

Code de déontologie des experts en automobile

Adopté par la CFEA (Confédération française des Experts en Automobile)
le 5 avril 2016

Section 1. Principes généraux

Article 1. Objet

La présente déontologie constitue une référence et une aide dans l'exercice quotidien de la profession.

Elle peut, en cas de manquement à ses dispositions, être mise en œuvre dans un cadre disciplinaire, notamment du fait d'une autorité professionnelle ou interne aux entreprises d'expertise en automobile¹.

Article 2. Applicabilité

La présente déontologie s'inscrit dans le respect des autres règles de droit et du code de déontologie de la Fédération Internationale des Experts en Automobile.

Elle s'applique à l'ensemble des experts en automobile, personne physique, exerçant en son nom propre, ou salariée d'un cabinet, d'une entreprise d'expertise en automobile, ou de toute autre entreprise ; personne morale qui inclue dans son objet social l'expertise en automobile.

Les organisations professionnelles qui le souhaitent assurent la promotion de la présente déontologie et veillent au respect de ses dispositions.

L'expert en automobile prête serment, dans les termes de l'article 64 du présent code de déontologie.

Les principes de la présente déontologie s'appliquent également à l'expert en automobile qui met en œuvre sa compétence dans un autre cadre que l'expertise d'un véhicule automobile.

Article 3. Promotion

L'expert en automobile rend la déontologie accessible à ses clients ainsi qu'aux professionnels auprès desquels il exerce.

Il l'intègre, autant que possible, à ses documents professionnels, notamment en annexe ou en référence des contrats qu'il est amené à passer.

Il en affiche les principes sur son lieu d'exercice professionnel.

¹ Soulignons que la mise en jeu de cette disposition nécessite une prévision dans le règlement intérieur de l'entreprise.

Article 4. Probité

L'expert en automobile fait preuve, en toutes circonstances, d'une probité exemplaire.

Il respecte, quelle que soit la nature de son intervention, les principes et les valeurs de la profession, notamment l'indépendance, l'objectivité, l'impartialité et le contradictoire.

L'expert en automobile n'établit, ne délivre, ni n'utilise sciemment, de document, rapport, avis, attestation, certificat ou facture qu'il sait inexact, faux, tendancieux ou de complaisance.

Tout document, évaluation ou conseil de l'expert en automobile est objectif et honnête.

L'expert en automobile respecte les règles relatives à la lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme.

Comme il est dit à l'article L. 326-2 du code de la route, nul ne peut avoir la qualité d'expert en automobile s'il a fait l'objet d'une condamnation pour vol, escroquerie, recel, abus de confiance, agressions sexuelles, soustraction commise par un dépositaire de l'autorité publique, faux témoignage, corruption ou trafic d'influence, faux ou pour un délit puni des peines du vol, de l'escroquerie ou de l'abus de confiance.

Article 5. Incompatibilités

Comme il est dit à l'article L. 326-6 I du code de la route, sont incompatibles avec l'exercice de la profession d'expert en automobile, la détention d'une charge d'officier public ou ministériel, l'exercice d'activités touchant à la production, la vente, la location, la réparation et la représentation de véhicules à moteur et des pièces accessoires, l'exercice de la profession d'assureur et, plus généralement, toute activité qui porterait atteinte à son indépendance².

L'expert s'interdit de détenir des intérêts financiers directs ou indirects, de nature à nuire à son indépendance, dans une entreprise relevant des activités visées à l'alinéa précédent³.

L'expert en automobile est libre de pratiquer des actes périphériques à son activité, à condition qu'ils ne soient pas prohibés et qu'ils ne portent pas atteinte aux valeurs de la profession.

² La profession d'expert n'est pas incompatible avec les fonctions d'élu, de juge etc... Elle n'est incompatible (et non le contraire) qu'avec les activités mentionnées à l'article. L. 326-6 I du code de la route.

³ La question se pose particulièrement en ce qui concerne la possibilité pour un expert d'être propriétaire d'un centre de contrôle technique. Une telle possibilité est bien ouverte à l'expert, mais à la condition qu'elle ne nuise pas à son indépendance, et/ou ne constitue pas une action de concurrence déloyale.

Article 6. Indépendance

L'expert en automobile ne peut aliéner son indépendance professionnelle sous quelque forme que ce soit. Il est techniquement indépendant et sa subordination juridique éventuelle ne peut faire obstacle à son indépendance.

Conformément à l'article L. 326-6 I bis du code de la route, l'indépendance de l'expert en automobile se manifeste dans l'ensemble de ses interventions, tant dans l'analyse des situations qui lui sont soumises, que dans les conseils qu'il prodigue, ou dans les conclusions qu'il formule.

L'expert en automobile qui constate une menace relative à son indépendance en informe une autorité professionnelle garante de la déontologie.

Article 7. Conflits d'intérêts

L'expert en automobile évite toute situation dans laquelle il pourrait être porté à préférer certains intérêts, y compris le sien, à ceux de la personne dans l'intérêt de laquelle il intervient, ou toute situation dans laquelle son jugement professionnel pourrait être altéré.

L'expert en automobile informe la personne qui envisage de lui confier, ou qui lui a confié une mission, des circonstances qui révéleraient un conflit d'intérêt, ou qui seraient de nature à le faire soupçonner.

Sauf accord écrit de l'ensemble des parties en lien avec l'expertise, il s'abstient de réaliser la mission concernée, lorsque surgit un conflit d'intérêt, lorsque le secret professionnel risque d'être violé ou lorsque son indépendance risque de ne plus être entière.

