Ce document a été mis en ligne par l'organisme FormaV®.

Toute reproduction, représentation ou diffusion, même partielle, sans autorisation préalable, est strictement interdite.

Pour en savoir plus sur nos formations disponibles, veuillez visiter :
formav.co/explorer

BTS ASSURANCE • CORRIGÉ DÉTAILLÉ

BTS Assurance - E4.2 : Accueil en situation de sinistre

Session 2026 • Code sujet : **26-BTS-ASS-E4.2** • Durée : **20 minutes** • Coefficient : **3**

Sommaire

Cliquez sur une partie pour y accéder directement

1. **Accueil de l’assurée et recueil des circonstances du dégât des eaux** (4 questions) — **Page 3**
2. **Explication de la procédure, des garanties et des mesures conservatoires** (4 questions) — **Page 5**
3. **Questions de la commission et analyse professionnelle** (3 questions) — **Page 7**
4. **Ce qu’il faut retenir & Questions fréquentes (FAQ)** (Synthèse & Q&A Examen) — **Page 9**

Sujet officiel (PDF) : https://coursbtsassurance.fr/assets/annales/bts-assurance/E4.2 - Accueil en situation de sinistre/2026/BTS Assurance - E4.2 - Accueil en situation de sinistre - Session 2026 - 1-Sujet.pdf

1. Accueil de l’assurée et recueil des circonstances du dégât des eaux

À l’agence Mutuelle Horizon Assurance, vous accueillez Mme Benali, assurée en multirisque habitation, qui signale une fuite sous l’évier et des dommages chez son voisin. Vous devez mener un entretien interactif, recueillir une déclaration exploitable, distinguer les faits des hypothèses et vérifier les informations essentielles.

Accueil et relation client

Question 1.1. Accueillez Mme Benali, identifiez son besoin immédiat et instaurez un échange rassurant, clair et respectueux. Adaptez votre vocabulaire à la situation et vérifiez que vous avez bien compris sa demande.

« Bonjour Madame Benali, bienvenue. Je comprends que cette fuite et les dégâts signalés par votre voisin vous inquiètent. Nous allons reprendre les faits ensemble et voir les premières mesures utiles. »

« Si je comprends bien, de l’eau a fui sous l’évier, votre cuisine est touchée et votre voisin signale une tache au plafond. Vous souhaitez savoir quoi faire et si les frais pourront être remboursés. Est-ce bien votre demande ? L’eau coule-t-elle encore ou y a-t-il un danger immédiat ? » Cette écoute empathique clarifie le besoin sans annoncer de garantie ni d’indemnité.

> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> Accueillir avec empathie, vérifier l’urgence et reformuler la demande, sans promettre de remboursement.

Circonstances et chronologie

Question 1.2. Questionnez la cliente afin d’établir la date et l’heure de découverte, l’origine apparente et les circonstances de la fuite, les personnes présentes et les premières mesures prises. Distinguez les faits constatés des hypothèses sur l’origine du sinistre.

1. Demander à Mme Benali de raconter ce qui s’est passé, puis préciser les heures : elle a entendu l’eau vers 6 h 40 et l’a découverte à 7 h, le 12 mai 2026.
2. Elle a constaté que le flexible d’arrivée d’eau du lave-vaisselle semblait déboîté. C’est une origine apparente, pas une cause confirmée : elle ignore s’il était usé ou récemment déplacé.
3. Vérifier qui était présent, si l’écoulement a continué, et quelles mesures ont été prises : elle a fermé le robinet d’arrêt à 7 h 15 et épongé l’eau.

Aucun réparateur n’est intervenu et aucune réparation définitive n’a été faite.

> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> Eau entendue vers 6 h 40, découverte à 7 h le 12 mai ; robinet fermé à 7 h 15. Flexible apparemment déboîté, cause à vérifier.

