

LES DOSSIERS SONT A ENVOYER **AVANT LE 4 SEPTEMBRE 2015** A : ARGUSGESTIONSINISTRES@INFOPRO-DIGITAL.COM

TOUTES LES PIECES ADDITIONNELLES POURRONT ETRE ADRESSEES PAR COURRIER

LES ARGUS DE LA GESTION DE SINISTRES 2015

L'ARGUS DE L'ASSURANCE - MME CHARLINE DEMAY

ANTONY PARC 2 – 10 PLACE DU GENERAL DE GAULLE – BP 20156 – 92186 ANTONY CEDEX

1

*Peuvent se présenter toutes sociétés d'assurance, de réassurance, d'assistance, de bancassurance, les mutuelles et tout intermédiaire (grossiste, courtier, agent général) exerçant sur le marché français.
L'organisateur se réserve par ailleurs le droit d'écarter les dossiers ne correspondant pas aux critères de participation, et il sera tenu de rembourser les frais d'inscription.*

• **IDENTITÉ DE LA SOCIÉTÉ CANDIDATE :**

ORGANISME :

TYPE D'ORGANISME :

- Compagnie d'assurance Réassurance Assistance Bancassurance
 Mutuelle d'assurance Courtier Intermédiaire autre (précisez) :

EFFECTIF :

ADRESSE :

CODE POSTAL : VILLE :

SITE WEB :

• **CONTACT (responsable que nous pouvons joindre pour le suivi du dossier) :**

NOM : PRENOM :

FONCTION :

ADRESSE E-MAIL : TEL (Fixe + Portable) :

ADRESSE (si différente) :

• **EN CAS DE NOMINATION, identité de la personne amenée à recevoir le prix :**

NOM : PRENOM :

FONCTION :

ADRESSE E-MAIL : TEL (Fixe + Portable) :

L'Argus de l'assurance récompense des services, des hommes ou des équipes ainsi reconnus pour leurs initiatives innovantes en gestion de sinistres, à travers 5 catégories :

2

- 1/ INNOVATION GESTION DE SINISTRES AUTO (RELATION CLIENT, SERVICE ET ASSISTANCE)
- 2/ INNOVATION GESTION DE SINISTRES MRH (RELATION CLIENT, SERVICE ET ASSISTANCE)
- 3/ INNOVATION DIGITALE AU SERVICE DE L'INDEMNISATION
- 4/ MEILLEURE CAMPAGNE DE PREVENTION
- 5/ DIRECTEUR INDEMNISATION DE L'ANNEE

Seront récompensés les services et produits innovants lancés depuis janvier 2014, ainsi que les actions ou initiatives innovantes entreprises depuis janvier 2014.

Les postulants peuvent choisir d'inscrire leur réalisation dans une ou plusieurs des catégories proposées (un bulletin d'inscription à remplir par catégorie).

En fonction du nombre de dossiers, l'organisateur se réserve le droit de faire une présélection des dossiers avant présentation au jury.

La société _____ demande son inscription aux **ARGUS DE LA GESTION DE SINISTRES 2015**. Elle s'engage à se conformer aux modalités de son règlement, et déclare en avoir pris connaissance et en accepter sans réserve ni restriction toutes les clauses notamment l'article 11 relatif au traitement des données personnelles. Conformément à la loi Informatique et Libertés du 6 août 2004 (art. 34 et s.) vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, de modification et de suppression sur l'ensemble des données qui vous concernent. Pour exercer ces droits, vous pouvez écrire à notre service clientèle situé au 10, place du Général de Gaulle - 92160 ANTONY. Si vous ne souhaitez pas recevoir des informations commerciales de nos Partenaires par courrier, fax ou courrier électronique, Merci de cocher ici

NOM DE L'ORGANISME REPRESENTÉ

.....

SITE WEB :

TYPE D'ORGANISME :

- Compagnie d'assurance Réassurance Assistance Bancassurance
 Mutuelle d'assurance Courtier Intermédiaire autre (précisez) :.....

