

GUIDE **ULTRA** PRATIQUE DES RELATIONS EXPERTS / REPARATEURS



**PLUS PRO, PLUS PROCHE
AVEC VOTRE CNPA LOCAL**

Retrouvez toutes les antennes locales du CNPA sur

www.cnpa.fr



TABLE DES MATIERES

Préambule

- Pourquoi ce guide, comment l'utiliser
- Avertissement
- Les Règles d'Or du Réparateur
- Le Contradictoire, principe essentiel

Partie I L'expertise

1_ La Mission de l'expert et ses limites

- 1.1 Mission
- 1.2 Rôle technique de l'expert et méthodologie
 - L'expert peut-il imposer une méthodologie ?
 - Exemple type : les revoilages
 - Remplacement ou réparation ?
 - Temps de réparation
 - Pièces neuves ou ré-emploi ?
- 1.3 Rôle économique de l'expert
 - Contrôle des factures ?
 - Contrôle des tarifs ?
 - Contrôle des marges ?
 - Prix moyen sur un secteur géographique ?
 - Vétusté ?
 - Auto-réparation
 - Les prestations « oubliées »

2_ Le Désaccord : mode d'emploi

- 2.1 Signer en désaccord
- 2.2 Après le désaccord

3_ Les imprévus ou travaux complémentaires

- 3.1 Conduite à tenir
- 3.2 Les changements tarifaires
- 3.3 En cas de désaccord

4_ Les délais de réponse

Partie II Pour aller plus loin...

Saviez vous que...

Le libre choix du réparateur

La cession de créance

La fiscalité des véhicules de remplacement

Le recours direct

La réparation intégrale du préjudice

Partie III Annexes, textes de référence

- **Annexe 1** **Charte réparateurs / experts ANEA**
- **Annexe 1 Bis** **Charte réparateurs / experts BCA**
- **Annexe 2** **Position 2015 des fabricants de peintures sur les raccords noyés**
- **Annexe 3** **Les temps reconnus par la DGCCRF suite aux demandes du CNPA**
- **Annexe 4** **Références et analyses de la jurisprudence relative au rôle économique de l'expert**
- **Annexe 4 bis** **Exemple de courrier de désaccord sur l'appréciation économique de l'expert**
- **Annexe 4 ter** **Désaccord et procédure de règlement des litiges**

Préambule

Pourquoi ce guide, comment l'utiliser ?

Ce sont les questions les plus fréquentes, posées au CNPA par ses adhérents, qui ont servi de trame à ce document. Des professionnels carrossiers ont été directement associés à sa conception.

Les réponses aux questions, apportées par les textes légaux, les Chartes signées entre assureurs, experts et réparateurs, ou la jurisprudence, ont été traduites en langage clair, appliqué aux opérations qui constituent votre travail quotidien.

Ce guide se veut complet et pratique. **Il vous accompagnera** dans les principales étapes d'un dossier de réparation – collision, pour apporter une solution rapide, simple et argumentée aux problèmes qui peuvent survenir.

En Partie I, vous trouverez des précisions et réponses aux questions les plus fréquentes.

En Partie II, vous trouverez des compléments d'infos pour nourrir votre curiosité sur différents points (la cession de créance, l'O.R etc.)

En Partie III, vous trouverez tous les textes de références qui viennent à l'appui des informations contenues dans ce guide.

Lisez-le pour vous familiariser avec son contenu, rafraîchir ou compléter vos connaissances.

Gardez-le à portée de main, et utilisez-le pour mener une discussion précise et argumentée, pendant et après l'expertise.

Les informations données dans ce guide comportent des renvois aux annexes en partie III.

Ces annexes vous donnent tous les justificatifs nécessaires, qu'ils proviennent des textes légaux et réglementaires, des Chartes interprofessionnelles, d'avis interprofessionnels ou de la jurisprudence.

Avertissement :

- toutes les procédures sont données dans ce livret sous réserve des dispositions figurant dans les conventions d'agrément que vous avez éventuellement signées avec les compagnies d'assurance missionnant un expert.
- ce livret n'est pas un traité de la réparation-collision ; il n'entend pas vous apprendre votre métier mais apporte un éclairage et des réponses complémentaires à un public déjà averti sur la question.
- les positions adoptées dans ce livret sont données à titre indicatif, le réparateur restant toujours libre d'appliquer, ou pas, une faculté qui lui est ouverte par la Loi, la jurisprudence ou les conventions professionnelles.
- aucune disposition de ce livret ne peut palier un manque de professionnalisme, de sérieux ou de compétence du réparateur. L'exemplarité reste un préalable à toute discussion avec l'expert, le client ou l'assureur.

Les règles d'Or du réparateur :

- **lisez, appropriez-vous et respectez scrupuleusement les Chartes établies entre les représentants des Experts et le CNPA** annexes 1
- **l'expertise est toujours contradictoire, vous devez être présent avec l'expert, quand il examine la voiture**
- **un désaccord verbal n'a aucune valeur ; si vous signez un rapport sans réserves écrites, il n'est plus possible de contester ensuite ou votre éventuelle contestation n'aura que peu de poids**
- **toujours faire signer un Ordre de Réparation au client, c'est votre garantie d'être reconnu comme ayant droit au paiement, et en cas de litige, c'est la preuve de l'existence de votre créance sur le client**
- **ne jamais débiter les travaux sans un ordre écrit et précis : libellé des différents travaux et des coûts pris en charge**
- **bien relire les prises en charge**
- **les échanges avec le client, l'expert ou l'assurance doivent toujours se faire de manière écrite et tracée**

PREMIERE PARTIE : L'EXPERTISE

1 – LA MISSION DE L'EXPERT ET SES LIMITES

Le Contradictoire, principe essentiel

Le contradictoire est un principe de droit, issu des procédures juridictionnelles, mais qui s'applique à beaucoup de procédures légales.

Concrètement, « il implique la liberté, pour chacune des parties, de faire connaître tout ce qui est nécessaire au succès de sa demande ou de sa défense » Référence Bernard Gross – Procédures civiles – faculté de droit de Nancy 1990

Chaque élément qui va fonder le rapport final doit donc avoir été discuté et argumenté par les intervenants (expert et réparateur) qui sont à égalité dans ce dialogue.

Aucun ne doit se trouver mis devant le fait accompli.

1.1_ Mission

La mission de l'expert automobile est avant tout :

- d'identifier le véhicule
- d'évaluer les circonstances, l'origine du sinistre, l'imputabilité et la gravité des dommages
- d'estimer la valeur résiduelle du véhicule ou valeur à dire d'expert (VRADE)

Si le véhicule se trouve chez un professionnel dépositaire :

- de discuter contradictoirement avec le réparateur la meilleure méthodologie de réparation
- d'estimer le coût des réparations de façon contradictoire avec le réparateur
- d'indiquer au client propriétaire, à l'assureur et au réparateur son estimation
- de suivre les travaux le cas échéant (et de les valider dans le cadre d'une procédure VE)

Dans le cadre d'une réparation, pour que l'expertise soit contradictoire et donc valable vis-à-vis du réparateur, **elle doit être réalisée en votre présence.**

La présence de l'assuré est facultative.

1.2_ Rôle technique de l'expert, la méthodologie

Que dit la réglementation, et notamment l'article R326.4 du Code de la Route ?

*« dès qu'il a connaissance d'une contestation portant sur **les conclusions techniques** ou sur le coût des réparations, l'expert en automobile doit en informer, par tout moyen à sa convenance, les parties intéressées, notamment le propriétaire et le professionnel dépositaire du véhicule. »*

« L'expert peut-il imposer une méthodologie de réparation ? »

> **Non**, l'expert peut, dans un débat contradictoire, suggérer une méthodologie mais il ne peut l'imposer unilatéralement.

Si l'expert est un conseiller technique, voire le garant des réparations dans le cadre du VE notamment, c'est le réparateur qui est tenu de l'exécution des travaux, dans les règles de l'art, assortie d'une obligation de conseil et de résultat vis-à-vis du client.



Exemple : les raccords noyés ou revoilages des éléments adjacents

Si l'expert refuse de prendre en compte le revoilage alors que vous l'estimez nécessaire pour obtenir un travail de qualité vous pouvez, au cours du débat contradictoire, exposer les arguments suivants :

- C'est sur le réparateur que pèse le **devoir de conseil** (informer le client que le rendu risque de ne pas être optimal et dire pourquoi) et **l'obligation de résultat**

- Les limites techniques actuelles en colorimétrie font toujours de l'œil humain le meilleur juge de la qualité du rendu

- Cet « état de l'art » est reconnu par les Fabricants de Peintures et a été rappelé encore en 2015 ^{annexe 2}



Cette réponse est aussi valable dans d'autres discussions méthodologiques :

« Remplacement ou réparation ? »

Ce choix ne doit pas venir d'une « consigne » ou d'une « doctrine » adoptée systématiquement par l'expert.

Cela se discute contradictoirement au cas par cas, en fonction de la(les) pièce(s) concernée(s), de la nature précise des dommages et du véhicule.

- **« Temps de réparation, temps barèmes ou temps passé »**

Il n'existe aucun barème ou logiciel de chiffrage officiellement reconnu et certifié par la Loi mais ces temps barèmes font cependant « partie du paysage », ils sont souvent intégrés (temps constructeurs ou autres) dans les logiciels de chiffrage.

Notons ici que les références sur lesquelles se base la DGCCRF sont les temps barèmes constructeurs ou le temps passé. Il n'est pas indiqué un rôle de l'expert sur les temps de réparation ^{annexe 3}

La réglementation sur les prix et leur affichage vous impose d'informer le client de votre choix de facturer vos prestations en fonction des temps barèmes ou du temps passé. Une fois ce choix fait et affiché, vous devez vous y tenir.



Les temps de réparation sont discutés contradictoirement avec l'expert qui peut être en désaccord sur les temps, mais ne peut imposer un mode de calcul ou fixer le nombre final d'heures de travaux

- **« Pièces neuves ou de ré-emploi (PRE) ? »**

Ce choix ne doit pas découler d'une règle systématique et doit se discuter au cas par cas, en prenant en compte, l'âge et le kilométrage du véhicule, le coût des réparations et la valeur du véhicule, la possibilité de trouver de la pièce d'occasion plus ou moins facilement, exploitable et fiable (traçabilité, origine etc.), et en incluant les coûts annexes (préparation de la pièce avec par exemple remise en peinture, reformage, pose-dépose d'éléments, nettoyage, contrôles et réglages etc.).

Dans tous les cas, le client doit être d'accord et vous aussi, puisque vous engagez votre responsabilité. L'expert peut demander l'origine de la pièce, vous proposer de participer à sa recherche mais sans la fournir ni imposer un fournisseur.



Attention : la loi du 17 août 2015 relative à la transition énergétique pour la croissance verte dispose que les réparateurs sont tenus de proposer systématiquement aux clients de la PRE sous peine de sanction pécuniaire. Cela ne signifie pas que toutes les réparations devront être réalisées avec des PRE mais bien que le réparateur devra au moins proposer au client cette option. Cependant des cas de dérogations à cette obligation ainsi que la liste des pièces de rechange concernées devant être précisés dans un décret non encore publié à ce jour, la loi n'est pour le moment pas applicable en l'état.



La Pièce de Ré-Emploi (PRE) peut « sauver » un véhicule du classement en VEI : en dehors de la procédure sur les véhicules endommagés (VE) aucun texte n'impose un chiffrage en pièces neuves. Vous pouvez, devant un véhicule âgé ou de faible valeur, faire un premier devis avec des PRE avant le passage de l'expert. Ce devis sera remis au client, qui y sera d'ailleurs souvent très sensible, puis à l'expert lors de son passage. Sans cela, il sera par la suite plus difficile de faire revenir l'expert sur son premier chiffrage en pièces neuves, classant ainsi le véhicule en VEI.

De la même façon, aucun texte n'impose un chiffrage en pièces de réemploi. Pour toutes ces situations, l'expert ne peut pas vous opposer les pratiques d'un collègue particulier (« *oui, mais chez X ils le font* »). Ce qui est fait chez un professionnel n'est pas forcément transposable et de toute façon il faut juger chaque sinistre comme un cas particulier.

