Accord de relations professionnelles

entre BCA Expertise et la FNA

FNA
ENTREPRENEURS ARTISANS
DE L'AUTOMOBILE & DE LA MOBILITÉ

bca
expertise

SOMMAIRE

PREAMBULE

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

Concernant les relations entre les experts en automobile de BCA Expertise et les réparateurs adhérents à la FNA, le présent accord remplace entre les parties signataires, celui du 15 novembre 2013.
Les experts en automobile de BCA Expertise et les réparateurs adhérents de la FNA s'engagent à privilégier la concertation et à appliquer la charte et ses valeurs essentielles attachées au respect du contradictoire et à privilégier la recherche de résolution amiable des litiges.

En conformité avec les réglementations en vigueur régissant les métiers d'expert en automobile et de réparateur, la FNA et BCA Expertise déclarent tout mettre en œuvre pour promouvoir le présent texte auprès de leurs ressortissants professionnels et mobiliser tous les moyens à leur portée, pour en assurer le respect.

ENTREPRENEURS ARTISANS
DE L'AUTOMOBILE & DE LA MOBILITÉ

bca
expertise

BCA Expertise et la FNA 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 des véhicules légers à moteur (VP et VUL) et campings cars, y compris les véhicules de plus de 3,5 tonnes de PTAC. Les conditions dans lesquelles un expert en automobile exerce sa profession ne doivent pas porter atteinte à son indépendance et à son impartialité.

L'expert assume une obligation de moyens notamment vis à vis du réparateur. Le réparateur automobile adhérent de la FNA 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.

Le réparateur automobile assume une obligation de résultat sur ses prestations de réparation.

ENGAGEMENT N°1 : DEVOIR D'INFORMATION RECIPROQUE DES PARTIES

Les parties s'engagent à privilégier la concertation pendant toute la durée de gestion du dossier.

Dans tous les cas de figure, les parties communiquent avec le propriétaire du véhicule de manière objective en toute bonne foi et, dès lors qu'elles en disposent, veillent à lui fournir des informations techniques et administratives vulgarisées pour lui permettre de comprendre le suivi de son sinistre dans sa globalité.

ENGAGEMENT N°2 : L'EXPERTISE EN REPARATION

L'expertise doit conserver son caractère contradictoire sur toutes les opérations participant à la remise en état du véhicule quel que soit son mode, en terrain ou à distance. Lorsque l'expertise a lieu en présence du seul propriétaire ou de son représentant, la signature de celui-ci ne préjuge pas du caractère contradictoire vis-à-vis du réparateur.

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 :

- 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, ADAS, etc...) ;

- 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, consignation, etc...).

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

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 après un sinistre.

Le PV d'expertise contradictoire récapitulant chaque ligne d'opération chiffrée en détaillant chaque poste de main d'œuvre par élément changé, réparé ou peint, est communiqué en l'état par l'expert au réparateur de manière tracée le jour même ou au plus tard le lendemain.
Le réparateur vérifie le détail des opérations avant de signer le PV d'expertise contradictoire. Il peut demander à l'expert de noter les observations qu'il jugera nécessaires.
La mise en travaux par le réparateur vaut acceptation de ladite évaluation sous réserve d'imprévus.

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, l'estimation établie par le réparateur, les photographies communiquées à l'expert. Ces éléments 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 :

- Lorsqu'il en a connaissance, l'expert met à disposition du réparateur les éléments concernant la nature du sinistre (déclaration, mission, constat ...)
- Dès réception du véhicule et 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 la méthode proposée par le réparateur, l'expert prend contact avec lui pour finaliser le contradictoire dans la demi-journée

L'ensemble des pièces transmises à l'expert doivent lui permettre d'identifier le véhicule, de détecter les dangerosités 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 à l'issue de la discussion contradictoire entre l'expert et le réparateur, ceux-ci pourront solliciter une expertise terrain. L'expert indique alors au réparateur son jour de passage dans la demi-journée. 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 une estimation 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 répara tion

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, dommages électriques… ;
- Chaque fois que l'obligation de moyens de l'expert ou l'obligation de résultat du réparateur sont empêchées.

