

www.afnor.org

Ce document est à usage exclusif et non collectif des clients Normes en ligne. Toute mise en réseau, reproduction et rediffusion, sous quelque forme que ce soit, même partielle, sont strictement interdites.

This document is intended for the exclusive and non collective use of AFNOR Webshop (Standards on line) customers. All network exploitation, reproduction and re-dissemination, even partial, whatever the form (hardcopy or other media), is strictly prohibited.



**DOCUMENT PROTÉGÉ
PAR LE DROIT D'AUTEUR**

Droits de reproduction réservés. Sauf prescription différente, aucune partie de cette publication ne peut être reproduite ni utilisée sous quelque forme que ce soit et par aucun procédé, électronique ou mécanique, y compris la photocopie et les microfilms, sans accord formel.

Contacteur :
AFNOR – Norm'Info
11, rue Francis de Pressensé
93571 La Plaine Saint-Denis Cedex
Tél : 01 41 62 76 44
Fax : 01 49 17 92 02
E-mail : norminfo@afnor.org

afnor

Normes en ligne

Pour : ESTHETIC – AUTO 37

Client : 13386179

Commande : N20150601-186965-T

le : 01/06/2015 à 17:21

Diffusé avec l'autorisation de l'éditeur

Distributed under licence of the publisher

norme française

NF X 50-845

22 Juin 2013

Indice de classement : **X 50-845**

ICS : 03.080.30

Activités de carrossier / réparateur de véhicules légers à moteur de moins de 3,5 tonnes de PTAC — Prestations des entreprises de réparation carrosserie — Spécifications du matériel et des moyens

E : Auto body and repair activities for lightweight motor vehicles with a GVWR of less than 3,5 tonnes — Services provided by auto body and repair companies — Equipment and resources specifications

D : Tätigkeiten von Reparatur Karosseriebauer für Motor-Leichtkraftwagen mit einem zulässigen Gesamtgewicht von weniger als 3,5 t — Leistungen von Reparatur Karosserie Fachbetriebe — Spezifikationen von Material und Ressourcen

Norme française homologuée

par décision du Directeur Général d'AFNOR.

Correspondance À la date de publication du présent document, il n'existe pas de travaux de normalisation internationaux ou européens traitant du même sujet.

Analyse Le présent document concerne l'activité de réparation carrosserie des véhicules légers à moteur dont le PTAC n'excède pas 3,5 tonnes et décrit les obligations réglementaires, ainsi que les moyens humains, matériels et organisationnels nécessaires pour l'exercice de cette activité.

Descripteurs **Thésaurus International Technique** : véhicule routier, carrosserie automobile, service, entretien, réparation, accueil, organisation, processus, personnel, qualification, savoir-faire, formation, local de travail, matériel, outil, livraison, garantie, sous-traitance, contrôle de conformité, attestation, réglementation, information, relation client fournisseur.

Modifications

Corrections

La norme

La norme est destinée à servir de base dans les relations entre partenaires économiques, scientifiques, techniques et sociaux.

La norme par nature est d'application volontaire. Référencée dans un contrat, elle s'impose aux parties. Une réglementation peut rendre d'application obligatoire tout ou partie d'une norme.

La norme est un document élaboré par consensus au sein d'un organisme de normalisation par sollicitation des représentants de toutes les parties intéressées. Son adoption est précédée d'une enquête publique.

La norme fait l'objet d'un examen régulier pour évaluer sa pertinence dans le temps.

Toute norme est réputée en vigueur à partir de la date présente sur la première page.

Pour comprendre les normes

L'attention du lecteur est attirée sur les points suivants :

Seules les formes verbales **doit et doivent** sont utilisées pour exprimer une ou des exigences qui doivent être respectées pour se conformer au présent document. Ces exigences peuvent se trouver dans le corps de la norme ou en annexe qualifiée de «normative». Pour les méthodes d'essai, l'utilisation de l'infinitif correspond à une exigence.

Les expressions telles que, **il convient et il est recommandé** sont utilisées pour exprimer une possibilité préférée mais non exigée pour se conformer au présent document. Les formes verbales **peut et peuvent** sont utilisées pour exprimer une suggestion ou un conseil utiles mais non obligatoires, ou une autorisation.

En outre, le présent document peut fournir des renseignements supplémentaires destinés à faciliter la compréhension ou l'utilisation de certains éléments ou à en clarifier l'application, sans énoncer d'exigence à respecter. Ces éléments sont présentés sous forme de **notes ou d'annexes informatives**.

Commission de normalisation

Une commission de normalisation réunit, dans un domaine d'activité donné, les expertises nécessaires à l'élaboration des normes françaises et des positions françaises sur les projets de norme européenne ou internationale. Elle peut également préparer des normes expérimentales et des fascicules de documentation.