Le réparateur est garant de la qualité de son travail et donc du choix entre PRE et pièce neuve, dans le cadre d'une discussion contradictoire avec l'expert.

C'est souvent là qu'interviennent les limites du rôle technique de l'expert. S'agissant plus spécifiquement de la procédure VE, l'évaluation des réparations se fait avec des PR neuves mais par la suite les réparations peuvent se faire avec des PRE sous réserve du triple accord de l'expert agréé VE, en charge du suivi des travaux, du réparateur en charge des travaux et du propriétaire du véhicule.

1.3_ Rôle économique de l'expert

L'expert met souvent en avant la réglementation pour justifier un contrôle économique et financier de la réparation.

Toutefois l'art R326.4 du Code de la Route, auquel les experts se réfèrent souvent, ne va pas jusqu'à leur donner un tel pouvoir

*Il indique juste que « dès qu'il a connaissance d'une contestation portant sur les conclusions techniques ou **sur le coût des réparations**, l'expert en automobile doit en informer, par tout moyen à sa convenance, les parties intéressées, notamment le propriétaire et le professionnel dépositaire du véhicule. »*

L'expert est donc chargé d'évaluer un dommage subi par un véhicule, c'est à dire donner son avis sur l'enveloppe économique globale de la réparation.

Le temps et les usages ont laissé s'installer une dérive selon laquelle certains experts pensent qu'ils ont le droit de contrôler tous les coûts poste par poste, et d'indiquer le coût souhaité ou souhaitable par rapport à une simple moyenne dans la zone géographique.

Or, les prérogatives économiques de l'expert sont strictement encadrées et définies :

- l'expert peut faire des remarques au réparateur mais pas imposer le coût des réparations
- son appréciation porte sur l'enveloppe économique globale mais pas sur des postes de charges pris isolément (MO, PR, charges de gestion, location de matériels, etc.),
- son appréciation porte sur chaque réparation prise isolément

Les prérogatives de l'expert ne lui permettent ainsi pas d'imposer au professionnel, dépositaire, le prix des travaux à faire sur une réparation.

A l'issue du débat contradictoire, l'expert peut vouloir discuter avec le réparateur des composantes du prix de la réparation, il peut aussi soutenir son appréciation économique globale et exprimer un désaccord. Dans ce cas, il ne doit porter aucun jugement de valeur sur le réparateur ou ses prix, s'abstenir de toute formule dénigrante.



L'expert chargé d'évaluer les dommages par une assurance qui vous a agréé peut, dans ce cas précis, vérifier le respect des engagements que vous avez acceptés dans la convention d'agrément : tarif négocié, remises, services annexes etc.

Hors agrément, on se réfèrera à un certain nombre de jugements ^{annexe 4}.

Les tribunaux ont régulièrement rappelé que l'expert est tenu d'informer l'assuré en cas de désaccord entre lui et le garage, sur le coût des réparations, mais qu'en aucun cas, l'expert ne pouvait faire preuve d'intrusion dans les relations entre le garage et son client, en ponctuant ses courriers par exemple d'appréciation subjective sur l'attitude du carrossier.

En dehors du contrôle du respect des conditions tarifaires prévues dans l'agrément d'un assureur qui l'aurait missionné, l'expert n'a aucun droit d'administrer vos prix.

Il est par ailleurs rappelé dans les Chartes signées par les représentants des experts que le rôle économique de l'expert ne peut pas empiéter sur la liberté des prix du réparateur ^{annexe 1}

Concrètement : questions réponses

« L'expert peut- il, hors dispositions figurant dans l'agrément, exiger de voir et contrôler mes factures d'approvisionnement ? »

> Non, l'expert peut chiffrer avec le réparateur contradictoirement le coût des travaux mais il n'a aucun droit d'exiger la présentation de vos factures d'approvisionnement (pièces ou n'importe quel poste de charge)

Cela vaut pour :

- Vos pièces de rechange, neuves, équivalentes ou d'occasion
- Peintures
- Pneumatiques
- Recharges de climatisation
- Petites fournitures et consommables
- Services annexes, lavage, VR, service à domicile (SAD), gardiennage...
- Enlèvement des déchets (ERD)
- Sous-traitance,
- Gaz, électricité, etc.

Tout au plus, pourrait-on admettre que l'expert, dans son rôle technique sur la réparation, à cause de doutes qui doivent alors être motivés, demande, avant de valider la facture finale, à vérifier si la pièce montée est bien celle commandée ou facturée par le réparateur, notamment pour lutter contre les contrefaçons et fraudes. Cette prérogative est notamment vraie en procédure VE.

Dans ce cas, une facture ou un bon de livraison sans prix apparents est suffisante.

« L'expert peut-il contrôler ou juger mes tarifs de M.O ? »

> Non, en France, les prix sont libres depuis 1986.

Hors agrément, votre entreprise n'a aucun compte à rendre sur ces prix, à partir du moment où les règles légales en matière d'information des consommateurs et d'affichage tarifaires sont respectées. Cette liberté des prix comprend les taux horaires et tout type de facturation de votre entreprise (forfaits géométrie, climatisation, refacturation des déchets etc.). Personne ne pourra jamais empêcher un expert d'estimer que votre réparation est chère, ce point de vue, en tant que tel, lui appartient. Il peut toujours vous l'indiquer de gré à gré et à titre informel mais cela ne doit pas être tracé en l'état. En effet, ce type d'appréciation ne concerne que l'expert et ne change rien au fond : il ne peut pas diffuser en l'état ce point de vue c'est à dire parler de vos seuls tarifs et, plus encore, indiquer que vous « seriez cher » ou toute autre formule de cette nature. En effet, réglementairement sa mission lui commande seulement d'indiquer aux parties concernées, dont vous mais aussi le propriétaire du véhicule, et par extension actuellement l'assureur, l'évaluation globale selon lui, du coût des réparations. Rien d'autre.

« D'une manière générale, l'expert peut-il contrôler et juger mes marges ? »

> Non, pour les mêmes raisons que précédemment.

Aucun texte de Loi ne fixe un pourcentage ou un plafond de marge possible sur un produit ou une prestation.

« L'expert peut-il me trouver trop cher, notamment par rapport à une moyenne, aux professionnels du secteur ? »

> Non, l'expert n'est pas investi par le Code de la Route, d'une mission de contrôle des prix ; en régime de liberté des prix, toute mission de contrôle des pratiques commerciales et de lutte contre les distorsions de concurrence est de la compétence exclusive de la DGCCRF et de ses services territoriaux.

Le calcul d'une telle moyenne n'a, non seulement, aucune base légale ou réglementaire en l'absence de textes pour en définir les modalités / la méthodologie de calcul de la moyenne, mais est, de plus, opérationnellement quasi impossible à réaliser.

Si l'expert pouvait comparer un professionnel avec d'autres, il faudrait que ces derniers soient proches géographiquement, en terme de compétence, de technicité et d'équipement. Or, il n'existe pas de définition juridique de la notion de proximité : « *proche* »

En l'absence de cadre légal, on voit mal pourquoi et comment un expert pourrait ou devrait définir seul et unilatéralement la zone de chalandise considérée comme pertinente pour comparer votre entreprise.

De plus, quelle valeur donner à cette moyenne ? Une moyenne est, faut-il le rappeler, constituée de prix supérieurs et de prix inférieurs. Votre prix n'aurait donc pas nécessairement à se trouver strictement aligné sur ladite moyenne, sauf à ce que l'expert commette un acte de pure administration des prix, ce qui est strictement interdit.

De plus, la comparaison devrait alors porter sur toutes les composantes de la réparation, et non simplement le prix :

- Qualité technique de la réparation (produits, peintures, PR, compétences et qualifications des personnels, équipements etc.)
- Délais
- Accueil, conseil, accompagnement du client
- Etendue des garanties et du SAV
- Etendue des services annexes (VR, lavage, gardiennage, etc.)

Ainsi et en résumé, l'expert n'est fondé, ni légalement ni techniquement, à comparer vos tarifs à ceux d'autres réparateurs et, ce faisant, à vous imposer son prix. Tout au plus peut-il, dans le cadre du débat contradictoire, donner son point de vue. Charge à vous d'accepter ou non mais rien ne vous y contraint bien au contraire.

Si néanmoins l'expert insiste au-delà d'une discussion contradictoire qui n'aurait pas permis de trouver un accord, tentant d'imposer un prix, cette dérive peut même conduire, sous réserve de preuves, au constat d'une infraction en terme d'entrave à la concurrence (administration des prix).

De la même façon, un expert ne peut interdire à un professionnel librement choisi par le propriétaire d'effectuer les travaux

L'expert doit s'abstenir d'interférer dans la relation entre le réparateur et son client ou il empièterait alors sur des missions qui sont uniquement celles des services de la DGCCRF.

Des jugements sont venus confirmer que l'expert, quand il informe, dans le cadre de l'article R326-4 du Code de la Route, l'assureur et le propriétaire, de la contestation sur le coût des réparations, évite de se livrer à une appréciation subjective d'un professionnel réparateur ou de s'immiscer dans les relations entre le client et le garage.



D'une manière générale, en l'état actuel du droit et de la jurisprudence, le CNPA reste extrêmement vigilant sur l'application de l'appréciation de l'enveloppe économique du sinistre par l'expert, notamment pour éviter toute dérive d'entente ou d'administration des prix.

« L'expert peut-il imposer seul une vétusté sur certains éléments ou sur les pneus ? »

> Non, de manière générale et universelle en l'absence de textes ou de listes officielles par élément. La vétusté sera limitée et réglée par les éventuelles dispositions contractuelles et les usages professionnels.

La jurisprudence rappelle de façon constante, dans un sinistre avec tiers responsable, qu'il n'y a pas d'enrichissement sans cause par le montage de pièces neuves.

Il revient au final à l'assuré de discuter ce point avec son assureur, si les clauses de son contrat lui en laissent la latitude (certains contrats donnent le pouvoir de fixation de la vétusté à l'expert, d'autres fixent ces taux dans des grilles établies par les assureurs).

« Peut-on m'imposer une réduction du fait que je suis en auto-réparation ? »

> Non, en l'absence de clause spécifique dans la police « garage » qui couvre le véhicule concerné ou autre accord avec l'assureur (agrément), aucun texte ne vous empêche de travailler selon vos tarifs habituels. En cas de sinistre, non responsable avec tiers identifié, le fait de procéder vous-même aux travaux ne diminue en rien vos droits à réparation intégrale ; l'expert n'a, par exemple, pas le droit d'exclure les heures normales de travail nécessaires à la remise en état ou d'exiger des remises sur les pièces. Il est par exemple couramment exigé une remise de 10 % pour autoréparation par l'expert et/ou l'assureur.

Pourquoi 10 % ? Pourquoi pas 4 % ou 12 % ? D'où provient ce taux ? Comment est-il calculé ? Qui l'a calculé ?

Par ailleurs, s'il est effectivement prévu une interdiction dans le code des assurances d'enrichissement sans cause, argument couramment opposé par les experts :

- comment un taux unique et standardisé pourrait-il répondre à cette question du non enrichissement sans cause, dès lors qu'il s'applique à des autoréparations faites par de nombreuses entreprises, dont la structure de prix, de charges et donc de rentabilité sont hétérogènes ?
- comment empêcher un réparateur de facturer à son tarif habituel une réparation pour compte propre alors même que cela peut représenter une compensation au fait de ne pas réparer un véhicule facturable, pendant ce temps là. Au-delà de la « perte de chance », il s'agit même d'un « manque à gagner » pour l'entreprise, dès lors qu'on lui imposerait des tarifs minorés sur son autoréparation.

