③

Expertise à distance (EAD)

1. Principe

Les méthodes traditionnelles d'expertise ne sont plus suffisantes pour absorber le volume des sinistres qui ne cesse d'augmenter.

La procédure d'expertise à distance ou « photo expertise » permet une expertise contradictoire simplifiée et dématérialisée (photographies et échanges à distance) dans le but de permettre un traitement plus fluide et plus rapide des petits sinistres (souvent en dessous de 600 €).

Le recours à l'EAD concerne **majoritairement des missions simples et exclut les cas suivants** :

- mise en œuvre des procédures VE ou VEI,
- suite à immersion, incendie ou dommages électriques dont les conséquences sont susceptibles de mettre en cause la sécurité,
- lorsque sont touchés des éléments essentiels de sécurité (direction, trains roulants, freins), ou de structure (longerons, passage de roue, plancher, tablier),
- quand un composant du dispositif de protection des personnes s'est déclenché (coussin gonflable, prétentionneur), GPL endommagé.

De ce fait, le cadre de la mission de l'expert ne change pas et reste cantonnée, en vertu de l'article L.326-4 du code de la route, à vérifier la réalité des dommages et leur imputabilité au sinistre et à en estimer le montant des frais de remise en état au plus proche de la réparation définitive.

L'assureur, en tant que donneur d'ordre, ne peut imposer à l'expert les modalités d'expertise (in situ ou à distance)[1]. Si vous estimez que l'EAD ne se justifie pas, il vous revient d'en discuter avec l'expert en motivant votre position au cas par cas.

*Lire la **Recommandation du 21/09/2001** (voir annexe 1)*

[1] Voir la recommandation du 21 septembre 2001 signée par la Sécurité et de la Circulation Routières (DSCR), la Confédération Française des Experts en Automobile (CNEA), la Fédération des Sociétés d'Assurances (FFSA), le Groupement des Entreprises Mutuelles d'Assurances (GEMA), l'Union Professionnelle des Experts en Automobile Salariés (UPEAS)

Copyright FNAA

2. Procédure

De même qu'une expertise in situ, l'expertise à distance doit **conserver son caractère contradictoire** en application des articles R.327-1 à R.327-5 du code de la route permettant l'échange entre les parties.

🕮 Engagement n°2 de l'accord avec le BCA et point 3 de la charte ANEA.

Pour ce faire, les accords interprofessionnels préconisent :

❶ Le réparateur adresse à l'expert un dossier technique et administratif complet pour lui permettre d'effectuer un chiffrage initial :

- **informations sur le véhicule :** kilométrage et copie de la carte grise avec numéro de formule, clichés de la frappe à froid du numéro de série ou à défaut de la plaque constructeur
- **information sur le sinistre :** *déclaration de sinistre, devis du réparateur,* et en nombre suffisants : des photographies lisibles et exploitables, du véhicule en ¾ avant et ¾ arrière à l'opposé du point de choc.

⇨ L'expert doit pouvoir identifier le véhicule, imputer les dommages, et chiffrer le coût des réparations. Selon l'accord avec le BCA, il lui revient, de par sa mission, de déterminer le nombre et l'objet des photos dont il a besoin.

❷ Les délais d'envoi et de réponse rythmant les échanges contradictoires :

➲ Charte avec l'ANEA :

➘ Envoi des éléments avant 18h00 si prise de photos entre 8h00 et 11h30

➘ Envoi des éléments avant 12h00 le lendemain si prise de photos entre 14h00 et 17h30.

⚠ Ces délais valent autant pour l'envoi des photos que pour l'envoi du chiffrage initial par l'expert en réponse à ce 1er envoi.

➲ Accord avec le BCA :

La position de l'expert est communiquée dans un délai maximal de 3 h (heures d'ouverture d'agence) après réception du dossier d'expertise complet.

❸ Visite sur site, si nécessaire.

En cas de désaccord, ou si l'expert l'estime nécessaire, une visite terrain est toujours possible mais doit être motivée et notifiée de manière tracée par l'expert au réparateur. Le réparateur peut également demander une visite terrain en cas de désaccord sur le chiffrage.

Copyright FNAA

ATTENTION ! *Le réparateur veillera à ne pas entamer les travaux avant le passage de l'expert sur site ou en cas de désaccord persistant. Néanmoins si un compromis est trouvé avec le client sur l'écart financier, la mise en travaux pourra avoir lieu.*

PENSEZ-Y !

- ✓ Des logiciels de chiffrage automatisés des devis adressés en EAD ont été mis en place par les experts de BCA Expertise comme le logiciel « Expertise à valeur ajoutée» (EVA) ➔ voir **synthèse** en annexe 2. Il permet au réparateur un gain de temps et une optimisation de l'organisation de son atelier pour les petits sinistres
- ✓ La démarche simplifiée de l'EAD ne lui retire pas son caractère contradictoire : **une vigilance accrue doit être observée par le réparateur !**

Copyright FNAA

ANNEXES FICHE 3

Annexe 1

Recommandations DSCR/FFSA-GEMA/CFEA/UPEAS du 21 septembre 2001 et relative à l'expertise à distance

RECOMMANDATIONS SUR L'EXPERTISE A DISTANCE DU 21/09/01

Le développement de l'expertise à distance est récent : en effet, c'est à la fin des années 90 que se sont multipliées les expérimentations de cette nouvelle technique et qu'un certain nombre de questions a été soulevé. Au sein de la CINTRA, les représentants des professions concernées ont d'ailleurs effectué un important travail à ce sujet, donnant lieu à la rédaction d'un rapport en septembre 1999.

