



LA CHARTE
DES PROFESSIONNELS
DE L'AUTOMOBILE
LIÉS PAR L'ENGAGEMENT
ET LA CONFIANCE



CHARTE
EXPERTS EN
AUTOMOBILE
REPARATEURS





RÈGLES INTERPROFESSIONNELLES SUR LES RELATIONS EXPERTS EN AUTOMOBILE ET RÉPARATEURS





PRÉAMBULE

La FFEA, Fédération Française de l'Expertise Automobile et la FFCM (Fédération Française de Carrosserie Mobilité réparation et services), la FNA (Fédération Nationale de l'Automobile), et MOBILIANS, ont convenu de formaliser leurs relations de manière à faciliter celles-ci ainsi que les procédures d'expertise et de réparation automobiles.

Concernant les relations entre les experts adhérents de la FFEA et les réparateurs adhérents à la FFCM, la FNA et MOBILIANS, le présent accord annule et remplace entre les parties signataires la charte de bonnes pratiques experts en automobile ANEA / CNPA, FFC et FNAA du 28 janvier 2014.

Dans le but de proposer un service de qualité
à tous les propriétaires de véhicules concernés par un véhicule accidenté à réparer,
le texte de cet accord interprofessionnel vise à assurer :

**le respect
du contradictoire**

**le respect
des délais**

**la traçabilité
des échanges**

Les professionnels regroupés au sein des organismes signataires du présent accord s'engagent à appliquer les dispositions et les valeurs essentielles qu'il contient et à privilégier la recherche de résolution amiable des désaccords pouvant survenir entre eux dans le cadre de la procédure interne de conciliation prévue par ledit accord.

A ce titre, ils rejettent tout recours à la violence (verbale et/ou physique) et s'engagent à faire preuve de respect et de courtoisie.

En conformité avec les réglementations en vigueur régissant respectivement les métiers d'expert et de réparateur, en automobile, les parties signataires déclarent mettre tout 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.

Les parties signataires conviennent des dispositions suivantes :

DÉFINITIONS

L'expert en automobile de la FFEA, nommé ci-après "l'expert", s'entend comme toute personne physique, expert inscrit sur la liste nationale visée par l'article L 326-3 du Code de la route ou expert en formation, exerçant au sein d'une personne morale adhérente à la FFEA ou qualité individuel adhérent à la FFEA, intervenant dans le cadre d'une mission d'expertise portant sur toutes catégories de véhicules à moteur définies par le Code de la route.

L'expert visé est soumis au code de déontologie des experts en automobile élaboré par la CFEA en vigueur à la date de signature du présent accord :

(<http://cfea-expertauto.fr/code-de-deontologie-experts-automobile>).

L'expert veille à évaluer les dommages du véhicule expertisé en tenant compte des moyens pour réaliser une réparation dans les règles de l'art.

Le réparateur automobile adhérent de la FFCM, la FNA ou de MOBILIANS 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 les entreprises intervenant en réparation de carrosserie-peinture, en débosselage sans peinture et en vitrage, effectuant soit pour son compte soit au titre de donneur d'ordre, le cas échéant par le biais de l'intervention de sous-traitants, des réparations des véhicules terrestres à moteur, dans les règles de l'art.

Au niveau de sa responsabilité juridique vis-à-vis de sa clientèle, le réparateur automobile assume une obligation de résultat sur ses prestations de réparation.

Les dispositions du présent accord interprofessionnel sont applicables à compter du 1^{er} janvier 2025.



ENGAGEMENTS

1	DEVOIR D'INFORMATION DES PARTIES	P1
2	EXPERTISE D'UN VÉHICULE	P2
3	EXPERTISE (SOUS-TRAITANCE DES TRAVAUX)	P6
4	EXPERTISE D'UN VÉHICULE EN PERTE TOTALE	P7
5	VÉHICULES ENDOMMAGÉS DANGEREUX RELEVANT DES PROCEDURES ADMINISTRATIVES DES ART.L327-4 ET L.327-5 DU C.DE LA ROUTE	P9
6	SUIVI DES TRAVAUX DES PROCÉDURES VE (VGE ET VEI)	P10
7	LA MÉTHODOLOGIE DE RÉPARATION	P13
8	TRAVAUX COMPLÉMENTAIRES	P15
9	VÉHICULES HYBRIDES ET/OU ÉLECTRIQUES	P16
10	TRAITEMENT DU PV D'EXPERTISE CONTRADICTOIRE D'ACCORD OU DE DÉSACCORD, SIGNÉ PAR LES DEUX PARTIES	P17
11	LIBERTÉ DES MOYENS ET DES PRIX ET LIBERTÉ D'ÉVALUATION	P18
12	DÉLIVRANCE DE L'ENGAGEMENT DE RÈGLEMENT DIRECT	P19
13	GESTION DE CRISE	P20
14	COMMISSION INTERNE DE CONCILIATION	P21
15	COMITÉ DE SUIVI	P21

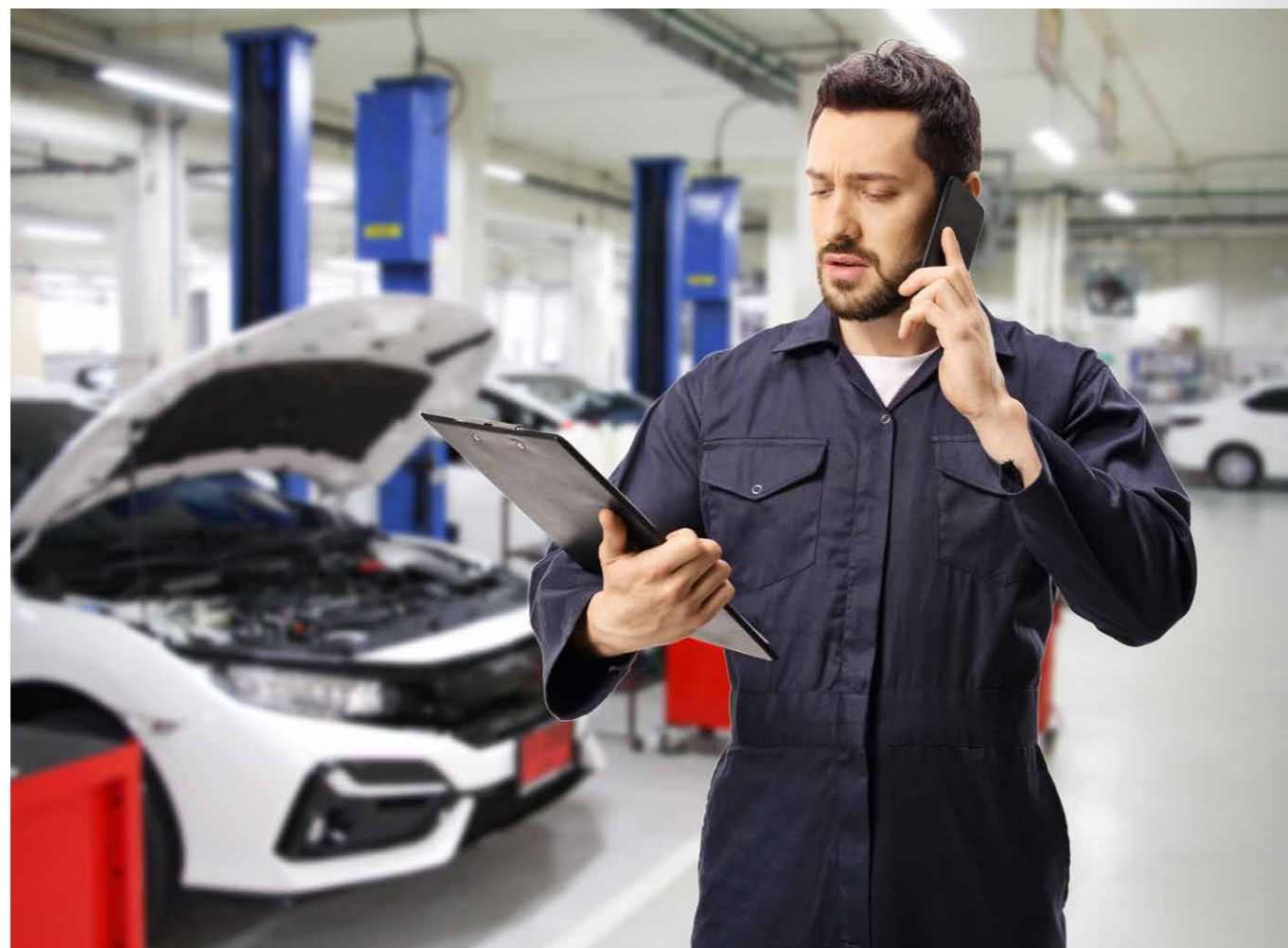
ANNEXES

1	RECOMMANDATION FRANCE ASSUREURS	P24
2	EXTRAITS DE LA PARTIE RÉGLEMENTAIRE DU CODE DE LA CONSOMMATION : DISPOSITIONS RELATIVES AUX PIÈCES ISSUES DE L'ÉCONOMIE CIRCULAIRE	P28
3	RÈGLEMENT DE PROCÉDURE DE LA COMMISSION INTERNE DE CONCILIATION	P32





DEVOIR D'INFORMATION 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 entre elles et 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.