En valeur absolue, il pourrait même être envisagé la mise en réparation chez un tiers sur ce type d'intervention. Ainsi, si le réparateur est victime non responsable de l'accident survenu sur son véhicule avec tiers identifié, c'est le principe de la réparation intégrale qui prévaut. Or, la Cour de cassation a jugé que «la circonstance que la victime ait procédé à cette remise en état par elle – même ou par son personnel salarié ne saurait diminuer ses droits à une réparation intégrale» Ref Cour de cassation 19/11/1975 n°74-13018

« L'Expert peut-il refuser de prendre en compte la location d'un marbre ou des piges ? »

> Non, sauf dispositions figurant dans l'agrément ou une éventuelle certification de services qui le prévoirait, il n'y a pas d'obligation pour un professionnel de disposer de tous les outils ou matériels existants pour réparer une voiture. C'est le cas du marbre ou des piges.

Le recours au marbre (oui/non) et ses modalités (comment) doivent donc être discutés comme tout élément de méthodologie sans exclusion de principe.

Certains experts estiment que puisque certains professionnels ont un marbre, tous doivent en avoir. Ici encore, c'est une comparaison infondée juridiquement et économiquement.

Chaque professionnel demeure libre d'évaluer, en fonction de son entreprise (taille, localisation, nombre de chantiers réalisés, types de chantiers, possibilités de locations ou sous-traitance à proximité etc.) s'il veut ou pas investir dans des équipements coûteux comme les marbres.

Pour ces raisons, si le recours au marbre est arrêté contradictoirement le professionnel et l'expert prendront un accord sur la base d'un tarif dédié.

1.4_ La Sous-Traitance

Deux situations peuvent se présenter :

- le réparateur principal reste le maître d'œuvre de toute la réparation et l'interlocuteur unique de l'Expert ; le sous-traitant est alors tenu d'effectuer les travaux demandés par OR par le réparateur principal sans que son paiement soit conditionné à la délivrance du rapport ; en cas de travaux imprévus, il demande un OR complémentaire à son donneur

d'ordre, après un éventuel passage de l'expert pour valider les changements

- le réparateur principal ne prend pas la responsabilité de toutes les interventions réalisées par un ou plusieurs sous-traitants : chaque intervenant doit donc avoir, pour sa partie, un dialogue contradictoire avec l'Expert

Pour éviter les blocages, les partenaires travaillant habituellement en sous-traitance doivent songer à organiser en amont leurs relations et bien prévoir et formaliser les procédures qu'ils mettent en place et les responsabilités de chacun. Des contrats types de sous-traitance existent au CNPA. Les Experts concernés doivent naturellement être associés à la mise en place de ces procédures.

1.5_ L'Expertise à Distance (EAD)

L'EAD est une expertise comme une autre, si ce n'est que le dialogue se fait, comme son nom l'indique, « à distance ».

Mais l'EAD reste une expertise contradictoire, comme précédemment, la navette doit se faire entre le réparateur et l'expert jusqu'à ce qu'un accord soit trouvé ou non.

Sauf dispositions contractuelles avec l'assureur, **vous êtes en droit de facturer comme de ne pas facturer l'EAD pour le temps passé à la constitution et au traitement des dossiers**. Vous devez alors informer votre clientèle par affichage et dans vos conditions générales de vente et en informer préalablement l'expert.

Si l'expert vous oppose que ce coût est déjà compris dans votre tarif horaire, n'hésitez pas à lui rappeler :

- si tel est le cas et que vous souhaitez par ailleurs lui indiquer, que ce coût n'est pas compris dans votre tarif horaire ;
- que dans tous les cas :
 - non seulement vous connaissez mieux que lui la composition de vos tarifs et ce qu'ils comprennent
 - mais qu'en plus il n'a pas à s'ingérer sur votre politique tarifaire.

Si l'expert vous oppose que grâce à l'EAD vous avez moins de frais annexes du type mise à disposition de véhicules de remplacement ou immobilisation de surface foncière pour les réparations, n'hésitez pas à lui rappeler que ce type de frais est essentiellement généré lors de réparations lourdes et non sur des réparations légères, les plus concernées par une EAD, portant sur des véhicules légèrement endommagés et ne restant donc pas, quoiqu'il advienne, dans l'atelier. Ainsi, il n'y pas de gain pour vous concernant les services annexes réputés économisés selon certains experts.

En cas de désaccord persistant avec l'expert, les arguments sont ceux évoqués plus haut dans le rôle économique de l'expert.

Les Chartes signées avec les représentants d'experts confirment bien enfin que toutes les prestations effectuées par le réparateur sont facturables.

1.6_ Les prestations « oubliées »

Les chartes signées entre les représentants des réparateurs, des experts et des assureurs stipulent que **toute prestation donne lieu à facturation**.

Ce n'est d'ailleurs que la reprise d'une obligation légale entre entreprises, sanctionnée pénalement en cas de manquement.

L'expert n'a donc pas le droit d'exclure arbitrairement une ligne de facturation, au prétexte « qu'on fait toujours comme ça », que d'autres l'acceptent etc.

Dès qu'une prestation, tracée dans le débat contradictoire avec l'expert, est réellement servie, et sous réserve de la bonne application des règles d'affichages et de publicité des prix, elle peut être facturée si le professionnel a choisi de la répercuter. C'est notamment le cas des ERD (enlèvement et retraitement des déchets). Ce contrôle porte sur la réalité et le contenu des prestations ainsi que sur la bonne application des tarifs annoncés par l'entreprise, ce n'est pas un contrôle des prix.

S'agissant du VE, une recommandation des assureurs aux experts, annexée aux Chartes Experts-Réparateurs - ^{annexes 1} - rappelle bien la prise en compte des postes suivants :

- Les contrôles demandés par l'expert et notamment le CT, qui doit être réglé directement par lui, sauf cas particulier avec l'assurance.

- Les frais attachés au passage en CT, temps passé à la dépose d'éléments, frais de déplacement du véhicule au centre de contrôle et temps passé, doivent être justifiés et validés par l'expert.

Il est donc recommandé d'avoir une commande écrite de l'expert pour les prestations particulières demandées dans le cadre d'un VE.



Certains professionnels interrogent le CNPA sur **le temps passé avec l'expert**.

Aucun texte ne vient définir, d'une quelconque manière, ce qui peut être fait. En valeur absolue, il vous appartient en tant que chef d'entreprise de définir vos conditions commerciales et donc de facturation comprenant notamment vos conditions tarifaires précises et d'en faire la publicité préalable (affichage et Conditions générales de vente)

Jusqu'à présent et en l'état actuel, la profession considère le temps passé avec l'expert directement, comme un temps normalement consacré à l'exécution même de la réparation et donc du métier de réparateur.

Si des situations exceptionnelles se présentent (sollicitations de l'expert jugées excessives par le réparateur), considérant que cela relève plus d'un problème de relations que de facturation, le professionnel concerné est par ailleurs invité à demander, via le CNPA, une Conciliation.

2 – EN CAS DE DESACCORD

2.1_ Signer en désaccord

L'acte de désaccord étant très important: **un désaccord doit toujours être « signé »**.

Pour cela, vous signez le procès-verbal, aussi nommé chiffrage initial, en indiquant expressément la mention « *désaccord sur...* » et vous détaillez avec précision ce qui ne va pas : temps de peinture à X heures, revoilage etc.

Si vous ne notifiez pas votre désaccord, cela équivaut à un consentement.

Un refus de signature signalé par l'expert vaut désaccord et, dès lors, l'expert peut chiffrer en estimation. Il ne peut faire enlever la voiture sans ordre du propriétaire.

La case signature d'une tablette numérique peut être agrandie pour vous donner l'espace de marquer vos observations (prendre la précaution de faire une photo de l'écran), si ce n'est pas possible, ayez alors recours au document écrit et signé par les deux parties.

Un désaccord doit toujours être motivé, pour qu'il ne soit pas vu comme une discrimination contre tel ou tel expert.

2.2_ Après le désaccord

L'expert, s'il n'est pas décisionnaire (expert en formation), est obligé d'en référer à son supérieur hiérarchique qui devra alors prendre position et revenir vers vous avec des arguments. Il n'est pas tenu pour autant d'accepter votre position mais doit au moins justifier davantage la sienne et reprendre un dialogue contradictoire avec le réparateur.

Si finalement aucun accord n'est trouvé, plusieurs options :

- Vous refusez les travaux en consignait au client par écrit vos motivations (risques sur la qualité technique du rendu, sur la sécurité, risque économique pour l'entreprise)
- vous acceptez finalement la position de l'expert ; **pensez à faire signer au client une décharge de responsabilité si vous pensez ne pas être en mesure de présenter un résultat de qualité à la fin des travaux ; Cette option est fortement déconseillée si les réparations touchent à des organes dits « de sécurité », même si à l'heure actuelle aucune liste réglementaire ne formalise les pièces ou organes dits de sécurité - on peut envisager ici des éléments touchant à la structure du véhicule - ou si le rendu « esthétique » risque de ne pas être optimal**
- vous faites les travaux tels que vous les aviez prévus, si le client a expressément accepté de payer le différentiel éventuellement non pris par l'assurance, via une mention claire sur l'O.R complémentaire signé
- si l'expert est ressortissant de l'ANEA ou membre du BCA Expertise vous pouvez demander une **Conciliation** via le CNPA
- une fois toutes ces voies amiables épuisées, il ne reste que le recours en justice.

Pour le détail du formalisme requis (tracé des échanges) et des délais de réponse auquel chacun est tenu vous pouvez vous reporter aux chartes signées avec les experts ^{annexes 1}.



Ne jamais hésiter à prendre le temps d'expliquer ce qui se passe au client. Ce dialogue et cette pédagogie mettent en avant votre rôle de conseil et votre compétence technique.

Cela peut aussi inciter, petit à petit, les clients à se retourner, de manière responsable, vers leurs assureurs pour avoir des explications sur la manière dont leur sinistre est indemnisé, ou pas, sur le niveau et la qualité des réparations auxquelles ils ont droit (ex : discussion sur l'emploi des pièces neuves ou les PRE, revoilage , etc.)

Un client qui viendrait alors à constater que ce qu'on lui propose en réparations et en services n'est pas à la hauteur de ses attentes ni de ses droits vis-à-vis de son assureur, alors même que son réparateur ne souhaite que réaliser les travaux dans les règles de l'art et avec le souci de la qualité optimale, pourra décider de revenir vers son assureur pour faire valoir ses droits à une réparation de qualité et de sécurité.

3 – LES IMPREVUS OU TRAVAUX COMPLEMENTAIRES

3.1_ Conduite à tenir

Des imprévus (nommés « *évolutions* » ou « *travaux complémentaires* » dans les chartes experts -réparateurs) non visibles à l'expertise initiale, entraînent des travaux ne figurant pas sur le rapport signé.

La mise en travaux valant acceptation du chiffrage initial, il faut donc considérer que nous sommes dans la même situation qu'au début de l'expertise, il faut absolument informer de façon tracée l'expert de ces travaux et obtenir son accord.

Toutefois, comme on se trouve sur un chantier en cours, la méthode peut être un peu différente.

Il faut donc absolument :

- prendre des photos
- les envoyer de manière tracée à l'expert avec vos commentaires écrits motivés (changement de méthode, temps, prix, coûts supplémentaires etc.)
- demander une réponse écrite de l'expert, un simple accord verbal ne peut être prouvé et n'a aucune valeur juridique
- passé un délai de 24 heures (relance comprise), l'absence de réponse vaut acceptation si l'on est dans le cadre de la Charte signée avec l'ANEA, pour le BCA, la réponse doit être donnée sous un jour ouvrable et compatible avec le délai donné au client. Mais le réparateur doit tout mettre en œuvre de façon tracée pour parvenir à un accord contradictoire.



Si ces nouveaux travaux sont complexes et lourds, demander à l'expert de repasser, un dialogue direct étant toujours préférable.