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. L'expert rend ses premières conclusions techniques 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.
Le dossier est consultable dans l'Extranet BCA (Annexe I).

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.
Les conclusions techniques ne seront réputées valides qu'après échange contradictoire entre l'expert et le réparateur. L'Expertise Accompagnée est assimilable à une EAD et à ce titre elle hérite du principe et des mêmes limites (cf. B.1 et B.2)

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.

Elle peut reconnaitre les pièces apparentes endommagées, peut préjuger de l'état des pièces non apparentes et peut proposer une méthode et une estimation des réparations (en tenant compte des conditions de facturation du réparateur choisi par le propriétaire du véhicule), avec un objectif de véracité 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 règlementaires.
L'IA étant un instrument récent sur lequel les parties ont peu de visibilité, il est donc admis un devoir de vigilance quant à son utilisation.
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.
Dans le cas où le réparateur émet des interrogations à la fois techniques et administratives sur les actes d'expertise découlant de l'utilisation de l'IA, l'expert doit lui apporter une réponse argumentée, détachée de l'IA.

2. Limites

Des facteurs techniques ou des raisons de sécurité imposent une intervention physique de l'expert :
- En cas de risque même mineur d'atteinte aux pièces de sécurité (art. L327-5 (VE) véhicules éligibles à la procédure VE et R326-2 (information dangerosité) du Code de la route) ;
- Suite à immersion, incendie, dommages électriques ;
- Chaque fois que l'obligation de moyens de l'expert ou l'obligation de résultat du réparateur sont empêchées.

ENGAGEMENT N°3 : EXPERTISE EN CAS DE SOUS-TRAITANCE

Est réputé maitre d'œuvre, le réparateur avec lequel le propriétaire du véhicule a signé un ordre de réparation.

Deux cas peuvent se présenter :

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-traitant sont discutés entre l'expert et le réparateur maître-d 'œuvre, dans les conditions fixées à l'engagement 2 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 maitres d'œuvre pour la réparation qui les concerne dans les conditions fixées à l'engagement 2 du présent accord, quant à leurs étendues et conditions d'exécution (délai, tarification, etc.).

ENGAGEMENT N°4 : EXPERTISE PAR DIFFERENCE DES VALEURS (OU PERTE TOTALE)

Un véhicule peut faire l'objet d'un traitement en perte totale dès lors que le montant des réparations approche de la valeur de remplacement à dire d'expert (VRADE).

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 après sinistre ;
- Les frais annexes : remorquage, frais de gardiennage éventuels, démontages partiels...

Deux cas sont à considérer en matière de perte totale :

1) Le montant de la Réparation est Inférieur à la Valeur du véhicule avant sinistre et le sinistre 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 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, bien sûr dans les règles de l'art, y compris en employant des Pièces Issues de l'Economie Circulaire (PIEC) ou des Pièces de Qualité Equivalente (PQE).

2) Le montant de la réparation est supérieur à la valeur du véhicule avant sinistre et le véhicule est dit « Véhicule Economiquement Irréparable » (VEI).

Dans le cas général, le dossier est traité en perte totale conformément aux dispositions du Code de la route (art L327-1 à L327-3 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 cout est pris en charge par l'assureur au titre des conditions particulières au contrat d'assurance.

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

ENGAGEMENT N°5 : VEHICULE RELEVANT D'UNE PROCEDURE VEHICULE ENDOMMAGE (ART.L327.3 ET L 327-5 DU C.DE LA ROUTE)

Dans le cas d'un véhicule concerné par une procédure règlementaire 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 :
- 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.

Pour 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 et/ou opposition au transfert du certificat d'immatriculation).

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

A chaque visite de l'expert, il sera remis un double du procès-verbal d'expertise amiable et contradictoire.

