

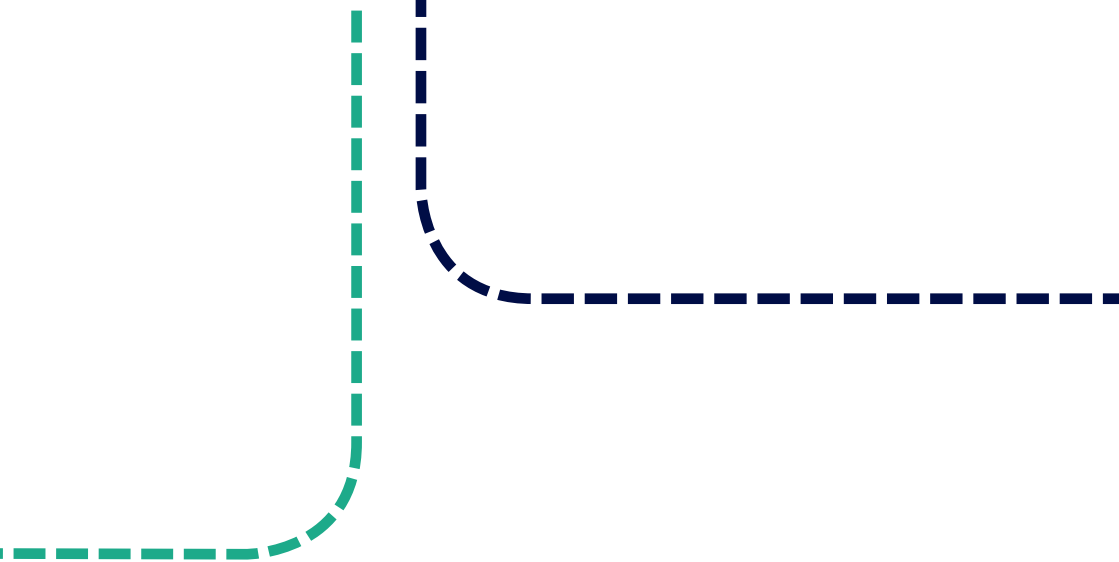
The background image shows two men, likely technicians, working on a car in a modern, well-lit garage. One man, wearing a blue hoodie and black gloves, is using a diagnostic tool on the car's engine. The other man, wearing a grey shirt and black gloves, is holding a tablet and looking at the screen. The car is dark-colored and has some reflective surfaces. The overall atmosphere is professional and technical.

**MOB** Les entreprises  
de la mobilité  
**LIANS**

# **GUIDE ULTRA Pratique**

**DES RELATIONS  
RÉPARATEURS CARROSSIERS  
EXPERTS**

**NOVEMBRE 2022**



**MOBI** | Les entreprises  
de la mobilité  
**LIANS**





# **GUIDE** **ULTRA Pratique**

**DES RELATIONS  
RÉPARATEURS CARROSSIERS  
EXPERTS**

# Éditorial



Cher(e) collègue,

Du temps est passé depuis la publication en 2016 du premier guide des relations experts-réparateurs réalisé par le CNPA. Nombre d'entre vous l'ont parcouru, certains ont pu le lire avec attention et s'en servir car le « Guide ultra pratique Experts-Réparateurs » était, comme son nom l'indique, pratique et opérationnel.

Avec cette deuxième édition, nous nous sommes attachés à conserver ce format concret et utile, devant répondre à vos principales questions dans le cadre de vos relations « terrain » avec les experts, relations que nous savons, constructives très souvent, litigieuses trop souvent, denses et complexes... toujours.

Ce nouveau guide s'adresse à tous les opérateurs en relation régulière ou ponctuelle avec les experts en automobile, dans le cadre notamment de leur missionnement par un assureur : carrossiers, débosseleurs, opérateurs vitrage, ...

Les adhérents et élus carrossiers CNPA Lorrains, conduits par François Muller et Jean-Marc Donatien, par ailleurs membres du Bureau national des carrossiers, que je salue tous au passage pour avoir émis l'idée même d'un guide qui concentrerait en un seul endroit l'ensemble, très riche, d'informations et d'outils que le CNPA relaie aux carrossiers, avaient œuvré aux côtés du Métier national carrossiers pour recenser les principales questions posées par les professionnels de la carrosserie dans le cadre de leurs relations quotidiennes avec les experts et y apporter des réponses claires, argumentées et étayées.

Loin de toute posture partisane, ce travail conséquent avait abouti au lancement du premier guide.

Digitalisation croissante de la gestion de sinistre, émergence de l'intelligence artificielle, nouveaux usages des véhicules et nouvelles mobilités alternatives, baisse structurelle des volumes d'activité, en lien avec l'évolution de l'accidentalité, se télescopant avec une hausse incompressible des coûts de production... nos activités sont prises en étau entre un environnement technologique et sociétal mutant en permanence et de plus en plus onéreux pour les réparateurs et un modèle économique des assureurs, principaux acheteurs de réparations, toujours plus compressif au niveau des indemnisations.

Une crise sanitaire sans précédent et sa cohorte de nouvelles problématiques et contraintes économiques à surmonter pour les carrossiers et débosseleurs est venue par la suite se greffer à ce contexte économique structurellement dégradé.

Le CNPA a su réagir et agir dans cet environnement, contre le déclinisme ambiant afin de doter les entreprises de carrosserie des meilleurs moyens pour faire face à ces évolutions : accompagnement des exploitations tout au long de la crise (actions auprès des pouvoirs publics pour développer les dispositifs d'aides financières et d'exemptions de charges, ...), obtention de prises en charges par de nombreux assureurs des frais de décontamination des véhicules, annulation de la clause interdisant les cessions de créance dans les contrats d'assurance automobile, éligibilité des aides au renouvellement des cabines de peinture dans le cadre du plan de relance automobile, ...

Au-delà des simples alarmes aux uns et autres alertes aux autres, le contexte difficile dans lequel évoluent les carrossiers exigeait hier, nécessite aujourd'hui et commandera demain, de véritables actions, fortes, créatives et offensives pour les professionnels de l'automobile afin de leur et nous permettre de s'adapter encore et toujours et de faire valoir les droits économiques élémentaires des réparateurs.

**Les enjeux liés à l'amélioration des relations entre carrossiers et experts et donc des conditions de travail des réparateurs passent aussi par une pleine appropriation par tous des droits et devoirs des parties, axe de travail majeur du CNPA dans cette mise à jour du guide ultra pratique.**

Cette deuxième version du guide était donc nécessaire en ce qu'elle ajuste ce précieux outil d'information des carrossiers, à la lumière des dernières évolutions légales, réglementaires et jurisprudentielles, de charte, de pratiques ou issues des actions du Métier Carrossier du CNPA.

Enfin cette actualisation du guide épouse, sous l'impulsion de notre Président national Francis Bartholomé, une évolution majeure, celle de l'identité du CNPA qui change pour devenir MOBILIANS.

Aussi, nous vous invitons à prendre votre pleine place dans toutes ces évolutions et comme il est dit dans la vie courante.... « Suivez le guide ».

Confraternellement.

**Yves Levallant**

*Président du Métier National Carrossiers MOBILIANS*

# Sommaire

## PRÉAMBULE

|                                           |   |
|-------------------------------------------|---|
| • Pourquoi ce guide, comment l'utiliser ? | 8 |
| • Avertissement                           | 9 |
| • Les Règles d'Or du réparateur           | 9 |

## PARTIE I : L'EXPERTISE

|                                                                     |           |
|---------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1 – LA MISSION DE L'EXPERT ET SES LIMITES</b>                    | <b>11</b> |
| 1.1 – MISSION                                                       | 11        |
| 1.2 – RÔLE TECHNIQUE DE L'EXPERT, LA MÉTHODOLOGIE                   | 12        |
| • L'expert peut-il imposer une méthodologie ?                       | 12        |
| • Exemple : les raccords noyés ou revoilages des éléments adjacents | 12        |
| • Remplacement ou réparation ?                                      | 14        |
| • Temps de réparation, temps barèmes ou temps passé                 | 15        |
| • Pièces neuves ou de réemploi (PRE) ?                              | 16        |
| • La conduite d'un véhicule classé VE sous W garage                 | 20        |
| 1.3 – RÔLE ÉCONOMIQUE DE L'EXPERT                                   | 21        |
| • Contrôle des factures                                             | 24        |
| • Contrôle des tarifs                                               | 25        |
| • Prix moyen sur un secteur géographique                            | 27        |
| • Contrôle des marges                                               | 31        |
| • Position de l'expert dans la relation client                      | 31        |
| • Vétusté                                                           | 32        |
| • Auto-réparation                                                   | 33        |
| • Location de marbre ou piges ?                                     | 34        |
| 1.4 – LA SOUS-TRAITANCE                                             | 35        |
| 1.5 – L'EXPERTISE À DISTANCE (EAD)                                  | 36        |
| 1.6 – LES PRESTATIONS « OUBLIÉES »                                  | 37        |
| <b>2 – EN CAS DE DÉSACCORD</b>                                      | <b>39</b> |
| 2.1 – SIGNER EN DÉSACCORD                                           | 39        |
| 2.2 – APRÈS LE DÉSACCORD                                            | 40        |
| <b>3 – LES IMPRÉVUS OU TRAVAUX COMPLÉMENTAIRES</b>                  | <b>42</b> |
| 3.1 – LES CHANGEMENTS « TECHNIQUES »                                | 42        |
| 3.2 – LES CHANGEMENTS TARIFAIRES                                    | 43        |
| 3.3 – EN CAS DE DÉSACCORD                                           | 44        |



# Sommaire

|                                                              |           |
|--------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>4 – LES DÉLAIS DE RÉPONSE</b>                             | <b>44</b> |
| <b>5 – LE PÉRIMÈTRE DE CES DROITS ET DEVOIRS DES PARTIES</b> | <b>45</b> |
| 5.1 – LES VÉHICULES ÉLECTRIQUES ET HYBRIDES .....            | 45        |
| 5.2 – LES DÉBOSSSELEURS SANS PEINTURE .....                  | 45        |

## PARTIE II : POUR ALLER PLUS LOIN

|                                                                                               |           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>LE SAVIEZ-VOUS ?</b>                                                                       | <b>47</b> |
| <b>1 – L'ORDRE DE RÉPARATION (OR) N'EST PAS OBLIGATOIRE...<br/>IL EST JUSTE INDISPENSABLE</b> | <b>48</b> |
| <b>2 – LE LIBRE CHOIX DU RÉPARATEUR</b>                                                       | <b>48</b> |
| <b>3 – LA CESSION DE CRÉANCE</b>                                                              | <b>50</b> |
| <b>4 – LE RECOURS DIRECT</b>                                                                  | <b>51</b> |
| <b>5 – LA RÉPARATION INTÉGRALE DU PRÉJUDICE</b>                                               | <b>53</b> |
| <b>6 – FOCUS NOUVELLE CHARTE MOBILIANS/BCA EXPERTISE</b>                                      | <b>54</b> |

## PARTIE III : ANNEXES : TEXTES DE RÉFÉRENCE

|                                                                                                                         |           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Annexe 1 :</b> Position 2015 des fabricants de peintures sur les raccords<br>noyés & Informations de MOBILIANS ..... | <b>57</b> |
| <b>Annexe 2 :</b> Les temps reconnus par la DGCCRF suite aux demandes<br>de MOBILIANS .....                             | <b>58</b> |
| <b>Annexe 3 :</b> Résumé de la réglementation relative au recours à la PIEC .....                                       | <b>59</b> |
| <b>Annexe 4 :</b> Recommandation des assureurs aux experts /<br>frais de contrôles nécessaires à la levée d'un VE ..... | <b>61</b> |
| <b>Annexe 5 :</b> Réglementation du W garage .....                                                                      | <b>63</b> |
| <b>Annexe 6A :</b> Chartes signées avec les instances nationales<br>de l'expertise (BCA) .....                          | <b>64</b> |
| <b>Annexe 6B :</b> Charte de bonnes pratiques<br>experts en automobile/réparateurs .....                                | <b>81</b> |
| <b>Annexe 7 :</b> Modèle de courrier de désaccord– modèle de remontée<br>des difficultés / saisine .....                | <b>89</b> |
| <b>Annexe 8 :</b> Contrats de sous-traitance MOBILIANS .....                                                            | <b>90</b> |
| <b>Annexe 9 :</b> Guide d'intervention sur les véhicules électriques .....                                              | <b>93</b> |
| <b>Annexe 10 :</b> Plaquette le B A-BA du débosseleur .....                                                             | <b>94</b> |

# PRÉAMBULE

## POURQUOI CE GUIDE, COMMENT L'UTILISER ?

Ce sont les questions les plus fréquentes, posées à MOBILIANS 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 résumées et simplifiées en lien avec les relations entretenues entre vous et les experts et en lien avec les opérations qui constituent votre travail quotidien.

Ce guide se veut le plus complet et pratique possible. Il vous accompagnera dans les principales étapes d'un dossier de réparation-collision ou de débosselage sans peinture (DSP), pour apporter une solution rapide, simple et argumentée aux problèmes qui peuvent survenir.

Ce guide a vocation à évoluer en fonction des pratiques relevées sur le terrain dans les relations réparateurs-experts des accords passés (chartes), de l'évolution des textes réglementaires et des décisions de justice.

**Partie I :** précisions et réponses aux questions les plus fréquentes en lien avec des cas pratiques.

**Partie II :** compléments d'informations pour approfondir vos connaissances sur différents points périphériques de la relation réparateur-expert (exemple : la cession de créance, l'O.R, etc.)

**Partie III :** principaux textes de références, à l'appui des informations contenues dans ce guide.

**À SAVOIR :** dans cette partie III, certaines annexes sont au nom du CNPA, devenu MOBILIANS depuis janvier 2022. Cette appellation au nom du CNPA n'enlève en rien la pertinence et l'actualité des informations mentionnées.

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.

**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.

## 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 ni de l'expertise. Il n'entend pas vous apprendre l'exercice de votre métier mais il 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, des préconisations liées aux textes de loi, à la jurisprudence ou aux conventions professionnelles.
- Aucune disposition de ce livret ne peut pallier un manque de professionnalisme, de sérieux ou de compétence du réparateur. L'exigence faite aux réparateurs de travailler dans les Règles de l'Art reste un préalable à toute discussion avec l'expert, le client ou l'assureur.
- Les informations de ce guide sont celles connues au 15 janvier 2022. **Nos analyses sont faites en l'état du droit publié et des connaissances à date, sous réserve des précisions apportées ultérieurement par les pouvoirs publics.**

## LES RÈGLES D'OR DU RÉPARATEUR

- Lisez, appropriiez-vous et respectez scrupuleusement les chartes établies entre les représentants des experts et de MOBILIANS.
- **L'expertise doit toujours être 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 émettre de réserves écrites, il est difficilement possible de contester ensuite ou votre éventuelle contestation n'aura que peu de valeur.
- Nous vous recommandons, très vivement, de toujours faire signer un **Ordre de Réparation** au client, en valorisant celui-ci, chaque fois que cela est possible, avec votre estimatif du coût des réparations : 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 contrat avec le client.
- De la même façon, **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** et l'étendue de celles-ci.
- **Les échanges** avec le client, l'expert ou l'assurance doivent toujours se faire de manière écrite et tracée mais aussi **datée**.

# PARTIE I : L'EXPERTISE

# 1 – LA MISSION DE L'EXPERT ET SES LIMITES

## Le contradictoire, principe essentiel

Dès lors qu'un expert est missionné pour évaluer l'étendue et la portée de dommages matériels sur un véhicule et les coûts de remise en état de celui-ci, le contradictoire est un principe de droit, issu des procédures juridictionnelles.

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*** <sup>1</sup> ».

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

Aucune des deux parties 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 (Véhicules Endommagés), voire, prochainement, VRC (Véhicules à Réparations Contrôlées).

---

1. Référence : Bernard Gross – Procédures civiles – faculté de droit de Nancy, 1990.

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. »*

### CONCRÈTEMENT : QUESTIONS/RÉPONSES

#### ➤ **L'expert peut-il imposer une méthodologie de réparation ?**

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

Si l'expert est un conseiller technique, mais également le garant des réparations dans le cadre d'une procédure VE (future VRC), dès lors que le réparateur a suivi ses demandes de travaux et de contrôles de ceux-ci, c'est bien **le réparateur** qui est finalement **tenu** de l'exécution des travaux dans les règles de l'art, assortie d'un **devoir de conseil** et d'une **obligation de résultat vis-à-vis du client**. En dehors des procédures réglementaires (VE/VEI - VRC), ces obligations réglementaires, sont supportées par les seuls réparateurs. C'est dans ce contexte que **le réparateur peut justifier** à l'expert comme au client et/ou à l'assureur, de **ne pas se voir imposer une méthodologie de réparation**.

#### ➤ **Exemple : les raccords noyés ou revoilage 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 seul réparateur que pèse le devoir de conseil** (informer le client que le rendu risque de ne pas être optimal et expliquer pourquoi) et **l'obligation de résultat** ;
- **Les limites techniques actuelles de la colorimétrie** feront toujours de l'œil du peintre le meilleur juge de la qualité du rendu final (type de lumières, angles différents) ;





- Cet « État de l'art » est par ailleurs reconnu par les fabricants de peintures, rappelé en 2015 et confirmé à nouveau depuis (**voir annexe 1**).
- Si idéalement, les raccords noyés ne doivent pas être basés sur un mode « à priori » et donc automatiques et systématiques, mais bien envisagés réparation par réparation, de la même façon les refus des experts ne peuvent pas être automatiques et systématiques. Il appartiendra alors à l'expert de prouver formellement dans le cadre d'un débat technique contradictoire l'inutilité de cette opération de revoilage. En effet, comme les impératifs légaux quant aux exigences de travail dans les Règles de l'Art et de l'obligation de résultat ne pèsent que sur le seul réparateur et non sur l'expert, **c'est bien au carrossier que revient la responsabilité finale du rendu auprès du client**, voire de son assureur, si ce dernier le fait intervenir en cas d'insatisfaction.  
Ainsi et aussi, pour pouvoir pleinement assumer cette obligation de résultat, le réparateur doit donc être responsable de la méthodologie, n'empêchant en rien, bien évidemment, les explications et motivations à l'expert dans le cadre d'un dialogue technique contradictoire permanent.
- En cas de difficulté pressentie sur ce point, **n'hésitez pas à expliquer aussi et le plus tôt possible, au client**, les exigences de vos travaux en matière de raccords

noyés, en lui rappelant **qu'ayant réglé pleinement sa prime d'assurance il a droit à une réparation pleine et donc de qualité**. Vous pouvez en outre préparer des photos de travaux sur un chantier avec et sans revoilage et les montrer au client. Charge à lui s'il le souhaite de se manifester auprès de son assureur.

