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 avancés 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'imprévus. 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 et17h30) 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, conditionné 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 I

Fédération Française des Sociétés d'Assurances

GEMA ASSUREURS MUTUALISTES

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.