



# Un accident de la route

*Que faire ?*

**FEDERALE**  
Assurance

30.26.001/00 07/17



## ***Sommaire***

<b>Un accident ? Que faire ?</b>	<b>3</b>
<b>Utilisez le constat européen d'accident...</b>	<b>4</b>
<b>...ou faites votre déclaration via Crashform</b>	<b>5</b>
<b>Votre véhicule n'est plus en état de rouler après l'accident</b>	<b>6</b>
<b>Envoyer votre déclaration d'accident</b>	<b>7</b>
<b>Que faire en cas de délit de fuite, de heurt d'animaux ou de vol ?</b>	<b>8</b>
<b>L'intervention de Fédérale Assurance</b>	<b>9</b>
<b>Bris de vitre</b>	<b>11</b>

## Un accident ? Que faire ?

### Y a-t-il des personnes blessées ou décédées ?

Prévenez immédiatement les services de secours ..... ① 100

Ceux-ci contacteront à leur tour la police..... ① 101

Ou appelez le numéro de secours européen..... ① **112**

### Remplissez, avec la partie adverse, un constat européen d'accident

Rendez compte des faits tels que vous les voyez, même si les versions des deux parties sont contradictoires. N'oubliez pas de remplir le verso.

### S'il y a des témoins, prenez note de leurs nom, prénom et adresse

Si la partie adverse conteste les faits ou sa responsabilité, il est préférable que vous appeliez la police. Elle dressera un procès-verbal qui pourra ultérieurement servir de preuve de la responsabilité éventuelle de la partie adverse.

**Transmettez le plus rapidement possible votre déclaration d'accident à Fédérale Assurance (voir adresses en page 7).**



## 2. Utilisez le constat européen d'accident...

Pour que votre dossier de sinistre puisse être traité rapidement, il est absolument indispensable que vous remplissiez un constat d'accident.

### Comment remplir le constat ?

- Le document se compose de deux parties : un exemplaire pour vous et un second pour la partie adverse. Au recto doivent figurer les renseignements fournis par les deux parties, à savoir :

- les circonstances de l'accident (cochez la case correspondant à l'accident) ;
- un croquis commun ;
- l'indication des dégâts ;
- la signature des deux parties.

Au verso doivent figurer uniquement des renseignements qui vous concernent. N'oubliez surtout pas d'y indiquer dans quel garage votre voiture sera réparée et/ou si elle est hors d'usage.

- Si la version des faits des deux parties est fondamentalement différente, il est préférable que chacune remplisse un constat d'accident séparé. Mais attention : mentionnez toujours l'identité de la partie adverse (nom, adresse, voiture, plaque d'immatriculation, assureur et numéro de police) sur votre constat d'accident.
- N'hésitez pas à prendre des photos et envoyez-les avec votre déclaration d'accident. Elles peuvent contribuer à éclaircir les circonstances de l'accident.
- Si plus de deux parties sont impliquées dans l'accident, nous vous recommandons soit de remplir plusieurs constats d'accident, soit d'établir sur une feuille séparée une déclaration commune accompagnée d'un croquis et signée par tout le monde. Si vous ne pouvez pas obtenir ce document, prenez au moins note de l'identité complète de toutes les parties concernées.
- Remplissez toujours un constat européen d'accident, même quand la police s'est rendue sur les lieux.
- Même s'il n'y a pas de partie adverse, et que vous avez une garantie "Omnium" ou "petite Omnium", vous devez toujours remplir un constat d'accident. Vous ne complétez bien sûr que la case A.

### 3. ...ou faites votre déclaration via Crashform

Saviez-vous que vous pouvez également déclarer votre accident via votre smartphone ou votre tablette ? C'est possible avec l'application Crashform que vous pouvez télécharger via Google Play ou sur l'App Store. Crashform a été développée par Assuralia, l'association professionnelle des assureurs, et est l'équivalent numérique du constat européen d'accident. La déclaration effectuée par le biais de Crashform revêt la même valeur juridique que celle rédigée sur le formulaire papier. Désormais, vous avez donc le choix entre une déclaration de sinistre déposée à l'aide du constat européen d'accident ou via l'application Crashform.

