

# autoactu.com

Réseaux - 23/11/2022 - #Volkswagen , #Alfa Romeo , #Opel , #Peugeot

Nouveaux contrats Citroën : "Un risque juridique indécent sur la collecte de données", selon le GNAC

Par Xavier Champagne Chef de rubrique

Vous êtes abonné

Offrir cet article



"Le constructeur nous demande de transférer, sans compensation financière, une partie de ce qui constitue notre fonds de commerce et, en plus, il nous fait payer les outils pour le faire, c'est un comble", s'insurge Denis Baeza, président du GNAC.

**Le groupement des agents Citroën, réunis samedi en convention nationale, s'inquiète des obligations que le projet de nouveau contrat de réparateur agréé leur faire supporter. Pour Denis Baeza, président du GNAC, "le nouveau contrat n'est pas acceptable en l'état".**

En juillet dernier, lors d'une assemblée extraordinaire, les distributeurs allemands de Volkswagen ont brandi un carton rouge à l'adresse de leur constructeur pour exprimer leur

mécontentement. Ce samedi, lors de leur convention annuelle, les agents Citroën ont pour leur part choisi de porter un brassard noir comme symbole de la mort de leur relation de confiance avec le constructeur.

Au centre des inquiétudes, les nouveaux contrats de réparateur agréé et d'apporteur d'affaires, qui doivent entrer en vigueur en juin 2023. En tant que président du groupement des agents Citroën (GNAC), **Denis Baeza** a dit ne pas comprendre pourquoi il est *"tenu par une clause de confidentialité alors que le constructeur affirme qu'il n'y a de changements majeurs"*.

*"La raison est simple, lui a répondu un représentant du constructeur. Nous voulons adresser des contrats définitifs au réseau. Or, il est probable que les versions actuelles soit modifiées dans le cadre de nos négociations avec les groupements. Par ailleurs, ils ne sont pas complets puisque nous allons vous communiquer prochainement les annexes, qui définissent les standards. Ce que l'on peut dire, c'est que le cadre juridique général du contrat de RA est inchangé - c'est toujours de la distribution sélective quantitative - et que les contrats, s'ils sont peut-être plus encadrés, ne sont pas de nature à mettre en danger économiques vos entreprises. Ce n'est pas notre intérêt"*.

Il espère que l'ensemble des informations pourront être communiquées au réseau avant Noël mais rien n'est moins sûr compte tenu de l'âpreté des négociations.

Pour Denis Baeza, en effet, *"les contrats ne sont pas acceptables en l'état"*. Pour renforcer sa légitimité, il a demandé aux agents de signer un mandat de représentation afin de poursuivre les négociations.

### **Transfert du fichier clients et prospects au constructeur**

Selon l'avocat du GNAC, **Maître Isabelle Bouvier**, *"le nouveau contrat fait supporter aux agents un risque juridique indécent sur le traitement des données personnelles. Celui qui est responsable du traitement des données, c'est celui qui détermine le moyen et la finalité ; or, le constructeur cherche à transférer au réseau sa responsabilité afin de ne pas prendre le risque de devoir payer 2 à 4% de son chiffre d'affaires en cas non-respect des règles de RGPD. Les agents ne savent pas exactement ce que le constructeur va faire des données qu'ils sont sensés mettre dans l'outil informatique dédié. Le contrat indique en revanche que les fichiers clients et prospects pourront être transférés à toute entité du groupe"*.

*"Y compris Mister-auto et Aramis ?"*, s'interroge Denis Baeza. *"Citroën s'était déjà engagé à ne pas utiliser nos fichiers VN pour alimenter les ateliers des concessionnaires, or il n'a pas tenu son engagement. Ainsi, on nous demande de transférer, sans compensation financière, une partie de ce qui constitue notre fonds de commerce et en plus on nous fait payer les outils informatiques pour le faire, c'est un comble"*.

*"La donnée, c'est le client qui en est le propriétaire, il sera toujours libre de s'opposer au transfert de ses informations"*, a tenté de rassurer le représentant du constructeur.

*"En cas de conflit, l'agent ne pourra plus s'adresser au tribunal de commerce mais devra passer par une procédure d'arbitrage, longue, coûteuse et dont la conclusion sera confidentielle et ne pourra ainsi pas faire jurisprudence", critique l'avocat du groupement.*

*"Quant aux conflits spécifiquement liés à l'interface de gestion des données personnelles (et donc à la RGPD), ils devront être gérés par un tribunal allemand parce que l'outil est développé par un fournisseur allemand d'Opel".*

### **Obligations d'achat de pièces auprès de Citroën**

*"Le contrat prévoit une liste non exhaustive d'obligations d'achat qui oblige l'agent à s'approvisionner exclusivement auprès d'un distributeur agréé Citroën et à tenir à jour un registre des achats et vente de pièces qui pourra être contrôlé à tout moment et sera passible de résiliation", relève également l'avocat.*

Le contrat interdit également aux agents, sans contrat d'apporteur d'affaires, de vendre et d'exposer des véhicules de moins de 3 mois et moins de 1.500 km. *"C'est la définition du véhicule neuf, justifie le constructeur. Quant à l'obligation d'achat, elle ne porte que sur les travaux sous garantie ou dans le cadre d'un contrat d'entretien", dit-il.*

### **Mainmise de Citroën sur les véhicules connectés**

Avec les véhicules connectés, Citroën se réserve les activités de mise à jour des données à distance, de télédiagnostic et de *"tout autre service"*, ce qui constitue estime Denis Baeza, *"un détournement de notre chiffre d'affaires"*.

Enfin, relève-t-il, le repreneur d'une agence sera solidairement responsable des engagements pris par le cédant. *"Cela va faire fuir les repreneurs"*, craint-il.

Le constructeur établit également de nouveaux contrats d'apporteur d'affaires VN, qui définiront la relation entre l'agent et le concessionnaire mais aussi avec le retailer (le nouveau contrat pour le VUL et les marques premium DS et Alfa Romeo). *"Ils ne concernent que la France mais ils sont importants puisqu'ils portent sur près d'un quart des ventes de Peugeot et Citroën. Nous voulons que ce contrat continue de jouer son rôle d'animation de l'activité VN. Il ne sera proposé qu'à partir d'un minimum de volume VN réalisé par l'apporteur d'affaires pour que les coûts soient maîtrisés"*, a dit le constructeur.

Actualité suivante : [Le torchon brûle entre Citroën et son réseau d'agents →](#)