CHOIX DE LA CATEGORIE DANS LAQUELLE LA CANDIDATURE SEMBLE LEGITIME D'ETRE PRESENTÉE (cf. critères d'évaluation page 7) :

- 1/ INNOVATION GESTION DE SINISTRES AUTO (RELATION CLIENT, SERVICE ET ASSISTANCE)
 2/ INNOVATION GESTION DE SINISTRES MRH (RELATION CLIENT, SERVICE ET ASSISTANCE)
 3/ INNOVATION DIGITALE AU SERVICE DE L'INDEMNISATION
 4/ MEILLEURE CAMPAGNE DE PREVENTION
 5/ DIRECTEUR INDEMNISATION DE L'ANNEE

DESCRIPTION SUCCINCTE DE L'INNOVATION PRESENTEE

• NOM DU PROJET / DE L'INNOVATION :

• DATE OU PERIODE DE LANCEMENT / REALISATION (DEPUIS JANVIER 2014) :

• PROBLEMATIQUE DE VOTRE ENTREPRISE AVANT LA MISE EN PLACE DU PROJET :

• BREVE DESCRIPTION – PRINCIPALES CARACTERISTIQUES :

• **CARACTERE INNOVANT :**

• **CONTEXTE ET OBJECTIFS** (pourquoi vous êtes-vous engagé(e) dans cette démarche ?) :

• **BENEFICE POUR LES ASSURES/CLIENTS ou BENEFICE COLLECTIF EMPLOYES/ENTREPRISE :**

• **RESULTATS DEJA CONSTATES ET/OU ATTENDUS :**

• **POURQUOI PENSEZ-VOUS QUE VOTRE INNOVATION MERITE D'ETRE RETENUE ?**

• **AVENIR DE VOTRE PROJET :**

• **VOTRE MARCHÉ / VOTRE RESEAU DE DISTRIBUTION / VOTRE CIBLE :**

LES DOSSIERS SONT A ENVOYER AVANT LE **4 SEPTEMBRE 2015** A : ARGUSGESTIONSINISTRES@INFOPRO-DIGITAL.COM

Pour chaque catégorie, un prix est décerné par un jury constitué de personnalités qualifiées. Les ARGUS DE LA GESTION DE SINISTRES couronnent ainsi les meilleures actions et/ou initiatives.

LE PALMARES 2015 SERA DEVOILE DANS LE CADRE D'UNE CEREMONIE DE REMISE DES TROPHEES QUI SE TIENDRA LE 6 OCTOBRE 2015 A PARIS.

Chaque action primée donnera lieu à un reportage publié dans *l'Argus de l'assurance*.
Les résultats du palmarès seront intégralement publiés dans le numéro daté du 9 octobre 2015.

Ils seront également accessibles sur le site www.argusdelassurance.com

LES CRITERES D'EVALUATION PAR CATEGORIE

1. INNOVATION GESTION DE SINISTRES AUTO (RELATION CLIENT, SERVICE ET ASSISTANCE)

Ce prix récompense un nouveau service, mode de gestion, de règlement ou d'assistance qui améliore sensiblement le bénéfice client au moment de la gestion du sinistre automobile.

Dans le cadre de la loi Hamon et pour fidéliser leurs assurés, les acteurs du secteur de l'assurance doivent soigner leur relation client au moment de la survenance du sinistre. Les dossiers devront montrer comment ils permettent de mieux concilier satisfaction clients et maîtrise des coûts.

L'innovation doit être à destination du grand public. Elle pourra porter sur les dommages matériels (auto) ou les dommages corporels.

Le jury s'attachera à étudier la qualité de l'initiative et en quoi elle constitue une véritable innovation sur le marché. Votre argumentation doit expliquer les objectifs poursuivis, souligner en quoi cette innovation améliore réellement l'existant et est perçue comme telle par les assurés. Les premiers résultats obtenus sur le terrain doivent également être présentés.

Le jury s'attachera plus particulièrement aux critères suivants : qualité de la relation avec les assurés et résultats observés en termes de satisfaction client ; rapport coût / qualité de service ; utilisation des nouvelles technologies (dématérialisation, applications Smartphones, réseaux sociaux...) ; simplicité du service et taux d'utilisation ; les résultats observés en termes de taux de rétention, taux de fidélisation ; réactivité de l'assureur au moment de la survenance du sinistre ; qualité des actions menées auprès des partenaires internes et externes de l'assureur (réseaux commerciaux, réseaux de prestataires, experts...).

