



BCINFOS

LA LETTRE D'INFORMATION DU BUREAU CENTRAL FRANÇAIS

PLEINS PHARES SUR ... 2-3

QUOI DE NEUF AU COB ? 4

AU COEUR DE L'EUROPE 5

QUE SE PASSE-T-IL CHEZ NOUS ? 6

BREVES 7

Les composantes d'un service international efficace

P. 2-3

Réorganisation du BCF

P.6

Raccourcissement des délais de confirmation des garanties

P.6

EDITORIAL

Au nom du Bureau Central Français, je vous souhaite une bonne et heureuse année !

2010 arrive avec ses joies et bonheurs, mais aussi avec son héritage de questions restant à résoudre, auxquelles viendront s'ajouter de nouvelles difficultés à surmonter.

Nul doute que nous trouverons ensemble les solutions, n'est-ce pas notre objectif commun ?

En tout cas, le BCF est prêt : le travail de fond réalisé ces derniers mois encore, lui donnera les moyens de répondre toujours mieux à sa mission.

L'organisation interne vient d'être revue, afin de promouvoir une plus grande polyvalence en matière de gestion et de renforcer les cellules qualité et communication.

Les moyens informatiques, à savoir le nouveau site Internet et la nouvelle application de gestion (GED) vont entrer en action.

Des efforts importants ont été accomplis par le personnel pour terminer les tests et se former aux nouvelles procédures mises en place par la GED.

Sur le fond, les sessions d'information inaugurées fin 2009 se développeront en 2010 : elles porteront sur la carte verte et sa sécurisation, sujet d'importance lorsque l'on mesure les montants d'indemnisation restant à la charge du Bureau national à la suite d'émission de fausses cartes vertes.



La réduction des délais de confirmation des garanties, directement liée aux nombreux appels en garantie, entraînant actuellement une surcharge de travail pour le BCF, est un sujet à l'étude au sein du Conseil des Bureaux : ses membres souhaitent en effet une amélioration du fonctionnement des organismes d'information, afin de ne pas gêner le travail des gestionnaires.

Un autre facteur de progrès dans la gestion quotidienne des services se trouve dans la poursuite des travaux entrepris par le CoB, sur la contractualisation des relations avec les correspondants, afin de clarifier, là où cela est encore nécessaire, les droits et obligations de chacun.

Sur le plan juridique, la codification des cinq Directives européennes, intervenue en septembre 2009, nous simplifie la vie !

En revanche, nous sommes aujourd'hui interpellés sur une question très complexe : dans quel pays devra désormais être liquidée la TVA sur les services ?

Ce sujet fera nécessairement l'objet d'une étude au plan national, mais aussi d'une concertation au sein du Conseil des Bureaux. Sa Vice-présidente, Françoise Dauphin, connaîtra cette année le nouveau Président : il succèdera à Ulf Blomgren (représentant le marché suédois) et sera présenté à l'Assemblée Générale de mai prochain.

Tous ces sujets seront sans doute évoqués à la Commission de la Circulation Internationale, qui poursuivra ses travaux avec, n'en doutons pas, un ordre du jour toujours chargé : c'est un lieu d'information, de concertation et d'expertise qui constitue un rendez-vous désormais attendu des représentants des services internationaux.

Finalement, 2010 semble donc être une année comme les autres : fertile en sujets à traiter, pour poursuivre l'amélioration du fonctionnement et de l'application des règles internationales, pour une indemnisation équitable des victimes d'accidents transfrontaliers, au sein du système « carte verte ».

Bonne année à tous !

■ Daniel LAURENT
Président du BCF

«Nous sommes tous incorrigibles !»

Pressés par les tâches du quotidien – un rapport à terminer, un appel en garantie à diligenter, une grosse évaluation à contrôler, un budget à vérifier – nous reproduisons nos activités habituelles, celles que nous avons apprises ou celles que nous avons trouvées dans les postes que nous occupons.

Nous les reproduisons sans douter de leur utilité réelle, de leur caractère indispensable, prioritaire, sans nous demander si nous ne laissons pas de côté d'autres missions, à forte plus-value.

Il faut des événements extérieurs, indépendants de notre volonté, pour nous obliger à lever un peu le nez, pour nous interroger sur les raisons de faire telle ou telle chose, bref pour retrouver le sens de nos actions.

