019 en cours d'instruction.

IX.7.2.c Exclusion des concurrents

i) Position du plaignant

265. « Winformex incorpore de nombreuses données (unités de travail, prix des pièces, temps de pause, etc.) pour intégration dans le calcul du devis. Or, certaines de ces données font l'objet de transformations qui ne reflètent pas les coûts du marché, et permettent une stratégie d'exclusion en deux coups.

Cette stratégie se révèle lors de l'examen de la rémunération allouée par Winformex pour les travaux de main-d'œuvre, lesquels ne reflètent plus les coûts de main-d'œuvre exposés par les réparateurs.

En fournissant un logiciel qui ne reflète pas l'état actuel des coûts de main-d'œuvre, Informex obtient les faveurs des assureurs, lesquels peuvent ensuite se fonder sur les résultats erronés de Winformex pour justifier une limitation de l'indemnisation versée aux réparateurs.

En distribuant un produit erroné, mais qui fait l'affaire des assureurs, Informex conforte indûment sa position sur le marché au détriment de ses concurrents qui proposent un produit mis à jour.

Loin de se livrer à une concurrence « par les mérites » en fournissant un logiciel à jour et réactif, Informex exclut ses concurrents du marché en distribuant un produit erroné qui avantage ceux de ses clients qui font les choix d'achat pour tout le marché (soit, les assureurs).

L'effet d'exclusion est confirmé par le fait que les opérateurs concurrents (tels que la société Eurotax), ne parviennent pas à pénétrer le marché, malgré des prix et une méthode de calcul bien plus compétitifs (pièces 28 et 29). »¹⁷¹

ii) Instruction

266. Dans le cadre de l'instruction, Informex a précisé que « Le logiciel Winformex II est un logiciel dédié aux réparateurs pour leur permettre de se connecter et d'utiliser la plateforme sinistre Informex. Pour les réparateurs, la plateforme sinistre Informex permet de travailler dans des missions d'expertises ou dans des devis. Le calcul Audatex est la partie consistant en l'évaluation des coûts de réparations d'un véhicule accidenté. Le calcul Audatex fait partie intégrante d'une expertise ou d'un devis. »¹⁷²

267. Le contenu et l'origine de l'ensemble des données composant le logiciel Winformex/Audatex a été détaillé lors des réunions qui se sont tenues avec Informex et dans les réponses transmises par cette dernière à la suite de demandes de renseignements de l'auditeur.¹⁷³

268. Informex a aussi souligné que « Il est important de préciser qu'il existe en Belgique une convention RDR entre les assureurs qui permet au conducteur non responsable de l'accident d'être directement

¹⁷¹ Doc A.1.02, Plainte pp. 68-69.

¹⁷² Doc E.1.04.

¹⁷³ Doc E.1.04., Doc.E.1.47., Doc.E.1.56. & Doc.E.1.62.

indemnisé par son propre assureur qui par la suite réclamera l'argent à l'assureur de la partie adverse en tort (ce qui n'existe pas ailleurs en Europe). Pour cela, elle mandate un expert afin de déterminer le dommage et de trouver un accord avec l'assureur de la partie adverse pour remboursement. Afin de trouver cet accord et d'instaurer une confiance mutuelle entre elles, il est nécessaire de se baser sur les mêmes données objectives lors de la détermination du montant du dommage. C'est ce qui explique l'utilisation prédominante de l'outil Audatex par les assureurs sur le marché belge. »¹⁷⁴

269. Des explications concernant les avantages et inconvénients du logiciel ont été fournies par les compagnies d'assurance automobile à la demande de l'auditeur.