2. INNOVATION GESTION DE SINISTRES MRH (RELATION CLIENT, SERVICE ET ASSISTANCE)

Ce prix récompense un nouveau service, mode de gestion, de règlement ou d'assistance qui améliore sensiblement le bénéfice client au moment de la gestion du sinistre habitation.

Dans le cadre de la loi Hamon et pour fidéliser leurs assurés, les acteurs du secteur de l'assurance doivent soigner leur relation client au moment de la survenance du sinistre. Les dossiers devront montrer comment ils permettent de mieux concilier satisfaction clients et maîtrise des coûts.

L'innovation doit être à destination du grand public.

Le jury s'attachera à étudier la qualité de l'initiative et en quoi elle constitue une véritable innovation sur le marché. Votre argumentation doit expliquer les objectifs poursuivis, souligner en quoi cette innovation améliore réellement l'existant et est perçue comme telle par les assurés. Les premiers résultats obtenus sur le terrain doivent également être présentés.

Le jury s'attachera plus particulièrement aux critères suivants : qualité de la relation avec les assurés et résultats observés en termes de satisfaction client ; rapport coût / qualité de service ; utilisation des nouvelles technologies (dématérialisation, applications Smartphones, réseaux sociaux...) ; simplicité du service et taux d'utilisation ; les résultats observés en termes de taux de rétention, taux de fidélisation ; réactivité de l'assureur au moment de la survenance du sinistre ; qualité des actions menées auprès des partenaires internes et externes de l'assureur (réseaux commerciaux, réseaux de prestataires, experts...).

3. INNOVATION DIGITALE AU SERVICE DE L'INDEMNISATION

Ce prix récompense la meilleure stratégie digitale au service de l'indemnisation, conjuguant satisfaction client, simplification des process et rentabilité.

Le jury s'attachera plus particulièrement à l'évaluation des critères suivants : taux de satisfaction client ; humanisation de la relation client dématérialisée ; dématérialisation et simplification du parcours client (signature électronique, déclaration de sinistres en ligne, dématérialisation des documents...) ; cohérence et performance de la relation client cross canal (dont les rebonds commerciaux avec l'agence physique).

4. MEILLEURE CAMPAGNE DE PREVENTION

Ce prix récompense une initiative ou une innovation de service concernant la prévention des risques en assurance dommages. L'innovation peut être à destination du grand public ou des entreprises.

Le jury s'attachera plus particulièrement aux critères suivants : amélioration et efficacité du dispositif de prévention ; impact constaté sur la sinistralité ; résultats en termes de satisfaction client, de fidélisation et éventuellement de conquête de nouveaux clients ; simplicité du service et taux d'utilisation ; capacité à mobiliser en internes et en externe autour du projet.

5. DIRECTEUR INDEMNISATION DE L'ANNEE

Ce prix récompense un homme ou une femme particulièrement remarqué pour ses résultats, ses innovations et ses capacités managériales afin d'optimiser la gestion de sinistres au sein de son groupe. Ce trophée récompense un homme ou une femme visionnaire et manager.

Le directeur indemnisation de l'année sera doté d'une grande capacité à innover, de qualités managériales afin de gérer les équipes internes et les prestataires externes, et sera reconnu pour ses résultats, à la fois quantitatifs et qualitatifs.

Le jury s'attachera plus particulièrement aux critères suivants : résultats en termes de performances (maîtrise des coûts de gestion et de la charge sinistre, amélioration de la satisfaction client) ; capacité à innover, à accompagner le changement ; capacité à manager les équipes internes (développement des compétences, diversité...) et à mobiliser les partenaires externes (réseaux de prestataires auto / MRH, experts...).

REGLEMENT

ARTICLE 1 - LES ORGANISATEURS ET LES OBJECTIFS DU TROPHÉE

« LES ARGUS DE LA GESTION DE SINISTRES », dont l'objectif est de récompenser des services, des initiatives, des hommes ou des équipes ainsi reconnus pour leurs initiatives innovantes en gestion de sinistres est organisé par :

LE GROUPE INDUSTRIE SERVICES INFO (G.I.S.I.)

Capital 38 628 352 euros - RCS Nanterre 442 233 417

Siège social : Antony Parc 2 - 10 place du Général de Gaulle

La Croix de Berny - BP 20156 - 92 186 Antony Cedex - FRANCE

Ci-après l'organisateur,

LE GROUPE INDUSTRIE SERVICES INFO est un éditeur de presse qui édite notamment le magazine professionnel « L'Argus de l'assurance ».

