



**Bureau Central Français**

**Manuel d'utilisation  
Questionnaire d'Auto-contrôle**

Annexe de la circulaire n°5/2015


## Accès et identification

Après avoir cliqué sur le lien figurant sur notre circulaire n°5/2015 ou copié le lien internet y figurant également, vous accédez à la première page du questionnaire.

Un code de contrôle fourni dans cette circulaire est demandé. Celui-ci doit impérativement être indiqué pour que les réponses qui seront données puissent être prises en compte par le BCF.

Il y aura lieu d'indiquer le nom de votre société en lettres MAJUSCULES.

La saisie de l'adresse mail n'est pas un champs obligatoire (signalé par un **\***) mais il permet, après validation du formulaire, de recevoir un récapitulatif de vos réponses.

 **BUREAU CENTRAL FRANÇAIS**

### Questionnaire auto contrôle

**\*Obligatoire**

#### Informations générales

**Code de contrôle \***  
Code unique fourni par le BCF

**Nom du correspondant \***

**Adresse e-mail du correspondant**  
Veillez saisir l'adresse e-mail si vous souhaitez recevoir un email de confirmation avec l'ensemble de vos réponses

## Première page du formulaire: Informations générales



Il est impératif que le questionnaire ne soit pas complété par le gestionnaire du dossier lui-même.

Après avoir complété tous les champs, il vous suffit de cliquer sur « continuer » pour accéder à la deuxième page du formulaire.

## Questionnaire auto contrôle

\*Obligatoire

### Informations générales

#### Code de contrôle \*

Code unique fourni par le BCF

#### Nom du correspondant \*

#### Adresse e-mail du correspondant

Veillez saisir l'adresse e-mail si vous souhaitez recevoir un email de confirmation avec l'ensemble de vos réponses

#### Type de correspondant \*

- Assureur  
 Cabinet régleur

#### Références dossier \*

#### Références BCF

si disponible

#### Nature de l'accident \*

- Matériel  
 Corporel  
 Mixte

#### Date de l'accident \*

Jour ▼ Mois ▼ 2015 ▼

#### Date de clôture \*


Jour ▼ Mois ▼ 2015 ▼

#### Code pays de la mandante \*



Terminé à 11 %

## Deuxième page du formulaire: Ouverture et instruction

 BUREAU CENTRAL FRANÇAIS

### Questionnaire auto contrôle

\*Obligatoire

#### Ouverture et instruction

**Avez-vous obtenu la réponse de votre mandante sur la couverture dans le délai de 6 semaines ? \***

(étant précisé que ce délai ne fait pas référence au Règlement Général dont les dispositions ne sont pas applicables dans les relations entre le correspondant et sa mandante)


Oui  
 Non

**Votre dossier a-t-il été ouvert ? \***

Sur saisine de la mandante  
 Sur saisine du BCF  
 Sur saisine de la victime

**A partir de quel document a été déterminée la matérialité de l'accident ? \***

Rapport de police  
 Constat amiable contradictoirement signé  
 Déclaration unilatérale corroborée par un témoignage  
 Déclaration unilatérale corroborée par des éléments matériels et une mise en cause du responsable présumé  
 Autres

 Terminé à 22 %

Un indicateur vous signale à quel niveau du questionnaire vous vous situez.

Vous avez, à tout moment, la possibilité de revenir sur les pages précédentes en cliquant sur « retour ».

## Troisième page du formulaire: Responsabilité



BUREAU CENTRAL FRANÇAIS

### Questionnaire auto contrôle

\*Obligatoire

#### Responsabilité

La procédure d'escalade a-t-elle été utilisée ? \*

- Oui  
 Non

Dans l'affirmative, le motif est-il technique ?

- Oui  
 Non

Dans l'affirmative, le motif est-il l'absence de réponse ?

- Oui  
 Non

Votre mandante a-t-elle interféré dans la détermination de la responsabilité ? \*

- Oui  
 Non

Recours au judiciaire \*

- Oui  
 Non

« Retour

Continuer »

Terminé à 33 %

Si vous répondez par l'affirmative à la question « Recours au judiciaire », un formulaire supplémentaire sur ce sujet apparaîtra à la page suivante.

