

# **Réparation automobile : les engagements pris par Citroën permettront aux réparateurs indépendants d'accéder à tous les outils du constructeur pour réparer les pannes électroniques**

Publié le 09 octobre 2007

---

**Les réparateurs indépendants auront désormais accès à tous les outils du constructeur Citroën nécessaires pour réparer les pannes électroniques sur les véhicules de la marque et concurrencer plus efficacement les réparateurs agréés.**

Saisi par les sociétés Autodistribution et AD Net, le Conseil de la concurrence vient de prendre aujourd'hui une décision (1) rendant obligatoires les engagements pris par Citroën concernant la fourniture d'informations et outils techniques relatifs à la réparation des véhicules de sa marque.

Suivant les mêmes orientations que celles définies au niveau communautaire (2), le Conseil entend renforcer la concurrence entre réparateurs. L'entretien et la réparation des véhicules occupent une part croissante du budget des ménages : leur coût peut aujourd'hui représenter 40 % du coût global d'un véhicule.

**Les préoccupations de concurrence exprimées par le Conseil : certaines informations techniques de Citroën sont seulement accessibles aux réparateurs agréés**

Dans l'évaluation préliminaire de l'affaire, trois éléments ont retenu l'attention du Conseil :

- les réparateurs indépendants sont privés de l'accès à certaines

fonctionnalités clés de l'outil de diagnostic électronique, réservées aux seuls réparateurs agréés Citroën. Disposant d'un outil incomplet, les réparateurs indépendants sont dans l'impossibilité de réparer de nombreuses pannes électroniques. En outre, la base de données (base CBR) facilitant la détection des pannes les plus fréquentes ne leur est pas non plus accessible.

- les sociétés éditrices d'informations techniques, telles AD net, n'ont pas accès, sous une forme exploitable, à un certain nombre de données nécessaires à la réparation des véhicules Citroën.
- les délais d'accès aux informations techniques sont excessifs.

**Dans le cadre du traitement du dossier au fond, le Conseil de la concurrence accepte aujourd'hui les engagements de Citroën, considérant qu'ils sont de nature à restaurer le libre jeu de la concurrence**

Sous réserve d'une exception limitée, Citroën fournira :

- aux réparateurs indépendants, un accès non discriminatoire aux informations techniques et aux outils de diagnostic dont disposent les réparateurs agréés, et ce, à des tarifs transparents.
- aux éditeurs techniques, un accès aux informations proportionné à leurs besoins, selon une tarification fondée sur des critères transparents.

**Le détail des engagements pris par Citroën**

- Les réparateurs indépendants pourront avoir accès aux fonctions de télécodage et de téléchargement des calculateurs électroniques par l'outil de diagnostic Citroën, exception faite du calculateur d'alarme anti intrusion, à condition de suivre régulièrement les formations nécessaires pour utiliser correctement cet outil et de se soumettre à un mécanisme permettant d'assurer la « traçabilité » des interventions.
- La base de données CBR sera disponible dans les outils de diagnostic et

sur le site internet Citroën Service destiné aux réparateurs indépendants et sera accessible aux éditeurs d'informations techniques.

- Les autres informations techniques, notamment l'accès aux méthodes guidées de diagnostic déjà présentes dans l'outil de diagnostic, seront mises à disposition de manière élargie sous une autre forme.
- Le site Internet Citroën services, qui sera conséquemment enrichi pour permettre l'accès aux informations techniques, sera accessible aux réparateurs indépendants à un tarif fractionné selon la demande et non discriminatoire par rapport aux prix fixés pour les agréés.
- Enfin, Citroën s'est engagée à répondre à toute demande d'informations sur ses produits en matière d'informations techniques ou d'outils de diagnostic, dans des délais raisonnables.

Pour le Conseil, ces engagements apportent une solution satisfaisante aux préoccupations de concurrence qu'il avait exprimées : le dossier a donc été clos.

Cette procédure a été menée en concertation étroite avec la Commission européenne dans le cadre du fonctionnement du réseau européen de concurrence (REC). La Commission a en effet conduit des procédures voisines concernant DaimlerChrysler, Toyota, Fiat et General Motors qui ont abouti, également par la voie d'engagements, à des solutions en substance similaires.

(1) Dans une décision [06-D-27](#) du 20 septembre 2006, le Conseil de la concurrence avait rejeté la demande de mesures conservatoires déposée par les parties en raison de l'absence d'urgence, mais avait déclaré la saisine au fond recevable au motif qu'il ne pouvait être exclu que certaines pratiques reprochées à Citroën soient contraires aux articles L. 420-1 et L. 420-2 du code de commerce et aux articles 81 et 82 CE.

(2) Cf. le règlement d'exemption n° 1400/2002, spécifique à l'automobile. Les engagements seront obligatoires jusqu'au 31 mai 2010 (date d'expiration du

règlement). En effet, les préoccupations de concurrence exprimées par le Conseil étaient essentiellement fondées sur l'éventuelle non-satisfaction des conditions d'exemption de ce règlement.

## **DÉCISION 07-D-31 DU 9 OCTOBRE 2007**

relative à des pratiques mises en œuvre par la société Automobiles Citroën

Consulter le texte  
intégral

### **Contact(s)**

Yannick Le Dorze  
Adjoint à la directrice de la  
communication  
01 55 04 02 14  
[Contacter par mail](#)