- Enfin en cas de difficulté persistante, et ce, quelle que soit l'éventuelle réaction du propriétaire du véhicule, vous pouvez en dernier recours :
  - **Soit refuser** la réparation sous ces conditions, en formalisant - donc par écrit - à l'expert **les motifs du refus et du désaccord** et en alertant, en votre qualité de responsable de la réparation et homme (ou femme) de l'Art, sur le risque d'une telle réparation, vous ferez copie de ce refus motivé aux autres parties (client et assureur).
  - **Soit accepter** la réparation sous ces conditions mais en faisant signer au client une **décharge de responsabilité**.



### Attention !

**Une décharge de responsabilité n'est pas un document de portée légale, en cas de litige ultérieur sur la qualité de la réparation. Cependant, il peut permettre aux juges, dans le cadre de leur « appréciation souveraine », de mieux apprécier la bonne foi du réparateur.**

Si une telle évolution n'est ni idéale ni souhaitable, elle reste néanmoins le seul moyen de prouver la bonne foi du réparateur en cas de litige.

Plus encore, opter pour cette voie d'action pourrait/devrait inciter l'expert à revenir sur ce point, et/ou le client et/ou l'assureur à faire évoluer la position de l'expert.

**Ces éléments, portant notamment sur le rappel de vos obligations légales et sur l'intérêt d'expliquer les choses à votre client - de façon formelle et donc écrite - sont aussi valables dans le cadre des autres discussions méthodologiques.**

## ➤ Remplacement ou réparation ?

Comme pour le revoilage des éléments adjacents, ce choix ne doit pas venir d'une « consigne » établie ou d'une « doctrine » toute prête, tant de l'expert que du réparateur, standardisant la décision technique, mais bien d'un dialogue contradictoire sur chaque réparation.

Cela se discute donc contradictoirement **au cas par cas**, en fonction de la nature précise des dommages et de l'état du véhicule, de son âge, de la(les) pièce(s) concernée(s), des temps estimés d'intervention (temps de réparation, d'approvisionnement en pièces et en produits divers) et, au final, des coûts estimatifs comparés.



Enfin, dans le cadre de ces arbitrages réparation versus remplacement, **le réparateur est en outre tout à fait légitime à attendre d'une réparation** en lieu et place d'un remplacement de pièce, **un avantage économique pour son entreprise**, issu de cet arbitrage, en termes de résultat financier.

### ↳ Temps de réparation, temps barèmes ou temps passé

Il n'existe aucun barème ou logiciel de chiffrage universel et s'imposant à tous mais ces temps barèmes font cependant « partie du paysage » de la réparation et ils sont souvent intégrés dans les logiciels de chiffrage (temps constructeurs ou autres fournisseurs et modes de calculs).

Il est utile de rappeler que si le CESVI (véhipole technique du groupement de mutuelles COVEA) établissait bien des temps de réparation type, il y a quelques années, il n'en est plus rien aujourd'hui.

**En termes de reconnaissance officielle par les Pouvoirs Publics, il est crucial de noter ici que les seules références sur lesquelles se base la DGCCRF sont les temps barèmes constructeurs ou le temps réellement passé par le réparateur, en réponse écrite de l'administration à MOBILIANS suite à sa demande de rappel.**

**C'est ainsi que dans la définition officielle des temps de réparation par les Pouvoirs Publics aucune référence n'existe quant au rôle de l'expert dans la définition de la méthode de calcul des temps de réparation. (voir annexe 2).**



#### Attention !

La réglementation sur l'affichage des prix et plus largement des conditions générales de vente, comprenant la méthode de calcul de temps de main d'œuvre, vous impose donc **d'informer les clients** 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 et, bien entendu, ne pas en changer d'un client à l'autre.

Vous pouvez bien sûr modifier votre méthode de calcul des temps servant à votre facturation mais pas au gré des entrées atelier. **Vous pouvez ainsi faire évoluer vos conditions**, comprenant votre méthode de calcul des temps de réparation, mais **de façon normée** et en précisant les dates ou durée de validité de vos conditions actuelles.

Vous pouvez par exemple modifier vos CGV lors d'un changement d'année civile (à partir du 1<sup>er</sup> janvier). Dans ce cas, il vous faudra bien sûr modifier vos informations relatives à vos conditions de facturation (affichage et autres supports des Conditions Générales de Vente).

**Les temps de réparation sont discutés contradictoirement avec l'expert qui peut être en désaccord sur les temps, c'est-à-dire sur le nombre d'heures nécessaires à la réparation, mais celui-ci ne peut vous imposer un mode de calcul du temps de réparation, autre que celui affiché par votre entreprise ou encore fixer unilatéralement ou sans réelle discussion contradictoire, le nombre final d'heures de travaux.**

### ➤ Pièces neuves ou de ré-emploi (PRE) ?

Ici également, ce choix ne doit pas découler d'une règle systématique et doit se discuter au cas par cas, en prenant en compte un certain nombre de paramètres dont l'âge (voire l'existence de la garantie constructeur), le kilométrage du véhicule, l'étendue des dommages, la valeur du véhicule et le coût comparatif, même approximatif, des réparations, avec pièces neuves ou avec PRE.

Dans le coût estimatif des réparations, la possibilité de trouver de la pièce d'occasion plus ou moins facilement, exploitable et fiable (traçabilité, origine et qualité, délais de livraison, etc.), sera une donnée essentielle aux arbitrages économiques, en y incluant, si vous le souhaitez, les éventuels coûts annexes (préparation de la pièce avec par exemple remise en peinture, reformage, pose-dépose d'éléments, nettoyage, contrôles et réglages, frais de transport, mise à disposition d'un véhicule de remplacement le temps des réparations, etc.).

Cette politique de liberté de facturation relève de votre choix entrepreneurial dès lors que vous êtes par ailleurs libre de tout autre engagement commercial sur ce sujet. (agrément ou autre contrat).

**Dans tous les cas, vous devez être d'accord ainsi que le client qui doit vous le signifier par écrit, puisque vous engagez votre responsabilité. Le recours à des PRE devra apparaître sur les supports commerciaux et techniques notamment OR et facture.**



L'expert **peut demander** l'origine de la pièce, **vous proposer** de participer à sa recherche mais **sans** pouvoir pour autant **exiger de vous la fournir**, ni vous **imposer un fournisseur**, si vous n'êtes pas d'accord.

De la même façon, l'expert **peut demander la preuve de l'approvisionnement en PRE**, comprenant des informations sur la **qualité et l'origine** des dites pièces d'occasion, mais **ne peut exiger d'avoir accès à vos prix d'achat**.

**Seul** le critère du **coût de remise en état d'un véhicule est réglementairement prévu dans sa mission** et donc **cela ne comprend pas le prix d'achat de vos fournitures**. Vous pouvez, si vous le souhaitez, lui fournir la preuve de la fourniture des dites pièces (bons de livraison, factures...) en masquant les prix d'achat.



### **Attention !**

**Il existe 2 types de dérogation à ce qui précède :**

#### **1) La loi « PIEC » (Pièces issues de l'Économie Circulaire)**

La loi dite « PIEC<sup>2</sup> » dispose que **les réparateurs sont tenus de proposer systématiquement aux clients certaines Pièces Issues de l'Économie Circulaire (PIEC)** comprenant donc des pièces de réemploi (PRE), sous peine de **sanction financière**.

---

**2. Loi du 17 août 2015 relative à la transition énergétique pour la croissance verte et les textes d'application (décret du 30 mai 2016 et arrêté du 8 octobre 2018, applicable depuis le 1<sup>er</sup> avril 2019).**

Cela ne signifie pas que toutes les réparations doivent être réalisées avec des PRE mais bien que le réparateur doit proposer au client cette possibilité sur la liste de pièces prévues par le législateur concernant les prestations d'entretien ou de réparation de voitures particulières et de camionnettes<sup>3</sup>.

Ainsi la loi ne prévoit pas une obligation de réparation avec des PRE mais bien une information obligatoire au client sur cette faculté de recours à certaines PRE, pour la réparation de son véhicule, avec dans ce cas accord tracé du client.



Deux limites existent à cette obligation d'information (voir annexe 3) portant sur :

- une liste circonscrite des pièces concernées par cette réglementation
- les cas où cette information au client n'est pas obligatoire, portant très notamment sur la présomption du réparateur, d'un risque sur la sécurité ou sur les effets sur l'environnement, lié au recours à des PRE dans le cadre de sa réparation. Ainsi, le professionnel automobile a donc, en réalité et fort heureusement, la possibilité de contrôler sa décision et la pleine maîtrise de celle-ci, dès lors qu'il lui apparaît un doute sur sa réparation, sous ces deux motifs prévus par la loi.

## 2) La procédure Véhicules Endommagés (VE), future procédure Véhicules à Réparation Contrôlées (VRC)

La Pièce de réemploi (PRE) peut « sauver » un véhicule du classement en Véhicule Économiquement Irréparable (VEI). En dehors de la procédure sur les Véhicules Endommagés (VE - nommés également parfois véhicules gravement endommagés), aucun texte n'impose un chiffrage en pièces neuves. Vous pouvez, dès réception d'un véhicule âgé ou de faible valeur, faire un premier devis avec des PRE avant même le passage de l'expert.

Ce devis, dès lors que le véhicule est donc techniquement réparable, sera remis au client, qui y sera d'ailleurs souvent très sensible si son véhicule représente une faible valeur marchande ou une faible VRADE (valeur résiduelle à dire d'experts), puis à l'expert lors de son passage. Un tel automatisme permet de comprimer, dès l'amont du chantier de réparation, les délais de remise en état. Sans cela, il sera par la suite

3. (définies à l'art. R. 311-1 du Code de la route).

possible mais plus difficile de faire revenir l'expert sur son premier chiffrage, si ce dernier l'a fait en pièces neuves, impliquant alors une probabilité accrue de voir classé ensuite le véhicule en véhicule économiquement irréparable (VEI).

De la même façon, **aucun texte n'impose au réparateur comme à l'expert 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 au sein de votre entreprise pour des raisons multiples et **il faut juger et estimer chaque sinistre comme un cas particulier et unique**. Dans l'article R326-4 du Code de la route il est en effet fait uniquement mention « du véhicule » ainsi que « le propriétaire et le professionnel dépositaire du véhicule », revenant à considérer les réparations comme singulières et individuelles.

**Le réparateur est rappelons-le le seul 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, du réparateur en charge des travaux et du propriétaire du véhicule.

En outre, par les textes régissant la procédure VE, l'expert dispose du choix des contrôles de conformité de la réparation visant à lever la procédure (interdiction de circuler et interdiction de cession du véhicule). Dans ce cadre il établit **par écrit ses demandes** qui bien évidemment doivent être **réalistes pour être réalisables**.

Toutefois, et ici encore, il ne peut imposer un fournisseur précis dans le cadre des prestations de contrôle (sous-traitant, centre de contrôle technique, ...).

Il ne peut interdire la refacturation des contrôles qu'il a par ailleurs demandée. À cet effet MOBILIANS avait œuvré pour obtenir des assureurs une Recommandation aux experts visant à faire appliquer ce droit élémentaire des réparateurs dans le cadre de contrôles par ailleurs exigés par les experts, comme la réglementation VE le leur permet. (*voir annexe 4*).

## ➤ La conduite d'un véhicule classé VE sous W garage

Dans le cadre d'une procédure « *véhicule endommagé* » l'expert a-t-il le droit d'exiger de pouvoir conduire lui-même le véhicule du client, frappé de cette procédure, vers d'autres entreprises, afin d'y faire effectuer des contrôles ou des prises de mesures annexes ?

Le professionnel automobile, dépositaire du véhicule confié en réparation, dans le cadre d'une procédure VE, peut utiliser son W garage à des fins de transport dudit véhicule vers un autre établissement (ex : centre de contrôle technique, autre garage disposant d'un marbre, etc.) ou à des fins d'essais techniques nécessaires sur route. S'agissant d'une procédure VE, ces contrôles doivent donc répondre aux demandes tracées de l'expert habilité VE dans le cadre de sa mission sur le véhicule.



### Attention !

Le W garage est destiné aux professionnels de l'automobile (réparation et commerce de véhicules automobiles et remorqués).

Ne figurent pas dans la liste de l'arrêté portant sur les modalités d'usage du W garage, les experts en automobile et donc à ce titre, et **même dans le cadre d'un véhicule classé en procédure VE, sous réserve de dispositions nouvelles ou de dérogation écrite du ministère, le W garage ne peut être utilisé par une autre personne que le professionnel automobile à qui a été confié le véhicule ou à son (ses) préposé(s).**

C'est ainsi que **la seule assurance professionnelle d'un expert** le garantissant en cas de conduite d'un véhicule confié à un garage pour essai sur route, **n'est pas suffisante en soi pour changer la loi** et s'assurer que le réparateur serait ainsi exonéré de toute responsabilité en cas d'accident ou de dommages divers lors de l'essai ou du transport vers un établissement tiers.

L'expert peut bien sûr accompagner le professionnel ou son préposé, lors de l'essai sur route ou lors du voiturage vers un centre de contrôle par exemple, mais, sauf à produire une dérogation écrite de l'administration (qui après avoir envisagé un temps un W expert, réfléchirait à la suppression même, à terme, du « W Garage »), l'expert n'est en attendant pas en mesure de conduire lui-même le véhicule de votre client sur la voie publique.

Chaque fois que nécessaire, n'hésitez pas à relayer aux experts avec lesquels vous travaillez, ces informations ainsi que le rappel réglementaire. (*voir annexe 5*).

## 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 R. 326.4 du Code de la route, qui périmètre les prérogatives techniques et économiques des experts 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 laissant croire à certains experts qu'ils avaient 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 missions et donc les droits économiques de l'expert sont strictement encadrées et définies :

- **l'expert peut faire des remarques au réparateur et lui indiquer son propre chiffrage mais il ne peut pour autant imposer le coût des réparations ;**
- si dans les faits et par usage, l'expert donne son appréciation sur les lignes de facturation du réparateur, officiellement, car **réglementairement, cette appréciation porte sur l'enveloppe économique globale mais pas, sur des postes de charges pris isolément** (MO, PR, ingrédients, charges de gestion, location de matériels, etc.) ;
- **son appréciation porte sur chaque réparation considérée réglementairement isolément**, c'est à dire **véhicule par véhicule**, chaque **réparation** devant être appréhendée comme **singulière**.

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

Dans la réalité, l'expert et le réparateur discutent des composantes du prix de la réparation, procédé courant pour s'attacher au caractère réellement contradictoire du dialogue. L'expert peut aussi soutenir son appréciation économique globale et exprimer un désaccord. Dans ce cas, il ne doit porter aucun jugement de valeur sur vous en tant que réparateur, sur votre entreprise ou sur vos prix et doit s'abstenir de toute formule dénigrante auprès des tiers (propriétaire du véhicule, assureur, autres réparateurs ou autres experts...) ou pouvant porter préjudice au réparateur, du type « *Il est trop cher* ».

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

Hors agrément, de nombreux tribunaux ont rappelé que l'expert était tenu d'informer l'assuré en cas de désaccord entre lui et le garage, sur le coût des réparations, mais qu'en aucun cas, il ne pouvait faire preuve d'intrusion dans les relations entre le garage et son client, en ponctuant ses courriers d'appréciation subjective sur l'attitude du réparateur.

En dehors du contrôle du respect des conditions tarifaires prévues dans l'agrément d'un assureur qui l'aurait missionné dans un garage agréé, l'expert, s'il est bien « co-diseur » de prix, n'est en aucune façon « faiseur » de prix et n'a donc à ce titre 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.**

Côté réparateurs, MOBILIANS à l'initiative de la création des chartes, avec la réalisation d'un « Code de bonne conduite » signé avec le BCA dès 2008, souhaitait la mise en œuvre d'un outil visant à fluidifier le dialogue technique et économique entre experts et réparateurs.

Cette fluidification pour rétablir les équilibres dans des relations parfois très dégradées passait notamment par le respect du contradictoire par la traçabilité des échanges et par la mise en place de délais plus normés de réaction/ réponses entre les parties qui, couplé à l'instauration d'une procédure de conciliation, devait et doit toujours concourir à réduire autant que possible les litiges à leur source.

MOBILIANS, visant comme objectif, à terme, de faire de ces chartes de véritables référentiels des relations réparateurs-experts, ne peut que se féliciter d'avoir initié cet outil. En effet, **lors d'une procédure judiciaire, une charte a été identifiée et reconnue par un juge comme référence normative des relations réparateurs – experts** et il en a découlé une **condamnation d'un expert pour non-respect** d'une des dispositions de ladite **charte** dans le cadre d'un désaccord de prise en charge d'une prestation effectuée par le réparateur, adhérent de MOBILIANS. <sup>4</sup>

Retrouvez l'ensembles des dispositions prévalant aujourd'hui dans le cadre de ces deux chartes, signées respectivement avec le BCA et avec la FFEA (ex ANEA). (*voir annexe 6*).

### 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, constituant le prix auquel vous pourriez/souhaitez facturer mais il n'a aucun droit d'exiger la présentation de vos factures d'approvisionnement ou de coût d'achat et de production** (pièces ou n'importe quel autre poste de charge).

#### **Cela vaut pour :**

- les pièces de rechange neuves, équivalentes ou d'occasion ;
- les peintures ;
- les pneumatiques ;
- les recharges de climatisation ;
- les petites fournitures et consommables ;
- les services annexes : lavage et/ou décontamination, VR, service à domicile (SAD), gardiennage, ... ;
- l'enlèvement et le retraitement des déchets (ERD) ;
- la sous-traitance ;
- le gaz, électricité, etc.