Lorsque des experts en automobile sont associés d'une même structure juridique d'exercice professionnel, les dispositions des alinéas qui précèdent sont applicables à cette structure dans son ensemble et à tous ses associés.

L'expert en automobile en situation de conflit d'intérêts ou qui choisirait de ne pas intervenir du fait d'un risque de conflit peut recommander aux parties le nom d'au moins deux experts en automobile susceptibles d'accomplir la mission.

Article 8. Secret professionnel

Sauf exception prévue par la loi, notamment par l'article L. 327-5 du code de la route, l'expert en automobile est tenu, du fait de ses missions, au secret professionnel, dans les conditions prévues par les articles 226-13 et 226-14 du Code pénal.

Le secret n'existe pas vis-à-vis du client. L'expert en automobile veille cependant à ne transmettre à celui-ci que des informations et documents techniques en rapport avec sa mission, à l'exclusion de tout élément non nécessaire dans le cadre de cette dernière, quand bien même ces derniers intéresseraient le client.

L'expert en automobile prend toutes mesures nécessaires, notamment vis-à-vis des personnes qu'il emploie, afin d'éviter que les informations, documents ou éléments dont il a connaissance dans l'exercice de sa profession soient divulgués à un tiers qui n'a pas à en connaître.

Lorsqu'il exerce en groupe ou dans le cadre d'une structure, le secret s'étend à tous les experts en automobile qui exercent avec lui.

Article 9. Sécurité des personnes

L'expert en automobile participe, dans l'ensemble de ses missions, à la prévention des atteintes aux personnes et aux biens.

Il informe notamment, conformément à l'article R. 326-2 du code de la route, sans délai et par écrit, le propriétaire d'un véhicule des déficiences et des défauts de conformité ainsi que d'homologation d'accessoires qu'il a découverts au cours de l'accomplissement de sa mission, et qui sont susceptibles de mettre en danger la vie du conducteur ou celle d'autres personnes.

Il informe de même l'autorité administrative compétente, par application de l'article L. 327-5 du code de la route, qu'un véhicule ne peut circuler dans des conditions normales de sécurité.

L'expert en automobile participe, lorsqu'il en est requis, aux actions relatives à la politique de sécurité routière.

Article 10. Adaptation des connaissances

L'expert en automobile met à jour ses connaissances et adapte ses compétences tout au long de sa vie professionnelle, notamment par la participation régulière à des actions de formation continue.

Article 11. Assurance

L'expert en automobile est assuré, dans le respect de la loi et des règlements, du fait de l'ensemble des dommages qu'il causerait aux tiers dans l'exercice de sa profession, y compris lorsqu'il intervient au-delà de l'expertise en automobile.

Article 12. Dignité

L'expert en automobile veille à ne pas adopter de comportement susceptible de porter atteinte à l'image ou à la dignité de la profession⁴.

Il fait preuve, en toutes circonstances, et quels que soient ses interlocuteurs, d'une courtoisie exemplaire et s'abstient de formuler des remarques subjectives.

Les règles précédentes s'appliquent également dans le monde virtuel et sur les réseaux sociaux.

⁴ Cette obligation déontologique habituelle étonne souvent. Elle est cependant de jurisprudence constante, tant devant la Cour de cassation que devant le Conseil d'Etat.

Section 2. Relations avec les clients

Article 13. Principes

L'expert en automobile intervient, quelle que soit sa mission, de manière indépendante, objective et impartiale. Il met en œuvre et respecte le principe du contradictoire.

Article 14. Impartialité

L'expert en automobile en automobile n'accepte et n'exécute une mission que s'il est en mesure de la conduire de manière impartiale.

Il conserve son impartialité vis-à-vis des parties en toutes circonstances, même s'il est missionné ou rémunéré par l'une d'elles.

S'il estime ne plus être en mesure de garantir son impartialité, il en informe les parties et interrompt sa mission.

Article 15. Qualité de l'exercice

L'expert en automobile exerce sa profession dans des conditions qui garantissent la qualité de ses prestations.

Il dispose, ou fait en sorte de disposer, des moyens techniques et humains adaptés à l'accomplissement des missions dans lesquelles il s'engage.

S'il ne peut disposer des moyens adaptés, il en informe les parties et suspend sa mission jusqu'à l'obtention des moyens nécessaires. S'il ne peut les obtenir, il limite ses conclusions à ce à quoi il a pu parvenir en l'état. Si l'absence d'obtention des moyens rend la mission impossible, il interrompt sa mission.

Il consacre à sa mission le temps nécessaire et utilise les techniques pertinentes pour la mener à bien.

Article 16. Compétence

L'expert en automobile n'accepte une mission que s'il dispose de la compétence nécessaire pour la mener à bien.

Si l'expert en automobile exerce dans une structure et décide au nom de celle-ci, il ne s'engage que s'il estime que cette dernière peut mener à bien la mission qui lui est confiée, le tout sans préjudice de collaborations éventuelles.

S'il exerce au sein d'une structure et n'est pas décisionnaire, il informe le décisionnaire de ses réserves éventuelles quant à la faisabilité de la mission.

L'expert en automobile propose au client une collaboration avec un confrère ou tout autre sachant à chaque fois que le client y a intérêt ou à chaque fois qu'il estime les limites de sa compétence ou de sa disponibilité atteintes. Cette collaboration se fait dans le respect des compétences de chaque professionnel.

S'il dispose de la compétence et des qualifications nécessaires, l'expert en automobile peut aller au-delà de la seule expertise en automobile, dans la limite des incompatibilités rappelées à l'article 5.

Article 17. Objectivité

Les analyses et conclusions de l'expert en automobile sont techniques, objectives, argumentées et motivées.