Lorsque Martin METZLER (Directeur du Bureau suisse), un jour de l'été 2008, m'a demandé si j'accepterais d'intervenir lors de la CLAIMS CONFERENCE 2009, je n'ai pas entrevu d'abord la chance qu'il m'offrait de me détacher des contingences de mon labeur régulier.

J'ai bien sûr accepté son invitation (il est toujours plaisant et constructif de se retrouver entre « gens du métier »), mais j'ai aussi immédiatement songé au pensum qui m'attendait et à la difficulté de trouver le temps nécessaire pour m'y consacrer. J'avais tort de raisonner ainsi.

En m'obligeant à réfléchir sur un sujet que nous devrions tous avoir à l'esprit en permanence, Martin METZLER m'a rendu un fier service : il m'a aidé à donner ou redonner du sens à mon action de manager.



Alain BOUCHON - Vice Président du BCF
Responsable des sinistres internationaux de la MAAF

Quel était ce sujet ?

Un peu un sujet testament, un sujet qui vous est proposé lorsque vous avez accumulé pas mal d'expérience : « les facteurs de succès d'un service des sinistres Internationaux efficace et proche des victimes ».

Ayant donné mon accord avant de connaître le thème de mon intervention, j'ai bien été obligé de me lancer.

Martin m'avait suggéré de résumer vingt ans de pratique en douze thèses.

J'ai suivi son souhait. Voici donc les thèses que j'avais choisi de développer :

1 Intéresser son entreprise aux sinistres internationaux :

c'est une nécessité absolue si l'on veut disposer d'un minimum de moyens pour mener une action efficace.

C'est une difficulté permanente car les sinistres internationaux ne constituent un enjeu ni au niveau des volumes, ni au niveau des coûts.

2 Composer son équipe avec des profils spécifiques :

sur une matière à la technicité si particulière, il semble assez évident qu'il convient de privilégier la recherche de talents linguistiques, de personnalités à l'esprit ouvert, curieux, d'amoureux de l'international.

3 Adopter soi-même une attitude « philosophique » exemplaire :

Il n'est pas besoin d'épiloguer longuement pour convaincre chacun que le responsable du service doit montrer l'exemple en matière d'ouverture aux autres, d'écoute, d'acceptation des différences, d'attention aux phénomènes internationaux...

4 Entretenir la motivation « internationale » de son équipe :

susciter l'intérêt, l'enthousiasme n'est pas chose facile.

L'entretenir est encore plus difficile.

Alors que faire ? Je crois qu'il n'y a qu'une solution :

permettre à nos collaborateurs de contribuer à la vie de leur matière à travers des échanges avec des gestionnaires d'autres pays, par des participations aux réunions professionnelles du marché national ou des marchés voisins. .../...

5 Réagir très vite aux événements médiatiques :

pour des raisons évidentes – service fourni à l'assuré, image de la mutuelle ou de la compagnie – un bon service international doit savoir très vite si ses clients sont concernés par les sinistres évoqués par la télévision, Internet ou les journaux.

6 Entretenir des relations étroites avec le Bureau national et les Bureaux étrangers :

J'ai beaucoup insisté sur ce point car ma conviction est forte : notre Bureau national est certainement notre interlocuteur essentiel.

C'est lui qui nous apporte une partie importante de l'information internationale (via le Conseil des Bureaux), c'est lui qui nous dispense les explications techniques sur le Règlement Général, c'est encore lui qui porte les préoccupations de ses adhérents, qui fait évoluer les règles internationales.



Alain BOUCHON - Vice Président du BCF
Responsable des sinistres internationaux de la MAAF

Mais comme nous avons besoin de lui, il a besoin de nous, des remontées techniques que nous lui apportons, de nos analyses d'hommes de terrain, de nos propositions.

Il nous appartient donc d'organiser régulièrement des points de discussion, d'échange. Lesquels ?

Les Conseils d'Administration, les Commissions spécialisées, les Assemblées Générales, les séminaires, etc...

7 Entretenir des relations étroites avec tous les organismes « impliqués » dans la gestion transfrontalière :

pour les mêmes raisons que celles évoquées au point précédent, il est nécessaire d'avoir des relations constructives avec les Organismes d'Information, les Organismes d'Indemnisation, les Fonds de Garantie.

