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

BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR

ASSURANCE

ÉPREUVE E4.2 : ACCUEIL EN SITUATION DE SINISTRE

SESSION 2026

Durée : 20 minutes

SPÉCIALITÉ / UNITÉ	COEFF
ASSURANCE	3

Moyens de calculs et matériel autorisés :

L'usage de la calculatrice n'est pas autorisé.

Aucun document ou matériel autorisé en dehors de ceux fournis avec le sujet.

Dès que le sujet vous est remis, assurez-vous qu'il est complet.

Ce sujet comporte 7 pages numérotées de 1/7 à 7/7.

DOSSIER SUJET

MISE EN SITUATION PROFESSIONNELLE ET CONSIGNES GÉNÉRALES DE L'ÉPREUVE : MUTUELLE HORIZON ASSURANCE, AGENCE DE LYON PART-DIEU, LYON (RHÔNE)

Vous êtes chargé(e) de clientèle sinistres à l'agence Mutuelle Horizon Assurance. Vous accueillez Mme Nadia Benali, assurée au titre d'un contrat multirisque habitation. Elle déclare un dégât des eaux survenu dans son logement et des dommages signalés par son voisin du dessous.

L'épreuve dure 20 minutes. Pendant les 15 premières minutes au maximum, vous conduisez un entretien d'accueil en situation de sinistre avec un membre de la commission qui joue le rôle de l'assurée. Pendant les 5 minutes restantes au minimum, la commission vous interroge sur les compétences mobilisées, les dispositions contractuelles et votre analyse de l'entretien.

Vous devez recueillir les informations utiles, vérifier les éléments permettant d'instruire la déclaration, expliquer les premières étapes de la procédure et proposer des mesures conservatoires. Vous ne devez pas annoncer une décision définitive de garantie ou de responsabilité avant l'analyse du dossier.

Les extraits du contrat et les données du cas figurent dans le dossier technique. Les réponses attendues de l'assurée sont réservées à la commission afin de permettre un entretien interactif.

PARTIE 1 : Accueil et recueil des circonstances du sinistre (8 points)

Conduire l'entretien et recueillir une déclaration exploitable

Cette partie correspond au début de la simulation d'entretien. Accueillez Mme Benali, adoptez une posture professionnelle et conduisez un questionnement adapté. La cliente commence par déclarer : « J'ai eu une fuite sous mon évier hier matin. L'eau a abîmé ma cuisine et mon voisin dit que son plafond est taché. » Vous devez faire préciser les circonstances sans transformer l'échange en questionnaire fermé.

Informations initiales communiquées au candidat

Élément	Information disponible
Assurée	Mme Nadia Benali
Adresse du risque	18 rue des Tilleuls, 69003 Lyon
Contrat	Multirisque habitation MH-2048-771, en vigueur depuis le 1er février 2026
Événement déclaré	Fuite d'eau sous l'évier de la cuisine, découverte le 12 mai 2026 au matin
Dommages signalés	Meuble bas de cuisine et plafond du logement voisin du dessous

Les faits détaillés sont à établir par le questionnement pendant la simulation.

1.1 (2 points) Accueillez la cliente, identifiez son besoin immédiat et installez un échange rassurant, clair et respectueux. Adaptez votre vocabulaire à la situation et vérifiez que vous avez bien compris sa demande.

1.2 (2 points) Questionnez la cliente pour établir la date et l'heure de découverte, l'origine apparente de la fuite, les circonstances de survenue, les personnes présentes et les premières mesures prises. Distinguez les faits constatés des hypothèses sur l'origine du sinistre.

1.3 (2 points) Recueillez les informations utiles sur les dommages dans le logement assuré et chez le voisin : pièces touchées, biens atteints, aggravation éventuelle, coordonnées du tiers, mesures de protection déjà mises en place et éventuelles démarches auprès du syndic ou du propriétaire.

1.4 (2 points) Vérifiez avec tact les éléments nécessaires à l'identification du contrat et à la recevabilité de la déclaration : identité, adresse assurée, référence du contrat, date de prise d'effet, statut de la cotisation, date de connaissance du sinistre et disponibilité de justificatifs. Reformulez les informations recueillies et signalez les éléments restant à confirmer.

PARTIE 2 : Explication de la procédure et des garanties (7 points)

Informer l'assurée, conseiller des mesures adaptées et expliquer la prise en charge sans préjuger de la décision

À partir des réponses obtenues et des extraits contractuels du DT 1, expliquez à Mme Benali les suites de la déclaration. Présentez les garanties applicables avec prudence : l'analyse définitive dépendra notamment de la vérification de l'origine de la fuite, de l'étendue des dommages et des justificatifs.