Article 18. Diligence

L'expert en automobile met sa compétence en œuvre avec diligence et respecte les délais prévus.

Article 19. Contradictoire

Sauf mission contraire, l'expert en automobile observe en toutes circonstances le principe de la contradiction.

Il prend en considération les observations ou réclamations des parties en lien avec l'expertise, et, lorsqu'elles sont écrites, les joint à son avis si les parties le demandent. Il fait mention, dans son rapport, des suites qu'il leur aura données.

Il ne retient, dans ses analyses comme dans ses rapports, que les éléments de fait, les explications et les documents à propos desquels il a préalablement invité les parties à présenter leurs observations.

Lorsque l'expert en automobile établit un procès-verbal d'expertise amiable contradictoire, ce dernier est rigoureux, exact et comprend les faits, dires éventuels et constatations des parties.

Article 20. Acceptation de la mission

L'expert en automobile est toujours libre d'accepter ou de refuser une mission relevant de sa compétence.

L'expert en automobile peut accepter toute mission qui ne constitue pas nécessairement une expertise automobile, notamment de médiation, de conciliation, de chiffrage, de conseil ou d'audit, dès lors qu'il dispose de la compétence pour le faire.

Il ne s'interdit nullement de revendiquer toute mission relevant de sa compétence.

Il distingue les différentes missions qui lui sont confiées, tant dans son rapport que dans sa rémunération.

Article 21. Détermination de la mission

L'expert s'informe préalablement à l'acceptation d'une mission, de la nature et des difficultés prévisibles de cette dernière.

Il dispose a minima des éléments d'information suivants : l'identité du client, l'objet de l'expertise ainsi que le but de la mission.

En cas d'incertitude, l'expert en automobile contacte le client dans le but de clarifier la situation.

Lors de la conclusion d'une convention, l'expert en automobile privilégie dans toute la mesure du possible la forme écrite.

Article 22. Information du client

L'expert en automobile informe son client, préalablement à l'accomplissement de sa mission et par écrit, y compris dans une convention cadre, de la manière la plus exacte, compréhensible et adaptée possible, des caractéristiques essentielles de sa prestation, de la procédure qu'il propose de suivre, de ses implications, des coûts éventuels, ainsi que des modalités de sa rémunération. Cette information est, au besoin, complétée en cours de mission.

Il l'informe également, dès qu'il en a connaissance, de chacune des contestations portant sur les conclusions techniques ou sur le coût des dommages ou des réparations.

Il rend compte à son client de la manière dont il a procédé, des déclarations écrites ou orales et des pièces recueillies, ainsi que des accords qu'il a obtenus et des refus qu'il s'est vu opposés.

Article 23. Exécution de la mission

L'expert en automobile remplit personnellement la mission qui lui est confiée. Lorsque l'expert en automobile est une personne morale, son représentant légal désigne la ou les personnes physiques qui assureront, au sein de celle-ci et en son nom, l'exécution de la mission.

L'expert en automobile met en œuvre l'éventuel cahier des charges de son client dans le respect des règles techniques et juridiques qui s'imposent à lui.

Toute anomalie ou difficulté fait l'objet d'une information du client.

L'expert en automobile applique, le cas échéant, notamment s'il soupçonne une transaction suspecte, les règles relatives à la lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme, telles que prévues au code monétaire et financier.

Le chiffrage des dommages peut inclure, à la demande du client, celui des préjudices annexes.

L'expert en automobile exécute sa mission de manière impartiale.

Article 24. Contenu du rapport d'expertise

L'expert en automobile donne son avis sur les points pour l'examen desquels il a été missionné.

Il rassemble, dans son rapport, toutes les informations qui apportent un éclaircissement sur les questions à examiner ainsi que les éléments de fait permettant la qualification juridique.

Le rapport d'expertise indique a minima : son objet ; le nom de l'expert en automobile signataire du rapport ainsi que son numéro d'agrément ; le rappel des opérations effectuées, en précisant si elles l'ont été avant, pendant ou après les réparations ; l'indication du nom et de la qualité des personnes présentes lors de l'examen du véhicule ; les documents communiqués par le propriétaire ; ses conclusions.

Il indique les motifs pour lesquels les éléments d'évaluation communiqués par le réparateur et/ou le propriétaire n'ont pas été retenus.

Le rapport ne peut contredire les faits et constatations objectives contenues dans le procès-verbal d'expertise amiable contradictoire.

Le rapport est communiqué au client, incluant ou accompagné d'un état précis des diligences accomplies, ainsi que des frais et honoraires.

Il contient au moins la liste des pièces et documents recueillis et pertinents pour mener à bien la mission, ainsi que les observations de toutes les parties concernées.

Article 25. Expertise à distance

L'expert en automobile peut procéder à une expertise à distance à condition que cette dernière ne nuise pas à la qualité de sa mission, dans le respect d'éventuelles recommandations professionnelles.

Si tel n'est pas le cas, il prend alors, dans la mesure du possible, les dispositions adéquates afin de provoquer une information complémentaire ou une expertise in situ.

Article 26. Rémunération

L'expert en automobile fait preuve de justesse et de mesure dans la fixation de ses frais et honoraires, en tenant notamment compte de la complexité de l'expertise, du temps passé à cette dernière, ainsi que de son expérience.

Une rémunération forfaitaire est possible à condition qu'elle ne nuise pas à la qualité de l'expertise.

La rémunération de l'expert en automobile ne peut être inférieure au coût réel de sa prestation.

Il informe le client d'un surcoût d'honoraires en cas d'investigations complémentaires en cours de mission.