Dommages et tiers concernés

Question 1.3. Recueillez les informations utiles sur les dommages dans le logement assuré et chez le voisin : pièces et biens touchés, aggravation éventuelle, coordonnées du tiers, mesures de protection prises et démarches auprès du syndic ou du propriétaire.

Lieu	Faits établis	Éléments à préciser
Cuisine de Mme Benali	Meuble bas gonflé, sol humide, eau épongée et deux photographies prises.	Autres biens ou pièces touchés, aggravation éventuelle.
Logement de M. Laurent	Auréole au plafond signalée vers 8 h 30 ; coordonnées téléphoniques disponibles.	Étendue des dégâts et adresse électronique, inconnue à ce stade.
Immeuble	Syndic informé par message, sans réponse.	Suite donnée et éventuelle démarche auprès du propriétaire.

Demander si l'eau a atteint d'autres endroits et si des biens continuent de s'abîmer. Faire préciser les coordonnées utiles du voisin et l'étendue de ses dommages, sans supposer qu'ils sont déjà établis. Vérifier si Mme Benali est propriétaire ou locataire et si le propriétaire doit être informé. Elle peut transmettre les photographies et les coordonnées téléphoniques dont elle dispose.

> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> Meuble bas gonflé et sol humide chez l'assurée ; auréole signalée chez le voisin. Photos et téléphone disponibles, étendue des dommages à préciser.

Vérification de la déclaration

Question 1.4. Vérifiez avec tact l'identité, l'adresse assurée, la référence du contrat, sa date de prise d'effet, le statut de la cotisation, la date de connaissance du sinistre et la disponibilité de justificatifs. Reformulez les informations recueillies et signalez les éléments restant à confirmer.

« Pour retrouver votre dossier, pouvez-vous me confirmer votre identité, l'adresse assurée et la référence du contrat ? » Les informations communiquées sont Mme Nadia Benali, 18 rue des Tilleuls, 69003 Lyon, contrat MH-2048-771, en vigueur depuis le 1er février 2026. La cotisation est à jour au 12 mai 2026.

- La fuite a été découverte le 12 mai au matin et l'agence contactée le 13 mai.
- Deux photographies et les coordonnées téléphoniques de M. Laurent peuvent être transmises.
- L'origine exacte, l'étendue des dommages chez le voisin et la suite donnée par le syndic restent à préciser.

Reformuler ces éléments, vérifier les informations avec l'assurée et convenir de l'envoi des justificatifs disponibles.

> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> Contrat et cotisation identifiés ; agence contactée le lendemain de la découverte. Photos disponibles, origine et étendue des dommages à confirmer.

2. Explication de la procédure, des garanties et des mesures conservatoires

À partir des réponses de Mme Benali et des extraits du contrat multirisque habitation, vous expliquez les suites de la déclaration et les garanties susceptibles d'être examinées. Vous conseillez des mesures adaptées et présentez les étapes d'instruction sans annoncer de décision définitive de prise en charge ou de responsabilité.

Délai et pièces utiles

Question 2.1. À partir des dates du cas et du délai contractuel, expliquez si la déclaration est réalisée dans les temps. Indiquez les informations et pièces utiles à la poursuite de l'instruction, sans demander de justificatifs sans lien avec le sinistre.

Le sinistre est découvert le mardi 12 mai 2026 et déclaré à l'agence le mercredi 13 mai : le contact a lieu le lendemain, dans le délai contractuel de cinq jours ouvrés suivant la connaissance du sinistre. Pour poursuivre l'instruction, recueillir les circonstances, les dommages constatés, l'origine apparente et les coordonnées de M. Laurent. Mme Benali peut transmettre ses deux photographies et les justificatifs de toute intervention urgente. Vérifier également l'identité, l'adresse du risque, la référence du contrat, sa prise d'effet et le statut de la cotisation, puis compléter les éléments sur le flexible et les démarches auprès du syndic.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Déclaration réalisée dans le délai : l'agence est contactée le 13 mai, le lendemain de la découverte du 12 mai 2026.

