

Grenoble, le 28 janvier 2019



RÉGION ACADÉMIQUE  
AUVERGNE-RHÔNE-ALPES

MINISTÈRE  
DE L'ÉDUCATION NATIONALE  
ET DE LA JEUNESSE

MINISTÈRE  
DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR,  
DE LA RECHERCHE  
ET DE L'INNOVATION

La rectrice de l'académie de Grenoble  
Chancelière des universités

à

Mesdames les rectrices d'académie et  
Messieurs les recteurs d'académie

Monsieur le directeur du S.I.E.C.

Divisions des examens et concours

**Rectorat**

**Division  
des Examens  
et Concours  
(D.E.C.)**

2019/194/DEC4/KR

Affaire suivie par :

**Organisation :**

Karine Richer  
04 76 74 76 80

**Sujets :**

Laurence Giry  
04 76 74 72 43  
Sébastien Jenny  
04 76 74 70 03

Télécopie :

04 56 52 46 99

Mél :

karine.richer  
@ac-grenoble.fr

**7, place Bir-Hakeim  
CS 81065**

**38021 Grenoble cedex 1**

**Objet :** Organisation du brevet de technicien supérieur « Assurance »,  
session 2019

**Références :**

- Code de l'éducation : Articles D643-1 et suivants concernant le brevet de technicien supérieur ;

- Arrêté du 9 mai 1995 modifié relatif au positionnement en vue de la préparation du brevet de technicien supérieur et fixant les conditions d'habilitation à mettre en œuvre le contrôle en cours de formation en vue de la délivrance du brevet de technicien supérieur ;

- Arrêté du 22 juillet 2008 relatif à la définition et aux conditions de délivrance de certaines spécialités de brevet de technicien supérieur ;

- Arrêté du 24 juillet 2015 fixant les conditions d'habilitation à mettre en œuvre le contrôle en cours de formation en vue de la délivrance du certificat d'aptitude professionnelle, du baccalauréat professionnel, du brevet professionnel, de la mention complémentaire, du brevet des métiers d'art et du brevet de technicien supérieur

- Arrêté du 13 février 2017 portant définition et fixant les conditions de délivrance du brevet de technicien supérieur « Assurance » ;

- Note de service 97-077 du 18 mars 1997 relative à la mise en œuvre du CCF au brevet de technicien supérieur, au baccalauréat professionnel et au brevet professionnel.

J'ai l'honneur de vous faire connaître que l'académie de Grenoble est chargée, pour la session 2019, de définir les modalités d'organisation du brevet de technicien supérieur « Assurance ».

**I – MODALITÉS CONCERNANT LES ÉPREUVES PONCTUELLES**

**1.1. Organisation de la session 2019 de l'examen**

L'article D643-19 du Code de l'éducation stipule que tous les candidats passent les épreuves ponctuelles dont ils n'ont pas décidé de conserver le bénéfice (articles D643-22 et D643-23) et pour lesquelles ils ne sont pas dispensés (articles D643-17 et D643-18), à l'exception (article D643-20) des candidats ayant préparé l'examen par la voie de la formation professionnelle continue dans un établissement public

habilité, qui peuvent opter pour une évaluation en cours de formation de cinq des six épreuves du diplôme (les sous-unités E41 Gestion des sinistres et E42 Accueil en situation de sinistre qui constituent l'épreuve E4 doivent être passées sous la forme ponctuelle).

Les épreuves ponctuelles écrites débuteront le **lundi 13 mai 2019** conformément au calendrier joint en **annexe I**.

Les candidats inscrits dans une académie où il n'est pas ouvert de centre d'examen subiront l'ensemble des épreuves dans une académie de rattachement, d'après les indications portées en **annexe II** (groupements académiques).

Les académies organisatrices ont la responsabilité :

- D'organiser l'échange des examinateurs à prévoir lors de la constitution des commissions d'interrogations et des jurys, pour éviter que les professeurs surveillent, corrigent ou interrogent leurs propres élèves,
- D'organiser la reproduction et la diffusion des tirages de sujets d'épreuves orales,
- De planifier les différentes réunions d'harmonisation ainsi que les commissions préparant les modifications de paramètres et les scénarios d'interrogation,
- De constituer et d'organiser le jury académique ou inter académique d'admission.

Les chefs des centres d'examen dans chaque académie organisatrice superviseront la mise en œuvre des épreuves (surveillance, suivi de l'organisation des épreuves).

Le papier de composition « EN » sera impérativement utilisé par l'ensemble des candidats.

Les livrets scolaires devront être conformes au modèle joint en **annexe III**.

Chaque académie organisatrice veillera à les reproduire et à les diffuser dans les établissements scolaires.

Les dates et modalités de transmission des livrets scolaires seront arrêtées par mesdames les rectrices et messieurs les recteurs des académies organisatrices et par monsieur le directeur du SIEC.

## **1.2. Modalités d'inscription et centres d'examens**

Les candidats s'inscrivent auprès de l'académie d'origine aux unités du diplôme selon deux modalités : en forme globale (obligatoire pour les scolaires et les apprentis) ou en forme progressive. En forme globale, ils présentent l'ensemble des unités constitutives du diplôme sauf les épreuves dont ils gardent le bénéfice ou pour lesquelles ils bénéficient d'une dispense. Ils précisent en particulier les langues vivantes choisies pour l'épreuve E2 « Langue vivante étrangère » dans le cadre de la liste des langues autorisées au brevet de technicien supérieur « Assurance » et pour l'épreuve facultative « Langue vivante 2 ».

En forme progressive, ils choisissent de ne présenter que certaines des unités constitutives du diplôme. Les articles D643-22 et D643-23 cités précisent les conditions de choix entre ces deux formes.

Mesdames les rectrices et messieurs les recteurs de chaque académie rattachée et monsieur le directeur du SIEC détermineront le nombre de centres d'examen à ouvrir et en informeront l'académie organisatrice. Les procédures de surveillance des épreuves seront définies en accord entre les divisions des examens de chaque académie et les chefs de centres d'examen.

Les divisions des examens des académies organisatrices définiront les modalités de vérification de la validité des candidatures reçues selon les modalités fixées par les dispositions des articles D643-1 et suivants du Code de l'éducation.

Les candidats relevant de la formation continue qui exercent, dans une entreprise d'assurance, une activité ne correspondant pas à celles visées par le référentiel, depuis au moins 6 mois, pourront adresser une demande de positionnement aux

services des examens de l'académie d'inscription qui pourront réduire cette exigence.

### **1.3. Modalités d'inscription particulières (mode de délivrance par unité)**

L'article D643-20 stipule que « les candidats ayant préparé l'examen par la voie de la formation professionnelle continue dans un établissement public habilité, peuvent passer l'examen dans les conditions fixées par le règlement particulier du diplôme, sous forme d'unités évaluées en cours de formation et validées par le jury ». Cependant, les sous-épreuves E41 Gestion des sinistres et E42 Accueil en situation de sinistre doivent être passées sous la forme ponctuelle.

Les académies d'origine des candidats assurent l'inscription des candidats dans le respect des modalités de préparation du diplôme et du référentiel.

### **1.4. Mise en œuvre de l'examen**

Les académies organisatrices sont centres de correction.

Mesdames les rectrices et messieurs les recteurs de ces académies et monsieur le directeur du SIEC ont la responsabilité :

- D'arrêter les dates des corrections sur place des épreuves écrites,
- De déterminer les dates des épreuves orales,
- De convoquer les candidats aux épreuves ponctuelles,
- De déterminer les dates d'envoi des dossiers (ou des sous-dossiers si les épreuves orales n'ont pas lieu au même endroit) des candidats en deux exemplaires dont un qui ne portera aucune mention du nom de l'établissement de formation,
- De déterminer les dates des réunions d'harmonisation des CCF (U32 et U5) qui se tiendront sous la responsabilité des Inspecteurs d'Académie-Inspecteurs Pédagogiques Régionaux, présidents des jurys,
- D'organiser les commissions de changements de paramètres et d'élaboration des scénarios d'interrogation (U32 et U42) qui se tiendront sous la responsabilité des Inspecteurs d'Académie-Inspecteurs Pédagogiques Régionaux, présidents des jurys,
- De constituer les commissions de correction des épreuves écrites, les commissions d'interrogation des épreuves orales en faisant appel le cas échéant, à des professeurs d'autres groupements d'académies / régions académiques,
- De constituer et organiser le jury académique ou inter-académique de délibération,
- De convoquer les personnes nécessaires au déroulement de toutes les missions citées ci-dessus.

Les modalités d'anonymat par les centres d'examens et les modalités d'acheminement des copies seront définies au sein de chaque académie organisatrice.

Chaque épreuve ou sous-épreuve est évaluée par une note de 0 à 20 en point entier ou en demi-point. La note d'une épreuve comportant des sous-épreuves est calculée avec deux décimales.

Les corrections et les interrogations sont assurées par des professeurs ou des formateurs chargés à titre principal des enseignements correspondant aux épreuves.

Pour les épreuves orales, U32 Développement commercial et conduite d'entretien et U42 Accueil en situation de sinistre, il est fait appel à des membres qualifiés de la profession.

Il convient de rappeler qu'aucun examinateur, formateur ou professionnel, ne peut, lors d'une épreuve ponctuelle, interroger un candidat connu à titre scolaire,

professionnel ou personnel. Par ailleurs, il faut éviter qu'une même commission d'interrogation interroge tous les étudiants d'un même établissement.

Pour chaque épreuve, **une réunion de concertation sera organisée durant la première demi-journée de correction ou d'interrogation**. Elle sera animée par un professeur-coordonateur désigné par les inspecteurs d'académie - inspecteurs pédagogiques régionaux.