Hors salariat, il n'accepte pas d'autre forme de paiement ou avantages que les honoraires.

Sauf accord particulier, il fournit à son client, en fin de mission, un compte précis et détaillé de sa rémunération.

Article 27. Rupture de mission

L'expert en automobile peut, sauf règles supérieures contraires, interrompre une mission si celle-ci ne lui semble plus justifiée, s'il ne peut l'accomplir dans de bonnes conditions, si elle l'amènerait à porter atteinte aux valeurs de la profession, ou si le client ne respecte pas ses obligations.

Si la mission est interrompue à l'initiative de son client, l'expert en automobile détermine ses honoraires à hauteur des prestations effectuées.

Article 28. Succession de missions

L'expert en automobile peut réaliser des missions successives pour un même client. Il ne propose une nouvelle mission à son client que si celle-ci est justifiée.

Il fait en sorte, dans la réalisation de ses missions, que sa succession soit la plus aisée possible pour le professionnel qui lui succéderait.

Article 29. Détention de fonds

Sauf accord préalable avec le client, l'expert en automobile amené à détenir des fonds pour le compte d'autrui veille à verser ces fonds sur un compte spécifique et à ne pas les conserver au-delà du délai nécessaire.

L'expert en automobile transfère, sauf accord préalable, dans les meilleurs délais, toute somme reçue au profit du client.

Article 30. Différends et conciliation

En cas de différend avec l'une des parties liées à l'expertise, l'expert en automobile peut lui proposer une conciliation par une autorité professionnelle ou un tiers compétent.

Une des parties liées à l'expertise peut porter réclamation quant aux actions de l'expert en automobile auprès d'une autorité professionnelle garante de la déontologie qui lui apportera une réponse, notamment une proposition de conciliation, dans le délai d'un mois, sans préjudice de procédures disciplinaires éventuelles envers l'expert en automobile.

Article 31. Information du propriétaire non client

Dans le cadre des activités définies par le code de la route, l'expert en automobile informe, dès qu'il en a connaissance, et conformément à l'article R. 326-4 du code de la route, le propriétaire du véhicule de toute contestation portant sur les conclusions techniques ou sur le coût des dommages ou des réparations.

Il veille de même à l'informer de tout élément pouvant entraîner la mise à sa charge d'une dépense inattendue.

Comme il est dit à l'article 9, il l'informe également sans délai et par écrit des déficiences et des défauts de conformité ainsi que d'homologation d'accessoires qu'il a découverts au cours de l'accomplissement de sa mission, et qui sont susceptibles de mettre en danger la vie du conducteur ou celle d'autres personnes.

Comme il est dit à l'article R. 326-3 II, plus généralement, l'expert en automobile adresse une copie de son rapport et de tout rapport complémentaire au propriétaire du véhicule.

Article 32. Information du client non professionnel sur la médiation

Conformément à l'article L. 152-1 du code de la consommation, l'expert en automobile garantit à son client non professionnel le recours effectif à un dispositif de médiation de la consommation dans les conditions de l'article L. 152-2 du même code.

Il lui communique également les coordonnées du ou des médiateurs de la consommation dont il relève, en inscrivant ces informations de manière visible et lisible sur son site internet, sur ses conditions générales de vente ou de service, sur ses bons de commande ou

sur tout autre support adapté. Il y mentionne également l'adresse du site internet du ou de ces médiateurs.

Article 33. Relations avec le propriétaire non client

Lorsque le propriétaire du véhicule n'est pas son client, l'expert en automobile ne peut recevoir aucune rémunération de sa part sous quelque forme que ce soit.

Il lui fournit les conseils et explications techniques utiles. Lorsque ces derniers lui semblent ne pas relever de sa compétence, il l'oriente vers une personne à même de lui répondre.

Article 34. Mandat

L'expert en automobile ne peut se substituer au propriétaire du véhicule que s'il en a reçu mandat écrit.

Le mandat peut notamment viser les décisions relatives au sort de la voiture, destruction ou cession, au transfert du véhicule, aux opérations à effectuer sur le véhicule ainsi que celles relatives à la restitution d'un véhicule volé, retrouvé, et mis en fourrière.

Section 3. Relations des experts en automobile entre eux

Article 35. Confraternité

L'expert en automobile fait preuve de respect vis-à-vis de son confrère et veille à ne pas lui nuire.

L'expert en automobile qui crée ou reprend un cabinet ou un bureau, ou intervient régulièrement dans leur secteur d'activité, contacte ses confrères les plus proches dans le but de les en informer et d'établir avec eux des relations confraternelles.

L'expert en automobile en conflit avec un confrère recherche la conciliation avec celui-ci, au besoin par l'intermédiaire d'une autorité professionnelle.

L'expert en automobile peut, de sa propre initiative, tenter de concilier des confrères.

Dans le cas d'interventions successives ou connexes, chaque professionnel interprète de manière prudente et mesurée les informations émanant des parties et relatives à l'action de son confrère. S'il est appelé à porter une appréciation sur un confrère ou sur son travail, il ne doit se prononcer qu'en pleine connaissance de cause et avec impartialité.

L'expert en automobile qui succède à un confrère dans une mission peut la refuser en cas d'absence du règlement des frais ou honoraires dus à son prédécesseur.

Article 36. Loyauté concurrentielle

L'expertise en automobile ne se pratique pas comme un commerce.

Sont prohibés tous procédés de concurrence déloyale et tous procédés de détournement de clientèle.

Lorsque l'expert en automobile répond à un appel d'offres, sa réponse est exacte et honnête.

Comme il est dit à l'article 26, la rémunération ne doit pas être inférieure au coût réel de sa prestation.