Tout au plus, il est admissible que l'expert, dans son rôle technique sur la réparation et **du fait de doutes qu'il pourrait avoir et qui devraient alors être motivés de sa part, puisse demander à vérifier si la pièce montée est bien celle commandée ou facturée par le réparateur**, avant de valider la facture finale, notamment pour lutter contre les contrefaçons et fraudes. Cette prérogative est notamment avérée en procédure VE.

---

4. Tribunal de commerce de Grenoble (février 2014)

Dans ce cas, une facture ou un bon de livraison sans prix apparents est suffisant (masquage des prix d'achat).

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

**Non**, en France, **les prix sont libres** depuis l'ordonnance du 1<sup>er</sup> décembre 1986.

Hors agrément, votre entreprise n'a aucun compte à rendre sur ses 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.).



Cependant, personne ne pourra jamais empêcher un expert de penser que votre réparation lui semble « 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, liée à l'origine du missionnement des experts, l'assureur, l'évaluation globale selon lui, du coût des réparations et... rien d'autre !

**Attention !**

Rien d'autre..., si ce n'est qu'est reconnue depuis quelques années, à la suite d'un arrêt de la Cour de cassation du 2 février 2017, la possibilité pour un expert de pouvoir comparer les tarifs horaires d'un réparateur non agréé avec les tarifs publics de nombreux autres réparateurs concurrents et proches géographiquement.

En effet, pour les juges, l'expert automobile n'est pas lié par l'évaluation faite par le garagiste lui-même, sauf à réduire sa mission à un aspect purement technique et non économique, **sans pour autant que l'étendue de cette mission n'ait pour effet de remettre en cause la liberté du garagiste d'évaluer sa prestation et d'en fixer librement le prix.** Il faudra en outre que l'assuré dispose d'une information susceptible de l'éclairer de **l'éventuel reste à charge** tout en lui permettant **d'exercer son libre choix de réparateur.**

**Cette évolution jurisprudentielle nécessite néanmoins quelques précisions utiles.**

En effet, forts de ce jugement et de quelques décisions de justice, certains experts pensent pouvoir exiger des réparateurs, non agréés en général, un alignement de leurs prix sur celui/ceux d'un ou de quelques autres réparateurs, réputés « voisins » ou « proches ».

**Attention !**

Il est à souligner, conformément à la solution développée dans cet arrêt, ayant ouvert la voie à quelques autres décisions de justice dans le même sens, que pour se prononcer sur les prix du réparateur par rapport à ses concurrents, il faudrait :

- que le comparatif porte **sur les tarifs publics de très nombreuses entreprises et non sur une ou quelques rares autres entreprises ou sur des tarifs d'agréés ;**
- **de réelle proximité (« professionnels voisins » ; « professionnels de la région ») ;**
- que l'expert « **se prononce** » sur un tarif horaire **et non « prononce »** ledit tarif, comme indiqué dans l'arrêt, équivalent sans quoi à imposer ici le tarif horaire et non à l'indiquer aux parties. Ainsi, il s'agit bel et bien d'un avis émis et non d'un prix fixé, selon les juges eux-mêmes.

**Enfin et autre point majeur, cet arrêt est à notre sens un arrêt d'espèce et non de principe, qui a une portée très spécifique, directement relié au litige dont les juges ont été saisis. Ainsi, pour tenter d'imposer un tarif horaire ou une moyenne de tarifs horaires de garages tiers au réparateur, il reviendra donc aux experts qui souhaiteraient s'adosser à cette décision, de reproduire strictement les conditions précises ayant motivé ledit arrêt.**

Plus récemment, un arrêt de la cour d'appel de Colmar du 12 décembre 2018 a apporté quelques précisions utiles sur ce point, qui a validé l'évaluation de l'expert, lequel avait démontré s'être fondé :

- sur une base objective reposant sur des prix « publics », et non sur les tarifs conventionnés avec les assurances ;
- sur les prix pratiqués par des réparateurs environnant ;
- sur des compétences et des équipements techniques comparables.



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

Oui et Non !

Oui compte-tenu de ce qui précède et dès lors que l'expert reproduit strictement les conditions de comparaison, ayant prévalu au jugement de référence de la Cour de cassation de 2017.

Non dans le cas contraire, c'est-à-dire dans la majorité des cas remontés, dans le cadre desquels les conditions prévalant dans les décisions citées ne sont pas remplies : l'expert ne peut donc se contenter de vous indiquer que tel garage, ou même que quelques autres garages réputés proches, est/sont plus compétitif/s au niveau du prix de telle réparation.

Ainsi, et encore une fois, si l'expert peut comparer depuis quelques années vos tarifs horaires, il doit néanmoins respecter un minimum de conditions objectivant son comparatif.

L'absence de critères objectifs des comparaisons peut ainsi conduire à identifier une demande d'alignement tarifaire pure et simple, ce qui reviendrait à imposer des prix aux réparateurs relevant de l'administration des prix, voire si cela peut être démontré, à traduire une entente sur les prix, ces phénomènes étant prohibés par le droit de la concurrence.

**Non car, en outre, la réglementation n'a pas été quant à elle modifiée et c'est ainsi que l'expert n'est toujours pas investi par le Code de la route, d'une mission de contrôle des prix et encore moins d'administration de ceux-ci.**

En régime de liberté des prix, toute mission de contrôle des pratiques commerciales est de la compétence exclusive des autorités de tutelle (Autorité de la Concurrence, DGCCRF et services territoriaux...).

Ainsi, la **faculté nouvelle**, donnée aux experts par quelques juges, de comparer les prix d'entreprises pour **exiger du réparateur un alignement sur le moins disant ne repose non seulement sur aucun texte législatif ou réglementaire, mais contrevient aux fondements même de l'exercice plein des règles de libre concurrence** et ce faisant, aux fondements même du droit de la concurrence.

De même, il n'existe **aucun texte légal, ni norme ou référence** reconnue et acceptée de tous, notamment du réparateur comparé, **définissant une méthodologie de calcul objectif du coût moyen de zone** permettant ainsi à un expert de définir une moyenne.



Si l'expert pouvait comparer les prix d'un professionnel avec d'autres, il faudrait que ces derniers soient réellement proches géographiquement, mais également en termes de compétence, de technicité et d'équipement.



**La comparaison devrait alors même porter sur toutes les composantes de la réparation, et non simplement sur son prix :**

- qualité technique de la réparation (produits, peintures, PR, compétences et qualifications des personnels, équipements, etc.) ;
- délais ;
- accueil, conseil, accompagnement du client ;
- étendue des garanties et du SAV ;
- étendue des services annexes (VR, lavage, gardiennage, etc.). Etc.

Mais même en respectant strictement toutes ces conditions de vérification réelle quant à la proximité ou à la compétence/technicité identique, ce qui n'est souvent pas le cas dans la réalité, **il n'existe pas de définition juridique de la notion de « proximité » ou de « voisinage »** concernant les réparateurs, **s'agissant de surcroît d'entreprises non agréées** et libres de tout engagement contractuel avec un tiers et **sans zones commerciales ou de chalandises dédiées**, affectées ou réservées, en outre, on notera que même dans le cas de **garages agréés, aucune notion d'exclusivité territoriale** n'existe dans les conventions d'agrément, à l'image de celle existant dans les contrats de franchise.

En l'absence de référentiel technique objectif admis et reconnu de toutes les parties permettant une réelle comparaison technique et qualitative de réparations, et en l'absence de cadre contractuel ou légal quant à la définition de la proximité, comment un expert devrait ou pourrait définir seul et unilatéralement la zone de chalandise considérée comme pertinente pour pouvoir comparer les prix d'une entreprise ?

De plus, quelle valeur donner à cette moyenne ? **Une moyenne est, par essence, constituée de prix supérieurs et de prix inférieurs** à ladite moyenne. Votre prix n'a donc pas nécessairement à se trouver strictement aligné sur ladite moyenne voire en dessous, sauf à ce que l'expert commette un acte de **pure administration** des prix, ce qui est strictement **interdit**.

**Ainsi, les notions de « comparatif » comme de « voisinage » / « proximité » ou de « moyenne » ne reposent actuellement sur aucun socle, ni technique/objectif, ni légal.**

**MOBILIANS vous accompagne aussi sur ces sujets importants : information complète et courrier type. (voir annexe 7).**

Comme dit l'adage « Comparaison n'est pas raison ». C'est ainsi qu'en l'absence de **tout cahier des charges sur ce socle technique de comparaison**, de la part de l'expert, permettant au réparateur de s'assurer de l'objectivation de la comparaison





tarifaire (critères de construction du panel et de représentativité des entreprises, modalité de définition de la zone géographique réputée pertinente, liste et comparabilité des critères techniques, etc.) **les comparaisons sur votre seul tarif horaire ne sont pas suffisantes.**

Il est aussi utile de rappeler que **le tarif horaire n'a jamais suffi à lui seul à déterminer le coût de remise en état d'un véhicule**, la facture étant composée de nombreux autres éléments dont le prix des autres facteurs de production (dont PR ou IP), nombre d'heures de travaux, méthodologie, etc. Une comparaison de tarifs est dès lors non significative.

Si néanmoins l'expert persiste à vous comparer sans fournir une véritable méthodologie de comparaison notamment sur des paramètres techniques multi critères tentant juste d'imposer un prix extérieur à votre entreprise, cette dérive peut conduire, sous réserve de preuves bien évidemment, au constat d'une infraction en termes d'entrave à la libre concurrence (administration des prix) voire gestion de fait.

**Ainsi et en résumé, l'expert n'est fondé, à comparer vos tarifs à ceux d'autres réparateurs que s'il respecte les conditions retenues dans l'arrêt de la Cour de cassation et en communiquant de manière transparente et objective sa méthodologie et son outil précis de comparaison.** Ceux-ci doivent prendre notamment en compte un panel réellement significatif de réparateurs, mis en comparaison, comprenant des qualifications d'entreprises réellement « proches ou voisines, ... » et de « qualité » réellement « équivalente », panel sur lequel vous seriez idéalement d'accord. Enfin, il est rappelé que le mécanisme même pour calculer une moyenne implique que celle-ci puisse

évoluer par l'intégration de nouveaux tarifs. À défaut d'évolution tenant compte de nouveaux prix, cette moyenne devient alors un prix fixe.

D'une manière plus générale et en l'état actuel du droit et de la jurisprudence, MOBILIANS reste extrêmement vigilant sur la pratique des comparatifs par l'expert, dès lors que dénuée de tout socle technique et donc de tout fondement objectif. Il s'agira de s'opposer à toute dérive anti-concurrentielle visant, via ces pratiques en matière d'alignements tarifaires, à l'organisation d'une administration des prix et d'ententes, imposées de facto aux réparateurs.

**Vous pouvez agir en contentieux mais aussi et avant tenter de discuter avec l'expert, aidé des éléments du guide, et de vos interlocuteurs de MOBILIANS.**

Enfin l'ensemble de ces constats a amené MOBILIANS à porter plainte contre l'État Français au niveau Européen sur la base de l'arrêt de la Cour de cassation de février 2017, au motif de ce qui pourrait constituer une entrave caractérisée à la liberté d'entreprise.

L'administration des prix des entreprises de réparation par les experts, qu'un tel arrêt permet d'augurer, concourant à un alignement tarifaire et à une entente sur les prix, imposés aux réparateurs ont donc motivé une action forte de MOBILIANS : la plainte pour manquement aux règles du Traité de Rome, déposée devant la Commission européenne a été jugée recevable et est en cours d'instruction.

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

**Non**, pour les mêmes raisons que précédemment concernant la mission réglementaire de l'expert en automobile.

Aucun texte de loi ne fixe un pourcentage ou un plafond nominal de marge possible ou maximal autorisé sur un produit ou sur une prestation relevant du secteur concurrentiel marchand comme c'est le cas de la réparation automobile.

## ➤ La position de l'expert dans ma relation client

De la même façon, un expert ne peut interdire à un professionnel librement choisi par le propriétaire d'effectuer les travaux dès lors que la commande a été formalisée par un ordre de réparation.

Pour rappel, l'expert doit s'abstenir d'interférer dans la relation entre le réparateur et son client en émettant toute forme de jugement sur le réparateur ou ses préposés.

**Des jugements sont venus** confirmer que quand l'expert informe l'assureur et/ou le propriétaire de la contestation sur le coût des réparations, **celui-ci doit éviter de se livrer à une appréciation subjective d'un réparateur** ou de s'immiscer dans les relations entre le client et le garage.

### ➤ L'expert peut-il imposer seul une vétusté sur certains éléments comme par exemple sur les pneus ?

**Non**, de manière générale et universelle en l'absence de textes ou de document officiel listant les éléments. La vétusté sera ainsi limitée et réglée par les éventuelles **dispositions contractuelles**, notamment celles prévues au contrat de l'assuré et par les usages **professionnels**.

En effet, l'application de coefficients de vétusté, sur les pièces d'usure, renvoie à une notion juridique visant l'interdiction d'enrichissement sans cause en assurance, impliquant une remise en état du véhicule « tel qu'il était avant la survenance du sinistre ».

Les vétustés, prévues au contrat de l'assuré, définiront ainsi le niveau de prise en charge par l'assureur et l'expert ne peut ainsi imposer seul ces éléments impactant la facturation. Sur ce point, rien ne vous interdit également de donner votre avis en tant qu'homme (femme) de l'Art.

En outre, la jurisprudence rappelle de façon constante que lors d'un sinistre non responsable avec un tiers identifié et responsable, il n'y a pas d'enrichissement sans cause par le montage de pièces neuves. On parlera ici de droit à la **réparation intégrale**.



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. Ainsi et actuellement, c'est le contrat d'assurance qui opère.

A noter : **MOBILIANS serait favorable à impliquer davantage les réparateurs, comme « sachants » et hommes de l'Art dans la codétermination des éléments et pièces devant et pouvant se voir appliquer des vétustés ainsi que leurs coefficients.**

### ➤ Peut-on m'imposer une réduction du fait que je suis en autoréparation ?

**Non**, en l'absence de clause spécifique dans un contrat signé par le réparateur avec un des assureurs concernés à un titre ou à un autre par le dommage : la police « garage » qui couvre l'entreprise et les biens de l'entreprise, dont le véhicule concerné mis en autoréparation ; un autre accord commercial avec un assureur, tel un agrément qui prévoirait une clause sur des véhicules assurés par la même compagnie. Aucun texte ne vous empêche de travailler selon vos tarifs habituels.

En cas de sinistre responsable vous serez tenu aux strictes conditions que vous avez signées dans le cadre de votre contrat assurant ledit véhicule et il est important de bien lire l'ensemble des clauses de celui-ci avant tout engagement. Si rien de spécifique n'est prévu sur ce sujet vous êtes libre de réparer vous-même et de facturer à l'assureur.

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.

**Pourquoi 10 % ? Pourquoi pas 4 % ou 12 % ? D'où provient ce taux ? Comment est-il calculé ? Qui l'a calculé ? Quel texte permet de fixer ce taux de 10 % ?**

Il est parfois exigé par l'assureur et/ou l'expert une remise de 10 % pour autoréparation.

S'il est effectivement prévu une interdiction dans le code des assurances d'enrichissement sans cause, argument couramment opposé aux réparateurs, 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 les structures de prix, de charges et donc de rentabilité sont **hétérogènes** ? Ainsi, il faudrait opposer aux réparateurs des taux différents d'une entreprise à l'autre et, plus encore d'une réparation de véhicule à l'autre.

- empêcher un réparateur de facturer à son tarif habituel une réparation pour compte propre alors même que cela peut représenter une **simple compensation** au fait de ne pas réparer un **autre véhicule client facturable**, quant à lui ?

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. Ainsi et en valeur absolue, il pourrait même être envisagé la mise en **réparation chez un tiers à des tarifs de marché facturés** à l'assureur.

De plus, 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.

La Cour de cassation a ainsi 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** <sup>5</sup> ».

En dehors de ce cadre, il faudra vérifier les contrats en soulignant que rien ne vous oblige à signer un contrat d'assurance prévoyant cette clause d'abattement pour autoréparation.

### ➤ **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 norme ou certification de services qui le prévoirait, et pour laquelle le réparateur se serait engagé, **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 encore parfois que puisque certains professionnels ont un marbre, vous devriez en disposer. Ici encore, c'est une comparaison infondée tant juridiquement qu'économiquement.

Chaque professionnel demeure libre d'évaluer, en fonction de son entreprise (taille, localisation, nombre et valeur moyenne des chantiers réalisés, possibilités de locations ou de sous-traitance à proximité, etc.) s'il veut/peut ou pas investir dans

---

5. Ref. Cour de cassation 19/11/1975 n° 74-13018.

des équipements coûteux, comme les marbres, dans un contexte de baisse structurelle de la sinistralité lourde.

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, quelle que soit la modalité de la prestation (sous-traitance le cas échéant).



## 1.4 – LA SOUS-TRAITANCE

**Plus généralement, 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 le réparateur principal dans le cadre d'un OR, sans que son paiement soit conditionné à la délivrance du rapport ; en cas de travaux imprévus, il en informe son donneur d'ordre et lui demande un OR complémentaire pour faire valider par l'expert 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 le plus en amont possible leurs relations et à bien prévoir et formaliser les procédures qu'ils mettent en place et les responsabilités de chacun.

**Des contrats types de sous-traitance ont été rédigés par MOBILIANS, tant pour les prestations en sous-traitance ponctuelles que pour les prestations récurrentes.**

N'hésitez pas à formaliser ces relations, cet effort administratif supplémentaire effectué en amont est de nature à réduire les sources et risques de conflits ultérieurs. Les experts concernés doivent idéalement et naturellement être informés de la mise en place de cette procédure. *(voir annexe 8).*

## 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 doit rester et reste une expertise contradictoire** et les navettes de discussions doivent se faire entre le réparateur et l'expert jusqu'à ce qu'un accord soit trouvé ou que le dialogue technique et économique soit officiellement épuisé, faute d'accord..

