

EXETCO

EXPERTISES - CONSEILS - ASSISTANCE
BÂTIMENT & CONSTRUCTION

Certificat de compétences professionnelles
« *Expertise d'Assuré en Sinistres Immobiliers et Industriels* »

**Référentiel de compétences et
d'évaluation de la certification**

Objectif et contexte de la certification

L'**expert d'assuré en sinistres immobiliers et industriels** intervient dans la **défense des intérêts des assurés** (particuliers, professionnels ou collectivités) lors de la survenance d'un sinistre couvert par un contrat d'assurance. Son rôle principal est de **représenter l'assuré face à l'assureur**, d'évaluer les dommages subis et de négocier les indemnités en conformité avec les clauses du contrat d'assurance.

Dans un contexte où les sinistres augmentent considérablement (incendies, inondations, tempêtes, sécheresse) et où les **contestations des propositions d'indemnisation** se multiplient, l'expert d'assuré joue un rôle clé pour **protéger les droits de l'assuré face aux assureurs**. En effet, les propositions d'indemnisation sont souvent jugées insuffisantes, ce qui nécessite l'organisation d'expertises ou contre-expertises contradictoires.

L'expert d'assuré doit analyser les pertes matérielles et économiques, préparer des dossiers techniques complets pour appuyer les demandes d'indemnisation et participer aux réunions d'expertise contradictoire. Parfois convoqué par l'assureur ou agissant à l'initiative de l'assuré, l'expert assure également le suivi des **négociations** jusqu'à l'accord final. Lorsqu'une proposition d'indemnisation est jugée insuffisante, il peut organiser une contre-expertise pour maximiser les droits de l'assuré.

Le métier d'expert d'assuré requiert une **maîtrise approfondie** des contrats d'assurance, des techniques d'évaluation des sinistres (incendie, inondation, tempête, sécheresse) et des mécanismes de négociation. Il doit en outre respecter un cadre déontologique basé sur l'indépendance, l'impartialité et la transparence vis-à-vis de l'assuré et des autres parties intéressées.

L'expert d'assuré a également un **rôle administratif important**, incluant la gestion des dossiers sinistres, la rédaction de rapports, la facturation et la gestion des honoraires. Il doit veiller au respect des obligations légales et contractuelles à chaque étape du processus, de l'analyse du sinistre jusqu'à la conclusion du dossier.

La certification **expertise d'assuré en sinistres immobiliers et industriels** vise à combler un besoin crucial dans un secteur où les sinistres sont en constante augmentation et où les contestations des propositions d'indemnisation sont fréquentes. À l'heure actuelle, aucune certification officielle n'existe, ce qui rend cette démarche d'autant plus indispensable.

Elle a pour objectif de **valider les compétences professionnelles** des experts d'assurés en s'assurant qu'ils ont acquis les connaissances **techniques, juridiques et déontologiques** nécessaires. Les candidats certifiés doivent démontrer leur **maîtrise** de l'évaluation des sinistres complexes, de la négociation des indemnités ainsi que de la gestion rigoureuse des dossiers tout en respectant les obligations contractuelles et légales.

Cette **certification** permet d'offrir une reconnaissance officielle aux professionnels et garantit qu'ils exercent leur métier avec compétence et éthique. Elle contribue ainsi à renforcer la confiance des assurés tout en répondant aux besoins croissants de transparence, d'efficacité et de justice dans la gestion des sinistres.

En validant ces compétences clés, la certification assure que les experts d'assurés sont en mesure de défendre efficacement les intérêts des assurés dans un environnement exigeant et de plus en plus contesté.