270. Ainsi, P&V précise que « *Le logiciel contient une base de données reprenant pour chaque véhicule et chaque modèle les prix des pièces d'origine (prix catalogue des producteurs), les temps estimés de dépose et repose de ces pièces ainsi que les temps de peinture, en fonction d'un degré de difficulté déterminé par les constructeurs automobiles.*

Ces informations permettent d'établir un devis pour le temps de réparation et les pièces nécessaires à la réparation, qui est cohérent et uniformisé, en fonction du rapport de l'expert, lequel déterminera ce qui est réparable ou à remplacer, ainsi que la méthodologie. Les informations reprises dans le logiciel sont donc très précieuses car elles permettent d'uniformiser les temps de réparation pour tous les réparateurs, sans que ceux-ci ne puissent tenter d'influencer les experts ou de « gonfler » leurs devis. Par la suite, le temps est multiplié par le taux horaire négocié annuellement entre P&V et le carrossier-réparateur en question, ce qui peut dépendre de la difficulté ou de la spécificité du travail à suivre par le réparateur. »¹⁷⁵

271. P&V¹⁷⁶ a également indiqué concernant les temps de travail que « *les temps de remplacement étaient forfaitisés par certains réparateurs mais ne correspondaient pas à la réalité (exemple : un pare-brise équivalait à 6 heures de travail en 1985, alors qu'aujourd'hui cela varie entre 2 et 3 heures). Actuellement les temps de prestation sont déterminés par les constructeurs automobiles eux-mêmes et sont validés par l'ensemble des spécialistes et parfois contrôlés par des instances indépendantes en Europe. »*

iii) Analyse

272. Pour ce qui concerne certaines des données (unités de travail, prix des pièces, temps de pause) qui, selon le plaignant font l'objet de transformations qui ne reflètent pas les coûts du marché, l'instruction n'a pas confirmé cette affirmation.

273. Ainsi les « *unités de travail* » sont des données fournies par les constructeurs, qui ne sont pas transformées par Informex. Comme l'explique Informex : « *Tout d'abord, il est important de notifier que la méthodologie de réparation incombe totalement à l'utilisateur. Par méthodologie, nous entendons le choix de la nécessité d'un démontage, d'un remplacement, d'une réparation de pièce ou de peinture. Dans le calcul Audatex, le temps de travail nécessaire à la juste réparation est composé de plusieurs parties :*

- a) Le temps nécessaire pour démonter et remonter les pièces.*
- b) Le temps nécessaire pour réparer les pièces (communément appelé travail de tôlerie).*
- c) Le temps nécessaire pour les ajustements, calibrages et mesures.*

¹⁷⁴ Doc E.1.04.

¹⁷⁵ Doc C.05.10.p.5

¹⁷⁶ Doc C.05.10.p.4

d) *Le temps nécessaire pour la peinture des pièces (neuves et réparées).*

Les points a), c) et d) sont définis par le constructeur, car ils sont mesurables et répétables. S'il le juge utile, l'utilisateur (expert ou réparateur) peut forcer le temps de main d'œuvre et ignorer le temps constructeur. La réparation d'une pièce (c'est-à-dire redresser la tôle, car la pièce a subi un coup) est à l'appréciation du réparateur et de l'expert, car le temps nécessaire à la réparation va dépendre de l'ampleur du choc et de la localisation du choc sur la pièce. Le constructeur ne fournit pas de temps pour la réparation d'une pièce, ces temps sont toujours introduits par l'utilisateur.

Le temps de travail accordé par les constructeurs est toujours le même, peu importe que le réparateur soit agréé ou pas par la compagnie d'assurances. »¹⁷⁷

274. Pour le « *prix des pièces de rechange* », le programme ne reprend que le prix des pièces d'origine (OEM), basé sur les tarifs importateurs. Le prix des pièces OEM étant plus élevé que celui des pièces de rechange non OEM, cela joue en faveur du réparateur lorsque ce dernier utilise des pièces dites de « *qualité équivalente* » fournies par des fabricants de pièces de rechange ou des pièces de seconde main. Ce recours systématique aux prix des pièces OEM est d'ailleurs critiqué par certains assureurs qui estiment que cela revient à augmenter le devis, les OEM étant toujours plus chers. Ici aussi, ces données peuvent être adaptées / modifiées par l'expert dans le devis transmis à l'assureur en cas de justification spécifique.