Si vous souhaitez commenter ce texte, faire des propositions d'évolution ou participer à sa révision, adressez-vous à <norminfo@afnor.org>.

La composition de la commission de normalisation qui a élaboré le présent document est donnée ci-après. Lorsqu'un expert représente un organisme différent de son organisme d'appartenance, cette information apparaît sous la forme : organisme d'appartenance (organisme représenté).

Activités carrossier — Réparateur des véhicules légers

AFNOR CARVL

Membres de la commission de normalisation

Président : M RAVIER

Secrétariat : M LAMARE — AFNOR

MME	BOUCLY ESTELLE	FNA
M	BOUKOUNA JAMEL	ANEA — ALLIANCE NAT EXPERTS AUTO
M	CHALMEL STEPHANE	FFC REPARATEURS
M	CHEVROT JEAN-PIERRE	BCA EXPERTISE SAS
M	COURSIN REGIS	BCA EXPERTISE SAS
M	COYAULT ETIENNE	40 MILLIONS D'AUTOMOBILISTES
M	DEBOUZY PHILIPPE	CNPA
M	FAUCHEUX ERIC	PEUGEOT CITROEN AUTOMOBILES
M	GICQUEL MICHEL	ANEA — ALLIANCE NAT EXPERTS AUTO
M	GRIFFON GILLES	BCA EXPERTISE SAS
M	JOUANNETAUD ROLAND	AUTOMOBILE CLUB
M	KAYSER JEAN-LOUIS	CNPA
M	MAGUET ROGER	CNPA
M	MARCH PATRICK	SOCCA SAS
M	RAVIER	FFC REPARATEURS
M	ROBLES ROGER	FNAA — FED NALE ARTISANAT AUTOMOBILE
M	SARDI OUAIBA	CNPA
M	VALET SERGE	FNAA — FED NALE ARTISANAT AUTOMOBILE
M	VANNEREAU ALAIN	ANEA — ALLIANCE NAT EXPERTS AUTO
M	VEROT PIERRE	FFC REPARATEURS
M	VIMARD HENRY	CNPA

Sommaire

	Page
Avant-propos	5
Introduction	5
1 Domaine d'application	6
2 Références normatives	6
3 Termes et définitions	6
4 Les spécifications de l'activité de réparation carrosserie	7
4.1 L'activité de réparation carrosserie	7
4.2 Les obligations des professionnels	8
4.3 Les éléments liés à l'organisation de l'entreprise	9
4.3.1 Les compétences / qualifications	9
4.3.2 Les espaces de travail	10
4.3.3 Les équipements, outillages et fournitures	11
4.4 Le fonctionnement de l'entreprise	13
4.5 Les informations à destination des clients	14
Annexe A (informative) Exemplaire d'attestation de conformité aux exigences du présent document en cas de sous-traitance générale pour les activités « cœur de métier » et des travaux sur la structure du véhicule (critère n° 20)	15
Annexe B (informative) Exemplaire d'attestation en cas de sous-traitance de la géométrie des trains roulants (critère n° 25) et / ou de l'air conditionné (critère n° 27) et / ou des réparations aluminium (critère n° 28) et / ou du diagnostic de lecture et d'effacement des «codes défaut» (critère n° 29)	16
Bibliographie	17

Avant-propos

Le présent document a été rédigé pour proposer un cadre de référence aux professionnels de la carrosserie réparation dans le but de les aider à répondre pleinement aux attentes de leurs parties prenantes et notamment de leurs clients.

La question de sa mise en conformité a plusieurs fois été évoqué au cours des travaux et il appartient aux acteurs de la filière d'étudier les moyens qui sont à leur disposition pour s'assurer du respect des engagements inscrits dans ce référentiel.

Dans ce cadre, il est important de préciser que l'auto-déclaration de la conformité au présent document consiste pour une entreprise à se déclarer — sans contrôle extérieur — conforme à un référentiel. **S'auto-déclarer conforme au présent document est une déclaration du prestataire, faite sous sa responsabilité et qui n'engage que lui. En cas de contrôle si la prestation n'est pas conforme, le prestataire peut être poursuivi pour publicité mensongère ou pour pratique concurrentielle déloyale.**

Introduction

Dans un environnement en pleine mutation faisant intervenir de nombreux acteurs, le marché de la carrosserie réparation des véhicules légers évolue et les professionnels du secteur sont amenés à s'organiser pour y faire face. La première de ces évolutions est technique, les carrossiers-réparateurs doivent adapter en permanence leurs outils, ainsi que leurs compétences aux nouveaux matériaux et motorisations des véhicules, ainsi qu'aux nouvelles technologies associées. Il est demandé aux carrossiers réparateurs de garantir une réparation dans les règles de l'art.