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, votre tarif 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 vous souhaitez bien évidemment facturer cette prestation, que ce coût :

- n'est pas compris dans votre tarif horaire ;
- et que dans tous les cas :
  - vous connaissez mieux que lui, tiers à l'entreprise, la réalité et la composition de vos charges et tarifs ;
  - qu'il n'a pas à s'ingérer dans la définition de votre politique tarifaire. Cela vaut bien évidemment en dehors de tout accord commercial avec un assureur qui le missionnerait, prévoyant la gratuité de la prestation, clause pour laquelle MOBILIANS émet les réserves telles qu'indiquées au 1.6.



Si l'expert vous oppose que grâce à l'EAD vous gagnez du temps de production et avez moins de frais annexes du type mise à disposition de véhicules de remplacement ou / et une moindre immobilisation de l'atelier pour d'autres réparations, n'hésitez pas à lui rappeler **qu'au-delà de votre droit à répercuter des frais réels :**

- Gagnez en temps de réparation au profit de la clientèle, et ce faisant des assureurs est un **« Service Plus » que vous rendez aux clients et aux assureurs et que, dès lors, vous souhaitez, comme c'est le cas de très nombreuses entreprises commerciales, faire payer ;**
  - Sur les moindres frais de VR et la moindre immobilisation de l'atelier, **L'EAD opère essentiellement sur des réparations relativement légères et non complexes et lourdes, et donc sur des véhicules n'ayant pas vocation à rester longtemps dans l'atelier.** Ainsi, le gain invoqué pour votre entreprise n'est pas avéré dans un tel contexte concernant l'EAD.
- Il vous appartient, **si vous le souhaitez, de faire valoir ces éléments.**

En cas de désaccord persistant avec l'expert, les arguments sont ceux évoqués plus haut quant aux limites du rôle économique de l'expert.

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

## 1.6 – LES PRESTATIONS « OUBLIÉES »

Il a été convenu et intégré dans les chartes signées entre avec les représentants des experts que **toutes les prestations servies (tracées dans le débat contradictoire) donnent lieu à facturation si le professionnel automobile a choisi de répercuter celles-ci, moyennant le respect des règles de publicité des prix et que la faculté de l'expert d'évaluer le coût de sinistre ne saurait empiéter sur la liberté du réparateur de fixer ses prix.**

Ce n'est d'ailleurs que la reprise d'une obligation légale issue du code de commerce <sup>6</sup> régissant les relations 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, par exemple « *qu'on fait toujours comme ça* », ou encore « *que d'autres l'acceptent* », etc.

---

6. Article L.441-9 du code de commerce

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'affichage et de publicité des prix, elle peut être facturée si le professionnel a choisi de la répercuter. C'est notamment le cas de l'ERD, qui revêt quant à lui en plus, un caractère légal et obligatoire. **L'expert peut demander de vérifier l'existence de la prestation et ce contrôle porte sur la réalité et le contenu des prestations ainsi que sur la bonne application des tarifs annoncés par l'entreprise.**

**Pour rappel : s'agissant du VE, la recommandation des assureurs aux experts (annexée aux Chartes experts-Réparateurs) indique bien la possibilité de prise en compte des postes de coûts et leurs modalités :**

- 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.

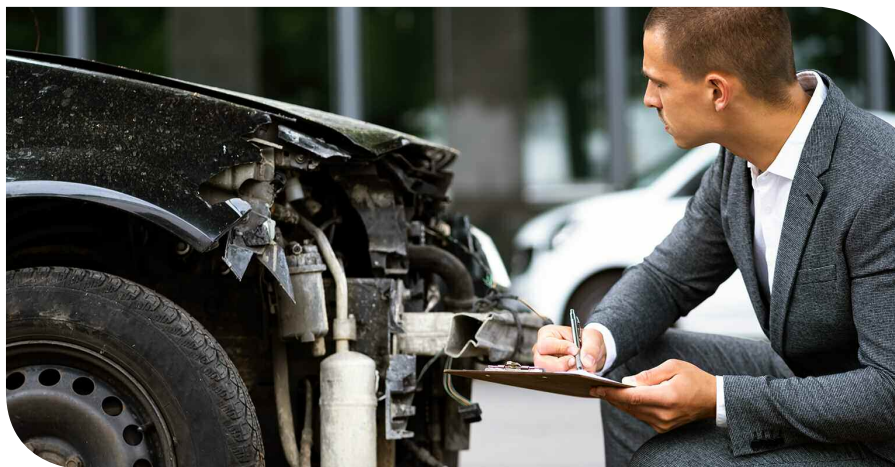
Il est donc recommandé d'avoir une commande écrite de l'expert pour les contrôles nécessitant des prestations particulières demandées dans le cadre d'un VE.

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

Aucun texte ne vient définir, d'une quelconque manière, la liste des postes de facturation. 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 généralement le temps passé avec l'expert directement, comme un temps normalement consacré à l'exécution de la réparation et donc du métier de réparateur. **C'est à vous seul qu'il incombe de définir si ces temps sont compris ou pas dans votre Tarif Horaire, s'ils doivent faire l'objet d'une ligne de facturation / ligne spécifique (ex : forfait) ou si vous ne facturez pas ces temps.** En cas de facturation, vous devrez ici encore faire la publicité de vos conditions.

Si des situations problématiques se présentent ou perdurent, le professionnel concerné peut demander, via MOBILIANS, une conciliation avec l'expert.



## 2 – EN CAS DE DÉSACCORD

### 2.1 – SIGNER EN DÉSACCORD

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

Pour cela, vous signez le procès-verbal, aussi nommé chiffrage initial, en indiquant expressément la mention « désaccord sur... » et vous détaillez ce qui ne vous convient pas ainsi que les motifs précis, exemples : temps de peinture à X heures - explications, revoilage - raisons, etc.

**« Qui n'écrit mot... consent ! »**

**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 express du propriétaire et avec votre accord si un OR avait été préalablement signé.

**Le cas échéant, si vous souhaitez facturer des premiers frais engagés (commandes de pièces livrées et non restituables, mise à disposition d'un VR, etc.) comme précédemment décrit, vous devrez avoir préalablement affiché ces modalités dans vos conditions générales de vente.**

**Attention !**

La case signature d'une tablette numérique peut être agrandie pour vous donner l'espace de marquer vos observations. N'hésitez pas à prendre également une photo de l'écran. Si ce n'est pas possible, ayez alors recours au document écrit et signé par les deux parties.

En outre, des champs de certains extranets d'experts permettent de verbaliser du texte notamment des désaccords qui sont archivables pendant une certaine durée. Dans tous les cas il vous est conseillé de faire ici une/des capture/s d'écran ou de prendre une/des photo/s et de les stocker ensuite sur votre site, pièces à annexer au dossier de sinistre.

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

## 2.2 –APRÈS LE DÉSACCORD

L'expert, s'il n'est pas décisionnaire (expert en **formation - stagiaire**), est obligé d'en référer à **son supérieur hiérarchique** qui devra alors prendre position et **revenir vers vous** avec des arguments concrets et factuels. Il n'est pas tenu pour autant d'accepter votre position mais doit au moins justifier davantage la sienne et reprendre le 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 pourrez toujours rappeler qu'il ne s'agit pas d'un refus de prestation dès lors que vous êtes en mesure de justifier d'un doute réel sur la sécurité, la qualité ou la faisabilité économique, tel qu'énoncé précédemment en soulignant également l'obligation de résultat qui est la vôtre et celle de personne d'autre, en cas de problème ;
- **vous acceptez finalement la position de l'expert et faites les travaux selon ses préconisations.** 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.

**Attention !**

Rappel important. En cas de difficulté et de litiges, même si les juges peuvent apprécier la bonne foi du réparateur s'il produit un tel document, ce choix peut être retenu mais en dernière option. L'appréciation dite souveraine des

**tribunaux peut conduire ceux-ci à ne pas tenir compte parfois de ces décharges. Cela est d'autant plus vrai si les réparations touchent à des organes dits « de sécurité » ou si le rendu « esthétique » risque de ne pas être optimal.**

Même si à l'heure actuelle aucune liste réglementaire ne formalise ces pièces ou organes dits de sécurité – on peut envisager ici des éléments touchant à la structure du véhicule (châssis, etc.) et les pièces ou ensembles connus comme tels par les réparateurs et les experts selon les usages de la profession.

**Si vous faites les travaux tels que vous les aviez prévus :**

- soit vous parvenez **à faire régler le différentiel** au client, éventuellement non pris en charge par l'assurance, et portez une mention claire sur l'O.R complémentaire signé ;
- soit vous décidez de **supporter en propre le coût** pour des raisons commerciales, relationnelles, etc.

En cas de difficultés persistantes (ex : désaccords systématiques, désaccords non motivés par l'expert, etc.) et si l'expert est ressortissant de l'a FFEA (ex ANEA) ou membre du BCA Expertise vous pouvez demander une **Conciliation** via MOBILIANS. Une fois toutes ces voies amiables épuisées, il ne restera que le recours en justice.

N'oubliez pas de respecter le plus possible le formalisme des échanges pour mieux préparer votre argumentaire, vous pouvez vous reporter aux chartes signées avec les experts.



### **Attention !**

**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, ainsi que votre responsabilité sur la réparation, prouvant au client votre intérêt commun à faire une réparation de qualité et de sécurité. Cela peut aussi inciter progressivement 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 réparation et en service 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 pourra toujours décider de revenir vers son assureur pour faire valoir ses droits à une réparation de qualité et de sécurité, issus de la pleine prime qu'il a réglé.

## 3 – LES IMPRÉVUS OU TRAVAUX COMPLÉMENTAIRES

### 3.1 – LES CHANGEMENTS « TECHNIQUES »

Des imprévus (nommés « évolutions » ou « travaux complémentaires » dans les chartes experts-réparateurs) non visibles avant démontage ou lors de l'expertise initiale, entraînent des travaux ne figurant pas sur le rapport signé. De nouveaux dommages peuvent donc être découverts même après examen par l'expert, suite au démontage.

**Attention, ce qui suit, en matière de « travaux complémentaires » vaut pour les dommages reliés au sinistre garanti ayant fait l'objet du missionnement de l'expert (imputabilité) et non à des dommages liés à d'autres sinistres.**

La mise en travaux valant souvent 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 pour leur réalisation dans l'objectif d'une prise en charge assurantielle. 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 et motivés (changement de méthode, temps, prix, coûts supplémentaires expliqués, 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 la FFEA (ex ANEA), **pour le BCA**, la réponse doit être donnée sous **un jour ouvrable et compatible avec le délai donné au client**. Le réparateur doit tout mettre en œuvre de façon tracée pour parvenir à un accord contradictoire.

**Si ces nouveaux travaux sont complexes et lourds, n'hésitez pas à demander à l'expert de repasser, un dialogue direct, une visite physique et un examen technique du véhicule et des nouveaux dommages découverts et travaux à faire, étant toujours préférables.**

**Prévoir également un OR complémentaire à faire signer par le client.**



### 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 des taux de l'entreprise** intervenue entre le chiffrage initial et l'émission de la facture finale (exemple le plus courant : chiffrage fin décembre et travaux réalisés après une revalorisation au 1<sup>er</sup> janvier). Dans ce cas, le réparateur, s'il a déjà connaissance d'une modification tarifaire applicable au 1<sup>er</sup> janvier, doit l'afficher comme telle (tarifs pour prestations réalisées à compter du 1<sup>er</sup> 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 MOBILIANs pour une appréciation au cas par cas ;
- **une modification tarifaire sur un facteur de production (ex. tarif de 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, LRAR, photo tablette, capture écran extranet...).

**Si l'automobiliste demande la réalisation des travaux complémentaires ou est d'accord sur ceux-ci, même en l'absence d'accord de l'expert, il faudra lui faire signer un avenant à l'OR ou un OR complémentaire.**



#### Attention !

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.

**Formalisez et complétez bien vos documents techniques** (devis, OR, décharges de responsabilité) et commerciaux (factures, CGV). MOBILIANS met à votre disposition l'ensemble des informations nécessaires.

## 4 – LES DÉLAIS DE RÉPONSE

| Étape de Procédure                  | BCA                                                                                                                 | FFEA                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Expertise initiale terrain          | Remise du chiffrage dans la demi-journée                                                                            | Dans la journée ou les 24h maximum                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| En cas de désaccord                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Info de l'expert obligatoire</li> <li>• Pas de délai de réponse</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Désaccord à notifier dans les 24h après rapport</li> <li>• Réponse dans les 24h</li> <li>• Silence vaut acceptation</li> </ul>                                                                                                                                    |
| EAD                                 | Rapport dans les 3 heures (selon heures d'ouvertures agences)                                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Envoi avant 18h si photos prises entre 8h et 11h30</li> <li>• Envoi pour 12h le lendemain si photos prises de 14h à 17h30</li> <li>• Réponse avant 18h si envoi entre 8h et 11h30</li> <li>• Réponse pour 12h le lendemain si envoi entre 14h et 17h30</li> </ul> |
| Évolutions, travaux complémentaires | Réponse sous un jour ouvrable et compatible avec le délai annoncé au client                                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Réponse sous 24h (relance comprise)</li> <li>• Silence vaut acceptation</li> </ul>                                                                                                                                                                                |
| 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, LRAR, etc.) un dossier technique le plus complet et exploitable possible. Les échanges par téléphone ou SMS peuvent contribuer à faire avancer un dossier mais doivent être confirmés par écrit pour avoir valeur de preuve en cas de difficulté ultérieure.



## 5 – LE PÉRIMETRE D'APPLICATION DE CES DROITS ET DE CES DEVOIRS DES PARTIES

### 5.1 – LES VÉHICULES ÉLECTRIQUES ET HYBRIDES

L'ensemble des exposés ci-dessus et à suivre sont valables quels que soient les types de véhicules. Ainsi, ce qui est indiqué **en droits et devoirs des réparateurs et des experts** pour une réparation de véhicule thermique est **également valable pour les nouvelles motorisations (véhicules hybrides et électriques)**. Si certaines dispositions existent en **plus** pour ces nouveaux parcs, portant notamment sur des enjeux de **protection des opérateurs** avec la mise en sécurité des véhicules (mise hors tension, process d'expertise et de réparation) **et l'habilitation** obligatoire des intervenants (réparateur, expert), le fond de l'ensemble des exposés est le même s'agissant de la relation technique et économique entre réparateurs et experts, notamment sur l'exigence d'exercice du contradictoire, les contours précis des prérogatives économiques des experts, l'intérêt de tracer les échanges et de respecter des délais de réaction/réponse...

Retrouvez plus d'informations en consultant sur le site **www.mobilians.fr** Métier Carrossiers, le guide des véhicules électriques de SRA (Sécurité et Réparation Automobiles - organisme technique et statistique des assureurs), co rédigé par MOBILIANS. (*voir annexe 9*).

### 5.2 – LES DÉBOSSSELEURS SANS PEINTURE

Si par rapport aux carrossiers-peintres, **certaines différences existent** dans le contenu du métier, avec notamment l'absence de problématique expertale, directe du moins, sur **les sujets liés aux travaux peinture** (ex : désaccord sur les raccords noyés) **ou** encore **dans l'organisation globale** de ce segment du marché (volumétrie, aléas climatiques, appels d'offre des assureurs, plateformes d'expertise, activité délocalisable, etc.) ici encore **le fond** de l'ensemble **des exposés** du guide **est le même** s'agissant de la relation technique et économique entre débosseleurs réparateurs et/ou dégrêleurs et experts. Les informations et recommandations du guide sont valables pour les débosseleurs. Une attention particulière sera apportée sur l'exposé concernant la sous-traitance.

Retrouvez encore plus d'informations utiles dans la plaquette réalisée par MOBILIANS « Le B.A. BA du Débosseleur ». (*voir annexe 10*).

A photograph of two men in a professional setting. The man on the left, with a beard and wearing a light blue button-down shirt, is smiling and looking at a document. The man on the right, also with a beard and wearing a bright blue work jacket, is holding the document and pointing at it with a pen. The background is slightly blurred, showing what appears to be an industrial or office environment.

# **PARTIE II : 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 au missionnement obligatoire d'un expert en automobile. **La loi du 11 décembre 1972** prévoit en effet, lors de la survenance d'un sinistre sur un véhicule, **la possibilité** pour une des parties concernées par le sinistre (le propriétaire du véhicule, le réparateur ou l'assureur) **de missionner un expert**.

**C'est fort de cette loi que MOBILIANS a réussi à bloquer le projet de l'Inspection Générale de l'Administration (IGA) visant à rendre obligatoire et systématique les expertises automobiles en cas d'estimatifs élevés de réparation.**

Cette même loi fondatrice et son décret d'application prévoient également **l'obligation d'indépendance de l'expertise vis-à-vis des activités notamment de réparation automobile et d'assurance.**

Par contre, une fois enclenchée une expertise, dans le cadre d'une procédure réglementaire ou à la demande d'un propriétaire de véhicule, ou de son assureur, si ce dernier l'a subrogé dans ce droit, comme c'est très majoritairement le cas actuellement, 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.

Ce sont ces textes qui régissent la profession d'expert, leurs droits et leurs devoirs. De plus, des règles déontologiques professionnelles et des chartes de bonnes pratiques signées avec les réparateurs, au premier rang desquels figure MOBILIANS, précisent leurs relations aux tiers, dont celles avec les réparateurs.

Suite à un dommage collision, le recours quasi systématique à un expert est un usage courant, issu notamment des pratiques de l'assurance en France, et en particulier du fait que l'assurance automobile est, elle, obligatoire au moins sur le volet de la 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 d'un tiers, notamment de certains experts indépendants, un recours direct auprès de la compagnie du tiers identifié responsable de l'accident et des dommages causés sur son véhicule. (cf. *supra*).

## LE SEUIL D'EXPERTISE RELEVÉ À 850 € HT

Ce seuil correspond au seuil de dommages (hors taxes) au-dessus duquel une expertise est systématiquement enclenchée par un assureur pour engager un recours entre assureurs. Etabli jusqu'à 2021 à 650 € HT, il est fixé en 2022 à 850 € HT avec la fin de la tolérance de dépassement de + ou - 10% de ce plancher.

