



CHARTRE PROFESSIONNELLE

BCA EXPERTISE / CNPA

PREAMBULE

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

Pour cela, les experts en automobile de BCA Expertise et les réparateurs automobiles adhérents au CNPA s'engagent à privilégier la concertation, à appliquer la présente Charte et ses valeurs essentielles attachées au respect du contradictoire et à privilégier la recherche de résolution amiable des litiges.

Concernant les relations entre les experts en automobile de BCA Expertise et les réparateurs adhérents au CNPA, la présente Charte remplace entre les parties signataires, les accords professionnels du 15 novembre 2013.

Les signataires déclarent tout mettre en œuvre pour promouvoir le présent texte auprès de leurs salariés ou adhérents et en assurer le respect.

BCA Expertise et le CNPA 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 pour les véhicules terrestres à moteur, les cycles et leurs dérivés. Les conditions dans lesquelles un expert de BCA Expertise exerce sa profession ne doivent pas porter atteinte à son indépendance et à son impartialité.

Le réparateur automobile adhérent du CNPA 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.

ENGAGEMENT N°1 : L'EXPERTISE EN REPARATION

A. L'Expertise chez le réparateur (Terrain)

L'expertise chez le réparateur respecte le principe du contradictoire. 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 à moteur après un sinistre.

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, 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, etc...).

Le PV d'expertise contradictoire est mis à disposition du réparateur le jour même ou au plus tard dans les 24 heures.

Chaque examen du véhicule donne lieu à la signature entre l'expert et le réparateur d'un accord contradictoire tracé quel que soit le type de mission de l'expert (expertise collision simple, expertise à titre conservatoire, etc...).

L'accord contradictoire établi entre l'expert et le réparateur est réputé accepté par les deux parties jusqu'à la fin des travaux, sous réserve d'une remise en cause éventuelle par l'une ou l'autre des parties en vue de la réalisation d'un nouvel accord, auquel cas celle-ci interviendra avant la fin des travaux et devra être tracée et motivée par la partie demandeuse.

Le réparateur doit notamment avertir l'expert de tous travaux complémentaires ou des déficiences nouvelles dont il a eu connaissance en lien avec le sinistre ou plus généralement avec la sécurité du véhicule.

En cas de remise en cause de l'accord contradictoire par l'une des parties, l'autre partie dispose d'un jour ouvré pour communiquer de façon tracée sa position et rechercher un nouvel accord contradictoire.

En cas de dépassement de ce délai, la réclamation est considérée acquise lorsqu'elle a été transmise par « l'Extranet BCA » (*Annexe I*). Hors Extranet BCA, le délai est porté à 48 heures.

S'agissant du débosselage sans peinture les délais de réponse, tant du débosseleur que de l'expert, pourront être ajustés sous réserve d'un accord tracé entre les deux parties.

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, le devis établi par le réparateur, les photographies communiquées à l'expert, qui doivent lui permettre d'identifier le véhicule, de se prononcer sur l'imputabilité des dommages et de chiffrer le coût de la réparation de manière à ce que l'estimation des dommages soit au plus proche de la réparation définitive.

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 :

- Dès 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 le devis proposé par le réparateur, l'expert prend contact avec lui pour finaliser le contradictoire dans le même délai.

L'ensemble des pièces transmises à l'expert doivent lui permettre d'identifier le véhicule, de détecter les dangers 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 persistant à l'issue de la discussion contradictoire entre l'expert et le réparateur, l'une ou l'autre des parties pourra solliciter une expertise terrain. Dans ce cas, la demande devra être tracée.

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 un devis 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 réparation

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 ou dommages électriques
- Chaque fois que l'obligation de moyens de l'expert comme du réparateur est empêchée

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 établit son évaluation 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.

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.

Le réparateur peut échanger sur le chiffrage de l'expert, il prend contact avec ce dernier et lui communique si besoin des éléments complémentaires (photos, devis...) en vue d'aboutir à un accord contradictoire. Il appartient ensuite à l'expert de contacter le réparateur dans les 24 heures ouvrées. L'Expertise Accompagnée est assimilable à une EAD et à ce titre elle hérite des mêmes limites.

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 prises par un opérateur, peut reconnaître les pièces apparentes endommagées, peut préjuger de l'état des pièces non apparentes et peut proposer une méthode et un devis des réparations 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 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.

2. Limites

A l'occasion de l'expertise des dommages au véhicule, des facteurs techniques ou des raisons de sécurité imposent une intervention physique de l'expert, notamment :



- En cas de risque même mineur d'atteinte aux pièces de sécurité, ou en cas de mise en œuvre des procédures de suivi VE (*art. L327-5 « VE » et R326-2 « information dangerosité » du Code de la route*)
- En cas de difficulté d'imputation
- Suite à immersion, incendie ou dommages électriques
- Chaque fois que l'obligation de moyens de l'expert comme du réparateur est empêchée

ENGAGEMENT N°2 : EXPERTISE EN CAS DE SOUS-TRAITANCE

Deux cas peuvent se présenter :

[Date]

5

- 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-traitants sont discutés entre l'expert et le réparateur maître-d'œuvre, dans les conditions fixées à l'engagement 1 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 maître-d'œuvre pour la réparation qui les concerne.