Une autre évolution importante tient au changement constaté dans les attentes de la clientèle, qui nécessite d'aborder la question de la qualité de service, afin de garantir au quotidien des prestations adaptées à des besoins qui s'affinent, à savoir :

- accueillir le client dans un environnement propre et agréable ;
- assister au mieux le client dans ses démarches.

De ce fait, le métier de carrossier réparateur s'inscrit dans une approche d'amélioration continue de la qualité technique des réparations et de ses prestations.

Pour apporter des réponses à ces évolutions, les professionnels emmenés par la Fédération Française de la Carrosserie (FFC), la Fédération Nationale de l'Artisanat Automobile (FNAA) et le Conseil National des Professions de l'Automobile (CNPA) ont décidé de rédiger une norme de service. Ce document, d'application volontaire, a pour vocation de proposer à la profession une vision commune des moyens humains, matériels et organisationnels nécessaires pour l'exercer dans le respect des « règles de l'art ». Il permet également d'informer les clients avec transparence des engagements pris par le professionnel pour réparer son véhicule, afin de garantir une relation de confiance et de proximité avec eux.

Ce document est un outil pratique, qui propose un seuil minimum d'exigences pour permettre aux carrossiers réparateurs de répondre pleinement aux attentes des acteurs de la filière, avec le détail des critères choisis et des exemples d'indicateurs pour faciliter leur prise en compte.

Les carrossiers réparateurs peuvent donc démontrer leur conformité aux exigences du présent document, par le moyen qui leur semble le plus adapté :

- l'auto-déclaration ;
- les audits réalisés par ses pairs ;
- la certification tierce partie.

Il leur est enfin recommandé de se rapprocher de leur organisation professionnelle pour disposer d'une aide dans l'exercice de leur métier et l'application des exigences du présent document.

1 Domaine d'application

Le présent document concerne l'activité de réparation carrosserie des véhicules légers à moteur dont le PTAC n'excède pas 3,5 tonnes et décrit les obligations réglementaires, ainsi que les moyens humains, matériels et organisationnels nécessaires pour l'exercice de cette activité.

2 Références normatives

Les documents ci-après, dans leur intégralité ou non, sont des références normatives indispensables à l'application du présent document. Pour les références datées, seule l'édition citée s'applique. Pour les références non datées, la dernière édition du document de référence s'applique (y compris les éventuels amendements).

NF EN 12215+A1, *Installations d'application — Cabines d'application par pulvérisation de produits de revêtement organiques Liquides — Prescriptions de sécurité (indice de classement : T 35-009)*.

3 Termes et définitions

Pour les besoins du présent document, les termes et définitions suivants s'appliquent.

3.1

carrosserie

enveloppe rigide d'un véhicule (comprenant les éléments amovibles, les éléments soudés et les accessoires) destinée à protéger les personnes des chocs et les éléments mécaniques des intempéries

3.2

entreprise de carrosserie réparation

site, quel que soit son statut juridique, qui effectue des réparations touchant à la robe ou à la structure du véhicule ainsi que toute opération concourant à la réalisation de cette réparation, y compris les travaux portant sur des organes mécaniques, électriques ou électroniques, des travaux de sellerie ou de peinture

NOTE L'entreprise de carrosserie réparation est aussi appelée « entreprise » ou « carrossier réparateur » dans le présent document.

3.3

technicien aluminium

opérateur justifiant d'une formation et d'une expérience nécessaires aux interventions sur les véhicules avec structures aluminium

3.4

sous-traitant

toute entreprise capable d'effectuer une opération technique spécifique sur un véhicule confié par un carrossier, dans le cadre d'une réparation

3.5

document unique d'évaluation des risques (DUER)

inventaire des risques identifiés dans chaque unité de travail de l'entreprise, en prenant en compte tous les aspects liés au travail et un programme d'actions de prévention à mettre en œuvre pour réduire ou supprimer la plupart des dangers constatés

3.6

air conditionné

système permettant le contrôle de la température intérieure du véhicule par la compression mécanique d'un gaz réfrigérant

3.7

éléments de peau

éléments de carrosserie n'appartenant pas à la structure du véhicule

3.8

véhicule léger à moteur

voiture particulière et camionnette de catégorie internationale M1 et N1 à l'exclusion des véhicules habitables

3.9

voiture particulière

véhicule à moteur ayant au moins quatre roues, à l'exclusion des quadricycles à moteur, destiné au transport de personnes, qui comporte au plus 9 places assises, y compris celle du conducteur, et dont le poids total autorisé en charge n'excède pas 3,5 tonnes

NOTE Les véhicules sans permis sont concernés par le présent document.