Ainsi, selon ces accords quand des dommages matériels sont inférieurs à 850 €, l'expertise n'est plus considérée comme systématique. Cependant et dans la réalité, la portée de la majorité des assureurs en dommages matériels peuvent missionner et missionnent depuis longtemps des experts au premier euro.

# 1 – L'ORDRE DE RÉPARATION (OR) N'EST PAS OBLIGATOIRE... IL EST JUSTE INDISPENSABLE

L'OR 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 actuellement la seule garantie du réparateur d'avoir un débiteur identifié qui devra payer, en cas de problème d'indemnisation de la part de l'assurance (cas des fausses déclarations mises au jour après réalisation des travaux, automobiliste non ou partiellement couvert, assuré non à jour du règlement de sa prime, etc.).

## 2 – LE LIBRE CHOIX DU RÉPARATEUR

Résultat d'un long combat mené avec succès par MOBILIANS, l'article 63 de la loi dite « Loi Hamon <sup>7</sup> » a institué un nouvel article dans le code des assurances <sup>8</sup> qui instaure que :

*« 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. »*

---

7. Loi n° 2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation (JORF n° 0065 du 18/03/2014).  
8. L.211-5-1).

L'arrêté du 29 décembre 2014, qui prévoyait initialement que le rappel du libre choix de son réparateur devait être aussi effectué par les réparateurs eux-mêmes, ayant été annulé suite au recours, devant le Conseil d'État intenté avec succès par MOBILIANS, c'est le nouvel arrêté du 17 juin 2016 qui dispose que **l'assureur doit rappeler à son assuré sa « faculté de choisir le réparateur professionnel auquel il souhaite recourir lors de la déclaration du sinistre, par voie orale puis par un écrit, notamment un message interpersonnel dédié ».**



Constat amiable et stickers de MOBILIANS

**Vous êtes libre de choisir  
votre réparateur**

**AUCUNE ASSURANCE**

ne peut vous imposer un garage  
en cas d'accident ou de bris de glace  
Art. Loi n° 211-5-1 du 17/03/2014

Mais attention, le libre choix n'interdit pas les agréments et certains avantages que les assureurs peuvent dans leurs contrats consentir à leurs clients et qui sont alors insérés dans les conventions d'agrément : véhicule de prêt, service à domicile, etc.

**Ainsi si l'assureur ne peut pas obliger un assuré à aller vers un garage partenaire il peut par contre le lui recommander** tout en rappelant donc par écrit son libre choix lors de sa déclaration de sinistre.

Un garage non agréé pourra cependant, comme c'est déjà très souvent le cas, informer sa clientèle qu'il rend, le cas échéant, les mêmes services que les autres ou d'autres prestations.

En parallèle, MOBILIANS rappelle régulièrement aux Organisations de consommateurs que les non agréés peuvent offrir également toute une palette de services allant notamment du **véhicule de courtoisie à la dispense d'avance de règlement, via notamment la cession de créance** et qu'il convient toujours de se renseigner auprès de son réparateur de proximité, qu'il soit agréé ou pas. MOBILIANS alerte régulièrement **les Pouvoirs Publics** et les assureurs sur l'exigence de ne pas laisser croire que les entreprises non agréées ne fourniraient pas de services étendus aux clients ainsi que de l'absolue nécessité de faire cesser les **discriminations de traitement des assurés** notamment sur **le règlement de la franchise**, selon qu'ils exercent ou pas leur libre choix.

Plus spécifiquement s'agissant de la franchise, rien n'interdit à un non agréé d'offrir sa valeur en avoir ultérieur, par exemple. Proposer des offres et des services analogues ou pas, aux offres des professionnels agréés relève des choix de chaque réparateur en matière de politique commerciale et il convient alors juste aussi de le faire savoir.

## 3 – LA CESSION DE CRÉANCE

La cession de créance est un puissant levier permettant aux professionnels de la carrosserie non agréés par les assureurs auto, mais aussi à tous les professionnels non agréés, exerçant des activités couvertes par des assurances, comme le DSP, le vitrage, la mécanique sous garantie, etc... de dispenser leur clientèle de l'avance du règlement des travaux sur leur véhicule.

Après la mise à disposition d'un webformulaire à saisie automatisée, MOBILIANS est allé encore plus loin avec la mise en place de CréanceAuto, son outil de cession de créance, toujours sécurisé juridiquement, totalement digitalisé, incluant toutes les activités, tous les assureurs et tous les formulaires nécessaires à la gestion des réparations hors agrément.

Cet outil facile d'utilisation vient compléter les autres actions réussies de MOBILIANS notamment celle menée dans le cadre de la réforme du code civil en 2016, qui a permis de ne **plus obliger les réparateurs à faire signifier par voie d'huissier une cession de créance, une simple notification par LRAR étant désormais suffisante pour la rendre opposable au débiteur.**

CréanceAuto vient aussi compléter un autre combat gagné par MOBILIANS, en décembre 2020, prohibant toute clause d'un contrat d'assurance automobile interdisant la cession de créance.

MOBILIANS continue d'agir et promeut CréanceAuto, outil de développement de la clientèle et de préservation du droit au" libre choix de son réparateur.

**CREANCE AUTO**

Une application développée par MOBILIANS Powered by ASCOM

**Réparez en toute liberté!**

**avec la cession de créance,**

- libérez vos clients de l'avance du règlement des réparations
- bénéficiez d'un paiement direct par l'assurance
- reprenez le contrôle de votre activité

Carrosserie Guemeter Pressin-Trignoux



N'hésitez pas à utiliser **le dispositif informatisé de MOBILIANS qui couvre l'ensemble des réparations sous garanties (carrosserie, peinture, vitrage, DSP, mécanique, etc), à transmettre idéalement par LRAR électronique** afin de compresser les délais de traitement des demandes, ainsi que les supports de suivi des dossiers en cas de non-réponse ou de refus (**modèle de relance, procédure en injonction de payer, ...**), dans la perspective de la prochaine mise à disposition d'une application informatique interfaçable avec les DMS.

Ce contexte de réparation ne doit en rien changer à la teneur de vos relations avec les experts et leurs modalités décrites dans ce guide.

Pour tout renseignement ou pour obtenir les modèles de convention et de notification, contactez votre antenne MOBILIANS locale.

## 4 – LE RECOURS DIRECT

Suite à un sinistre matériel automobile, le recours direct est la possibilité pour la victime non responsable de l'évènement d'obtenir l'indemnisation de ses préjudices en sollicitant directement l'assureur du responsable hors convention IRSA/IDA (mécanisme de règlements compensatoires inter-assureurs). **Le forfait IRSA, issu d'une convention signée entre une grande majorité d'assureurs** (Indemnisation directe de l'assuré et de recours entre sociétés d'assurance automobile), destiné à fluidifier l'indemnisation des dommages matériels, progresse de 1,67% au 1<sup>er</sup> janvier 2022 pour s'établir à **1 706 €**, si le montant des dommages est inférieur à 6 500 €, et au-delà il y a recours en fonction du montant réel des dommages.

Le responsable des dommages doit être identifié et assuré et il doit s'agir d'un accident sans dommages corporels.

Le recours direct repose donc sur le principe du droit d'action directe de la victime contre l'assureur du responsable conformément à l'article L. 124-3 du code des assurances. Dès lors, un automobiliste victime d'un sinistre non responsable (avec un autre automobiliste responsable identifié et assuré) peut obtenir l'indemnisation de ses préjudices par l'assureur du responsable en choisissant librement son expert et son réparateur.

### ■ Mode d'emploi

La victime, réputée non responsable d'un accident (non corporel) avec tiers identifié et reconnu responsable, ne déclare pas elle-même à son assureur les dommages ou l'accident. Elle missionne un expert pratiquant le recours direct et signe un ordre de

réparation au professionnel automobile de son choix afin de permettre à l'expert et au réparateur de remplir leur mission respective sur son véhicule.  
Après expertise terrain (pas d'EAD) la demande d'indemnisation est adressée par l'expert (le mandataire) à l'assureur du responsable des dommages.

## ■ Avantages

### 1/ pour le réparateur

- prise en charge des frais, parfois/souvent, refusés par les experts mandatés par les assureurs (exemple : frais de port, nettoyage du véhicule après travaux, etc.) ;
- prise en charge des frais de location du véhicule mis à disposition du client par le réparateur ou par une société de location ;
- libre choix de l'expert permettant une méthodologie de remise en état sans pression visant à minorer le coût des travaux (« *maitrise du coût de sinistre* ») ;
- tarification du réparateur à ses prix publics ;
- bénéfice du droit de son client au libre choix

### 2/ pour le client

- absence totale d'application de vétustés sur les pièces utilisées ;
- libre choix du réparateur et de l'expert ;
- absence de coût à supporter pour la victime qui règle l'expert et le réparateur après avoir obtenu l'indemnisation de la part de l'assureur du responsable.

Cet outil peut par ailleurs être couplé à une cession de créance.

## ■ En résumé

### Le recours direct peut s'appliquer :

- pour tous les sinistres matériels impliquant un tiers identifié, responsable et assuré ;
- pour tous les cas où les responsabilités sont parfaitement établies entre les parties et par ailleurs entières (responsable / non responsable).

### Le recours direct ne s'applique pas :

- pour les sinistres ayant causé des dommages corporels même légers ;
- pour les cas ne permettant pas d'identifier clairement l'absence totale de responsabilité du client ;
- lorsque la partie adverse (le responsable) n'est pas assurée.

En mode générique, un délai de 15 à 20 jours suffit pour recevoir le règlement.  
Dans certains cas, les réponses des assureurs tardent ou ne parviennent pas et une procédure judiciaire est alors hélas nécessaire. Même si l'idéal pour tous, réparateurs experts et assureurs, sera toujours d'éviter les contentieux, quand ceux-ci





surviennent, moyennant le respect de la bonne procédure pour laquelle MOBILIANS a réalisé des informations, **l'écrasante majorité des décisions de justice intervenues sur des dossiers en souffrance étaient favorables aux experts effectuant le recours direct ou aux réparateurs, dans le cadre de cessions de créance couplées**, qui se faisaient pleinement remboursés de leurs frais en plus de l'indemnisation du préjudice.

Ainsi, bien cadrée, cette procédure issue du Code civil fonctionne et la détermination de certains automobilistes, experts et réparateurs à y recourir, dès lors que le process est bien structuré, sera, à l'instar de la cession de créance, gage de son développement et ce faisant, d'une plus grande liberté d'action tant des assurés que des réparateurs et des experts.

## 5 – LA RÉPARATION INTÉGRALE DU PRÉJUDICE

**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 dudit véhicule (c'est-à-dire le prix auquel on pourrait le vendre) 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 elle-même ou par son personnel...



## 6 – FOCUS NOUVELLE CHARTE MOBILIANS – BCA EXPERTISE

**MOBILIANS et BCA Expertise ont signé le 26 janvier 2021, au sein des locaux de MOBILIANS, une nouvelle charte professionnelle, en présence de la Délégation à la Sécurité Routière (DSR).**

Cette nouvelle charte fait suite à de précédentes éditions signées en juin 2008, mars 2010 et novembre 2013, qu'il convenait de mettre à jour au regard des **nombreuses mutations technologiques, sociétales et réglementaires** intervenues depuis mais aussi afin de mieux appréhender le nouveau contexte lié à la crise sanitaire et économique. En effet, celle-ci exigeait de nos instances de prévoir de nouveaux mécanismes visant à **mieux réguler les relations entre les experts et les réparateurs**

**dans le cadre de la survenance d'une crise majeure, telle celle liée à la crise du COVID 19. Agir plutôt que subir** tel était le premier objectif poursuivi par ce travail réalisé en 2020, qui a trouvé le 26 janvier 2021 son point d'aboutissement.

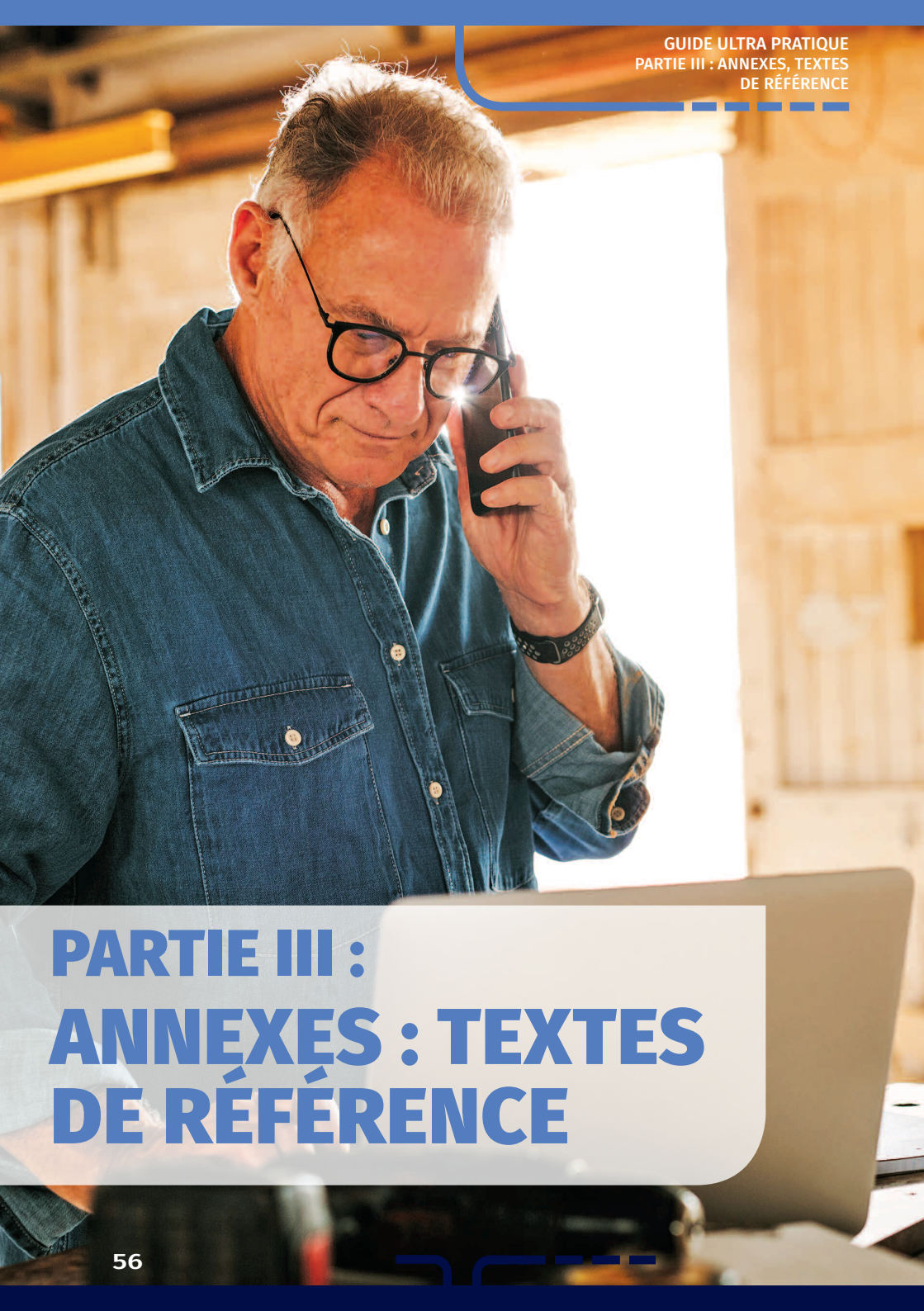
L'objet de cette charte reste donc identique aux précédentes soit celui de toujours **privilégier la concertation à l'affrontement** entre experts et réparateurs, **en réduisant à la source**, chaque fois que possible, **la survenance des litiges entre les parties**, et, ce faisant **réduire** au maximum les procédures contentieuses souvent longues, complexes et onéreuses pour tous les opérateurs.

Cette exigence d'organiser conjointement la gestion des crises, fut mise à profit pour actualiser plus largement les anciens accords professionnels permettant d'intégrer de nouvelles clauses et d'améliorer des clauses déjà existantes. Eu égard aux nombreuses mutations techniques, réglementaires et procédurales que connaissent les secteurs de la réparation et de l'expertise, la charte continuera d'être **évolutive** et une **clause de revoyure annuelle** est d'ores et déjà inscrite entre le BCA et MOBILIANS.

### Les grandes orientations de la charte :

- Renforcer les règles sur l'expertise **contradictoire** ;
- Intégrer les activités de **dégrèlage et de débosselage** sans peinture dans un contexte de désordre climatique croissant ;
- Optimiser le processus d'**expertise à distance** pour davantage de fluidité au bénéfice de l'expert et du réparateur ;
- Intégrer les dernières **évolutions technologiques** (digitalisation de la gestion de sinistre, véhicules électriques et hybrides, IA, ADAS, etc.) ;
- Faire évoluer le relationnel dans le cadre des procédures sur les **Véhicules Endommagés (futur VRC)** ;
- Redéfinir les principes de fluidification des échanges techniques et économiques entre les parties (gestion courante des dossiers : **délais de réponses** normés, **traçabilité** des échanges, ...) ;
- Introduire un processus de gestion des **pertes totales** ;
- Intégrer les modalités opérationnelles de **gestion de crise** (ex. : Crise Covid19) ;
- Formaliser et simplifier les procédures de **résolution amiable des litiges (conciliateurs, formulaires, lettres type, etc.)**.

En parallèle et dans le même objectif d'amélioration des relations experts-réparateurs, un travail est en cours avec le BCA visant notamment à **faire évoluer un certain nombre de fonctionnalités de l'extranet BCA**, portail « Réparateurs » : nouveaux champs de saisie, commentaires additionnels et traçabilité des éventuels désaccords, accroissement du nombre de dépose photos en EAD, accès et conservation des dossiers de sinistres, etc.).

A photograph of a middle-aged man with grey hair and black-rimmed glasses, wearing a blue denim button-down shirt. He is holding a black smartphone to his ear with his right hand and looking down at a laptop screen in the foreground. The background is a warm, out-of-focus interior space with wooden elements. A semi-transparent white box with rounded corners is overlaid on the bottom left of the image, containing the section title in blue text.