8 Fonctionner de façon claire avec les correspondants étrangers :

pour optimiser les chances d'une coopération fructueuse, il me paraît souhaitable de contractualiser les relations.

Chacun saura ainsi précisément ce que l'autre attend de lui en matière d'information, de réactivité, au niveau des relations financières, des reporting.

9 Pratiquer la gestion pour compte :

cette activité me semble apporter deux bénéfices très différents :

le premier technique, qui est de permettre d'approfondir les règles de fonctionnement du système carte verte ;

le second « situationnel », qui met les équipes dans l'obligation de rendre le même service que celui qu'elles exigent de leurs correspondants.

10 Participer activement à la création du droit de demain :

en tant que spécialistes d'un micro domaine technique, nous avons le devoir d'améliorer les conditions d'indemnisation des victimes, de simplifier les procédures, de les accélérer.

11 Former, former, former :

ce doit être une priorité absolue de notre action, même en temps de crise.

Dans un domaine en constante évolution (Règlement général, Règlements européens, Directives), maintenir et renforcer la technicité de nos collaborateurs s'impose.

12 Utiliser au maximum les nouvelles technologies :

nous ne supprimerons jamais les distances géographiques qui séparent les hommes, mais la technologie (téléphone, mail, SMS, numérisation des images) peut nous aider à réduire les obstacles à une bonne communication.

Voilà ! J'ai eu le sentiment que les participants à la Conférence se retrouvaient dans les propos tenus.

Il est évident qu'il y aurait eu beaucoup d'autres choses à dire, mais la règle du jeu voulait que je me limite à douze propositions. Si certains d'entre vous pensent que j'en ai oublié d'essentielles, je me ferai un plaisir d'échanger sur le sujet dans les semaines à venir.

Alain BOUCHON

Vice Président du BCF
Responsable des sinistres internationaux de la MAAF

Mesures d'urgence prises par un correspondant avant confirmation des garanties

Comme indiqué dans le dernier BCinFos, le Conseil des Bureaux a été saisi d'une nouvelle question sur les correspondants : lorsqu'un correspondant est conduit à prendre des mesures d'urgence avant d'avoir confirmation de la garantie, doit-il être remboursé des dépenses exposées si la garantie n'est pas confirmée ?

La question fait toujours l'objet de débats. Bien que les assureurs français disent avoir réglé ce problème dans les conventions qui les lient à leurs correspondants, ils seraient favorables à ce qu'une solution uniforme soit recommandée par le CoB. Dans le but de protéger les intérêts des victimes et du payeur final, tous sont d'avis que ces dépenses devraient être remboursées par le Bureau qui a désigné le correspondant :

il est évident que le correspondant sera plus enclin à être proactif s'il est certain d'être remboursé, et chacun sait qu'une intervention rapide peut éviter bien des frais par la suite.

Certains Bureaux font valoir que ce sont des sommes parfois très élevées qui seraient ainsi mises à leur charge. On peut néanmoins observer que, dans de nombreux cas, le Bureau qui a désigné le correspondant aura un recours :

contre le bon assureur s'il y a eu erreur d'identification, contre le Bureau étranger si le stationnement habituel est confirmé, voire contre le Fonds de garantie du pays de l'accident, dans les pays où ce recours est prévu.

Les conditions dans lesquelles le remboursement pourrait être effectué devraient néanmoins être strictement encadrées. Il faudrait, à tout le moins, que les dépenses aient été exposées de bonne foi, qu'elles aient un réel caractère d'urgence et qu'elles visent vraiment à préserver les intérêts de la victime et du payeur final.

Il a été demandé au groupe de travail sur les correspondants de faire des propositions qui, après discussion par les Bureaux au sein du CoB, puissent, le cas échéant, être adoptées par l'Assemblée générale.

Françoise DAUPHIN
Directrice du BCF

Présidence du Conseil des Bureaux



Le mandat du Président du Conseil des Bureaux, **Ulf Blomgren** (Suède), va s'achever fin mai 2010.

Un nouveau Président sera élu pour 5 ans lors de l'Assemblée générale, le 27 mai prochain, à l'issue d'une procédure assez complexe, qui a débuté en septembre 2009 avec la présentation des candidats. A l'issue du premier tour, deux candidats restent en lice :



Frits Blees (Pays-Bas),



Mariusz Wichtowski (Pologne).