Article 37. Pratiques prohibées

L'expert en automobile n'accepte ni ne propose de commission ou de récompense relative à la présentation ou l'envoi d'un client.

Il n'accorde pas de ristournes en nature ou en espèces, ne pratique pas d'abonnements, n'abaisse ni ne supprime ses honoraires dans un but de concurrence déloyale.

L'expert en automobile qui s'installe à proximité immédiate d'un confrère dans le but de profiter d'un risque de confusion entre eux pour le public commet une faute déontologique. Il en est de même à propos de la dénomination des structures professionnelles.

L'expert en automobile s'interdit toute captation de client ou toute recommandation systématique, à un propriétaire, de professionnels, notamment réparateurs et épavistes.

L'expert en automobile ne profite pas de ses fonctions pour détourner la clientèle de son employeur ou commanditaire, ni augmenter sa clientèle personnelle.

Article 38. Publicité

L'expert en automobile peut utiliser tous procédés de publicité dans le respect des lois et règlements en vigueur et à condition de ne pas porter atteinte à la dignité et aux valeurs de la profession.

L'expert en automobile peut également présenter son activité dans le cadre de salons professionnels ou de manifestations publiques ainsi que prospecter et démarcher d'éventuels clients. Il peut de même recontacter un client dans le cadre du suivi de son intervention.

L'expert en automobile qui remplit un mandat électif ou une fonction administrative veille à ne pas en user pour accroître sa clientèle.

Article 39. Documents professionnels et annuaires

L'expert en automobile mentionne a minima, sur ses documents professionnels, et quel que soit le moyen de communication utilisé, les informations permettant son identification, son titre professionnel, ainsi que, le cas échéant, les informations légales relatives à la structure ou à la forme dans laquelle il exerce.

Les documents professionnels peuvent également et notamment inclure un logo, le diplôme, la mention des distinctions honorifiques reconnues par la République française reçues par l'expert en automobile, ainsi que son appartenance à une organisation professionnelle, associative ou syndicale. Un site internet constitue un document professionnel.

Les documents professionnels ne contiennent que des informations exactes.

Les mêmes règles s'appliquent aux annuaires, professionnels ou non.

Article 40. Sous-traitance

L'expert en automobile peut recourir à la sous-traitance dans le cadre des lois en vigueur ou se faire aider d'un sapiteur. Il choisit son sous-traitant ou son sapiteur avec soin, en s'assurant notamment de sa compétence.

S'il intervient lui-même en tant que sous-traitant ou comme sapiteur, il se comporte comme s'il était lui-même directement missionné et respecte les règles de la présente déontologie et en particulier les principes de compétence, d'indépendance, d'impartialité, d'objectivité ainsi que le principe du contradictoire.

Article 41. Gratuité

L'expert en automobile est libre, en conscience, et à titre exceptionnel, d'intervenir gratuitement, sans honoraires ni salaire.

Section 4. Relations avec les autres professionnels de l'automobile

Article 42. Relations avec les réparateurs

L'expert en automobile applique, dans ses relations avec les réparateurs, les principes d'indépendance, d'impartialité et du contradictoire.

Il applique également les engagements professionnels experts en automobile-réparateurs en vigueur.

Ses relations avec le réparateur sont empreintes de courtoisie.

Sauf exception, et en conciliant l'intérêt du client et l'intérêt du propriétaire, l'expert en automobile s'interdit de préconiser un autre réparateur que celui qui a été choisi.

L'évaluation des réparations est effectuée, en toute indépendance, en tenant compte à la fois des règles de l'art et du prix du marché.

Lorsque l'expertise a lieu en présence du réparateur, l'expert en automobile prend, dans le respect du principe du contradictoire, l'avis de celui-ci relativement au chiffrage des dommages ainsi que de la détermination de la méthodologie de réparation.

Les conclusions de l'expert en automobile font l'objet d'un procès-verbal comportant, le cas échéant, les remarques du réparateur. Dans le respect de l'article R. 326-4 du code de la route, en cas de contestation portant sur les conclusions techniques ou sur le coût des dommages ou des réparations, l'expert en automobile doit en informer, par tous moyens à sa convenance, les parties intéressées, notamment le propriétaire et le professionnel dépositaire du véhicule.

Article 43. Rapports avec les autres professionnels de l'automobile

L'expert en automobile applique, dans ses relations avec l'ensemble des professionnels de l'automobile, les principes d'indépendance, d'impartialité et du contradictoire.

L'expert en automobile se comporte avec courtoisie vis à vis des professionnels qu'il est amené à côtoyer dans son activité, respecte leur indépendance ainsi que les spécificités de leurs activités.

Section 5. Règles particulières aux différents types d'exercice

Article 44. Salariat

Le fait, pour un expert en automobile, d'exercer comme salarié n'enlève rien à ses devoirs professionnels et déontologiques et en particulier à son indépendance intellectuelle ainsi qu'au nécessaire respect des valeurs de la profession.

Il ne peut en aucune circonstance accepter de la part de son employeur une limitation à son indépendance professionnelle ou une atteinte aux valeurs de la profession.

Il ne peut en aucun cas accepter que les modalités de sa rémunération dépendent de critères qui auraient pour conséquence une limitation ou un abandon de son indépendance, une atteinte à la qualité de sa prestation ou aux valeurs de la profession.

Il peut, en cas de désaccord persistant avec son employeur, saisir une autorité professionnelle afin de régler la situation au bénéfice de l'ensemble des parties.

L'expert en automobile ne profite pas de ses fonctions pour détourner la clientèle de son employeur, ou pour augmenter sa clientèle personnelle.