3.10

camionnette

véhicule à moteur ayant au moins quatre roues, à l'exclusion des quadricycles à moteur, destiné au transport de marchandises et dont le poids total autorisé en charge n'excède pas 3,5 tonnes

4 Les spécifications de l'activité de réparation carrosserie

4.1 L'activité de réparation carrosserie

Le carrossier réparateur automobile exerce une activité de carrosserie multimarques et réalise toutes les opérations liées à l'exercice de son métier, avec les moyens humains, matériels et organisationnels nécessaires pour répondre aux exigences de la réglementation en vigueur et aux besoins des clients.

L'intervention du carrossier réparateur se décompose en 5 phases principales, qui génèrent des obligations :

- a) accueillir le client et réceptionner son véhicule (avec établissement d'un ordre de réparation, d'une estimation de l'intervention et une participation si nécessaire à l'expertise contradictoire) ;
- b) réparer le véhicule (phase dite « cœur de métier ») ;
- c) contrôler les réparations effectuées ;
- d) mise à disposition du véhicule au client après travaux ;
- e) garantir les réparations effectuées.

Dans la phase de réparation du véhicule, dite « cœur de métier », le carrossier réparateur peut être amené à sous-traiter, sous réserve de choisir un autre professionnel qui respecte lui-même les exigences du présent référentiel (voir attestation en Annexe A). Pour ce qui est de certaines activités spécifiques et précises, elles peuvent être confiées à d'autres établissements ayant les capacités requises sans respecter les exigences du présent référentiel, c'est le cas pour la géométrie des trains-roulants (critère n° 25), le traitement de l'air conditionné (critère n° 27), la réparation de l'aluminium (critère n° 28), la lecture et l'effacement des codes défauts (critère n° 29). La mention « Atelier ou sous-traitance » est précisée pour ces cas dans les tableaux ci-dessous (voir attestation en Annexe B). Toutefois, le réparateur reste le maître d'œuvre de la totalité de la réparation, assumant ainsi son obligation de résultat.

4.2 Les obligations des professionnels

Les entreprises de carrosserie réparation doivent respecter les obligations suivantes, qui se fondent sur la réglementation en vigueur :

N°	Critères	Détails des critères	Exemples d'indicateurs
1	Être inscrit au Répertoire des Métiers et /ou au Registre du Commerce	L'entreprise doit pouvoir présenter un extrait de son inscription au Répertoire des Métiers ou au Registre du Commerce (K BIS) sur lequel figure en toute lettre le mot CARROSSERIE dans la rubrique Activité ou Objet Social.	Une copie de l'extrait K BIS
2	Faire enlever les déchets par un collecteur agréé	L'entreprise doit produire les documents de traçabilité afin de garantir que les déchets non dangereux (ancien DIB) et les déchets dangereux (ancien DIS) sont bien collectés et traités dans le respect des conditions réglementaires en vigueur. Cette exigence s'inscrit dans l'obligation de trier par nature les déchets.	<ul style="list-style-type: none"> — Contrat(s) d'enlèvement — Bon(s) d'enlèvement — Bordereaux de suivi (spécifiques déchets dangereux)
3	Souscrire un contrat d'assurance en responsabilité civile professionnelle	L'entreprise doit produire un contrat d'assurance en responsabilité civile professionnelle lié à l'activité de carrossier-réparateur.	Contrat(s) et quittance(s) de l'année en cours
4	Effectuer les contrôles de sécurité périodiques réglementaires des équipements et des installations de l'entreprise par un organisme agréé	<p>L'entreprise doit présenter un rapport de vérification annuel pour :</p> <ul style="list-style-type: none"> — les installations électriques — les appareils et accessoires de levage — les équipements sous pression — les extincteurs <p>Ainsi, qu'un rapport de vérification périodique pour toutes les installations et équipements matériels nécessitant un contrôle obligatoire.</p>	<ul style="list-style-type: none"> — Registre de sécurité — Rapports de vérification
5	Établir et tenir à jour le « document unique d'évaluation des risques » et les fiches de données de sécurité des produits chimiques utilisés et des fiches d'exposition individuelle aux critères de pénibilité	L'entreprise doit pouvoir présenter le « document unique d'évaluation des risques » en cours de validité (tenant compte de la réglementation ATEX) et disposer des fiches de données de sécurité des produits chimiques utilisés (papier ou numérique) et des fiches d'exposition individuelle aux critères de pénibilité.	<ul style="list-style-type: none"> — Le document unique — Les fiches de données de sécurité des produits chimiques (papier ou numérique) et des fiches d'exposition individuelle aux critères de pénibilité
6	Afficher les informations réglementaires à destination des clients	<p>L'entreprise doit afficher à minima les éléments suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> — les horaires d'ouverture — les tarifs horaires (tarif public) — les conditions générales de vente et de réparation — le plan d'évacuation en cas d'incendie 	Un panneau visible de l'extérieur et/ou présent sur le lieu de réception des clients