Référentiel de compétences et d'évaluation de la certification

Bloc de compétences C1 : Maîtriser les missions et le rôle de l'expert d'assuré

Compétences visées :

- **Comprendre pleinement le rôle de l'expert d'assuré** dans la défense des intérêts de l'assuré face aux compagnies d'assurance. Cela inclut l'évaluation des sinistres, la négociation avec l'assureur et la représentation de l'assuré lors d'expertises contradictoires.
- **Connaître les limites légales de son intervention**, notamment en ce qui concerne le respect des obligations contractuelles et les interactions avec les différentes parties (assuré, expert d'assurance, tiers).
- **Appliquer les principes déontologiques** de la profession, notamment en assurant une totale transparence, indépendance et impartialité dans la gestion des sinistres et la défense des intérêts de l'assuré.
- **Assumer les responsabilités professionnelles** : Le candidat doit connaître et respecter ses responsabilités légales envers l'assuré et les autres acteurs impliqués, incluant la gestion du dossier dans les délais impartis et la précision des informations transmises.

Modalités d'évaluation :

- **E1. Type d'évaluation**: Étude de cas ou mise en situation simulée : le candidat est confronté à un scénario simulant une situation typique où il doit assumer pleinement le rôle de l'expert d'assuré. Le candidat doit démontrer sa capacité à comprendre et appliquer les responsabilités de l'expert d'assuré.
- **E2. Type d'évaluation**: QCM ou entretien oral pour évaluer les connaissances du candidat en matière d'obligations légales, de principes déontologiques et des responsabilités professionnelles dans le cadre de son intervention.

Conditions d'évaluation :

- Evaluation individuelle à l'écrit ou à l'oral dans un contexte réel ou simulé où le candidat est amené à résoudre un cas pratique impliquant une mission d'expert d'assuré. Il est évalué sur sa compréhension des missions, des objectifs, des obligations légales et des limites de son rôle ainsi que sur son application des principes déontologiques.

Critères d'évaluation :

- **CR1.1** : Le candidat identifie précisément les missions principales de l'expert d'assuré, notamment l'évaluation des sinistres, la négociation avec l'assureur et la représentation de l'assuré.
- **CR1.2** : Le candidat démontre une maîtrise des obligations légales et déontologiques liées à la profession d'expert d'assuré telles que la transparence, l'indépendance et la rigueur dans la gestion des dossiers.

- **CR1.3** : Le candidat est capable de définir et d'expliquer les limites de son intervention en conformité avec les exigences légales et les attentes des différentes parties.
- **CR1.4** : Le candidat justifie clairement le rôle de l'expert d'assuré dans la défense des intérêts de l'assuré en argumentant sur l'importance de ses responsabilités dans les expertises contradictoires et la négociation des indemnités avec les compagnies d'assurance.

Bloc de compétences C2 : Connaître les contrats d'assurance et les différentes garanties

Compétences visées :

- **Maîtriser les différents types de contrats d'assurance** : comprendre les spécificités des contrats MRH (multirisque habitation), MRP (multirisque professionnelle) et PE (perte d'exploitation) ainsi que leurs différentes garanties. Le candidat doit être capable de faire la distinction entre les types de police d'assurance selon les assurés (particuliers, professionnels, collectivités).
- **Identifier les garanties et exclusions applicables** : comprendre les clauses des contrats d'assurance, en particulier les garanties et exclusions spécifiques. Le candidat doit être capable de faire correspondre les garanties aux sinistres en tenant compte des exclusions pouvant limiter les indemnités.
- **Connaître les recours possibles** : en cas de sinistre non couvert intégralement selon les LCI (limites contractuelles d'indemnisation), le candidat doit connaître les recours possibles pour maximiser l'indemnisation (recours tiers, garanties supplémentaires, renégociation).

Modalités d'évaluation :

- **E1. Type d'évaluation** : Analyse détaillée de contrats d'assurance réels ou simulés où le candidat doit identifier les garanties applicables et les exclusions à un sinistre donné (limites contractuelles d'indemnisation).
- **E2. Type d'évaluation** : Étude de cas simulée sur la gestion des recours possibles pour un sinistre complexe où le candidat doit proposer des démarches concrètes pour maximiser les droits de l'assuré.

Conditions d'évaluation :

- Évaluation individuelle à l'écrit ou à l'oral avec des contrats d'assurance réels ou simulés. Le candidat doit démontrer sa capacité à interpréter correctement les clauses contractuelles et à proposer des actions en cas de litige ou de sinistre complexe. L'évaluation peut se dérouler sous forme de simulation ou d'étude de cas.

