Rédiger sa cession de créance bris de glace

Le guide de l'atelier pour être réglé directement par l'assureur

À qui s'adresse ce guide

Aux gérants et aux équipes des ateliers de vitrage, garages et carrosseries qui posent des pare-brise pris en charge par l'assurance du client. Il explique, en mots simples, ce qu'une cession de créance doit contenir, dans quel ordre la faire signer et comment éviter les refus de paiement.

Sommaire

1. Comprendre la cession de créance
2. Les cinq documents et qui signe quoi
3. Ce que chaque document doit contenir
4. Pas à pas, de l'appel du client au règlement
5. Les erreurs qui coûtent cher
6. Ce que One MANAGER fait à votre place

Guide fourni par One MANAGER, logiciel pare-brise des ateliers de vitrage, onemanager.glassandmobility.com. À adapter à votre situation ; ne remplace pas un conseil juridique.

1. Comprendre la cession de créance

C'est un contrat par lequel une personne, le **cédant**, transmet à une autre, le **cessionnaire**, une créance qu'elle détient sur un tiers, le **débiteur** (article 1321 du Code civil). Le consentement du débiteur n'est pas nécessaire.

Les trois parties

- **L'assuré**, votre client, est le cédant : il a droit à être indemnisé par son assureur pour son vitrage.
- **Votre atelier** est le cessionnaire : il reçoit ce droit.
- **L'assureur** est le débiteur, au titre de la garantie bris de glace : c'est lui qui paie.

Pourquoi elle sert à l'atelier

- **Vous êtes payé directement par l'assureur**, et le client n'avance rien, hors franchise éventuelle.
- **Le libre choix du réparateur est un droit** : l'assureur doit informer l'assuré qu'il peut choisir son réparateur (article L211-5-1 du Code des assurances).
- **Votre trésorerie dépend de sa qualité** : une cession mal rédigée, non notifiée ou accompagnée d'un dossier incomplet, c'est un paiement qui traîne, voire un refus.

Ce qui a changé en 2016

Depuis la réforme de 2016, il n'est plus nécessaire de passer par un commissaire de justice. Deux choses suffisent : **un écrit signé** par le client, obligatoire à peine de nullité (article 1322 du Code civil), et **une notification à l'assureur**. La cession n'est opposable à l'assureur qu'une fois notifiée, ou s'il en a pris acte (article 1324 du Code civil).

Ce que l'assureur peut encore vous opposer

La cession vous transmet la créance telle qu'elle est. L'assureur peut vous opposer ce qu'il aurait pu opposer à son assuré : un contrat qui ne couvre pas le bris de glace, une franchise, un plafond, un sinistre non déclaré. D'où l'importance de vérifier la garantie **avant** l'intervention.

2. Les cinq documents et qui signe quoi

Un dossier de cession de créance bris de glace réunit en général cinq documents. Ils se signent avant l'intervention, sauf la mise en paiement, qui part avec la facture.

DOCUMENT	QUI SIGNE	À QUI L'ENVOYER
1. Mise en paiement	Le réparateur (cachet)	À l'assureur, avec la facture, après l'intervention
2. Mandat de représentation	L'assuré	À joindre au dossier envoyé à l'assureur
3. Déclaration de bris de glace	L'assuré	À l'assureur
4. Notification de cession de créance	L'assuré	À l'assureur, en recommandé avec accusé de réception
5. Convention de cession de créance	L'assuré et le réparateur	Copie à l'assureur avec la notification ; original gardé par l'atelier

Ce qu'on retrouve sur chaque document

- **l'identité et les coordonnées des parties** : l'assuré (nom, adresse, téléphone), l'atelier (raison sociale, adresse, SIRET) et l'assureur ;
- **les références** : nom de l'assureur, numéro de contrat, numéro de sinistre s'il existe ;
- **le véhicule** : modèle et immatriculation ;
- **le sinistre** : sa date et sa nature (bris de glace, élément remplacé ou réparé) ;
- **le lieu et la date de signature**, puis les signatures ;
- **les pièces jointes** utiles : facture, ordre de réparation.

Une erreur de plaque ou de numéro de contrat sur un seul document suffit à faire revenir le dossier : les mêmes informations doivent être identiques partout.

3. Ce que chaque document doit contenir

Ce guide dit **ce qu'il faut écrire**, pas les phrases à recopier. Rédigez avec vos mots, et faites relire vos documents si vous avez un doute.

La mise en paiement

- les coordonnées de l'atelier et le nom de l'assureur destinataire ;
- les références du dossier : contrat, sinistre, véhicule et immatriculation ;
- le rappel qu'une cession de créance a été signée et notifiée, et que l'indemnité doit donc être réglée à l'atelier ;
- la facture et l'ordre de réparation en pièces jointes ; la date et le cachet de l'atelier.

