

BNA & FNG

NVB & NGF

CLAIMS CONFERENCE 2009



**LES FACTEURS DE SUCCES
D'UN SERVICE DES SINISTRES INTERNATIONAUX
EFFICACE ET PROCHE DES VICTIMES**

***DIE ERFOLGSFAKTOREN
EINES VERKEHRSOPFERFREUNDLICHEN
UND EFFIZIENTEN AUSLANDSCHADENDIENSTES***

Alain BOUCHON

INTRODUCTION - *EINFÜHRUNG*

LE CHALLENGE PROPOSE PAR M. METZLER :

« Présenter 10 ou 12 thèses (et les motiver) qui illustrent ce qui rend un Service des Sinistres Internationaux bon et efficace »

POURQUOI J'AI ACCEPTÉ LE CHALLENGE?

① Surtout pas parce que je pense connaître les solutions miracles.

② Mais parce que je pense qu'il est utile par moment de réfléchir au sens de nos actions et surtout d'en discuter avec des collègues.

C'est donc ce que je vous propose de faire aujourd'hui.

DIE HERAUSFORDERUNG VON M. METZLER:

« 10 oder 12 Thesen vorstellen (und begründen), welche aufzeigen, was einen guten und effizienten Auslandschadendienst ausmacht »

WARUM HABE ICH DIESE HERAUSFORDERUNG ANGENOMMEN?

① Auf jeden Fall nicht, weil ich mit einer Wunderlösung aufwarten kann.

② Aber weil ich denke, dass es zeitweise nützlich ist, über den Sinn unserer Handlungen nachzudenken und mit Kollegen darüber zu sprechen.

Genau das schlage ich Ihnen heute vor.

UN MOT DE PRESENTATION – *EINE KURZE VORSTELLUNG*

Mon itinéraire professionnel pourrait paraître banal :

- **Entrée à MAAF Assurances en 1979, toujours à MAAF Assurances en 2009 (la fidélité n'est jamais un hasard)**
- **30 ans dans les sinistres « automobile »**
- **22 ans à m'occuper de sinistres internationaux (un des secteurs les plus passionnants de la gestion Auto). Aujourd'hui, structure de 65 collaborateurs/23000 sinistres par an**
- **Des fonctions au niveau du Bureau Central Français : Administrateur, Président, Vice-Président...**

Meine berufliche Laufbahn mag unspektakulär erscheinen:

- *Eintritt in die MAAF Assurances im Jahre 1979, 2009 immer noch bei der MAAF Assurances (Treue kommt nie per Zufall)*
- *30 Jahre im « MF »-Schaden*
- *22 Jahre Beschäftigung mit Auslandschäden (einem der spannendsten Bereiche der MF-Schadenbehandlung). Heutige Struktur mit 65 Mitarbeitern bei 23000 Schäden/Jahr.*
- *Ämter im französischen Grüne Karte-Büro: Verwalter, Präsident, Vizepräsident...*

PLAN DE L'INTERVENTION – *GLIEDERUNG DES REFERATS*

- **Présentation de 12 thèses**

- **Thèses spécifiques à la gestion des Services Internationaux.**

J'ai éliminé tous les facteurs qui peuvent être communs à tous les Services de Gestion.

- **Exemples tirés de mon expérience personnelle avec toute la modestie qui s'impose = comme chacun d'entre nous ici, j'ai quelques réussites à mon tableau de chasse, et quelques échecs aussi...**

- *Vorstellung von 12 Thesen*

- *Auslandschadensspezifische Thesen*

Faktoren, die allen Schaden-diensten gemeinsam sein können, habe ich ausgeschlossen.

- *Beispiele aus meiner Berufserfahrung, dies mit der gebotenen Bescheidenheit = Wie alle Anwesende hier habe ich einige Erfolge, aber auch ein paar Misserfolge auszuweisen.*

THESE N° 1 → Intéresser son entreprise aux Sinistres Internationaux (*Interesse des eigenen Unternehmens für Auslandschäden wecken*)

Déf.

pas d'enjeu de volumes = 2 % des sinistres
Bzgl. Volumen steht nicht viel auf dem Spiel = 2 % der Schäden
pas d'enjeu de coûts = 85 à 90 % de sinistres matériels
Bzgl. Kosten auch nicht = 85 bis 90 % Sachschäden

Alors ? Profiter des opportunités

2 exemples : ↪ 1ère prise d'otage MAAF
↪ Tunnel du Mont Blanc

Vous voyez bien que c'est possible !