Françoise DAUPHIN
Directrice du BCF

La Cour de Justice des communautés européennes a rendu, le 17 septembre 2009, un arrêt venant préciser la notion de personne lésée.

Il s'agissait d'un accident survenu en Allemagne, entre un véhicule assuré auprès d'une compagnie allemande (WGV-SAV) et un véhicule immatriculé en Autriche. La conductrice du véhicule autrichien a été blessée et a perçu des indemnités de la part de l'organisme social autrichien (VGKK).

Ce dernier a ensuite exercé un recours contre l'assureur du véhicule allemand, en se fondant sur la cession légale des droits de la victime. L'assureur allemand n'a pas réglé les sommes demandées et VGKK a porté le litige devant les juridictions autrichiennes.

Le juge de proximité s'est déclaré incompétent et VGKK a porté l'affaire devant le Tribunal d'instance.

La Tribunal a relevé trois arguments en faveur de la compétence des juridictions autrichiennes :

1 la VGKK pourrait être considérée comme partie lésée, dans la mesure où elle a fourni des prestations à la victime.

2 la VGKK est subrogée dans les droits de la personne lésée (cession légale).

3 la personne lésée conserve son droit à réparation et peut réclamer réparation de ces dommages devant le Tribunal de son domicile.

Le Tribunal a également relevé deux arguments à la compétence des juridictions autrichiennes :

1 la 4ème Directive a pour objectif de protéger la partie faible : or, selon l'arrêt Odenbreit du 13/12/2007, un organisme de sécurité sociale ne saurait être considéré comme une partie faible.

2 le Règlement 44/2001 ne mentionne que la personne lésée et non pas un éventuel cessionnaire légal.

Le Tribunal a donc décidé de surseoir à statuer et de poser à la CJCE la question suivante :

au sens du Règlement 44/2001, un organisme de sécurité sociale, auquel les droits de la personne lésée ont été transférés par la loi (cession légale selon le droit autrichien) peut-il introduire un recours contre l'assureur du responsable devant la juridiction d'un Etat membre où cet organisme a son établissement, étant entendu que l'assureur est domicilié sur le territoire d'un autre Etat membre ?

La CJCE rappelle en premier lieu que selon le Règlement 44/2001, les Tribunaux du lieu où une personne lésée est domiciliée sont compétents pour connaître d'une action directe de la personne lésée contre l'assureur du responsable domicilié sur le territoire d'un autre Etat membre.

Concernant l'assurance de responsabilité civile, la Cour souligne que, conformément aux 1^{ère} et 4^{ème} Directives automobiles, la personne lésée a le droit d'intenter une action devant les Tribunaux de son domicile à l'encontre de l'assureur du responsable.

Le principe général établi par le Règlement 44/2001 est celui de la compétence des juridictions de l'Etat membre sur le territoire duquel le défendeur a son domicile.

Ce texte prévoit toutefois une dérogation à ce principe :

ainsi, les personnes domiciliées sur le territoire d'un Etat membre peuvent être attirées devant les Tribunaux d'un autre Etat membre. L'objectif de cette dérogation est de protéger la partie la plus faible, en lui offrant des règles de compétence plus favorables à ses intérêts.

La Cour souligne qu'un organisme de sécurité sociale, comme la VGKK, n'est pas une partie économiquement plus faible et juridiquement moins expérimentée qu'un assureur de responsabilité civile.

En conclusion, la CJCE indique qu'un organisme de sécurité sociale, cessionnaire légal des droits de la victime, ne peut introduire un recours devant les Tribunaux de son Etat membre d'établissement à l'encontre de l'assureur du responsable, établi dans un autre Etat membre.

Tout laisse à penser que la même solution s'appliquerait aux assureurs subrogés, qui ne sont pas considérés comme faibles.

La question n'est en revanche pas tranchée en ce qui concerne l'action directe exercée contre le représentant 4ème Directive. En effet, rien ne s'oppose à ce que l'assureur subrogé s'adresse au représentant pour recouvrer sa créance. Seule la CJCE peut toutefois se prononcer sur ce sujet.

