

Fiches pratiques réparateurs / experts

A propos

La **Charte de Bonnes pratiques avec l'Alliance nationale des experts en automobiles (ANEA)** et **l'Accord de relations professionnelles avec les experts du BCA Expertise** (annexés au présent document) ont été signés avec la FNA pour la première fois respectivement le 3 juillet 2008 et le 11 juin 2008.

Après 7 ans d'existence et malgré leurs différentes révisions, force est de constater que ni la Charte ANEA ni l'Accord BCA Expertise sont appliqués efficacement sur le terrain.

C'est pour cela que l'accord BCA a été réactualisé le 10 février 2022.

Dans un contexte de suprématie économique des assurances sur le marché de la réparation collision et sur les experts, les réparateurs se trouvent confrontés à des procédures d'expertise longues et contraignantes mettant constamment en péril la qualité du service rendu au client final.

L'objectif est de régulariser les procédures d'expertise et de pérenniser les relations entre réparateurs et experts dans **l'intérêt commun** d'une réparation du véhicule dans les règles de l'art (sécurité, qualité et satisfaction du client).

Afin de rééquilibrer les relations entre les experts et les réparateurs, ce document contient des **fiches pratiques synthétiques et opérationnelles** permettant à chaque étape de l'expertise du véhicule d'attirer l'attention du réparateur sur des points précis pour mener à bien, en concertation avec l'expert, la mise en réparation du véhicule.

Ces fiches pratiques sont conçues pour **contraindre l'expert à respecter des points précis ou le mettre à défaut dans certains cas** vis-à-vis des accords professionnels qu'il n'est pas censé ignorer ou interpréter à sa guise.

Elles offrent **des conseils, points de vigilance et références documentaires** pour aider le réparateur lors de litiges ponctuels ou persistants avec des experts.

Des outils clés-en-main tels que des correspondances-types (courriels, courriers, etc.) ou des pense-bêtes pour accompagner le réparateur dans la bonne application des textes.

Chaque fiche contient des annexes d'outils clés-en-main ou de documents réglementaires. Ce recueil contient 6 fiches à utiliser sans modération !

Bonne lecture

FICHE 1 – Le principe du contradictoire

- Annexe 1** Courriel informant que la première expertise faite en l'absence du réparateur n'est pas valable
- Annexe 2** Courriel de demande de transmission de l'évaluation détaillée
- Annexe 3** Courrier-type de formalisation du désaccord du réparateur sur l'évaluation détaillée
- Annexe 4** Courrier-type de saisine de l'expert dans le cas de travaux complémentaires

FICHE 2 – Procédure « véhicule endommagé » (VGE/VEI) et respect du contradictoire

- Annexe 1** Extrait de l'annexe 3II 3 de l'arrêté du 29 avril 2009 fixant les modalités d'application des dispositions du code de la route relatives aux véhicules endommagés pour les voitures particulières et les camionnettes
- Annexe 2** Instruction FFSA/GEMA du 13 janvier 2010

FICHE 3 – Expertise à distance (EAD) et expertise accompagnée

- Annexe 1** Recommandations DSCR/FFSA-GEMA/CFEA/UPEAS du 21 septembre 2001 et relative à l'expertise à distance

FICHE 4 – Pièces issues de l'économie circulaire (PIEC)

- Annexe 1** Modèle d'attestation Client - Montage de PIEC sur le véhicule
- Annexe 2** Courrier-type de contestation auprès de l'expert sur l'imposition de PIEC
- Annexe 3** Annexe 2 de la Charte ANEA sur les conditions opérationnelles du recours à la PIEC (Pièce Issue de l'Economie Circulaire)

FICHE 5 – Sous-traitance

- Annexe 1** Modèle de contrat de sous-traitance pour le débosselage sans peinture

FICHE 6 – Facturation et liberté des prix

- Annexe 1** Note FNA sur les critères d'appréciation objective du coût de la réparation par un expert
- Annexe 2** Références jurisprudentielles sur les critères d'appréciation objective par l'expert : annexe 3 de la Charte ANEA