Enjeu:

Au-delà des seuls sinistres internationaux, s'intéresser à ce qui se passe au-delà de nos frontières, c'est s'intéresser à ce qui va nous arriver demain :

-Pour les pays de l'Union Européenne, c'est évident : une bonne partie de nos législations internes se fabriquent à Bruxelles.

-Et même pour les pays non « européens » au sens de l'Union Européenne (Ex. : 4ème Directive appliquée partiellement en Suisse).

Und? Gelegenheiten wahrnehmen

2 Beispiele: ↪ 1. MAAF Geiselnahme
↪ Mont Blanc Tunnel-Fall

Sie sehen ja, es ist möglich!

Herausforderung:

Sich über die Auslandschäden hinaus dafür zu interessieren, was im Ausland geschieht, heisst sich dafür zu interessieren, was uns morgen widerfahren wird:

-Für die EU-Staaten ist es offensichtlich: Der Grossteil unserer internen Gesetzgebungen wird in Brüssel erarbeitet

-Dies gilt selbst für « nicht-Europäer » im Sinne der EU (z.B.: Teilweise Anwendung der 4. KH-RL in der Schweiz)

THESE N° 2 → Composer son équipe avec des profils spécifiques (*Sein Team mit bestimmten Profilen besetzen*)

① **Des linguistes** : comment communiquer avec le monde si on ne parle pas les langues du monde ?

Minimum

manier aisément les six ou sept langues européennes de base

② **Des esprits ouverts** : les sinistres étrangers sont l'un des derniers domaines où il n'existe pas de solutions « cadrées, répétitives ». Il faut chercher, inventer... et comprendre l'autre.

③ **Des internationaux convaincus** : un bon gestionnaire doit avoir une culture « internationale » suffisante pour remettre les problèmes dans leurs contextes. Cette culture ne s'acquiert qu'en s'intéressant aux autres pays, en les visitant, en les lisant, en les appréciant.

① **Linguisten** : *Wie soll man mit der Welt kommunizieren, wenn man die Sprachen dieser Welt nicht beherrscht ?*

Minimum

Gute Beherrschung der sechs oder sieben wichtigsten europäischen Sprachen

② **Offene Geister** : *Der Auslandschaden stellt einer der letzten Bereiche dar, in welchen es keine einfach übertragbare und fertige Lösungen gibt. Man muss stets suchen, erfinden... und Andere verstehen.*

③ **Überzeugte Internationalisten** : *Ein guter Sachbearbeiter muss eine ausreichende « internationale » Kultur aufweisen können, um Probleme richtig verstehen zu können. Eine derartige Kultur erlangt man nur, wenn man sich für andere Länder interessiert, diese besucht, darüber liest und sie zu schätzen weiss.*

THESE N° 3 → Adopter soi-même une attitude « philosophique » exemplaire
(*Selber eine beispielhafte « philosophische » Haltung einnehmen*)

- ① **Ouverture aux autres**
- ② **Ecoute**
- ③ **Acceptation des différences**
- ④ **Curiosité permanente**
- ⑤ **Attention aux grands mouvements sociologiques, politiques, économiques**
- ⑥ **Créativité**
- ⑦ **Volonté de construire**
- ⑧ **Convivialité**

- ① **Offenheit**
- ② **Zuhören**
- ③ **Unterschiede akzeptieren**
- ④ **Wissbegierigkeit**
- ⑤ **Aufmerksamkeit gegenüber grosser soziologischer, politischer und wirtschaftlicher Bewegungen**
- ⑥ **Kreativität**
- ⑦ **Etwas aufbauen wollen**
- ⑧ **Geselligkeit**

THESE N° 4 ➔ Entretien la motivation « Internationale » de son équipe (Die « internationale » Motivation seines Teams pflegen)

- Echanges de gestionnaires avec les partenaires
- Participation aux réunions professionnelles organisées par le Marché (ex. : AG du BCF)
- Participation aux séminaires de qualité organisés à l'étranger (ex. : Claims Conférence du BNA)

- *Austausch von Sachbearbeitern mit Partnergesellschaften*
- *Teilnahme an den Verbandsanlässen des heimischen Marktes (z.B.: Mitgliederversammlung des BCF)*
- *Teilnahme an qualitativ hochstehenden Seminaren im Ausland (z.B. Claims Conference des NVB)*

THESE N° 5 → Une réactivité très forte aux événements médiatiques (*Sehr starke Reaktionsfähigkeit auf medienträchtige Ereignisse*)

En fonction de la sphère de compétence de votre structure « internationale » :

- Accidents Auto seuls
- Accidents de voyage (avions etc...)
- Accidents de la vie en général

Surveillance attentive des médias :

- Télévision
- Radio
- Internet

- ➔ Contacts avec les Organismes Professionnels.
- ➔ Recherche auprès des Pouvoirs Publics, Ambassades, Consuls

Afin d'intervenir le plus tôt possible auprès des victimes ayant des contrats dans votre Société.

