

①

Respect du principe du contradictoire

1. Principe

Afin de garantir une réparation du véhicule conforme aux règles de l'art, il est essentiel que l'expertise automobile **soit réalisée de manière contradictoire entre le réparateur et l'expert** (*Engagement 1 de l'accord avec le BCA et point 2 de la charte ANEA*).

Plus précisément, l'expertise qui a lieu chez le réparateur doit se dérouler **en présence des deux parties**.

→ L'expertise a eu lieu en mon absence, et l'expert m'envoie un premier rapport d'expertise, que faire ?

1. Je lui adresse un écrit lui rappelant que cette expertise n'est pas valable,
2. Je réserve mon chiffrage comme point de départ du contradictoire, en mettant en copie le client,

→ Que se passe-t-il si l'expertise se passe en l'absence du réparateur ?

Au cas où l'expertise aurait lieu en présence du seul propriétaire ou de son représentant, les deux chartes (BCA, ANEA) rappellent que la signature du PV d'expertise **ne préjuge pas du contradictoire entre le réparateur et l'expert**.

Conseils : le procès-verbal d'expertise voire le devis élaboré par le réparateur ne peut se substituer à l'expertise contradictoire. Une véritable expertise devra avoir lieu en présence du réparateur.

ATTENTION!

En aucun cas, l'expertise ne peut avoir lieu entre l'expert et le client en l'absence du réparateur. Exigez la tenue d'une expertise dans vos locaux !

2. Procédure¹

→ Qui déclenche la procédure ?

En pratique, deux cas sont possibles après l'expertise du véhicule expertisé sur site entre l'expert et le réparateur :

- soit l'expert adresse au réparateur une évaluation détaillée
- soit le réparateur communique son chiffrage à l'expert

En fonction de l'un ou l'autre des deux cas, cela déclenche les délais de procédure contradictoire détaillés ci-après.

→ Dans quel délai ?

BCA : dans un délai maximal d'une demi-journée,

ANEA : le jour même ou au plus tard le lendemain de l'expertise

→ Avec quel contenu ?

Un document d'évaluation chiffrée détaillant les différentes opérations de remise en état du véhicule.

BCA : Document « récapitulant chaque ligne d'opération chiffrée »

ANEA : Document présentant « une évaluation détaillée sur les temps opératoires (forfaits, les produits, et opérations nécessaires en vue de la remise en état) ».



Conseils : Cette étape de transmission de l'évaluation détaillée par l'expert est importante pour garantir la validation en toute connaissance de cause du réparateur.

Le réparateur qui ne recevrait pas l'évaluation détaillée dans les temps pourra adresser un courriel à l'expert ou au responsable d'agence (*voir annexe 1*)

→ Qu'en est-il si l'expert est équipé d'une tablette électronique ?

Si l'expert est équipé d'une tablette électronique, il doit être en mesure de transmettre une copie de l'évaluation détaillée soit par impression sur site², soit à son bureau par voie électronique (mail ou clé USB), soit enfin par la remise d'un document chiffré. Ce n'est qu'après transmission de l'évaluation par l'expert, que le réparateur pourra valider ou non le chiffrage.

ATTENTION!

L'expert ne peut exiger du réparateur qu'il signe sur une tablette électronique sans avoir eu un exemplaire de l'évaluation détaillée.

¹ Les véhicules concernés par les procédures VGE, VEI, sont traités dans la fiche n°4.

² A notre connaissance, les experts du BCA ne disposent plus, depuis 2009 d'une imprimante embarquée.

Désaccord³ :

→ Qu'en est-il si le réparateur est en désaccord ?

Le désaccord de l'une ou l'autre des parties devra être justifié (nature du désaccord économique ou technique, etc.) et tracé :

BCA :

- Pas de délai, le désaccord est mentionné sur le document formalisant l'expertise.
Le réparateur s'appuiera sur le courrier-type (*voir annexe 2*) pour formaliser son refus à l'expert.

