

## **Sous-épreuve E 42 – Accueil en situation de sinistre**

**Coefficient 3**

### **Épreuve orale, durée 20 minutes**

#### **1. Finalités et objectifs**

L'épreuve porte sur les compétences et les savoirs associés des activités A.2.1 - Accueil du client en situation de sinistre.

Il s'agit de mettre les candidat(e)s en situation de conduire un entretien avec un client dans le cadre d'une demande de traitement de sinistre.

#### **2. Compétences évaluées**

<b>C25</b>	Accueillir le déclarant à l'occasion d'un sinistre ou d'une demande de prestation
<b>C26</b>	Comprendre les circonstances de l'évènement à l'origine de la demande
<b>C27</b>	Identifier les informations utiles au traitement d'un sinistre ou d'une demande de prestation
<b>C28</b>	Vérifier la recevabilité de la déclaration ou de la demande
<b>C29</b>	Énoncer et expliquer les éléments de la procédure
<b>C30</b>	Préconiser les mesures conservatoires et les prendre le cas échéant
<b>C31</b>	Expliquer les conditions de garantie, le règlement de sinistre ou le refus de garantie
<b>C32</b>	Argumenter sur les différents types de prise en charge, de prestations

#### **3. Critères de l'évaluation**

1. Personnalisation de l'accueil
2. Qualité du questionnement de découverte des circonstances du sinistre et du besoin
3. Pertinence de l'évaluation de la situation au regard des informations recueillies ou disponibles, du contrat et de la réglementation (compréhension du sinistre et de ses conséquences et de ses implications contractuelles)
4. Exhaustivité des informations recueillies ou demandées utiles à la gestion du dossier et à la mise à jour des informations relatives au client
5. Adéquation des opérations proposées avec la situation : mesures conservatoires, mission d'expert, déclenchement de l'assistance
6. Respect de la réglementation et des conditions contractuelles et conventionnelles

7. Qualité de l'information donnée au client sur les suites de sa déclaration et tout au long de la gestion du sinistre
  8. Adaptation de la communication : s'assurer de la bonne compréhension de la procédure par l'assuré(e) à travers la reformulation, l'argumentation, la réponse aux questions, etc.
  9. Efficience de la procédure : temps, choix et coût de la solution, proposition de services associés, dans le respect de la réglementation
  10. Exercice du devoir de conseil
  11. Satisfaction du client et préservation des intérêts de l'entreprise d'assurance
  12. Analyse réflexive et prise de recul sur l'ensemble des critères ci-dessus
4. **Modalités d'évaluation**

Épreuve orale, d'une durée de 20 minutes, pour tous les candidat(e)s inscrits à l'épreuve.

À partir du dossier professionnel du candidat ou de la candidate, l'épreuve s'appuie sur les 4 fiches descriptives d'activités professionnelles (fiches 6 à 9) liées à des opérations de gestion de sinistres. Ces activités portent sur au moins 3 produits différents d'assurance choisis par le candidat ou la candidate.

Parmi les activités présentées doivent obligatoirement figurer au moins:

- une situation d'assurance de biens et de responsabilité,
- une situation d'assurance de personnes.

Le candidat ou la candidate apporte le jour de l'épreuve, les recueils de conditions générales correspondant aux situations présentées et tout document qu'il ou elle jugera utile.

Préalablement au déroulement de l'épreuve, une commission académique (ou du groupement d'académies) est réunie sous l'autorité du président du jury. Cette commission est composée des membres des commissions d'interrogation. Pour chaque candidat ou candidate, ses membres sont chargés, à partir de son dossier professionnel, de choisir une des 4 fiches d'activités présentées (fiches 6 à 9) par celui-ci ou par celle-ci. Cette fiche est utilisée pour établir le scénario d'interrogation de l'épreuve à partir de son dossier professionnel et des conditions générales d'un des contrats support des activités.

L'épreuve consiste en une simulation d'une relation client dans le cadre d'une demande de traitement de sinistre. La commission d'interrogation dispose du dossier professionnel du candidat ou de la candidate.

La commission d'interrogation prend connaissance du dossier et du scénario élaboré par la commission académique avant le déroulement de l'épreuve. Elle est composée d'un enseignant en charge du domaine d'activités DA2 et d'un

professionnel de l'assurance ou à défaut d'un autre enseignant en charge des enseignements professionnels.

L'épreuve, d'une durée de 20 minutes, est organisée en deux parties :

**Première partie (15 minutes maximum) :**

À partir du scénario préparé par la commission académique, les membres de la commission d'interrogation simulent un entretien d'accueil en situation de sinistre avec le candidat ou la candidate. Au cours de l'épreuve, il est demandé au candidat ou à la candidate :

13. d'analyser rapidement la situation,
14. de répondre à la demande du client : explicitation de tout ou partie de la procédure, d'un refus d'indemnisation, etc.,
15. de conduire l'entretien en adoptant la posture appropriée,
16. d'envisager éventuellement un suivi ou un rebond commercial.

**Deuxième partie (5 minutes minimum) :**

La commission questionne le candidat ou la candidate afin d'évaluer son degré de maîtrise des compétences attendues à partir de tout ou partie de l'entretien et sa capacité à porter un regard critique sur la simulation et son contexte professionnel.