Bénéfices

Service Client
Bénéfice d'images de la Société
Valorisation du Service International

Abhängig von den Kompetenzen Ihres Auslandschadendienstes :

- Nur MF-Schäden
- Reiseversicherungen (Flugreisen, usw.)
- Unfälle im Allgemeinen

Aufmerksame Beobachtung der Medien :

- Fernsehen
- Radio
- Internet

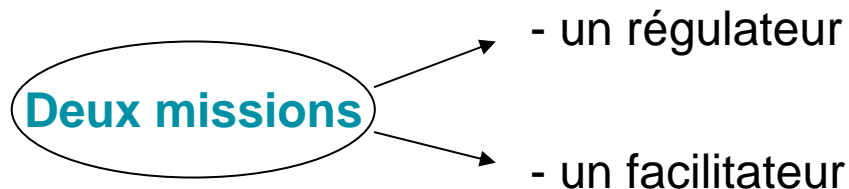
- ➔ Kontakte mit den Berufsverbänden
- ➔ Nachforschungen bei den öffentlichen Einrichtungen, Botschaften, Konsulaten

Um so rasch wie möglich zu gunsten der durch Verträge Ihrer Gesellschaft gedeckten Geschädigten handeln zu können.

Nutzen

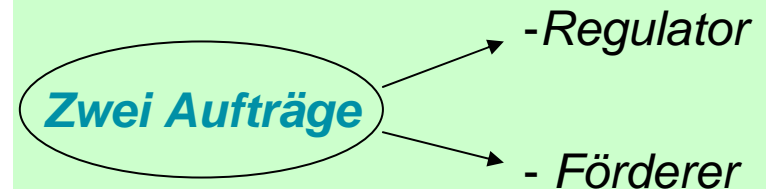
Kundendienst
Vorteilhafte Imagepflege des Unternehmens
Aufwertung des Auslandschadendienstes

Qu'est-ce qu'un Bureau dans le système Carte Verte ?



Le régulateur participe à la fixation des règles, il peut sanctionner mais d'un autre côté, il facilite aussi la vie de ses membres.

Was stellt ein Büro im Grüne Karte-System dar ?



Der Regulator nimmt an der Festlegung der Regeln teil und kann sanktionieren. Andererseits erleichtert er die Aufgaben seiner Mitglieder.

THESE N° 6 → Des relations étroites avec le Bureau National et les Bureaux étrangers (2) - (*Enge Beziehungen zu den Nationalen Büros*)

Que peut attendre un assureur de son Bureau National ?

- de l'information
- des explications
- de l'action pour porter les préoccupations de ses adhérents
- des réflexions pour faire évoluer les règles

Que peut attendre un Bureau National de ses membres ?

- des remontées sur les problématiques quotidiennes des services de gestion.
- des analyses des services spécialisés dans l'international
- des propositions pour faire évoluer les règles
- des informations sur le fonctionnement du système Carte Verte dans les autres pays

Was darf ein Versicherer von seinem Nationalen Büro erwarten?

- *Information*
- *Erklärungen*
- *Taten, um den Anliegen der Mitglieder Rechnung zu tragen*
- *Überlegungen, um die Regeln weiterzuentwickeln*

Was darf ein Nationales Büro von seinen Mitgliedern erwarten?

- *Rückmeldungen über die alltäglichen Schwierigkeiten der Schadendienste*
- *Analysen der international spezialisierten Dienste*
- *Vorschläge, um die Regeln weiterzuentwickeln*
- *Informationen über das Funktionieren des Grüne Karte-Systems in Drittländern*

THESE N° 6 → Des relations étroites avec le Bureau National et les Bureaux étrangers (3) - (*Enge Beziehungen zu den Versicherungsbüros*)

EVIDENCE → Organiser des points de rencontre, de discussion, d'échange.

COMMENT → Conseils d'Administration
Commissions spécialisées
Assemblées Générales
Séminaires
Visite des Bureaux dans les compagnies
Etc...

SELBSTVERSTÄNDLICH → Organisation von Treffen, Diskussions- und Austauschgremien

WIE → Verwaltungsräte
Spezialisierte Ausschüsse
Generalversammlungen
Seminare
Besuche der Büros bei den Gesellschaften
usw.

