



Sommaire

2012

Numéro 16

PLEINS PHARES SUR ... 2-3

Quelles évolutions pour
le droit international ?

P. 2-3

QUOI DE NEUF AU COB ? 4-5

AU COEUR DE L'EUROPE 6-7

Transfert de
véhicules dans un
autre Etat membre

P. 6-7

QUE SE PASSE-T-IL CHEZ
NOUS ? 8

Le BCF perfectionne ses
process et renforce son
équipe

P. 8

BRÈVES 9

Édito

Par **Jean Pierre TELLOLI** - Président

C'est la saison des Assemblées Générales. Celles de GPSA et du Conseil des Bureaux viennent de s'achever ; reste à venir celle du Bureau Central Français, le 22 juin prochain. Cette période est toujours l'occasion de faire le point sur l'année écoulée et de fixer les objectifs pour l'avenir.

C'est dans cet esprit que nous avons demandé à M. Jean PECHINOT, Responsable du Département Automobile pour la FFSA, de revenir sur les éléments marquants de sa carrière sur le volet international et de nous livrer sa vision sur l'avenir du traitement des sinistres transfrontaliers.

BCinFos se devait clairement de réserver quelques pages à Jean PECHINOT, passionné par la matière internationale et qui a décidé de se consacrer désormais à des passions moins professionnelles.

L'AG du CoB, qui s'est tenue cette année à Bucarest, a été l'occasion d'évoquer la question sensible des appels en garantie pour lesquels le marché français se situe parmi les plus mauvais payeurs du système «Carte Verte».... Des actions sont en cours actuellement auprès de grands groupes français, afin de tenter de régler définitivement cette question.

Après avoir évoqué la proposition de Règlement du Parlement et du Conseil visant à harmoniser les procédures de réimmatriculation des véhicules, nous pouvons difficilement ne pas faire un point d'avancement sur les actions mises en place au BCF afin d'optimiser sa performance. La prochaine AG sera l'occasion de reprendre ces actions dans le détail ; aussi, j'espère que vous viendrez nombreux !





Jean Péchinot - FFSA
responsable du
département
automobile,
particuliers, artisans,
commerçants et
prestataires de service

Quel a été votre parcours et comment avez-vous été sensibilisé au droit international ?

J'ai débuté à l'UAP (aujourd'hui AXA) en tant qu'inspecteur régleur.

Puis j'ai été appelé au siège, où j'ai eu le privilège de participer à l'élaboration de la Loi Badinter du 5 juillet 1985.

Mais c'est en 1989 que j'ai pris la Direction du service France étranger. Et comme Obélix, je suis tombé dans la marmite ! Tout était à faire et à organiser : la répartition des rédacteurs en pôles géographiques, l'organisation des archives...

C'est là que j'ai compris les difficultés liées à la gestion des sinistres internationaux. Quelques années plus tard, je me suis occupé des flottes automobiles «grands comptes». Suite à la demande d'un courtier, nous avons mis en place un groupe d'ingénierie qui a élaboré le premier contrat d'assurance européen. Ensuite, j'ai quitté le monde de l'entreprise pour débiter une nouvelle carrière à la FFSA.

Et c'est là que vous avez eu connaissance du BCF ?

Tout à fait, en 1999... L'année de la catastrophe du tunnel du Mont-blanc, que le BCF a d'ailleurs gérée ! Autant dire que l'entrée en matière a été plutôt rocambolesque !

A cette époque, la FFSA présidait la Commission de la Circulation Internationale (CCI), qui réunit les responsables des services «sinistres internationaux» des sociétés et mutuelles d'assurance, membres de la FFSA. Et j'ai pensé qu'il serait intéressant d'y associer le BCF. La CCI connaît aujourd'hui le succès que l'on sait, sous la houlette du Bureau.

Vous étiez impliqué dans d'autres instances de dimension internationale il me semble...

Oui, j'étais membre de droit du BCF mais aussi du Comité Européen des Assurances (aujourd'hui Insurance Europe), une entité chargée de promouvoir les intérêts des assureurs européens devant la Commission et le Parlement européens.

J'ai aussi été très impliqué dans divers travaux européens, comme l'élaboration des 4^{ème} et 5^{ème} Directives automobiles, à l'initiative de Willy Rothley (ancien député allemand au Parlement européen), qui a fondé l'Institut pour le Droit Européen de la Circulation et dont j'étais membre (*IDECA : www.ietl.org*).