#### Comment cela fonctionne-t-il ?

1. Recherchez l'application Crashform dans Google Play ou sur l'App Store et téléchargez-la.
2. Complétez à l'avance les données de votre profil. Vous gagnerez ainsi beaucoup de temps si vous avez un accident.
3. Lors de l'accident, vous pouvez également utiliser l'application pour scanner le QR-code présent sur la carte verte. Les données qui y figurent sont alors automatiquement ajoutées à la déclaration.

#### Quels sont les avantages de Crashform ?

- La déclaration prend beaucoup moins de temps, tant au moment de l'accident – vos données ont été préremplies – que lors du traitement du dossier par les assureurs.
- Vous êtes accompagné pas à pas lorsque vous complétez le formulaire.
- Vous pouvez joindre des photos ainsi que la localisation de l'accident, ce qui améliore d'autant la précision du dossier.
- Vous n'avez besoin que d'un seul smartphone. La partie adverse peut encoder ses données sur votre propre appareil. Pour ce faire, l'autre conducteur peut procéder manuellement ou en scannant le QR-code de sa propre carte verte.
- Vous recevez un récapitulatif de la déclaration d'accident par courriel.

## 4. Votre véhicule n'est plus en état de rouler après l'accident

### Appelez F-Assistance au 02 773 61 56, 24 heures/24 et 7 jours/7

En cas d'accident, d'incendie, de tentative de vol ou d'actes de vandalisme en Belgique immobilisant le véhicule sur les lieux de l'événement, mais également en cas de vol, vous pouvez téléphoner 24 heures/24 et 7 jours/7 au **02 773 61 56**.

Vous profiterez des services suivants :

- Remorquage du véhicule jusqu'au garage.
- Transport des passagers et du conducteur vers leur domicile ou leur destination initiale en Belgique.
- Si vous le souhaitez, nous prévenons votre employeur, votre famille ou les personnes de votre choix.
- Nous pouvons également mettre à votre disposition, durant 5 jours maximum, une voiture de remplacement pendant la durée des travaux d'expertise et de réparation, pour autant que le véhicule immobilisé ait été remorqué préalablement par l'assistant et que la réparation nécessite au moins 6 heures de main-d'œuvre. En cas de perte totale ou de vol, une voiture de remplacement de catégorie B (1 300 à 1 400 cm<sup>3</sup> de cylindrée) est également mise à disposition (maximum 5 jours). En cas de vol d'un véhicule couvert par la garantie Vol de l'Omnium, une voiture de remplacement est mise à disposition pendant maximum 30 jours.

Les trois premiers points ci-dessus sont offerts gratuitement pour les véhicules de tourisme et pour les camionnettes dont la M.M.A. n'excède pas 3,5 tonnes, tandis que le dernier point (voiture de remplacement) est uniquement réservé aux voitures de tourisme.

### Voiture de remplacement

Fédérale Assurance a aussi conclu un accord avec les garages de votre région pour mettre gratuitement à votre disposition un véhicule de remplacement pendant la durée des réparations. Ce service vous est offert lorsque vous avez souscrit une police "Omnium" ou lorsque la convention RDR est d'application (voir page 9) en votre faveur.

## 5. Envoyer votre déclaration d'accident

Même si vous avez prévenu F-Assistance, il est indispensable de transmettre immédiatement votre constat d'accident à Fédérale Assurance.

Nous vous demandons d'adresser votre déclaration de sinistre et votre dossier au siège régional de votre lieu de résidence (voir ci-dessous).