#### **1.4.1 Commission nationale de barème**

Préalablement aux premières commissions d'harmonisation des CCF et plus globalement à l'organisation de cette première session du BTS rénové, **une visioconférence a été organisée le vendredi 14 décembre 2018 de 14 h à 16 h, à destination des IA-IPR présidents de jury ainsi que des IA-IPR en charge du suivi du BTS Assurance qui le souhaiteront.**

**Une commission nationale de barème concernant les épreuves E31, E41 et E5 se tiendra le vendredi 24 mai 2019 de 10h à 17h au Lycée Victor Hugo à Marseille.**

Chaque académie organisatrice désignera, après consultation des inspecteurs d'académie - inspecteurs pédagogiques régionaux, présidents de jury pour chacune de ces épreuves un enseignant, membre des commissions de correction concernées (si possible le professeur coordonnateur, président de la commission).

**Ces enseignants se présenteront à la commission nationale de barème munis d'un exemplaire du sujet et d'un corrigé qu'ils auront eux-mêmes élaboré.**

Ils seront chargés de répercuter auprès des correcteurs les instructions arrêtées lors de la réunion nationale.

**Leurs noms seront communiqués à la division des examens et concours du rectorat de l'académie de Grenoble avant le vendredi 12 avril 2019 (par fax au 04 56 52 46 99 ou par courrier électronique à : [karine.richer@ac-grenoble.fr](mailto:karine.richer@ac-grenoble.fr)).**

**La prise en charge des déplacements correspondants relève de chacune des académies concernées.**

**L'académie de Montpellier est chargée de faire parvenir au lycée Victor Hugo à Marseille des copies tests pour la correction.**

#### **1.4.2 Contrôle du dossier professionnel**

##### **A - Composition du dossier professionnel du candidat**

Le dossier professionnel sert de support aux interrogations orales E 32 et E 42. Il peut être composé de deux sous-dossiers lorsque les candidats ne passent pas les épreuves dans le même centre d'examen.

Il est obligatoire. L'absence de dossier professionnel ou sa non-conformité entraîne l'attribution de la mention « non valide » aux épreuves correspondantes.

Il doit être adressé en deux exemplaires avant la date et à l'adresse déterminée par l'académie organisatrice.

L'un des exemplaires ne portera aucune mention de l'établissement de formation.

La constitution du dossier professionnel est de la responsabilité du candidat.

Il ou elle veillera à disposer d'un exemplaire de son dossier lors des épreuves orales (E32, E42).

Il comprend :

1. Une page de garde (annexe XII) sur laquelle figure
  - le nom et le prénom du candidat
  - le nom de l'établissement (sur l'un des deux dossiers à transmettre)
  - le visa du représentant de l'équipe pédagogique désigné par le chef d'établissement ou l'attestation sur l'honneur pour les candidats

- individuels, qui atteste de la réalité des activités réalisées et présentées dans les différentes fiches (sur l'un des deux dossiers à transmettre) ;
2. Les attestations de présence en contrat d'apprentissage ou certificats de travail ou certificats de stages ;
  3. Une ou plusieurs fiche(s) descriptive(s) du contexte (annexe IV) de la ou des entreprises dans laquelle – lesquelles – le candidat a réalisé son stage ou exécuté son contrat de travail et qui précise le contexte organisationnel et commercial de celle(s)-ci ;
  4. Un ensemble de 5 fiches d'activités chacune associée à une fiche client (annexes V et VI) numérotées de 1 à 5 relatives au domaine d'activités DA1 qui serviront de support à l'épreuve E32 lorsque le candidat est inscrit à cette épreuve ;
  5. Un ensemble de 4 fiches d'activités chacune associée à une fiche client (annexes V et IX numérotées de 6 à 9 relatives au domaine d'activités DA2 qui serviront de support à l'épreuve E42 lorsque le candidat est inscrit à cette épreuve.

Ces fiches présentent de manière synthétique les activités réalisées au cours de la formation.

En fonction de la situation professionnelle, toutes les rubriques des fiches client et contexte ne sont pas nécessairement renseignées.

**Elles sont réalisées conformément aux modèles fournis en annexe.**

En appui de ces fiches, le candidat apporte le jour des épreuves orales tout document utile à sa prestation.

### **B - Contrôle du dossier professionnel support des épreuves orales**

Conformément aux termes de l'**arrêté du 22 juillet 2008 paru au BO n° 32 du 28 août 2008**, le contrôle de conformité du dossier est effectué par les autorités académiques avant l'épreuve. La constatation de la non-conformité du dossier entraîne l'attribution de la mention NV (non valide) à l'épreuve. Le candidat, même présent ou présente à la date de l'épreuve, ne peut être interrogé(e). En conséquence, le diplôme ne peut lui être délivré. Dans le cas où, le jour de l'interrogation, la commission d'évaluation a un doute sur la conformité du dossier, elle interroge néanmoins le candidat ou la candidate. L'attribution de la note est réservée dans l'attente d'une nouvelle vérification mise en œuvre selon des modalités définies par les autorités académiques. Si, après vérification, le dossier est déclaré non conforme, la mention NV (non valide) est portée à l'épreuve.

La mention non valide (NV) peut être attribuée lorsqu'une des situations suivantes est constatée :

- Absence du dossier professionnel ;
- Durée de stage inférieure à la durée requise par la réglementation de l'examen, c'est-à-dire de 15 à 16 semaines maximum (soit entre 75 et 80 journées) ;
- Dossier non visé ou signé par les personnes désignées à cet effet (cette disposition ne s'applique pas aux candidats individuels).

### **□ Certificats d'activités professionnelles**

Les autorités académiques vérifieront la validité des documents attestant d'une activité professionnelle en rapport avec la spécialité du diplôme.

La photocopie du certificat de travail d'au moins 6 mois à temps plein pendant l'année ou une attestation de l'employeur confirmant la qualité d'apprenti ou de salarié sous contrat de professionnalisation durant les deux années passées dans l'entreprise, est exigée à l'examen à la place des certificats de stage.

### **1.4.3 Modalités spécifiques au contrôle en cours de formation (CCF)**

Le contrôle en cours de formation est une modalité qui implique une plus grande individualisation de l'enseignement centré sur l'acquisition des compétences.

Il donne aux formateurs une autorité sur l'évaluation certificative et une responsabilité vis-à-vis de l'ensemble de la communauté éducative.

Sa mise en œuvre est réalisée sous le contrôle de l'IA-IPR, président ou présidente du jury.

#### **A - Principes généraux du CCF**

Le contrôle en cours de formation repose sur 4 principes généraux :

- Les candidats sont évalués pendant leur formation, lorsqu'ils ont acquis un ensemble significatif de compétences représentatives de la formation. Les moments d'évaluation sont donc variables selon les centres de formation et selon les étudiants ;
- Les évaluations sont effectuées par les formateurs – enseignants et/ou professionnels ayant accompagné le candidat durant sa formation ;
- Les évaluations portent sur des compétences terminales figurant dans le référentiel de certification du diplôme ;
- Les compétences sont contrôlées par sondage, dans les unités de certification éligibles au contrôle en cours de formation.

La mise en œuvre du CCF s'appuie sur des évaluations réalisées dans un contexte professionnel, tel qu'il est décrit dans le référentiel des activités professionnelles, soit au cours d'une activité professionnelle soit au cours d'une activité de formation.

Ces évaluations font partie intégrante du processus de formation.

Le candidat est informé par l'évaluateur - formateur des objectifs visés par ces évaluations : conditions de réalisation, modalités, critères d'évaluation.

Les périodes et modalités d'évaluation :

- Sont portées à la connaissance des étudiants dès le début de la formation.
- S'intègrent dans la progression pédagogique de l'ensemble de l'équipe pédagogique, y compris les maîtres de stage en entreprise.

Les périodes d'évaluation sont placées en première ou en seconde année de formation, en fonction de l'organisation des enseignements et des modalités définies par le référentiel.

Elles peuvent varier :

- d'un étudiant à un autre ;
- d'un centre à un autre, en fonction du projet pédagogique de l'équipe ;
- d'une année sur l'autre, en fonction de l'activité et du niveau des étudiants concernés.

#### **B - L'évaluation**

Elle est effectuée par le formateur ayant ou ayant eu le candidat en formation et par un professionnel ayant participé à la formation. La connaissance du travail réel (et non déclaratif) accompli par le candidat, des progrès réalisés pendant la formation et du niveau atteint préalablement est indispensable à une évaluation pertinente.

Lorsque les modalités du contrôle en cours de formation prévoient l'organisation ponctuelle d'une situation d'évaluation, les étudiants sont convoqués par le Chef de centre quand le ou les formateurs estiment que ces étudiants ont acquis un ensemble significatif de compétences.

En cas d'absence injustifiée, le candidat ne peut être évalué à cette épreuve, et le diplôme ne peut lui être délivré. En cas d'absence justifiée, le candidat peut être une nouvelle fois convoqué pendant la période d'évaluation.

Ces possibilités d'évaluation d'un petit groupe d'étudiants ne conduisent pas à interrompre la formation des autres étudiants du groupe.

Les compétences sont certifiées à un niveau d'exigence terminal tel qu'il est inscrit dans le référentiel.

L'évaluation est globale. Les critères d'évaluation sont les mêmes que ceux de l'épreuve ponctuelle terminale.

En tout état de cause, quel que soit le niveau atteint, un étudiant devra impérativement avoir été évalué à la fin de la (ou des) périodes prévues.

### **C - Remarques complémentaires**

■ Le CCF concerne les établissements accueillant les étudiants préparant le BTS Assurance :

- Par la voie scolaire dans un établissement public ou privé sous contrat,
- Par la voie de l'apprentissage dans un établissement habilité,
- Par la voie de la formation professionnelle continue dans un établissement public habilité.