Il organise des séminaires sur divers aspects du droit de la circulation (indemnisation, prescription...), ce qui permet d'effectuer une comparaison des différents systèmes au niveau européen.

Est-ce que vous qualifieriez ces deux Directives de grandes évolutions du droit international ?

Pour la 4^{ème} Directive, on peut même parler de révolution culturelle !

Permettre à la victime d'un accident survenu hors de son pays de s'adresser, une fois rentrée chez elle, au représentant de la compagnie d'assurance du responsable, parlant sa langue, c'était vraiment tout à fait nouveau !

Parmi les autres évolutions, on peut également citer le Règlement Rome II, qui vise à harmoniser les règles de conflit de lois en matière d'obligations non contractuelles.

Mais contrairement à d'autres pays, la France n'est pas très présente sur le sujet car nous n'avons pas encore d'arrêt de la Cour de cassation en la matière.

Cela peut vouloir dire que les assureurs français indemnisent les occupants étrangers comme s'il s'agissait de victimes françaises ou qu'ils s'adressent au FGTI (Fonds de Garantie des victimes d'actes de Terrorisme et d'autres Infractions) lorsque les accidents ont lieu à l'étranger.

Il faut dire aussi que nous avons signé la Convention de la Haye et que, pour les pays signataires, elle prime toujours sur Rome II.

Mais concernant le droit applicable, je pense que toute victime veut voir appliquer sa loi. J'ai peine à croire qu'une victime française cherchera l'application d'une loi étrangère susceptible de lui accorder une indemnité plus élevée. Cela vaut également pour une victime d'une autre nationalité.

D'ailleurs, on ne peut plus parler uniquement de l'Europe : regardez l'entrée de la Russie dans le système carte verte, il n'y a plus de frontières : le système «carte verte» est en train de décaler son centre. Un jour, peut-être s'étendra-t-il jusqu'en Chine, qui sait.

Justement, comment le marché de l'assurance français se situe-t-il par rapport aux autres marchés, notamment européens ?

En France, nous sommes très en avance sur un certain nombre de choses. Notre système indemnitaire conventionnel, en matière de dommages matériels, allie parfaitement trois intérêts fondamentaux : celui de la victime (prise en charge par l'assureur), de la société (primes peu élevées) et celui des assureurs (maîtrise de l'augmentation des coûts).

Les assureurs français font aujourd'hui bien plus que d'indemniser, ils ont le sens du service. Mais en ce qui concerne les dommages corporels, nous avons encore beaucoup à faire et à apprendre. Or, le Français a tendance à se poser en donneur de leçons vis-à-vis des autres pays. Mais il faut rester modeste. Prenez les pays nordiques par exemple : ils ont réussi la synthèse de ces trois intérêts, non seulement pour les dommages matériels mais aussi pour les dommages corporels ! Tout n'est bien sûr pas transposable au système français mais rien n'empêche d'observer les autres pratiques et de tendre vers une évolution, si c'est ce que souhaite la société française. Le rôle de l'assureur, c'est d'anticiper les souhaits des consommateurs. Il faut avoir une démarche pro-active pour ne pas subir les situations mais en être acteurs. Cela nécessite une approche à long terme, à l'encontre de ce qui se fait aujourd'hui.

Une vision prospective en somme. Dans cette droite ligne, à quelles évolutions du droit international faut-il s'attendre dans les prochaines années ?

Je pense que l'un des sujets qui reviendra sur la table, c'est la garantie individuelle du conducteur et des passagers. Comme je l'ai dit tout à l'heure, une victime souhaitera toujours être indemnisée selon sa propre loi. Et pour ce faire, il faudra un contrat individuel. Je ne comprends pas pourquoi ce sujet n'intéresse pas les assureurs européens. Le marché de l'assurance RC auto est saturé. Il y a des lacunes, des vides, des niches. Il faut s'y engouffrer.

A quoi ce système pourrait-il bien ressembler ?

Chacun serait indemnisé selon son propre contrat. Il faudrait mettre en place un système conventionnel pour réguler les flux financiers, des recours plus ou moins forfaitaires normés entre assureurs européens. Une sorte de convention IRCA européenne. Lorsque je voyage à travers différents pays à bord de mon véhicule, j'emporte ma loi avec moi. Pour mon assureur, le reste n'a pas d'importance. Prenons un exemple : je suis victime d'un accident en Russie. Dans ce contexte, je serais indemnisé selon la loi française mais le recours de mon assureur s'effectuerait selon la loi russe.