Article 45. Collaboration libérale

L'expert en automobile peut s'attacher le concours d'un confrère collaborateur libéral, dans les conditions prévues par l'article 18 de la loi n° 2005-882 du 2 août 2005 en faveur des petites et moyennes entreprises.

Chacun d'entre eux exerce alors son activité en toute indépendance et dans le respect de la présente déontologie, notamment en ce qui concerne les règles relatives à la concurrence professionnelle.

Article 46. Contrôle des contrats professionnels

L'exercice de la profession d'expert en automobile sous quelque forme que ce soit fait l'objet, dans la mesure du possible, d'un contrat écrit qui respecte les dispositions de la présente déontologie.

L'expert en automobile qui nourrit un doute quant à la conformité à la déontologie d'un contrat ou d'un avenant peut saisir une autorité compétente, qui lui répond dans le délai de deux mois à compter de la réception du contrat. L'expert en automobile qui porte son contrat à une autorité compétente pour avis ne peut être sanctionné du seul fait de la conclusion du contrat.

Si l'autorité compétente nourrit un doute sur le contenu d'un contrat, elle peut en demander copie à l'expert en automobile et lui faire toute suggestion pour mettre sa

situation en conformité avec la déontologie. L'expert en automobile répond favorablement à la demande de communication du contrat.

Article 47. Archives

L'expert en automobile conserve ses dossiers et archives, y compris sous forme dématérialisée, durant l'intégralité du délai requis par les règles en vigueur et, à défaut, pendant 5 ans.

Les documents commerciaux ou comptables obligatoires sont conservés sous leur forme originale.

Article 48. Avis et jugements

L'expert en automobile qui participe à un jury de concours ou d'examen, à une commission d'appel d'offre ou à toute autre instance d'évaluation ou de jugement, à titre gracieux comme rémunéré, fait preuve d'impartialité, d'intégrité et d'objectivité.

Il en est de même lorsqu'il formule une appréciation, quelle qu'en soit la forme, sur la compétence ou la qualité d'un autre expert en automobile, d'une entreprise ou sur la qualité d'exécution d'une mission.

Article 49. Expert en formation

L'expert en automobile respecte la déontologie vis-à-vis des experts en automobile en formation, et leur en enseigne les règles et les valeurs.

L'expert en automobile maître de stage n'encadre pas plus de deux experts en automobile en formation à la fois.

L'expert en automobile en formation respecte les règles déontologiques qui lui sont applicables.

Le rapport d'expertise dans lequel intervient un expert en automobile en formation fait mention de cette intervention et est signé par le maître de stage.

L'expert en automobile en formation intervient sous la responsabilité du maître de stage.

Article 50. Expert intervenant dans le cadre d'une activité de conseil

L'expert en automobile qui intervient comme conseil agit, dans l'intérêt de son client, sans rien céder de ses obligations professionnelles et notamment de son objectivité.

Il veille, en application de l'article 7 de la présente déontologie, à ne pas se trouver en situation de conflits d'intérêts.

Il est vigilant, notamment lorsque son client n'est pas un professionnel, à être compréhensible dans ses explications.

Il se conforme scrupuleusement, notamment lorsque sa mission le conduit à produire une consultation, à ses obligations d'information et de conseil.

S'il est amené à intervenir auprès d'un tiers, il l'informe, avant d'entreprendre toute opération, de sa mission ainsi que du cadre juridique dans lequel son avis est demandé.

S'il découvre des anomalies relatives à l'objet de son expertise, il fait en sorte de prendre toute mesure conservatoire afin de préserver les éléments de fait concernés.

S'il découvre une situation potentiellement frauduleuse, il en informe son client.

Comme il est dit à l'article 9, il informe sans délai et par écrit le propriétaire d'un véhicule des déficiences et des défauts de conformité ainsi que d'homologation d'accessoires qu'il a découverts au cours de l'accomplissement de sa mission, et qui sont susceptibles de mettre en danger la vie du conducteur ou celle d'autres personnes.

Article 51. Expert-conseil d'assurance

L'expert en automobile conseil d'assurance respecte les devoirs professionnels, déontologiques et confraternels, ainsi que les valeurs de la profession.

Tel est notamment le cas en ce qui concerne le principe du contradictoire, le contrôle des conclusions de ses confrères ou l'appréciation de leur activité, ainsi que l'animation de réseaux professionnels.

Ses missions, ou lorsqu'il exerce dans un cadre salarié, son contrat de travail, respectent les incompatibilités professionnelles et en particulier l'interdiction de tout acte d'intermédiation d'assurance.

Il n'utilise pas à son avantage les informations auxquelles il a accès dans le cadre de son activité d'expert conseil d'assurance.

Article 52. Expert auditeur

L'expert en automobile auditeur informe la personne auditée du cadre et des limites de sa mission.

L'expert en automobile auditeur respecte les devoirs professionnels, déontologiques et confraternels, ainsi que les valeurs de la profession.

Tel est notamment le cas en ce qui concerne le principe du contradictoire, le contrôle des dires de ses confrères ou l'appréciation de leur activité.

Le rapport de l'expert en automobile auditeur fait l'objet d'une discussion approfondie avec la personne auditée, préalable à sa remise.

L'expert en automobile auditeur n'utilise pas à son avantage les informations auxquelles il a accès dans le cadre de son activité d'expert conseil d'assurance.