8

ARTICLE 2 - LES TROPHEES – CATEGORIES

Peuvent se présenter à ce concours toutes sociétés d'assurance, de réassurance, d'assistance, de bancassurance, les mutuelles et tout intermédiaire (grossiste, courtier, agent général) exerçant sur le marché français.

Seront récompensés les services lancés depuis janvier 2014, les actions ou initiatives innovantes entreprises depuis janvier 2014 dans l'une des catégories ci-dessous. Un même organisme peut présenter plusieurs dossiers, chacun étant référencé dans une catégorie différente.

L'organisateur a retenu **5 catégories** dans le cadre de l'édition 2015 des ARGUS DE LA GESTION DE SINISTRES :

- 1/ INNOVATION GESTION DE SINISTRES AUTO (RELATION CLIENT, SERVICE ET ASSISTANCE)
- 2/ INNOVATION GESTION DE SINISTRES MRH (RELATION CLIENT, SERVICE ET ASSISTANCE)
- 3/ INNOVATION DIGITALE AU SERVICE DE L'INDEMNISATION
- 4/ MEILLEURE CAMPAGNE DE PREVENTION
- 5/ DIRECTEUR INDEMNISATION DE L'ANNEE

ARTICLE 3 –LES CRITERES D'EVALUATION PAR CATEGORIE

1. INNOVATION GESTION DE SINISTRES AUTO (RELATION CLIENT, SERVICE ET ASSISTANCE)

Ce prix récompense un nouveau service, mode de gestion, de règlement ou d'assistance qui améliore sensiblement le bénéfice client au moment de la gestion du sinistre automobile.

Dans le cadre de la loi Hamon et pour fidéliser leurs assurés, les acteurs du secteur de l'assurance doivent soigner leur relation client au moment de la survenance du sinistre. Les dossiers devront montrer comment ils permettent de mieux concilier satisfaction clients et maîtrise des coûts.

L'innovation doit être à destination du grand public. Elle pourra porter sur les dommages matériels (auto) ou les dommages corporels.

Le jury s'attachera à étudier la qualité de l'initiative et en quoi elle constitue une véritable innovation sur le marché.

Votre argumentation doit expliquer les objectifs poursuivis, souligner en quoi cette innovation améliore réellement l'existant et est perçue comme telle par les assurés. Les premiers résultats obtenus sur le terrain doivent également être présentés.

Le jury s'attachera plus particulièrement aux critères suivants : qualité de la relation avec les assurés et résultats observés en termes de satisfaction client ; rapport coût / qualité de service ; utilisation des nouvelles technologies (dématérialisation, applications Smartphones, réseaux sociaux...) ; simplicité du service et taux d'utilisation ; les résultats observés en termes de taux de rétention, taux de fidélisation ; réactivité de

l'assureur au moment de la survenance du sinistre ; qualité des actions menées auprès des partenaires internes et externes de l'assureur (réseaux commerciaux, réseaux de prestataires, experts...).

2. INNOVATION GESTION DE SINISTRES MRH (RELATION CLIENT, SERVICE ET ASSISTANCE)

Ce prix récompense un nouveau service, mode de gestion, de règlement ou d'assistance qui améliore sensiblement le bénéficiaire client au moment de la gestion du sinistre habitation.

Dans le cadre de la loi Hamon et pour fidéliser leurs assurés, les acteurs du secteur de l'assurance doivent soigner leur relation client au moment de la survenance du sinistre. Les dossiers devront montrer comment ils permettent de mieux concilier satisfaction clients et maîtrise des coûts.

L'innovation doit être à destination du grand public.

Le jury s'attachera à étudier la qualité de l'initiative et en quoi elle constitue une véritable innovation sur le marché.

Votre argumentation doit expliquer les objectifs poursuivis, souligner en quoi cette innovation améliore réellement l'existant et est perçue comme telle par les assurés. Les premiers résultats obtenus sur le terrain doivent également être présentés.

Le jury s'attachera plus particulièrement aux critères suivants : qualité de la relation avec les assurés et résultats observés en termes de satisfaction client ; rapport coût / qualité de service ; utilisation des nouvelles technologies (dématérialisation, applications Smartphones, réseaux sociaux...) ; simplicité du service et taux d'utilisation ; les résultats observés en termes de taux de rétention, taux de fidélisation ; réactivité de l'assureur au moment de la survenance du sinistre ; qualité des actions menées auprès des partenaires internes et externes de l'assureur (réseaux commerciaux, réseaux de prestataires, experts...).