3.2_ Les changements tarifaires

Le prix d'une prestation s'apprécie au moment de la réalisation de cette prestation. Le changement tarifaire entraînant une modification du prix de la facture finale peut avoir trois origines :

- **une modification des taxes applicables** : dans ce cas, la modification s'applique de plein droit (taux de TVA par exemple)
- **une modification des tarifs et taux de l'entreprise** intervenue entre le chiffrage initial et l'émission de la facture finale (chiffrage fin décembre et travaux réalisés après une revalorisation au 1^{er} janvier). Dans ce cas, le réparateur, s'il a déjà connaissance d'une modification tarifaire applicable au 1^{er} janvier, doit l'afficher comme telle (tarifs pour prestations réalisées à compter du 1^{er} janvier) et communiquer également la nouvelle grille à l'expert pour qu'il l'intègre dans son chiffrage, si l'on est sûr que les travaux seront réalisés après cette modification. Il revient au réparateur de déterminer avec précision la date de réalisation des travaux pour informer l'expert au préalable sur le bon tarif applicable. Si des circonstances exceptionnelles conduisent à retarder les travaux, contacter le CNPA pour appréciation au cas par cas.

- **une modification tarifaire sur une pièce** : l'expert doit en être informé au plus tôt (c'est un imprévu) avec les pièces justificatives. C'est donc le seul cas où une facture d'approvisionnement avec prix apparent peut être communiquée à l'expert.

3.3_ En cas de désaccord

Un désaccord peut toujours émerger à l'occasion de travaux complémentaires. Dans ce cas, la philosophie d'action reste la même que celle expliquée au chapitre 2.

En l'absence de PV d'expertise, le réparateur aura soin de matérialiser son désaccord par un écrit précis et tracé (fax, mail).

Si l'automobiliste demande la réalisation des travaux complémentaires, même en l'absence d'accord de l'expert, il faudra lui faire signer un avenant à l'OR.



Formalisez et complétez bien vos documents techniques (devis, OR, décharges de responsabilité) et commerciaux (factures, CGV). Le CNPA met à votre disposition l'ensemble de ces supports.

Exemple : un OR avec une mention du type « *sous réserve de l'accord et/ou du chiffrage de l'expert* » vous engage pour la suite, y compris sur votre facture.

4 – LES DELAIS DE REPONSE

Etape de Procédure	BCA	ANEA
Expertise initiale terrain	remise du chiffrage dans la demi-journée	dans la journée ou les 24h maximum
En cas de désaccord	info de l'expert obligatoire pas de délai de réponse	• désaccord à notifier dans les 24h après rapport • réponse dans les 24h • silence vaut acceptation
EAD	rapport dans les 3 heures (selon heures d'ouvertures agences)	• envoi avant 18h si photos prises entre 8h et 11h30 • envoi pour 12h le lendemain si photos prises de 14h à 17h30 • réponse avant 18h si envoi entre 8h et 11h30 • réponse pour 12h le lendemain si envoi entre 14h et 17h30
Evolutions, travaux complémentaires	réponse sous un jour ouvrable et compatible avec le délai annoncé au client	• réponse sous 24h (relance comprise) • silence vaut acceptation
délivrance de la prise en charge	dès qu'il en dispose	à l'issue de la visite ou dès qu'il en dispose

Dans tous les cas, le réparateur doit veiller à transmettre de façon tracée (mail, fax, photos tablette de l'expert, courrier avec AR) un dossier technique complet et exploitable. Les échanges par téléphone ou SMS peuvent contribuer à faire avancer un dossier mais doivent être confirmés par écrit pour avoir valeur de preuve.

SECONDE PARTIE : POUR ALLER PLUS LOIN...

Le saviez-vous ?

En dehors de la procédure VE et VEI ou d'une expertise demandée par un tribunal, l'intervention de l'expert n'est pas obligatoire. Il n'y a ainsi en dehors de ce contexte, pas de base légale à l'expertise automobile.

Par contre, une fois enclenchée une expertise, soit dans les situations ci-dessus soit à la demande d'un propriétaire de véhicule, ou de son assureur s'il l'a subrogé dans ce droit, la profession d'Expert en Automobile doit répondre à un cadre réglementaire précis et est encadrée par un décret et des arrêtés repris dans le Code de la Route. De plus, des règles déontologiques professionnelles et des Chartes de bonnes pratiques signées avec les réparateurs, au premier rang desquels figure le CNPA, régissent les droits et devoirs des experts ainsi que leurs relations aux tiers, dont les réparateurs.

Suite à un dommage collision, le recours systématique à un expert est un usage courant, notamment issu des règles de l'assurance en France, et en particulier du fait que l'assurance automobile est, elle, obligatoire au moins sur la partie Responsabilité Civile (R.C : dommages causés aux tiers). Sur certaines situations, l'automobiliste, assuré victime non responsable d'un accident avec tiers identifié peut exercer, par le biais de certains experts notamment, un recours direct auprès de la compagnie du tiers identifié responsable de l'accident et des dommages causés sur son véhicule. (cf supra)

L'ORDRE DE REPARATION (O.R) n'est pas obligatoire.... ... il est juste indispensable

L'O.R n'est pas légalement obligatoire, mais que l'on soit en réparation collision ou sur une prestation mécanique, il demeure le seul moyen de pouvoir exiger le paiement des prestations au client.

En effet, faute d'OR, le réparateur, ne pouvant prouver l'existence d'un contrat en vertu duquel il aura exécuté les travaux, ne pourra justifier sa facture et en demander le règlement.

L'OR, signé par le client, est donc la seule garantie du réparateur d'avoir un débiteur identifié qui devra payer en cas de problème vis-à-vis de l'assurance (cas des fausses déclarations mises au jour après réalisation des travaux et automobiliste non couvert, etc.).

LE LIBRE CHOIX DU REPARATEUR

L'article 63 de la Loi n° 2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation, dite « Loi Hamon » (JORF n° 0065 du 18/03/2014 page 5400) a institué un nouvel article L211-5-1 dans le Code des Assurances :

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

NOTA: Loi n° 2014-344 du 17 mars 2014 art. 63 II : « L'indication obligatoire prévue à l'article L211-5-1 du code des assurances est applicable aux contrats souscrits postérieurement à la publication de la présente loi ainsi qu'aux contrats à reconduction tacite en cours, pour lesquels la mention doit figurer sur chaque avis d'échéance annuelle de prime ou de cotisation. »

L'arrêté du 29 décembre 2014 (JORF du 31/12/2014) prévoit que :

« La faculté pour l'assuré (...) de choisir le réparateur professionnel auquel il souhaite recourir lui est rappelée de manière claire et objective par tout professionnel, y compris l'assureur, dès la survenance du sinistre, notamment au moyen d'une mention visible et lisible dans le constat européen d'accident. (...) un écrit, notamment un message électronique ou message SMS spécifique confirme dans les plus brefs délais cette information. »





Mais attention, **le Libre Choix n'interdit pas les agréments** et les avantages que les assureurs peuvent, dans leurs contrats, consentir à leurs clients et qui sont insérés dans les conventions d'agrément : véhicule de prêt, service à domicile etc. Un garage non agréé pourra cependant, comme c'est déjà le cas, informer sa clientèle qu'il rend les mêmes services que les autres. Pour ce qui est de la franchise, rien n'interdit d'offrir sa valeur en avoir ultérieur, par exemple. Proposer des offres et des services analogues ou pas, ou même supérieurs aux offres des professionnels agréés relève des choix de chaque réparateur en matière de politique commerciale.

LA CESSION DE CREANCE

La cession de créance est un mécanisme légal issu du Code Civil qui s'adresse aux professionnels qui désirent, en général sur un chantier conséquent, obtenir une sécurité de paiement de la part de l'assureur.

Ce mécanisme est simple : le client victime d'un sinistre détient une créance sur son assureur pour l'indemnisation de ce sinistre. Il peut céder cette créance au réparateur qui devient le créancier de l'assureur et pourra être réglé directement par ce dernier.

Le client et le réparateur doivent signer ensemble une convention de cession de créance. Cette convention, accompagnée d'un formulaire de règlement direct, doit être adressée à l'assureur par voie d'huissier (on appelle ça une signification). Le recours à l'huissier est le seul moyen de certifier que l'assureur a bien été informé et que la cession de créance lui est opposable et donc il ne pourra pas refuser cette cession. Le réparateur devient alors le nouveau créancier de l'assureur, à hauteur des garanties souscrites au contrat par l'assuré qui lui a cédé sa créance. Le réparateur doit donc être informé en retour par l'assureur du niveau de prise en charge.

Le CNPA ne cesse de se battre pour simplifier la modalité de présentation des cessions de créance. C'est ainsi que le CNPA a déposé une demande en ce sens au ministère de la justice, dans le cadre du projet de réforme du droit des contrats.

Malgré des perspectives d'avancées sur cette demande, la jurisprudence n'a pas encore évolué pour le moment.

C'est donc le recours à l'huissier, avec un certain coût, qui est actuellement encore la seule voie de présentation, rendant ainsi la cession de créance moins adaptée aux « petits » chantiers.

Pour tout renseignement ou pour obtenir les modèles de convention et de signification, contactez votre CNPA local.

LA FISCALITE DES VEHICULES DE REMPLACEMENT (VR)

Le véhicule mis à disposition du client pour la durée des réparations, n'est pas assujetti à la TVTS (taxe sur les véhicules de société), à la condition qu'il soit exclusivement affecté à cet objet.

En ce qui concerne les conditions de déduction de la TVA, elle s'applique aux véhicules de remplacement pour autant que plusieurs conditions cumulatives soient réunies :

- l'existence d'une location du véhicule (un **contrat** doit donc être signé avec le client) ;
- une **rémunération** et donc une **facture** associée en contrepartie de la mise à disposition, à titre onéreux, du véhicule de remplacement pendant la durée des réparations. Peu importe en revanche l'identité du payeur : la rémunération peut être versée, selon les cas, par le constructeur, l'assureur ou le client et la facturation soumise à la TVA doit comporter distinctement la mention de la TVA ;
- les véhicules doivent être **exclusivement** affectés à une activité de location.

LE RECOURS DIRECT

Il s'agit pour l'automobiliste victime non responsable d'un accident d'agir directement contre le responsable identifié et/ou son assureur, sans avoir à déclarer au préalable le sinistre à sa propre assurance, afin d'obtenir la réparation intégrale de son préjudice (frais de réparation, mais aussi coût d'un VR ou frais d'expertise). La liste des frais à prendre en compte pour le calcul du préjudice n'est pas limitative et dépend de chaque cas.

Cette faculté d'action directe est issue du Code des assurances (art. L. 124-3) et suppose cependant :

- que la victime ne soit donc pas responsable de l'accident ;
- que le responsable de ce dernier soit clairement identifié ;
- que sa responsabilité soit clairement établie.

Ces trois conditions étant souvent difficiles à réunir de manière certaine, le recours direct demeure une procédure encore actuellement marginale mais qui tend à se développer.

LA REPARATION INTEGRALE DU PREJUDICE

En droit français celui qui cause un dommage par sa faute doit le réparer.

C'est sur le fondement de ce principe, posé par les articles 1382 et suivants du code civil, que l'automobiliste, victime d'un accident de la circulation dont la responsabilité incombe à un tiers, doit obtenir de ce dernier la totale indemnisation des dommages matériels qu'il a subis, sans perte ni profit.

Il est ainsi interdit :

- de déduire de l'indemnité un coefficient de vétusté ou de pratiquer un abattement sur ce fondement ;
- d'opposer à la victime non responsable une franchise ou une exonération de garantie ;
- de retenir, pour déterminer la valeur de remplacement du véhicule accidenté, la valeur vénale (càd le prix auquel on pourrait le vendre) dudit véhicule ni de déduire de l'indemnité la valeur de l'épave ;
- d'exclure du montant du préjudice les heures de travail nécessitées par la remise en état du véhicule par la victime ou par son personnel...

TROISIEME PARTIE : ANNEXES

Annexe 1 – Charte Réparateurs – Experts ANEA



Charte de Bonnes Pratiques Experts en automobile / Réparateurs

Les professionnels de la réparation automobile et les experts en automobile ont convenu d'établir entre eux des relations équilibrées et durables.

A cette fin, et de façon à apporter constamment un service de qualité aux propriétaires des véhicules sur lesquels ils interviennent et qui, seuls, décident en dernier ressort, professionnels de la réparation automobile et experts en automobile s'engagent à privilégier la concertation et, en conséquence, ont établi un Code de Bonnes Pratiques.