### Vous habitez dans la région suivante :

Agglomération bruxelloise **Fédérale Assurance, Service Accidents Auto**  
Brabant wallon Rue de l'Etuve 12, 1000 BRUXELLES  
Brabant flamand Tél. 02 509 04 11 – Fax 02 509 06 01

Hainaut **Fédérale Assurance, Siège de CHARLEROI**  
Namur Bld Audent 25, 6000 CHARLEROI  
Tél. 071 31 99 30 – Fax 071 31 83 31

Liège **Fédérale Assurance, Siège de LIEGE**  
Luxembourg Bld de la Sauvenière 31B, 4000 LIEGE  
Tél. 04 223 39 98 – Fax 04 222 19 13

Anvers **Federale Verzekering, Zetel HASSELT**  
Limbourg Prins Bisschopssingel 34 A, 3500 HASSELT  
Tél. 011 22 45 41 – Fax 011 22 96 84

Flandre Orientale **Federale Verzekering, Zetel GENT**  
Tramstraat 59, 9052 GENT-ZWIJNAARDE  
Tél. 09 244 45 46 – Fax 09 244 45 50

Flandre Occidentale **Federale Verzekering, Zetel KORTRIJK**  
Kortrijksestraat 389 E, 8500 KORTRIJK  
Tél. 056 21 60 01 – Fax 056 21 24 15

## **Déclarez votre sinistre en ligne sur [www.federale.be](http://www.federale.be)**

Vous trouverez sur notre site web toutes les informations sur la marche à suivre pour déclarer votre sinistre auto. La déclaration s'effectue au sein d'un environnement sécurisé, *My FEDERALE*. Comment y avez-vous accès ? Sur la page d'accueil, vous cliquez sur le lien "Demande d'accès".

Compléter le formulaire de déclaration électronique est très simple. Vous pouvez, si nécessaire, joindre des annexes telles qu'une photo. Une déclaration électronique nous parvient plus rapidement.

Un moteur de recherche vous aide à trouver rapidement le réparateur conventionné le plus proche. Il suffit d'y introduire votre code postal.

Si vous nous avez transmis votre déclaration d'accident via Crashform, vous ne devez pas nous envoyer la version papier du constat européen d'accident, ni faire votre déclaration via *My FEDERALE*.

## **6. Que faire en cas de fuite, de heurt d'animaux ou de vol ?**

### **Délit de fuite**

Si la partie adverse commet un délit de fuite, vous devez immédiatement porter plainte auprès de la police du lieu où l'accident est survenu.

### **Heurt d'animaux**

En cas de collision avec des animaux ou d'accident dû à un défaut de l'infrastructure routière, vous devez immédiatement porter plainte auprès de la police du lieu de l'accident.

### **Vol**

Le même principe est d'application : portez plainte immédiatement auprès de la police du lieu où le vol est survenu. Vous devez de surcroît déclarer le vol à la police de votre commune.



## 7. L'intervention de Fédérale Assurance

### Accusé de réception

Dès réception de votre déclaration, nous vous communiquons votre numéro de dossier. Par la suite, n'oubliez pas de le mentionner sur chaque courrier que vous nous envoyez par la poste ou par fax (lettres, factures, devis, messages de la police ou des parties adverses...). Sur base du constat d'accident, nous étudions les responsabilités des parties impliquées. Il est possible que nous vous demandions des informations complémentaires.

Dans le même accusé de réception, nous vous communiquons le nom et le numéro de téléphone de l'expert désigné pour l'expertise éventuelle de votre véhicule.

### Expertise

Si, sur base de votre constat d'accident, nous pensons que vous êtes en droit ou si vous avez souscrit une garantie "Omnium", nous demandons tout de suite une expertise.

Si votre voiture est hors d'usage, l'expert se rend dans les 48 heures chez le réparateur que vous avez mentionné au verso de votre constat d'accident.

Si votre voiture est toujours en état de rouler, l'expert prend rendez-vous avec vous pour expertiser votre voiture chez votre réparateur.