4.3 Les éléments liés à l'organisation de l'entreprise

Les entreprises de carrosserie réparation s'engagent à respecter les exigences suivantes, afin de disposer des compétences et des qualifications, des espaces de travail et des équipements, des outillages et des fournitures nécessaires à la mise en œuvre des exigences du présent document :

4.3.1 Les compétences / qualifications

N°	Critères	Détails des critères	Exemples d'indicateurs
7	Disposer d'un personnel diplômé ou qualifié	L'entreprise doit disposer d'un personnel qualifié, avec l'emploi d'au moins un tôlier et un peintre confirmés, ou un tôlier / peintre confirmé, à un échelon égal ou supérieur à 9. Se reporter à la Convention collective des services de l'automobile. NOTE Le chef d'entreprise peut être l'un des professionnels confirmés et dans ce cas, il doit pouvoir justifier de la qualification requise ou d'une ancienneté minimum de 5 ans dans la profession.	— Feuilles de paie — Inscription au registre des métiers ou K BIS (pour l'artisan dirigeant)
8	Programmer des entretiens individuels	Réaliser un entretien individuel, au moins une fois tous les deux ans, sur lequel on doit pouvoir formaliser : — le bilan de l'année — les besoins en évolution des compétences Se reporter à la Convention collective des services de l'automobile.	— Fiche d'entretien individuel — Dossier du personnel
9	Assurer la formation continue	Sur la base des besoins en évolution des compétences et des nouvelles technologies, l'entreprise doit s'efforcer de mettre en œuvre ou de financer, en fonction de ses ressources, des stages de formation professionnelle. Se reporter à la Convention collective des services de l'automobile. NOTE La formation/perfectionnement à l'intérieur et à l'extérieur de l'entreprise peut prendre les formes suivantes : — stages réalisés par des professionnels de la formation — stages réalisés par des fournisseurs de nouveaux produits, matériels ou outillage — formation interne, dispensée dans l'entreprise par un membre du personnel déjà formé	Attestation du suivi de stages de formation / perfectionnement présents dans le dossier du personnel

4.3.2 Les espaces de travail

En complément des prescriptions réglementaires, les entreprises de carrosserie réparation s'engagent à disposer des espaces de travail suivants :

N°	Critères	Détails des critères	Exemples d'indicateurs
10	Être équipé d'un laboratoire de peinture avec ventilation et aspiration	Le laboratoire doit être un local séparé, équipé d'un système d'aspiration/ventilation efficace et contrôlé périodiquement.	Un carnet ou fiche d'entretien du laboratoire
11	Avoir un espace tôlerie	L'entreprise doit posséder un espace distinct où s'effectuent les travaux de montage, démontage et réparation tôlerie.	Visuel
12	Être équipé d'un espace de préparation peinture avec aspiration	L'entreprise doit posséder un espace distinct équipé d'un système de ponçage avec aspiration efficace et contrôlé périodiquement où s'effectuent les travaux de préparation peinture. Cet espace doit être ventilé en cas d'utilisation du pistolet.	— Visuel — Un carnet ou fiche d'entretien du système d'aspiration des poussières
13	Être équipé d'un espace de lavage	L'entreprise doit posséder un espace permettant de rendre le véhicule propre.	Visuel
14	Stocker les pièces démontées	L'entreprise doit posséder un espace ou des conteneurs pour le stockage des pièces démontées afin de ne pas les laisser dans les véhicules.	Visuel
15	Être équipé d'une zone de réception et de mise à disposition des véhicules aux clients après travaux	L'entreprise doit disposer d'un emplacement spécifique dans son enceinte pour la réception des véhicules et la mise à disposition aux clients après travaux.	Visuel
16	Être équipé d'une zone d'accueil indépendante des ateliers	L'entreprise doit disposer d'un espace abrité dédié à la réception des clients. Cet espace doit être en bon état de propreté et équipé d'un mobilier et des conditions de confort adaptés. Cet espace peut servir aux experts pour la rédaction, l'échange de documents, le chiffrage, les appels téléphoniques et la négociation.	Visuel
17	Être équipé de toilettes pour les clients	L'entreprise doit mettre à la disposition de la clientèle, des toilettes accessibles et en bon état de propreté.	Visuel
18	Être équipé d'un espace dédié au personnel	L'entreprise doit mettre à la disposition de ses salariés, des installations sanitaires et des vestiaires, en conformité avec la réglementation, et ceci en bon état de propreté.	Visuel