EXPERTISE D'UN VÉHICULE

L'expert conduit ses opérations d'expertise en concertation avec le réparateur. Le respect du principe du contradictoire, vis-à-vis du réparateur, s'applique aux expertises de terrain comme à toutes formes d'expertises à distance.

La discussion contradictoire entre l'expert et le réparateur permet aux professionnels d'échanger leurs arguments techniques et économiques aux fins de déterminer ensemble les meilleures conditions de remise en état du véhicule.

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

L'objectif premier de cette discussion contradictoire est de fixer conjointement la méthode de réparation du véhicule dans les règles de l'art et le chiffrage des réparations, y incluant toutes les opérations de facturation et/ou forfaits dès lors qu'affichés par le réparateur, de type technologique (réglage caméra, mise en sécurité des véhicules, lecture de codes, ...), technique (géométrie, raccords des éléments adjacents, ...) ou de gestion (frais de port, ...), nécessaires à la remise en état du véhicule.

Le réparateur partage avec l'expert les dates de dépôt du véhicule et de fin de travaux dès qu'il en dispose.

A | EXPERTISE DE TERRAIN (dans l'atelier du réparateur)

Les opérations d'expertise se déroulent devant le véhicule en présence du réparateur ou de son représentant technique habilité, pour les besoins d'une expertise des dommages subis par ledit véhicule.

Si le réparateur est un débosseleur, les opérations d'expertise sont réalisées dans les mêmes conditions. Dans ce cas, l'expert vérifie que le réparateur débosseleur est légalement habilité à exercer sur le territoire national pour valablement conduire son expertise contradictoire.

Chaque examen technique du véhicule par l'expert, en présence du réparateur, donne lieu à l'établissement d'un procès-verbal (PV) détaillé, c'est-à-dire comprenant la méthodologie et les temps opératoires, si le logiciel utilisé par l'expert le permet.

Ce principe s'applique aussi aux missions d'expertises dites conservatoires.

Ce PV d'expertise est soumis le jour même, ou au plus tard, dans les 24 heures ouvrées, pour signature au réparateur.

La signature du PV d'expertise contradictoire révèle un accord ou un désaccord (cf. engagement n°10).

Dans ce dernier cas, le réparateur et l'expert en automobile signeront ensemble, avant la mise en travaux, un procès-verbal de désaccord détaillé et commenté quelle que soit la nature du désaccord (économique et/ou technique).



B | L'EXPERTISE À DISTANCE (EAD)

1. Principe

L'expertise à distance est un mode d'examen technique consistant à réaliser les opérations d'expertise du véhicule sinistré sur la base de photographies numériques et de documents que le réparateur transmet à l'expert.

Cette modalité d'expertise automobile est possible, sous réserve des limites du point 2.

L'expertise à distance doit respecter le principe de l'échange contradictoire entre l'expert et le réparateur.

L'ensemble des pièces transmises par le réparateur à l'expert doivent lui permettre :

- D'identifier le véhicule ;
- De détecter les éventuelles dangers présentes au sens des dispositions du code de la route (art. L 327-5 et R 326-2) ;
- De se prononcer sur la consistance et l'imputabilité des dommages ;
- De déterminer l'étendue et la nature des réparations ;
- De déterminer la valeur de la réparation.

Dans ces conditions, le dossier constitué par le réparateur, et envoyé à l'expert, comporte les éléments suivants :

- Une copie du certificat d'immatriculation, recto/verso ;
- Un ensemble suffisant de photos comprenant au minimum :
 - ✓ A minima trois photos d'identification du véhicule :
 - l'immatriculation du véhicule ;
 - le compteur indiquant le kilométrage ;
 - le numéro de série gravé à froid sur la carrosserie ;
 - ✓ Une vue d'ensemble pour chaque dommage concernant le même sinistre ;
 - ✓ Une photo par pneumatique permettant de relever l'état et le taux d'usure (roues avant braquées) ;
 - ✓ Une photo de tout élément apparent présentant ou susceptible de présenter une dangerosité ;
 - ✓ Un nombre de photos suffisant pour expliquer la méthode de réparation.

La complétude du dossier EAD est indispensable 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.

Dans le cadre d'une EAD, le réparateur et l'expert se doivent d'être rapides et précis :

- L'expert partage avec le réparateur les éléments concernant la nature du sinistre lorsqu'il en a connaissance ;
- Le réparateur adresse à l'expert le dossier EAD qu'il a constitué ;
- L'expert répond au réparateur de manière tracée dans la demi-journée ouvrée qui suit la réception du dossier EAD réputé complet ;
- En cas de désaccord de l'expert sur la méthode et le chiffrage proposés par le réparateur, l'expert prend contact par la voie informatique ou téléphonique avec lui dans la demi-journée, pour engager un échange contradictoire dans le but de trouver un accord. Si la prise de contact est faite par la voie informatique, l'expert doit attendre le retour du réparateur pour être fixé sur sa position :
 - ✓ Si cet échange ne permet pas d'aboutir à un accord, l'expert et le réparateur pourront convenir de se voir dans le cadre d'une expertise de terrain. L'expert indique alors au réparateur dans la demi-journée ouvrée son jour de passage.
 - ✓ Si cet échange permet d'aboutir à un accord, le réparateur confirme immédiatement à l'expert les termes de cet accord par courriel.



2. Limites

Le recours à l'EAD est impossible pour des raisons de sécurité automobile, et juridiques notamment :

- En cas d'expertise de suivi et de contrôle des réparations dans le cadre d'une procédure administrative relative aux véhicules endommagés (art. L327-2 à 327-5 du code de la route). Cependant, l'expert peut déclarer aux autorités compétentes la dangerosité d'un véhicule à partir d'un examen technique sur photographies numériques.
- En cas de difficulté pour l'expert d'accomplir son acte technique d'expertise (ex : problème d'imputation) ;
- En cas de dommages consécutifs à une immersion, un incendie, des dommages électriques ;
- En cas de difficulté pour le réparateur d'envoyer à l'expert une photo exploitable des dommages lui permettant d'en percevoir leur consistance exacte.

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.