C'est un discours qui pourrait être audible par un assureur français, habitué au service et au système conventionnel. Le surcoût de cotisation serait proche de zéro, surtout en cas de garantie du conducteur. Le recours conventionnel induit une diminution des frais et permet d'éviter les procédures. Mais tous les assureurs européens, allemands et anglais entre autres, ne sont pas encore prêts à entendre ce discours.

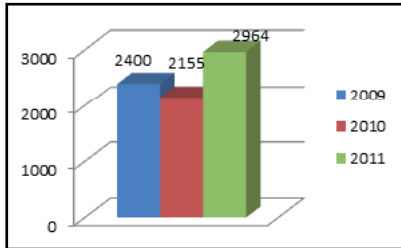
 Alexandra SEMPÉ

ERRATUM

Une erreur s'est glissée dans le BCinFos n° 15 (janvier 2012). Dans notre article «l'application de Rome II dans le temps», il fallait lire : «La CJUE a tranché : Rome II est censé s'appliquer aux accidents survenus après le 11 janvier 2009» et non après le 11 janvier 2011. Merci de votre compréhension.

Quoi de neuf au CoB ?

Le CoB se fâche sur les appels en garantie



Evolution du nombre d'appels en garantie recensés par le CoB

Voici revenu le temps du bilan des appels en garantie au sein du système carte verte. Compte tenu du contexte économique actuel, les retards de remboursements font l'objet d'une surveillance accrue. Le nombre d'appels en garantie et la capacité des Bureaux à se substituer à leurs membres défaillants semblent les indicateurs les plus pertinents permettant d'apprécier les risques pouvant peser sur la stabilité financière du système carte verte.

Un sujet de préoccupation : le nombre des appels en garantie augmente !

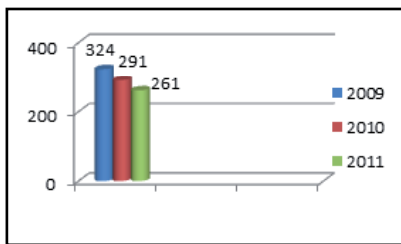
Le nombre de ces appels en garantie est en augmentation : pour l'ensemble du système carte verte, le CoB en a recensés presque 3000 en 2011, ce qui représente un montant de plus de 12 millions €, alors que tous les appels ne passent pas par son site. Ils sont donc sans doute plus nombreux en réalité.

Marché français : les progrès ne sont pas suffisants

Hélas, cette année encore, le marché français est dans le peloton de tête des mauvais payeurs derrière l'Ukraine, la Bulgarie et la Roumanie. Et cette fois, le Conseil des Bureaux a écrit au BCF pour lui demander s'il a pris des mesures pour améliorer une situation qui perdure depuis plusieurs années.

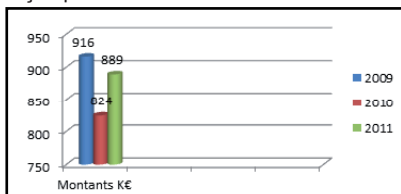
Même si l'on corrige ce résultat brut en le rapportant au nombre de sinistres causés dans les pays du système carte verte par des véhicules immatriculés en France, nous ne nous retrouvons pas dans une bien meilleure position vis-à-vis des marchés de taille équivalente (le nombre de sinistres 2011 n'est pas encore connu) :

Appels/nombre de sinistres	2009	2010
GB	1,90 %	1,88 %
F	1,26 %	1,18 %
ES	0,91 %	0,55 %
I	0,84 %	0,43 %
D	0,33 %	0,27 %
PL	0,32 %	0,20 %



Evolution du nombre d'appels en garantie reçus par le BCF

Les lecteurs du BCinFos savent que le Bureau prend ce sujet très au sérieux et que, sous l'impulsion du Conseil d'Administration, plusieurs dispositions ont été mises en place pour sanctionner les mauvais payeurs. De fait, la situation s'est améliorée puisque les appels en garantie à l'encontre du BCF ont diminué de près de 20% pendant qu'ils augmentaient de 23% pour l'ensemble des Bureaux.



