



Date : 30 01 2024

Président : Joël MORET-BAILLY

Références :

HCD - Avis n° 24-03

Publié sur le site internet de la CFEA

Haut Comité de Déontologie de l'expertise en automobile

Avis relatif à la recherche des documents (factures d'entretien) dans la boîte à gants d'un véhicule

Vu les articles 8, 15, 18 et 53 du Code de déontologie des experts en automobile ;

Le Haut comité est saisi par un assureur, du fait de la plainte d'un assuré relative au comportement d'un expert en automobile, d'une question relative à la recherche des documents (factures d'entretien) dans la boîte à gants d'un véhicule.

Cette question renvoie à la situation factuelle suivante : il peut arriver, dans la pratique de la profession, qu'un expert soit amené à devoir rechercher des documents, notamment des factures d'entretien, dans un véhicule. Ces recherches peuvent avoir lieu dans les portières, coffre, au sol, dans la boîte à gants etc., soit à la demande du propriétaire, soit à l'initiative de l'expert, le tout notamment dans le but d'éviter des allers-retours inutiles vers le véhicule, préjudiciables tant au propriétaire qu'à l'expert (perte de temps, véhicule éloigné, intérêt de l'accès aux factures d'entretien lié à l'augmentation éventuelle d'une VRADE du fait de la preuve de l'entretien...). Il est également parfois nécessaire (outre les hypothèses d'ouverture fortuite) d'accéder à la boîte à gants fermée (verrouillée ou non) afin d'accéder à différents éléments indispensables à l'expertise, par exemple, sur certains modèles, le numéro de série.

Une telle pratique est, du point de vue du Haut comité, acceptable sur un plan déontologique, sous certaines conditions. Il faut avoir conscience, en effet, que la boîte à gants peut symboliquement sembler un lieu « protégé », car fermé, au sein du véhicule, l'ouverture pouvant en outre amener l'expert à découvrir des effets personnels, pouvant poser question à certains propriétaires.

Du point de vue des règles déontologiques, l'article 15 du Code de déontologie prévoit, sous l'intitulé « qualité de l'exercice », que « L'expert en automobile exerce sa profession dans des conditions qui garantissent la qualité de ses prestations » et l'article 18 prévoit, sous l'intitulé « Diligence » que « L'expert en automobile met sa compétence en œuvre avec diligence et respecte les délais prévus » ; l'article 53 prévoit quant à lui, à propos de l' « Expertise des dommages aux véhicules » que « 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 ». Pour résumer, l'expert en automobile doit exercer en privilégiant la qualité de ses prestations et la diligence, le tout dans le cadre de sa mission légale d'établissement de rapports d'expertise.

On peut ajouter que l'expert en automobile intervient usuellement dans le cadre de la mise en œuvre d'un contrat d'assurance, susceptible, du fait de ses précisions, d'impliquer l'accès à l'ensemble du véhicule. Dans cette perspective, l'article 23 du Code de déontologie prévoit, au titre de l'exécution de la mission, que « (...) 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 (...) ».

Ajoutons, pour terminer que l'article 8 du Code de déontologie relatif au secret professionnel prévoit que « 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 ».

Dès lors, quand bien même l'expert accéderait, dans le cadre de l'exercice de sa mission, à des informations non nécessaires à l'accomplissement de cette dernière, lesdites informations ne sauraient être divulguées à quiconque sans nécessité relative à l'accomplissement de la mission, garantie habituelle au sein des professions et dont l'irrespect est pénalement sanctionné.

Il n'est pas donc pas contraire à la déontologie que l'expert accède à un espace clos à l'intérieur du véhicule dès lors que cet accès est fortuit ou que cet accès est nécessaire à l'exercice de sa mission.

Le Haut Comité ajoute cependant, eu égard à l'éventuelle sensibilité symbolique d'un tel accès (dont témoigne la saisine) qu'une information du propriétaire, voire son accord explicite et préalable (et non seulement implicite), s'ils ne sont pas nécessaires, doivent être recherchés, autant que faire se peut, notamment par l'utilisation de tout moyens de communication, téléphone, site internet, application etc.

Délibéré :

Dès lors, quand bien même l'expert accéderait, dans le cadre de l'exercice de sa mission, à des informations non nécessaires à l'accomplissement de cette dernière, lesdites informations ne sauraient être divulguées à quiconque sans nécessité relative à l'accomplissement de la mission, garantie habituelle au sein des professions et dont l'irrespect est pénalement sanctionné.

Il n'est pas donc pas contraire à la déontologie que l'expert accède à un espace clos à l'intérieur du véhicule dès lors que cet accès est fortuit ou que cet accès est nécessaire à l'exercice de sa mission.

Le Haut Comité ajoute cependant, eu égard à l'éventuelle sensibilité symbolique d'un tel accès (dont témoigne la saisine) qu'une information du propriétaire, voire son accord explicite et préalable (et non seulement implicite), s'ils ne sont pas nécessaires, doivent être recherchés, autant que faire se peut, notamment par l'utilisation de tout moyens de communication, téléphone, site internet, application etc.

Le 30 janvier 2024

Délibéré et adopté par le Haut comité de déontologie en sa séance plénière du 30 janvier 2024, présidée par Monsieur Joël Moret-Bailly.