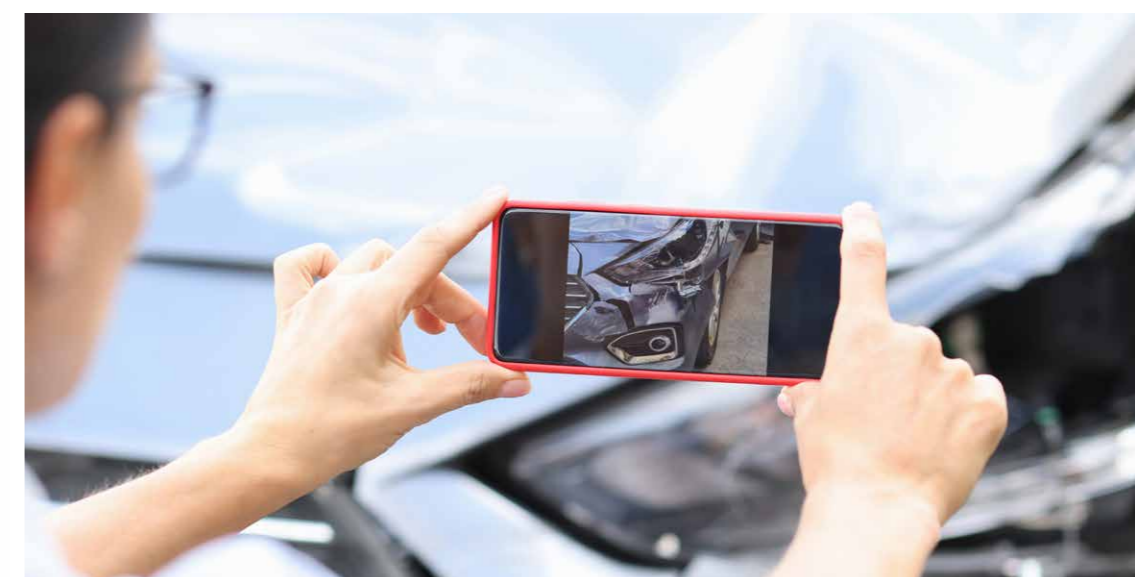
3. Cas où l'assuré a réalisé lui-même ses photos

La personne assurée peut être amenée par son assureur ou par l'expert à réaliser elle-même les photos pour le dossier nécessaire à l'expertise. Dans ce cas, elle adresse par le biais en principe d'une application smartphone, mise à sa disposition par l'expert ou l'assurance, 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 sur la valeur des réparations en tenant compte des tarifs publics du réparateur choisi par le propriétaire du véhicule ou en se référant à son tarif dit conventionné. Le dossier est mis à disposition du réparateur par tous moyens.

Lorsque le véhicule sera déposé chez le réparateur choisi par l'assuré, les conclusions techniques et économiques de l'expert seront soumises à un échange contradictoire entre lui et le réparateur choisi. Elles sont validées en cas de signature du PV d'expertise par le réparateur.

L'EAD initiée par la personne assurée fonctionne selon le principe et les mêmes limites qu'une EAD initiée par un réparateur (cf. B.1 et B.2).



C | USAGE D'UN SYSTÈME D'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE (SIA) pour estimer les dommages

1. Principe

L'intelligence artificielle (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.

Il est indispensable que les utilisateurs experts et réparateurs s'appuient sur des SIA certifiées par leurs concepteurs qui respectent la réglementation en vigueur.

Le SIA mis en œuvre par l'expert en automobile est un outil d'aide à la rédaction du rapport d'expertise.

Le SIA mis en œuvre par le réparateur est un outil d'aide à l'élaboration de son estimation écrite.

L'expert comme le réparateur sont toujours en situation d'assurer un contrôle humain sur leur utilisation d'un SIA pour prévenir le risque sur la sécurité automobile, mais aussi en cas de mauvaise utilisation de leur part.

Une mention dans le PV d'expertise ou l'estimation renseigne le réparateur ou l'expert que le chiffrage a été réalisé avec l'assistance d'un SIA.

Dans le cas où l'expert ou le réparateur émet des interrogations, à la fois techniques et administratives, sur les résultats de l'acte (estimation ou PV d'expertise) découlant de l'utilisation d'un SIA, l'expert ou le réparateur doit apporter une réponse technique argumentée indépendante de son SIA.

2. Limites

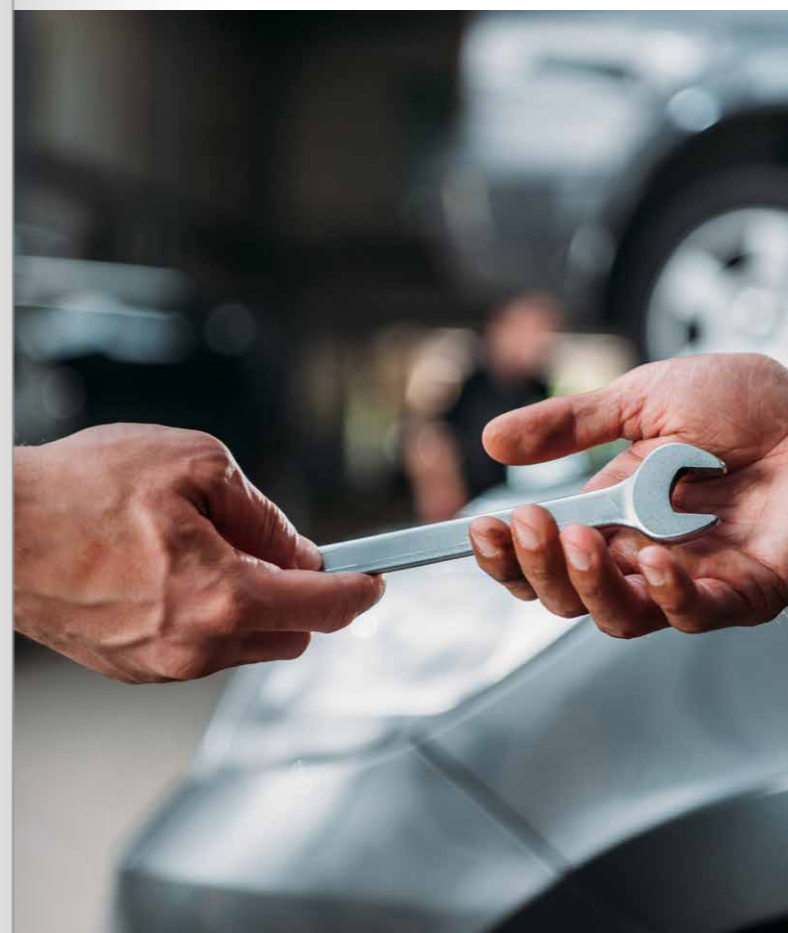
Pour l'expert comme pour le réparateur, un SIA peut être un des auxiliaires pour évaluer le montant des travaux de réparation.

Le contrôle humain sur les résultats produits par un SIA nécessite d'examiner les dommages causés au véhicule.

Pour l'expert, l'usage d'un SIA se combine avec les principes de fond usuels à l'accomplissement de son acte d'expertise : voir, décrire, constater et analyser les dommages.

L'expert contrôle son procès-verbal d'expertise avant de le soumettre au réparateur.

De même, si le réparateur utilise un SIA pour faire son estimation, il le contrôle avant de le communiquer à l'expert en automobile.



N° 3

EXPERTISE (SOUS-TRAITANCE DES TRAVAUX)

Est réputé maître 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(s) 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.).

Dans le cadre d'une expertise chez le réparateur sous-traitant, ce dernier est de fait reconnu l'interlocuteur technique agissant pour le compte et avec l'accord du réparateur maître d'œuvre.

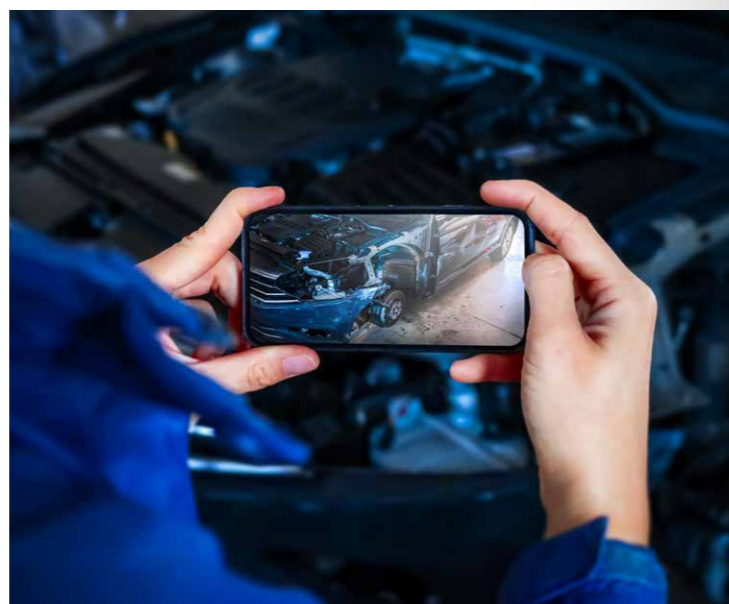
Dans l'hypothèse de travaux de débosselage, les opérations d'expertise se déroulent en présence du réparateur et du débosseleur.