Repères contractuels pour l'entretien

Point à expliquer	Donnée contractuelle
Déclaration d'un dégât des eaux	Dans les cinq jours ouvrés suivant la connaissance du sinistre
Origine couverte sous réserve de vérification	Fuite soudaine provenant d'une installation sanitaire ou d'un appareil ménager raccordé
Dommages aux biens assurés	Dommages matériels directs causés par l'eau, dans les limites et conditions du contrat
Dommages au voisin	Examen au titre de la responsabilité civile et des règles applicables, après recueil des éléments utiles
Franchise contractuelle	150 euros par sinistre garanti

Extraits applicables au contrat fictif MH-2048-771, détaillés dans le DT 1.

2.1 (2 points) Expliquez si la déclaration est réalisée dans le délai prévu par l'extrait contractuel, en vous appuyant sur les dates du cas. Indiquez les informations et pièces qui permettront de poursuivre l'instruction, sans demander de justificatifs sans lien avec le sinistre.

2.2 (2 points) Présentez les garanties susceptibles d'être mobilisées pour les dommages dans le logement assuré et pour ceux signalés chez le voisin. Distinguez les dommages aux biens de l'assurée de la question de la responsabilité envers un tiers. Expliquez pourquoi aucune décision définitive ne peut être annoncée au stade de l'accueil.

2.3 (1,5 point) Conseiller des mesures conservatoires adaptées : interrompre l'arrivée d'eau si nécessaire, prévenir une aggravation, faire intervenir un professionnel pour une réparation urgente, conserver les éléments utiles et photographier les dommages. Précisez qu'une réparation définitive ou le remplacement des biens doit, hors urgence, être coordonné avec l'assureur.

2.4 (1,5 point) 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 une disposition contractuelle applicable si le sinistre est garanti, sans annoncer un montant d'indemnité qui ne peut pas être déterminé avec les seules données disponibles.

PARTIE 3 : Questions de la commission et analyse professionnelle (5 points)

Justifier ses choix, mobiliser les compétences professionnelles et prendre du recul

Cette partie correspond aux questions de la commission, pendant les cinq dernières minutes au minimum. Les questions portent sur l'entretien réalisé, les informations recueillies, l'application du contrat et la qualité de l'accompagnement proposé.

3.1 (2 points) 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.

3.2 (1,5 point) 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.

3.3 (1,5 point) 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.

DOSSIER TECHNIQUE ET RESSOURCES

Documents ressources nécessaires à la résolution du sujet

DT 1 : EXTRAITS DU CONTRAT MULTIRISQUE HABITATION MH-2048-771

Les clauses ci-dessous sont les seules dispositions contractuelles nécessaires au traitement du cas. Le contrat est souscrit par Mme Nadia Benali pour son logement situé au 18 rue des Tilleuls, 69003 Lyon. Il prend effet le 1er février 2026. La cotisation est à jour au 12 mai 2026.

Déclaration : l'assuré déclare le sinistre à l'assureur dans les cinq jours ouvrés suivant le jour où il en a connaissance. La déclaration comporte les circonstances connues, la date de découverte, la nature des dommages et, dans la mesure du possible, l'identité des tiers concernés.

Garantie dégâts des eaux : sont susceptibles d'être garantis les dommages matériels directs causés par une fuite soudaine provenant d'une canalisation, d'une installation sanitaire ou d'un appareil ménager raccordé, sous réserve des exclusions, limites et justificatifs prévus au contrat. Les dommages résultant d'un défaut d'entretien ou d'un écoulement progressif doivent faire l'objet d'une analyse au regard de leur origine et des circonstances.

Responsabilité civile : les conséquences pécuniaires de la responsabilité de l'assurée envers un tiers peuvent être examinées lorsque les conditions de la garantie sont réunies. La déclaration d'un dommage par un tiers ne constitue pas, à elle seule, une reconnaissance de responsabilité.

Franchise : pour un sinistre dégâts des eaux garanti, une franchise de 150 euros est déduite selon les modalités du contrat. Le montant définitif de l'indemnisation ne peut être établi avant l'évaluation des dommages, l'examen des justificatifs et la vérification de la garantie.

Mesures après sinistre : l'assurée doit limiter l'aggravation des dommages et conserver les justificatifs des dépenses urgentes. Les réparations nécessaires à la mise en sécurité peuvent être entreprises sans attendre. Les réparations définitives et le remplacement des biens doivent être coordonnés avec l'assureur, sauf nécessité immédiate.