Garanties et responsabilité

Question 2.2. Présentez les garanties susceptibles d'être mobilisées pour les dommages dans le logement assuré et ceux signalés chez le voisin. Distinguez les dommages aux biens de l'assurée de l'examen de sa responsabilité envers un tiers, et expliquez pourquoi aucune décision définitive ne peut être annoncée au stade de l'accueil.

Situation	Garantie à examiner	Éléments à vérifier
Meuble bas et sol de Mme Benali	Garantie dégâts des eaux pour les dommages matériels directs causés par l'eau	Origine soudaine, exclusions, limites et justificatifs
Plafond de M. Laurent	Responsabilité civile envers un tiers	Étendue des dommages et conditions de responsabilité

Le flexible du lave-vaisselle semble déboîté, mais son état et les circonstances restent à vérifier. Il faut notamment déterminer s'il s'agit d'une fuite soudaine ou d'un écoulement progressif. Le signalement du voisin ne vaut pas reconnaissance de responsabilité. La garantie et l'indemnisation ne peuvent être confirmées avant l'analyse des faits et des justificatifs.

✓ RÉPONSE À RETENIR

Dégâts des eaux à examiner pour le logement assuré ; responsabilité civile à étudier séparément pour le voisin, sans décision définitive à l'accueil.

Mesures conservatoires

Question 2.3. Conseillez des mesures adaptées : interrompre l'arrivée d'eau si nécessaire, prévenir l'aggravation, faire intervenir un professionnel pour une réparation urgente, conserver les éléments utiles et photographier les dommages. Précisez que les réparations définitives et le remplacement des biens doivent, hors urgence, être coordonnés avec l'assureur.

1. Garder le robinet d'arrêt fermé et faire vérifier le flexible par un professionnel avant toute remise en eau.
2. Éponger, protéger les biens et limiter l'humidité. Éviter tout contact avec les équipements électriques mouillés.
3. Photographier les dommages et conserver les éléments utiles à l'identification de l'origine, ainsi que les justificatifs des dépenses urgentes.
4. Faire réaliser sans attendre les travaux indispensables à la mise en sécurité. Hors nécessité immédiate, coordonner avec l'assureur les réparations définitives et le remplacement des biens.

✓ RÉPONSE À RETENIR

Couper l'eau, limiter l'aggravation, photographier et conserver les éléments utiles. Réparations définitives et remplacements à coordonner avec l'assureur, sauf urgence.

Étapes de gestion et franchise

Question 2.4. Expliquez les prochaines étapes de la gestion : enregistrement de la déclaration, transmission des justificatifs, échanges avec le tiers et le syndic le cas échéant, analyse de la garantie et éventuelle expertise. Présentez la franchise de 150 euros comme applicable si le sinistre est garanti, sans annoncer un montant d'indemnité déterminé.

Après l'enregistrement de la déclaration, Mme Benali transmettra les photographies et les justificatifs utiles. L'agence recueillera les coordonnées de M. Laurent et les éléments disponibles sur les dommages chez lui ; le voisin pourra les déclarer à son propre assureur. Le syndic, déjà informé par message, pourra être relancé si nécessaire. L'assureur analysera l'origine de la fuite, les dommages et les conditions de garantie, et pourra organiser une expertise si elle est utile.

- La franchise contractuelle de 150 euros s'applique si le sinistre est garanti, selon les modalités du contrat.
- L'indemnisation ne peut être déterminée avant l'évaluation des dommages et l'examen des justificatifs.

✓ RÉPONSE À RETENIR

Déclaration enregistrée, pièces examinées et garantie analysée, avec expertise éventuelle. Franchise de 150 euros uniquement si le sinistre est garanti.

3. Questions de la commission et analyse professionnelle

La commission interroge le candidat sur l'entretien mené, les informations recueillies et l'application des dispositions contractuelles. Vous devez justifier vos choix professionnels, répondre avec prudence aux demandes de l'assurée et évaluer la qualité de l'accompagnement proposé.