Critères d'évaluation :

- **CR2.1** : Le candidat identifie avec précision les garanties incluses et les exclusions présentes dans les contrats d'assurance.
- **CR2.2** : Le candidat relie les garanties aux sinistres spécifiques et propose des solutions pratiques pour défendre les droits de l'assuré en cas de désaccord ou de sinistre partiellement couvert.
- **CR2.3** : Le candidat propose des recours adaptés et justifiés en fonction du type de sinistre et de l'assuré concerné (particulier, professionnel, collectivité).

Bloc de compétences C3 : Maîtriser la gestion des sinistres et analyse des pertes pour l'assuré

Compétence visée :

- **Identifier et analyser les pertes subies** par l'assuré, qu'elles soient matérielles, mobilières ou liées à des pertes d'exploitation en fonction des preuves recueillies (photos, rapports techniques, expertise préalable).
- **Appliquer les règles de vétusté et de proportionnalité** pour estimer les indemnités dues en tenant compte des spécificités du contrat d'assurance (risques couverts) et des clauses relatives à la vétusté des biens.
- **Prendre en compte l'origine du sinistre** (incendie, inondation, sécheresse, tempête) et adapter le chiffrage des pertes en fonction de la nature du sinistre, des coûts de réparation, de décontamination et de remise en état.
- **Constituer un dossier complet et argumenté** rassemblant tous les éléments pour justifier les pertes subies et faciliter la négociation avec l'assureur (photos, rapports techniques, estimations de réparation/remplacement, factures).

Modalités d'évaluation :

- **E1. Type d'évaluation** : Cas pratique sur l'analyse des pertes et l'application des règles de vétusté, de proportionnalité et du chiffrage selon l'origine du sinistre. Le candidat doit analyser les dommages en fonction des preuves fournies (photos, rapports d'expertise) et appliquer les critères de vétusté effectifs.
- **E2. Type d'évaluation** : Simulation de la constitution d'un dossier sinistre complet où le candidat rassemble et organise les informations nécessaires pour justifier une demande d'indemnisation (preuves, rapports, estimations, factures).

Conditions d'évaluation :

- Évaluation individuelle à l'écrit ou à l'oral réalisée en situation simulée ou réelle avec des documents d'assurance, photos des sinistres et rapports techniques. Le candidat doit démontrer sa capacité à analyser, estimer correctement les pertes subies et constituer un dossier justifiant les indemnités demandées.

Critères d'évaluation :

- **CR3.1** : Le candidat identifie précisément les types de dommages (pertes matérielles, mobilières, pertes d'exploitation) et évalue leur gravité en fonction des preuves disponibles.
- **CR3.2** : Le candidat applique correctement les règles de vétusté et de proportionnalité et adapte le chiffrage en fonction de l'origine du sinistre (incendie, inondation, sécheresse, etc.).
- **CR3.3** : Le candidat effectue une estimation des indemnités cohérente avec les preuves et les informations présentes dans le dossier. Le dossier est complet, bien organisé et argumenté, prêt à être soumis aux assureurs pour négociation.

Bloc de compétences C4 : Savoir organiser des réunions et participer aux réunions d'expertise contradictoire d'assurance

Compétences visées :

- **Participer aux réunions d'expertise contradictoire** : le candidat doit être capable de préparer efficacement la réunion, qu'elle soit initiée par l'assureur ou en réponse à une indemnisation insuffisante ou encore à l'absence de proposition. Il doit analyser les documents nécessaires, comprendre les enjeux et être en mesure de représenter les intérêts de l'assuré.
- **Organiser les réunions d'expertise contradictoire** : en cas de contre-expertise ou à l'initiative de l'assuré, le candidat doit s'assurer que toutes les parties (assuré, expert d'assurance, professionnels) disposent des documents nécessaires et que l'ordre du jour est clair. Il doit planifier et diriger la réunion en définissant les objectifs incluant les discussions sur les mesures conservatoires et les solutions immédiates.
- **Assurer une communication claire entre toutes les parties** : le candidat doit faciliter les échanges entre l'assuré et l'expert d'assurance tout en maintenant une approche professionnelle, respectueuse et neutre pour favoriser une discussion constructive.
- **Rédiger des comptes rendus précis** : à l'issue de la réunion, le candidat doit documenter les points d'accord et de désaccord dans un compte rendu clair et exhaustif en veillant à ce que les décisions et les étapes à suivre soient consignées.