### Paiement

Lorsque vous êtes en droit et que la convention RDR est d'application ou si vous avez une garantie "Omnium", nous autorisons le garage conventionné - ou un autre garage de votre choix avec notre accord - à nous adresser directement la facture de réparation. Vous ne devez éventuellement payer que la partie récupérable de la TVA\* ainsi que le montant de la franchise.

### Convention RDR

Fédérale Assurance, comme la plupart des assureurs auto, adhère à la convention RDR. En vertu de cette convention, nous pouvons indemniser nos assurés sans devoir attendre le paiement de l'assureur de la partie qui est en tort. Cette convention s'applique dans des cas bien déterminés et quand la responsabilité n'est pas contestée par les parties.

Elle est valable uniquement en Belgique, entre les assureurs qui ont signé la convention et elle permet un règlement plus rapide des sinistres. Pour pouvoir bénéficier d'un règlement RDR, il est important que vous nous transmettiez toujours un constat d'accident dûment complété et signé par les deux parties.

### **Contestation de la responsabilité**

Si l'assureur de la partie adverse ne partage pas notre point de vue, nous sommes dans l'impossibilité de vous avancer le montant de l'indemnisation, sauf si vous avez une garantie "Omnium". L'envoi à notre attention du procès-verbal par les autorités peut prendre beaucoup de temps. Un constat d'accident dûment complété et signé par les deux parties permet généralement d'éviter ces problèmes.

Dans des cas exceptionnels, le différend est porté devant les tribunaux. Un jugement définitif peut parfois se faire attendre très longtemps.

### **Contestation du montant des dommages**

L'expert convient avec votre garagiste du montant de la réparation. Dans certains cas - heureusement exceptionnels - un accord ne peut être conclu.

Si la partie adverse est responsable de l'accident et si vous avez souscrit la garantie "Protection juridique", vous pouvez faire appel au contre-expert de votre choix.

Si, par contre, vous êtes vous-même responsable de l'accident, votre garantie "Omnium" vous offre un remboursement de € 150 maximum pour les frais de votre contre-expert.

Si les deux experts n'arrivent pas à s'entendre, l'arbitrage d'un troisième expert est une alternative.

## 8. Bris de vitre

Si vous avez une garantie “Omnium” ou “petite Omnium” et que vous êtes victime d'un bris de vitre, vous pouvez toujours prendre directement contact avec un de nos réparateurs de vitrage agréés. Il vous suffit de communiquer les renseignements repris sur votre carte verte d'assurance.

Avantages : vous êtes rapidement secouru et vous ne payez pas le montant de la réparation vous-même. Nous payons en effet directement le réparateur. Tout au plus devrez-vous déboursier la partie récupérable de la TVA\*. Il n'y a pas de franchise à votre charge. Par contre, il y a une franchise si vous faites effectuer la réparation dans un garage de votre choix (10 % du montant de la réparation).

Même si votre vitre n'est pas complètement brisée et que les dégâts se limitent à un éclat, n'hésitez pas à faire appel à un de nos réparateurs. Dans bien des cas, le dommage est encore parfaitement réparable sans qu'il faille remplacer la vitre.

Ci-joint, vous trouverez un autocollant à apposer sur le point d'impact pour éviter que la vitre ne continue à se fendre.

Si vous faites appel à Carglass ou à Autoglass Clinic, vous ne devez pas remplir de constat d'accident. Ils s'en occupent. Dans les autres cas, vous devez toujours remplir un constat d'accident et le transmettre immédiatement au siège régional (voir page 7) qui traitera votre dossier.

### **Carglass**

0800 136 36

### **Autoglass Clinic**

0800 23 332

\* Uniquement pour les assurés qui sont assujettis à la TVA et pouvant donc récupérer tout ou partie du montant de la TVA payée dans leur déclaration TVA.

