

## GERER UN SINISTRE DEGAT DES EAUX ET INCENDIE DANS UN IMMEUBLE RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES ET D'ÉVALUATION

<b>RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES</b>	<p>La certification « Gérer un sinistre dégât des eaux et incendie dans un immeuble » permet aux professionnels de l'assurance en lien avec les clients dans leurs besoins de traitement de leurs sinistres, 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 lorsqu'il s'agit de gérer un sinistre dégâts des eaux et incendie dans un immeuble.</p>	
	<b>RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION</b>	
	<b>MODALITÉS D'ÉVALUATION</b>	<b>CRITÈRES D'ÉVALUATION</b>
	<b>Etude de cas pratique portant sur la gestion d'un dégât des eaux et incendie dans un immeuble avec soutenance orale.</b>	
<p><b>C1.</b> Enregistrer et analyser le sinistre dégât des eaux et incendie, déclaré en recueillant les informations utiles auprès du client, en prenant en compte les composantes spécifiques du contrat d'assurance de l'assuré concerné, en affectant le sinistre à la tranche correspondante et en déterminant son origine à partir des éléments du dossier et des preuves fournies, tout en veillant à respecter les règles spécifiques des assurances de copropriétés, des immeubles locatifs et les articles du code civil afin de constituer le dossier et ses</p>	<p>Il est demandé au candidat d'analyser diverses situations de sinistres dégâts des eaux et incendie, pour lesquelles, il lui est remis les informations utiles au sujet des circonstances et des montants engagés.</p> <p>Il lui est demandé d'apporter son analyse ainsi que ses premières recommandations dans le traitement du dossier.</p>	<p><b>Cr1.1.</b> Les règles juridiques spécifiques aux conventions d'indemnisation et de recours des sinistres Immeuble (IRSI) sont correctement restitués par le candidat.</p> <p><b>Cr1.2.</b> L'analyse des situations de sinistre son pertinentes et complètes.</p> <p><b>Cr1.3.</b> L'identification de la tranche affectable aux sinistres analysés est juste.</p>

Gérer un sinistre dégât des eaux et incendie dans un immeuble

ESA

Référentiel de compétences et d'évaluation

VF – 20/08/2021

<p>preuves et ainsi vérifier la matérialité des faits, évaluer les responsabilités et le coût du préjudice.</p>	<p>Puis le candidat est interrogé sur le contenu de ses analyses ainsi que sur les méthodes utilisées.</p> <p>Il est challengé à l'oral sur ses connaissances techniques, juridiques spécifiques au secteur de l'assurance.</p>	<p><b>Cr1.4.</b> La méthode d'investigation d'analyse des circonstances du sinistre est réalisée avec complétude et pertinence.</p> <p><b>Cr1.5.</b> Le candidat vérifie correctement la bonne conformité des contrats d'assurance avant l'analyse du sinistre.</p> <p><b>Cr1.6.</b> Le candidat restitue correctement la nature des pièces pouvant servir de preuves à l'analyse du dossier.</p> <p><b>Cr1.7.</b> Le candidat fait preuve de rigueur et d'organisation dans le traitement des informations.</p>
<p><b>C2.</b> Instruire le dossier sinistre dégâts des eaux et incendie, en organisant la prise en charge de la recherche d'éventuelle fuite, en mandatant un expert, en fonction du niveau de dommages, et en vérifiant le chiffrage de l'indemnisation de son rapport et des pièces fournies par l'assuré, afin de confirmer la prise en charge financière et éviter les cas de recours.</p>	<p>Il est demandé au candidat d'analyser un cas remis à l'écrit dans lequel est décrite une situation de sinistre.</p> <p>Il est demandé au candidat d'analyser le sinistre et d'organiser les différentes étapes qui devront intervenir dans son traitement.</p> <p>Il propose un chiffrage pour l'indemnisation en fonction des éléments donnés et liste les éventuelles informations manquantes pour permettre un chiffrage plus précis.</p>	<p><b>Cr2.1.</b> L'analyse de la situation de sinistre est pertinente et l'identification de la tranche est juste.</p> <p><b>Cr2.2</b> Les étapes de gestion d'un sinistre dégâts des eaux et incendie sont connues et correctement décrites avec complétude.</p> <p><b>Cr2.3.</b> Les prérogatives de l'expert sont correctement identifiées et prises en compte dans l'analyse du candidat.</p> <p><b>Cr2.4.</b> Les méthodes de chiffrage de l'indemnisation sont correctement appliquées.</p>

Gérer un sinistre dégât des eaux et incendie dans un immeuble

ESA

Référentiel de compétences et d'évaluation

VF – 20/08/2021

		<b>Cr2.5.</b> Les éléments de preuves utiles pour l’instruction du dossier sont correctement identifiés.
<b>C3.</b> Assurer le suivi du dossier, en maintenant des relations favorables avec les autres assureurs parties prenantes et l’assuré et en gérant les situations litigieuses et processus de recours dus à des conclusions de rapport opposables aux autres assureurs afin de permettre une durabilité dans les relations commerciales et ainsi assurer un aboutissement au traitement du dossier.	Le candidat est interrogé à l’oral face au jury d’évaluation sur les réponses à apporter en cas de situations litigieuses et de recours par un autre assureur partie prenante du dossier.	<p><b>Cr3.1.</b> Le candidat réagit avec discernement et fermeté aux aléas et risques pouvant survenir dans le traitement des dossiers.</p> <p><b>Cr3.2.</b> Le candidat montre sa capacité à maintenir une relation client dans une logique de qualité et de durabilité.</p> <p><b>Cr3.3.</b> Le candidat montre sa capacité à prendre des décisions en tenant compte de faits avérés.</p>
<b>C4.</b> Elaborer le rapport de suivi de sinistre définitif, en validant les devis et factures en fonction de leurs conformités aux besoins transmis par l’assuré, tout en utilisant des techniques de communication écrites incluant des termes spécifiques à l’assurance afin de formaliser l’ensemble des pièces du dossier dans un document unique et professionnel.	L’ensemble des informations traitées et des résultats obtenus seront présentés sous forme d’un rapport écrit.	<p><b>Cr4.1.</b> Les techniques de communication écrites et les mots d’usage propres au secteur de l’assurance sont correctement utilisés.</p> <p><b>Cr4.2.</b> Le rapport comprend notamment :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La description des faits,</li> <li>• Les preuves, devis et factures,</li> <li>• Le rapport d’expertise,</li> <li>• L’évaluation de l’indemnisation,</li> <li>• Les clauses du contrat d’assurance,</li> </ul>
<b>C5.</b> Procéder à l’indemnisation des dommages, conformément au rapport définitif de l’expert, à la réglementation applicable et aux conditions particulières de prise en charge du contrat, en	Il est demandé au candidat à partir d’un rapport définitif sur une situation de sinistre immeuble d’expliquer la démarche d’indemnisation à suivre.	<b>Cr5.</b> Les étapes d’indemnisation sont correctement restituées et mises en œuvre en cohérence avec les conclusions du rapport.

participant à l'analyse des indicateurs de sinistralité, tout en conseillant l'assuré en matière de prévention, de sécurité et de facteurs risques afin de procéder au règlement du sinistre, clôturer le dossier et proposer le cas échéant, des actualisations de contrat..		
---	--	--