THESE N° 7 → Des relations étroites avec tous les Organismes « impliqués » dans la gestion Transfrontalière (*Enge Beziehungen zu den durch die grenzüberschreitende Schadenbearbeitung betroffenen Einrichtungen*)

- Les Organismes d'information :

- ↪ Connaissance rapide des véhicules/assureurs impliqués dans le sinistre.

- Les Organismes d'indemnisation :

- ↪ Pour les pays appliquant la 4ème Directive automobile.

- Les Fonds de garantie :

- ↪ Dans de nombreuses hypothèses, ce sont eux les payeurs finaux.

- Die Auskunftsstellen :

- ↪ *Rasche Kenntnis über die Fahrzeuge/Versicherer, die in ein Ereignis verwickelt sind.*

- Die Entschädigungsstellen :

- ↪ *Im Verhältnis zu den Staaten, welche die 4. KH-RL anwenden.*

- Die Garantiefonds :

- ↪ *In zahlreichen Fällen sind sie die Endzahler.*

« Correspondants Etrangers »

(Klare und unzweideutige Abläufe mit den ausl. Korrespondenten)



**Filiales étrangères, partenaires assureurs,
Cabinets de gestion, avocats...**

**Ausl. Filialen, Partnersversicherungen,
Schadenregulierungsgesellschaften, Anwälte, usw.**

① Au moment du choix du correspondant :

- Associer autant que faire se peut les équipes de gestion au choix.
- Contractualiser les relations.
- Faire connaissance des équipes.

② Dans l'activité :

- Expliquer au correspondant la politique de règlement de l'entreprise.
- Définir précisément le « qui fait quoi ».
- Organiser un suivi précis.
- Entretenir la relation par des échanges.
- Veiller à la fluidité et à la rapidité des échanges.

③ En fin de relation :

- Associer les gestionnaires à la phase de séparation.
- Dédramatiser la fin de coopération.
- Garder des contacts positifs.

① Bei der Wahl des Korrespondenten :

- Die Schadenteams soweit möglich miteinbeziehen.
- Das Verhältnis vertraglich regeln.
- Die Teams kennenlernen.

② Während der Zusammenarbeit :

- Dem Korrespondenten die Regulierungspolitik des Unternehmens erklären.
- Genau festlegen « wer was macht ».
- Einen präzise Verlauf der Bearbeitung organisieren.
- Die Beziehungen durch Austausche unterhalten.
- Für die Reibungslosigkeit und Schnelligkeit der Abläufe sorgen.

③ Bei der Beendigung der Beziehungen :

- Die Schadenteams in die Trennungsphase miteinbeziehen.
- Das Ende der Zusammenarbeit entdramatisieren.
- Gute Kontakte beibehalten.

THESE N° 9 → Pratiquer la gestion pour compte (Schadenbearbeitung für Dritte durchführen)

① Pour le compte du Bureau National (s'il la délègue) :

- Intérêt technique : améliorer sa connaissance des mécanismes du Règlement Général
- Intérêt relationnel : avec les services de gestion du Bureau National

② Pour le compte de partenaires étrangers :

- Dans la situation du prestataire de service on se rend mieux compte de son propre niveau d'exigence à l'égard de ses correspondants.
- Meilleure connaissance des pratiques des pays étrangers.
- Ouverture et occasion d'échanges avec d'autres services étrangers
- Intérêt technique : permet des discussions techniques/juridiques avec des collègues faisant le même métier.

① Im Auftrage des Nationalen Büros (wenn es diese Aufgabe delegiert) :

- *Fachliches Interesse : Verbesserung der Kenntnisse der Abläufe der Internal Regulations*
- *Beziehungspflege : Mit den Schadendiensten des Nationalen Büros*

② Im Auftrage ausländischer Partner :

- *Als Dienstleistungsanbieter wird man sich der eigenen Anspruchshaltung seinen Korrespondenten gegenüber bewusster*
- *Bessere Kenntnis der Praxis ausländischer Staaten*
- *Öffnung und Austausch mit anderen Ausland-schadendiensten*
- *Fachliches Interesse: Ermöglicht fachliche/juristische Diskussionen mit Kollegen vom gleichen Fach*

THESE N° 10 → Participer activement à la création du droit de demain (aktiv an der Bildung des künftigen Rechts teilnehmen)

Pourquoi ?

- D'abord parce que nos services sont en prise directe avec les victimes :
 - ↳ Leurs attentes/leurs craintes/leurs critiques
- Ensuite parce que notre micro activité est une affaire de spécialistes :
 - ↳ Qui d'autre que nous peut alerter/dénoncer/proposer ?

Comment ?

- ⇒ Par nos entreprises
- ⇒ Par nos organismes professionnels
- ⇒ Par nos bureaux Nationaux
- ⇒ Par toutes les tribunes qui nous sont données...