**Les procédures d'habilitation sont arrêtées par chaque académie conformément à la réglementation en vigueur.**

■ Conformément à la réglementation, les candidats des établissements publics et privés sous contrat, des CFA ou section d'apprentissage habilités, de la formation professionnelle continue dans les établissements publics habilités, peuvent être contraints de passer l'épreuve sous sa forme ponctuelle, sur décision rectorale, en cas de dysfonctionnements constatés dans le respect des modalités de mise en œuvre du CCF.

■ Les établissements habilités se conforment au référentiel qui définit la nature et les modalités d'évaluation. Les notes proposées aux évaluations ne doivent en aucun cas être communiquées aux candidats. Ces propositions de notes ainsi que l'ensemble des documents, relatifs aux situations d'évaluation proposées sont communiquées à l'autorité académique à une date qui sera arrêtée par madame la rectrice ou monsieur le recteur de chaque académie organisatrice et par le directeur du SIEC.

■ Pour chacune des unités concernées par le CCF, une commission d'harmonisation composée de professeurs ou de formateurs issus de l'enseignement public ou privé sous contrat ou de centres de formation habilités au CCF, choisis parmi ceux qui dispensent les enseignements correspondants, est constituée, sous la responsabilité de l'IA-IPR président ou présidente du jury.

Cette commission, qui se réunit à une date fixée par l'académie organisatrice, examine les documents mis à la disposition du jury ainsi que les propositions de notes des candidats. Elle formule toute remarque et observation jugée utile pour éclairer la décision du jury qui arrête les notes définitives attribuées aux candidats.

#### **1.4.4 Modalités des épreuves**

##### ***E1 Culture générale et expression***

Au sein de chaque académie, une réunion de concertation précédera les corrections sur place qui feront l'objet d'une harmonisation finale.

##### ***E2 Langue vivante étrangère***

Conformément au référentiel, les langues vivantes autorisées sont les suivantes : anglais, allemand, espagnol, italien, portugais et hébreu.

Pour la partie orale de l'épreuve de langue vivante étrangère, **il est indispensable que dans chaque groupement d'académies, ou à défaut, dans chaque académie**, une réunion de concertation, organisée assez longtemps avant l'examen, permette la conception de documents appropriés respectant la définition des épreuves.

Les corrections sur place de la partie écrite seront précédées d'une réunion de concertation et suivies d'une réunion d'harmonisation finale.

**Très important : l'usage d'un dictionnaire BILINGUE est autorisé dans le cadre des évaluations écrites (pas de dictionnaires numériques).**

### **E31 Culture professionnelle et suivi du client**

#### **A - Forme ponctuelle - Durée 4 heures**

Au sein de chaque groupement d'académies, les corrections sur place seront précédées d'une réunion de concertation et suivies d'une réunion d'harmonisation.

Il est impératif que l'épreuve soit corrigée en totalité par le même correcteur.

La commission de correction est composée de professeurs enseignant ou ayant enseigné en tout ou partie l'Unité 31 Culture professionnelle et suivi du client.

#### **B - Contrôle en Cours de Formation**

L'académie organisatrice fixe la date de la réunion d'harmonisation et la date de retour des propositions de notes. Les établissements doivent conserver tous les documents justificatifs jusqu'à la session suivante et les transmettre à l'autorité académique sur simple demande.

### **E32 Développement commercial et conduite d'entretien**

**Les dispositions de l'arrêté du 22 juillet 2008** déjà citées relatives à la transmission du dossier par le candidat, à la vérification de sa conformité, aux modalités d'évaluation du candidat par le jury, **sont applicables à cette épreuve (voir Supra Contrôle du dossier professionnel).**

L'épreuve s'appuie sur les fiches 1 à 5 (annexe V) du dossier professionnel (voir arrêté du 13 février 2017 portant définition et fixant les conditions de délivrance du brevet de technicien supérieur « Assurance »).

Les activités décrites dans les fiches portent sur au moins 3 produits différents d'assurance ou de banque choisis par le candidat.

Parmi les activités présentées doivent obligatoirement figurer au moins :

- Une situation d'assurance de biens et de responsabilité,
- Une situation d'assurance de personnes,
- Une situation d'assurance du professionnel artisan, commerçant, profession libérale ou syndic de copropriété, soit en assurance de biens et de responsabilité, soit en assurance de personnes,
- Et une situation d'épargne assurantielle ou bancaire.

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

#### **A - Forme ponctuelle : épreuve orale, durée 40 minutes après 15 minutes de préparation**

Préalablement au déroulement de l'épreuve, une commission académique (ou du groupement d'académies) est réunie sous l'autorité du président ou de la présidente du jury. Cette commission est composée des membres des commissions d'interrogation. Pour chaque candidat, à partir de son dossier professionnel, les membres sont chargés de choisir une des 5 fiches d'activités présentées (fiches 1 à 5). Cette fiche d'activités est utilisée pour modifier les paramètres de la situation professionnelle. La commission complète l'annexe VIII (grille d'évaluation) à destination des membres de la commission d'interrogation et l'annexe XIII (modifications de paramètres) à destination du candidat.

Puis, les membres de la commission académique choisissent dans le dossier professionnel du candidat une fiche d'activités parmi les 4 autres fiches proposées (fiches 1 à 5), différente de celle retenue pour la première situation d'évaluation, et dont le contrat servira de support à la deuxième partie de l'épreuve. Elle prépare le scénario de la situation à laquelle le candidat ou la candidate devra s'adapter sans préparation. Elle complète l'annexe VIII (grille d'évaluation) à destination des membres de la commission d'interrogation.

La commission d'interrogation est composée d'un enseignant en charge du domaine d'activités DA1 et d'un professionnel de l'assurance ou à défaut d'un autre enseignant en charge des enseignements professionnels. Ceux-ci prennent connaissance du dossier professionnel du candidat avant le déroulement de



l'épreuve, plus particulièrement de la fiche d'activités dont les paramètres ont été modifiés par la commission académique pour la première partie de l'épreuve ainsi que du scénario qu'elle a construit ; ils prennent également connaissance de la fiche dont le contrat servira de support à la deuxième partie de l'épreuve ainsi que du scénario construit par la commission académique.

#### **Préparation 15 minutes :**

Le candidat prend connaissance de la fiche d'activités dont les paramètres ont été modifiés par la commission académique. Il ou elle dispose alors de 15 minutes pour préparer la situation d'entretien avec la commission d'interrogation.

#### **Présentation : 40 minutes**

L'épreuve, d'une durée de 40 minutes, est organisée en trois parties :

- **Première partie (15 minutes maximum) :** la première situation propose au candidat une situation d'accueil d'un client ou d'un prospect. Elle consiste en une simulation d'entretien commercial à partir de la fiche d'activités dont les paramètres ont été modifiés.

Il est demandé au candidat :

- D'analyser les paramètres de la situation, d'en identifier les opportunités et les incertitudes, et de définir ses objectifs d'entretien, de préparer son entretien, notamment en sélectionnant et/ou créant la documentation nécessaire,
- De présenter son analyse et ses objectifs de conduite d'entretien,
- De découvrir les besoins du client ou du prospect,
- De conduire l'entretien de développement commercial,
- De décrire les suites à donner à l'entretien lorsque celui-ci est terminé.

- **Deuxième partie (15 minutes maximum) :** Cette deuxième situation propose au candidat une simulation d'entretien commercial sans préparation préalable portant sur un autre des contrats présentés dans son dossier professionnel. Le candidat devra s'adapter à la situation non préparée proposée par la commission d'interrogation et conduire le nouvel entretien en répondant aux attentes du client ou du prospect.

Il est demandé au candidat :

- D'analyser rapidement la nouvelle situation,
- De découvrir les besoins du client ou du prospect,
- De conduire l'entretien de développement commercial,
- De décrire les suites à donner à l'entretien lorsque celui-ci est terminé.

- **Troisième partie (10 minutes minimum) :** la commission questionne le candidat 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 les deux simulations et leurs contextes commerciaux.

#### **Évaluation**

La commission d'interrogation propose une note, qui ne doit en aucun cas être communiquée aux candidats, à l'aide d'une grille d'évaluation (annexe VIII). Cette proposition résulte d'une évaluation des compétences attendues. La fiche d'évaluation est mise à disposition du jury final qui arrête la note définitive.

#### **B- Contrôle en Cours de Formation**

L'académie organisatrice fixe la date de la réunion d'harmonisation et la date de retour des propositions de notes. Les établissements doivent conserver tous les documents justificatifs jusqu'à la session suivante et les transmettre à l'autorité académique sur simple demande.

La proposition de note ne doit en aucun cas être communiquée aux candidat(e)s.

La proposition de note résulte de la synthèse d'une évaluation (annexe VII), compétence par compétence, du degré d'acquisition, dans chacune des situations, des compétences attendues. C'est la grille de synthèse qui fera l'objet d'une harmonisation lors de la commission idoine. Elle s'appuiera autant que de besoin sur les grilles établies lors de chacune des situations d'évaluation.

La commission d'interrogation est composée d'un enseignant en charge du domaine d'activités DA1 et d'un professionnel de l'assurance ou à défaut d'un autre enseignant en charge des enseignements professionnels.

L'épreuve repose sur deux situations d'évaluation distinctes.

### **1) Première situation - Durée 20 minutes après 15 minutes de préparation**

Cette première situation propose au candidat une situation d'accueil d'un client ou d'un prospect.

Les membres de la commission d'interrogation prennent connaissance du dossier professionnel du candidat avant le déroulement de l'épreuve.

Pour chaque candidat, ils choisissent une des 5 fiches d'activités présentées par celui-ci (fiches 1 à 5). Cette fiche est utilisée pour modifier les paramètres de la situation professionnelle décrite et établir le scénario d'évaluation de la première partie de l'épreuve.

#### **Préparation : 15 minutes**

Le candidat prend connaissance de la fiche d'activités dont les paramètres ont été modifiés par la commission. Il ou elle dispose alors de 15 minutes pour préparer la situation d'entretien avec la commission d'interrogation.