## **PARTIE III : ANNEXES : TEXTES DE RÉFÉRENCE**

# ANNEXE 1

## POSITION 2015 DES FABRICANTS DE PEINTURES SUR LES RACCORDS NOYÉS & INFORMATIONS MOBILIANS



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 2

### LES TEMPS RECONNUS PAR LA DGCCRF SUITE AUX DEMANDES DE MOBILIANS

#### **Extrait du 1<sup>er</sup> 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 spécialement à ne pas introduire, directement ou indirectement, un troisième mode de calcul en créant un nouveau barème temps initié par votre syndicat professionnel.*

#### **Extrait 2<sup>ème</sup> courrier du 6 mars 2013 confirmant le 1<sup>er</sup>.**

*... Concernant le calcul du temps du barème ou réel  
Les garagistes disposent de toute liberté pour utiliser le barème de temps établi par les constructeurs ou bien choisir de tarifer au temps réellement passé à la réparation.*

## ANNEXE 3

### RÉSUMÉ DE LA LOI ET DU DÉCRET PIEC

L'article L224-67 du code de la consommation, créée par la loi relative à la Transition énergétique est entrée en vigueur le 1er janvier 2017. Elle dispose que : « *tout professionnel qui commercialise des prestations d'entretien ou de réparation de véhicules automobiles permet aux consommateurs d'opter pour l'utilisation, pour certaines catégories de pièces de rechange, de pièces issues de l'économie circulaire à la place de pièces neuves* ».

Une Pièce Issue de l'Économie Circulaire (PIEC) définie par le décret 2016-703 du 30 mai 2016 provient d'un centre de véhicule hors d'usage (VHU) agréé par l'État ou est remise en état selon les préconisations de son fabricant sous la mention « échange standard ».

La liste précisée à l'article R.224.25 du code de la consommation ci-après rappelée, en détermine la nature :

- 1) Les pièces de carrosserie amovibles ;
- 2) Les pièces de garnissage intérieur et de la sellerie ;
- 3) Les vitrages non collés ;
- 4) Les pièces optiques ;
- 5) Les pièces mécaniques ou électroniques, à l'exception de celles faisant partie :
  - a) des trains roulants ;
  - b) des éléments de direction ;
  - c) des organes de freinage ;
  - d) des éléments de liaison au sol qui sont assemblés, soumis à une usure mécanique et non démontables.

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2017, tout professionnel qui commercialise des prestations d'entretien ou de réparation de voitures particulières et de camionnettes définies à l'article R. 311-1 du Code de la route **permet au consommateur d'opter pour l'utilisation de pièces de rechange issues de l'économie circulaire à la place de pièces neuves** dans les conditions prévues aux articles R. 224-22 à R. 224-25 du code de la consommation. Le réparateur est en outre tenu d'afficher cette obligation d'information et de proposition de recours à la PIEC.

Le législateur a fait peser cette obligation à la charge du seul réparateur automobile sanctionné le cas échéant par une amende administrative. L'expert automobile ne peut s'immiscer directement ou indirectement dans l'exécution de cette obligation ni au moment de l'expertise et de la signature de l'ordre de réparation, ni au cours des réparations.

Dans certains cas, il peut être opportun d'utiliser des PIEC. Ce choix appartient au seul propriétaire après en avoir débattu avec le réparateur. En toute hypothèse, **l'utilisation de la PIEC pour réparer un véhicule endommagé après un sinistre automobile est subordonnée à l'accord du propriétaire. Il sera tracé en conformité avec la réglementation en vigueur.**

En application de l'article R 121-27 du Code de la route, **il appartient au seul réparateur de refuser le recours à de la PIEC dans le cadre de sa réparation lorsque :**

- le véhicule fait l'objet de prestations d'entretien ou de réparation réalisées à titre gratuit, ou sous garanties contractuelles, ou dans le cadre d'actions de rappel conformément aux dispositions de l'article R. 321-14-1 du Code de la route ;
- **les pièces issues de l'économie circulaire ne sont pas disponibles dans un délai compatible avec le délai d'immobilisation du véhicule qui est mentionné sur le document contractuel signé entre le professionnel et son client** relatif à la nature des prestations d'entretien ou de réparation à réaliser ;
- **le professionnel** mentionné à l'article R. 121-26 **estime que les pièces de rechange automobiles issues de l'économie circulaire sont susceptibles de présenter un risque important pour l'environnement, la santé publique ou la sécurité routière.**



## ANNEXE 4

### 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 5

## RÉGLEMENTATION DU W GARAGE



### Arrêté du 9 février 2009 relatif aux modalités d'immatriculation des véhicules

NOR: DEVS0824995A  
Version consolidée au 10 février 2016

#### Article 9

Modifié par Arrêté du 22 décembre 2009 - art. 2

##### Le certificat W garage.

I. - Les véhicules utilisés par les professionnels du commerce de l'automobile à des fins professionnelles circulent, à titre provisoire, sous couvert d'un certificat d'immatriculation W garage, dans les cas suivants :

a) Pour les véhicules neufs : les prototypes en cours d'étude ou d'essai technique, les véhicules dont la déclaration de mise en circulation n'est pas encore possible dans les cas suivants :

- essais techniques et mises au point dès l'achèvement de la construction ;
- déplacements dans un lieu où le véhicule doit être complété ou adapté ;
- déplacement pour présentation à un acheteur potentiel d'un véhicule non affecté à la démonstration ;
- déplacement pour présentation aux acquéreurs éventuels ou à leurs représentants des véhicules de démonstration de PTAC > 3,5 tonnes ;

- présentation à la presse ;

- prêt pour essais, par les constructeurs ou leurs filiales et les importateurs, de véhicules à des directeurs de journaux ou journalistes spécialisés des questions automobiles et à toute personne dont la profession le justifie.

b) Pour les véhicules d'occasion : les véhicules déjà immatriculés dont la mise en circulation a strictement pour objet :

- les essais techniques avant ou après réparation ou modification ;
- les essais techniques après réparation d'un véhicule endommagé afin de vérifier, sous le contrôle et la conduite du garagiste, que le véhicule peut circuler dans des conditions normales de sécurité ;
- le transport entre un atelier de réparation et un atelier spécialisé ou un centre de contrôle technique ;
- la vente du véhicule recouvrant la présentation à un acheteur potentiel, l'acheminement du véhicule à un lieu d'exposition à la clientèle ou à l'adresse de l'acquéreur ;

- le remorquage entre le lieu de l'accident et un atelier de réparation de véhicules endommagés dans un accident de la circulation et dont la plaque arrière n'existe plus ou n'est plus lisible ;

- véhicules démunis de certificat d'immatriculation lorsqu'il s'agit des opérations visées aux cas b ci-dessus ;

- déplacement pour présentation aux acquéreurs éventuels ou à leurs représentants de véhicules de plus de 3,5 tonnes affectés à la démonstration.

c) Les véhicules utilisés par les coopératives agricoles et les établissements d'enseignement assurant la formation des mécaniciens réparateurs d'automobiles sur justification de leurs besoins.

II. - La demande de certificat W garage est effectuée auprès du préfet d'un département, par le professionnel, à l'aide de l'imprimé CERFA de demande de délivrance du certificat W garage référencé en annexe 14 et sur présentation d'un extrait du registre du commerce et des sociétés ou du répertoire des métiers et d'une justification fiscale de son activité professionnelle liée à la construction, à l'importation, au transport ou au convoyage, à la réparation ou au commerce de véhicules automobiles ou remorqués.

La demande effectuée dans le cadre du cas I-c se fait sur présentation des statuts ou toute autre pièce justificative de l'existence légale de ces coopératives agricoles ou de ces établissements d'enseignement faisant apparaître le nom du responsable et l'adresse de l'organisme ainsi que la preuve qu'ils ont été déclarés auprès d'une préfecture ou sous-préfecture ou reconnus par une administration, une juridiction ou un organisme professionnel.

III. - Le certificat W garage est valable pour l'année civile et comporte la date de fin de validité de l'immatriculation provisoire. Le certificat ainsi délivré porte le millésime de l'année de sa délivrance et est adressé au professionnel ayant effectué la demande. Il peut être renouvelé pour la même durée, auprès du préfet d'un département, à l'aide de l'imprimé CERFA de demande de délivrance du certificat W garage référencé en annexe 14 du présent arrêté et sur présentation du certificat W garage précédent. Les demandes peuvent être introduites, pour l'année suivante, à partir du 1er novembre jusqu'au 31 décembre de l'année en cours.

Le professionnel conserve son ancien certificat jusqu'au 31 décembre de l'année en cours.

Il restitue le certificat W garage au préfet d'un département à partir du 1er janvier de l'année suivante, qu'il ait effectué ou non une demande de renouvellement de son certificat.

IV. - Dans le cas où le numéro W garage est employé pour un véhicule automobile ou remorqué déjà immatriculé, ce numéro doit seul être utilisé.

V. - Les conditions de circulation des véhicules sous couvert d'une immatriculation W garage sont prévues en annexe 9 du présent arrêté.

VI. - Des autorisations exceptionnelles peuvent être accordées par décision du ministre chargé des transports, après avis du ministre de l'intérieur, pour l'emploi de numéros W garage n'entrant pas dans le cadre défini au présent article.

##### NOTA :

L'arrêté du 23 mars 2009 art. 1.1. - Les dispositions du décret du 9 février 2009 susvisé et de l'arrêté du 9 février 2009 susvisé relatif aux modalités d'immatriculation des véhicules entrent en vigueur le 15 avril 2009.

\*\*\*

Fait à Paris, le 9 février 2009.

Pour le ministre et par délégation :

La déléguée à la sécurité  
et à la circulation routières,

M. Merli

## ANNEXE 6A

### CHARTES SIGNÉES AVEC LES INSTANCES NATIONALES DE L'EXPERTISE (ANEA – BCA)



#### CHARTE PROFESSIONNELLE

#### BCA EXPERTISE / CNPA

##### PREAMBULE

BCA Expertise SAS, entreprise d'expertise en automobile et le CNPA (Conseil National des Professions de l'Automobile), organisation professionnelle représentative des entreprises des services de l'automobile, ont convenu d'actualiser leurs relations de manière à faciliter les procédures d'expertise et de réparation pour fluidifier les processus, maintenir un bon niveau de relations professionnelles et assurer un service de qualité aux propriétaires de véhicules.

Pour cela, les experts en automobile de BCA Expertise et les réparateurs automobiles adhérents au CNPA s'engagent à privilégier la concertation, à appliquer la présente Charte et ses valeurs essentielles attachées au respect du contradictoire et à privilégier la recherche de résolution amiable des litiges.

Concernant les relations entre les experts en automobile de BCA Expertise et les réparateurs adhérents au CNPA, la présente Charte remplace entre les parties signataires, les accords professionnels du 15 novembre 2013.

Les signataires déclarent tout mettre en œuvre pour promouvoir le présent texte auprès de leurs salariés ou adhérents et en assurer le respect.

[Date] 1  
4. 5P

**BCA Expertise et le CNPA conviennent des dispositions suivantes :**

**DEFINITIONS**

**L'expert en automobile** de BCA Expertise nommé ci-après « **l'expert** », s'entend comme toute personne physique, expert diplômé ou expert en formation, intervenant dans le cadre d'une mission d'expertise pour les véhicules terrestres à moteur, les cycles et leurs dérivés. Les conditions dans lesquelles un expert de BCA Expertise exerce sa profession ne doivent pas porter atteinte à son indépendance et à son impartialité.

**Le réparateur automobile** adhérent du CNPA nommé ci-après « **le réparateur** », s'entend comme toute entité, quel que soit son statut juridique, immatriculée au Répertoire des Métiers (RM) ou au Registre du Commerce et des Sociétés (RCS), comprenant notamment les entreprises de réparation en carrosserie-peinture et en débosselage sans peinture, effectuant soit pour son compte soit au titre de donneur d'ordre, le cas échéant par le biais de sous-traitant, des réparations dans les règles de l'art des véhicules terrestres à moteur.

**ENGAGEMENT N°1 : L'EXPERTISE EN REPARATION**

**A. L'Expertise chez le réparateur (Terrain)**

L'expertise chez le réparateur respecte le principe du contradictoire. Elle se déroule devant le véhicule en présence du réparateur ou de son représentant technique habilité, pour les besoins d'une évaluation des dommages subis par un véhicule à moteur après un sinistre.

L'objectif premier de cette expertise est de déterminer contradictoirement entre l'expert et le réparateur, la méthode de réparation du véhicule dans les règles de l'art et notamment :

- o Les opérations ou forfaits nécessaires à la remise en état du véhicule, évolutives selon les avancées technologiques et de procédés (ex : raccord (s) des éléments adjacents, réparation et peinture d'un élément, d'optiques, réglage caméra, radar, etc...) ;
- o Les opérations ou forfaits techniques (géométrie des trains roulants, réparation des matériaux composites, pneumatiques, location de marbre, climatisation, réparation glaces de phares, essais des véhicules, décontamination, enlèvement et recyclage des déchets, frais de port réels, produits anticorrosion, fournitures diverses, etc...).

Le PV d'expertise contradictoire est mis à disposition du réparateur le jour même ou au plus tard dans les 24 heures.

Chaque examen du véhicule donne lieu à la signature entre l'expert et le réparateur d'un accord contradictoire tracé quel que soit le type de mission de l'expert (expertise collision simple, expertise à titre conservatoire, etc...).

L'accord contradictoire établi entre l'expert et le réparateur est réputé accepté par les deux parties jusqu'à la fin des travaux, sous réserve d'une remise en cause éventuelle par l'une ou l'autre des parties en vue de la réalisation d'un nouvel accord, auquel cas celle-ci interviendra avant la fin des travaux et devra être tracée et motivée par la partie demandeuse.

[Date]

2

Le réparateur doit notamment avertir l'expert de tous travaux complémentaires ou des déficiences nouvelles dont il a eu connaissance en lien avec le sinistre ou plus généralement avec la sécurité du véhicule.

En cas de remise en cause de l'accord contradictoire par l'une des parties, l'autre partie dispose d'un jour ouvré pour communiquer de façon tracée sa position et rechercher un nouvel accord contradictoire.

En cas de dépassement de ce délai, la réclamation est considérée acquise lorsqu'elle a été transmise par « l'Extranet BCA » (*Annexe I*). Hors Extranet BCA, le délai est porté à 48 heures.

S'agissant du débosselage sans peinture les délais de réponse, tant du débosseleur que de l'expert, pourront être ajustés sous réserve d'un accord tracé entre les deux parties.

## B. L'Expertise à Distance (EAD)

L'expertise à distance doit respecter le 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 le certificat d'immatriculation, 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.

Si nécessaire, l'expert demandera des photos complémentaires.

La position de l'expert est communiquée au réparateur dans la demi-journée 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.

### 1. Principe

Ce mode d'expertise consiste à réaliser l'expertise d'un véhicule sur la base de photographies numériques et de documents que le réparateur transmet à l'expert.

Il est essentiel que le réparateur et l'expert soient rapides et précis :

- Dès constitution du dossier EAD, le réparateur adresse ce dernier à l'expert.
- Dès réception du dossier EAD du réparateur, l'expert répond dans la demi-journée.
- En cas de désaccord de l'expert sur le devis proposé par le réparateur, l'expert prend contact avec lui pour finaliser le contradictoire dans le même délai.

L'ensemble des pièces transmises à l'expert doivent lui permettre d'identifier le véhicule, de détecter les dangers présentes (*art. L327-5 « VE » et R326-2 « information dangerosité » du Code de la route*), de se prononcer sur l'imputabilité des dommages et de chiffrer le coût de la réparation.

En cas de désaccord persistant à l'issue de la discussion contradictoire entre l'expert et le réparateur, l'une ou l'autre des parties pourra solliciter une expertise terrain. Dans ce cas, la demande devra être tracée.

[Date]

3





Pour lui permettre de mener à bien sa mission, le réparateur adresse à l'expert a minima les informations suivantes :

- Au minimum trois photos d'identification du véhicule :
  - Vue d'ensemble pour chaque dommage concernant le même sinistre et l'immatriculation
  - Compteur indiquant le kilométrage
- Numéro de série gravé à froid sur la carrosserie
- Une copie :
  - du certificat d'immatriculation, recto et verso
  - du constat amiable si disponible
- Une photo par pneumatique permettant de relever l'état et le taux d'usure (*roues avant braquées*)
- Une photo de tout élément apparent présentant une dangerosité
- Une description de la méthode de réparation :
  - Elle se traduit la plupart du temps par un devis contenant les éléments d'identification du véhicule (Immatriculation et VIN) et un chiffrage le plus précis possible des réparations à effectuer.
  - Un nombre de photos suffisant pour expliquer la méthode de réparation

Les dossiers EAD complets sont indispensables à la qualité des prestations délivrées conjointement par le réparateur et l'expert. En cas de dossier incomplet, l'expert demande de façon tracée les éléments manquants au réparateur.

## 2. Limites de l'expertise à Distance

Des facteurs techniques comme des raisons de sécurité motivent que, dans certains cas, le recours à l'EAD soit impossible. Il doit notamment en être ainsi :

- En cas de suivi des réparations en procédure VE (*art. L327-5 « VE » du Code de la route*), en revanche le déclenchement VE est possible
- En cas de difficulté d'imputation
- Suite à immersion, incendie ou dommages électriques
- Chaque fois que l'obligation de moyens de l'expert comme du réparateur est empêchée

L'expert et le réparateur se préviennent mutuellement si l'un ou l'autre estime que l'EAD n'est pas possible. Dans ce cas il convient de tracer et de motiver cette position. L'expert et le réparateur conviennent alors du jour de passage.

## C. L'Expertise Accompagnée (LEA)

L'Expertise Accompagnée est un processus qui permet à l'assuré de réaliser lui-même le dossier nécessaire à l'expertise.

Le propriétaire du véhicule adresse par le biais d'une application smartphone mise à sa disposition par BCA Expertise les photos du véhicule et les documents nécessaires à l'évaluation des dommages par l'expert et lui indique les coordonnées de son réparateur.