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 maîtres 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.).

N° 4

EXPERTISE D'UN VÉHICULE EN PERTE TOTALE



Le dossier sinistre automobile peut faire l'objet d'un traitement en perte totale dès lors que le rapport d'expertise détermine que le montant des réparations approche ou dépasse de la valeur de remplacement à dire d'expert (VRADE).

La gestion d'un dossier sinistre en perte totale nécessite que l'expert en automobile détermine la valeur de quatre éléments dans son rapport d'expertise :

- La valeur du véhicule avant sinistre (VRADE) ;
- Le montant de la réparation qui doit satisfaire aux règles de l'art, y compris en incluant, au titre de la méthodologie, des Pièces Issues de l'Économie Circulaire (PIEC) ou des Pièces de Qualité Équivalente (PQE) ;
- La valeur du véhicule après sinistre ;
- La valeur des frais annexes : remorquage, frais de gardiennage éventuels, démontages partiels... ;



Deux cas sont à considérer en matière de gestion du sinistre en perte totale :

A | LE MONTANT DE LA RÉPARATION EST INFÉRIEUR À LA VALEUR DU VÉHICULE AVANT SINISTRE (RIV)

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

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'assureur, via l'Expert, peut proposer au propriétaire du véhicule que son dossier sinistre soit traité en « Perte totale » en différence des valeurs.

Le propriétaire du véhicule a alors le choix entre réparer son véhicule ou le céder à son assureur.

Tout particulièrement dans ces cas où l'issue du dossier est incertaine, il est important que la méthode de réparation soit définie contradictoirement entre l'expert et le réparateur, ou son représentant technique habilité, dans les règles de l'art, en privilégiant la réparation des pièces à chaque fois que cela est techniquement et économiquement possible, ou à défaut, l'utilisation notamment des Pièces Issues de l'Économie Circulaire (PIEC).

B | 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 sinistre est traité par l'assureur 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, selon la décision de la personne assurée, tout de même réparé. Dans ce cas, la part des travaux qui dépasse la valeur est prise en charge par la personne assurée ou par l'assureur, au titre des conditions particulières au contrat d'assurance.

C | DISPOSITIONS COMMUNES À LA PROCÉDURE ASSURANCE (RIV) ET ADMINISTRATIVE (VEI).

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

Le PV d'expertise est mis à disposition du réparateur, par tous moyens.



N° 5

VÉHICULES ENDOMMAGÉS DANGEREUX

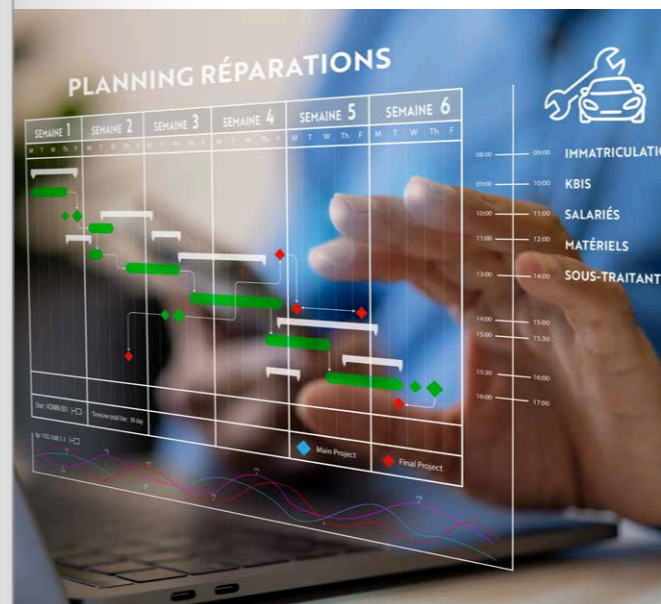
RELEVANT DES PROCEDURES ADMINISTRATIVES DES ART.L327-4 ET L.327-5 DU C.DE LA ROUTE

Si au moment de son examen technique initial (Cf - Engagement 2), l'expert constate que le véhicule est concerné par la procédure administrative dite VGE, il en informe le réparateur à l'issue dudit examen. Au titre de cette information, l'expert précise le ou les critères de dangerosité déclenchant la procédure VGE et communique le détail des réparations touchant à la sécurité qu'il estime nécessaires pour la remise en état du véhicule.



N° 6

SUIVI DES TRAVAUX DES PROCEDURES VE (VGE ET VEI)



Lorsque le véhicule est concerné par une des procédures administratives des véhicules endommagés du code de la route, l'expert et le réparateur doivent agir de concert afin de :

- pouvoir remplir leurs obligations respectives vis-à-vis de leur client commun, le propriétaire du véhicule,
- de s'acquitter pour l'expert de sa mission de sécurité routière conformément aux dispositions de l'arrêté qui fixe les modalités d'application des dispositions du code de la route relatives aux véhicules endommagés pour les voitures particulières et les camionnettes.

L'expert qualifié VE, en charge du suivi et du contrôle des réparations, met à disposition du réparateur sa lettre de mission dans son extranet. Dans les autres cas, le réparateur demandera à l'expert, qui se présente à lui comme le professionnel en charge de l'expertise VE, de lui remettre notamment par courriel sa lettre de mission.

A | OPÉRATIONS PRÉALABLES AU COMMENCEMENT DES TRAVAUX DE RÉPARATION

Après avoir reçu sa mission du propriétaire du véhicule, l'expert est tenu réglementairement de s'assurer que le professionnel de l'automobile en charge des réparations est bien inscrit en tant que professionnel de l'automobile au registre du commerce ou au répertoire des métiers. À la demande de l'expert, le réparateur mettra à sa disposition tout document (Extrait Kbis ou un Extrait d'immatriculation) permettant de justifier de cette inscription.

De la même manière, la réglementation impose à l'expert de vérifier que le(s) professionnel(s) en charge de la réparation du véhicule VE dispose de moyens matériels et humains pour réaliser la réparation du véhicule VE, notamment pour le cas du recours à la sous-traitance.

L'expert et le réparateur ou son sous-traitant échangeront donc sur les équipements et les qualifications nécessaires à la réparation lors de leur discussion contradictoire sur la méthodologie de réparation.

En cas de recours à la sous-traitance, le réparateur informe l'expert de l'identité du ou des sous-traitants au(x)quel(s) il compte recourir afin de lui permettre de procéder à ces mêmes vérifications auprès de chacun d'eux (vérification de l'inscription aux registres, des compétences et de l'équipement).

L'expert et le réparateur doivent convenir ensemble du calendrier des visites obligatoires, à savoir la visite :

- après démontage ;
- en cours de travaux ;
- après travaux.

Ils conviennent également de toute(s) autre(s) visite(s) jugée(s) nécessaire(s) par l'expert pour l'accomplissement de ses obligations réglementaires.



B OPÉRATIONS DE RÉPARATION ET DE SUIVI DES TRAVAUX

À l'occasion de sa première visite obligatoire, l'expert doit voir le véhicule démonté dans les locaux du réparateur ou de son sous-traitant, afin de constater l'éventuelle existence de travaux complémentaires, apparus après démontage. Lors de cette visite (ou lors de sa deuxième visite obligatoire selon l'état du véhicule), l'expert fait également procéder, en concertation avec le réparateur ou son sous-traitant, aux contrôles et mesures statiques et dynamiques des éléments de sécurité.

Le cas échéant, l'expert et le réparateur échangent contradictoirement sur les éventuels travaux complémentaires apparus après démontage, ainsi que sur la remise en état des éléments de sécurité du véhicule endommagé apparus nécessaires à la suite des opérations de contrôle mentionnées ci-dessus. Ils déterminent ensemble la méthodologie et le coût de la réparation de ces travaux complémentaires, et en informent chacun leur client commun, le propriétaire du véhicule.

Leurs échanges sont consignés dans le procès-verbal suivi VE établi par l'expert.

L'expert informe également le réparateur, dès qu'il en a connaissance, de la part des travaux restant éventuellement à la charge du propriétaire du véhicule car non imputable au sinistre indemnisé par l'assureur.