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 : LA METHODOLOGIE 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.
L'expert et le réparateur privilégient la réparation des pièces plutôt que leur remplacement si 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 préconisations constructeurs, exigence de sécurité) et économique (coût comparé entre le remplacement et la réparation de la pièce).

Si la réparation de la pièce n'est pas envisageable, le remplacement se fera, selon les cas, par l'usage de la pièce d'origine constructeur, ou de pièces alternatives telles que de la PIEC (Pièce issue de l'économie circulaire), ou de la Pièce de qualité Equivalente (PQE).

Il est rappelé que l'approvisionnement des pièces est un acte dévolu au réparateur.

2. Les pièces alternatives

A. 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 ou une pièce remise en état selon les préconisations constructeurs (échange standard).

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 obligation d'information du client, charge à ce dernier d'accepter ou de refuser la réparation avec des PIEC. 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).

L'expert et/ou le réparateur peuvent proposer la PIEC comme une solution de réparation dès lors que cela est techniquement et économiquement réalisable. Les délais de livraison doivent être compatibles avec l'engagement pris par le réparateur sur son Ordre de Réparation (OR) ou bon de commande (BC) y compris les opérations complémentaires nécessaires à son reconditionnement et sa remise en état.

Le prix de chaque PIEC sera défini en prenant en compte les opérations complémentaires.

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 conseillé 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.

Même si l'expert peut informer de la disponibilité d'une PIEC, son approvisionnement est un acte dévolu au réparateur.
Le procès-verbal contradictoire fera apparaitre clairement les PIEC, de même sur le rapport et la facture des réparations.

B. Pièces de Qualité équivalente (PQE)

Les pièces de rechange de qualité équivalente sont fabriquées par toute entreprise capable de certifier à tout moment que la qualité en est équivalente à celle des composants qui sont ou ont été utilisés pour le montage des véhicules automobiles en question. (Règlement européen 1400/2002)
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 apparaitre clairement les PQE, de même sur le rapport et la facture des réparations.

ENGAGEMENT N°7 : TRAVAUX COMPLEMENTAIRES

Tout imprévu de nature à modifier l'évaluation contradictoire initiale, qui peut être constaté au cours d'une réparation (prix des pièces, temps opératoires, conditions de facturation, modification de la méthodologie de réparation, etc.) doit faire l'objet dès sa découverte d'une information rapide et tracée. Elle est accompagnée d'une évaluation de coûts supplémentaires liée à un imprévu et si nécessaire de photos pour permettre à l'expert en automobile de mettre en œuvre une réponse adaptée soit par une nouvelle visite, soit par un accord écrit.

La position de l'expert devra faire l'objet d'une réponse écrite qui interviendra dans un délai de 24 heures lorsqu'elle a été transmise par « l'Extranet BCA » (Annexe I), hors extranet ce délai est porté à 48 heures.

Passé ces délais, ces demandes sont considérées comme acceptées.

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 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 avec les dernières conclusions techniques, l'expert se rapproche du réparateur pour en déterminer les causes et les parties s'efforcent de rapprocher leurs points de vue.

A défaut, le litige est éligible à la procédure visée à l'engagement n°13.

ENGAGEMENT N°8 : VEHICULES HYBRIDES ET/OU ELECTRIQUES

Avant toute intervention, les parties s'assurent de leur habilitation respective à pouvoir intervenir sur le véhicule.

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 ou consigné.

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 mise en sécurité et/ou 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, comme le droit le lui permet, facture sa prestation de mise en sécurité ou de consignation du véhicule.
(Cf. : Guide SRA véhicules électriques et hybrides, disponible au sein des organisations signataires).

ENGAGEMENT N°9 : 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 règlementation en vigueur. Par conséquent, sauf accord particulier et conformément à la réglementation en vigueur, l'expert applique les conditions de facturation affichées par le réparateur.
Cette liberté est applicable à l'ensemble des postes de facturation et prestations de services.

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 et commenté quel qu'en soit la nature (économique ou technique).

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 exécutée, 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 en la présence d'un LABEL BCA, l'expert applique les conditions du Label BCA.