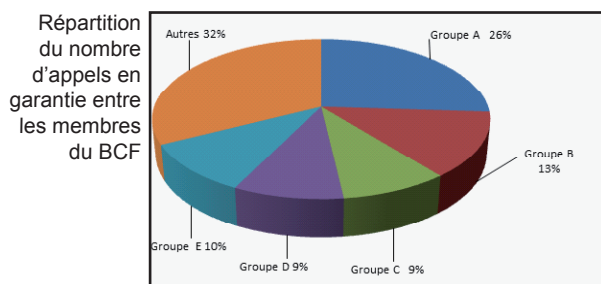
Evolutions des montants dus par les assureurs français au titre des appels en garantie

Le BCF a également fait remarquer au CoB que le nombre d'appels en garantie devrait être aussi corrigé en fonction d'une autre donnée. En effet, il apparaît que deux Bureaux, les Bureaux italien et espagnol, utilisent beaucoup plus que les autres la procédure des appels en garantie. Rien d'étonnant à ce que le BCF, par comparaison avec ses homologues, reçoive un nombre plus élevé d'appels en garantie, puisque c'est dans ces pays que nos ressortissants causent le plus de sinistres.

A partir du 1^{er} janvier 2013, tous les appels en garantie devront être adressés à partir du site internet du CoB pour être recevables. On devrait donc avoir une vision plus objective de la situation.

Les appels en garantie concernent toujours les mêmes assureurs

La répartition des appels en garantie montre que 5 groupes représentent les deux tiers des appels (les mêmes que les années précédentes).



Le BCF suit de près la situation et reste en contact régulier avec ces sociétés pour apurer la situation. Le BCF a noté qu'un groupe avait fait de gros efforts durant l'année 2011 pour assainir la situation et repartir sur de bonnes bases, ce qui est un exemple positif.

L'analyse des dossiers montre à l'évidence qu'aucun problème financier n'est à redouter et que la stabilité financière du système carte verte n'est pas en jeu ! Les causes de ces retards de paiements relèvent plutôt de la désorganisation fréquente des services (réorganisations internes, fusions, acquisitions de sociétés...)

On note aussi très souvent des contestations dues aux pratiques de certains Bureaux qui gardent ou reprennent un peu vite la gestion des dossiers, sans que la raison en apparaisse toujours fondée aux yeux des membres du BCF (délai de confirmation des garanties sur le point d'expirer, plainte de la victime, justifiée ou non...). Il arrive que le correspondant ait commencé à gérer le dossier de son côté et, évidemment, l'assureur n'entend pas rembourser et/ou payer deux fois l'honoraire de gestion.

Le BCF en a discuté avec ses homologues qui estiment agir ainsi dans l'intérêt des victimes. Une solution n'est donc pas facile à mettre en place.

En 2011, le BCF s'est substitué à ses membres défaillants dans 156 dossiers, contre 96 en 2010

En 2011, le BCF s'est substitué pour 663 K€ à ses membres (266 K€ en 2010), ce qui représente plus du quart du fonds commun.

Par ailleurs, le traitement des dossiers représente une grande perte de temps, car le BCF doit rembourser son homologue dans un délai très court (1 mois) et il met parfois plusieurs mois à se faire ensuite rembourser par ses membres.

L'amélioration de la situation fait, une fois de plus, partie des priorités du BCF. Mais au 1^{er} mars 2012, on a déjà recensé 32 substitutions et payé près de 58 K€. Il est temps de réagir !

Pensez à avertir le BCF si vous effectuez un remboursement suite à une saisine du BCF !

Lorsqu'il reçoit un appel en garantie, le BCF saisit le correspondant «substitution» de l'assureur défaillant. Il lui donne 15 jours pour payer ou indiquer les raisons du refus. Si le correspondant ne s'est pas manifesté dans ce délai, le BCF se substitue à l'assureur et rembourse son homologue. Or, de plus en plus souvent, les assureurs qui paient oublient de prévenir le BCF, qui a ensuite le plus grand mal à récupérer ses fonds et à rétablir sa situation comptable.



Les véhicules expédiés

La Commission européenne a accepté la solution proposée par le Conseil des Bureaux en ce qui concerne les accidents survenus dans le pays d'achat du véhicule (*cf. BCinFos n° 15*). La victime pourra saisir le représentant de l'assureur du responsable dans son pays. Les représentants seront donc chargés d'une nouvelle mission, mais ne devraient normalement pas être surchargés par ce type de dossiers...