En cas d'opérations de restructuration, nécessaires à la remise en état du véhicule endommagé, l'expert et le réparateur conviennent ensemble du calendrier de ces opérations de manière à permettre à l'expert de voir le véhicule avant toute application de produits de protection, conformément à la réglementation.

La dernière visite obligatoire doit avoir lieu après le terme des réparations du véhicule VE. À cette occasion, l'expert détermine, puis réalise ou fait réaliser, les contrôles qu'il estime nécessaires à l'accomplissement de sa mission réglementaire.

Tout au long du suivi des travaux du véhicule endommagé, l'expert renseigne une fiche de suivi VE des opérations comprenant notamment la mention de chaque visite effectuée sur le véhicule endommagé et assurant la traçabilité de toutes les opérations réalisées. Ce document, co-signé par le réparateur, est mis à la disposition de ce dernier, par tout moyen, à chaque nouvelle visite du véhicule.



C DISPOSITIONS SPÉCIFIQUES À CERTAINS CONTRÔLES FINAUX

1. L'essai routier du véhicule endommagé par l'expert qualifié VE

L'essai routier est réalisé dans le cadre de sa mission, sous l'immatriculation du véhicule, sans W Garage, moyennant le traçage signé de l'essai (kilométrage de départ et de retour - horaire de départ et de retour), et l'accord tracé du propriétaire du véhicule dans la lettre de mission.

2. Les contrôles du véhicule endommagé à faire dans un centre de contrôle technique

Les opérations de contrôle sont laissées à l'appréciation de l'expert.

Si le contrôle de la remise en état du véhicule nécessite des contrôles tels que les contrôles portant sur des mesures de ripage, de suspension et de freinage, à faire dans un centre de contrôle technique, l'expert et le réparateur s'accordent sur le choix du centre de contrôle technique. L'un et l'autre s'interdisent de proposer un centre de contrôle dans lequel l'un ou l'autre ont des intérêts économiques.

Tous les frais peuvent être réglés par l'assureur selon les modes de facturation visés dans l'annexe 1. Autrement, ces frais sont réglés par le propriétaire du véhicule.

D CONFORMITÉ DU VÉHICULE ENDOMMAGÉ

Le réparateur met à disposition de l'expert, par tout moyen et le plus tôt possible, les justificatifs de la traçabilité des PIEC, une copie de la ou des factures des réparations, des relevés de mesure et des résultats des contrôles réalisés relatifs au véhicule endommagé.

Si, à l'issue de la ou des visites "après travaux", l'expert conclut que le véhicule est de nouveau apte à circuler dans des conditions normales de sécurité, et que toutes les réparations liées à la sécurité ont été réalisées, il en informe les autorités compétentes dès que possible par un message informatique envoyé au Système d'Immatriculation des Véhicules (SIV) et le propriétaire du véhicule en lui transmettant son rapport de conformité signé. Il en informe également le réparateur par tout moyen tracé.

N° 7

LA MÉTHODOLOGIE DE RÉPARATION



A | PRINCIPE

L'objectif premier de la démarche est de déterminer, contradictoirement entre l'expert et le réparateur, la méthode de réparation du véhicule.

Cette méthode privilégie la réparation des pièces plutôt que leur remplacement, si cela est possible.

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).

Faute de pouvoir réemployer des pièces de rechange, le véhicule sera réparé avec une pièce neuve d'origine ou de qualité équivalente.

B | CATÉGORIES DE PIÈCES ALTERNATIVES

1. 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 par un centre agréé VHU.

Dans le cadre des articles R. 224-24 et suivants du code de la consommation, relatifs à l'utilisation de pièces de rechange automobile issues de l'économie circulaire, communément intitulé PIEC (annexe 2) le réparateur est tenu, pour certaines réparations, de proposer lesdites pièces au client.

Il n'est pas recommandé de préconiser de la PIEC pour un véhicule, si cette pièce est une cause de perte de garantie constructeur. Si néanmoins une ou des PIEC sont utilisées pour un véhicule sous garantie constructeur, il conviendra de prévenir au préalable le propriétaire du véhicule.

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 par le réparateur.

Sur le plan de la méthodologie de réparation, l'expert et/ou le réparateur peut 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) de la compatibilité des délais de livraison avec l'engagement pris par le réparateur sur son ordre de réparation (OR) ou de son estimation.

Le prix de chaque PIEC est déterminé contradictoirement entre l'expert et le réparateur, et le cas échéant tient compte des éventuelles opérations complémentaires de remise en état pour les pièces de carrosserie.

Le réparateur s'assure de la qualité de la PIEC et de son état. En cas d'impossibilité de s'assurer de l'état de la pièce, une pièce neuve (de qualité équivalente ou pièce d'origine) doit être privilégiée. Dans le cadre d'une procédure administrative VE, l'expert devra s'assurer conjointement avec le réparateur de la traçabilité des PIEC utilisées ; le réparateur devra donc communiquer à l'expert les justificatifs attestant leur origine.

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

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

2. Pièces de Qualité Équivalente (PQE)

Lorsque le véhicule ne peut pas être réparé avec des PIEC, l'expert et le réparateur peuvent préconiser des pièces neuves de qualité équivalente.

On entend par pièces de qualité équivalente les "pièces devant être d'une qualité suffisamment élevée pour que leur emploi ne porte pas atteinte à la réputation du réseau agréé*" du constructeur.

C'est-à-dire des pièces de rechange qui possèdent des qualités techniques identiques à celles d'origine en référence aux spécifications et normes de production du constructeur. Elles sont distribuées par des réseaux agréés du constructeur ou par des réseaux de distributeurs indépendants.

Le réparateur informe son client, le propriétaire du véhicule, de l'utilisation de PQE pour la réparation de son véhicule.

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

*(Source : point 20 des lignes directrices automobiles (LDA) publiées par la Commission européenne en mai 2010).

3. Approvisionnement des pièces alternatives

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

Dans le cadre des opérations d'expertise, l'expert conjointement avec le réparateur s'assure de la disponibilité des PIEC ou PQE sur le marché, pour déterminer contradictoirement la méthodologie de réparation.

Si des frais d'approvisionnement ou de transport concernant les PIEC ou PQE sont nécessaires à la réparation et donc justifiés dans le débat contradictoire, ils doivent être pris en compte.



N° 8

TRAVAUX COMPLÉMENTAIRES

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, accompagnée de photos, de la part du réparateur à l'expert, pour lui permettre de mettre en œuvre une réponse adaptée soit par une nouvelle concertation à distance ou en présentiel, soit par un accord écrit.

En tout état de cause, que ce soit pour un accord ou un désaccord, la position de l'expert doit faire l'objet d'une réponse rapide et tracée qui interviendra dans un délai normal de 48 heures ouvrées. Passé ce délai, le PV d'expertise est modifié sur la base de la demande du réparateur restée sans réponse.

Si les procédures indiquées dans le présent accord ont été respectées, un désaccord en fin de travaux n'a pas lieu d'exister entre le réparateur et l'expert en automobile. Toutefois, si des différences persistent entre le dernier PV d'expertise et la facture, le plus diligent des deux professionnels se rapproche de l'autre pour en déterminer les causes et ils s'efforcent de rapprocher leurs points de vue. En cas de persistance du désaccord, celui-ci doit être tracé et motivé par les deux parties.



N° 9

VÉHICULES HYBRIDES ET/OU ÉLECTRIQUES



La prévention du risque électrique repose sur la protection des opérateurs, dans le cadre du présent accord : l'expert et le réparateur.

La réglementation prévoit une habilitation pour chacun des intervenants.

Il appartient au réparateur, au regard de ses obligations, de la mise en sécurité du véhicule, selon les prescriptions techniques en vigueur.

La facturation de cette prestation de mise en sécurité fait l'objet du débat contradictoire défini dans les termes de l'engagement n°2.

N° 10



TRAITEMENT DU PV D'EXPERTISE CONTRADICTOIRE D'ACCORD OU DE DÉSACCORD, SIGNÉ PAR LES DEUX PARTIES

L'accord contradictoire fixé dans le PV d'expertise, établi entre l'expert et le réparateur, est réputé accepté par les deux parties, sous réserve d'un nouvel accord (ex : travaux complémentaires - cf. engagement n°8).