3. INNOVATION DIGITALE AU SERVICE DE L'INDEMNISATION

Ce prix récompense la meilleure stratégie digitale au service de l'indemnisation, conjuguant satisfaction client, simplification des process et rentabilité.

Le jury s'attachera plus particulièrement à l'évaluation des critères suivants : taux de satisfaction client ; humanisation de la relation client dématérialisée ; dématérialisation et simplification du parcours client (signature électronique, déclaration de sinistres en ligne, dématérialisation des documents...) ; cohérence et performance de la relation client cross canal (dont les rebonds commerciaux avec l'agence physique).

4. MEILLEURE CAMPAGNE DE PREVENTION

Ce prix récompense une initiative ou une innovation de service concernant la prévention des risques en assurance dommages.

L'innovation peut être à destination du grand public ou des entreprises.

Le jury s'attachera plus particulièrement aux critères suivants : amélioration et efficacité du dispositif de prévention ; impact constaté sur la sinistralité ; résultats en termes de satisfaction client, de fidélisation et éventuellement de conquête de nouveaux clients ; simplicité du service et taux d'utilisation ; capacité à mobiliser en internes et en externe autour du projet.

5. DIRECTEUR INDEMNISATION DE L'ANNEE

Ce prix récompense un homme ou une femme particulièrement remarqué pour ses résultats, ses innovations et ses capacités managériales afin d'optimiser la gestion de sinistres au sein de son groupe. Ce trophée récompense un homme ou une femme visionnaire et manager.

10

Le directeur indemnisation de l'année sera doté d'une grande capacité à innover, de qualités managériales afin de gérer les équipes internes et les prestataires externes, et sera reconnu pour ses résultats, à la fois quantitatifs et qualitatifs.

Le jury s'attachera plus particulièrement aux critères suivants : résultats en termes de performances (maîtrise des coûts de gestion et de la charge sinistre, amélioration de la satisfaction client) ; capacité à innover, à accompagner le changement ; capacité à manager les équipes internes (développement des compétences, diversité...) et à mobiliser les partenaires externes (réseaux de prestataires auto / MRH, experts...).

ARTICLE 4 - LES CANDIDATURES

Les candidats choisissent de déposer un dossier de candidature pour le(s) catégorie(s) qui leur semble(nt) correspondre le mieux à la réalisation de l'organisme représenté. Néanmoins, l'organisateur, le comité d'experts ou le jury pourra inscrire un organisme candidat à une autre catégorie que celle à laquelle il a postulé, s'il juge que son dossier est mieux adapté à une autre catégorie.

ARTICLE 5 - ENGAGEMENT DES CANDIDATS

Les candidats déclarent qu'ils disposent de tous les droits, notamment de propriété intellectuelle, sur les marques, réalisations ou projets présentés. Si les candidats ne disposent pas de ces droits, ils garantissent que le titulaire des droits approuve leur participation et accepte le présent règlement.

En aucun cas, l'organisateur ne pourra être tenu pour responsable de litiges liés à la protection de la propriété intellectuelle. Le candidat fera, seul, son affaire de tous les litiges ou contestations qui pourraient survenir durant ou après la remise des trophées, à propos du dossier présenté. Il indemniserà l'organisateur de tous les préjudices qu'il subirait et le garantit contre tout trouble, revendication ou action quelconque à ce titre.

ARTICLE 6 – INSCRIPTIONS

Clôture des inscriptions et de remise des dossiers : 4 septembre 2015. Les dossiers devront être adressés par e-mail à argusgestionsinistres@infopro-digital.com. Le dossier de candidature ainsi que le bulletin d'inscription sont disponibles en téléchargement sur le site <http://evenements.infopro-digital.com/argus/>. L'inscription est payante. Le dépôt d'une candidature vaut acceptation du présent règlement.

ARTICLE 7 – RECEVABILITE

Les formulaires devront être adressés, dûment remplis, sous peine de nullité, par e-mail, à l'organisateur à l'adresse mentionnée à l'article 6, **pour le 4 septembre 2015 au plus tard**. Si un dossier est jugé non recevable par rapport au présent règlement, une lettre motivée en avisera le postulant.