4.3.3 Les équipements, outillages et fournitures

N°	Critères	Détails des critères	Exemples d'indicateurs
19	Être équipé d'au moins une cabine de peinture	L'entreprise doit posséder une cabine de peinture efficace et contrôlé périodiquement qui respecte la norme NF EN 12215+A1 actualisée.	— Visuel — Un carnet d'entretien de la cabine avec notamment les dates de remplacement des filtres
20	Être équipé d'un matériel de contrôle de mesure	L'entreprise doit posséder un matériel de contrôle de mesure et assurer une traçabilité. Le matériel utilisé doit être étalonné suivant la méthode préconisée par le fabricant. Dans le cas où l'entreprise réalise des travaux sur la structure du véhicule, elle doit être équipée d'un banc de mesure. Comme précisé dans le 4.1, cette opération peut être sous-traitée à un professionnel qui respecte lui-même les exigences du présent référentiel. Mais ce dernier doit attester de la conformité du matériel utilisé. NOTE Voir un exemplaire d'attestation à fournir en cas de sous-traitance des travaux sur la structure du véhicule en Annexe A.	— Visuel — Un carnet d'entretien si l'opération est réalisée en interne — Un contrat d'entretien ou une facture de maintenance si l'opération est réalisée par un organisme extérieur
21	Être équipé d'un système de redressement	L'entreprise doit posséder au moins un système de redressement.	Visuel
22	Être équipé d'un pont élévateur	L'entreprise doit posséder au moins un pont élévateur fixe, voire un pont mobile.	— Visuel — Fiche de contrôle par un organisme agréé (en lien avec le critère 4) — Un carnet d'entretien
23	Être équipé d'appareils de soudure (2 méthodes obligatoires)	L'entreprise doit posséder les appareils nécessaires à la réalisation des deux types de soudure, conformes aux préconisations des constructeurs en matière de réparation : — par points — MIG/TIG NOTE La soudure Oxy-acétylénique est utilisée occasionnellement.	Visuel
24	Être équipé d'un régloscope	L'entreprise doit posséder le matériel nécessaire au réglage des projecteurs.	Visuel

N°	Critères	Détails des critères	Exemples d'indicateurs
25	Être équipé d'un appareil de contrôle de géométrie des trains roulants (Atelier ou sous-traitance)	L'entreprise ou son sous-traitant doit posséder un matériel de géométrie délivrant un relevé des mesures effectuées. Le matériel doit être étalonné au moins une fois par an, suivant la méthode préconisée par le fabricant. NOTE Voir un exemplaire d'attestation à fournir en cas de sous-traitance de la géométrie des trains roulants en Annexe B.	<ul style="list-style-type: none"> — Visuel — Un carnet d'entretien si l'opération est réalisée en interne — Un contrat d'entretien ou une facture de maintenance si l'opération est réalisée par un organisme extérieur — (ou) attestation de sous-traitance
26	Être équipé d'un appareil de séchage en Infrarouge ou ondes courtes	L'entreprise doit posséder au moins un appareil de ce type.	Visuel
27	Disposer des équipements nécessaires au traitement de l'air conditionné (Atelier ou sous-traitance)	L'entreprise ou son sous-traitant doit posséder l'ensemble du matériel nécessaire à l'intervention sur la climatisation des véhicules. NOTE Voir un exemplaire d'attestation à fournir en cas de sous-traitance de l'Air conditionné en Annexe B.	<ul style="list-style-type: none"> — Visuel — (et) attestation de capacité — (ou) attestation de sous-traitance
28	Disposer du matériel de réparation de l'aluminium pour les éléments de peau (Atelier ou sous-traitance)	L'entreprise ou son sous-traitant doit posséder les moyens nécessaires aux réparations de l'aluminium à minima pour les éléments de peau, dans le respect des préconisations des constructeurs. NOTE Voir un exemplaire d'attestation à fournir en cas de sous-traitance des réparations Aluminium en Annexe B.	<ul style="list-style-type: none"> — Visuel — Fiche technique du matériel — Attestation de formation — (ou) attestation de sous-traitance
29	Disposer des équipements de lecture et d'effacement des «codes défaut» (Atelier ou sous-traitance)	L'entreprise ou son sous-traitant doit posséder un matériel de diagnostic multimarques. NOTE Voir un exemplaire d'attestation à fournir en cas de sous-traitance du Diagnostic de lecture et d'effacement des «codes défaut» en Annexe B.	<ul style="list-style-type: none"> — Visuel — Les attestations de mise à jour / abonnement — (ou) attestation de sous-traitance
30	Disposer des équipements de réparation matériaux composites / thermoplastiques / thermodurcissables	L'entreprise doit posséder l'équipement nécessaire pour réparer les matériaux composites / thermoplastiques / thermodurcissables.	<ul style="list-style-type: none"> — Visuel — Facture de l'équipement ou visuel — Factures de réparation
31	Disposer des équipements de réparation et de remplacement des éléments vitrés	L'entreprise doit posséder le matériel et les produits nécessaires à la réparation et au remplacement des éléments vitrés.	Visuel
32	Disposer des équipements de traitement anti-corrosion	L'entreprise doit posséder le matériel et les produits nécessaires au traitement anti-corrosion.	Visuel
33	Protéger les véhicules confiés	L'entreprise doit posséder les équipements pour protéger les véhicules confiés (housses, tapis, etc.)	Visuel
34	Utiliser les pièces de rechange « d'origine », « de qualité équivalente » ou « de réemploi »	L'entreprise s'engage à indiquer l'origine des pièces utilisées, à informer son client et à solliciter son accord explicite pour leur montage, dès lors qu'elles ne sont pas des pièces neuves d'origine constructeur.	<ul style="list-style-type: none"> — Factures d'approvisionnement — Ordre de réparation — Accord explicite du client, si nécessaire