[Date]

4

*JP*



L'expert établit son évaluation en tenant compte des conditions de facturation du réparateur choisi par le propriétaire du véhicule (convention avec un assureur, Label BCA ou tarif public) et l'adresse au réparateur.

Dans cette hypothèse où l'expertise est réalisée sur la base des éléments communiqués par le seul propriétaire du véhicule ou de son représentant, elle ne revêt pas de caractère contradictoire.

Le réparateur peut échanger sur le chiffrage de l'expert, il prend contact avec ce dernier et lui communique si besoin des éléments complémentaires (photos, devis...) en vu d'aboutir à un accord contradictoire. Il appartient ensuite à l'expert de contacter le réparateur dans les 24 heures ouvrées. L'Expertise Accompagnée est assimilable à une EAD et à ce titre elle hérite des mêmes limites.

## D. Aide à l'expertise : L'Intelligence Artificielle (IA)

### 1. Principe

L'IA met en œuvre une capacité pour un système à interpréter des données, à tirer des enseignements de ces données et à utiliser ces apprentissages pour atteindre des objectifs et des tâches spécifiques grâce à une adaptation flexible destinée à la résolution de problèmes.

En matière d'expertise en automobile, l'IA interprète des photos numériques de véhicules prises par un opérateur, peut reconnaître les pièces apparentes endommagées, peut préjuger de l'état des pièces non apparentes et peut proposer une méthode et un devis des réparations avec un objectif de véridité des mesures par rapport à la réalité notamment des dommages et des enjeux de sécurité routière.

L'IA utilisée par l'expert est un outil d'aide à la décision et au chiffrage qui lui permet de mieux qualifier la nature et l'orientation de ses opérations d'expertise, y compris en ce qui concerne les dispositions réglementaires.

L'IA utilisé par l'expert ou le réparateur ne saurait empêcher l'envoi par l'autre partie de son propre chiffrage.

Dans tous les cas, l'utilisation de l'IA par l'expert ou par le réparateur ne peut se substituer au contradictoire entre les parties.

### 2. Limites

A l'occasion de l'expertise des dommages au véhicule, des facteurs techniques ou des raisons de sécurité imposent une intervention physique de l'expert, notamment :

- En cas de risque même mineur d'atteinte aux pièces de sécurité, ou en cas de mise en œuvre des procédures de suivi VE (art. L327-5 « VE » et R326-2 « information dangerosité » du Code de la route)
- En cas de difficulté d'imputation
- Suite à immersion, incendie ou dommages électriques
- Chaque fois que l'obligation de moyens de l'expert comme du réparateur est empêchée

## ENGAGEMENT N°2 : EXPERTISE EN CAS DE SOUS-TRAITANCE

Deux cas peuvent se présenter :

[Date]

5

*JP*

- a) **Un seul ordre de réparation a été signé par le propriétaire du véhicule avec un seul réparateur pour la totalité de la réparation** : une seule expertise contradictoire est réalisée entre le réparateur et l'expert. Le réparateur est maître-d'œuvre et 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 ou plusieurs sous-traitants sont discutés entre l'expert et le réparateur maître-d'œuvre, dans les conditions fixées à l'engagement 1 du présent Accord, quant à leurs étendues et conditions d'exécution (délais, tarification, etc.....)
- b) **Plusieurs ordres de réparation ont été signés par le propriétaire du véhicule avec plusieurs réparateurs** : c'est notamment le cas où un réparateur peut réparer le véhicule et un second réparateur l'équipement. Chacun des réparateurs est maître-d'œuvre et assume alors son obligation de résultat sur la réparation qui le concerne. Les expertises contradictoires sont réalisées entre l'expert et chacun des réparateurs maître-d'œuvre pour la réparation qui les concerne.

### ENGAGEMENT N°3 : EXPERTISE EN PERTE TOTALE

Un traitement en perte totale peut nécessiter le chiffrage de quatre éléments par l'expert :

- La valeur du véhicule avant sinistre (VRADE)
- Le montant de la réparation qui doit satisfaire aux règles de l'art, y compris en employant des Pièces Issues de l'Economie Circulaire (PIEC) ou des Pièces de Qualité Equivalente (PQE)
- La valeur du véhicule sinistré non réparé (valeur après sinistre)
- Les frais annexes : remorquage, frais de gardiennage éventuels, démontage partiel...

Deux cas sont à considérer en matière de perte totale :

**1) Le montant de la réparation est supérieur à la valeur du véhicule avant sinistre et le véhicule est dit « Véhicule Économiquement Irréparable » (VEI) :**

Dans le cas général, le dossier est traité en perte totale conformément aux dispositions du Code de la route (*art L 327-1 à L 327-3 du Code de la route*).

Il peut cependant arriver que le véhicule, dès lors qu'il est techniquement réparable, soit tout de même réparé. C'est notamment le cas lorsque le propriétaire du véhicule prend à sa charge le dépassement entre la VRADE et le coût de la réparation, ou que ce coût est pris en charge par l'assureur au titre de conditions particulières au contrat d'assurance.

**2) Le montant de la réparation est inférieur à la valeur du véhicule avant sinistre et le véhicule est dit RIV « Réparation Inférieure à la Valeur » :**

Dans ce cas, l'expert détermine la valeur du véhicule endommagé non réparé (valeur après sinistre).

En l'absence de dispositions particulières de l'assureur, si la différence entre la valeur du véhicule avant sinistre (VRADE) et la valeur du véhicule après sinistre à dire d'expert est inférieure au montant de la réparation, l'expert peut proposer au propriétaire du véhicule un traitement en Perte Totale en différence des valeurs.

Le propriétaire du véhicule a alors le choix entre réparer son véhicule ou s'en séparer.

Tout particulièrement dans ces cas où l'issue du dossier est incertaine, il est très important que la méthode de réparation soit définie contradictoirement entre l'expert et le réparateur, ou de son représentant technique habilité, dans les règles de l'art, y compris en employant des Pièces Issues de

[Date] 6

✓ JP

l'Economie Circulaire (PIEC) ou des Pièces de Qualité Equivalente (PQE) chaque fois que cela est techniquement et économiquement possible.

Dans tous les cas, dès le premier examen, l'expert informera le réparateur de l'issue présumée, réparation ou perte totale.

#### 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 (Extranet BCA, courriel, ...), 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 de 24 heures lorsqu'elle a été transmise par « l'Extranet BCA » (*Annexe J*). Hors Extranet BCA, le délai est porté à 48 heures.
- b) Le réparateur communique toute anomalie de retard de façon tracée (extranet BCA, courriel, ...) au Manager de l'Unité d'Expertise de BCA.

Selon les cas, l'expert :

- traite par expertise à distance,
- revoit le véhicule,
- 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.

#### ENGAGEMENT N°5 : VEHICULES RELEVANT D'UNE PROCEDURE VEHICULE ENDOMMAGE (VE)

(Art. L327-3 et L 327-5 du Code de la route)

Dans le cas d'un véhicule concerné par une procédure réglementaire VE (VGE ou VEI), l'expert informe, dès l'examen initial et sans délai le propriétaire et le réparateur :

- Dans le cas d'une procédure VGE, des critères de dangerosité qui déclenchent la procédure VE/VGE et des opérations estimées nécessaires pour sa remise en état.
- Dans le cas des deux procédures (VGE et VEI), l'expert et le réparateur conviennent :
  - o Des visites obligatoires :
    - Avant travaux afin d'établir le devis descriptif prévisionnel
    - Pendant travaux afin d'assurer le suivi de la réparation et contrôler la qualité des assemblages
    - Après travaux afin de vérifier et valider la conformité du véhicule

[Date]

7

*Signature*

Dans l'hypothèse concernée par l'une de ces procédures, l'expert :

- Établit contradictoirement avec le réparateur, après démontage, la méthodologie de la réparation y compris les contrôles, et interventions nécessaires dans l'hypothèse où le propriétaire décide de faire réparer son véhicule.
- Indique au réparateur et au propriétaire du véhicule la part des travaux restant éventuellement à la charge de ce dernier, en vue de la levée des mesures administratives (interdiction de circuler <sup>6/</sup>ou opposition au transfert du certificat d'immatriculation).

L'essai routier est réalisé par l'expert dans le cadre de sa mission sous l'immatriculation du véhicule, hors W Garage, moyennant le traçage de l'essai (Kilométrage départ/retour – horaire départ/retour).

Si le véhicule est jugé conforme à l'issue de la ou les visites « après travaux » et que l'expert dispose de la facture des réparations, celui-ci informe les autorités administratives pour la levée de l'interdiction de circulation sous 1 jour ouvré. Il met également à disposition du réparateur sur « l'Extranet BCA » si le réparateur en dispose, le « second rapport de conformité Procédure VE après réparation du véhicule ».

La traçabilité de ces opérations est disponible sur « l'Extranet BCA ».

Dans tous les cas, la décision de réparer ou non le véhicule appartient à son propriétaire dès lors que le véhicule est techniquement réparable.

Si la remise en état du véhicule nécessite un contrôle technique, l'expert ne peut pas imposer le centre de contrôle technique

#### **Frais connexes à la procédure VE**

L'expert et le réparateur se conforment aux instructions de la FFSA-GEMA du 13 janvier 2010 (*Annexe II*).

## **ENGAGEMENT N°6 : OPTIONS DE REPARATION**

### **1. Principe**

L'objectif premier de la démarche est de déterminer contradictoirement par l'expert et le réparateur, la méthode de réparation du véhicule dans les règles de l'art.

### **2. Privilégier la réparation plutôt que le remplacement**

L'expert et le réparateur privilégient la réparation des pièces plutôt que leur remplacement si cela est possible.

Ainsi chaque fois que cela est possible, cette démarche permet de conserver les pièces d'origine du véhicule en contribuant à la préservation de l'environnement et de valoriser le savoir-faire technique du réparateur.

Les limites reposent sur la faisabilité technique (respect des règles de l'art, exigence de sécurité) et économique (coût comparé entre le remplacement et la réparation de la pièce).

### **3. Pièces issues de l'économie circulaire (PIEC)**

La pièce issue de l'économie circulaire (PIEC) est une pièce prélevée sur un véhicule hors d'usage.

Dans le cadre du décret 2016-703 du 30 mai 2016, relatif à l'utilisation de pièces de rechange automobile issues de l'économie circulaire, communément intitulé décret PIEC, le réparateur est tenu, pour certaines réparations, de proposer au client des pièces issues de l'économie circulaire. Cette obligation est une

[Date] 8



obligation d'information du client, charge à ce dernier d'accepter ou de refuser la réparation avec des pièces d'occasion. En outre, cette obligation porte sur une liste définie de pièces et il existe par ailleurs un certain nombre de dérogations à cette obligation d'information (*Annexe III*).

Indépendamment du décret PIEC, lors de l'expertise contradictoire, l'expert et/ou le réparateur peuvent proposer la PIEC comme une solution de réparation dès lors que cela est techniquement et économiquement réalisable, en tenant compte, comme pour la pièce neuve, des délais de livraison compatibles avec l'engagement pris par le réparateur sur son OR.

L'utilisation des PIEC est subordonnée à l'accord du propriétaire du véhicule.

Le réparateur et l'expert s'assurent de la traçabilité, de la qualité de la PIEC et de son état. En cas d'impossibilité de s'en assurer, une pièce neuve (de qualité équivalente ou pièce constructeur) est privilégiée. A noter qu'en cas de procédure VE, l'expert, devra s'en assurer conjointement avec le réparateur.

Il n'est pas recommandé de préconiser de la PIEC pour un véhicule si cette pièce est une cause de perte de garantie constructeur.

Conjointement, lors de l'expertise, le réparateur et l'expert s'assurent de la disponibilité des PIEC sur le marché pour déterminer contradictoirement la méthodologie.

Dès que le réparateur a connaissance de la disponibilité des PIEC, il en informe de façon tracée l'expert en vue de démarrer les échanges contradictoires sur la méthodologie.

En aucun cas l'expert ne peut se substituer au réparateur pour lui imposer un fournisseur de PIEC. En revanche, l'expert à la demande du réparateur peut lui communiquer une liste de fournisseurs proposant les PIEC recherchées.

Le prix de chaque PIEC sera défini en prenant en compte les opérations complémentaires à sa mise en œuvre dans une approche économique globale.

Le procès-verbal contradictoire fera apparaître clairement les PIEC, de même sur le rapport et la facture des réparations.

#### 4. Pièce de Qualité équivalente (PQE)

On entend par pièces de qualité équivalente, les pièces qui possèdent les mêmes qualités techniques que celles commercialisées par les réseaux constructeurs.

Elles sont distribuées par des réseaux d'équipementiers, voire par le réseau constructeur lui-même et respectent le cahier des charges du constructeur.

Lorsque la pièce ne peut pas être réparée, et qu'il n'est pas possible de monter de la PIEC, l'expert et/ou le réparateur peuvent proposer de la PQE.

En aucun cas l'expert ne peut imposer un fournisseur de PQE au réparateur. En revanche, l'expert peut lui communiquer une liste de fournisseurs proposant les PQE recherchées.

Le propriétaire du véhicule est informé de l'utilisation de PQE pour la réparation de son véhicule.

Le procès-verbal contradictoire fera apparaître clairement les PQE, de même sur le rapport et la facture des réparations.

[Date] 9



### ENGAGEMENT N° 7 : VEHICULE HYBRIDE ET/OU ELECTRIQUE

Lors de la prise en charge d'un véhicule électrique ou hybride, il appartient au réparateur de déterminer aux vues des travaux à réaliser si le véhicule doit être mis en sécurité.

Lors de l'expertise d'un véhicule électrique ou hybride, il appartient à l'expert de déterminer si la consignation est nécessaire et de demander le cas échéant l'attestation de consignation.

Si elle est nécessaire, il y a lieu de suivre les étapes suivantes:

- 1- Délimiter avec le matériel approprié, la zone d'intervention
- 2- Mettre le véhicule hors tension
- 3- Réparer le véhicule
- 4- Remettre le véhicule sous tension
- 5- Ranger le matériel approprié

Le réparateur peut, comme le droit le lui permet, facturer sa prestation de consignation du véhicule.

(Cf. : Guide SRA véhicules électriques et hybrides, disponible au sein des organisations signataires)

### ENGAGEMENT N° 8 : LIBERTE DES PRIX

#### 1. En droit commun

Les prix étant libres, il appartient au réparateur de définir ses propres modes et niveaux de facturation, dans le respect de la réglementation en vigueur qui prévoit un affichage réglementaire.

Ce point est applicable à l'ensemble des postes de facturation.

La liberté de l'expert d'évaluer le coût d'un sinistre 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, avant la mise en travaux, un procès-verbal de désaccord détaillé. L'expert est alors dans l'obligation d'en informer en premier lieu le réparateur puis le propriétaire du véhicule (art. R326-4 du Code de la route).

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.

#### 2. En cas de convention du réparateur avec un assureur

En cas de convention du réparateur avec l'assureur du véhicule, l'expert applique les conditions négociées de l'assureur l'ayant missionné.

#### 3. En cas de Label BCA

En l'absence de convention du réparateur avec l'assureur du véhicule et de la présence d'un LABEL BCA, l'expert applique les conditions du Label BCA.

[Date] 10



#### ENGAGEMENT N° 9 : DELIVRANCE DE LA PRISE EN CHARGE

Après l'examen du véhicule, l'expert met à disposition du réparateur le document de prise en charge des travaux sur « l'Extranet BCA » s'il a été accordé par l'assureur.

Le document de prise en charge des travaux ne sera pas délivré, notamment :

- lorsque la réparation n'est pas directement prise en charge par l'assureur du fait de ses garanties, par exemple en cas d'expertise conservatoire,
- lorsque l'imputation des dommages n'est pas certaine,
- en cas de traitement du dossier en « Perte Totale »,
- en cas de désaccord entre l'expert et le réparateur.

L'information de prise en charge sera également indiquée sur le procès-verbal d'expertise.

#### ENGAGEMENT N° 10 : FLUIDIFICATION DE LA GESTION DES DOSSIERS

Afin de rendre le service attendu par le propriétaire du véhicule et plus largement par nos clients communs, la gestion des dossiers doit être la plus réduite possible, que ce soit en terme de durée d'échanges ou de coût, notamment pour les actions suivantes :

##### 1. Ordre de mission

- Partager l'ordre de mission sous 4 heures entre réparateur et expert.

##### 2. Prise de Rendez-vous ou demande d'expertise terrain

- Partager la date de rendez-vous sous 24 heures entre réparateur et expert.

##### 3. Expertise contradictoire

- Permettre une communication fluide, rapide et uniforme afin de s'assurer de la bonne compréhension des Informations.
- Echanger des documents ou des photos par un canal unique entre l'expert et le réparateur afin de garantir une bonne traçabilité et une réponse dans les délais énoncés dans les engagements ci-dessus.

##### 4. Début et fin des travaux

- Dès la prise de rendez-vous avec le propriétaire du véhicule, le réparateur communiquera la date de début de la réparation ainsi que la date de livraison notée sur l'ordre de réparation (OR)

##### 5. Compléments d'information

- Assurer une gestion rapide et tracée des demandes qui peuvent émaner de l'expert ou du réparateur.

##### 6. Procédure de suivi VE

- Le canal de communication doit garantir le respect des obligations de l'expert et du réparateur (information, conseils, délais, résultats, traçabilité, archivage).

##### 7. Procédure spécifique clients

- Partager les demandes spécifiques nécessaires pour une bonne compréhension réciproque.

[Date] 11





#### 8. Communication de la facture et du rapport d'expertise

- Le réparateur transmet la facture dès la fin des travaux hormis dans le cas d'une procédure VE où la facture est obligatoire avant la livraison du véhicule afin que l'expert puisse lever l'interdiction de circuler inscrite dans le SIV.
- Dès son dépôt, l'expert transmet une copie de son rapport d'expertise au réparateur.

La maîtrise des coûts de gestion passe par le choix du bon canal de communication entre l'expert et le réparateur.