Le petit dernier part étudier en Allemagne ? Le voisin passe 6 mois de l'année en Espagne ? Le collègue vient d'acheter une nouvelle voiture en Belgique ? On connaît tous quelqu'un qui a été confronté au transfert et/ou à la réimmatriculation d'un véhicule. Et le moins que l'on puisse dire, c'est que les démarches sont longues et fastidieuses ! Elles ont donné lieu à 114 plaintes et 17 arrêts de la CJUE. Dans son rapport intitulé «Lever les obstacles à l'exercice des droits des citoyens de l'Union»¹, la Commission européenne constate que c'est «l'un des principaux obstacles rencontrés par les citoyens dans l'exercice quotidien des droits que leur confère la législation de l'UE».

Le Parlement et le Conseil ont donc émis une proposition de Règlement du 4 avril 2012² visant à harmoniser et à rationaliser les procédures de réimmatriculation des véhicules. Elle a pour but d'alléger les démarches administratives pour lever cet obstacle à la libre circulation des marchandises, tout en permettant d'économiser environ 1145 millions d'euros par an.

Quand devra-t-on réimmatriculer son véhicule ?

Actuellement, les règles nationales imposent souvent à des personnes ou à des entreprises établies sur leur territoire d'y immatriculer un véhicule déjà immatriculé dans un autre Etat, même lorsque le véhicule n'est pas destiné à y être utilisé à titre permanent ou définitif.

Selon la proposition, désormais, un Etat ne pourrait imposer la réimmatriculation d'un véhicule sur son territoire que si la personne au nom de laquelle le véhicule est immatriculé y a sa «résidence normale», notion nouvelle définie à l'article 3. Pour une personne morale, c'est le lieu où sont situés soit la succursale, soit l'agence ou l'établissement ; pour une personne physique, le lieu principal de son activité professionnelle ou le lieu où elle demeure habituellement, au moins 185 jours par an en raison d'attaches professionnelles ou personnelles (si les attaches «professionnelles» et «personnelles» s'exercent à des lieux différents, c'est le lieu des attaches personnelles qui prime). Les missions ou séjours d'étudiants à l'étranger n'impliqueront pas le transfert de la résidence normale, ce qui devrait résoudre bien des problèmes.

Le titulaire du certificat d'immatriculation, qui transfère sa résidence normale, devrait demander la réimmatriculation de son véhicule dans les six mois qui suivent son arrivée dans le pays.

Le texte vise également les personnes se rendant à l'étranger pour y faire l'acquisition d'un véhicule.

Il prévoit un système d'immatriculation temporaire pour permettre au propriétaire de ramener son véhicule dans son pays de résidence avant de le faire réimmatriculer.

Quels sont les véhicules concernés ?

Tous les véhicules (tracteurs, remorques, deux ou trois roues) à l'exception de ceux immatriculés dans les pays tiers. Les Etats membres peuvent continuer à dispenser certains véhicules de l'obligation d'immatriculation. De même, le règlement ne touche pas à la fiscalité.

Comment s'effectue la demande d'immatriculation ?

Le Règlement se propose d'instituer une procédure simplifiée, qui se caractérise par la reconnaissance des documents délivrés et du contrôle technique effectué dans un autre Etat membre. En cela, il ne fait que prendre en compte une jurisprudence constante de la Cour de justice, selon laquelle chaque Etat membre devrait reconnaître les preuves délivrées par ses homologues. Ce principe devrait être complété par une coopération plus poussée entre Etats membres pour les données qui pourraient manquer³.

Quels documents présenter ?

La demande s'accompagnerait donc du certificat d'immatriculation dont le contenu a déjà été harmonisé par une Directive de 1999 (37/CE) ou toute autre preuve d'immatriculation. Les services d'immatriculation ne pourraient réaliser de contrôle physique préalable à l'immatriculation que dans des cas bien précis fixés par le texte (absence ou divergence d'informations entre le registre et les informations fournies par le demandeur, contrôle technique nécessaire en cas de changement de propriétaire...).

Comment les services d'immatriculation coopèrent-ils ?

Dès réception de la demande de réimmatriculation, le service compétent recueille les informations relatives au véhicule auprès du service d'immatriculation du pays d'origine et transfère ces données vers son propre registre. Le processus est identique pour un véhicule d'occasion acheté à l'étranger. Les Etats membres s'échangent ces données par voie électronique, au moyen d'un logiciel prévu par le texte. Afin d'accélérer les procédures, ils doivent s'accorder un droit d'accès à leurs données respectives. Ils doivent respecter les textes européens en matière de protection des données à caractère personnel. Le service d'immatriculation qui procède à la réimmatriculation du véhicule doit informer le service d'immatriculation du pays dans lequel le véhicule a été immatriculé en dernier lieu.