Dans ce cas, le nouvel accord doit intervenir avant la fin des travaux et devra être tracé et motivé par la partie demanderesse.

En cas d'accord formalisé dans le PV d'expertise :

- L'expert rédige son rapport dont les conclusions techniques et économiques sont conformes aux accords contradictoires pris ;
- Le réparateur établit sa facture en conformité avec le PV qu'il a signé.

Toute prestation tracée dans le PV d'expertise contradictoire, et exécutée, est facturable.

En cas de désaccord avant ou pendant travaux pour le cas des travaux complémentaires, le réparateur et l'expert en automobile signeront ensemble un procès-verbal de désaccord détaillé et commenté quelle que soit la nature du désaccord (économique et/ou technique).

Nota bene : L'expert est alors tenu d'en informer le propriétaire comme partie concernée par la procédure d'expertise de son véhicule. (C. route, art. R326-4).

L'établissement de la facture de réparation se fera conformément au principe de la liberté des prix (cf. engagement 11).

L'établissement du rapport d'expertise se fera conformément au principe de la liberté d'évaluer (cf. engagement 11).

Si une différence est constatée par rapport à l'accord initial lors de l'examen de la facture du réparateur par l'expert, l'accord peut être révisé uniquement en cas de variation de prix imposée au réparateur.

Dans le cas particulier d'une convention du réparateur avec l'assureur du véhicule, l'expert, dès lors que missionné par ledit assureur, applique dans son rapport les conditions prévalant dans ladite convention.

N° 11

LIBERTÉ DES MOYENS ET DES PRIX ET LIBERTÉ D'ÉVALUATION

A | PRINCIPE POUR LE RÉPARATEUR

Dans le cadre d'un ordre de réparation, le réparateur est libre d'apprécier sa méthodologie pour réparer, dans les règles de l'art, les véhicules de ses clients et de fixer le montant de ses travaux. Sur le plan réglementaire, les prix sont libres et cette liberté s'applique à l'ensemble des postes de facturation et prestations de services associés à la réparation.

B | PRINCIPE POUR L'EXPERT

Dans le cadre d'un rapport d'expertise, l'expert est libre d'évaluer les méthodes de réparation dans le respect de la sécurité automobile et des impératifs liés à la préservation de l'environnement et de déterminer la valeur des travaux.

Sur le plan réglementaire, l'expert doit agir de manière indépendante et impartiale (conformément à la réglementation régissant l'organisation de la profession d'expert en automobile et au code de déontologie en vigueur à la date de signature du présent accord).

La liberté de l'expert de conclure son rapport d'expertise pour déterminer la valeur des travaux de réparation ne peut pas empêcher le réparateur de fixer librement ses prix.

La liberté du réparateur d'apprécier la nature et le coût des travaux dans un chiffrage ne peut pas empêcher l'expert de conclure librement son rapport d'expertise pour déterminer, selon lui, la valeur des réparations.

N° 12

DÉLIVRANCE DE L'ENGAGEMENT DE RÈGLEMENT DIRECT

Après l'examen du véhicule, l'expert peut mettre à disposition du réparateur le document aux termes duquel l'assureur s'engage à régler directement les travaux.

Ce 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.

N° 13

GESTION DE CRISE

En cas de survenance d'une crise majeure d'ampleur nationale, provoquée par un événement exceptionnel (ex : crise sanitaire majeure), susceptible de modifier les pratiques et de désorganiser les professions des experts et des réparateurs, les instances nationales des parties signataires de cet accord s'engagent, préalablement, à se concerter pour trouver ensemble les solutions qui permettent de préserver au mieux les intérêts de chacun.



N° 14

COMMISSION INTERNE DE CONCILIATION

Les organisations signataires s'engagent à mettre en place une procédure interne de règlement amiable des litiges strictement issus d'une application non conforme des règles interprofessionnelles visées par le présent accord.

Une commission nationale, composée, paritamment de représentants de la FFEA et des trois organisations représentatives de réparateurs, signataires du présent accord, se réunit en vue de régler, par la voie de la conciliation, ces litiges qui opposent leurs membres respectifs.

Les modalités d'accès à cette conciliation sont annexées au présent accord (Règlement de procédure annexe n°3).

Dans tous les cas, une personne qui ne se présente pas à une conciliation s'expose à ce que la partie en demande de ladite conciliation s'adresse aux juridictions compétentes.

N° 15

COMITÉ DE SUIVI



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



Fait à Paris, le 16 septembre 2024



Pour la FFEA,
Mr François MONDELLO
Président



Pour la FFCM,
Mr Laurent FOURCADE
Président



Pour la FNA,
Mme Marie-Françoise BERRODIER
Présidente branche carrosserie



Pour Mobilians,
Mr Jean-Marc DONATIEN
Président métier carrossier

ANNEXE 1

RECOMMANDATION FRANCE ASSUREURS 2024



Véhicules endommagés : prise en charge & facturation du contrôle des réparations

Lors du comité de suivi Intersyndicale des carrossiers – France Assureurs (anciennement FFSA et GEMA) du 15 septembre 2009, les réparateurs ont interrogé les assureurs afin de savoir à qui (expert ou assureur) doivent être facturés, le contrôle et les 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 adhérents de France Assureurs 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.

Deux modes de facturation sont possibles (selon les procédures internes des assureurs connues des cabinets d'expertise) :

- La facture peut être adressée et réglée directement par l'expert, qui répercutera ensuite le coût à l'assureur notamment dans sa note d'honoraire.
- Le carrossier répercute directement le coût à l'assureur dans sa facture ou bordereau.

- **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 adhérents de France Assureurs 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 2

EXTRAITS DE LA PARTIE RÉGLEMENTAIRE DU CODE DE LA CONSOMMATION : DISPOSITIONS RELATIVES AUX PIÈCES ISSUES DE L'ÉCONOMIE CIRCULAIRE 2024



Extraits de la partie réglementaire du Code de la consommation

I – Dispositions relatives à l'utilisation de pièces de rechange issues de l'économie circulaire pour la réparation des véhicules automobiles et des véhicules motorisés à deux ou trois roues (à compter du 1er oct. 2024)

Art. R. 224-22. – Le professionnel qui commercialise des prestations d'entretien ou de réparation de voitures particulières et de camionnettes respectivement définies aux 1.4 et 2.4 de l'article R. 311-1 du code de la route, et de véhicules motorisés à deux ou trois roues définis aux 4.1 à 4.5 et 4.8 à 4.10 de ce même article, 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. 224-23 à R. 224-25.

Art. R. 224-23. – Pour l'application de la présente section, on entend par pièces issues de l'économie circulaire, les composants et éléments issus d'une opération de préparation en vue de leur réutilisation au sens des dispositions de l'article L. 541-1-1 et du II de l'article L. 541-4-3 du code de l'environnement.

Art. 541-1-1 du code de l'environnement

[...]

« Préparation en vue de la réutilisation : toute opération de contrôle, de nettoyage ou de réparation en vue de la valorisation par laquelle des substances, matières ou produits qui sont devenus des déchets sont préparés de manière à être réutilisés sans autre opération de prétraitement »

[...]

Art. R. 224-24. – Les dispositions de l'article R. 224-22 ne s'appliquent pas :

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. 224-22 estime que les pièces de rechange issues de l'économie circulaire sont susceptibles de présenter un risque important pour l'environnement, la santé publique ou la sécurité routière.

Art. R. 224-25. – I. – L'obligation prévue par l'article R. 224-22 concerne les catégories d'équipements et de pièces de rechange suivants :

1° Les pièces de carrosserie amovibles ;

2° Les pièces de garnissage intérieur pour les véhicules automobiles et de sellerie pour les véhicules motorisés à deux ou trois roues ;

3° Les vitrages non collés ;

4° Les pièces optiques ;

5° Les pièces mécaniques ou électroniques, à l'exception de celles faisant partie pour les véhicules automobiles :

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 ;

6° Les pièces mécaniques ou électroniques, à l'exception de celles faisant partie pour les véhicules motorisés à deux ou trois roues :

a) Des axes de roues ;

b) Des garnitures de freins ;

c) Du cadre berceau ou pièce structurelle du châssis.