## Page supplémentaire en cas de dossier contentieux: Judiciaire



BUREAU CENTRAL FRANÇAIS

### Questionnaire auto contrôle

\*Obligatoire

#### Judiciaire

Avez-vous transmis vos conclusions au BCF ? \*

- Oui  
 Non

Avez-vous demandé l'avis du BCF pour l'exercice d'une voie de recours ? \*

- Oui  
 Non

Avez-vous transmis les copies des décisions rendues au BCF ? \*

- Oui  
 Non

Avez-vous informé le BCF de la clôture du dossier ? \*

- Oui  
 Non

« Retour

Continuer »



Terminé à 44 %

## Quatrième page du formulaire: Relations avec la mandante



BUREAU CENTRAL FRANÇAIS

### Questionnaire auto contrôle

\*Obligatoire

#### Relations avec la mandante

Les réserves ont-elles été faites sur la base d'une consigne d'entreprise ? \*

- Oui  
 Non

Les réserves ont-elles été faites en conformité avec la politique de la mandante ? \*

- Oui  
 Non

Les réserves ont-elles été régulièrement actualisées chaque année ? \*

- Oui  
 Non

Avez-vous été remboursés dans les délais ? \*

- Oui  
 Non

Avez-vous informé votre mandante des éventuelles possibilités de recours ? \*

- Oui  
 Non

« Retour

Continuer »



Terminé à 55 %

## Cinquième page du formulaire: Respect des délais

Il est possible de répondre par « non applicable » si la question n'est pas adaptée au dossier que vous contrôlez.



BUREAU CENTRAL FRANÇAIS

### Questionnaire auto contrôle

\*Obligatoire

#### Respect des délais

Avez-vous fait une offre d'indemnité pour le corporel dans les 8 mois à compter de l'événement ? \*

- Oui
- Non
- Non applicable

Avez-vous informé les organismes sociaux ? \*

- Oui
- Non
- Non applicable

Dans l'affirmative, l'avez-vous fait dans les 3 mois de l'événement ?

- Oui
- Non

Avez-vous fait une offre d'indemnité pour le matériel dans les 3 mois à compter de la demande d'indemnisation ? \*

- Oui
- Non
- Non applicable

Les délais de réponse ont-ils généré une procédure d'escalade ? \*

- Oui
- Non

« Retour

Continuer »

Terminé à 66 %



## Sixième page du formulaire : Paiement



### Questionnaire auto contrôle

\*Obligatoire

#### Paiement

Avez-vous payé des Intérêts de retard à la victime ? \*

- Oui  
 Non

« Retour

Continuer »



Terminé à 77 %

## Septième page du formulaire: Procédures de contrôle et de supervision



BUREAU CENTRAL FRANÇAIS

### Questionnaire auto contrôle

\*Obligatoire

#### Procédures de contrôle et de supervision

Le dossier a-t-il fait l'objet d'une révision annuelle par le gestionnaire ? \*

- Oui  
 Non

S'il s'agit d'un dossier corporel, celui-ci a-t-il fait l'objet d'un contrôle par un manager de proximité ? \*

- Oui  
 Non

Les procédures de révision et de contrôle font-elles l'objet d'une note d'entreprise détaillée ? \*

- Oui  
 Non


« Retour

Continuer »



Terminé à 88 %

## Dernière page du formulaire: Fraude

 BUREAU CENTRAL FRANÇAIS

### Questionnaire auto contrôle

\*Obligatoire

#### Fraude

Les données du dossier vous ont-elles fait suspecter une fraude ? \*

Oui  
 Non

Une enquête a-t-elle été diligentée ? \*

Oui  
 Non

N'envoyez jamais de mots de passe via Google Forms.

100 % : vous avez réussi.

Pour valider vos réponses, cliquez sur  
« envoyer ».

## Fin du questionnaire

Arrivé à la fin du questionnaire, vous avez encore la possibilité de modifier vos réponses.

Si vous souhaitez commencer un nouveau formulaire pour un autre dossier, vous devrez cliquer sur « envoyer une autre réponse ».

Si vous n'avez pas d'autre réponse à envoyer, quitter le formulaire Google.



The screenshot shows a confirmation page for a Google Form. At the top left is the logo of the Bureau Central Français, which consists of a stylized map of France in blue and green. To the right of the logo, the text 'BUREAU CENTRAL FRANÇAIS' is displayed in a bold, black, sans-serif font. Below the logo and text, the title 'Questionnaire auto contrôle' is written in a large, bold, blue font. Underneath the title, a message in a smaller, grey font states 'Votre réponse a bien été enregistrée.' Below this message are two blue links: 'Modifier votre réponse' and 'Envoyer une autre réponse'. At the bottom of the page, there is a footer in a small, grey font that reads 'Ce formulaire a été créé à l'aide de Google Forms.' followed by the Google Forms logo and the text 'Créer votre formulaire'.

# Support

Si vous avez une question en rapport avec le système ou si vous avez besoin de support technique, l'Entité Support du BCF se tient volontiers à votre disposition au 01.53.21.50.93 ou 01.53.21.50.91. Vous avez également la possibilité de nous adresser un mail aux adresses [evelyne.laurent@bcf.asso.fr](mailto:evelyne.laurent@bcf.asso.fr) ou [nadia.andrade@bcf.asso.fr](mailto:nadia.andrade@bcf.asso.fr) .