ARTICLE 8 – JURY - SELECTION DES NOMINES ET LAUREATS

Les membres du jury sont choisis par l'organisateur parmi les personnalités reconnues du monde de l'assurance, dirigeant(e)s d'entreprises ou d'associations. Ils sont sélectionnés pour leur expertise professionnelle et leur représentativité du monde de l'assurance, au regard des critères d'appréciation de chacune des catégories.

En fonction de ces critères d'appréciation, chacun des membres du jury note de 0 à 10 chaque dossier sélectionné. Les dossiers obtenant les meilleures notes sont isolés et notés à nouveau jusqu'à ce que trois d'entre eux émergent : LES NOMINES.

La réalisation lauréate sera désignée à l'issue d'un vote à bulletin secret.

Les membres du jury dont les organismes seraient postulants aux ARGUS DE LA GESTION DE SINISTRES n'ont pas le droit de participer à la délibération les concernant.

Les débats au sein du jury sont secrets et ses décisions souveraines ne peuvent faire l'objet d'aucune contestation.

ARTICLE 9 - REMISE DES TROPHEES

Les trophées seront remis au cours d'une cérémonie qui se tiendra à Paris le **6 octobre 2015**. Les nominés seront avisés de leur nomination par l'organisateur et devront être présents à la cérémonie afin de, en cas de victoire, recevoir leur trophée (s'ils sont désignés lauréats par le Jury).

ARTICLE 10 - UTILISATION DES DROITS ET CONFIDENTIALITE

L'organisateur s'engage à respecter la stricte confidentialité des informations relatives à chaque candidature, à ses travaux et à l'organisme référent. Ces informations ne seront portées à la connaissance du jury et des prestataires de l'organisateur qu'à la seule fin de l'organisation du concours, de la sélection des lauréats et de la communication autour du trophée.

Pour les lauréats et les nominés en revanche, du seul fait de leur nomination, l'organisateur est autorisé à rendre publiques les informations sur leur dossier et à utiliser leur nom, adresse et image à l'occasion de manifestations et de publications écrites ou orales se référant aux «ARGUS DE LA GESTION DE SINISTRES» 2014. L'organisateur informera préalablement les lauréats et nominés de ces actions de communication.

ARTICLE 11 - INFORMATIQUE ET LIBERTES

Les informations à caractère personnel recueillies dans le cadre du présent concours sont traitées conformément à la loi du 6 janvier 1978 « informatique et libertés ». Les lauréats et nominés sont informés que les données nominatives les concernant, enregistrées dans le cadre du concours, sont nécessaires à la prise en compte de leur nomination. Ils acceptent que leurs données soient utilisées par l'organisateur pour la

réalisation des actions de communication prévues à l'article 10. En outre, G.I.S.I. ou toute société du groupe INFOPRO DIGITAL pourra leur envoyer des invitations en vue de l'organisation d'événements.

Tous les candidats disposent d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition aux données les concernant et peuvent exercer ce droit par demande écrite adressée à : Groupe Industrie Services Info, Trophée des ARGUS DE LA GESTION DE SINISTRES, Antony Parc 2 - 10 place du Général de Gaulle - 92186 Antony Cedex, ou par mail à cnil@gisi.fr.

12

ARTICLE 12 - CONSULTATION DU REGLEMENT

Le présent règlement est disponible en ligne, il peut être consulté et imprimé à tout moment à l'adresse Internet suivante : <http://evenements.infopro-digital.com/argus/>. Une copie écrite du règlement peut être adressée gratuitement à toute personne qui en fait la demande par courrier à : GROUPE INDUSTRIE SERVICES INFO, Trophée des ARGUS DE LA GESTION DE SINISTRES – Noémie HASSON, Antony Parc 2 - 10 place du Général de Gaulle - BP 20156 - 92186 Antony Cedex. Les frais engagés par les candidats pour obtenir ce règlement seront remboursés sur simple demande écrite (remboursement du timbre au tarif lent en vigueur par la réexpédition d'un timbre au même tarif). GROUPE INDUSTRIE SERVICES INFO statuera souverainement sur toute difficulté pouvant naître de l'interprétation et/ou de l'application du présent règlement.