



MOTEUR DE SOLUTIONS

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

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

PREAMBULE

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

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

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

ENGAGEMENT N°1 : CARACTERE CONTRADICTOIRE DE L'EXPERTISE

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Selon les cas, l'Expert :

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

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

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

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

ENGAGEMENT N°5 : DETERMINATION DES CONDITIONS DE FACTURATION

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

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

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

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

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

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

Deux cas peuvent se présenter :

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

ENGAGEMENT N°7 : DELIVRANCE DE LA PRISE EN CHARGE

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

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

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

ENGAGEMENT N°8 : REGLEMENT DES LITIGES

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

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

En cas de difficulté persistante pour trouver un accord :

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

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

ENGAGEMENT N°9 : SUIVI DE L'ACCORD

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

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

Fait le 15 novembre 2013

Signataires :

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



Jean-Paul VEYRAC

Le Président de la Branche
Carrosserie du CNPA



Yves LEVAILLANT

Le Président de la
FFC Réparateurs



Patrick NARDOU

Le Président de
BCA Expertise SAS



Serge BROUSSEAU

