



FONDS INTERNATIONAUX
D'INDEMNISATION
POUR LES DOMMAGES
DUS À LA POLLUTION
PAR LES HYDROCARBURES

| | | |
|-----------------------------------|----------------|---|
| Point 4 de l'ordre du jour | IOPC/APR16/4/7 | |
| Original: ANGLAIS | 22 mars 2016 | |
| Assemblée du Fonds de 1992 | 92AES20 | ● |
| Comité exécutif du Fonds de 1992 | 92EC66 | |
| Assemblée du Fonds complémentaire | SA12 | ● |

SYSTÈME DE TRAITEMENT DES DEMANDES D'INDEMNISATION EN LIGNE

Note de l'Administrateur

Résumé:

L'Administrateur a informé les États Membres dans son rapport aux organes directeurs lors de leurs sessions d'octobre 2015 que le Secrétariat entreprenait une tâche importante consistant à passer en revue le Système de gestion des demandes d'indemnisation en ligne, et que ce travail leur serait présenté à leurs sessions de printemps 2016.

La mise en place en 2007 du Système de gestion des demandes d'indemnisation en ligne suite au sinistre du *Hebei Spirit* a permis d'améliorer notablement la gestion générale des demandes d'indemnisation. Le système a ensuite été utilisé pour des sinistres ultérieurs et fait maintenant partie intégrante du processus de traitement des demandes. Le système en ligne s'est révélé être un outil très efficace pour traiter aussi bien les petits que les gros sinistres et on l'a périodiquement revu pour l'actualiser de manière à permettre le traitement de sinistres entraînant des quantités de demandes d'indemnisation sans précédent.

En 2014, en s'appuyant sur les conclusions d'un examen approfondi fondé sur les contributions du personnel du Secrétariat des FIPOL, du personnel des bureaux locaux de traitement des demandes, de consultants extérieurs et d'autres parties qui avaient activement utilisé pour leur travail le Système de gestion de demandes d'indemnisation en ligne, le Secrétariat a entrepris une mise à niveau radicale de ce système et a mis au point le nouveau Système de traitement des demandes d'indemnisation en ligne. Un élément essentiel de l'élaboration globale du système est l'introduction d'un formulaire de présentation des demandes en ligne, qui devrait être prêt d'ici la fin de l'année et qui devrait grandement améliorer l'efficacité du processus de présentation des demandes.

Mesure à prendre:

Assemblée du Fonds de 1992 et Assemblée du Fonds complémentaire

Prendre note des renseignements fournis dans le présent document.

1 Introduction

- 1.1 Comme dans tout régime d'indemnisation, la gestion des demandes d'indemnisation est un élément fondamental de l'administration des FIPOL. La mise en place en 2007 du Système de gestion des demandes d'indemnisation en ligne a permis d'améliorer notablement la gestion, le contrôle, l'efficacité du traitement des demandes et le suivi des coûts comme on l'a vu particulièrement pour les données fournies à l'appui des demandes d'indemnisation lors du sinistre du *Hebei Spirit*.
- 1.2 L'Organe de contrôle de gestion et le Commissaire aux comptes ont fait observer les avantages que présentait un système de gestion des demandes d'indemnisation en ligne et ont souligné la nécessité de soumettre ce système à des révisions périodiques.

- 1.3 En 2013, afin que le système en ligne conserve son utilité et bénéficie des progrès informatiques, le Secrétariat a entrepris une révision complète du système en place. Cet examen a été mené grâce aux contributions du personnel du Secrétariat qui gère les sinistres en utilisant le système en ligne ainsi que du personnel des bureaux locaux de traitement des demandes, de consultants extérieurs et d'autres parties qui avaient utilisé activement le système en ligne pour leur travail en lien avec les sinistres.
- 1.4 En 2014, suite à cet examen, le Secrétariat a entrepris une mise à niveau radical du système en incorporant les conclusions de la révision et en s'attachant à apporter des modifications et des améliorations, notamment en ce qui concerne la répartition du temps et des coûts par les experts chargés de l'évaluation des demandes d'indemnisation dans les flux d'information issus du Système de gestion des demandes d'indemnisation en ligne.
- 1.5 L'utilisation du nouveau Système de traitement des demandes d'indemnisation en ligne pour la gestion des sinistres a été renforcée par la mise en place d'un certain nombre d'indicateurs clés de résultat spécialement adaptés et de nouveaux instruments permettant de traiter simultanément d'énormes quantités de demandes. Le système a été encore amélioré par l'introduction de moyens plus perfectionnés d'établissement de rapports, que ce soit pour le traitement des demandes ou pour la gestion de l'information. Le prototype a été testé et est prêt à être utilisé.
- 1.6 Un plan solide d'intervention d'urgence est désormais en place, suivant les meilleures pratiques en matière de gestion de données. Les mesures d'intervention prises après les sinistres recevront l'appui d'un bureau virtuel qui dispensera du besoin d'une infrastructure informatique fixe. Le système sera accessible au personnel des bureaux locaux de traitement des demandes, aux experts et aux autres parties nommées pour apporter leur aide un sinistre particulier. Les données seront gérées dans le respect des meilleures pratiques de sécurité. La possibilité d'accéder à distance à des outils d'administration améliorera grandement la gestion des demandes d'indemnisation et la communication des renseignements techniques au sujet du déversement.
- 1.7 En plus de la révision de l'ancien système et de sa transformation en un système de traitement des demandes d'indemnisation en ligne, le système est élargi de manière à permettre aux demandeurs de soumettre leur formulaire de demande d'indemnisation sous forme électronique. Beaucoup d'efforts ont été faits pour mettre au point un système convivial conforme à l'esprit des Conventions. Il est prévu que l'efficacité du processus de présentation des demandes s'en trouvera grandement améliorée et que l'accès à des renseignements propres aux sinistres sera facilité. Le prototype de formulaire de présentation des demandes en ligne devrait être prêt d'ici la fin de l'année 2016 et sera présenté aux organes directeurs à une session ultérieure.

2 **Mesure à prendre**

Assemblée du Fonds de 1192 et Assemblée du Fonds complémentaire

L'Assemblée du Fonds de 1992 et l'Assemblée du Fonds complémentaire sont invitées à prendre note des renseignements fournis dans le présent document.