ENGAGEMENT N°3 : EXPERTISE EN PERTE TOTALE

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 sinistré non réparé (valeur après sinistre)
- Les frais annexes : remorquage, frais de gardiennage éventuels, démontage partiel...

Deux cas sont à considérer en matière de perte totale :

1) 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 est traité en perte totale conformément aux dispositions du Code de la route (*art L 327-1 à L 327-3 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 coût est pris en charge par l'assureur au titre de conditions particulières au contrat d'assurance.

2) Le montant de la réparation est inférieur à la valeur du véhicule avant sinistre et le véhicule 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 à dire d'expert 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, 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) chaque fois que cela est techniquement et économiquement possible.

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

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

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

- a) Le réparateur communique le chiffrage initial de la réparation à l'expert avec les modifications pour accord (Extranet BCA, courriel, ...), la position de l'expert devra faire l'objet d'une réponse écrite rapide compatible avec le délai de réparation communiqué au propriétaire et notifié sur l'ordre de réparation, qui interviendra dans un délai normal de 24 heures lorsqu'elle a été transmise par « l'Extranet BCA » (*Annexe I*). Hors Extranet BCA, le délai est porté à 48 heures.
- b) Le réparateur communique toute anomalie de retard de façon tracée (extranet BCA, courriel, ...) au Manager de l'Unité d'Expertise de BCA.

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

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

ENGAGEMENT N°5 : VEHICULES RELEVANT D'UNE PROCEDURE VEHICULE ENDOMMAGE (VE)

(Art. L327-3 et L 327-5 du Code 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

Dans l'hypothèse concernée par l'une de 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 est réalisé par l'expert dans le cadre de sa mission sous l'immatriculation du véhicule, hors W Garage, moyennant le traçage de l'essai (Kilométrage départ/retour – horaire départ/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. Il met également à disposition du réparateur sur « l'Extranet BCA » si le réparateur en dispose, le « second rapport de conformité Procédure VE après réparation du véhicule ».

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

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 : OPTIONS 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 dans les règles de l'art.

2. Privilégier la réparation plutôt que le remplacement

L'expert et le réparateur privilégient la réparation des pièces plutôt que leur remplacement si cela est possible.

Ainsi chaque fois que 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 règles de l'art, exigence de sécurité) et économique (coût comparé entre le remplacement et la réparation de la pièce).

3. 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.

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 pièces d'occasion. 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*).

Indépendamment du décret PIEC, lors de l'expertise contradictoire, l'expert et/ou le réparateur peuvent 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, des délais de livraison compatibles avec l'engagement pris par le réparateur sur son OR.

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 recommandé 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.

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

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

Le prix de chaque PIEC sera défini en prenant en compte les opérations complémentaires à sa mise en œuvre dans une approche économique globale.

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

4. Pièce de Qualité équivalente (PQE)

On entend par pièces de qualité équivalente, les pièces qui possèdent les mêmes qualités techniques que celles commercialisées par les réseaux constructeurs.

Elles sont distribuées par des réseaux d'équipementiers, voire par le réseau constructeur lui-même et respectent le cahier des charges du constructeur.

Lorsque la pièce ne peut pas être réparée, et qu'il n'est pas possible de monter de la PIEC, l'expert et/ou le réparateur peuvent proposer de la PQE.

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 apparaître clairement les PQE, de même sur le rapport et la facture des réparations.

ENGAGEMENT N° 7 : VEHICULE HYBRIDE ET/OU ELECTRIQUE

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.

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 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 peut, comme le droit le lui permet, facturer sa prestation de consignation du véhicule.

(Cf. : Guide SRA véhicules électriques et hybrides, disponible au sein des organisations signataires)

ENGAGEMENT N° 8 : 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 réglementation en vigueur qui prévoit un affichage réglementaire.

Ce point est applicable à l'ensemble des postes de facturation.

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. 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 réellement servie, 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 de la présence d'un LABEL BCA, l'expert applique les conditions du Label BCA.

ENGAGEMENT N° 9 : DELIVRANCE DE LA PRISE EN CHARGE

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

Le document de prise en charge des travaux ne sera pas délivré, notamment :

- lorsque la réparation n'est pas directement prise en charge par l'assureur du fait de ses garanties, par exemple en cas d'expertise conservatoire,
- lorsque l'imputation des dommages n'est pas certaine,
- en cas de traitement du dossier en « Perte Totale »,
- en cas de désaccord entre l'expert et le réparateur.

L'information de prise en charge sera également indiquée sur le procès-verbal d'expertise.

ENGAGEMENT N° 10 : 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 terme 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 24 heures 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 notée 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).

7. Procédure spécifique clients

- Partager les demandes spécifiques nécessaires pour une bonne compréhension réciproque.

8. Communication de la facture et du rapport d'expertise

- Le réparateur transmet la facture dès la fin des travaux hormis 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.
- Dès son dépôt, l'expert transmet une copie de son rapport d'expertise au réparateur.

La maîtrise 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 le CNPA.

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 1* de cet accord.