Warum ?

- Zuerst, weil unsere Dienste im direkten Verhältnis zu den Geschädigten stehen :
 - ↳ Deren Erwartungen / Befürchtungen / Bemerkungen
- Dann, weil unsere klar eingegrenzte Tätigkeit Spezialistenwissen erfordert:
 - ↳ Wer sonst kann uns benachrichtigen / einklagen / Vorschläge unterbreiten?

Wie ?

- ⇒ Durch unsere Gesellschaften
- ⇒ Durch unsere Fachverbände
- ⇒ Durch unsere Nationalen Büros
- ⇒ Überall dort, wo wir uns Gehör verschaffen können

THESE N° 11 → Former/Former/Former
(ausbilden/ausbilden/ausbilden)

Quelle matière a connu une plus grande évolution que la nôtre depuis 10 ans ?

- Nouveau Règlement Général
- Deux directives → 4ème et 5ème
- Deux Règlements européens majeurs (44.2001 compétence judiciaire et Rome 2)
- Toutes les modifications législatives internes des pays de l'espace carte verte

Pas de formation toutes prêtes :

- Intra entreprise
- Marché de la formation



**Une nécessité :
l'autoformation des
services internationaux**

Welcher andere Bereich hat in den letzten 10 Jahren so viele Entwicklungen durchgemacht?

- Neue Internal Regulations
- Zwei Richtlinien → 4. und 5. RL
- Zwei bedeutende Verordnungen (44.2001 Gerichtsstand und Rom II)
- Neue Gesetzgebungen in den Staaten des Grüne Karte-Systems

Keine Ausbildungen aus der Dose :

- gesellschaftsintern
- Ausbildungsmarkt



**Unumgänglich:
Hauseigene Ausbildung
der Auslandschadendienste**

Comment ?

- Elaboration de programmes sur mesure
- Utiliser toutes les propositions des Bureaux Nationaux :
 - o Formation initiale
 - o Actions ciblées
- Échanges techniques avec partenaires (documentation commune MAAF/GROUPAMA)
- Décloisonnements
- Commissions professionnelles

**MÊME EN TEMPS DE
CRISE !**

Wie ?

- *Massgeschneiderte Programme entwickeln*
- *Sämtliche Angebote der Nationalen Büros nutzen:*
 - o *Grundausbildung*
 - o *Einzelmassnahmen*
- *Fachlicher Austausch mit Partnern (gemeinsame Dokumentation MAAF/GROUPAMA)*
- *Entklausulierung*
- *Verbandskommissionen*

**SELBST IN
KRISENZEITEN!**

THESE N° 12 → Utilisation maximale des nouvelles technologies (bestmögliche Ausnutzung der neuen Technologien)

Tradition un peu « conservatrice » des services étrangers :

- Difficultés particulières (formalisme de certains pays)
- Hétérogénéité de la matière



ERREUR !

**TOUT CE QUI EST DE NATURE A
FACILITER/ACCELERER/AMELIORER LE
CONTACT DOIT ÊTRE UTILISE**

- Téléphone
- Mail
- SMS
- Numérisation des images
- Visio conférence

**ON NE SUPPRIMERA JAMAIS LES
DISTANCES, MAIS ON PEUT REDUIRE LES
OBSTACLES A LA COMMUNICATION DES
HOMMES**

Etwas « konservative » Tradition der Auslandschadendienste :

- Spezifische Probleme (Formalismus bestimmter Länder)
- Heterogenität der Materie



FALSCH !

**ES MUSS AUF ALLES, WAS KONTAKTE
ERLEICHTERN/VERSCHNELLELN/VER-
BESSERN KANN, ZURÜCKGEGRIFFEN
WERDEN**

- Telefon
- Mail
- SMS
- Gescannte Bildaufnahmen
- Videokonferenzen

**DISTANZEN WIRD MAN NIE AUFHEBEN
KÖNNEN, SEHR WOHL JEDOCH
HINDERNISSE DER
ZWISCHENMENSCHLICHEN
KOMMUNIKATION**

CONCLUSION - FAZIT

- CONVAINCUS ?
- DUBITATIFS ?
- VOS REACTIONS ?

Je vous suggère que nous continuions à partager nos réflexions tout au long de ce séminaire.

Merci à tous !

- ***ÜBERZEUGT ?***
- ***SKEPTISCH ?***
- ***REAKTIONEN ?***

Ich schlage Ihnen vor, unsere Gedanken während des gesamten Seminars auszutauschen.

Besten Dank an alle !

[Retour PPT principale](#)