II. – Pour les véhicules motorisés à deux ou trois roues, s'ajoutent aux catégories d'équipements et de pièces de rechange précédemment énumérées, les pièces de rétroviseur et les réservoirs à carburant.

II – Dispositions relatives à l'information du consommateur sur les prix et les conditions de vente des pièces issues de l'économie circulaire utilisées dans le cadre des prestations d'entretien ou de réparation des véhicules automobiles et des véhicules à deux ou trois roues motorisés (à compter du 1er oct. 2024)

Art. D. 224-23-1. – Pour l'application de la présente section, on entend par :

– prestation d'entretien ou de réparation : prestation de service d'entretien ou de réparation des catégories de véhicules visées à l'article R. 224-22, y compris les prestations de recherche de pannes ou d'incidents, et la vente des pièces détachées et fournitures utilisées dans le cadre d'une opération d'entretien ou de réparation ;

– support durable : support au sens du 8° de l'article liminaire du présent code ;

– catégories de pièces concernées : catégories de pièces issues de l'économie circulaire listées à l'article R. 224-25.

Art. D. 224-25-1. – Dans les documents et affichages prévus aux articles D. 224-25-2 à D. 224-25-4, les pièces issues de l'économie circulaire sont désignées par l'expression : "pièces issues de l'économie circulaire". Un acronyme de cette expression précisé par un renvoi peut être utilisé.

Art. D. 224-25-2. – Au lieu de réception de la clientèle, un affichage clair, visible et lisible de l'extérieur informe le consommateur de la possibilité d'opter pour l'utilisation de pièces issues de l'économie circulaire. Il précise la liste des catégories de pièces concernées et les cas dans lesquels le professionnel n'est pas tenu de les proposer conformément à l'article R. 224-24.

Ces mêmes informations figurent sur son site internet.

Art. D. 224-25-3. – Avant que le consommateur ne donne son accord sur une offre de services, le professionnel recueille, sur support durable, son choix d'opter pour des pièces issues de l'économie circulaire mention, claire et lisible, qui suit immédiatement la faculté de choix, précise que leur fourniture est effectuée sous réserve de disponibilité, de l'indication par le professionnel du délai de disponibilité et de leur prix, et de ne pas relever des exemptions des 2° et 3° de l'article R. 224-24.

Art. D. 224-25-4. – Lorsque, après recherche, plusieurs pièces issues de l'économie circulaire peuvent être proposées pour remplacer une même pièce défectueuse, notamment lorsque le choix de l'une d'elles a des conséquences sur le délai de réparation, la possibilité de choisir entre les différentes pièces et options est présentée clairement au consommateur. Il précise son choix sur support durable pour chacune d'elles. Dans les cas mentionnés au 2° ou au 3° de l'article R. 224-24, le professionnel indique, dans les mêmes conditions qu'au précédent alinéa, le motif légitime de son impossibilité de proposer une pièce issue de l'économie circulaire.

Art. D. 224-25-5. – Le professionnel conserve un double des documents remis au consommateur pendant une durée de deux ans, classé par ordre de date de rédaction, y compris lorsqu'il a été transmis sur support durable.

ANNEXE 3

RÈGLEMENT DE PROCÉDURE DE LA COMMISSION INTERNE DE CONCILIATION 2024





RÈGLEMENT DE PROCÉDURE DE LA COMMISSION INTERNE DE CONCILIATION

Règles de fonctionnement et formulaires types

PRÉAMBULE

La Charte Relations Experts en automobile & Réparateurs prévoit, dans son engagement n°14, la mise en place d'une procédure interne de règlement amiable des litiges relationnels provoqués par une application non conforme des règles interprofessionnelles qu'elle contient.

Le présent règlement de procédure a vocation à énoncer les règles de fonctionnement et les prérogatives de cette commission nationale de conciliation (ci-après dénommée la Commission).

Les parties signataires de la Charte conviennent des dispositions suivantes :

ARTICLE 1 MISSION ET COMPÉTENCE DE LA COMMISSION NATIONALE DE CONCILIATION

La Commission, prévue par l'accord interprofessionnel Experts en automobile & Réparateurs, a pour mission de concilier les experts en automobile et les réparateurs automobiles, en litige sur le fondement des relations organisées par les engagements de l'accord, lorsque, dans le cadre de leur relation habituelle de travail, l'un au moins des deux professionnels est susceptible d'avoir méconnu ces règles.

La commission est exclusivement compétente pour traiter de cette catégorie de litige.

ARTICLE 2 COMPOSITION DE LA COMMISSION NATIONALE DE CONCILIATION

La Commission est composée paritairement d'experts en automobile et de réparateurs automobiles.

Elle est composée de 6 membres titulaires (+ 6 suppléants) permanents : 3 membres titulaires permanents experts en automobile, désignés par la FFEA et 3 membres titulaires permanents réparateurs automobiles, désignés par la FFCM, FNA et MOBILIANS.

Elle comporte, en outre, 6 membres suppléants : 3 experts en automobile issus de la FFEA et 3 réparateurs automobiles issus de la FFCM, FNA et MOBILIANS.

Ces membres sont désignés pour une durée de 3 ans.

À chaque renouvellement des collèges experts et réparateurs, les membres désignés élisent le président et le vice-président de la Commission. Les fonctions de président et de vice-président sont assurées alternativement par le collège expert en automobile et par le collège réparateur. Pour chaque mandat, le président et le vice-président doivent être choisis chacun dans un collège différent.

Les membres titulaires et suppléants de la Commission siègent à titre bénévole.

ARTICLE 3

FONCTIONNEMENT DE LA COMMISSION

La Commission siège en formation paritaire, par session d'une journée, au moins une fois par trimestre.

Les membres de la Commission se réunissent en présentiel chez FFEA sis au 43 Rue des Plantes à Paris (75014). Par exception, les membres de la Commission peuvent être autorisés à siéger en visioconférence sur autorisation expresse du Président et du vice-président.

À chacune de ses sessions, elle entend les parties en litige, et recueille leurs observations. Chaque dossier fait ensuite l'objet d'une délibération entre les membres de la Commission, y compris en l'absence des parties.

La Commission a pour mission de concilier les parties impliquées dans un litige relationnel né d'une mauvaise application des règles interprofessionnelles fixées par l'accord.

En cas de conciliation des parties, la Commission constate cet accord dans un constat de conciliation.

Si la Commission constate qu'aucune conciliation n'est possible, à l'issue des débats, elle dresse un procès-verbal de carence et notifie par écrit, aux parties, son avis sur le litige relationnel en mettant en lumière les pratiques contraires aux règles fixées par l'accord interprofessionnel.

Les documents, établis par la Commission, sont signés par le Président et le Vice-président de séance, au nom de la Commission.

ARTICLE 4

FONCTIONNEMENT DE LA COMMISSION

La Commission siège en formation paritaire, par session d'une journée, au moins une fois par trimestre.

Les membres de la Commission se réunissent en présentiel chez FFEA sis au 43 Rue des Plantes à Paris (75014). Par exception, les membres de la Commission peuvent être autorisés à siéger en visioconférence sur autorisation expresse du Président et du vice-président.

À chacune de ses sessions, elle entend les parties en litige, et recueille leurs observations. Chaque dossier fait ensuite l'objet d'une délibération entre les membres de la Commission, y compris en l'absence des parties.

La Commission a pour mission de concilier les parties impliquées dans un litige relationnel né d'une mauvaise application des règles interprofessionnelles fixés par l'accord.

A l'issue des débats, la Commission dresse un procès-verbal de conciliation constatant l'accord ou le désaccord des parties. Dans les deux cas, le PV de conciliation est notifié, par écrit, aux parties.

Dans l'hypothèse d'un PV de conciliation constatant un désaccord, la Commission émet son avis sur le litige relationnel en mettant en lumière les pratiques contraires aux règles fixées par l'accord interprofessionnel.

Les documents, établis par la Commission, sont signés par le Président et le Vice-président de séance, au nom de la Commission.

ARTICLE 5

POUVOIRS DU PRÉSIDENT ET DU VICE-PRÉSIDENT

Le Président dispose de la police de la procédure et dirige les débats.