Le mandat de représentation

- l'identité et les coordonnées de l'assuré et de l'atelier ;
- les références du contrat, du sinistre et du véhicule ;
- ce que l'assuré autorise : que son assureur communique à l'atelier les informations utiles au dossier (garantie, franchise, suivi) ;
- le lieu, la date et la signature de l'assuré.

La déclaration de bris de glace

- l'identité et l'adresse de l'assuré, les références du contrat et du véhicule ;
- la date du sinistre, ce qui s'est passé, le vitrage touché et la réparation prévue ;
- le nom du réparateur choisi par l'assuré ;
- le lieu, la date et la signature de l'assuré.

La notification de cession de créance

- l'identité de l'assuré et de l'atelier, l'adresse de l'assureur ;
- les références du contrat, du sinistre et du véhicule ;
- l'information claire que l'assuré a cédé sa créance à l'atelier et que le paiement doit lui être fait ;
- la copie de la convention de cession jointe ; l'envoi en recommandé avec accusé de réception ;
- le lieu, la date et la signature de l'assuré.

La convention de cession de créance

- les références du contrat, du sinistre et du véhicule ;
- **l'objet** : la créance d'indemnisation de l'assuré est cédée à l'atelier, en contrepartie des réparations faites sur le véhicule ;
- l'engagement de l'assuré de restituer un paiement qu'il recevrait par erreur ;
- l'interdiction pour l'assuré de céder une seconde fois la même créance ;
- le lieu et la date, puis la signature de l'assuré et celle de l'atelier.

4. Pas à pas, de l'appel du client au règlement

Avant l'intervention

- **Vérifiez la garantie** : attestation d'assurance, nom de l'assureur, numéro de contrat, garantie bris de glace et montant de la franchise. Prévenez le client de la franchise qui reste à sa charge.
- **Faites déclarer le sinistre** au client, ou déclarez-le avec lui selon les pratiques de l'assureur.
- **Faites signer** le mandat, la déclaration, la convention de cession et sa notification, avec tous les éléments listés plus haut.
- **Photographiez** le vitrage avant l'intervention : impact ou fissure, plaque visible.

La notification

- **Envoyez la notification à l'assureur**, avec la copie de la convention, en recommandé avec accusé de réception, papier ou électronique : c'est la preuve la plus sûre de la date. Un envoi par la plateforme de l'assureur ou un e-mail avec accusé de réception peut suffire si vous en gardez la trace.
- **Gardez la preuve de l'envoi** dans le dossier.

Après l'intervention

- **Photographiez** le vitrage pendant et après la pose.
- **Constituez le dossier** : cession signée, carte grise, attestation d'assurance, photos, facture.
- **Envoyez la facture avec la mise en paiement**, en une seule fois, avec le dossier complet.

Le suivi

- **Suivez le paiement** et relancez à date fixe.
- **Si l'assureur paie le client malgré la cession** : tout dépend du moment où il a été informé. S'il avait reçu la notification avant de payer, ce paiement ne le libère pas envers vous : réclamez-lui le règlement, avec la cession signée et la preuve de la notification. S'il a payé son assuré avant d'être informé, ce paiement est valable : c'est alors au client de vous reverser la somme.

5. Les erreurs qui coûtent cher

- Une cession **signée après** l'intervention, ou pas signée du tout.
- Un **numéro de contrat** ou une **immatriculation** faux sur la cession.
- Des **photos « avant » manquantes** ou floues : l'assureur ne peut pas constater le dommage.
- Un dossier envoyé **en plusieurs fois**, avec des pièces qui se perdent.
- **Aucune preuve** de la notification.
- Ne pas avoir **prévenu le client de la franchise** qui reste à sa charge : c'est une source de litige au moment de payer.

6. Ce que One MANAGER fait à votre place

One MANAGER est un logiciel pare-brise conçu par un atelier de vitrage, qui s'en sert chaque jour. Pour la cession de créance, il évite surtout de recopier les mêmes informations sur plusieurs documents.

- **Le client dépose ses papiers** (carte grise, attestation, photos) depuis son téléphone, avec un lien reçu par SMS.
- **L'assistant lit les documents** et propose les informations du dossier ; vous validez.
- **Les cinq documents se remplissent** à partir du dossier ; vous relisez, et le client signe à l'écran, à l'atelier.
- **Le dossier pour l'assureur sort complet en PDF**, avec les pièces que vous choisissez ; il peut partir en recommandé avec accusé de réception depuis le dossier, après votre confirmation.
- **Le suivi reste dans le dossier** : envoi, accusé de réception, règlement attendu, et le dossier revient dans votre liste quand il faut relancer.

Rien n'est envoyé sans vous. La garantie, la franchise et les règles de chaque assureur se confirment toujours avec lui.

En savoir plus : onemanager.glassandmobility.com/guides/cession-de-creance-pare-brise

Sources : Code civil, articles 1321 à 1324 ; Code des assurances, article L211-5-1 (Légifrance). Ce guide est informatif et ne remplace pas un conseil juridique.