L'entretien se déroule en deux parties :

- **Première partie (15 minutes maximum)** : elle consiste en une simulation d'entretien commercial à partir de la fiche d'activités dont les paramètres ont été modifiés.
- Il est demandé au candidat :
  - D'analyser les paramètres de la situation, d'en identifier les opportunités et les incertitudes, et de définir ses objectifs d'entretien, de préparer son entretien, notamment en sélectionnant et/ou créant la documentation nécessaire,
  - De présenter son analyse et ses objectifs de conduite d'entretien,
  - De découvrir les besoins du client ou du prospect,
  - De conduire l'entretien de développement commercial,
  - De décrire les suites à donner à l'entretien lorsque celui-ci est terminé.
- **Deuxième partie (5 minutes minimum)** : la commission questionne le candidat 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 commercial.

### **2) Deuxième situation - Durée 20 minutes**

Cette deuxième situation propose au candidat une simulation d'entretien commercial sans préparation préalable portant sur un autre des contrats présentés dans son dossier professionnel. Le candidat devra s'adapter à la situation non préparée construite par la commission d'interrogation et conduire le nouvel entretien en répondant aux attentes du client ou du prospect.

**Dans un premier temps**, la commission d'interrogation choisit dans le dossier professionnel du candidat une fiche d'activités parmi les 5 proposées (fiches 1 à 5), différente de celle retenue pour la première situation d'évaluation, et dont le contrat servira de support à l'épreuve.

**Dans un deuxième temps**, l'entretien se déroule en 2 parties :

- **Première partie (15 minutes maximum)** : Le candidat devra s'adapter à la situation non préparée construite par la commission d'interrogation

et conduire le nouvel entretien en répondant aux attentes du client ou du prospect.

Il est demandé au candidat :

- D'analyser rapidement la nouvelle situation,
  - De découvrir les besoins du client ou du prospect,
  - De conduire l'entretien de développement commercial,
  - De décrire les suites à donner à l'entretien lorsque celui-ci est terminé.
- **Deuxième partie (5 minutes minimum)** : la commission questionne le candidat 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 commercial.

Le niveau d'exigence et les critères d'évaluation sont identiques à ceux de l'épreuve sous sa forme ponctuelle.

#### **E41 Gestion des sinistres**

Épreuve écrite - Durée 4 heures

Au sein de chaque groupement d'académie, les corrections sur place seront précédées d'une réunion de concertation et suivies d'une réunion d'harmonisation.

Il est impératif que l'épreuve soit corrigée en totalité par le même correcteur

La commission de correction est composée de professeurs enseignant en tout ou partie l'Unité 41 Gestion des sinistres et des prestations.

#### **E42 Accueil en situation de sinistre**

Épreuve orale - Durée 20 minutes

Les dispositions de l'arrêté du 22 juillet 2008 déjà citées relatives à la transmission du dossier par le candidat, à la vérification de sa conformité, aux modalités d'évaluation du candidat par le jury, sont applicables à cette épreuve (voir Supra contrôle du dossier professionnel).

Cette épreuve orale est identique pour tous les candidats inscrits à l'épreuve.

L'épreuve s'appuie sur les 4 fiches descriptives d'activités 6 à 9 (annexe IX) 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.

Parmi les activités présentées doivent obligatoirement figurer au moins :

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

Le candidat 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 ou de la présidente du jury. Cette commission est composée des membres des commissions d'interrogation. Ses membres sont chargés, à partir du dossier professionnel de chaque candidat ou candidate, de choisir une des 4 fiches d'activités présentées (fiches 6 à 9). 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. Ils complètent l'annexe X (grille d'évaluation) à destination des membres de la commission d'interrogation.

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. Au cours de l'épreuve, il est demandé au candidat :

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

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

La commission questionne le candidat 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.

**Évaluation**

La commission d'interrogation propose une note, qui ne doit en aucun cas être communiquée aux candidats, à l'aide d'une grille d'évaluation (annexe X). Cette proposition résulte d'une évaluation des compétences attendues. La fiche d'évaluation est mise à disposition du jury final qui arrête la note définitive.

***E5 Communication digitale, utilisation du système d'information et des outils numériques***

**A - Forme ponctuelle épreuve écrite - Durée 2 heures**

Au sein de chaque groupement d'académies, les corrections sur place de l'épreuve seront précédées d'une réunion de concertation et suivies d'une réunion d'harmonisation finale. La commission de correction est composée de professeurs ayant ou ayant eu en charge les enseignements professionnels.

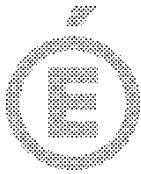
**B - Contrôle en cours de formation**

Le contrôle en cours de formation prend appui sur un portfolio de compétences numériques élaboré par les candidat(e)s au fur et à mesure de leur formation, en classe, et notamment au cours des ateliers de professionnalisation et/ou lors de leurs périodes de formation en milieu professionnel.

Forme du portfolio : de forme libre, il regroupe sur un document spécifique, l'ensemble des activités réalisées par l'étudiant mobilisant les différentes compétences relatives au domaine d'activités DA3 – Communication digitale, utilisation du système d'information et des outils numériques. Il peut se présenter, par exemple, sous la forme d'une feuille de tableur listant les compétences et les activités et renvoyant à chaque item vers un document explicitant l'activité et les compétences mobilisées. Il peut cependant revêtir toute autre forme validée au préalable par le formateur du candidat.

La commission d'évaluation est composée d'un professeur ayant en charge le suivi du candidat pendant ses activités professionnelles et du tuteur de l'entreprise d'accueil, ou en l'absence de ce dernier, d'un deuxième professeur en charge des enseignements professionnels en STS Assurance. Cette commission se réunit au cours de la formation et dans des délais compatibles avec le calendrier déterminé par la circulaire d'organisation des examens.

La commission établit une fiche d'évaluation conforme au modèle présenté en annexe XI.



La fiche décrit le système d'évaluation mis en place par l'équipe pédagogique ainsi que les performances réalisées par l'étudiant pour chacune des compétences listées dans la fiche.

Cette fiche est ensuite transmise à la date décidée par l'académie organisatrice ainsi que tout document en lien avec le portfolio demandé par le président ou la présidente du Jury responsable de l'harmonisation.

La proposition de note figurant sur cette fiche n'est pas communiquée aux candidat(e)s. La note définitive est arrêtée par le jury final sur proposition de la commission d'harmonisation convoquée préalablement par l'académie organisatrice.

### **1.5. Matériels à prévoir**

Pour la session 2019, tous les modèles de calculatrices avec fonctionnement autonome, lorsque le sujet de l'examen en mentionne la possibilité d'utilisation, sont autorisés. Pour les candidats équipés d'une calculatrice avec le mode examen, celui-ci ne devra pas être activé.

**Pour l'épreuve E2 -partie écrite- l'usage d'un dictionnaire bilingue est autorisé** : il est interdit pour toutes les autres épreuves.

**Pour les épreuves E31 et E41**, le Code civil et le Code des Assurances ne sont pas autorisés.

### **III - JURY D'ADMISSION**

Il est laissé toute latitude aux académies organisatrices pour fixer la date des jurys.

Ils seront composés conformément aux dispositions de l'article D643-31 du Code de l'éducation.

La présente circulaire et ses annexes devront être adressées, dès réception, aux établissements de formation, qu'ils soient ou non centres d'examens, et aux candidats individuels.

Pour la rectrice et par délégation,  
Le chef de la division des examens et concours

Laurence Giry

**BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR  
ASSURANCE  
Session 2019**

**PRÉSENTATION DES ANNEXES**

- I. CALENDRIER DES ÉPREUVES**
- II. REGROUPEMENTS INTERACADÉMIQUES**
- III. MODÈLE DE LIVRET SCOLAIRE**
- IV. FICHE CONTEXTE**
- V. FICHE D'ACTIVITÉS E32 DEVELOPPEMENT COMMERCIAL ET CONDUITE D'ENTRETIEN**
- VI. FICHE CLIENT RELATIVE A UNE OU PLUSIEURS FICHES D'ACTIVITÉS**
- VII. GRILLE D'ÉVALUATION E32 VERSION CCF**
- VIII. GRILLE D'ÉVALUATION DE L'ÉPREUVE E32 FORME PONCTUELLE**
- IX. FICHE D'ACTIVITÉS E42 ACCUEIL EN SITUATION DE SINISTRE**
- X. GRILLE D'ÉVALUATION DE L'ÉPREUVE E42**
- XI. GRILLE D'ÉVALUATION DE L'ÉPREUVE E 5 CCF**
- XII. PAGE DE GARDE DU DOSSIER PROFESSIONNE**
- XIII. MODIFICATIONS DE PARAMÈTRES E32 FORME PONCTUELLE**