Codification des Directives automobiles

Depuis le temps que l'on attendait cela... désormais, plus besoin de jongler entre les cinq Directives pour parvenir à une lecture cohérente de ces différents textes. Ils sont maintenant compulsés dans un seul et même document, intitulé « Directive 2009/103/CE du 16 septembre 2009 concernant l'assurance de la responsabilité civile résultant de la circulation de véhicules automoteurs et le contrôle de l'obligation d'assurer cette responsabilité ». **Alexandra SEMPÉ**

Raccourcissement des délais de confirmation des garanties

La question de la réduction des délais de confirmation des garanties (stationnement habituel et validité de la carte verte) est actuellement au cœur des préoccupations du CoB.

Ce sujet a été abordé tant au sein du Comité des règles particulières (CoB) qu'au Comité de coordination («structure 4ème Directive»).

En effet, le délai d'offre institué par la 4^{ème} Directive – que certains pays envisagent d'ailleurs de raccourcir - n'est pas compatible avec le délai de trois mois imparti par le CoB pour confirmer le stationnement habituel ou la validité de la carte verte.

L'analyse des appels en garantie reçus par le marché français montre d'ailleurs que le retard de la confirmation de la garantie est à l'origine de la majorité d'entre eux.

Il faut donc améliorer la situation :

● S'agissant de la confirmation des garanties et de la validité de la carte verte, cela nécessite une meilleure organisation dans les entreprises d'assurance : le marché est donc directement concerné.

● Cela nécessite aussi et surtout un meilleur fonctionnement des organismes d'information. Identifier l'assureur rapidement permettrait d'accélérer considérablement la gestion des dossiers.

Le CoB a transmis un questionnaire à l'ensemble des Bureaux afin d'établir un état des lieux de la question et de déterminer quel délai pourrait être raisonnablement fixé : concernant la confirmation des garanties, le BCF obtient un taux de réponse de 71 % dans un délai d'un mois (et de 13 % dans un délai d'un mois et demi).

Le CoB va examiner les réponses reçues et devrait être en mesure de donner un avis très prochainement.

Le Conseil d'Administration du BCF, sur avis d'un groupe de travail ad hoc chargé de se pencher sur cette question, s'est prononcé en faveur d'un délai de 45 jours, ce qui correspond au délai respecté par le BCF dans 85 % des cas, tant pour le stationnement habituel que pour la confirmation de la validité de la carte verte.

Alexandra SEMPÉ

RÉORGANISATION

2010 sera l'année d'un nouveau départ pour le BCF :

La mise en place d'une gestion électronique de documents (GED) est maintenant imminente : les services informatiques de GPSA et le BCF, notamment Véronique Couffet et ses assistantes (Laurence Muller, Karine Sezia et Laurence Vaillant), travaillent conjointement aux derniers ajustements. Cette GED va permettre de moderniser la gestion des dossiers, d'en assurer un suivi de bien meilleure qualité, enfin, de faciliter et d'accélérer les échanges avec tous nos interlocuteurs.

Le site Internet suivra de peu : il faudra attendre la période de rodage de la GED, car le fichier de recherche des correspondants et représentants s'appuie sur une base de données commune.

Le nouveau site sera convivial et plus moderne : il sera enrichi d'un outil d'aide à la gestion des dossiers et pourra être actualisé en temps réel, contrairement au site actuel. Mais n'anticipons pas: Alexandra Sempé, qui en a été le maître d'œuvre pour le BCF, vous le présentera dans un BCinFos spécial...

Passée la période d'adaptation à ces nouveaux outils - qui occasionnera peut-être quelques perturbations inévitables dans les semaines qui suivront leur mise en production - nous pensons que le service rendu à nos membres sera amélioré, c'est le but recherché !

C'est aussi l'objectif qui sous-tend la réorganisation qui a eu lieu début janvier.

QUALITÉ

Assurer un meilleur suivi des dossiers impliquait que le pôle qualité, dont Evelyne Laurent est responsable, soit renforcé : il est plus rationnel que les problèmes récurrents (entre autres, les appels en garantie répétés, les fausses cartes vertes...) soient traités de façon globale. C'est pourquoi Claudia Prades (rédactrice devenue assistante) a rejoint Christine Séry (assistante) dans cette cellule, qui comprend désormais trois personnes.