Le Président et le vice-président peuvent rejeter, conjointement, par simple notification écrite les demandes de saisines de la Commission irrecevables.

Les demandes sont considérées comme irrecevables lorsque le litige professionnel entre l'expert en automobile et le réparateur automobile ne porte pas sur une application non conforme des règles interprofessionnelles de l'accord.

ARTICLE 6 COMPARUTION DES PARTIES

Les parties en litige se présentent obligatoirement devant la Commission. Elles peuvent être autorisées à comparaître par visioconférence, si elles en font la demande écrite, au moins 7 jours avant la tenue des débats.

Les parties ont le droit d'être assistées de toute personne de leur choix spécialement mandatée à cette fin.

La procédure est orale.

ARTICLE 7 PRINCIPE DU CONTRADICTOIRE

La commission garantit le respect du principe du contradictoire. Toutes les pièces soumises à l'examen de la commission par une partie doivent être communiquées à l'autre partie suffisamment à temps, a minima au cours des débats devant la commission.

ARTICLE 8 CONFIDENTIALITÉ

Toutes les informations recueillies par la Commission, dans le cadre de sa mission, y compris ses délibérations et les documents soumis par les parties, sont confidentielles.

Ces informations seront traitées par la Commission uniquement dans le but de se prononcer sur le conflit qui lui est présenté. L'obligation de confidentialité est permanente. À ce titre, elle s'impose aux membres de la Commission, y compris après la fin de leur mandat.

Les décisions rendues par la Commission sont transmises aux parties en litige l'ayant saisie, à l'exclusion de toute autre personne.

Les dossiers et informations collectés dans le cadre de la procédure nationale de conciliation sont conservés par la Commission pendant une période de 3 ans à compter de la date de clôture de chaque affaire.

ARTICLE 9 INDEPENDANCE ET IMPARTIALITE

Les membres de la Commission sont tenus de respecter les principes d'indépendance et d'impartialité dans l'exercice de leurs fonctions au sein de la Commission, en toutes circonstances.

Les membres de la Commission s'acquittent de leur mission sans subir aucune influence extérieure, qui pourrait compromettre leur indépendance ou leur impartialité et les placer en situation de conflit d'intérêts.

Avant le commencement des débats qui se tiennent pour chaque affaire, le Président effectue un tour de table des membres présents afin de confirmer l'absence d'atteinte aux principes définis au présent article et de permettre à chaque membre de se déporter le cas échéant. Si un membre estime être en situation de conflit d'intérêts, il en informe immédiatement le Président et le Vice-président de la Commission et se déporte de l'examen du dossier considéré. Ce déport fera l'objet d'une mention sur le procès-verbal de séance.

Tout manquement d'un membre de la Commission - délibéré ou par négligence - aux principes d'indépendance, d'impartialité et de confidentialité peut entraîner à titre de sanction la révocation de son mandat par l'organisation à l'origine de sa désignation.

ARTICLE 10 COMMUNICATIONS

Les échanges et l'envoi des pièces entre la Commission et les parties se font exclusivement par courrier électronique depuis l'adresse de contact suivante : conciliation.exp.rep@ffea.fr
Les parties sont responsables du maintien à jour de leurs coordonnées de contact, et devront notifier tout changement à la Commission.

ARTICLE 11 DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Ce règlement de procédure peut être modifié par le comité de suivi de l'accord interprofessionnel composé de représentants de la FFCM, FNA et MOBILIANS et de la FFEA, sous réserve de respecter les lois applicables.

Les parties qui saisissent la Commission se conforment à ses décisions et adhèrent au présent règlement de procédure. Il en va de même pour chaque membre titulaire ou suppléant désignés pour siéger au sein de la Commission.

ARTICLE 12 FORMULAIRES TYPES

- Formulaire de saisine de la commission nationale de conciliation
- Document complémentaire à une saisine de la Commission nationale de conciliation
- Procès-verbal de conciliation

FORMULAIRE DE SAISINE DE LA COMMISSION NATIONALE DE CONCILIATION



En application de l'accord interprofessionnel régissant les relations Experts en automobile & Réparateurs, du 16 septembre 2024

Pour toute saisine à compter du 1^{er} janvier 2025

NOTICE / INSTRUCTIONS À RESPECTER :

Il appartient à l'expert ou au réparateur de prendre l'initiative de remplir la partie du formulaire de saisine le concernant avant de le soumettre à l'autre partie.

Une fois le formulaire de saisine renseigné et signé par les deux parties, la partie plus diligente l'adresse à la Commission par courriel à conciliation.exp.rep@ffea.fr en mettant l'autre partie en copie de son envoi.

À réception du formulaire de saisine, la Commission communique une référence de dossier à chacune des parties et leur transmet un document complémentaire (le contexte du litige et pièces justificatives) que chacune d'elles doit renseigner et retourner à la Commission.

Tout échange avec la Commission, à l'initiative d'une partie, oblige cette dernière à mettre l'autre en copie.

ATTENTION :

POUR QU'UN DOSSIER SOIT INSCRIT AU CALENDRIER DES SESSIONS DE LA COMMISSION, IL FAUT :

- Le formulaire de saisine renseigné et signé par les 2 parties (adressé à la Commission par la plus diligente des parties)
- Le document complémentaire (contexte du litige / pièces justificatives) retourné a minima par l'une des deux parties

LES PARTIES CONVIENNENT CE QUI SUIT :

Les Parties soussignées conviennent d'un commun accord de soumettre leur litige relationnel, provoqué par une application non conforme des règles interprofessionnelles experts/réparateurs, à la Commission nationale de conciliation. Si une des deux parties ne souhaite pas signer le formulaire de saisine, une attestation pourra être délivrée après vérification de la commission. La demande devra être adressée à conciliation.exp.rep@ffea.fr

La saisine de la Commission par les Parties emporte leur adhésion au Règlement de procédure de la Commission interne de conciliation, dont elles déclarent avoir pris connaissance.

La Commission aura pour mission d'entendre les parties, de recueillir leurs observations, et, de les concilier si faire se peut. A l'issue des débats, la Commission dresse un procès-verbal de conciliation constatant l'accord ou le désaccord des parties. Dans les deux cas, le procès-verbal de conciliation est notifié, par écrit, aux parties. Dans l'hypothèse d'un procès-verbal de conciliation constatant un désaccord, la Commission émet son avis sur le litige relationnel en mettant en lumière les pratiques contraires aux règles fixées par l'accord interprofessionnel.

LA SAISINE DE LA COMMISSION EST SIGNÉE ENTRE LES SOUSSIGNÉS CI-DESSOUS MENTIONNÉS :

À renseigner impérativement	Expert en automobile	Réparateur automobile
Initiative de la demande de conciliation [Cochez la case adéquate]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Raison sociale / Ville		
Représentant : Nom et prénom du représentant (personne habilitée par l'entreprise) devant la Commission		
Coordonnées mail et tél.		
Le différend relationnel entre les Parties porte sur : [Cochez la case adéquate]	<input type="checkbox"/> Le respect du contradictoire entre l'expert et le réparateur <input type="checkbox"/> Le respect des délais <input type="checkbox"/> La traçabilité des échanges (échanges des PV, ordre de réparation, etc...) <input type="checkbox"/> Les pièces de rechange (catégorie, estimation, etc...) <input type="checkbox"/> Autre	
Statut du/des véhicules concernés par le différend : [Cochez la case adéquate]	<input type="checkbox"/> En procédure VE (VGE/VEI)	<input type="checkbox"/> Hors procédure VE

Fait à, le/...../.....

Signature « Expert en automobile » :
Faire précéder la mention « Lu et approuvé » avant signature

Signature « Réparateur automobile » :
Faire précéder la mention « Lu et approuvé » avant signature

Encart réservé à la commission

Dossier jugé recevable le :/...../.....

Numéro de dossier :



41-43 Rue des Plantes
75014 Paris
www.ffea.fr



Immeuble Le Cardinet
8 rue Bernard Buffet
75017 Paris
www.fcc-carrosserie.org



9-11, Avenue Michelet
93583 Saint Ouen Cedex
www.fna.fr



43 bis route de Vaugirard
CS 80016
92197 Meudon Cedex
www.mobilians.fr