Article 53. Expertise des dommages aux véhicules

L'expert en automobile qui intervient dans le cadre d'un sinistre automobile procède usuellement et a minima, lors de l'exécution de sa mission :

- *A l'identification du véhicule ;*
- *A l'analyse de l'imputabilité des dommages ;*
- *A la détermination de la méthodologie de réparation ;*
- *Au chiffrage des dommages ;*
- *A la prévention des dommages aux personnes et aux biens par l'information du propriétaire du véhicule et, le cas échéant, de l'autorité administrative compétente, dans le cadre de la législation applicable.*

Article 54. Expertise relative aux conditions normales de sécurité

L'expert en automobile qui intervient afin de certifier qu'un véhicule est en état de circuler dans des conditions normales de sécurité fait prévaloir la sécurité des personnes sur toute autre considération.

Conformément à l'article L. 327-5 du code de la route, s'il constate qu'un véhicule endommagé n'est pas en état de circuler dans des conditions normales de sécurité ou qu'il nécessite une mise en conformité à la réception, il en informe l'autorité administrative compétente, sans que puissent y faire obstacle les règles relatives au secret professionnel. Si le véhicule est techniquement réparable, il précise la liste des réparations à effectuer.

Article 55. Expertise sur véhicule immobilisé en fourrière

L'expert en automobile qui intervient en cas de désaccord à propos de l'état d'un véhicule en fourrière et de sa capacité à circuler dans les conditions normales de sécurité, ou dont l'état n'est plus conforme à celui de sa réception, s'il constate que le véhicule n'est pas en état de circuler dans des conditions normales de sécurité ou qu'il nécessite une mise en conformité à la réception, détermine les travaux à effectuer avant sa remise au propriétaire.

Article 56. Expertise en assurance de protection juridique

L'expert en automobile intervenant au titre d'un contrat d'assurance de protection juridique applique, dans sa relation avec son client, usuellement l'assuré bénéficiant du contrat, l'ensemble des règles du présent code de déontologie.

Il peut néanmoins, afin de s'assurer que les conditions de l'exécution du contrat sont réunies, vérifier l'existence des dommages allégués et le bien fondé des déclarations de l'assuré.

Comme il est dit à l'article 24, le rapport ne peut contredire les faits et constatations objectives contenues dans le procès-verbal d'expertise amiable contradictoire.

Les analyses de l'expert en automobile peuvent l'amener à déterminer des origines de dommages conduisant à mettre en cause des tiers. Si tel est le cas, l'expert en automobile intervient alors en présence des responsables éventuels du préjudice, en organisant, dans un délai de 21 jours calendaires (soit 15 jours ouvrés), une expertise obéissant aux règles de l'expertise amiable contradictoire ainsi qu'aux règles déontologiques développées dans la deuxième section du présent code. Ce délai peut être réduit en cas d'accord des parties concernées par la contestation.

Article 57. Expertise en assistance technique

L'expert en automobile qui intervient dans le cadre d'une mission d'expertise d'assistance technique respecte notamment ses devoirs d'indépendance, d'impartialité et d'objectivité.

Son rapport est destiné à son seul client.

Si ses analyses l'amènent à déterminer des origines de dommages conduisant à mettre en cause des tiers, il peut, à la demande de son client, intervenir en présence des responsables éventuels du préjudice, en organisant, dans un délai de 21 jours calendaires (soit 15 jours ouvrés), une expertise obéissant aux règles de l'expertise amiable contradictoire ainsi qu'aux règles déontologiques développées dans la deuxième section du présent Code. Ce délai peut être réduit en cas d'accord des parties concernées par la contestation.

Article 58. Expertise en responsabilité civile des professionnels

L'expert en automobile qui intervient dans le cadre de l'exécution d'un contrat d'assurance responsabilité civile professionnelle veille, en respectant notamment ses devoirs d'indépendance, d'impartialité et d'objectivité, à ne favoriser aucune des parties.

Il analyse les causes du sinistre, relève les éléments factuels permettant à l'assureur de prendre parti sur la garantie du contrat, et évalue les dommages.

Comme il est dit à l'article 24, le rapport ne peut contredire les faits et constatations objectives contenues dans le procès-verbal d'expertise amiable contradictoire.

Le rapport est destiné à la seule information de l'assureur responsabilité civile. Toutefois, un état des constatations objectives faites par l'expert en automobile sur la cause, sur le dommage et son évaluation, peut être communiqué au nom et avec l'accord de l'assureur à d'autres parties liées à l'expertise.

Article 59. Contre-expertise

Lorsque l'expert en automobile intervient dans le cadre d'une contre-expertise, il informe son confrère ainsi que ses interlocuteurs, avant d'entreprendre toute opération, de sa mission ainsi que du cadre juridique dans lequel son avis est demandé.

En cas de désaccord sur les conclusions, l'expert en automobile propose un dialogue à son confrère.

Il propose, dans toute la mesure du possible une expertise contradictoire.

Article 60. Tierce expertise

Le tiers expert s'enquiert des éléments au soutien des rapports des experts en automobile précédents. Il conduit l'expertise contradictoirement avec les experts en automobile des parties. Sa mission se limite aux points litigieux. L'avis adopté in fine ne réside pas forcément dans celui de l'un des experts en automobile précédents.

Article 61. Expertise judiciaire

L'expert en automobile n'accepte pas une mission d'expertise judiciaire à propos de laquelle il peut être récusé.

Lorsqu'il est investi d'une telle mission, l'expert en automobile se récuse s'il estime que les questions qui lui sont posées sont étrangères à la technique professionnelle, à ses compétences, à ses possibilités ou qu'elles l'exposeraient à contrevenir aux dispositions du présent Code de déontologie.

Avant d'entreprendre toute opération d'expertise judiciaire, il informe les intéressés de sa mission ainsi que du cadre juridique dans lequel son avis est demandé.