COMMUNICATION

La communication joue aussi un rôle de plus en plus important au BCF. Bien informer, bien s'informer, maintenir un réseau fiable d'interlocuteurs dans un secteur qui évolue beaucoup, c'est un objectif prioritaire du BCF. Célia Lourenço, jusqu'alors rédactrice, épaula désormais Alexandra Sempé pour toutes les tâches relevant de ce secteur: en charge de la conception et de la mise en page des supports de communication du BCF (BCinFos, rapports d'activité, circulaires...), elle assure également le développement et le suivi du nouveau projet de site Internet.

CONTENTIEUX

Enfin, parce qu'il faut promouvoir une plus grande polyvalence et mieux préparer les jeunes gestionnaires à diversifier leurs fonctions, Frédéric Brossard, responsable du contentieux, forme actuellement un rédacteur, Grégory Gantois, au règlement des dossiers contentieux et des carambolages. Il sera amené, au cours des prochains mois, à former deux autres rédacteurs : Cécile Labourdette et Nadia Machado.

GESTION

Cette réorganisation s'effectuant à effectif égal (21 personnes, suite au départ de Dominique Dousse), les collaborateurs de l'unité de gestion (Pilar Goncalves, François Vaillant, Pascal Virfolet) ne verront donc pas pour autant leurs tâches diminuer, d'autant que les dossiers qu'ils ont à traiter deviennent de plus en plus complexes. Enfin, les personnes en charge du courrier et des archives (Jean-Luc Adriani, Roger Cantos et Christine Ramecourt) verront leur métier profondément bouleversé par la mise en place de la GED.

C'est donc un premier semestre riche en nouveautés qui s'annonce pour le BCF !

Françoise DAUPHIN
Directrice du BCF

La Directive 2008/8/CE du Conseil, modifiant la Directive 2006/112/CE en ce qui concerne le lieu des prestations de services (« Directive services ») et la Directive 2008/9/CE du Conseil, définissant les modalités du remboursement de la TVA en faveur des assujettis, qui ne sont pas établis dans l'Etat membre du remboursement mais dans un autre Etat membre (« Directive remboursement »), est entrée en vigueur le 1^{er} janvier 2010.

Ces dispositions, connues sous le terme de « paquet TVA », instaurent un nouveau principe général dans les relations entre assujettis.

Si le principe du lieu d'établissement du prestataire est conservé pour les services fournis aux non assujettis, il en va différemment pour les relations entre assujettis : désormais, l'imposition de la prestation de services sera fonction du lieu d'établissement du preneur.

L'application de cette Directive engendre certaines questions spécifiques pour les services de règlements de sinistres internationaux et pour le BCF. Les organisations professionnelles de l'assurance examinent les réponses à y apporter, en liaison avec le Bureau. **Françoise DAUPHIN**
Directrice du BCF

Protection des données à caractère personnel

Un groupe de travail du Conseil des Bureaux, présidé par notre collègue Frits Blees, analyse actuellement les conséquences de la Directive 95/46/CE et des suivantes sur les échanges de données à caractère personnel entre Bureaux.

En effet, l'utilisation du courriel ou du fax, imposée par le Règlement général pour accomplir certaines procédures, conduit les Bureaux à transférer des pièces jointes comportant ce type de données.

Il s'agit donc de leur proposer un ensemble d'outils adaptés, leur permettant de respecter les dispositions de la législation sur les données à caractère personnel, notamment dans ce type d'échanges.

Evidemment, les Bureaux devraient également respecter cette réglementation dans leurs relations avec tous leurs interlocuteurs, notamment avec les gestionnaires de sinistres.

Françoise DAUPHIN
Directrice du BCF

Sessions d'information

Comme vous vous en souvenez très certainement, le BCF organise désormais des sessions d'informations, qui s'adressent plus spécifiquement aux gestionnaires de sociétés.

Elles s'articulent, pour le moment, autour des deux sujets suivants : initiation au système carte verte (articulation entre les régimes carte verte et 4^{ème} Directive) et sécurisation de la carte verte (valeur, délivrance, sécurisation, nouveau format...).

Concernant l'initiation au système carte verte, les prochaines sessions se dérouleront les 1^{er} avril, 30 septembre et 25 novembre 2010.

La sécurisation de la carte verte sera abordée lors des sessions des 2 février et 14 septembre 2010.

Pour toute demande d'inscription, n'hésitez pas à contacter Célia Lourenço (lourenco@bcf.asso.fr).
Alexandra SEMPÉ