ENGAGEMENT N°10 : DELIVRANCE DE L'ENGAGEMENT DE REGLEMENT DIRECT

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

Le document de règlement direct ne sera pas délivré, notamment :

- Lorsque la réparation n'est pas directement réglée par l'assureur du fait de ses garanties, notamment en cas d'expertise conservatoire*,
- Lorsque l'imputation des dommages n'est pas certaine,
- En cas de traitement du dossier en « Limite de valeur ou Perte Totale »,
- En cas de désaccord entre l'expert et le réparateur.

L'information de règlement direct sera également indiquée sur le procès-verbal d'expertise.

***En cas d'expertise conservatoire,** l'expert informe le réparateur de cette particularité. Dès qu'il dispose de l'information sur la levée du caractère conservatoire de l'expertise, il en informe de manière tracée le réparateur.

ENGAGEMENT N°11 : 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 termes 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 1 jour ouvré 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 si renseignée 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, communication de la fiche de suivi VE).

7. Procédure spécifique clients

- L'expert et le réparateur s'engagent à partager les demandes spécifiques nécessaires pour une bonne compréhension réciproque.

8. Communication de la facture et conclusions de l'expertise

- Le réparateur transmet la facture dès la fin des travaux et notamment 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.
- A réception, l'expert transmet ses conclusions techniques définitives au réparateur.

La maitrise 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 la FNA.

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 I de cet accord, lequel n'a aucun lien direct avec le DMS du réparateur.

ENGAGEMENT N°12 : GESTION DE CRISE

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

ENGAGEMENT N°13 : REGLEMENT DES LITIGES

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

1. Tout litige entre un expert et un réparateur sera prioritairement examiné par le conciliateur local (ou à défaut national) agissant pour le compte de la FNA et le Manager d'Unité d'Expertise BCA concerné.

2. Si les difficultés persistent, le conciliateur FNA 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 de la FNA 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 constatations 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.

SUIVI ET PROMOTION DE LA CHARTE

Un comité de suivi, composé de représentants de la FNA et de BCA EXPERTISE se réunit chaque année afin de promouvoir et de suivre l'application de cet accord et procéder à d'éventuelles modifications.

A Paris le 10 février 2022,

Pour BCA expertise,
Le Président et Directeur Général
Jean PREVOST

Pour la FNA,
La Présidente de la branche carrosserie
Marie-Françoise BERRODIER

ANNEXE 1

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.
- Connaitre 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 :

- 106 - Dossiers en cours — Liste de tous les dossiers en cours chez le réparateur
- 4 - Examens à venir — Liste des rendez-vous terrain à venir
- 61 - En attente EAD — Liste des EAD attendues par l'Expert
- 0 - Suivi VE en cours — Liste des véhicules concernés par la procédure VE
- 3 - En attente Facture — Liste des dossiers en attente de facture

Accès aux documents suivants

- L'ordre de mission
- L'EDA
- L'engagement de règlement direct si validé par l'expert (RDR)
- Les Conclusions Techniques
- Les photos prises par l'expert
- La déclaration et la lettre de mission de suivi VE (CO 648)
- Tous les courriers à destination du réparateur
- Tous les documents importés par le réparateur (y compris les photos)

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

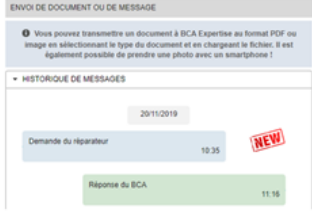
- Complément de travaux et photos. (Evolution Méthodologie)
- Contrôle technique.
- Contrôle de géométrie.
- Carte grise.
- Facture de réparation, avec saisie obligatoires des éléments de la facture, rapatriés directement sur la grille SF de GE.
- Devis.

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



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 3

Décret n° 2016-703 du 30 mai 2016 relatif à l'utilisation de pièces de rechange automobiles issues de l'économie circulaire

Publics concernés : professionnels commercialisant des prestations d'entretien ou de réparation de véhicules automobiles, centres VHU (véhicules hors d'usage) agréés, entreprises du secteur de l'automobile.