Aujourd'hui, après le stade de l'expérimentation, cette modalité d'expertise commence à se développer.

Dans la mesure où la motivation de l'expertise en matière d'assurance automobile réside essentiellement dans la recherche d'un accord entre techniciens induisant une absence de contentieux indemnitaire avec l'assuré ainsi que, le cas échéant, avec l'assureur du responsable, l'Expertise à distance est alors envisagée comme une prestation de service permettant de raccourcir, dans l'intérêt des consommateurs, les délais d'immobilisation comme d'indemnisation.

Face à cette évolution, un groupe de travail réunissant les représentants des experts et des assureurs, a été constitué sous l'égide du Ministère de l'Equipement, des Transports et du Logement afin de trouver un cadre consensuel à l'expertise à distance.

1. Rappel du statut législatif et réglementaire de la profession

L'article L.326-4 du code de la route définit l'activité caractérisant la qualité d'expert en automobile:

1) « Rédaction à titre habituel de rapports destinés à être produits à des tiers et relatifs à tous dommages causés aux véhicules terrestres à moteur ainsi qu'aux cycles et à leurs dérivés, notamment toutes opérations et études nécessaires à la détermination de l'origine, de la consistance de la valeur de ces dommages et à leur réparation ;
2) Détermination de la valeur des véhicules mentionnés au 1° ci-dessus ».

Le rôle de l'expert consiste donc à vérifier la réalité des dommages et leur imputabilité au sinistre allégué, à chiffrer le montant des frais de remise en état selon les Règles de l'Art et, quand nécessaire, à déterminer la valeur du véhicule sinistré.

Pour ce faire, l'expert est libre d'employer les moyens, les outils et les techniques lui semblant les plus appropriés : la réglementation n'impose aucune norme sur ce plan.

Au plan de l'information, certaines contraintes pèsent sur les experts en application des articles R.327-1 à R.327-5 du code de la route:

- d'une part, l'article R.327-3 indique que l'expert "doit informer sans délai le propriétaire des déficiences du véhicule, découvertes au cours de l'accomplissement de sa mission et qui sont susceptibles de mettre en danger la vie de toute personne".

  La mission confiée à l'expert étant définie par la personne physique ou morale faisant appel à son concours, il lui incombe de délivrer une information fiable et loyale dans ce cadre.

- d'autre part, l'article R.327-4 fait seulement obligation à l'expert de "mentionner (…) le rappel des opérations d'expertise".

  Cette contrainte, conjuguée aux observations relatives à l'article R.327-3 et à un nécessaire souci de transparence dans l'information doivent conduire à indiquer clairement qu'un rapport a été établi en utilisant l'imagerie numérique.

  Ce rappel du statut législatif et réglementaire de la profession est d'autant plus important que depuis la mise en place de la Commission Nationale chargée d'arrêter la liste des experts en automobile, l'expert peut faire l'objet de mesures disciplinaires (telles que la suspension ou la radiation de la liste nationale) en cas de faute ou de manquement aux conditions d'exercice de la profession.

Copyright FNAA

2. Recommandations sur l'expertise à distance

2-1 - Limites de l'expertise à distance

Comme indiqué en 1, l'expert est libre d'employer les moyens, les outils et les techniques lui semblant les plus appropriées pour mener à bien toute mission lui étant confiée.

Cette liberté implique notamment qu'un assureur ne puisse imposer à un expert les modalités de l'expertise (in situ ou à distance).

Des facteurs techniques comme des raisons de sécurité motivent que, dans certains cas, le recours à l'imagerie numérique soit formellement déconseillé. Il doit en être ainsi :

⇒ en cas de mise en œuvre des procédures VGA ou VEI,
⇒ suite à immersion, incendie ou dommages électriques dont les conséquences sont susceptibles de mettre en cause la sécurité,
⇒ lorsque sont touchés des éléments essentiels :
- de sécurité (direction, trains roulants, freins),
- ou de structure (longerons, passage de roue, plancher, tablier),

⇒ quand un composant du dispositif :
- de protection des personnes s'est déclenché (coussin gonflable, prétentionneur),
- GPL est endommagé.

La liste de ces situations sera revue annuellement au vu de l'expérience acquise par la pratique et de l'évolution des techniques.

2-2 - Modalités techniques

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

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

Un comité de suivi, composé d'un représentant du Ministère de l'Equipement, des Transports et du Logement, et, à parité, des représentants des Chambres Syndicales d'Experts et de représentants FFSA/GEMA, se réunit chaque année afin de suivre l'application de ces recommandations.