## ANNEXE I - Session 2019

### BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR Assurance CALENDRIER DES ÉPREUVES ÉCRITES

Épreuves	Dates	Horaires métropole	Horaires Antilles - Guyane	Horaires La Réunion	Polynésie Française
<b>E 41 - Gestion des sinistres</b>	<b>Lundi 13 mai 2019</b>	<b>14h00 – 18h00</b> (aucune sortie des salles d'examen n'est autorisée avant la fin de la 3 <sup>ème</sup> heure de composition)	<b>8h00-12h00</b> (aucune sortie des salles d'examen n'est autorisée avant la fin de la 3 <sup>ème</sup> heure de composition)	<b>16h00 – 20h00</b> (aucune sortie des salles d'examen n'est autorisée avant la fin de la 3 <sup>ème</sup> heure de composition)	<b>5h00 – 9h00</b>
<b>E 2 - Langue vivante étrangère</b>	<b>Mardi 14 mai 2019</b>	<b>10h30 – 12h30</b> (pas de sortie avant la fin de l'épreuve)	<b>6h30-8h30</b>	<b>12h30 – 14h30</b> (pas de sortie avant la fin de l'épreuve)	Le lundi 13 mai 2019 <b>20h30 – 22h30</b> (pas de sortie avant la fin de l'épreuve)
<b>E 1 - Culture générale et expression française</b>	<b>Mardi 14 mai 2019</b>	<b>14h00 – 18h00</b> (aucune sortie des salles d'examen n'est autorisée avant la fin de la 2 <sup>ème</sup> heure de composition)	<b>10h00-14h00</b>	<b>16h00 – 20h00</b> (aucune sortie des salles d'examen n'est autorisée avant la fin de la 2 <sup>ème</sup> heure)	<b>13h00 -17h00</b> Sujet spécifique
<b>E 31 - Culture professionnelle et suivi du client</b>	<b>Mercredi 15 mai 2019</b>	<b>14h00 – 18h00</b> (aucune sortie des salles d'examen n'est autorisée avant la fin de la 3 <sup>ème</sup> heure de composition)	<b>8h00-12h00</b> (aucune sortie des salles d'examen n'est autorisée avant la fin de la 3 <sup>ème</sup> heure de composition)	<b>16h00 – 20h00</b> (aucune sortie des salles d'examen n'est autorisée avant la fin de la 3 <sup>ème</sup> heure de composition)	<b>5h00 – 9h00</b>
<b>E 5 Communication digitale, utilisation du système d'information et des outils numériques</b>	<b>Jeudi 16 mai 2019</b>	<b>16h00 – 18h00</b> (aucune sortie des salles d'examen n'est autorisée avant la fin de l'épreuve)	<b>10h00-12h00</b> (aucune sortie des salles d'examen n'est autorisée avant la fin de l'épreuve)	<b>18h00 – 20h00</b> (aucune sortie des salles d'examen n'est autorisée avant la fin de l'épreuve)	<b>6h00 – 8h00</b>

**LES DATES RELATIVES AUX ÉPREUVES ORALES, AUX CORRECTIONS ET AUX JURYS D'ADMISSION SERONT FIXÉES PAR MESDAMES LES RECTRICES ET MESSIEURS LES RECTEURS DES ACADÉMIES PILOTES**

## **ANNEXE II REGROUPEMENTS INTERACADÉMIQUES – Session 2019**

### **BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR ASSURANCE**

<b>Académies pilotes de groupement inter-académique</b> <b>Corrections et jurys d'admission</b>	<b>Académies rattachées</b>
Bordeaux	Clermont-Ferrand, Limoges, Poitiers
Lille	Amiens – Rouen
Montpellier	Aix-Marseille, Corse, La Réunion, Nice, Toulouse, Guadeloupe, Guyane, Martinique, Mayotte
Nantes	Caen, Orléans-Tours, Rennes
SIEC	Dijon, Nancy-Metz, Reims, Polynésie Française
Strasbourg	Besançon, Grenoble, Lyon



## ANNEXE III Livret scolaire – Session 2019

BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR ASSURANCE

			<b>NOM (en lettres capitales) :</b>	<b>Date de Naissance</b>	<b>Cachet de l'ÉTABLISSEMENT</b>		
			<b>Prénom(s) :</b>	<b>Langue Vivante 1</b>			
<b>1<sup>ère</sup> année</b>			<b>MATIÈRES OBLIGATOIRES</b>	<b>2<sup>ème</sup> année</b>			<b>APPRÉCIATIONS</b>
1 <sup>er</sup> SEM	2 <sup>ème</sup> SEM	MOYENNE		1 <sup>er</sup> SEM	2 <sup>ème</sup> SEM	MOYENNE	
			Culture générale et expression				
			Langue vivante étrangère 1				
			Culture professionnelle appliquée				
			Vente et développement commercial				
			Gestion des sinistres				
			Relation clients sinistres				
			Ateliers de professionnalisation				
			Langue vivante 2 facultative				

<b>AVIS DU CONSEIL DE CLASSE (Observations éventuelles)</b>	<b>COTATION DE LA CLASSE</b>			<b>DATE et SIGNATURE DU CANDIDAT (Remarques éventuelles)</b>
	AVIS (en %)			
	Très favorable	Favorable	Doit faire ses preuves à l'examen	

SIGNATURE DU PRÉSIDENT DU JURY

	Culture générale et expression	Langue vivante étrangère 1	Culture professionnelle appliquée	Vente et développement commercial	Gestion des sinistres	Relation client sinistres	
+10							
+9							
+8							
+7							
+6							
+5							
+4							
+3							
+2							
+1							

Moyenne de la classe

-1							
-2							
-3							
-4							
-5							
-6							
-7							
-8							
-9							
-10							

Les matières facultatives ne figurent pas sur le graphique

**Mettre une croix dans les cases correspondantes et relier les points afin de créer un profil.**

**ANNEXE IV Fiche contexte**

FICHE CONTEXTE N°	CONCERNE FICHE(S) D'ACTIVITES N°S	
NOM :	PRENOM :	
Contexte réel <input type="checkbox"/>	Contexte simulé <input type="checkbox"/>	Période / Date :
<b>NOM DE L'ENTREPRISE :</b>		Adresse :
Service :		
<b>SITUATION DE L'ENTREPRISE DANS LA FILIERE :</b> <i>(Cochez – plusieurs cases possibles)</i> <input type="checkbox"/> Organisme d'assurance → type d'organisme <i>(SA SAM, M45, IP) : .....</i> <input type="checkbox"/> Courtier Grossiste <input type="checkbox"/> Agent Général → compagnie : ..... <input type="checkbox"/> Courtier en assurance <input type="checkbox"/> Mandataire de la compagnie : ..... <input type="checkbox"/> Mandataire de l'intermédiaire : ..... <input type="checkbox"/> Service assurance d'une organisation <i>(collectivités territoriales, entreprise privée) :</i> <input type="checkbox"/> Autre : .....		<b>SPECIFICITES DE L'ACTIVITE DE L'ENTREPRISE :</b> <i>(Cochez – plusieurs cases possibles)</i> <input type="checkbox"/> Partenaires : <input type="checkbox"/> Compagnies : <input type="checkbox"/> Courtiers grossistes : <input type="checkbox"/> Courtiers <input type="checkbox"/> Agents <input type="checkbox"/> Activité de courtage <i>(pour les agents généraux : Nom du courtage, % de CA) :</i> <input type="checkbox"/> Autres : ..... <input type="checkbox"/> Souscription de contrats <input type="checkbox"/> Gestion des contrats <input type="checkbox"/> Règlement de sinistres : Seuil de délégation de sinistres : ..... ..... Type de risques gérés en délégation : .....
<b>SITUATION GEOGRAPHIQUE :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan des locaux</li> <li>• Ou géolocalisation</li> <li>• Ou photo(s)</li> <li>• Les implantations</li> </ul>		<b>RESSOURCES HUMAINES :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Effectifs :</li> <li>• Organigramme à insérer</li> <li>• Ou SERVICES : .....</li> <li>.....</li> <li>• Ou Collaborateurs : .....</li> <li>.....</li> </ul>

**ACTIVITES DE L'ENTREPRISE**

**1-GAMME DE PRODUITS PROPOSES A LA VENTE**

**PRODUITS D'ASSURANCE :**

**ASSURANCES DE DOMMAGES**

Particuliers :

Assurance protection des biens :

Professionnels :

Assurance protection des biens, vie privée :

Assurance protection des biens, vie professionnelle :

Entreprises :

**ASSURANCES DE PERSONNES**

SANTE / PREVOYANCE :

Assurances collectives :

Assurances individuelles :

ÉPARGNE/ PLACEMENTS :

Particuliers :

Professionnels :

Assurances collectives :

Assurances individuelles :

RETRAITE :

Assurances collectives :

Assurances individuelles :

**PRODUITS AUTRES QUE L'ASSURANCE :**

**INDIQUEZ LES PRODUITS BANCAIRES, FINANCIERS, AUTRES COMMERCIALISES :**

**2-ANALYSE DE L'ACTIVITE DE L'ENTREPRISE**

• **Marchés ciblés :**

• **Positionnement de l'entreprise :**

• **Zone de chalandise :**

• **Étude de la concurrence** (*Se limiter à 3 ou 4 concurrents significatifs*)

**Diagrammes ou tableaux d'analyse du portefeuille** (*exemples d'indicateurs de composition du portefeuille : nombre de contrats, % par catégorie de contrats (contrats auto, MRH, MRP, RC PRO, PJ, Santé, Gav, Prévoyance, Assurance vie) ; nombre de clients, typologie de la clientèle (% de clients professionnels, clients particuliers, clients entreprises), (% clients monodétenteurs et/ou pluridétenteurs), nombre moyen de contrats par client, % ou nombre d'impayés, taux d'attrition, durée moyenne de détention d'un contrat...).*)