4.4 Le fonctionnement de l'entreprise

N°	Critères	Détails des critères	Exemples d'indicateurs
35	Organiser et contrôler la sous-traitance	<p>Pour les opérations dites « cœur de métier », qui doivent être sous-traitées à une entreprise qui respecte elle-même les exigences du présent référentiel, l'entreprise doit faire signer une attestation générale de conformité au présent document (voir en exemple l'Annexe A).</p> <p>Pour les opérations spécifiques et précises qui peuvent être confiées à un établissement ayant les capacités requises, même si il ne respecte pas les exigences du présent document (critères 25, 27, 28 et 29), l'entreprise doit s'assurer que le sous-traitant choisi dispose des habilitations nécessaires. De plus, l'entreprise doit faire signer en retour une attestation spécifique de sous-traitance (voir en exemple l'Annexe B).</p>	— Attestation de sous-traitance pour chaque opération
36	Disposer des déclarations, habilitations et des attestations nécessaires et réglementaires aux activités de réparation	L'entreprise doit apporter la preuve des différentes déclarations, habilitations et attestations nécessaires et réglementaires selon les activités qu'elle met en œuvre.	— Attestations/habilitations — Déclarations obligatoires
37	Ordre et propreté	L'atelier et les bâtiments doivent être entretenus, propres et ordonnés (intérieur / extérieur).	Visuel
38	Disposer d'un outil de chiffrage et d'un appareil de photos numériques	L'entreprise doit posséder les matériels et logiciels nécessaires au chiffrage et à la prise de photos.	— Visuel — Facture ou contrat d'abonnement
39	Disposer de logiciels de gestion de l'entreprise	L'entreprise doit posséder les logiciels permettant de gérer son activité et d'obtenir les données statistiques nécessaires à son pilotage.	Facture ou contrat d'abonnement / maintenance
40	Avoir accès à des informations techniques actualisées	L'entreprise doit avoir accès aux informations techniques actualisées et le justifier.	— Visuel — Contrat d'abonnement (revue papier, CD, Internet...)
41	Établir un contrat en cas de mise à disposition d'un véhicule de remplacement	Si l'entreprise met à disposition un véhicule de remplacement, elle doit établir un contrat en précisant les conditions.	Contrat de mise à disposition
42	Établir un ordre de réparation	L'entreprise doit rédiger un ordre de réparation en détaillant précisément la prestation de services. Cet ordre de réparation doit être signé par le client, qui en reçoit un exemplaire.	Exemplaire entreprise de l'ordre de réparation
43	Posséder une adresse de courrier électronique de l'entreprise	L'entreprise doit posséder une adresse de courrier électronique pour ses correspondances.	Adresse électronique

4.5 Les informations à destination des clients

En complément des informations obligatoires, mentionnées dans le critère 6, les entreprises de carrosserie réparation s'engagent à afficher les informations suivantes :

N°	Critères	Détails des critères	Exemples d'indicateurs
44	Afficher le métier de l'entreprise de carrosserie réparation	L'entreprise doit afficher de façon claire et lisible sur sa façade son activité de carrossier réparateur, du fait de la spécificité de ce métier et des moyens humains, matériels et organisationnels nécessaires.	<ul style="list-style-type: none"> — Enseigne — Vitrophanie — Logo
45	Afficher les marques de reconnaissance liées à l'application du présent document	<p>L'entreprise doit afficher clairement, vers l'extérieur et sur le lieu de réception de sa clientèle, les marques de reconnaissance liées à l'application du présent document.</p> <p>NOTE L'entreprise peut également, si elle le souhaite, afficher ses marques de reconnaissance sur d'autres documents, tels que devis, factures, cartes de visite, cartes de rendez-vous, bandeau sur le site internet et tous autres documents publicitaires.</p>	<p>Mention visible sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> — Tableau d'affichage des prix — Panneau visible de l'extérieur — Panneau visible sur le lieu de réception des clients
46	Mettre le présent document à la disposition du client	L'entreprise doit mettre à la disposition de sa clientèle le présent document, pour lui permettre de la lire et prendre connaissance de ses exigences.	Un exemplaire de la norme
47	Mettre le guide de la réparation à la disposition du client	L'entreprise doit mettre à la disposition de sa clientèle, pour les cas de collision, le guide de la réparation (voir Bibliographie), dont il aura signé préalablement l'engagement de le respecter.	Un exemplaire du guide