Cas particulier des véhicules achetés dans un autre Etat membre

Le Règlement se propose d'harmoniser les conditions d'immatriculation temporaire des véhicules qui doivent être transférés dans un autre Etat membre. Toutefois, sur ce point, les dispositions semblent beaucoup moins claires. Si le vendeur a demandé la radiation de l'immatriculation, l'acheteur peut demander au service d'immatriculation de l'Etat de destination (semble-t-il, car ce n'est pas précisé !) un certificat temporaire valable 30 jours. Cette disposition est compatible avec l'article 15 de la Directive automobile codifiée portant sur les véhicules expédiés (pendant les 30 jours qui suivent l'acceptation de la livraison par l'acheteur, le risque est situé dans le pays de destination du véhicule, même si ce dernier n'a pas encore été réimmatriculé). Dans ce cas, le véhicule deviendrait habituellement stationné dans le pays où il est assuré, ce qui devrait, à priori, simplifier la situation. Toutefois, l'application de cette disposition un peu floue soulève de nombreuses interrogations.

Cas particulier des détaillants automobiles et réparateurs

Les Etats fournissent à ces professionnels des «immatriculations professionnelles» qui ne sont pas reconnues dans les autres Etats. Ils ne peuvent donc les utiliser en dehors de leur pays d'origine. Pour faciliter la vente de véhicules d'occasion, la Commission devrait établir un modèle de certificat d'immatriculation professionnel qui serait reconnu par tous les Etats membres.

Les autorités d'immatriculation peuvent-elles refuser la réimmatriculation ?

Afin de prévenir la fraude et de garantir la sécurité routière, les services d'immatriculation peuvent refuser de réimmatriculer un véhicule, mais ces cas de refus sont strictement définis (suspicion d'un trafic de véhicule, véhicule hors d'usage, vol des documents d'immatriculation, date du dernier certificat de contrôle technique dépassée...). Le refus doit être dûment motivé.

Quelle visibilité pour le public ?

Si la proposition est adoptée, les Etats membres devront communiquer à la Commission le nom et les coordonnées des services d'immatriculation responsables de la gestion des registres officiels de véhicules sur leur territoire. La Commission publiera une liste des services d'immatriculation des véhicules sur son site internet et procédera à sa mise à jour. Le public devra facilement accéder aux informations sur l'immatriculation des véhicules dans l'Etat membre du service concerné, ainsi qu'au nom et aux coordonnées du service.

Incidence en matière d'accidents transfrontaliers ?

Le projet est en attente de première lecture par le Parlement européen. La Commission espère que le Règlement entrera en vigueur en 2014.

Le CoB et Insurance Europe (ex-CEA) suivent cette proposition de près. En effet, tout le dispositif d'indemnisation des victimes d'accidents transfrontaliers est basé sur la notion de «stationnement habituel», elle-même très liée à la plaque d'immatriculation. Ils ont donc, dès l'origine du projet, rappelé qu'il fallait faire très attention à ne pas bouleverser tout l'équilibre d'un système qui a fait ses preuves (identification des véhicules responsables d'accidents, indemnisation rapide des victimes, rôle des Bureaux, organismes d'informations et d'indemnisation...) en changeant radicalement les procédures d'immatriculation. Ils analysent actuellement ce projet.

¹COM (2010) 603 du 27.10.2010
²COM (2012) 164 du 04.04.2012 : Règlement relatif à la simplification du transfert des véhicules à moteur immatriculés dans un autre Etat membre à l'intérieur du marché unique.
³Arrêt du 20/09/07 : affaire C-297/05, CEE/Royaume des Pays-Bas.

Que se passe-t-il chez nous ?

Le BCF perfectionne ses process et renforce son équipe

Formulaire de saisine du BCF

Merci de continuer à utiliser le formulaire type lorsque vous saisissez le BCF ! Sans oublier d'y joindre toute la documentation nécessaire (et lisible !). Des demandes claires et complètes permettent aux rédacteurs de vous donner une réponse dans les meilleurs délais. Le formulaire est disponible sur notre site Internet (www.bcf.asso.fr/documentation/circulaires/circulaires_2011_N°_4).

