

Gérer un sinistre dégâts des eaux et incendie dans un immeuble

CATEGORIE : C

Vue d'ensemble

Domaine(s) d'activité professionnel dans lequel(s) est utilisé la certification :

Transverse : ■ **Domaine de l'Assurance**

Code(s) NAF : **66.29Z**, **65.11Z**, **65.20Z**

Code(s) NSF : **313**

Code(s) ROME : **C1104**, **C1103**, **C1102**

Formacode : **41036**

Date de création de la certification : **02/01/2018**

Mots clés : **INCENDIE**, **IMMOBILIER**, **SINISTRE**, **Assurance**

Identification

Identifiant : **3882**

Version du : **16/10/2018**

Références

Consensus, reconnaissance ou recommandation :

Formalisé :

- **N/A**

Non formalisé :

- [Convention IRSI](#)
- [La nouvelle convention IRSI](#)
- [Une nouvelle convention entre assureurs](#)
- [L'indemnisation dégâts des eaux](#)
- [Assurance incendie ou explosion](#)

Descriptif

Objectifs de l'habilitation/certification

La certification permet d'assurer le développement des compétences en matière de gestion des sinistres dégâts des eaux et incendie dans un immeuble. Ces nouvelles compétences permettent ainsi d'accompagner les clients plus rapidement et avec plus d'efficacité dans le traitement du sinistre.

Par une indemnisation réalisée dans un délai plus rapide, cela assure un meilleur service client et offre des conditions favorables à une relation client plus harmonieuse.

Pour autant cette certification répond aussi à une réelle nécessité d'adaptation des individus dans leurs techniques et méthodes professionnelles. Elle répond également aux nouvelles modalités d'indemnisation relatives à la convention IRSI applicable pour les sinistres dégâts des eaux et incendie dès le 01/06/2018.

Lien avec les certifications professionnelles ou les CQP enregistrés au RNCP

- Aucun.

Descriptif général des compétences constituant la certification

1. Enregistrer et analyser les conditions du sinistre dégâts des eaux et incendie dans un contexte réglementaire évolutif

Appréhender les règles spécifiques des assurances de copropriétés, des immeubles locatifs et les articles du code civil, pour apprécier au mieux l'analyse des sinistres.

Public visé par la certification

Tous publics

Assurer une veille sur l'actualité du secteur de l'assurance pour connaître les nouveaux types de contrat et anticiper la mise en place de nouvelles méthodes de travail.

Analyser les différences apportées par les nouveaux contrats dans leurs mécanismes pour adapter les processus opératoires.

Enregistrer le sinistre déclaré en recueillant les informations utiles auprès du client pour constituer le dossier et ses preuves.

Analyser les composantes spécifiques du contrat d'assurance de l'assuré concerné pour vérifier sa régularité et les conditions d'indemnisation applicables.

Affecter le sinistre à la tranche correspondante pour différencier les principes de prise en charge, missionner le cas échéant un expert et appliquer le processus de traitement approprié.

Analyser et déterminer l'origine du sinistres à partir des éléments du dossier et des preuves fournies par le client pour vérifier la matérialité des faits, évaluer les responsabilités et le coût du préjudice

2. Instruire le dossier sinistre dégâts des eaux et incendie

Organiser et gérer la prise en charge de la recherche de fuite pour l'intégrer dans l'assiette de prise en charge ou faire l'objet d'un recours.

Mandater un expert, en fonction du niveau de dommages, pour vérifier les causes circonstances du sinistre la véracité des dommages, les responsabilités et le coût du préjudice.

Vérifier le chiffrage de l'indemnisation en fonction du rapport de l'expert et des pièces fournies par l'assuré pour confirmer la prise en charge financière et éviter les cas de recours.

Assurer le suivi du dossier, en maintenant des relations favorables avec les autres assureurs parties prenantes et l'assuré pour permettre une durabilité dans les relations commerciales.

Gérer les situations litigieuses et processus de recours dus à des conclusions de rapport opposables aux autres assureurs pour assurer un aboutissement au traitement du dossier.

Analyser et valider les devis et factures en fonction de leurs conformités aux besoins transmis par l'assuré pour remettre en état le lieu sinistré et les communiquer dans le rapport définitif.

Utiliser les techniques de communication écrite en utilisant les termes spécifiques à l'assurance pour établir le rapport de suivi de sinistre.

3. Procéder à l'indemnisation des dommages dans un principe d'amélioration continue

Analyser le rapport définitif de l'expert pour procéder au règlement des dommages sur la base de ses conclusions et en fonction des conditions particulières de prise en charge du contrat.

Déployer les procédures d'indemnisation, conformément à la réglementation applicable pour permettre une mise en œuvre rapide et efficace.

Procéder au règlement du sinistre pour clôturer le dossier.

Conseiller les assurés en matière de prévention, de sécurité et de facteurs de risques pour proposer le cas échéant des actualisations de contrat.

Participer à l'analyse des indicateurs de sinistralité pour la formalisation de reporting.

Modalités générales

Formation en inter ou en intra.

En présentiel, en continu ou en discontinu.

Module 1 : Enregistrer et analyser les conditions du sinistre dégâts des eaux et incendie dans un contexte réglementaire évolutif.

Module 2 : Instruire le dossier sinistre dégâts des eaux et incendie

Module 3 : Procéder à l'indemnisation des dommages dans un principe d'amélioration continue

Durée de la formation totale : 2 à 4 journées de formation (14 heures à 28 heures)

Liens avec le développement durable

niveau 1 : Certifications et métiers qui internalisent le développement durable. Les activités et compétences mobilisées mettent en oeuvre des matériaux et produits moins polluants

Valeur ajoutée pour la mobilité professionnelle et l'emploi

Pour l'individu

La certification « Gérer un dégât des eaux et incendie dans un immeuble » permet aux individus de faire évoluer leurs compétences techniques, juridiques et informatiques dans le cadre d'une réglementation évolutive. Cette certification les accompagne dans leurs nouvelles pratiques à acquérir dans le traitement de leurs dossiers et dans leurs relations clients.

Cela permet de faire progresser leurs compétences professionnelles et ainsi maintenir leurs emplois ou leur permettre d'en intégrer de nouveaux plus facilement.

Pour l'entité utilisatrice

La certification « Gérer un dégât des eaux et incendie dans un immeuble » permet aux entreprises de faire évoluer leurs collaborateurs dans de nouvelles pratiques de gestion de dossiers sinistres. L'entreprise se voit acquérir plus de fluidité dans les traitements de sinistres et des délais bien plus rapides contribuant à la satisfaction de leurs clientèles. L'entreprise bénéficie aussi de collaborateurs agiles sachant s'adapter aux nouvelles réglementations et leur assurant une conformité dans les dossiers traités. Cette certification correspond aux attentes des entreprises autant au niveau technique, juridique qu'au niveau humain dans la capacité de ses collaborateurs à s'adapter.

Evaluation / certification

Pré-requis

Niveau bac + 2 avec un minimum d'un an d'expérience professionnelle dans le secteur de l'assurance.

Compétences évaluées

Toutes les compétences sont évaluées.

Niveaux délivrés le cas échéant (hors nomenclature des niveaux de formation de 1969)

Néant

Centre(s) de passage/certification

- Ecole Supérieure d'Assurances 13 rue Fernand Léger - 75020 Paris

La validité est Permanente

Possibilité de certification partielle : non

Matérialisation officielle de la certification :

Certificat de compétences

Plus d'informations

Statistiques

250 certifiés par an.

Autres sources d'information

<http://formation-bts-assurances.esaassurance.com>