Modalités d'évaluation :

- **E1. Type d'évaluation** : Mise en situation simulée d'une réunion d'expertise contradictoire, convoquée par l'assureur ou initiée par l'expert d'assuré en cas de contre-expertise où le candidat doit, le cas échéant, démontrer sa capacité à organiser, coordonner et diriger la réunion.
- **E2. Type d'évaluation** : Rédaction d'un compte rendu détaillé de la réunion incluant les points discutés, les décisions prises et les désaccords et les mesures urgentes à mettre en place.

Conditions d'évaluation :

- Evaluation individuelle à l'écrit ou à l'oral. Le candidat doit démontrer sa capacité à participer ou à organiser une réunion contradictoire y compris dans le cadre d'une contre-expertise et à rédiger un compte rendu complet. L'évaluation se fera en situation réelle ou simulée.

Critères d'évaluation :

- **CR4.1** : Le candidat prépare la réunion efficacement en réunissant les documents nécessaires et en définissant l'ordre du jour selon la nature de la réunion (expertise initiale ou contre-expertise).
- **CR4.2** : Le candidat conduit la réunion de manière fluide avec une gestion organisée des échanges et une communication constructive entre les parties.
- **CR4.3** : Le candidat rédige un compte rendu complet documentant avec précision les points d'accord et de désaccord ainsi que les décisions à suivre et les éventuelles mesures urgentes à appliquer.

Bloc de compétences C5 : Négocier et défendre les intérêts de l'assuré

Compétences visées :

- **Négocier les montants d'indemnisation** avec l'expert d'assurance en représentant les intérêts de l'assuré qu'il s'agisse de particuliers, de professionnels ou de collectivités. Le candidat doit être capable de défendre une position claire basée sur des preuves et des analyses précises.
- **Présenter et justifier une demande d'indemnisation complète** : le candidat doit être capable de constituer et soumettre une demande d'indemnisation à l'assureur en négociant sur la base des pertes subies et des éléments contractuels.
- **Adapter les stratégies de négociation** en fonction du type d'assuré et de la nature du sinistre (pertes matérielles, mobilières, pertes d'exploitation). Il doit tenir compte des spécificités du contrat d'assurance et de la situation du sinistre pour ajuster ses arguments de manière efficace.

Modalités d'évaluation :

- **E1. Type d'évaluation** : Simulation de réunion contradictoire incluant la négociation d'indemnisation où le candidat doit défendre une demande d'indemnisation avec présentation de la demande face à un expert d'assurance et/ou l'inspecteur régleur de l'assurance.
- **E2. Type d'évaluation** : Simulation de négociation complexe avec un expert d'assurance mettant en lumière la capacité du candidat à adapter ses arguments en fonction des enjeux et du profil de l'assuré.

Conditions d'évaluation :

- Evaluation individuelle à l'écrit ou à l'oral. Le candidat est évalué sur sa capacité à défendre les intérêts de l'assuré lors de la présentation de la demande d'indemnisation et à négocier un montant final acceptable en tenant compte des éléments techniques et contractuels. L'évaluation peut se dérouler en situation simulée ou réelle.

Critères d'évaluation :

- **CR5.1** : Le candidat évalue correctement les indemnités selon les pertes constatées en appliquant les clauses contractuelles. Il présente et justifie une demande d'indemnisation complète en fonction des pertes subies.
- **CR5.2** : La négociation est menée de manière constructive et aboutit à une proposition équitable, respectant les droits de l'assuré.
- **CR5.3** : Le candidat adapte ses arguments en fonction du type d'assuré (particulier, professionnel, collectivité) et du sinistre (nature et gravité des pertes) pour parvenir à un accord final.