**Chiffre d'affaires** (de l'agence, du cabinet de courtage, de l'entreprise **lorsque disponible**) :

**Taux de commissionnement** (selon les produits, **lorsque disponible**) :

3- ÉVENTUELLEMENT, SPÉCIFICITÉS DU SERVICE

**ANNEXE V Fiche d'activités E32**

<b>E32 – Développement commercial et conduite d'entretien</b>		Fiche d'activités n°
Nom :	Prénom :	Fiche contexte n° :
Activité réelle <input type="checkbox"/> Activité simulée <input type="checkbox"/> <b>NOM DE L'ENTREPRISE (et éventuellement compagnie mandante) :</b>		
<b>Activité portant sur :</b> Assurances de biens et de responsabilités <input type="checkbox"/> Assurances de personnes <input type="checkbox"/> Épargne assurantielle ou bancaire <input type="checkbox"/>		Assurances du professionnel <input type="checkbox"/> Assurances du particulier <input type="checkbox"/>
<b>ORIGINE DU CONTACT :</b>		
Développement commercial suite à une offre commerciale Plan de prospection Réponse à une demande		
<b>TYPE de SITUATION :</b> <input type="checkbox"/> Entretien de développement commercial sans rendez-vous préalable : <input type="checkbox"/> avec un prospect <input type="checkbox"/> avec un client <input type="checkbox"/> Entretien de développement commercial en B to C suite à prise de rendez-vous <input type="checkbox"/> Entretien de développement commercial en B to B		<b>FORME de COMMUNICATION :</b> Face à face <input type="checkbox"/> Téléphone <input type="checkbox"/> Autre <input type="checkbox"/> Précisez : .....
<b>ACTEURS IMPLIQUÉS DANS LA SITUATION : Précisez le rôle et la fonction</b>		
<b>ÉTUDIANT(E)</b>	<b>PROFESSIONNEL(S)</b>	<b>CLIENT/ASSURÉ</b>
<b>CONTEXTE COMMERCIAL :</b>		
<i>Le cas échéant, description du plan de prospection ou d'animation commerciale : cible, actions commerciales, réductions commerciales offertes en cas de souscription (nature, montant, période...)</i>		
<b>HISTORIQUE DE LA SITUATION</b>		
<b>OBJECTIFS DE L'ENTRETIEN POUR LE CONSEILLER</b>		
<i>Besoin initial à traiter, informations à recueillir, autres besoins à étudier/à traiter</i>		

<b>DESCRIPTION ET ANALYSE DU DEROULEMENT DE L'ENTRETIEN COMMERCIAL</b>	
<b>PHASES</b>	<b>DESCRIPTION ET ANALYSE</b>
	<p><i>Au fil de la description, mettre en évidence notamment : les techniques de vente et de communication utilisées ou observées au cours de l'entretien commercial, les supports de communication mobilisés, les documents remis au client lors de l'entretien</i></p> <p><i>Indiquer les garanties, franchises, capitaux assurés et les avantages produit lors de la phase conseil.</i></p>
<p><b>DOCUMENTS PROFESSIONNELS UTILISÉS LORS DE L'ENTRETIEN : CONDITIONS GENERALES ET PARTICULIERES, DEVIS ... (à lister et apporter le jour de l'examen)</b></p>	
<p><b>SUIVI DE L'ENTRETIEN :</b></p>	
<p><i>Informations à conserver dans la base de données, le fichier client, informations à exploiter :</i></p>	<p><i>Planification des actions de suivi après l'entretien : (Envoi du devis, du contrat (CP), e-mail de prise de rdv, envoi d'un sms de prise de rdv, relance etc.)</i></p>
<p><b>AUTO-EVALUATION</b></p>	
<p><i>Atteinte des objectifs, analyse critique de la communication, de la conduite de l'entretien et de la (des) proposition(s), actions correctrices)</i></p>	

**ANNEXE VI Fiche Client annexe à chaque fiche d'activités**

**FICHE CLIENT - Annexe à la Fiche d'activités N° ..**

(N'indiquer que les informations connues telles qu'elles figurent dans le fichier client –  
Modifier toute donnée personnelle permettant une identification)

Nom :	Prénom :	Fiche contexte n° :
-------	----------	---------------------

<b>NOM</b> (modifier le nom réel) : ..... <b>Prénom</b> : ..... <b>Date de naissance</b> : Cliquez ici pour entrer une date. <b>Adresse</b> (modifier le n° réel de rue ou bât°) : ..... <b>CP</b> : ..... <b>Ville</b> : .....	<b>Tél fixe</b> (modifier le n° réel) : ..... <b>Tél mobile</b> : .....  <b>Email</b> (modifier l'e-mail réel) : .....
---	---

**1- SITUATION FAMILIALE**

Célibataire   
  Marié   
  Pacsé   
  Concubin   
  Divorcé   
  Veuf   
  Séparé  
**Régime matrimonial** :  régime légal   
  séparation de biens   
  autre  
**Conjoint** : Nom (modifier) : ..... Prénom : ..... Date de naissance : .....  
**Enfants** :

NOM (modifier) ..... .....	Prénom ..... .....	Date de naissance Cliquez ici pour entrer une date. Cliquez ici pour entrer une date.	A charge <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
----------------------------------	--------------------------	---	--

**2 - SITUATION PROFESSIONNELLE**

<b>Le client/prospect</b> Profession : ..... <input type="checkbox"/> Artisan <input type="checkbox"/> Commerçant <input type="checkbox"/> Profession libérale <input type="checkbox"/> Salarié <input type="checkbox"/> Agricole <input type="checkbox"/> Retraité <input type="checkbox"/> Autre Caisse de Régime obligatoire : Employeur :	<b>Son conjoint</b> Profession : ..... <input type="checkbox"/> Artisan <input type="checkbox"/> Commerçant <input type="checkbox"/> Profession libérale <input type="checkbox"/> Salarié <input type="checkbox"/> Agricole <input type="checkbox"/> Retraité <input type="checkbox"/> Autre Caisse de Régime obligatoire : Employeur :
---	---

**Client/prospect chef d'entreprise** – Raison sociale : .....  
 Activité : .....  
 Forme d'entreprise : ..... Date de création : Cliquez ici pour entrer une date.  
 Nombre de salariés : ..... Cadres : ..... Non Cadres : ..... Véhicules de fonction (nombre) : .....

**3 - SITUATION FINANCIERE ET PATRIMONIALE**

**Revenus mensuels du foyer :**

	Le Client/prospect	Son conjoint	TOTAL
Revenus professionnels :	.....	.....	.....
Revenus immobiliers :	.....	.....	.....
Revenus mobiliers :	.....	.....	.....
Autres :	.....	.....	.....
<b>TOTAL</b>			

**Éléments de patrimoine :**

Patrimoine immobilier : Propriétaire : <input type="checkbox"/> résidence principale <input type="checkbox"/> résidence secondaire <input type="checkbox"/> non occupant Valeur du patrimoine immobilier : .....	Patrimoine financier – Placement (hors Portefeuille)																
	<table border="1" style="width:100%"> <thead> <tr> <th></th> <th style="width:30%">Type</th> <th style="width:20%">Date d'ouverture</th> <th style="width:30%">Montant</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>.....</td> <td>.....</td> <td>.....</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>.....</td> <td>.....</td> <td>.....</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>.....</td> <td>.....</td> <td>.....</td> </tr> </tbody> </table>		Type	Date d'ouverture	Montant	1	.....	.....	.....	2	.....	.....	.....	3	.....	.....	.....
	Type	Date d'ouverture	Montant														
1	.....	.....	.....														
2	.....	.....	.....														
3	.....	.....	.....														



BTS ASSURANCE SESSION 2019

**4- CONTRATS d'ASSURANCE et PRODUITS BANCAIRES ACTUELLEMENT EN PORTEFEUILLE :**

1	Nature/nom du contrat /assureur .....	Date de souscription & Date d'échéance	Informations essentielles par rapport au contrat : <i>Par exemple :</i>						
			<i>Franchise</i>	<i>CRM</i>	<i>Capitaux/ biens assurés</i>	<i>Garantie souscrite</i>	<i>Clause bénéficiaire</i>	<i>Sinistralité</i>	<i>...</i>

2	Nature/nom du contrat /assureur .....	Date de souscription & Date d'échéance	Informations essentielles par rapport au contrat :						
									<i>...</i>

3	Nature/nom du contrat /assureur .....	Date de souscription & Date d'échéance	Informations essentielles par rapport au contrat :						

.../...  
(Ajouter des tableaux si nécessaire pour noter tous les contrats)

**ANNEXE VII Grille d'évaluation E32 CCF**

**ÉPREUVE E32 : DÉVELOPPEMENT COMMERCIAL ET CONDUITE D'ENTRETIEN**

**CONTROLE EN COURS DE FORMATION**

- Situation n° 1       Situation n°2       Synthèse des deux situations

Date du contrôle : Cliquez ici pour entrer une date.  
entrer une date.

Date du contrôle : Cliquez ici pour

**NOM ET PRENOM DU CANDIDAT** : .....

Note sur 20 proposée par la commission d'interrogation :

**CONTENU DU DOSSIER PROFESSIONNEL A LA DATE DU CONTROLE :**

Nombre de fiches d'activités et contexte (*entourer la les réponses adéquates* :

Fiche 1			Fiche 2			Fiche 3			Fiche 4			Fiche 5		
Oui	F.	Non	Oui	F.	Non	Oui	F.	Non	Oui	F.	Non	Oui	F.	Non
Fiche client absente	Contexte absente		Fiche client absente	Contexte absente		Fiche client absente	Contexte absente		Fiche client absente	Contexte absente		Fiche client absente	Contexte absente	

- Situation d'assurance de biens et de responsabilité
- Situation d'assurance de personnes
- Situation d'assurance du professionnel artisan, commerçant, profession libérale ou syndic de copropriété :
  - en assurance de biens et de responsabilité,
  - ou  en assurance de personnes
- Situation d'épargne assurantielle ou bancaire  
(*Cocher les cases*)

**Situation choisie - Fiche n° :** **(Fiche client à annexer)**  
 Paramètres modifiés (situation 1) ou scénario construit (situation 2) :