Objet : pièces de rechange automobiles issues de l'économie circulaire.
Entrée en vigueur : le décret entre en vigueur le 1er janvier 2017 .

Notice : le décret fixe les modalités et conditions selon lesquelles les professionnels commercialisant des prestations d'entretien ou de réparation de véhicules doivent mettre les consommateurs à même 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.

Références : le code de la consommation peut être consulté, dans sa rédaction issue de cette modification, sur le site Légifrance (http://www.legifrance.gouv.fr).

Le Premier ministre,
Sur le rapport de la ministre de l'environnement, de l'énergie et de la mer, chargée des relations internationales sur le climat,
Vu le code de la consommation, notamment son article préliminaire, ainsi que son article L. 121-117 dans sa rédaction résultant de l'article 77 de la loi n° 2015-992 du 17 août 2015 relative à la transition énergétique pour la croissance verte et son article L. 221-1 ;

Vu le code de l'environnement, notamment ses articles L. 541-1-1, L. 541-22, R. 543-153 à R. 543-155 et R. 543-162 ;
Vu le code de la route, notamment ses articles R. 311-1 et R. 321-14-1 ;
Vu le décret n° 78-993 du 4 octobre 1978 pris pour l'application de la loi du 1er août 1905 sur les fraudes et falsifications en matière de produits ou de services en ce qui concerne les véhicules automobiles, notamment son article 4 ;

Le Conseil d'Etat (section des travaux publics) entendu,

Décrète :

• **Article 1**

Au chapitre Ier du titre II du livre Ier de la partie réglementaire du code de la consommation, il est ajouté une section 14 ainsi rédigée :

« Section 14
Entretien et réparation automobiles
« **Art. R. 121-26**.-Le 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. 121-27 à R. 121-29.

« Art. R. 121-27.-Les dispositions de l'article R. 121-26 ne s'appliquent pas dans les cas suivants :
« 1° 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 ;

« 2° Lorsque 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 ;
« 3° Lorsque 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.

« **Art. R. 121-28.-I.**-Pour l'application des dispositions de l'article R. 121-26, on entend par pièces issues de l'économie circulaire :

« 1° Les composants et éléments qui sont commercialisés par les centres de traitement de véhicules hors d'usage (VHU) agréés mentionnés au 3° de l'article R. 543-155 du code de l'environnement ou par des installations autorisées conformément aux dispositions de l'article R. 543-162 du même code, après avoir été préparés en vue de leur réutilisation au sens des dispositions de l'article L. 541-1-1 de ce code ;
« 2° Les composants et éléments remis en état conformément aux spécifications du fabricant commercialisés sous la mention " échange standard " telle que définie à l'article 4 du décret n° 78-993 du 4 octobre 1978 pris pour l'application de la loi du 1er août 1905 sur les fraudes et falsifications en matière de produits ou de services en ce qui concerne les véhicules automobiles.

« II. Les composants et éléments énumérés au I sont commercialisés sous réserve de respecter la réglementation spécifique les régissant, ainsi que l'obligation générale de sécurité définie par l'article L. 221-1.

« **Art. R. 121-29**.-Les catégories de pièces de rechange automobiles issues de l'économie circulaire concernées par les dispositions de l'article R. 121-26 sont les suivantes :
« 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 la direction,
« c) Des organes de freinage,
« d) Des éléments de liaison au sol qui sont assemblés, soumis à usure mécanique et non démontables. »

Article 2
Le présent décret entre en vigueur le 1er janvier 2017.

Article 3
La ministre de l'environnement, de l'énergie et de la mer, chargée des relations internationales sur le climat, est chargée de l'exécution du présent décret, qui sera publié au Journal officiel de la République française.

FNA
ENTREPRENEURS ARTISANS
DE L'AUTOMOBILE & DE LA MOBILITÉ

www.fna.fr

bca
expertise

www.bca.fr