Fait à Paris le 21 septembre 2001

La directrice de la Sécurité et de la Circulation Routières	Le Président de la Fédération des Sociétés d'Assurances	Le Groupement des Entreprises Mutuelles d'Assurances
Isabelle MASSIN	Denis KESSLER	Jacques ROCHE

La Confédération Française des Experts en Automobile

Chambre Syndicale Nationale des Experts en Automobile de France	Chambre Syndicale Nationale des Experts en Automobile et Matériels Industriels	Union Professionnelle des Experts en Automobile Salariés

Copyright FNAA

Annexe 2

Note de BCA Expertise SAS sur le logiciel EVA / réparateurs

BCA EXPERTISE

MOTEUR DE SOLUTIONS

EVA (Expertise à Valeur Ajoutée) / Réparateurs

EVA est un logiciel Expert permettant la validation automatique des devis que vous nous adressez en EAD

La force d'EVA

- ✓ **Un modèle statistique unique** issu des millions de rapports déposés par BCA Expertise
- ✓ **300 règles métiers** intégrées et paramétrables

EVA : des avantages pour tous

Avantages Assureurs	Avantages Assurés	Avantages Réparateurs	Avantages Experts
Honoraires expert réduits	Immobilisation réduite du véhicule pour EAD	Compatibilité avec l'ensemble des logiciels EAD du marché	Gain de temps sur les dossiers simples
Satisfaction accrue de leurs assurés	Transparence et fluidité du processus	Accord instantané sur le devis validé	Un support technique dans le traitement des expertises à distance ou terrain
Délais de traitement optimisés	Réparations accélérées	Facilite l'organisation de l'atelier	Recentrage de l'expert sur les dossiers à fort enjeu

Fonctionnement

AUJOURD'HUI

Vous nous adressez votre dossier EAD (photos + devis)

Après analyse par l'outil EVA, deux possibilités :

- ✓ Le devis est validé. Le dossier est contrôlé par un expert si un rapport est nécessaire. Le rapport est envoyé à l'assureur et servira de base de règlement.
- ✓ L'analyse a mis en évidence des anomalies : Le dossier est traité en EAD traditionnelle. L'expert réalise un nouveau chiffrage.

Copyright FNAA

Réponse en temps réel

DEMAIN

- ✓ Le dossier EAD est intégré dans l'outil EVA qui réalise une première analyse
- ✓ En cas de différence entre les valeurs du devis et celles attendues pour les champs suivants :
  - ➢ Tarifs horaires (T1, T2 & TP)
  - ➢ Tarifs ingrédients peinture
  - ➢ Taux de remise (pièces, MO, ou total)
  - ➢ Temps (T1, T2 & TP)
  - ➢ Montant ERD
- ✓ Un message automatique vous est adressé **IMMEDIATEMENT** pour vous faire part des résultats de l'analyse.
- ✓ Le montant total HTVA calculé selon les critères d'EVA, est indiqué.

Vous avez alors deux possibilités :

- Vous modifiez votre devis afin son montant total HTVA remisé corresponde à celui qui est indiqué dans le message et envoyez un nouveau dossier EAD qui sera immédiatement analysé et validé.
- Sans retour de votre part sous 4 heures, le processus de traitement du dossier EAD suit normalement son cours.

Questions / Réponses

Question : **Pour moi réparateur, c'est plus compliqué avec EVA ?**

Réponse : La préparation du dossier n'est pas différente d'une EAD. Par contre, avec l'information en temps réel, vous gagnez en efficacité puisque vous connaissez immédiatement les éventuels points de différence et que vous pouvez y remédier, si vous le souhaitez, sans attendre l'intervention de l'Expert.

Question : **Comment fiabiliser au maximum mon dossier EAD ?**

Réponse : Si vous conservez le véhicule pour réparation, prenez le temps de faire les déposes nécessaires afin d'estimer au plus juste le coût de la réparation. Vous pourrez ensuite envoyer votre dossier EAD et éviter ainsi les compléments de travaux en cours de réparation.

Question : **L'outil EVA ne va-t-il pas servir à faire baisser les coûts de réparation ?**

Réponse : Nous utilisons déjà EVA pour les dossiers EAD depuis 2 ans sans qu'il puisse être constaté d'impact dans ce sens. Cet outil est basé sur les rapports d'expertise antérieurs et le résultat n'est que le reflet du coût de la réparation résultant des accords contradictoires Réparateurs / Experts.

Question : **EVA, c'est la fin du contradictoire avec l'expert ?**

Réponse : Le contradictoire Réparateur / Expert, lorsqu'il est nécessaire, est au contraire renforcé. Avec l'information en temps réel, vous avez plus d'informations sur les points d'appréciation du devis et vous pouvez donc en débattre plus précisément avec l'Expert

Question : **Au final, quel est mon intérêt ?**

Réponse : Plus de rapidité, plus d'informations pour une meilleure transparence et une meilleure application du contradictoire avec l'Expert, avec un but commun : la satisfaction du propriétaire du véhicule.

Question : **Que dois-je faire pour pouvoir bénéficier de ce service ?**

Réponse : Vous devez simplement paramétrer votre outil EAD pour que vos dossiers soient envoyés à l'adresse suivante : CAB-MR-BCA

Copyright FNAA