*(Inutile de compléter ce cadre pour la fiche synthèse de l'évaluation)*

**APPRECIATION GLOBALE**

**Visa des membres de la commission :**

**ÉPREUVE E32 - DÉVELOPPEMENT COMMERCIAL ET CONDUITE  
D'ENTRETIEN**

**CONTROLE EN COURS DE FORMATION**

**Grille d'aide à l'évaluation**

- Situation n° 1       Situation n° 2       Synthèse des deux situations

<b>Compétences à évaluer</b> <i>(et n° indicateurs de réussite)</i>	<b>TI</b>	<b>I</b>	<b>S</b>	<b>TS</b>	<b>NO</b>
C2-Évaluer si la situation relève de son périmètre de responsabilité, et le cas échéant transférer vers le service compétent (1) (2)					
C3-Identifier les informations à intégrer, à partager et à exploiter dans le système d'information (1) (4) (6) (9) (15) (16)					
C5-Communiquer efficacement dans un contexte commercial (2) (3) (5) (7) (8) (12) (14)					
C6-Découvrir les attentes et/ou le besoin de produits ou de services (4) (9) (10)					
C7-Informer et orienter (11) (14) (15) (16)					
C8-Assurer le suivi de l'entretien d'accueil (4) (5) (6) (12)					
C18-Établir et mettre en œuvre un plan de prospection, un plan d'action commerciale (4) (6) (9) (12) (16)					
C19-Sélectionner et/ou réaliser des outils de communication adaptés (13) (14) (15) (16)					
C20-Conduire un entretien commercial et en assurer le suivi (6) (7) (10) (12)					
C21-Sélectionner et conseiller une solution pertinente à partir de l'évaluation du risque et/ou du besoin (3) (4) (11) (12) (16)					
C22-Établir et présenter un devis, comparer, expliquer les garanties et leurs limites (12) (13) (16)					
C23-Appliquer la réglementation propre à la souscription (2) (12) (16)					
C24-Rechercher et exploiter les informations économiques, juridiques fiscales ou commerciales nécessaires à l'exercice du conseil (4) (6) (11) (13) (14) (15) (16)					

TI = Très insuffisant, ne fait pas et n'a pas conscience qu'il doit faire, n'a pas idée de comment faire  
 I = insuffisant, ne fait pas ou peu mais sait qu'il devrait faire et peut proposer des pistes de remédiation  
 S = Satisfaisant, fait mais avec peu de recul (= montre peu de potentiel d'adaptation)  
 TS = Très satisfaisant, fait, justifie, a du recul sur son action, donc est capable en toute conscience de l'adapter en fonction du contexte  
 NO = Non observable

**NOTE PROPOSÉE PAR LA COMMISSION D'INTERROGATION :**

NOMS DES INTERROGATEURS :

SIGNATURES :

La grille permet un positionnement du candidat ; la note est attribuée globalement sans donner lieu à une décomposition par critère.

**ÉPREUVE E32 - DÉVELOPPEMENT COMMERCIAL ET CONDUITE  
D'ENTRETIEN**

**Rappel des indicateurs d'évaluation**

- (1) Évalue si la situation relève de son périmètre de responsabilité, et le cas échéant transfère vers le service compétent (C2, C3)
- (2) Tient compte des contraintes pour fixer les objectifs de l'entretien (C2, C5, C23)
- (3) Résout le besoin initial dans le temps imparti (C5, C20)
- (4) Propose une offre complémentaire pertinente ou recueille les informations pour le faire (C3, C6, C8, C18, C21, C24)
- (5) Personnalise la prise de congé (C5, C8)
- (6) Prévoit un suivi adéquat : pertinence, synthèse, complétude et hiérarchisation des informations et opportunités transmises ou partagées pour décision ou action, et de la liste ou du compte rendu des opérations réalisées ou à faire, du calendrier. (C3, C8, C18, C20, C24)
- (7) Met en œuvre une structure d'entretien efficace (C5, C20)
- (8) Personnalise la relation, fait preuve d'empathie (C5)
- (9) Collecte les informations nécessaires sur les besoins initiaux et complémentaires (C3, C6, C18)
- (10) Reformule avec exactitude les besoins et motivations (C6, C20)
- (11) Propose une solution cohérente avec la problématique du client et les objectifs de l'entreprise (C7, C21, C24)
- (12) Concrétise son action conformément aux besoins et motivations exprimés ou découverts ainsi qu'à l'offre et au positionnement de l'entreprise (C5n C8, C18, C20, C21, C22, C23)
- (13) Établit un/des devis, présente, compare, explique les garanties et leurs limites (C19 C22, C24)
- (14) Mobilise les supports créés ou sélectionnés de communication de manière convaincante (C5, C7, C19, C24)
- (15) Respecte la réglementation et les procédures de l'entreprise (C3, C7, C19, C24)
- (16) Mobilise les connaissances des fondamentaux de l'assurance, des produits d'assurance, de l'économie, du marketing, du management, du droit pour résoudre les situations et conseiller (C3, C7, C18, C19, C21, C22, C23, C24)

**ANNEXE VIII Grille d'évaluation E32 Forme ponctuelle**

**ÉPREUVE E32 : DÉVELOPPEMENT COMMERCIAL ET CONDUITE D'ENTRETIEN**

Date : Cliquez ici pour entrer une date.

**NOM ET PRENOM DU CANDIDAT** : .....

Note sur 20 proposée par la commission d'interrogation :

--

**CONTENU DU DOSSIER PROFESSIONNEL A LA DATE DU CONTROLE :**

Nombre de fiches d'activités et contexte (*entourer la les réponses adéquates* :

Fiche 1			Fiche 2			Fiche 3			Fiche 4			Fiche 5		
Oui	F. Contexte absente	Non	Oui	F. Contexte absente	Non	Oui	F. Contexte absente	Non	Oui	F. Contexte absente	Non	Oui	F. Contexte absente	Non
Fiche client absente			Fiche client absente			Fiche client absente			Fiche client absente			Fiche client absente		

- Situation d'assurance de biens et de responsabilité
  - Situation d'assurance de personnes
  - Situation d'assurance du professionnel artisan, commerçant, profession libérale ou syndic de copropriété :
    - en assurance de biens et de responsabilité,
    - ou  en assurance de personnes
  - Situation d'épargne assurantielle ou bancaire
- (*Cocher les cases*)

**Situation choisie - Fiche n° :**  
**Paramètres modifiés (1<sup>er</sup> temps) (Fiche client à annexer) :**

--

**Situation choisie - Fiche n° :**  
**Scénario construit (2<sup>ème</sup> temps) (Fiche client à annexer) :**

--

**APPRÉCIATION GLOBALE**

--

**Visa des membres de la commission :**

--

**ÉPREUVE E32 - DÉVELOPPEMENT COMMERCIAL ET CONDUITE  
D'ENTRETIEN  
FORME PONCTUELLE**

**Grille d'aide à l'évaluation**

<b>Compétences à évaluer</b> (et n° indicateurs de réussite)	<b>TI</b>	<b>I</b>	<b>S</b>	<b>TS</b>	<b>NO</b>
C2-Évaluer si la situation relève de son périmètre de responsabilité, et le cas échéant transférer vers le service compétent (1) (2)					
C3-Identifier les informations à intégrer, à partager et à exploiter dans le système d'information (1) (4) (6) (9) (15) (16)					
C5-Communiquer efficacement dans un contexte commercial (2) (3) (5) (7) (8) (12) (14)					
C6-Découvrir les attentes et/ou le besoin de produits ou de services (4) (9) (10)					
C7-Informer et orienter (11) (14) (15) (16)					
C8-Assurer le suivi de l'entretien d'accueil (4) (5) (6) (12)					
C18-Établir et mettre en œuvre un plan de prospection, un plan d'action commerciale (4) (6) (9) (12) (16)					
C19-Sélectionner et/ou réaliser des outils de communication adaptés (13) (14) (15) (16)					
C20-Conduire un entretien commercial et en assurer le suivi (6) (7) (10) (12)					
C21-Sélectionner et conseiller une solution pertinente à partir de l'évaluation du risque et/ou du besoin (3) (4) (11) (12) (16)					
C22-Établir et présenter un devis, comparer, expliquer les garanties et leurs limites (12) (13) (16)					
C23-Appliquer la réglementation propre à la souscription (2) (12) (16)					
C24-Rechercher et exploiter les informations économiques, juridiques fiscales ou commerciales nécessaires à l'exercice du conseil (4) (6) (11) (13) (14) (15) (16)					

TI = Très insuffisant, ne fait pas et n'a pas conscience qu'il doit faire, n'a pas idée de comment faire  
 I = insuffisant, ne fait pas ou peu mais sait qu'il devrait faire et peut proposer des pistes de remédiation  
 S = Satisfaisant, fait mais avec peu de recul (= montre peu de potentiel d'adaptation)  
 TS = Très satisfaisant, fait, justifie, a du recul sur son action, donc est capable en toute conscience de l'adapter en fonction du contexte  
 NO = Non observable

**NOTE PROPOSÉE PAR LA COMMISSION D'INTERROGATION :**

NOMS DES INTERROGATEURS :

SIGNATURES :

La grille permet un positionnement du candidat ; la note est attribuée globalement sans donner lieu à une décomposition par critère.