ENGAGEMENT N°11 : GESTION DE CRISE

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

ENGAGEMENT N°12 : REGLEMENT DES LITIGES

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

1. Tout litige entre un expert et un réparateur sera prioritairement examiné par le conciliateur local agissant pour le compte du CNPA et le Manager d'Unité d'Expertise BCA concerné, le cas échéant avec l'appui du Directeur Territorial de BCA et du Président régional du CNPA. Un PV de constatation sera formalisé à cette occasion (Procès verbal type et support de saisine en annexe)
2. Si les difficultés persistent, le conciliateur CNPA 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 du CNPA 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 constatation 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 du CNPA et de BCA Expertise se réunit chaque année afin de promouvoir et de suivre l'application de cet accord et procéder aux éventuelles modifications requises de cette Charte.

À Paris le 26 janvier 2021



Pour BCA Expertise,
Le Président et Directeur Général
Jean PREVOST



Pour le CNPA,
Le Président de la Branche Carrosserie
Yves LEVAILLANT

Annexe I



L'Extranet BCA « Réparateur »

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.
- Connaître 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 :

- o Caractéristiques du véhicule à expertiser (*marque, modèle, numéro VIN, ...*).
- o Véhicule soumis ou non à la procédure VGE.
- o Un indicateur sur la levée d'opposition VE, (*Affichage dynamique de la validation de la conformité sur GE*).
- o Information sur la Prise En Charge (*Affichage dynamique de la position de la PEC*).
- o La date et le lieu de la prochaine Expertise.
- o Les coordonnées de l'USC BCA Expertise.
- o Les données « mission »

Utilisation de filtres permettent d'accéder directement aux dossiers :

- o **106 Dossiers en cours** Liste de tous les dossiers en cours chez le réparateur
- o **4 Examens à venir** Liste des rendez-vous terrain à venir
- o **91 En attente EAD** Liste des EAD attendues par l'Expert
- o **9 Sans VE en cours** Liste des véhicules concernés par la procédure VE
- o **3 En attente Facture** Liste des dossiers en attente de facture

Accès aux documents suivants :

- o L'ordre de mission,
- o L'EDA
- o La prise en charge si validé par l'Expert (PEC)
- o Les Conclusions Techniques
- o Les photos prises par l'Expert
- o Le rapport d'expertise
- o La déclaration et la lettre de mission de suivi VE (CO 648)
- o Le rapport de conformité VE (VE4, VE6, VE7)
- o Tous les courriers à destination du réparateur
- o Tous les documents importés par le réparateur

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

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

Saisie d'un rendez-vous pour une demande d'expertise terrain :

- o Uniquement lors d'un jour de passage, aucun rendez-vous n'est possible pour le lendemain, après 17h la veille.
- o Obligation d'indiquer un motif (Liste déroulante)

Communication :

- o Saisie possible d'un message (Maxi 255 caractères)
- o Le réparateur visualise la réponse dans son Extranet

Annexe II



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 III

RESUME DECRET PIEC

Le décret 2016-703 du 30 mai 2016, issu de la loi relative à la Transition énergétique (Art. L224-67 du Code de la consommation), dispose que : « *tout professionnel qui commercialise des prestations d'entretien ou de réparation de véhicules automobiles permet aux consommateurs 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* ».

Entré en vigueur le 1^{er} janvier 2017, cette réglementation impose donc aux réparateurs de « *permettre aux consommateurs d'opter pour des pièces issues de l'économie circulaire * lors des opérations d'entretien et réparation sur les véhicules légers et utilitaires* »

* Pièces de réemploi, ci-après "PIEC", ou pièces en échange standard. Une PIEC est une pièce provenant d'un centre de véhicule hors d'usage (VHU) agréé par l'Etat.

"Permettre au consommateur d'opter" signifie l'informer et lui proposer mais ne signifie pas poser ladite pièce ou réparer avec celle-ci. Il s'agit donc bien d'un devoir d'information sur le droit à réparer avec de telles pièces, charge au client d'accepter ou de refuser.

Une liste limitative des pièces concernées par cette législation ainsi que des mesures dérogatoires à cette obligation d'information, existent par ailleurs

Cette obligation de "permettre d'opter" concerne en effet les pièces suivantes :

- les pièces de carrosserie amovibles ;
- les pièces de garnissage intérieur et de la sellerie ;
- les vitrages non collés ;
- les pièces optiques ;
- 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.

Dans les faits cette liste n'est pas limitative : l'obligation d'information ne porte que sur ces pièces, mais rien n'empêche les réparateurs ou les experts d'en proposer d'autres quand cela est économiquement viable et techniquement faisable. Le client doit alors impérativement en être informé au préalable et donné son accord tracé.

En outre, les réparateurs ne sont pas tenus à cette obligation dans les cas suivants :

- prestations gratuites,
- véhicules sous garantie constructeur,
- opérations de rappel constructeur,
- pièce non disponible dans un délai compatible avec le délai d'immobilisation du véhicule,
- lorsque le réparateur estime que la PIEC est susceptible de présenter un risque pour l'environnement, la sécurité routière ou la santé publique

Le réparateur est enfin tenu d'afficher cette obligation d'information