Bloc de compétences C6 : Gérer et suivre les dossiers sinistres

Compétences visées :

- **Gérer les démarches administratives** : le candidat doit organiser et suivre les démarches administratives liées à un dossier sinistre en veillant à la conformité des documents (rapports d'expertise, conventions d'assurés, cession de créance, etc.) et au respect des procédures légales.
- **Rédiger des rapports d'expertise** de manière claire, exhaustive et conforme aux exigences contractuelles et légales.
- **Suivre les échanges** entre les différentes parties (assuré, expert d'assurance, avocats, etc.) pour assurer une gestion fluide du dossier et garantir une traçabilité complète des actions et décisions prises.

Modalités d'évaluation :

- **E1. Type d'évaluation** : Rédaction complète d'un dossier sinistre incluant tous les documents nécessaires (rapports, conventions, correspondances) et gestion des relations avec les différentes parties.
- **E2. Type d'évaluation** : Cas pratique sur la gestion des étapes administratives d'un sinistre, depuis l'ouverture du dossier jusqu'à sa clôture.

Conditions d'évaluation :

- Evaluation individuelle à l'écrit ou à l'oral réalisée à partir de cas réels ou simulés où le candidat doit démontrer sa capacité à gérer toutes les étapes administratives d'un dossier sinistre tout en assurant une coordination efficace entre les acteurs et le respect des obligations légales.

Critères d'évaluation :

- **CR6.1** : Le candidat respecte rigoureusement les exigences légales et contractuelles dans la rédaction et la gestion des documents administratifs tels que les rapports, conventions et correspondances en garantissant leur conformité et exactitude.
- **CR6.2** : Le suivi du dossier est mené de manière rigoureuse avec une documentation bien organisée et traçable, assurant que chaque action et décision est clairement justifiée et enregistrée.
- **CR6.3** : Le candidat respecte les délais imposés tout en garantissant que toutes les obligations légales et contractuelles sont suivies scrupuleusement à chaque étape de la gestion du dossier.

Bloc de compétences C7 : Maîtriser la facturation et la gestion des honoraires

Compétences visées :

- **Élaborer des conventions d'expert d'assuré** conformes aux exigences légales et contractuelles. Le candidat doit être capable de rédiger des conventions d'honoraires claires, précises et adaptées à chaque dossier (particulier, professionnel, collectivité) en tenant compte des conditions particulières des contrats d'assurance et des services rendus.
- **Gérer la facturation des services** : le candidat doit assurer une gestion transparente et rigoureuse des honoraires en justifiant les montants facturés en fonction de la complexité du dossier.
- **Assurer une gestion transparente des honoraires** : s'assurer que la facturation respecte les conventions établies et les normes professionnelles en maintenant une communication claire avec l'assuré.

Modalités d'évaluation :

- **E1. Type d'évaluation** : Étude de cas pratique sur l'élaboration de conventions d'expertise et la facturation des services avec une attention particulière aux exigences légales et contractuelles.
- **E2. Type d'évaluation** : Simulation de gestion des honoraires pour différents types de dossiers sinistres en tenant compte de la nature des sinistres et des spécificités des contrats d'assurance.

Conditions d'évaluation :

- Le candidat est évalué individuellement sur sa capacité à gérer la facturation des honoraires de manière rigoureuse et transparente en s'assurant que les conventions d'expertise sont correctement rédigées et respectées. L'évaluation se fait à partir de cas pratiques ou de simulations.

Critères d'évaluation :

- **CR7.1** : Le candidat élabore des conventions d'expertise d'assuré conformes aux exigences légales et adaptées aux spécificités de chaque dossier en tenant compte des particularités des sinistres et des besoins des assurés.
- **CR7.2** : Les honoraires sont justifiés de manière transparente, proportionnels à la complexité du dossier et à la nature des sinistres et expliqués de manière claire aux différentes parties.
- **CR7.3** : La facturation est effectuée de manière professionnelle en respectant les délais et les modalités prévues dans les conventions d'expertise, ceci garantissant une gestion conforme aux engagements contractuels.

Lien vers page web certification :

<https://www.exetco.fr/certificat-de-competences-professionnelles-expertise-dassure-en-sinistres-immobiliers-et-industriels/>