## 60 conseillers et plus de 30 bureaux pour vous guider

### CONSEILLERS

Pour recevoir la visite du conseiller de votre région, formez le

**0800-14.200**

### BUREAUX

9300 AALST, Kareelstraat 138/3  
tél. 053 78 13 94  
2018 ANTWERPEN, Quellinstraat 26  
tél. 03 231 30 72  
6700 ARLON, rue du Palais de Justice 16  
tél. 063 23 30 48  
1420 BRAINE-L'ALLEUD, Rue des Croix du Feu 5  
tél. 02 384 86 68  
8000 BRUGGE, Hoefijzerlaan 51, bus 1  
tél. 050 34 03 15  
1000 BRUXELLES, rue de l'Etuve 12  
tél. 02 509 07 08 - 02 509 07 09  
1083 BRUXELLES (Ganshoren), Place Reine Fabiola 1  
tél. 02 431 55 46  
1150 BRUXELLES (Woluwé-St-Pierre), rue de l'Eglise 117  
tél. 02 763 29 82  
6000 CHARLEROI, boulevard Audent 25  
tél. 071 31 99 30  
3600 GENK, Molenstraat 42  
tél. 089 35 58 60  
9000 GENT, Kouter 159  
tél. 09 223 83 77  
1500 HAL, Zuster Bernardastraat 67  
tél. 02 431 55 48  
3500 HASSELT, Prins Bisschopssingel 34 A  
tél. 011 23 04 70  
4500 HUY, rue Pont Saint-Remy 1  
tél. 085 23 05 00  
5100 JAMBES, Avenue Prince de Liège 91/3  
tél. 081 30 36 92  
8300 KNOCKE-HEIST, Zoutelaan 33  
tél. 050 80 20 02  
7100 LA LOUVIERE, rue Kéramis 42  
tél. 064 26 14 41  
3000 LEUVEN, Rector De Somerplein 17  
tél. 016 23 85 07

4000 LIEGE, bd. de la Sauvenière 31B  
tél. 04 230 53 81 - 04 230 53 82  
6900 MARCHE-EN-FAMENNE, place aux Foires 7  
tél. 084 31 54 89  
2800 MECHELEN «KORENMARKT», Guldenstraat 31  
tél. 015 43 38 02  
2400 MOL, Markt 37A  
tél. 014 31 20 09  
7000 MONS, avenue d'Hyon 4-6  
tél. 065 84 24 89  
7700 MOUSCRON, Place Gérard Kasiers 25  
tél. 056 84 27 58  
5000 NAMUR, rue Godefroid 2  
tél. 081 23 08 45  
1400 NIVELLES, rue de Saintes 18  
tél. 067 33 64 35  
8400 OOSTENDE, Alfons Pieterslaan 66  
tél. 059 50 99 16  
9700 OUDENAARDE, Nederstraat 60  
tél. 055 30 19 96  
8800 ROESELARE, Grote Markt 6  
tél. 051 20 30 08  
9100 SINT-NIKLAAS, Kleine Laan 26  
tél. 03 777 68 50  
7500 TOURNAI, rue des Puits l'Eau 10  
tél. 069 23 20 54  
4800 VERVIERS, rue du Palais 29  
tél. 087 22 21 31  
1300 WAVRE, place Bosch 16  
tél. 010 22 30 56

### SIEGES REGIONAUX

6000 CHARLEROI, boulevard Audent 25  
tél. 071 31 99 30  
9052 GENT (Zwijnaarde), Tramstraat 59  
tél. 09 244 45 46  
3500 HASSELT, Prins Bisschopssingel 34 A  
tél. 011 22 45 41  
8500 KORTRIJK, Kortrijksestraat 389 E  
tél. 056 21 60 01  
4000 LIEGE, bd. de la Sauvenière 31B  
tél. 04 223 39 98



### Siège social

Rue de l'Etuve 12 - 1000 Bruxelles - Belgique  
Tél. 02 509 04 11 - Fax 02 509 04 00

[www.federale.be](http://www.federale.be)

Société Coopérative d'Assurance contre les Accidents, l'Incendie, la Responsabilité Civile et les Risques Divers SCRL  
RPM Bruxelles TVA BE 0403.257.506