Il y a un an, le BCF fêtait son 60^{ème} anniversaire à l'Automobile Club de France. Cette rencontre, qui avait été animée par des gestionnaires du BCF et des compagnies membres, avait été l'occasion de faire le point sur les attentes des uns et des autres.

Du côté du BCF, le message reçu était clair : l'impératif était l'amélioration des délais de gestion, mais avaient été également cités : une formulation plus précise des besoins auprès des compagnies, une meilleure information sur l'ensemble des missions du BCF et leur priorisation, le recours à l'article 4.7 du Règlement général ...

En conclusion, tous les participants s'étaient accordés à dire que cette manifestation devait être le point de départ de nouvelles relations entre le BCF et ses membres, dans le but d'améliorer le service rendu.

Un an plus tard, où en sommes-nous ? Grâce aux efforts de tous, de grands progrès ont été réalisés.

Un audit, mené pendant l'été 2011, a permis d'identifier les points forts et ceux qui devaient être améliorés. Assisté des conseils d'experts en gestion de sinistres internationaux dépêchés par certains de ses membres, le BCF a mis immédiatement ses conclusions en pratique. Dans le même temps, priorité a été donnée aux évolutions de l'outil informatique susceptibles d'accroître la productivité.

Objectif n° 1 atteint : résorption du retard des ouvertures de dossiers

Le BCF a pour cela simplifié ses process et, avec l'aval du Conseil d'Administration, supprimé des tâches jugées moins indispensables (par exemple : l'envoi des procès-verbaux, la confirmation des garanties par l'assureur avant confirmation du «stationnement habituel»). Avec l'appui temporaire de trois collaborateurs extérieurs et grâce à l'implication des rédacteurs, les dossiers sont maintenant ouverts au jour le jour.

Le BCF est aujourd'hui en passe de résorber l'afflux de courrier suscité par les ouvertures massives de dossiers. Il a pour second objectif de retrouver son rythme de croisière à l'horizon de l'été 2012.

Des saisines du BCF conformes aux attentes : beaucoup de progrès restent à faire !

Dans le même temps et comme les gestionnaires le lui ont demandé lors de l'AG, le BCF s'attache aussi à exprimer plus clairement ses attentes vis-à-vis de ses interlocuteurs, pour mieux traiter les dossiers : la saisine type proposée est maintenant utilisée par plusieurs compagnies, ce qui facilite beaucoup le travail des gestionnaires. Nous les en remercions grandement ! Hélas, son utilisation est loin d'être générale ! Quant à la lisibilité des pièces jointes, tant souhaitée par le BCF, aucun progrès n'a été vraiment constaté.... Des rappels seront faits !

Le Bureau est aussi sur le point de finaliser une analyse des saisines indues et des circuits courts (identifications des correspondants) pour diminuer leur nombre.

Une équipe renforcée

Le personnel du BCF a beaucoup donné pour rétablir une situation saine et améliorer sa productivité. Mais conformément aux recommandations de l'audit, l'équipe a aussi été renforcée d'une part par Clémence LONJON, qui a rejoint l'équipe des rédacteurs et par Nadia BENMERABET qui a été affectée au service courrier/indexation.

Enfin, le BCF a accueilli le 23 avril dernier un Directeur adjoint en la personne de Philippe ROUSSEL. Après une carrière consacrée à l'indemnisation des dommages corporels dans un grand groupe d'assurance, il se consacre aujourd'hui à la supervision des opérations de gestion du Bureau, dont il a longtemps été Administrateur.

Ainsi, il sera également possible au Directeur de consacrer plus de temps aux affaires internationales, autre volet très important de l'activité du BCF. Il ne faut pas oublier que les décisions prises à Bruxelles ont un impact direct sur la gestion de l'ensemble des sinistres internationaux, et qu'il convient de leur accorder toute l'attention qu'elles méritent !

■ Françoise DAUPHIN / Alexandra SEMPÉ



Clémence LONJON



Nadia BENMERABET



Philippe ROUSSEL

Quelques dates à noter

2012
JUN
22

L'Assemblée générale du BCF se tiendra le 22 juin au matin à l'auditorium de la FFSA.

2012
OCTOBRE
10

2012
OCTOBRE
11

Les XIIIèmes Journées européennes du Droit européen de la circulation se tiendront les 10 et 11 Octobre à Luxembourg à l'Alvisse Park Hotel.