Annexe A

(informative)

**Exemplaire d'attestation de conformité aux exigences du présent document
en cas de sous-traitance générale pour les activités « cœur de métier »
et des travaux sur la structure du véhicule (critère n° 20)**

Attestation de sous-traitance

Marque et modèle du véhicule :

Numéro d'immatriculation :

Je soussigné Mr atteste respecter les exigences de la norme NF X 50-845 « Activités de carrossier / réparateur de véhicules légers de moins de 3,5 tonnes de PTAC — Prestations des entreprises de réparation carrosserie – Spécifications du matériel et des moyens » pour effectuer les travaux confiés en sous-traitance pour le véhicule mentionné et pour le compte des établissements

Pour les travaux sur la structure du véhicule, j'atteste également que le banc de mesure utilisé est étalonné suivant la méthode préconisée par le fabricant*.

Le

Cachet de l'entreprise

*Mention à rayer si inutile

Annexe B
(informative)

**Exemplaire d'attestation en cas de sous-traitance de la géométrie
des trains roulants (critère n° 25) et / ou de l'air conditionné (critère n° 27)
et / ou des réparations aluminium (critère n° 28) et / ou du diagnostic de lecture
et d'effacement des «codes défaut» (critère n° 29)**

Attestation de sous-traitance

Marque et modèle du véhicule :

Numéro d'immatriculation :

Je soussigné Mr atteste par la présente effectuer,
en sous-traitance, pour le compte des établissements et pour le véhicule mentionné :

- la géométrie des trains roulants avec un matériel délivrant un relevé des mesures effectuées, ce matériel est étalonné au moins une fois par an* ;
- les travaux relatifs aux équipements Air Conditionné et déclare être détenteur de l'attestation de capacité n° dont une copie est jointe à cette attestation* ;
- les travaux de réparation carrosserie / aluminium et déclare être technicien aluminium* ;
- le diagnostic de lecture et d'effacement des « codes défaut »*.

Le

Cachet de l'entreprise

* Rayer la / les mentions inutiles

Bibliographie

- [1] NF R 19-601-1:2011, *Véhicules routiers — Préconisation pour la réparation des vitrages automobiles — Partie 1 : Critères de réparation des impacts*
- [2] NF R 19-601-2:2011, *Véhicules routiers — Préconisation pour la réparation des vitrages automobiles — Partie 2 : Processus de réparation des impacts*
- [3] NF R 19-601-3:2011, *Véhicules routiers — Préconisation pour la réparation des vitrages automobiles — Partie 3 : Critères de qualification de la réparation*
- [4] NF X 50-210:1992, *Réparation accident des véhicules légers — Spécifications techniques*
- [5] NF X 50-840:1995, *Activité de dépannage-remorquage — Dépannage-remorquage des véhicules légers — Spécifications des services*
- [6] NF X 50-841:1997, *Activité de dépannage-remorquage — Dépannage-remorquage des véhicules légers — Spécifications du matériel et des moyens*
- [7] Convention collective des services de l'automobile
- [8] Accord de relations professionnelles BCA Expertise (Novembre 2012)
- [9] Charte de bonne conduite Experts en automobiles / Réparateurs ANEA (Juin 2010)
- [10] Guide de la réparation LA CINTRA (Février 2008)
- [11] Arrêté ministériel du 4 juin 2004 relatif aux prescriptions générales applicables aux installations classées soumises à déclaration sous la rubrique 2930 relative aux ateliers de réparation et d'entretien de véhicules et engins à moteur, y compris les activités de carrosserie et de tôlerie
- [12] Liste des textes réglementaires relatifs au contrôle périodique de certaines catégories d'ICPE soumises à déclaration : décret n° 2006-435 du 13 avril 2006, décret n° 2006-678 du 8 juin 2006, décret n° 2009-835 du 6 juillet 2009, décret n° 2011-1460 du 7 novembre 2011 et arrêté du 12 mars 2012
- [13] Mise en œuvre de la réglementation relative aux atmosphères explosives — Guide méthodologique — INRS

Sites internet :

www.cnpa.fr

www.ffc-reparateurs.org

www.fna.fr

www.cintra.fr

www.anea.fr

www.bca.fr

www.sra.fr