Les organisations professionnelles signataires déclarent vouloir tout mettre en œuvre pour que les professionnels de la réparation automobile et les experts en automobile respectent cette Charte.

Les professionnels de la réparation automobile et les experts en automobile s'engagent à mobiliser tous les moyens à leur disposition afin de régler à l'amiable les litiges qui surviendraient dans le cadre de leurs relations ayant pour objet l'expertise des véhicules à moteur et leurs dérivés et à recourir aux procédures alternatives de règlement des litiges prévues à cet effet par la présente Charte.

ANEA - CNPA - FFC Réparateurs - FNAA - conviennent des dispositions suivantes comme devant régir les relations entre les professionnels adhérant à leurs instances et recommandent vivement leur application.

1. Dispositions générales

La présente charte de bonne conduite a pour objet de régler les relations entre les réparateurs en carrosserie automobile et les experts en automobile.

L'expert en automobile s'entend comme tout cabinet ou entreprise quel que soit son statut juridique, ayant pour objet un service d'expertise des véhicules à moteur, des cycles et de leurs dérivés. Son représentant légal est inscrit sur la liste nationale des experts en automobile.

Le réparateur en carrosserie automobile s'entend comme toute entreprise disposant des moyens et équipements techniques nécessaires (ex : NF X50-845 ou pour répondre au cahier des charges des constructeurs...) et assurer ainsi une réparation dans les règles de l'art. Ces entreprises effectuent pour leur compte, soit au titre de donneur d'ordre, le cas échéant par le biais de sous-traitants, des réparations touchant à la robe ou à la structure du véhicule ainsi que toute opération concourant à la réalisation de cette réparation, y compris des travaux portant sur des organes mécaniques, électriques ou électroniques, des travaux de sellerie ou de peinture.

2.

Respect du caractère contradictoire de l'expertise

L'expertise doit conserver son caractère contradictoire sur toutes les opérations participant à la remise en état du véhicule (tôlerie, peinture, mécanique...).

Chaque examen du véhicule donne lieu à la signature entre l'expert en automobile et le réparateur d'une évaluation détaillée : temps opératoires pour chaque opération. Ce point vaut tant pour les forfaits (géométrie des trains roulants, réparation des matériaux composites, pneumatiques...) que pour les produits (produits anticorrosion, fournitures diverses, enlèvement et recyclage des déchets...) et opérations nécessaires à la remise en état du véhicule dans les règles de l'art évolutives selon les avancées technologiques (ex : raccord(s) des éléments adjacents, réparation et peinture partielle d'un élément...).

Après la délivrance par l'expert de son évaluation détaillée, le jour même ou au plus tard le lendemain de l'expertise, la mise en travaux vaut acceptation de ladite évaluation sous réserve d'imprévu. Autrement, le réparateur doit, dans les 24 heures, informer l'expert de son refus et lui communiquer de façon tracée son chiffrage détaillé. Passé un nouveau délai de 24 heures, la nouvelle proposition du réparateur est considérée comme acceptée. Dans le cas où le chiffrage détaillé ne convient pas à l'expert, ce dernier prend contact directement avec le réparateur pour s'efforcer de parvenir à un accord. A l'issue, le cas échéant, l'expert notifie de façon tracée au réparateur le désaccord et son motif (économique ou technique).

Si un chiffrage, établi en amont par le réparateur, n'est pas retenu par l'expert à l'issue de l'examen du véhicule, l'expert doit communiquer de façon tracée au réparateur son évaluation détaillée dans les 24 heures. Passé un nouveau délai de 24 heures, la nouvelle proposition de l'expert est considérée comme acceptée. Dans le cas où l'évaluation détaillée ne convient pas au réparateur, ce dernier doit le notifier de façon tracée et prend contact directement avec l'expert pour s'efforcer de parvenir à un accord.

Si le désaccord se produit entre le réparateur et un collaborateur ou un expert en formation, ces derniers s'engagent à en informer leur responsable hiérarchique dans le cabinet. Le plus diligent des deux professionnels se rapproche de l'autre pour s'efforcer d'aboutir à un accord selon la procédure définie *supra*.

Dans l'hypothèse où l'expertise a lieu en présence du seul propriétaire ou de son représentant, la signature du procès-verbal d'expertise ne préjuge pas du caractère contradictoire de l'expertise vis-à-vis du réparateur. Dans ce cas, l'expert adresse au réparateur désigné par le propriétaire son chiffrage pour amorcer la discussion contradictoire.

De la même façon, un devis effectué par le réparateur ne remplace pas une expertise contradictoire.

Lorsqu'un véhicule est concerné par une procédure telle que : RPIV^(*), VE^(*) (VEI^(*) et/ou VGE^(*)), l'Expert en automobile informe dans les meilleurs délais le propriétaire et le réparateur du déclenchement de cette procédure en précisant, si nécessaire, la VRADE^(*) de ce véhicule et le chiffrage de la réparation. En dernier ressort, c'est toujours au propriétaire qu'il appartient de décider seul de la mise en destruction du véhicule.

A l'occasion de toute expertise collision, et dans les conditions usuelles d'examen, l'expert en automobile détermine, le cas échéant, les critères de dangerosité qui

déclenchent la procédure VGE et liste les pièces nécessaires à la remise état du véhicule.

Lors du suivi des réparations, il établit contradictoirement avec le réparateur la méthodologie de réparation, y compris les contrôles, mesures et essais nécessaires. S'ils nécessitent la mise en circulation du véhicule déclaré VGE, cette mise en circulation doit être réalisée par des personnes habilitées conformément à l'annexe 3 II 3 de l'arrêté du 29 avril 2009.

Dans les procédures VE (VGE et/ou VEI), l'expert en automobile indique au réparateur et au propriétaire la part des travaux à la charge du propriétaire du véhicule en vue de la levée des mesures administratives (interdiction de circuler et/ou opposition au transfert du certificat d'immatriculation). A l'issue des travaux et après contrôle, celui-ci informe le réparateur de la levée de l'interdiction de circuler par tous moyens tracés à sa convenance.

Sous réserve de l'évaluation rapide de la VRADE ^(*), l'expert en automobile informe sans délai conjointement le propriétaire, le donneur d'ordres et le réparateur de ses conclusions (VRADE et estimation détaillée et chiffrée de la remise en état).

(*) **RPIV**: Réparation Proche ou Inférieure à la Valeur; **VE**: Véhicule Endommagé; **VEI**: Véhicule Economiquement Irréparable; **VGE**: Véhicule Gravement Endommagé; **VRADE**: Valeur de Remplacement à Dire d'Expert.

3. Efficacité de l'expertise à distance

L'expertise à distance, tout comme l'expertise *in situ*, doit conserver son caractère contradictoire, avec les moyens d'échanges technologiques adaptés. Le réparateur veille à adresser avant 18h00 au maximum pour une prise de photos entre 8h00 et 11h30 et avant 12h00 le lendemain au maximum pour une prise de photos entre 14h00 et 17h30) un dossier technique et administratif complet, exploitable de nature à permettre à l'expert d'effectuer un chiffrage initial. Celui-ci sera adressé au réparateur avant 18h00 au maximum pour un envoi entre 8h00 et 11h30 et avant 12h00 le lendemain au maximum pour un envoi entre 14h00 et 17h30. Dans tous les autres cas, la réponse de l'expert en automobile intervient au maximum dans le délai d'un jour ouvrable. En adressant son chiffrage, l'expert mentionne son accord ou son désaccord sur le devis reçu.

Dans le cas où l'expert en automobile juge nécessaire de procéder à une visite sur le terrain, il motive son choix de manière claire et formelle, il en informe le carrossier par retour tracé et lui indique le jour de son passage en veillant à le faire avec la plus grande diligence.

En cas d'accord, le début des travaux est possible.

En cas de désaccord, le réparateur pourra demander une expertise terrain ; en attendant, il n'engage pas les travaux sur le véhicule.

En cas de désaccord persistant à l'issue de la discussion contradictoire entre l'expert et le réparateur, la mise en travaux n'est pas recommandée mais possible mais avec l'accord du client sur l'écart financier.

En cas de dommages découverts en cours de travaux, voir engagement n°5.

4. La pièce de réemploi (PRE)

Dans certains cas, il peut être opportun d'utiliser des PRE. Si le propriétaire et le réparateur consentent à monter ces pièces, le temps pour les monter et leur valeur sont débattus contradictoirement entre l'expert et le réparateur (en cas de désaccord, voir la procédure ci-dessus).

En tout état de cause, la réparation effective du véhicule avec des pièces de réemploi ne sera possible qu'avec un accord tracé du propriétaire.

Dans le cas spécifique d'un véhicule concerné par les procédures des véhicules endommagés, l'utilisation de la PRE pour réparer le véhicule doit être, obligatoirement, conditionnée à l'accord de l'expert en automobile en plus de l'accord du propriétaire du véhicule et de son réparateur. Chaque PRE qui sera destinée à être installée sur le véhicule devra être présentée pour contrôle à l'expert qui pourra la refuser pour des motifs concernant son origine ou sa qualité.

Une annexe 2 fixera les modes d'application du présent article.

5. Traçabilité et réactivité dans le suivi des travaux

Tout imprévu de nature à modifier l'évaluation initiale, qui peut être constaté au cours d'une réparation (prix de pièces, temps opératoires, conditions de facturation, modification de la méthodologie de réparation, etc.) doit faire l'objet d'une information rapide et tracée (par courriel ou par fax), si possible accompagnée de photos, de la part du réparateur au cabinet d'expertise, pour permettre à l'expert en automobile de mettre en œuvre une réponse adaptée soit par une nouvelle visite, soit par un accord écrit.

En tout état de cause, la position de l'expert en automobile doit faire l'objet d'une réponse rapide et tracée (par courriel ou par fax) et, passé un délai de 24 heures, relance tracée par le réparateur comprise, la proposition du réparateur est considérée comme acceptée.

Pour les travaux de réparation confiés par le réparateur à un sous-traitant, ceux-ci sont discutés de gré à gré avec le réparateur quant à leurs conditions d'exécution (délais, tarification...). Le cas échéant, dans l'impossibilité du réparateur d'être présent chez le sous-traitant à l'occasion de la visite de l'expert en automobile, le sous-traitant est réputé mandataire du réparateur.

Dès l'achèvement des travaux, le réparateur transmet en même temps à l'assuré et à l'expert en automobile un exemplaire de la facture. L'expert communique au réparateur une copie de son rapport d'expertise.

Si les procédures indiquées dans la présente Charte ont été respectées, un désaccord en fin travaux n'a pas lieu d'exister entre le réparateur et l'expert en automobile.

Toutefois si des différences persistent entre le rapport et la facture, le plus diligent des deux professionnels se rapproche de l'autre pour en déterminer les causes et s'efforcent de rapprocher leurs points de vues. A défaut, le litige est de nature à être porté devant le Conciliateur.

6. Respect de la liberté des prix et rôle économique de l'expert

Toutes les prestations réalisées par le réparateur font l'objet d'une facturation et, parce que les prix sont libres, il appartient au réparateur de définir ses propres modes et niveaux de facturation, dans le respect quant aux modalités de la réglementation en vigueur, sous le contrôle exclusif de la DGCCRF.

Ce point vaut autant pour la facturation sous la forme de forfaits (géométrie des trains roulants, réparation des matériaux composites....) que pour la facturation des produits (produits anticorrosion, fournitures diverses, évacuation et recyclage des déchets ...).

La liberté de l'expert en automobile, d'évaluer le coût d'un sinistre - selon le marché de réparation considéré objectivement (*) - ne peut pas empiéter sur la liberté du réparateur de fixer ses prix. Dans l'hypothèse où la mise en œuvre de ces deux libertés ne permet pas de trouver un accord, le réparateur et l'expert en automobile signeront ensemble un procès-verbal de désaccord avant la mise en travaux. S'agissant des frais connexes à la procédure VGE, l'expert en automobile se conforme aux instructions de la FFSA-GEMA, en date du 13 janvier 2010 (voir annexe I).

(*) Une annexe 3 référencera la jurisprudence relative en matière d'appréciation objective.