ANEA :

- La mise en travaux vaut acceptation du chiffrage de l'expert,
- En cas de désaccord et dans un **délai maximal de 24 heures**, le réparateur doit communiquer son chiffrage détaillé.

Si le Réparateur envoie en amont un chiffrage suite à l'examen du véhicule, les délais de réponse sont inversés.

→ Réaction de l'expert à la notification du désaccord du réparateur ?

BCA : pas d'indication.

ANEA :

- L'expert ne répond pas dans les 24h : le nouveau chiffrage est considéré comme « **accepté** »
- L'expert n'est pas d'accord, il doit :
 - D'abord prendre « contact directement avec le réparateur pour s'efforcer à trouver un accord avec le réparateur »
 - Si le désaccord demeure, il doit « notifier de façon tracée son désaccord » et son motif.

3. Cas de la présence d'un collaborateur ou d'un expert en formation en remplacement de l'expert titulaire

L'expertise peut se dérouler **avec un expert en formation** (stagiaire) ou un collaborateur. Néanmoins ce dernier est toujours **sous la responsabilité du supérieur hiérarchique** (ou maître de stage) de son cabinet pour toutes les décisions à prendre. De ce fait, l'expert en formation devra informer son maître de stage des démarches d'expertise.

ATTENTION! *Toute attitude cavalière et directive du stagiaire vis-à-vis du réparateur est proscrite. A défaut, le maître de stage devra en être alerté par le réparateur*

En cas de désaccord, une solution devra être trouvée conformément à la procédure présentée ci-dessus.

³ Le cas particulier des véhicules soumis à la procédure VGE / VEI sont traités dans la fiche n°4

4. Cas des travaux complémentaires

Engagement n°4 de l'accord avec le **BCA** et point 5 de la charte **ANEA**.

Tout élément constaté lors d'une réparation et de nature à modifier l'évaluation chiffrée initiale doit être signalé

1. **Par le réparateur à l'expert de manière rapide, tracée** (courriel ou fax) voire circonstanciée (photos). **Pour ce faire, le réparateur pourra s'appuyer sur le courrier type (voir annexe 3) lui permettant de saisir l'expert à l'occasion de tous travaux complémentaires.**
2. **L'expert devra être réactif** (maximum 24 heures) dans l'intérêt du propriétaire du véhicule et communiquer son retour au réparateur de manière écrite.
3. **En cas de retard**, le réparateur notifie le retard au responsable de l'agence pour le BCA, alors que, sa proposition sera considérée comme acceptée pour l'ANEA!



En cas d'échec, le réparateur pourra proposer au client de déclencher une contre-expertise en se rapprochant d'un expert indépendant. Il existe deux syndicats d'experts indépendants :

- **SEAI** (Syndicat des Experts Automobiles Indépendants) : <http://seai.eu/membres.html>
- **SEI** (Syndicat des Experts Indépendants) : <http://www.expertsindependants.com/>

Le réparateur doit impérativement transmettre la facture à l'assuré et une copie à l'expert dès la fin des travaux. L'expert devra communiquer son rapport final avec l'évaluation révisée.

Si un désaccord persiste entre le réparateur et l'expert en comparaison du rapport initial, un échange et un accord devra être trouvé entre les deux parties (BCA et ANEA). A défaut la saisine d'un conciliateur (= BCA) ou d'un expert indépendant, via une contre-expertise (pour l'ANEA rien de prévu) devra être faite.



PENSEZ-Y !

- ✓ Faites signer au propriétaire du véhicule un ordre de réparation détaillé avant tout commencement des travaux
- ✓ Soyez vigilant sur les estimations contradictoires du montant ou de la méthode de réparation mis en avant par un expert. Les estimations d'un expert ne remplacent pas l'ordre de réparation
- ✓ Prenez le temps de tracer vos échanges avec l'expert afin d'anticiper tout désaccord et de pouvoir échanger sur l'évaluation des dommages subis par le véhicule