Il respecte le principe du contradictoire pendant la totalité des opérations d'expertise.

Il ne révèle, dans la rédaction de son rapport, que les éléments de nature à apporter une réponse aux questions posées. Hors ces limites, il doit taire tout ce qu'il a pu connaître à l'occasion de son expertise.

Il atteste qu'il a accompli personnellement sa mission.

Il ne porte pas d'appréciations d'ordre juridique.

Article 62. Médiation d'un litige de la consommation

L'expert en automobile peut pratiquer la médiation après s'être formé pour ce faire.

Lorsque l'expert en automobile intervient dans la médiation d'un litige de la consommation, il est saisi, conformément au code de la consommation, par voie électronique ou par courrier simple, par le consommateur ou le professionnel.

Les parties ont la faculté, à leur charge, de se faire représenter par un avocat ou de se faire assister par toute personne de leur choix à tous les stades de la médiation. Chaque partie peut également solliciter l'avis d'un expert, dont les frais sont à sa charge. En cas de demande conjointe d'expertise, les frais sont partagés entre les parties.

L'expert en automobile médiateur, en faisant connaître aux parties la solution qu'il propose, leur rappelle, par courrier simple ou par voie électronique : qu'elles sont libres d'accepter ou de refuser sa proposition de solution ; que la participation à la médiation n'exclut pas la possibilité d'un recours devant une juridiction ; que la solution peut être différente de la décision qui serait rendue par un juge.

Lorsque l'une des ou les parties bénéficient d'un contrat d'assurance de protection juridique, les frais de médiation peuvent être pris en charge dans ce cadre.

Article 63. Arbitrage

L'expert en automobile qui participe à une juridiction arbitrale respecte l'ensemble des règles procédurales relatives à l'arbitrage ainsi que les règles du présent code de déontologie.

Comme prévu à l'article 26, l'expert en automobile fait preuve de justesse et de mesure dans la fixation de ses frais et honoraires, en tenant notamment compte de la complexité de l'arbitrage, du temps passé à ce dernier, ainsi que de son expérience.

Article 64. Serment

L'expert en automobile prête serment et déclare sur l'honneur et par écrit, qu'il a pris connaissance de la présente déontologie. Il s'engage à la respecter.

*Le serment de l'expert en automobile est le suivant : « **Dans le respect de l'intérêt général qui s'attache à la sécurité des personnes et à la qualité de l'expertise en automobile, je jure, comme expert en automobile, d'exercer ma profession avec indépendance, objectivité et impartialité, ainsi que d'observer les règles du présent Code de déontologie** ».*

Table des matières

Section 1. Principes généraux.....	1
Article 1. Objet	1
Article 2. Applicabilité	1
Article 3. Promotion	1
Article 4. Probité	2
Article 5. Incompatibilités.....	2
Article 6. Indépendance	3
Article 7. Conflits d'intérêts.....	3
Article 8. Secret professionnel	3
Article 9. Sécurité des personnes.....	4
Article 10. Adaptation des connaissances.....	4
Article 11. Assurance	4
Article 12. Dignité.....	5
Section 2. Relations avec les clients	6
Article 13. Principes	6
Article 14. Impartialité	6
Article 15. Qualité de l'exercice	6
Article 16. Compétence	6
Article 17. Objectivité	7
Article 18. Diligence.....	7
Article 19. Contradictoire.....	7
Article 20. Acceptation de la mission	7
Article 21. Détermination de la mission	8
Article 22. Information du client.....	8
Article 23. Exécution de la mission	8
Article 24. Contenu du rapport d'expertise	9
Article 25. Expertise à distance	9
Article 26. Rémunération	10
Article 27. Rupture de mission	10
Article 28. Succession de missions	10
Article 29. Détention de fonds.....	11
Article 30. Différends et conciliation.....	11
Article 31. Information du propriétaire non client	11
Article 32. Information du client non professionnel sur la médiation	11
Article 33. Relations avec le propriétaire non client	12
Article 34. Mandat.....	12

Section 3. Relations des experts en automobile entre eux	13
Article 35. Confraternité.....	13
Article 36. Loyauté concurrentielle	13
Article 37. Pratiques prohibées	13
Article 38. Publicité	14
Article 39. Documents professionnels et annuaires	14
Article 40. Sous-traitance.....	14
Article 41. Gratuité.....	15
Section 4. Relations avec les autres professionnels de l'automobile	16
Article 42. Relations avec les réparateurs.....	16
Article 43. Rapports avec les autres professionnels de l'automobile.....	16
Section 5. Règles particulières aux différents types d'exercice	17
Article 44. Salariat.....	17
Article 45. Collaboration libérale.....	17
Article 46. Contrôle des contrats professionnels	17
Article 47. Archives.....	18
Article 48. Avis et jugements	18
Article 49. Expert en formation	18
Article 50. Expert intervenant dans le cadre d'une activité de conseil	18
Article 51. Expert-conseil d'assurance	19
Article 52. Expert auditeur	19
Article 53. Expertise des dommages aux véhicules.....	20
Article 54. Expertise relative aux conditions normales de sécurité.....	20
Article 55. Expertise sur véhicule immobilisé en fourrière	20
Article 56. Expertise en assurance de protection juridique	21
Article 57. Expertise en assistance technique	21
Article 58. Expertise en responsabilité civile des professionnels	21
Article 59. Contre-expertise	22
Article 60. Tierce expertise	22
Article 61. Expertise judiciaire.....	22
Article 62. Médiation d'un litige de la consommation.....	23
Article 63. Arbitrage.....	23
Article 64. Serment.....	23