Analyse de l'origine du sinistre

Question 3.1. Justifiez les questions prioritaires que vous avez posées. Indiquez quelles informations permettent de distinguer une fuite soudaine d'un écoulement progressif et comment cette distinction peut influencer l'analyse de la garantie.

J'ai priorisé la chronologie, l'origine apparente, les mesures prises et les dommages pour établir les faits, évaluer l'aggravation et orienter l'instruction. Mme Benali a entendu l'eau vers 6 h 40, découvert l'eau à 7 h et fermé le robinet à 7 h 15. Le flexible du lave-vaisselle semblait déboîté, mais son état antérieur est inconnu.

Une fuite entendue et découverte rapidement peut être soudaine, sans le démontrer. Il faut vérifier l'état et l'ancienneté du flexible, un éventuel déplacement et la présence de traces antérieures. Une fuite soudaine d'un appareil raccordé peut relever de la garantie, sous réserve d'analyse. Un écoulement progressif ou un défaut d'entretien nécessite un examen spécifique.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> La fuite peut être soudaine, mais l'état du flexible et les circonstances restent à vérifier avant toute conclusion de garantie.

Prudence et devoir de conseil

Question 3.2. Expliquez comment vous réagiriez si l'assurée exigeait une confirmation immédiate de la prise en charge ou si le voisin lui imputait directement la responsabilité des dommages. Votre réponse doit rester compréhensible, prudente et conforme au devoir de conseil.

Je reconnaîtrais l'inquiétude de Mme Benali et lui expliquerais que la garantie dégâts des eaux peut être examinée, mais que la prise en charge dépend de l'origine, des dommages et des justificatifs. Je ne confirmerais donc pas immédiatement le remboursement. Le signalement du voisin ne suffit pas non plus à établir sa responsabilité.

- Enregistrer la déclaration et recueillir les éléments utiles sur les dommages du voisin.
- Ne reconnaître aucune responsabilité avant l'analyse des circonstances.
- Inviter le voisin à déclarer ses propres dommages à son assureur, puis examiner la responsabilité civile si ses conditions sont réunies.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Pas de promesse de prise en charge ni de reconnaissance de responsabilité : les circonstances et les garanties doivent d'abord être examinées.

Autoévaluation et compréhension de la cliente

Question 3.3. Présentez un point réussi de votre conduite d'entretien et un axe d'amélioration. Expliquez comment vous vous assureriez que la cliente a compris les démarches, les délais et les précautions à prendre.

Point réussi : j'ai établi une chronologie précise et relevé les mesures de protection et les photographies disponibles. Axe d'amélioration : approfondir l'état antérieur du flexible et l'étendue des dommages chez le voisin.

Pour vérifier la compréhension, je récapitulerais les actions convenues et demanderais à Mme Benali de les reformuler :

1. Transmettre les photos et les coordonnées téléphoniques de M. Laurent.
2. Limiter l'aggravation, conserver les justificatifs des interventions urgentes et coordonner les réparations définitives avec l'assureur.
3. Respecter le délai de déclaration de cinq jours ouvrés après connaissance du sinistre.

> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> Clôturer par un récapitulatif des démarches, du délai et des précautions, puis faire reformuler les consignes par la cliente.

Ce qu'il faut retenir de ce sujet (Session 2026)

Bilan de l'épreuve : L'épreuve orale E4.2 du BTS Assurance, session 2026, code 26-BTS-ASS-E4.2, dure 20 minutes et a le coefficient 3. Elle porte sur l'accueil de Mme Benali après un dégât des eaux dans son logement et chez un voisin. Le candidat conduit l'entretien, recueille les faits, explique la procédure et les garanties, conseille des mesures conservatoires et justifie son analyse professionnelle.