Sessions d'informations

Les sessions d'informations reprendront dès la rentrée. Une séance aura lieu le 11/09/12 et sera consacré au système carte verte et au Règlement général (débutants). Une autre session se tiendra le 13/11/12 et portera sur la confirmation des garanties. Les formulaires d'inscription sont disponibles sur le site ([www.bcf.asso.fr/documentation/circulaires/circulaires n° 6/2012](http://www.bcf.asso.fr/documentation/circulaires/circulaires_n°_6/2012)). Ils sont à renvoyer à celia.lourenco@bcf.asso.fr

Roumanie : va-t-on vers une inflation des indemnisations ?

La filiale roumaine d'un de nos membres signale la forte tendance à la hausse des indemnités allouées aux victimes de dommages corporels par les juges roumains (+ 15% à 25 % par an selon l'autorité de contrôle roumaine). Le BCF a fait lui-même l'expérience d'une réclamation de près de 1,2 million € de préjudices moraux de la part de 11 des ayants droits de 3 passagers décédés dans un accident de la circulation (soit plus de 100 000 € par personne).

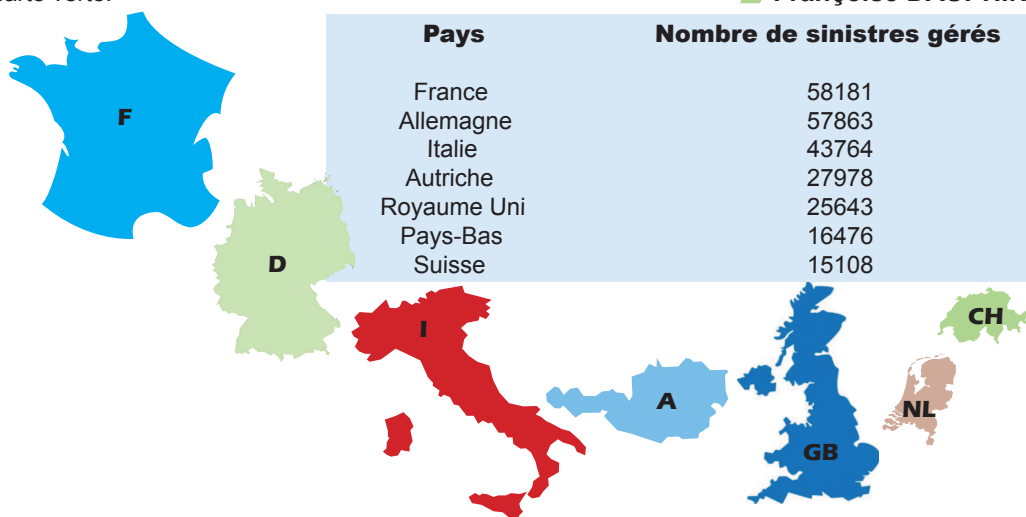
Quelques chiffres

820 millions € au minimum : c'est le montant annuel versé (donc hors provisions) en 2010, pour des sinistres causés par des véhicules non assurés dans l'ensemble des pays de l'EEE selon une enquête menée par le CoB auprès des Bureaux nationaux et des Fonds de garantie. Il a été décidé de renouveler régulièrement cette enquête.

371 271 : c'est le nombre de sinistres gérés dans le cadre du système carte verte. Les 2/3 se sont par les correspondants.

Les marchés français et allemand sont toujours ceux qui gèrent le plus grand nombre de sinistres carte verte.

Françoise DAUPHIN



Changements de coordonnées

Merci de nous faire part de toutes modifications concernant les adresses de sociétés, interlocuteurs escalade, substitutions, destinataires des circulaires, BCinFos etc.... Il en va de même pour les représentants 4ème Directive des sociétés étrangères en France. Sans ces informations, le BCF n'est pas en mesure de vous fournir des données à jour. Toute modification est à adresser à Evelyne LAURENT (evelyne.laurent@bcf.asso.fr) ou à Christine SERY (christine.sery@bcf.asso.fr).

BCinfos est édité par
le Bureau Central Français
1 rue Jules Lefebvre
75431 PARIS CEDEX 09

Tél : 0033(0)1 53 21 50 80
Fax : 0033(0)1 53 21 51 05

www.bcf.asso.fr
communication@bcf.asso.fr

Directeur de la Publication :
Jean Pierre TELLOLI

Comité de rédaction :
Jean Pierre TELLOLI,
Françoise DAUPHIN,
Alexandra SEMPÉ

Maquette et mise en page :
Célia LOURENÇO