Pour répondre à l'ensemble des critères cités ci-dessus, BCA Expertise met à disposition des réparateurs un portail Web nommé « Extranet BCA », dont les fonctionnalités ont été réalisées en concertation avec le CNPA.

Ce moyen de communication est privilégié, sauf préconisation spécifique de l'assureur.

L'accès est gratuit sur simple demande auprès du Manager local de BCA Expertise.

Les fonctionnalités de « l'Extranet BCA » sont détaillées en *annexe 1* de cet accord.

### ENGAGEMENT N°11 : GESTION DE CRISE

En cas de survenance d'une crise majeure ou d'un évènement exceptionnel de portée nationale important entraînant une désorganisation de nos professions, *le comité de pilotage CNPA – BCA Expertise* constitué des responsables nationaux des deux instances, mobilise tout moyen d'échanges en vue d'élaborer et de proposer aux réparateurs adhérents du CNPA et aux experts de BCA Expertise des mesures visant à la résolution des difficultés issues desdits évènements.

### ENGAGEMENT N°12 : REGLEMENT DES LITIGES

En cas de litige, BCA Expertise et le CNPA mettent en place la procédure décrite ci-dessous :

1. Tout litige entre un expert et un réparateur sera prioritairement examiné par le conciliateur local agissant pour le compte du CNPA et le Manager d'Unité d'Expertise BCA concerné, le cas échéant avec l'appui du Directeur Territorial de BCA et du Président régional du CNPA. Un PV de constatation sera formalisé à cette occasion (Procès verbal type et support de saisine en annexe)
2. Si les difficultés persistent, le conciliateur CNPA local ou le Manager d'Unité d'Expertise BCA concerné saisit son conciliateur national :

Ainsi dès lors qu'au moins une des deux parties au litige en fera la demande écrite, la « Commission Nationale de Recours » composée des conciliateurs nationaux de BCA Expertise et du CNPA examinera à son tour et ultimement les éléments du litige, à l'aide de tout document utile à sa bonne information, notamment le PV de constatation et le cas échéant demande d'audition des parties.

Une solution amiable sera alors recherchée entre les instances nationales et les parties en litige localement.

[Date] 12



#### **SUIVI ET PROMOTION DE LA CHARTE**

Un comité de suivi, composé de représentants du CNPA et de BCA Expertise se réunit chaque année afin de promouvoir et de suivre l'application de cet accord et procéder aux éventuelles modifications requises de cette Charte.

À Paris le 26 janvier 2021



**Pour BCA Expertise,**  
Le Président et Directeur Général  
Jean PREVOST



**Pour le CNPA,**  
Le Président de la Branche Carrosserie  
Yves LEVAILLANT

[Date]

13

## Annexe I



### L'Extranet BCA « Réparateur »

BCA Expertise met à disposition du réparateur un portail Web qui permet d'accéder aux missions le concernant.

En utilisant son ordinateur connecté au site <https://www.bca.fr/> le réparateur peut :

- Consulter en temps réel leurs dossiers.
- Connaître les jours de passage de l'Expert.
- Télécharger les informations utiles (*ordre de mission, règlement direct, conclusions techniques, rapport, documents VE...*).
- Transmettre des documents à l'Expert (*facture, devis, supplément de travaux, photos...*).
- Echanger via une messagerie en liaison avec l'agenda des Conseillers Clients
- Saisir une date de rendez-vous pour une demande d'expertise terrain

Ce portail est accessible du lundi au samedi de 7h à 20h.



#### Visualisation des informations suivantes :

- Caractéristiques du véhicule à expertiser (*marque, modèle, numéro VIN...*).
- Véhicule soumis ou non à la procédure VGE.
- Un indicateur sur la levée d'opposition VE, (*Affichage dynamique de la validation de la conformité sur GE*).
- Information sur la Prise En Charge (*Affichage dynamique de la position de la PEC*).
- La date et le lieu de la prochaine Expertise.
- Les coordonnées de l'USC BCA Expertise.
- Les données « mission »

#### Utilisation de filtres permettent d'accéder directement aux dossiers :

- **100 - Documents en cours** : Liste de tous les dossiers en cours chez le réparateur
- **4 - Visites à venir** : Liste des rendez-vous terrain à venir
- **01 - 10 - EAD (VE)** : Liste des EAD attribuées par l'Expert
- **02 - 10 - EAD (VE)** : Liste des véhicules concernés par la procédure VE
- **03 - 10 - EAD (VE)** : Liste des dossiers en attente de facture

[Date]

14

*JP*

**Accès aux documents suivants :**

- L'ordre de mission,
- L'EDA
- La prise en charge si validé par l'Expert (PEC)
- Les Conclusions Techniques
- Les photos prises par l'Expert
- Le rapport d'expertise
- La déclaration et la lettre de mission de suivi VE (CO 648)
- Le rapport de conformité VE (VE4, VE6, VE7)
- Tous les courriers à destination du réparateur
- Tous les documents importés par le réparateur

**Envoi des documents à l'expert avec possibilité de saisir un commentaire visible dans la tâche associée:**

- Complément de terrain et photos. (Evolution Méthodologie)
- Conseil technique.
- Contrôle de géométrie.
- Carte GPS.
- Facture de réparation, avec saisie obligatoire des éléments de la facture, renseignés directement sur la grille SF de GE.
- Dev's.

**Saisie d'un rendez-vous pour une demande d'expertise terrain :**

- Uniquement lors d'un jour de passage, aucun rendez-vous n'est possible pour le lendemain, après 17h la veille.
- Obligation d'indiquer un motif (Liste déroulante)

**Communication :**

- Saisie possible d'un message (Maxi 255 caractères)
- Le réparateur visualise la réponse dans son Extranet

## Annexe II



### 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.

[Date]

16

✓ 5P

## Annexe III

### RESUME DECRET PIEC

Le décret 2016-703 du 30 mai 2016, issu de la loi relative à la Transition énergétique (Art. L224-67 du Code de la consommation), dispose que : « tout professionnel qui commercialise des prestations d'entretien ou de réparation de véhicules automobiles permet aux consommateurs d'opter pour l'utilisation, pour certaines catégories de pièces de rechange, de pièces issues de l'économie circulaire à la place de pièces neuves ».

Entré en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2017, cette réglementation impose donc aux réparateurs de « permettre aux consommateurs d'opter pour des pièces issues de l'économie circulaire » lors des opérations d'entretien et réparation sur les véhicules légers et utilitaires »

\* Pièces de réemploi, ci-après "PIEC", ou pièces en échange standard. Une PIEC est une pièce provenant d'un centre de véhicule hors d'usage (VHU) agréé par l'Etat.

"Permettre au consommateur d'opter" signifie l'informer et lui proposer mais ne signifie pas poser ladite pièce ou réparer avec celle-ci. Il s'agit donc bien d'un devoir d'information sur le droit à réparer avec de telles pièces, charge au client d'accepter ou de refuser.

Une liste limitative des pièces concernées par cette législation ainsi que des mesures dérogatoires à cette obligation d'information, existent par ailleurs

Cette obligation de "permettre d'opter" concerne en effet les pièces suivantes :

- les pièces de carrosserie amovibles ;
- les pièces de garnissage intérieur et de la sellerie ;
- les vitrages non collés ;
- les pièces optiques ;
- les pièces mécaniques ou électroniques, à l'exception de celles faisant partie :

- a) des trains roulants ;
- b) des éléments de la direction ;
- c) des organes de freinage ;
- d) des éléments de liaison au sol qui sont assemblés, soumis à usure mécanique et non démontables.

Dans les faits cette liste n'est pas limitative : l'obligation d'information ne porte que sur ces pièces, mais rien n'empêche les réparateurs ou les experts d'en proposer d'autres quand cela est économiquement viable et techniquement faisable. Le client doit alors impérativement en être informé au préalable et donné son accord tracé.

En outre, les réparateurs ne sont pas tenus à cette obligation dans les cas suivants :

- prestations gratuites,
- véhicules sous garantie constructeur,
- opérations de rappel constructeur,
- pièce non disponible dans un délai compatible avec le délai d'immobilisation du véhicule,
- lorsque le réparateur estime que la PIEC est susceptible de présenter un risque pour l'environnement, la sécurité routière ou la santé publique

Le réparateur est enfin tenu d'afficher cette obligation d'information

[Date] 17

4. 5P

# ANNEXE 6B

## CHARTRE DE BONNES PRATIQUES EXPERTS EN AUTOMOBILE / RÉPARATEURS



### 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'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 : RPV<sup>(\*)</sup>, VE<sup>(\*)</sup> (VE<sup>(\*)</sup> et/ou VGE<sup>(\*)</sup>), l'Expert en automobile informe dans les meilleurs délais le propriétaire et le réparateur du déclenchement de cette procédure en précisant, si nécessaire, la VRAD<sup>(\*)</sup> 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 <sup>(\*)</sup>, 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).

<sup>(\*)</sup> **RPV**: 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 contrairement 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 I



### 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.

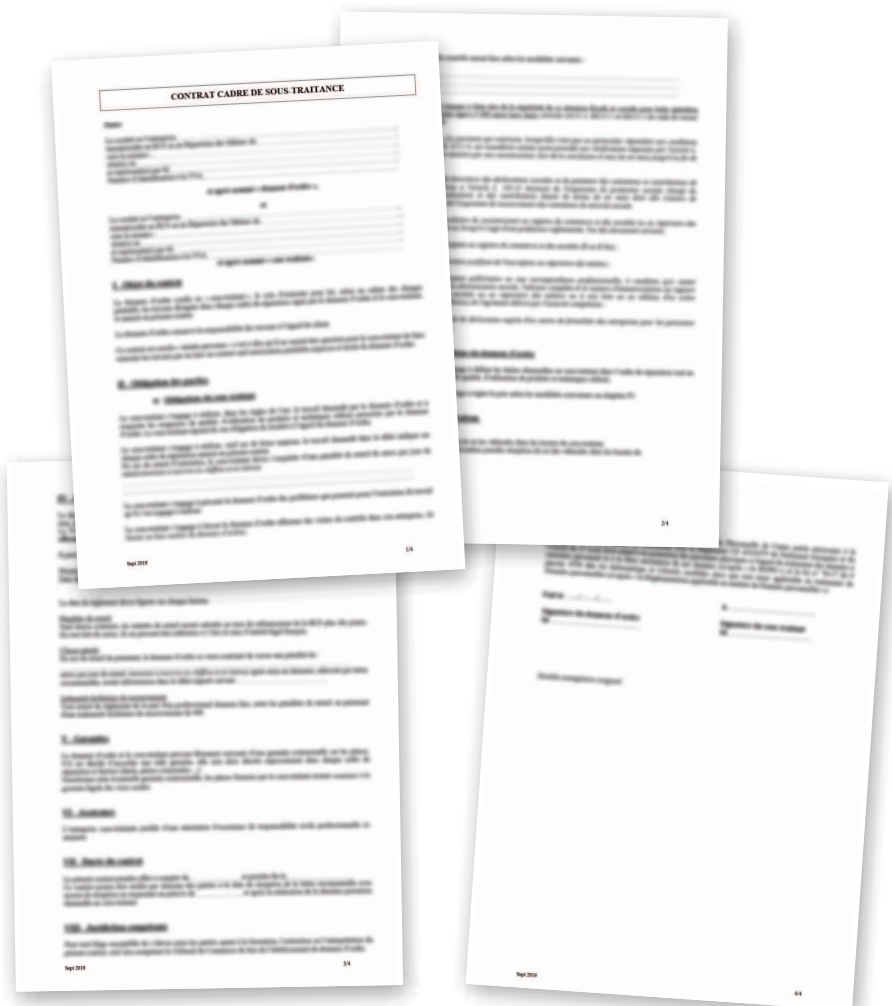
**Dans ce cas, et sous ces réserves, ces frais sont facturés directement à l'assureur et doivent figurer de manière spécifique sur la facture ou bordereau du carrossier.**

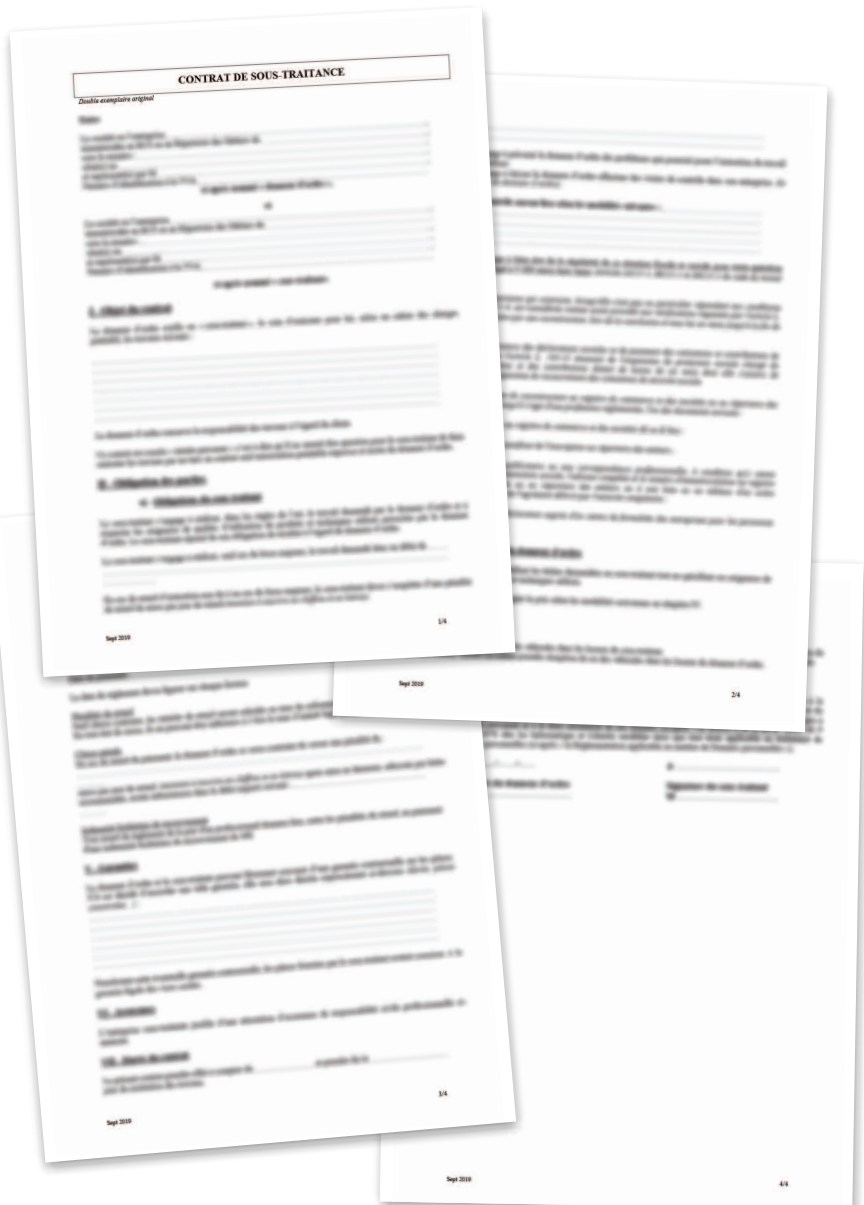




# ANNEXE 8

## CONTRATS DE SOUS-TRAITANCE (1 - RELATIONS RÉGULIÈRES ET RÉCURRENTES 2 - RELATIONS PONCTUELLES)

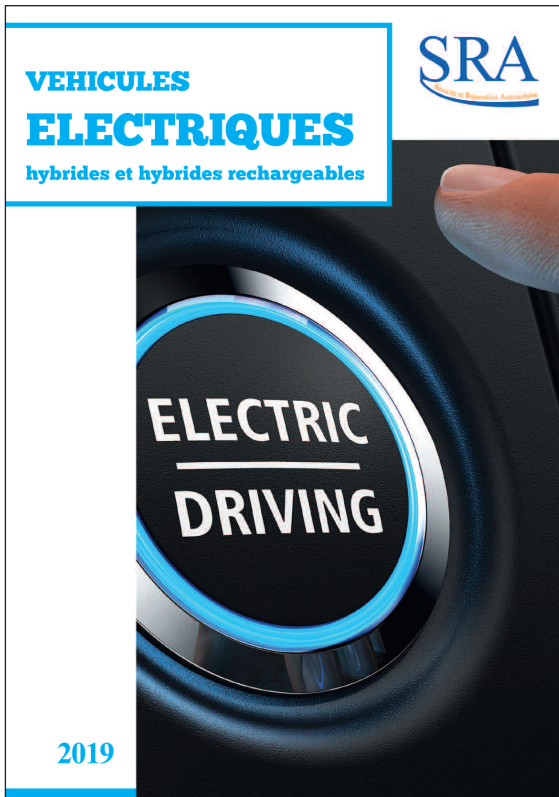




Sept 2018 2

## ANNEXE 9

### GUIDE D'INTERVENTION SUR LES VÉHICULES ÉLECTRIQUES



L'objectif de ce guide est de définir les bonnes pratiques pour l'expertise des véhicules électriques, hybrides et hybrides rechargeables (véhicule particulier et utilitaire dont le PTAC est inférieur ou égal à 3,5T).

Les professionnels de l'automobile ont participé à sa conception et l'ensemble des familles partagent ces règles communes.

## ANNEXE 10

### PLAQUETTE LE B A-BA DU DÉBOSSSEUR

#### LE B.A-BA DU DÉBOSSSEUR

QUELQUES RAPPELS SUR CE QU'IL FAUT  
SAVOIR :  
VOS DROITS, VOS OBLIGATIONS  
ET CELLES DES TIERS



**MOBI** Les entreprises  
de la mobilité  
**LIANS**

Débossseurs, carrossiers mais aussi concessionnaires, agents ou réparateurs généralistes, dans le cadre de votre activité de débosselage sans peinture, que vous prestiez vous-mêmes ou fassiez appel à des sous-traitants, afin de mieux vous défendre face à des pratiques de marché qui vous sembleraient anti concurrentielles, MOBILIANS vous propose quelques rappels sur ce qu'il faut impérativement savoir sur vos droits, vos obligations et celles des tiers.





# MOBI LIANS

Les entreprises  
de la mobilité