275. Concernant « *la rémunération allouée par Winformex pour les travaux de main-d'œuvre, lesquels ne reflètent plus les coûts de main-d'œuvre exposée par les réparateurs* » remise en cause par le plaignant, l'auditeur rappelle que la fixation de ces tarifs horaires ne relève pas de la responsabilité d'Informex mais lui sont communiqués par les assureurs pour être intégrés au programme.¹⁷⁸ Le montant de ces coûts ne peut donc constituer un abus dans le chef d'Informex.

276. Quant à l'allégation du plaignant selon laquelle « *En distribuant un produit erroné, mais qui fait l'affaire des assureurs, Informex conforte indûment sa position sur le marché au détriment de ses concurrents qui proposent un produit mis à jour.* » elle ne peut être suivie, Audatex étant mis à jour en permanence au niveau mondial par la société mère d'Informex et par Informex elle-même au niveau des prix en Belgique. La fiabilité du programme est par ailleurs unanimement reconnue par les compagnies d'assurance qui l'utilisent.

IX.7.2.d Conclusion

277. Compte tenu de ce qui précède, l'auditeur estime qu'il ne résulte pas de l'instruction que Informex a abusé de sa position dominante sur le marché des logiciels de calcul permettant d'établir une évaluation des réparations, en violation des articles IV.2 CDE et 102 TFUE. Le grief relatif à l'abus de position dominante par Informex qui consisterait en un abus d'exploitation lorsqu'elle imposerait des tarifs excessifs pour l'utilisation de Winformex par les réparateurs et un abus d'exclusion lorsqu'elle manquerait à adapter son logiciel Winformex conformément à l'évolution du marché en vue d'exclure la concurrence, s'avère non fondé.

¹⁷⁷ Doc.E.1.62.

¹⁷⁸ Dans les faits, l'enquête en ligne « expert » a relevé que les taux horaires retenus par les experts lors d'une expertise auprès de réparateurs non agréés étaient issus d'un mixte des prix affichés (40.5 %), des prix imposés par la compagnie d'assurances (31.6%) ou encore des prix déterminés par l'expert en accord avec le réparateur non agréé (27.6 %).

X. Conclusions générales

278. Il ressort de l'instruction (voir ci-dessus sections IX.3 à IX.6) qu'il n'est pas démontré que (i) les contrats de mission d'expertises conclus entre assureurs et experts, (ii) les contrats d'agrément conclus entre assureurs et réparateurs agréés et (iii) les accords d'échanges d'informations entre les assureurs mis en œuvre avec le concours d'Informex, auraient un caractère anticoncurrentiel, et que (iv) il ne peut être établi aucune concertation entre assureurs qui démontrerait l'existence d'une entente illégale entre assureurs.

279. Il ne ressort pas non plus de l'instruction (voir ci-dessus section IX.7) que (v) par les prétendus pratiques d'exploitation (tarifs excessifs) et d'exclusion (absence d'adaptation conforme du logiciel Winformex à l'évolution du marché en vue d'exclure la concurrence) , Informex aurait abusé de sa position dominante sur le marché des logiciels de calcul permettant d'établir une évaluation des réparations.

280. Compte tenu de ce qui précède, aucun grief ne peut être retenu contre les parties incriminées au regard des articles IV.1 et IV.2 CDE et/ou des articles 101 et 102 TFUE.

281. L'auditeur constate que les griefs soulevés par le plaignant ne sont pas fondés et décide, après avis de l'auditeur-conseiller, de classer le dossier.

XI. Décision

Pour les motifs susmentionnés, après avis de l'auditeur-conseiller, l'auditeur constate qu'il n'y a pas lieu d'intervenir dans l'affaire Conc-P/K-14/0019 Carrossiers Réunis c/ Informex, les compagnies d'assurance automobile, Assuralia, Brocom, ACAM et leurs membres et décide conformément aux articles IV.44, §1, 1° et 3° CDE et 5 du Règlement 1/2003 de classer la plainte.

Fait à Bruxelles, le 27 octobre 2023



Cosimo Capierra
Auditeur