7. Délivrance de la prise en charge

Sous réserve de contraintes liées à l'imputation des dégâts ou de clauses contractuelles, l'expert en automobile remet, ou met à disposition, la prise en charge au réparateur, s'il en dispose à l'issue de la visite ayant donné lieu à l'accord.

8. Litiges – « Procédures Alternatives de Règlement des Litiges (PARL) »

Les organisations signataires s'engagent à organiser une médiation pour solutionner les litiges entre les professionnels concernés par la présente Charte.

En cas de litige, les experts et les réparateurs membres des organisations signataires doivent obligatoirement, avant toute action judiciaire, faire application de la procédure de médiation dont les modalités sont précisées ci-après.

Une conciliation est obligatoire avant toute saisine de la Commission Nationale de Recours (CNR).

A cet effet, un Conciliateur de la Charte, aidé d'un suppléant, sont nommés au sein de chaque région. Les conciliateurs régionaux sont désignés, chaque année, par les familles professionnelles signataires de la présente Charte.

Les réunions de conciliation permettent à l'expert et au réparateur en litige de procéder à l'examen en commun du ou des dossiers les concernant, sous la présidence du Conciliateur de la Charte. Le Conciliateur de la Charte assiste aux

réunions pour donner un avis. Cet avis doit obligatoirement être sollicité en cas de litige persistant entre l'expert et le réparateur, avant toute saisine de la Commission Nationale de Recours (CNR).

En l'absence d'accord malgré cet avis, la Commission Nationale de Recours (CNR) est saisie par l'intermédiaire du Conciliateur de la Charte.

La CNR n'examinera que les différends relatifs au champ d'application de la Charte signée le 28 janvier 2014 entre ANEA, le CNPA, la FFC réparateurs et la F.N.AA.

C'est la CNR qui se prononce en dernier ressort. Ainsi, les parties en litige, en acceptant la saisine de la CNR, s'engagent par la même voie à en accepter ses recommandations.

La partie reconnue comme responsable du non-respect de la Charte dispose d'un délai d'un mois, après la notification de la décision de la Commission Nationale de Recours, pour se mettre en conformité avec les engagements de la Charte.

Cette CNR est composée de 6 membres d'un nombre égal de réparateurs et d'experts en automobile. Son président est alternativement un réparateur et un expert en automobile. Le président est élu pour un mandat de trois ans.

Le secrétariat de la CNR de recours est assuré par l'instance dont émane le Président de ladite commission.

9. Promotion et suivi de la Charte

Un comité de suivi, composé de représentants de chacune des organisations syndicales signataires de la présente se réunit chaque année afin de promouvoir et de suivre l'application de cette charte et procéder à d'éventuelles modifications. Il est également chargé d'établir le règlement d'application concernant les modalités de fonctionnement de la conciliation et de la CNR.

Fait à Paris, le 28 janvier 2014

Signataires

Le Président Délégué de
l'Alliance Nationale des
Experts en Automobile

Le Président de la branche
réparateurs de la Fédération
Française des Carrossiers

Le Président de la branche
carrosserie de la
Fédération Nationale des
Artisans de l'Automobile

Le Président de la branche
carrosserie du Conseil
National des Professions de
l'Automobile



Alain VANNEREAU



Patrick NARDOU



Jean-Paul VEYRAC



Yves LEVAILLANT

Annexe 1 Bis – Charte Réparateurs – Experts BCA



ACCORD DE RELATIONS PROFESSIONNELLES ENTRE LES EXPERTS DE BCA EXPERTISE, CNPA -F.N.AA- FFC REPARATEURS

Le CNPA (Conseil National des Professions de l'Automobile), la F.N.AA (Fédération nationale de l'Artisanat automobile) et la FFC Réparateurs (Fédération Française de la Carrosserie) organisations professionnelles représentatives des entreprises des services de l'automobile, en particulier de réparation et BCA Expertise SAS, société spécialisée dans le domaine de l'expertise en automobile ont convenu de formaliser leurs relations de manière à faciliter les procédures d'expertises et améliorer quotidiennement les relations professionnelles entre ces deux acteurs de la réparation collision.

PREAMBULE

Afin d'assurer un service de qualité aux propriétaires de véhicules, le CNPA, la F.N.AA, la FFC Réparateurs et les experts de BCA Expertise établissent le présent Accord interprofessionnel.

L'expert en automobile s'entend comme toute personne physique dont la profession consiste à chiffrer le montant des dommages aux véhicules terrestres à moteur, à estimer leur valeur et à donner son avis sur la nature de l'intervention que doit subir le véhicule. Sa mission se compose de toutes opérations et études destinées à déterminer l'origine, la consistance, la réparation et la valeur des dommages subis par tout véhicule à moteur, cycle et ses dérivés. Cette personne physique doit disposer de la qualité d'expert en automobile (ordonnance N° 2000-930 du 22/09/2000) et être inscrite sur la liste nationale arrêtée par la Commission nationale des experts en automobile, tel que défini par le code de la route. (Article L 326 -1/2/3 du code de la route).

Le réparateur en carrosserie automobile s'entend comme toute entité, quel que soit son statut juridique, effectuant soit pour son compte soit au titre de donneur d'ordre, le cas échéant par le biais de sous traitant, des réparations touchant à la robe ou à la structure du véhicule ainsi que toute opération concourant à la réalisation de cette réparation, y compris des travaux portant sur des organes mécaniques, électriques ou électroniques, des travaux de sellerie ou de peinture.

ENGAGEMENT N°1 : CARACTERE CONTRADICTOIRE DE L'EXPERTISE

L'expertise donne lieu à une évaluation de la réparation réalisée contradictoirement entre le Réparateur et l'Expert.

L'expertise contradictoire déterminera les moyens à mettre en œuvre pour la réalisation de la réparation dans les règles de l'art notamment pour les raccords noyés, anticorrosion, etc.

Version du 15 novembre 2013

1/5

Le document récapitulant chaque ligne d'opération chiffrée formalisant l'expertise contradictoire est communiqué en l'état par l'Expert au Réparateur dans un délai maximal d'une demi-journée ouvrable après l'examen du véhicule.

En cas de désaccord entre l'Expert et le Réparateur, la nature du désaccord, économique ou technique, sera mentionnée et commentée sur le document. Lorsqu'il s'agit d'un expert en formation, ce dernier en informera son maître de stage lequel prendra contact avec le réparateur pour aboutir à un accord.

Lorsque l'expertise a lieu en présence du seul propriétaire ou de son représentant, la signature de celui-ci ne préjuge pas du contradictoire vis-à-vis du réparateur.

Dans le cas d'un véhicule concerné par une procédure particulière (VE/VGE, VEI), l'Expert informe dans les meilleurs délais le propriétaire et le Réparateur de la procédure. Dans tous les cas, la décision de réparer ou non le véhicule appartient à son propriétaire.

En cas de procédure VE/VGE et ou VEI, dès la première expertise, l'expert :

- informe le réparateur de l'application de la procédure VE/VGE et ou VEI,
- dresse la liste des pièces et critères de dangerosité qui ont déclenché la procédure VE/VGE,
- indique au réparateur les travaux nécessaires à la levée de l'opposition VEI restant à la charge du propriétaire du véhicule,
- établit contradictoirement avec le réparateur la méthodologie de la réparation y compris les contrôles, interventions et essais nécessaires. Si ces contrôles et essais nécessitent la mise en circulation du véhicule déclaré VE, cette mise en circulation doit être réalisée par des personnes habilitées conformément à l'annexe 3 II 3) de l'arrêté du 29 avril 2009.

A l'issue de la visite « après travaux » de la procédure VE/VGE, l'expert met à disposition du réparateur une copie du « second rapport Procédure VE après réparation du véhicule » attestant de sa conformité en vue de sa remise en circulation.

Ce rapport est disponible sur le portail web Réparateur : <http://www.bca.fr/>

ENGAGEMENT N°2 : OPTIMISATION DE L'EXPERTISE A DISTANCE

L'expertise à distance doit être effectuée dans le respect du contradictoire.

Pour mener à bien sa mission, l'expert doit disposer d'informations et de photographies en nombre suffisant. Il peut être amené à recevoir certains documents tels la carte grise, la déclaration de sinistre, le devis établi par le réparateur, les photographies communiquées à l'expert, qui doivent lui permettre d'identifier le véhicule, de se prononcer sur l'imputabilité des dommages et de chiffrer le coût de la réparation de manière à ce que l'estimation des dommages soit au plus proche de la réparation définitive.

Il appartient donc à l'expert, compte tenu de la mission lui étant confiée et de la nature des dommages, de déterminer le nombre et l'objet des photographies dont il a besoin.

La position de l'Expert est communiquée au Réparateur dans un délai maximal de 3 heures (heures d'ouverture des agences) après réception du dossier d'expertise à distance du réparateur.

En cas de modification du chiffrage par l'expert, celui-ci prendra contact par tout moyen avec le réparateur pour un échange contradictoire avant de valider le rapport d'expertise.

En cas de nécessité d'une expertise terrain, l'expert prévient le réparateur dans le même délai, en motivant son choix et en indiquant le jour de passage.

ENGAGEMENT N°3 : UTILISATION PIÈCES DE REEMPLOI (PRE) (*)

Engagement n°3

Les pièces de réemploi sont issues de véhicules hors d'usage (VHU).

L'utilisation de pièces de réemploi en bon état issues de véhicules retirés de la circulation constitue une solution de réparation dans les règles de l'art qui peut présenter un bénéfice économique et environnemental.

L'utilisation de pièces de réemploi est subordonnée à l'accord (ordre de réparation ou attestation) du propriétaire du véhicule.

Dans le cadre de l'expertise contradictoire, le réparateur et/ou l'expert pourront proposer, sans l'imposer, l'utilisation de pièces de réemploi chaque fois que c'est techniquement et économiquement possible sous réserve que la pièce à remplacer ne soit pas un organe de sécurité.

Il n'est pas judicieux de préconiser de la PRE pour un véhicule sous garantie constructeur ou de moins de cinq ans.

Même si l'expert peut informer de la disponibilité d'une pièce, l'approvisionnement de la pièce de réemploi est un acte dévolu au réparateur.

Chaque pièce de réemploi retenue pour la réparation sera identifiée comme telle dans le procès-verbal d'expertise et dans le rapport de l'expert.

De même, chaque pièce de réemploi utilisée dans la réparation sera identifiée comme telle sur la facture du réparateur.

Selon la pièce, les temps d'intervention pourront être ajustés.

ENGAGEMENT N°4 : RESPECT D'UNE PROCEDURE EN CAS D'EVOLUTION (TRAVAUX COMPLEMENTAIRES)

En cas de travaux complémentaires, découverts après démontage ou de modification de la méthodologie de réparation ou d'éléments du chiffrage (prix de pièces, temps opératoires, conditions de facturation), etc. :

- a) le Réparateur communique le chiffrage initial de la réparation à l'Expert avec les modifications pour accord (fax ou courriel),
- b) la position de l'Expert devra faire l'objet d'une réponse écrite rapide compatible avec le délai de réparation communiqué au propriétaire et notifié sur l'ordre de réparation, qui interviendra dans un délai normal d'un jour ouvrable. Le réparateur communiquera toute anomalie de retard par mail au responsable d'agence.

Selon les cas, l'Expert :

- revoit le véhicule,
- traite par expertise à distance,
- communique avec le Réparateur par tout moyen (téléphone, mail, etc.).

Dès l'achèvement des travaux, le réparateur transmet un exemplaire de la facture à l'expert.

Si des différences persistent avec le dernier contradictoire, l'expert se rapproche du réparateur pour en déterminer les causes, trouver un accord final avant le dépôt du rapport.

Dans tous les cas, l'expert communique au réparateur le montant retenu dans son rapport final.

Version du 15 novembre 2013

3/5

ENGAGEMENT N°5 : DETERMINATION DES CONDITIONS DE FACTURATION

Conformément au principe de liberté des prix établi par la réglementation en vigueur, il appartient au réparateur de définir ses propres conditions de facturation.

Par conséquent, sauf accord particulier et conformément à la réglementation en vigueur, l'Expert applique les conditions de facturation affichées par le Réparateur.