Synthèse des dispositions contractuelles mobilisables

Disposition	Conséquence pour l'accueil
Délai de déclaration	Cinq jours ouvrés à compter de la connaissance du sinistre
Garantie dégâts des eaux	Fuite soudaine d'une installation sanitaire ou d'un appareil raccordé, sous réserve d'analyse
Origine incertaine ou écoulement progressif	Compléter les informations et examiner les circonstances avant toute conclusion
Dommages chez un tiers	Recueillir les coordonnées et les éléments disponibles ; ne pas reconnaître la responsabilité au stade de l'accueil
Franchise	150 euros si le sinistre est garanti, selon les modalités contractuelles

Synthèse des extraits reproduits dans le DT 1.

DT 2 : FICHE DE SITUATION ET ÉLÉMENTS RÉSERVÉS AU JEU DE RÔLE

Informations accessibles au candidat : Mme Nadia Benali est assurée pour le logement indiqué au DT 1. Le sinistre est découvert le mardi 12 mai 2026 au matin. Elle contacte l'agence le mercredi 13 mai 2026. Un dégât est signalé dans son logement et son voisin du dessous indique que son plafond est taché.

Consignes à la commission pour le rôle de l'assurée : ne communiquer les informations suivantes que si le candidat pose des questions adaptées. Mme Benali a entendu de l'eau couler sous l'évier vers 6 h 40 et a découvert l'eau à 7 h. Le flexible d'arrivée d'eau du lave-vaisselle semblait s'être déboîté. Elle a fermé le robinet d'arrêt à 7 h 15 et a épongé l'eau. Elle ne sait pas si le flexible était usé ou récemment déplacé. Elle a pris deux photographies avec son téléphone. Le meuble bas de cuisine présente un gonflement et le sol est humide. Le voisin, M. Laurent, l'a appelée vers 8 h 30 et lui a signalé une auréole au plafond ; Mme Benali ne connaît pas encore l'étendue des dommages chez lui. Elle dispose de ses coordonnées téléphoniques, mais pas de son adresse électronique. Le syndic a été informé par message, sans réponse à ce jour. Aucun réparateur n'est encore intervenu et aucune réparation définitive n'a été réalisée. Mme Benali peut transmettre les photographies et les coordonnées du voisin. Elle est inquiète et demande si les frais seront remboursés.

La commission ne doit pas ajouter de fait modifiant les clauses contractuelles du DT 1. Si le candidat pose une question pertinente non couverte par les éléments ci-dessus, la réponse est : « Je ne le sais pas encore, je peux me renseigner et vous transmettre l'information. »

Chronologie connue du sinistre

Date et heure	Événement
12 mai 2026, vers 6 h 40	Mme Benali entend de l'eau couler sous l'évier
12 mai 2026, 7 h	Découverte de l'eau et des premiers dommages
12 mai 2026, 7 h 15	Fermeture du robinet d'arrêt et début de l'épongement
12 mai 2026, vers 8 h 30	Le voisin signale une auréole à son plafond
13 mai 2026	Contact de Mme Benali avec l'agence

Dates et heures communiquées ou à faire préciser pendant l'entretien.

DT 3 : REPÈRES DE CONDUITE DE L'ACCUEIL ET DE L'INSTRUCTION INITIALE

La conduite de l'accueil doit permettre d'obtenir une déclaration compréhensible et exploitable, tout en maintenant une relation de confiance. L'agent distingue les faits établis, les déclarations de l'assurée et les hypothèses restant à vérifier. Il reformule les éléments importants et indique les suites concrètes de la démarche.

Pour ce cas, les informations à rechercher comprennent notamment : l'identité de l'assurée et la référence du contrat, l'adresse du risque, la date de découverte, les circonstances et l'origine apparente, les mesures prises, la nature et l'étendue des dommages, les éventuels dommages chez un tiers, les coordonnées disponibles, les démarches déjà effectuées et les justificatifs accessibles.

Les conseils doivent être adaptés aux circonstances : empêcher une nouvelle fuite, limiter l'aggravation, conserver des photographies et les éléments utiles à l'identification de l'origine, garder les justificatifs des

interventions urgentes et demander au tiers de déclarer ses propres dommages à son assureur. L'agent ne promet ni prise en charge définitive ni indemnité avant l'instruction du dossier.

Repères pour le traitement initial

Étape	Action attendue
Accueil	Écouter la demande, rassurer sans promettre et clarifier le besoin immédiat
Questionnement	Établir les circonstances, la chronologie, l'origine apparente et les dommages
Vérification	Identifier le contrat, le risque assuré, le délai de déclaration et les tiers concernés
Mesures conservatoires	Limiter l'aggravation, préserver les éléments utiles et conserver les justificatifs urgents
Information	Expliquer les garanties susceptibles d'être examinées, les pièces utiles et les étapes suivantes
Clôture de l'accueil	Reformuler les actions convenues et vérifier la compréhension de l'assurée

Aide à la conduite de l'entretien et à l'explication des prochaines étapes.

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.