Notions-clés, formules & règles à maîtriser

- Le sinistre doit être déclaré dans les cinq jours ouvrés suivant le jour où l'assurée en a connaissance.
- Les dommages matériels directs dus à une fuite soudaine peuvent être garantis, sous réserve des conditions, limites et exclusions du contrat.
- Le signalement d'un dommage par un tiers ne constitue pas, à lui seul, une reconnaissance de responsabilité.
- La franchise contractuelle de 150 euros s'applique à un sinistre dégâts des eaux garanti, selon les modalités du contrat.

Points de vigilance & attentes du jury

- Établissez la chronologie et l'origine apparente, en séparant les faits constatés des hypothèses.
- Recueillez la nature et l'étendue des dommages, les coordonnées du tiers et les justificatifs disponibles.
- Ne promettez ni garantie définitive ni indemnité avant l'analyse de l'origine, des dommages et des pièces.
- Conseillez de limiter l'aggravation, de conserver photos et justificatifs urgents, et de coordonner les réparations définitives avec l'assureur.

Questions fréquentes sur cette épreuve (Q&A Examen)

Q : Comment vérifier si la déclaration est dans le délai prévu ?

Repérez le jour où l'assurée a eu connaissance du sinistre, puis comparez-le à la date de déclaration. Le contrat prévoit cinq jours ouvrés suivant cette connaissance. Ici, le sinistre est découvert le 12 mai et l'agence est contactée le 13 mai 2026.

Q : Pourquoi ne peut-on pas confirmer immédiatement la garantie ?

L'origine de la fuite, les circonstances, les dommages et les justificatifs doivent être vérifiés au regard du contrat. Une fuite soudaine peut être susceptible d'être garantie, mais un écoulement progressif ou un défaut d'entretien exige une analyse.

Q : Comment organiser les 20 minutes de l'épreuve ?

Consacrez au maximum 15 minutes à l'entretien simulé et au moins cinq minutes aux questions de la commission. Priorisez la chronologie, l'origine, les dommages et les tiers, puis expliquez les démarches, les précautions et les pièces à transmettre.

Q : Que dire au sujet de la franchise et des dommages du voisin ?

Indiquez que la franchise de 150 euros s'applique si le sinistre est garanti, selon les modalités contractuelles, sans calculer l'indemnité avant évaluation. Recueillez les coordonnées et les éléments concernant le voisin, sans reconnaître la responsabilité de l'assurée.

Sujet officiel associé (PDF) : https://coursbtsassurance.fr/assets/annales/bts-assurance/E4.2 - Accueil en situation de sinistre/2026/BTS Assurance - E4.2 - Accueil en situation de sinistre - Session 2026 - 1-Sujet.pdf
Ressources BTS Assurance : Toutes les annales & corrigés • Fiches de révision complètes • Simulateur de notes d'examen

Copyright © 2027 FormaV®. Tous droits réservés.

FormaV® est une marque déposée auprès de l'INPI sous le numéro 5227897.

Ce document a été élaboré par FormaV® avec le plus grand soin afin d'accompagner chaque apprenant vers la réussite de ses examens. Son contenu (textes, graphiques, méthodologies, tableaux, exercices, concepts, mises en forme) constitue une œuvre protégée par le droit d'auteur.

Toute copie, partage, reproduction, diffusion ou mise à disposition, même partielle, gratuite ou payante, est strictement interdite sans accord préalable et écrit de FormaV®, conformément aux articles L.111-1 et suivants du Code de la propriété intellectuelle. Dans une logique anti-plagiat, FormaV® se réserve le droit de vérifier toute utilisation illicite, y compris sur les plateformes en ligne ou sites tiers.

En utilisant ce document, vous vous engagez à respecter ces règles et à préserver l'intégrité du travail fourni. La consultation de ce document est strictement personnelle.

Merci de respecter le travail accompli afin de permettre la création continue de ressources pédagogiques fiables et accessibles.