Ce point vaut autant pour la facturation sous la forme de forfaits (géométrie des trains roulants, réparation des matériaux composites, etc.) que pour la facturation des produits (produits anti-corrosion, fournitures diverses, déchets, etc.), ainsi que pour la facturation des raccords adjacents en peinture.

La prise en compte par l'expert des frais connexes du réparateur, lorsqu'ils sont justifiés et validés par celui-ci, s'étend notamment aux frais de déplacement de véhicule vers le lieu de contrôle et du temps passé par le réparateur sur le lieu de contrôle. L'expert se conforme ainsi aux instructions de la FFSA-GEMA, en date du 13 janvier 2010.

Pour ce qui est de la facturation des PRE, comme pour les pièces neuves, les prix sont libres et restent concurrentiels.

ENGAGEMENT N°6 : TRAVAUX REALISES PAR PLUSIEURS INTERVENANTS OU EN SOUS -TRAITANCE

Deux cas peuvent se présenter :

- a) le Réparateur est le maître-d'œuvre de la totalité de la réparation : une seule expertise contradictoire est réalisée entre le Réparateur maître-d'œuvre et l'Expert et le Réparateur maître-d'œuvre assume son obligation de résultat sur la totalité de la réparation, travaux sous-traités inclus. Les travaux confiés par le Réparateur maître-d'œuvre à un sous-traitant sont discutés de gré à gré entre l'Expert et le Réparateur maître-d'œuvre quant à leurs étendues et conditions d'exécution (délais, tarification, proximité, etc.).
- b) plusieurs Réparateurs interviennent dans la remise en état du véhicule : c'est notamment le cas en poids-lourd où un réparateur peut réparer le véhicule et un second l'équipement. Deux expertises contradictoires sont réalisées entre l'Expert et chacun des Réparateurs, maître-d'œuvre pour la réparation qui les concerne. Chacun des Réparateurs, maître-d'œuvre, assume alors son obligation de résultat sur la réparation qui le concerne.

ENGAGEMENT N°7 : DELIVRANCE DE LA PRISE EN CHARGE

S'il y a lieu, l'Expert transmet au Réparateur le document de prise en charge des travaux dès qu'il en dispose, après la première visite.

Le document de prise en charge des travaux ne sera pas communiqué,

- lorsque la réparation n'est pas directement prise en charge par l'Assureur, notamment en cas de désaccord
- lorsque l'imputation des dommages est ambiguë

Version du 15 novembre 2013

4/5

ENGAGEMENT N°8 : REGLEMENT DES LITIGES

Les signataires s'engagent à mettre en place des procédures de règlement à l'amiable des litiges qui surviendraient dans le cadre des relations entre les Professionnels CNPA, F.N.AA, la FFC Réparateurs et les Experts de BCA Expertise.

Tout litige sera prioritairement examiné par les représentants locaux du CNPA, de la F.N.AA, de la FFC Réparateurs avec le Responsable de l'agence BCA Expertise concerné.

En cas de difficulté persistante pour trouver un accord :

- le représentant local du CNPA, de la F.N.AA ou de la FFC Réparateurs saisira son instance nationale.
- le Responsable d'agence de BCA Expertise concerné saisira le Conciliateur National de BCA Expertise

Une conciliation sera recherchée entre les instances nationales et l'instance locale concernée.

ENGAGEMENT N°9 : SUIVI DE L'ACCORD

Cet Accord de relations professionnelles restant évolutif tant sur le fond que sur la forme, les parties s'engagent à suivre son application.

Le suivi de l'accord donnera lieu à minima à une réunion annuelle.

Fait le 15 novembre 2013

Signataires :

Le Président de
la Branche Carrosserie de la F.N.AA



Jean-Paul VEYRAC

Le Président de la Branche
Carrosserie du CNPA



Yves LEVAILLANT

Le Président de la
FFC Réparateurs

Patrick NARDOU



Le Président de
BCA Expertise SAS



Serge BROUSSEAU

Version du 15 novembre 2013

5/5

Annexe 1 Ter – Recommandation des assureurs aux experts relative à la prise en charge des frais VE , commune aux deux chartes



Véhicules endommagés : prise en charge & facturation du contrôle des réparations

Lors du comité de suivi Intersyndicale des carrossiers - FFSA - GEMA du 15 septembre dernier, les réparateurs ont interrogé les assureurs afin de savoir à qui (expert ou assureur) doivent être facturés le contrôle et prestations connexes à ce contrôle réalisés en cas de VE. En effet, la facture se divise en deux parties : la prestation du contrôleur technique et les diligences du réparateur (temps passé pour mener le véhicule, l'attente et le retour).

Les pratiques des assureurs étant aujourd'hui différentes, il a été convenu que les assureurs se réunissent afin de tenter d'harmoniser ces dernières.

Les orientations suivantes ont été retenues :

- La prise en charge et la facturation du « contrôle » lui-même

Tout d'abord, il convient de rappeler qu'il est important de différencier le contrôle technique de la « mesure de vérification » prévue par l'annexe 3 de l'arrêté du 29 avril 2009. Cette mesure consiste essentiellement à vérifier, après les réparations, la suspension et le freinage, et elle peut se muer en contrôle technique « complet » si l'expert le juge nécessaire.

Les assureurs ont remarqué, par conséquent, que le recours au contrôle technique complet ne doit pas être systématique et doit être justifié, notamment par la date du dernier contrôle effectué. La nature des contrôles doit être déterminée avec précision par l'expert.

Concernant la prise en charge de ces mesures ou contrôle, les assureurs de la FFSA et du GEMA sont unanimes pour considérer qu'elles sont à la charge de l'assureur lorsque le véhicule a été déclaré « VE » à la suite d'un accident.

L'ensemble des assureurs du GEMA et la majorité des assureurs de la FFSA considèrent que la facture doit être adressée et réglée directement par l'expert. Il répercutera ensuite le coût à l'assureur notamment dans sa note d'honoraire.

- La prise en charge et la facturation des frais connexes

Dans le cadre de ce suivi des réparations, l'Intersyndicale des carrossiers a précisé, lors du Comité de suivi, que de nouveaux frais étaient engagés par leurs adhérents. Il s'agit notamment des frais de déplacement du véhicule sur le lieu de contrôle et du temps passé par leurs salariés au moment de ce contrôle.

Les assureurs de la FFSA et du GEMA considèrent que ces frais peuvent être pris en charge par l'assureur lorsqu'ils sont justifiés et validés notamment par l'expert. En effet, il faut que le réparateur indique, par des éléments probants, que le contrôle a entraîné une charge supplémentaire, ce qui est le cas, par exemple, lorsqu'il doit déplacer le véhicule endommagé sur une plateforme de contrôle située à quelques kilomètres.

Dans ce cas, et sous ces réserves, ces frais sont facturés directement à l'assureur et doivent figurer de manière spécifique sur la facture ou bordereau du carrossier.

Annexe 2 – Position 2015 des Fabricants de peintures sur les raccords noyés



CNPA
Monsieur Yves LEVAILLANT
50, rue Rouget de Lisle
92158 SURESNES Cedex

Paris, le 20 juillet 2015

Objet : colorimétrie

Monsieur le Président,

Nous faisons suite à votre courrier du 13 mai dernier.

Nous confirmons que notre position reste identique à celle exprimée dans notre courrier du 15 mars 2006. La technique du raccord noyé impose dans bien des cas la nécessité d'étendre le périmètre de la réparation sur les éléments adjacents. En effet, malgré l'évolution des technologies et des méthodes de travail, la retouche bord à bord n'est pas toujours possible, du fait des écarts de colorimétrie entre des éléments adjacents. Ceux-ci peuvent avoir plusieurs origines : accessoires peints dans différentes usines, sous-couches de couleurs différentes entre le constructeur et le réparateur etc...

Pour un résultat irréprochable, il est important de rappeler qu'il faut impérativement respecter le nombre d'opérations nécessaires et les temps requis.

Espérant avoir répondu à votre attente, nous vous adressons, Monsieur le Président, nos sincères salutations.

Michel Le Tallec
Délégué Général de la FIPEC

Annexe 3 – Les temps reconnus par la DGCCRF suite aux demandes du CNPA

Extrait 1^{er} courrier du 3 janvier 2013

des temps effectivement pratiqués par chaque entreprise de carrosserie. Dans le secteur automobile, on appréhende généralement le temps d'une intervention sur un véhicule, soit selon le barème de temps du constructeur automobile, soit selon le temps réel nécessaire au garage pour réaliser une intervention. Dans l'hypothèse d'une étude portant sur les temps pratiqués par les entreprises de carrosserie, il y aurait lieu de veiller tout

Extrait 2^{ème} courrier du 6 mars 2013 confirmant le 1^{er}

2/ Concernant le calcul du temps barémé ou réel.

Les garagistes disposent de toute liberté pour utiliser le barème de temps établi par les constructeurs ou bien choisir de tarifier au temps réellement passé à la réparation.

Annexe 4 – Références et analyses de la jurisprudence relative au rôle économique de l'expert

Quelle que soit la faute invoquée (atteinte à la libre concurrence, dénigrement, discrimination), la conséquence est, pour l'expert qui perd le procès, la condamnation au paiement de dommages - intérêts au profit du réparateur.

1. Atteinte à la libre concurrence

1.1. Détournement de clientèle

Le 27 mars 2014, la cour d'appel de Dijon a condamné un expert qui, suite à un différend sur le prix avec le garage, avait adressé un courrier aux clients du garage en leur précisant qu'ils avaient le libre choix du réparateur et en leur proposant une liste de réparateurs « pouvant réaliser la remise en état dans le respect des règles de l'art ». La cour a jugé que cette manœuvre s'analyse en un détournement de clientèle. Pour la cour d'appel, l'expert a manqué « à son obligation d'impartialité ».

1.2. Immixtion dans les relations entre un réparateur et son client

Le 17 février 2014, le tribunal de commerce de Grenoble a reconnu qu'un expert avait tenté d'imposer à un carrossier « un prix qui n'avait jamais été négocié et en toutes hypothèses qui ne correspondait pas à celui qu'il pratiquait ». L'expert a été condamné pour « atteinte caractérisée au principe de la libre concurrence ». Celui-ci a également été reconnu coupable de s'être immiscé dans les relations que le garage entretenait avec sa clientèle et donc coupable « d'atteinte caractérisée au principe de la libre concurrence ».

Dans un jugement du 4 mai 1998, le tribunal de grande instance de Versailles a rendu une décision similaire. Le tribunal a rappelé que l'expert est tenu d'informer l'assuré en cas de désaccord entre lui et le garage, sur le coût des réparations, mais qu'en aucun cas, l'expert ne peut faire preuve d'intrusion dans les relations entre le garage et son client, en ponctuant ses courriers d'appréciation subjective sur l'attitude du carrossier.

1.3. Atteinte à l'image

Un expert qui détourne la clientèle d'un garage et qui dénigre celui-ci en adressant des courriers aux clients, proposant une liste de réparateurs, est coupable d'un comportement fautif qui fait subir au garage un « préjudice certain constitué par l'atteinte à l'image de la société en rapport direct avec les courriers précités ». C'est ce qu'a, en effet, décidé la cour d'appel de Dijon le 27 mars 2014.

2. Discrimination par fixation arbitraire des prix

Les tribunaux ont également été amenés à se prononcer sur la fixation arbitraire du prix du carrossier par l'expert, qui s'analyse en une discrimination. C'est ce qu'a jugé le tribunal de grande instance de Nanterre, le 22 novembre 1995. L'expert appliquait le même jour « sans explication logique et cohérente », des taux différents dans deux dossiers traités par le même réparateur.

Le tribunal de grande instance de Versailles, dans son jugement du 4 mai 1998, a condamné un expert pour attitude discriminatoire sur l'appréciation des prix des réparations, dans le but d'aligner de façon autoritaire l'ensemble des tarifs pratiqués par les carrossiers sur les taux négociés par l'expert automobile et ce, pour le compte des compagnies d'assurance.

La Cour d'appel de Lyon, le 7 décembre 2000 a condamné un expert qui fixait, sans raison objective, des tarifs de remboursement anormalement bas. La cour reconnaît qu'une fixation arbitraire et brutale constitue une discrimination et un comportement fautif et engage la responsabilité de la société d'expertise.

En revanche, le tribunal de commerce de Lille a, dans un jugement du 28 janvier 2014, débouté un professionnel qui reprochait la fixation arbitraire de ses tarifs par un expert. Dans cette affaire, l'assureur indemnisait ses clients sur la base de leur contrat et selon l'estimation d'experts nommés par lui. Le réparateur estimait que l'expert avait des pratiques discriminatoires à son encontre, en imposant de façon arbitraire l'indemnisation de taux horaires plus bas que ceux que le garage pratiquait. Le tribunal a dit que l'expert n'avait pas fixé les tarifs de façon arbitraire mais, au contraire, de façon objective et conforme aux dispositions des contrats liant l'assurance et ses assurés. L'expert a procédé à une analyse des tarifs horaires des concurrents du garage dans sa zone de chalandise et en a tiré une estimation de tarifs moyens. L'expert a de plus majoré par rapport à ces tarifs moyens les tarifs servant de base à ses rapports d'expertise donc, dans un sens favorable aux réparateurs, selon les juges.

3. Dénigrement

En adressant un courrier aux clients d'un garage leur précisant qu'ils avaient le libre choix du réparateur, accompagné d'une liste de réparateurs (cf. 1.1 *supra*), l'expert dénigre le garage et manque à son « obligation d'impartialité », tout en détournant la clientèle du réparateur. C'est ce qu'a décidé la cour d'appel de Dijon le 27 mars 2014.

S'il est clair qu'il n'existe pas de concurrence entre l'expert et le réparateur, le dénigrement sera constaté dès lors qu'il aboutit à jeter le discrédit sur l'entreprise. La cour d'appel de Douai dans un arrêt du 27 mai 2002 a ainsi condamné un expert pour ces raisons.

Déjà, dans un jugement du 22 novembre 1995, le tribunal de grande instance de Nanterre a condamné un expert pour dénigrement. Le tribunal a estimé que l'expert mandaté provoquait auprès des clients du garage une comparaison dans leurs esprits, entre le prix pratiqué par le garage et le prix des concurrents. L'expert ne donnait pourtant aucun élément chiffré et était dans l'incapacité de démontrer que les prix de la carrosserie étaient excessifs par rapport aux prix moyens des garages de référence non agréés.

A l'inverse, dans son jugement du 28 janvier 2014, le tribunal de commerce de Lille a estimé que l'expert n'avait pas commis de faute en adressant un courrier à un client du garage informant que la différence de prix entre ce dernier et « les garagistes relevant des meilleures conditions économiques locales » serait à sa charge. La cour a considéré que cela ne constitue pas un dénigrement de l'expert à l'encontre du garage.

4. Faute d'appréciation économique

Un expert a été jugé coupable d'avoir examiné un véhicule de façon trop sommaire et donc d'avoir sous-estimé les travaux à effectuer par le garage d'une part, et d'avoir sous-estimé le taux horaire de la main d'œuvre d'autre part. Ainsi, l'expert commet une faute d'appréciation économique et porte préjudice au garage. C'est ce qu'a décidé le tribunal de grande instance de Lille, le 27 mai 1999.

5. Respect des chartes réparateurs-experts

Le tribunal de commerce de Grenoble dans sa décision du 17 février 2014 s'est, en outre, appuyé sur les dispositions de la Charte signée avec l'ANEA (en part. les § 2 et §7) pour juger que l'expert s'était rendu coupable « d'une faute caractérisée » à l'égard du carrossier.

A signaler également que la cour d'appel de Dijon dans son arrêt du 27 mars 2014 a relevé que l'expert « a manqué (...) à ses obligations professionnelles et déontologiques édictées (...) dans la charte de bonne conduite des experts automobiles réparateurs ».

Annexe 4 Bis – Exemple de courrier de désaccord sur l'appréciation économique de l'expert.

RAR N°

Cabinet d'expertise X
Lieu, Date

Objet : désaccord économique dossier n°

Madame, Monsieur,

Dans le cadre de votre intervention portant sur le dossier de sinistre N° -----, pour le véhicule (Modèle, marque, immatriculation), vous avez cru pouvoir intervenir sur les (A préciser, exemples : tarif horaire, prix de prestation, facturation de produits, etc.) de mon entreprise.

Nous vous rappelons que les prix dans la réparation automobile sont libres, leur fixation relevant de la seule responsabilité de l'entreprise, charge à elle d'être compétitive en la matière. A cet effet, nous vous rappelons que l'expert ne dispose pas réglementairement du pouvoir d'interférer sur nos (A préciser, exemples : tarif horaire, prix de la prestation, facturation de produits, etc.) et que par conséquent tout manquement dans ce domaine est susceptible de faire l'objet de notre part d'une information au CNPA, en notre qualité d'adhérent de cette organisation, voire d'une réclamation auprès de la DIRECCTE.

En effet, en dehors de mes engagements contractuels avec les assureurs sur ces questions tarifaires, les tarifs et les prix de mon entreprise relèvent de ma seule responsabilité de chef d'entreprise et de mes choix de gestion. En conséquence, si l'expert a effectivement vu ses missions étendues au niveau du volet économique, celles-ci s'entendent comme une simple information sur l'appréciation globale de la prestation de réparation.

De plus, pour être pertinente, cette appréciation globale par rapport à d'autres entreprises du secteur doit comprendre les mêmes paramètres de comparaison : économiques, techniques et de services. Les Chartes, initiées par le CNPA et signées avec les instances nationales de l'expertise automobile (ANEA et BCA), formalisent par ailleurs cette exigence de respect des conditions de facturation du réparateur.

Vous ne disposez donc pas de l'autorité légale pour encadrer les prix et encore moins d'organiser des alignements tarifaires. Cette pratique n'entre d'ailleurs même pas dans les prérogatives de la seule autorité de tutelle sur les prix que constitue la DGCCRF.

Nous sommes convaincus que dans l'intérêt commun, vous comprendrez notre demande de bien vouloir vous conformer aux règles du droit de la concurrence.

Cette démarche se veut avant tout constructive visant à éviter de notre part tout contentieux, vous priant par là même de solutionner, sous huitaine, notre différend sur le dossier ci-dessus référencé.

Nous vous prions de croire, Madame, Monsieur, en l'expression de nos salutations distinguées.

Nom Prénom Signature
Cachet de l'entreprise

PJ : Justificatifs à annexer le cas échéant (OR, etc.)

Annexe 4 ter – Désaccord et procédure de règlement des litiges

Procédure :

- en cas de désaccord avec l'expert, privilégiez la discussion avec lui ; la rupture « par principe » du dialogue ou les problèmes de personnes n'ont pas leur place ici
- si le désaccord persiste après échange avec l'expert, contactez un élu ou le bureau du CNPA pour exposer la situation
- engager ensuite la **procédure de règlement des litiges**
 - avec le CNPA qui organisera la saisine de la commission régionale de recours (BCA ou ANEA)
 - en cas de désaccord persistant et d'échec de la conciliation régionale, un avis sera transmis à la Commission Nationale de Recours (CNR) qui statuera
 - par la saisine de la CNR, vous acceptez de vous soumettre à sa décision

Modèle de saisine :



**EXPERTS ET RÉPARATEURS
ENGAGÉS POUR LE MÉTIER AUTOMOBILE**
Une qualité qui vous garantit

ÉVALUATION CONTRAINTES
PV D'EXPERTISE CHIFFRÉE
TRAVAUX COMPLÉMENTAIRES

aneea
BCA
EXPERTISE

RENDRE L'ESTHÉTIC
PRÉF. EN CHARGE
COMMERCE/COULEUR BLANC
CONSEIL NATIONAL DES PROFESSIONNELS DE L'AUTOMOBILE www.aneea.fr

LITIGES CARROSSIERS – EXPERTS PROCEDURE DE REGLEMENT AMIABLE RAPPORT D'INCIDENT

A retourner au : CNPA Lorraine 27, rue de Pont à Mousson
57950 Montigny les Metz

Joindre impérativement tout justificatif utile (prise en charge, rapport, échanges de mails ou courriers etc...)

REPARATEUR	EXPERT
Société :	Cabinet :
Adresse :	Adresse :
Interlocuteur :	Interlocuteur :

Rapport émis par : le réparateur ☐ l'expert ☐ demande conjointe ☐

Nature des difficultés :

☐ méthodologie des interventions
☐ respect du contradictoire
☐ rapport conflictuel

☐ délais de traitement des dossiers
☐ prise en compte facturation « déchets »
☐ autres : ...

Résumé précis et chronologique de l'incident (*rapport : joindre pièces*) :

Date :

Signature :

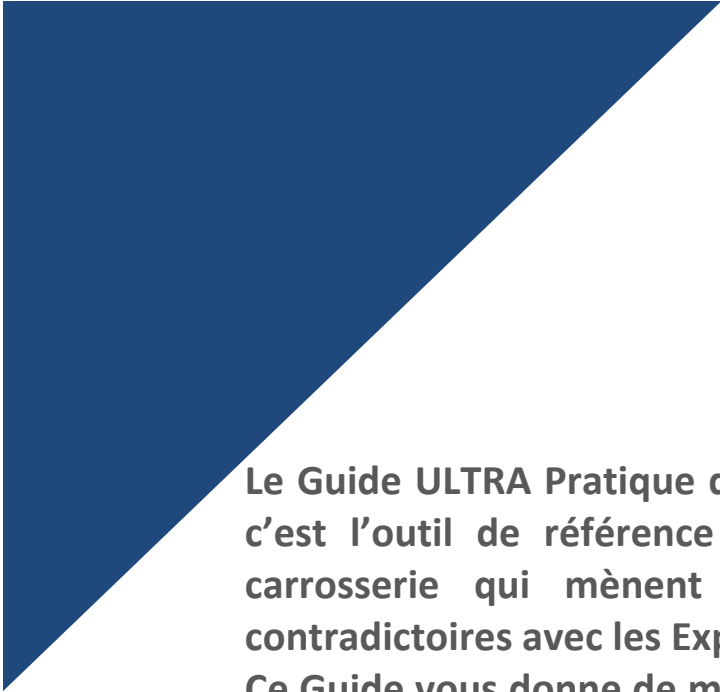
La procédure de règlement amiable passe par l'envoi au CNPA (courrier, fax, mail) d'un rapport d'incident, établi selon le modèle ci-contre. Demandez-le à votre CNPA local.

N'oubliez pas de joindre tous les justificatifs !

RAPPEL : La procédure ne peut examiner que des preuves écrites, c'est bien pourquoi tous les échanges avec l'expert, le client ou l'assureur doivent être tracés.

N'affirmez rien que vous ne puissiez prouver et justifier, d'un point de vue technique ou économique.

NOTES



Le Guide ULTRA Pratique des Relations Experts - Réparateurs, c'est l'outil de référence de tous les professionnels de la carrosserie qui mènent quotidiennement des expertises contradictoires avec les Experts.

Ce Guide vous donne de manière simple mais complète toutes les réponses aux questions que vous vous posez fréquemment dans vos échanges avec l'Expert.

Professionnels, ce document est le VOTRE, car il est né directement de VOS DEMANDES. C'est en effet lors des réunions régionales Carrosserie et dans nos groupes de travail locaux que les professionnels ont souhaité avoir à disposition un document pratique, concret et complet, une synthèse de tous les documents de base, textes de Lois, Chartes, jurisprudence, avis des acteurs de la profession, articles du CNPA...

C'est sur ce cahier des charges et sous la supervision de chefs d'entreprises élus du CNPA, que nos services juridiques ont établi ce document avec le Secrétariat national de la Branche Carrossiers.

Pour toute question ou précision concernant ce Guide, pour obtenir les modèles de documents utiles, ou face à des difficultés dans le traitement d'un dossier avec un Expert ou un assureur, contactez votre CNPA local, de préférence par mail pour pouvoir joindre tous les justificatifs.