**ÉPREUVE E32 - DÉVELOPPEMENT COMMERCIAL ET CONDUITE  
D'ENTRETIEN**

**Rappel des indicateurs d'évaluation**

- (1) Évalue si la situation relève de son périmètre de responsabilité, et le cas échéant transfère vers le service compétent (C2, C3)
- (2) Tient compte des contraintes pour fixer les objectifs de l'entretien (C2, C5, C23)
- (3) Résout le besoin initial dans le temps imparti (C5, C20)
- (4) Propose une offre complémentaire pertinente ou recueille les informations pour le faire (C3, C6, C8, C18, C21, C24)
- (5) Personnalise la prise de congé (C5, C8)
- (6) Prévoit un suivi adéquat : pertinence, synthèse, complétude et hiérarchisation des informations et opportunités transmises ou partagées pour décision ou action, et de la liste ou du compte rendu des opérations réalisées ou à faire, du calendrier. (C3, C8, C18, C20, C24)
- (7) Met en œuvre une structure d'entretien efficace (C5, C20)
- (8) Personnalise la relation, fait preuve d'empathie (C5)
- (9) Collecte les informations nécessaires sur les besoins initiaux et complémentaires (C3, C6, C18)
- (10) Reformule avec exactitude les besoins et motivations (C6, C20)
- (11) Propose une solution cohérente avec la problématique du client et les objectifs de l'entreprise (C7, C21, C24)
- (12) Concrétise son action conformément aux besoins et motivations exprimés ou découverts ainsi qu'à l'offre et au positionnement de l'entreprise (C5, C8, C18, C20, C21, C22, C23)
- (13) Établit un/des devis, présente, compare, explique les garanties et leurs limites (C19, C22, C24)
- (14) Mobilise les supports créés ou sélectionnés de communication de manière convaincante (C5, C7, C19, C24)
- (15) Respecte la réglementation et les procédures de l'entreprise (C3, C7, C19, C24)
- (16) Mobilise les connaissances des fondamentaux de l'assurance, des produits d'assurance, de l'économie, du marketing, du management, du droit pour résoudre les situations et conseiller (C3, C7, C18, C19, C21, C22, C23, C24)

**ANNEXE IX Fiche d'activités E42**

<b>E42 – Accueil en situation de sinistre</b>		Fiche d'activités n°
<b>Nom :</b>		<b>Prénom :</b>
		Fiche contexte n° :
<b>ACTIVITE REELLE</b> <input type="checkbox"/> (VOIR REMARQUE EN BAS DE PAGE) <span style="margin-left: 200px;"><b>ACTIVITE SIMULEE</b> <input type="checkbox"/></span>		
NOM DE L'ENTREPRISE (et éventuellement compagnie mandante) :		
<b>Description succincte de l'activité :</b> <i>Ex : déclaration de sinistre, demande d'information sur un règlement, un délai...</i>	<b>Activité portant sur :</b> <b>Assurances de biens et de responsabilités</b> <input type="checkbox"/> <b>Assurances de personnes</b> <input type="checkbox"/> <b>Autre contrat</b> <input type="checkbox"/> <b>Professionnel</b> <input type="checkbox"/> <b>Particulier</b> <input type="checkbox"/>	
<b>MOTIF DU CONTACT :</b> <b>Déclaration de sinistre</b> <input type="checkbox"/> <b>Suivi du sinistre</b> <input type="checkbox"/> <b>Réclamation sur le sinistre</b> <input type="checkbox"/>	<b>FORME DU CONTACT :</b> <b>à l'agence /courtier</b> <input type="checkbox"/> <b>par courriel/courrier/fax</b> <input type="checkbox"/> <b>par téléphone</b> <input type="checkbox"/> <b>par « appli » ou site internet</b> <input type="checkbox"/>	
<b>ACTEURS IMPLIQUÉS DANS LA SITUATION :</b> <i>Préciser les rôles et fonctions des intervenants mentionnés dans la situation</i>		
<b>ÉTUDIANT(E)</b>	<b>PROFESSIONNEL(S)</b>	<b>CLIENT/ASSURÉ</b>
<b>CONTRAT D'ASSURANCE SUPPORT DE L'ACTIVITÉ :</b> <i>indiquer le contrat tel qu'il apparaît sur la fiche client</i>		



**Éléments d'information sur la gestion du sinistre (éventuellement)**

*Par exemple :*

- *Circonstances de l'événement à l'origine de la demande :*
- *Conditions de garantie/Recevabilité de la déclaration :*
- *Mission de l'expert :*
- *Convention éventuellement utilisée :*
- *Procédure de règlement :*
- *Calcul de l'indemnité :*
- *Informations à conserver dans la base de données :*

**Communication avec l'assuré**

*(à lister : forme et contenu)*

**ANNEXE X Grille d'évaluation E42 Accueil en situation de sinistre**

Date : Cliquez ici pour entrer une date.

**NOM ET PRENOM DU CANDIDAT** : .....

Note sur 20 proposée par la commission d'interrogation :

**CONTENU DU DOSSIER PROFESSIONNEL :**

Nombre de fiches d'activités et contexte :

- Les 4 fiches portent sur des opérations de gestion de sinistre
- Situation d'assurance de biens et de responsabilité
- Situation d'assurance de personnes
- Les 4 fiches portent sur au moins 3 produits différents d'assurance

*(Cocher les cases)*

**Situation choisie - Fiche n° :**  
**Scénario construit (Fiche client à annexer) :**

**APPRÉCIATION GLOBALE**

**Visa des membres de la commission :**

**ÉPREUVE E42 - Accueil en situation de sinistre**

**Grille d'aide à l'évaluation**

<b>Compétences à évaluer (et n° indicateurs d'évaluation)</b>	<b>TI</b>	<b>I</b>	<b>S</b>	<b>TS</b>	<b>NO</b>
C 25 Accueillir le déclarant à l'occasion d'un sinistre ou d'une demande de prestation (1)					
C 26 Comprendre les circonstances de l'évènement à l'origine de la demande (2) (3)					
C 27 Identifier les informations utiles au traitement d'un sinistre ou d'une demande de prestation (4) (11)					
C 28 Vérifier la recevabilité de la déclaration ou de la demande (5) (6)					
C 29 Énoncer et expliquer les éléments de la procédure (5) (6) (7) (8) (9)					
C 30 Préconiser les mesures conservatoires et les prendre le cas échéant (5) (6) (8) (9)					
C 31 Expliquer les conditions de garantie, le règlement de sinistre ou le refus de garantie (6) (8) (11)					
C 32 Argumenter sur les différents types de prise en charge, de prestations (10) (11)					

TI = Très insuffisant, ne fait pas et n'a pas conscience qu'il doit faire, n'a pas idée de comment faire  
 I = insuffisant, ne fait pas ou peu mais sait qu'il devrait faire et peut proposer des pistes de remédiation  
 S = Satisfaisant, fait mais avec peu de recul (= montre peu de potentiel d'adaptation)  
 TS = Très satisfaisant, fait, justifie, a du recul sur son action, donc est capable en toute conscience de l'adapter en fonction du contexte  
 NO = Non observable

**NOTE PROPOSÉE PAR LA COMMISSION D'INTERROGATION :**

NOMS DES INTERROGATEURS :

SIGNATURES :

La grille permet un positionnement du candidat ; la note est attribuée globalement sans donner lieu à une décomposition par critère.

## **Rappel des indicateurs d'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

**ANNEXE XI- Grille d'évaluation E5 CCF**

**Évaluation CCF de l'épreuve E5 Coef. 2 :**

**Communication digitale, utilisation du système d'information et des outils numériques**

**Établissement de formation :**

**Nom et prénom du candidat :**

**Date de la commission :**

*« Le portfolio comporte une évaluation de la réalité des activités et missions conduites par le candidat. Il doit rassembler des éléments apportant la preuve des compétences mobilisées en regard des activités qui ont permis de mobiliser la communication digitale, l'utilisation du système d'information et des outils numériques.*

*Ces activités doivent mettre en œuvre les fonctionnalités des applications de l'entreprise, du traitement de texte, d'un tableur, d'un logiciel de présentation assistée par ordinateur, des outils de communication digitaux : messagerie électronique et/ou instantanée, réseaux sociaux, pages web, applications mobiles, navigation sur internet et sur l'intranet de l'entreprise, etc.*

*Les éléments rassemblés peuvent être :*

- Des productions résultant des activités professionnelles réalisées par le candidat en situation réelle ou simulée ;*
- Des résultats de contrôles de l'acquisition des compétences visées, librement organisés par l'équipe enseignante tout au long de la formation ;*
- Tout autre élément jugé pertinent par les membres de la commission d'évaluation. »*

**Description succincte du portfolio du candidat :**

**APPRÉCIATION GLOBALE**

**Noms et qualités des membres de la commission d'évaluation :**

**Grille d'aide à l'évaluation**

	<b>Compétences à évaluer (renvois vers critères de l'évaluation)</b>	<b>TI</b>	<b>I</b>	<b>S</b>	<b>TS</b>
<b>C1</b>	Utiliser les outils numériques et systèmes d'information de l'entreprise (1), (2), (6)				
<b>C42</b>	Utiliser les outils collaboratifs numériques de l'entreprise pour contacter et coordonner les interlocuteurs (1), (3)				
<b>C43</b>	Appliquer la réglementation relative à la protection des données personnelles et à la vente à distance (5)				
<b>C44</b>	Appliquer les procédures numériques de l'entreprise (1), (3), (6)				
<b>C45</b>	Mobiliser le canal ou le média de communication adapté (6)				
<b>C46</b>	Utiliser de façon responsable des outils numériques (1), (5)				
<b>C47</b>	Communiquer par écrit sur média numérique : messagerie électronique, messagerie instantanée, pages de sites internet, réseaux sociaux, autres médias numériques (1), (2)				
<b>C48</b>	Orienter un interlocuteur vers l'outil numérique le plus adapté (1), (7)				
<b>C49</b>	Utiliser les ressources numériques de l'entreprise et les ressources numériques externes à l'entreprise (1), (2), (6)				

**TI = Très insuffisant, ne fait pas et n'a pas conscience qu'il doit faire, n'a pas idée de comment faire**  
**I = Insuffisant, ne fait pas ou peu mais sait qu'il devrait faire et peut proposer des pistes de remédiation**  
**S = Satisfaisant, fait mais avec peu de recul (= montre peu de potentiel d'adaptation)**  
**TS = Très satisfaisant, fait, justifie, a du recul sur son action, donc est capable en toute conscience de l'adapter en fonction du contexte**

**NOTE GLOBALE PROPOSÉE PAR LA COMMISSION**

**/20**

La grille permet un positionnement du candidat ; la note est attribuée globalement sans donner lieu à une décomposition par critère.

**Rappel des critères de l'évaluation**

- (1) **Pertinence du choix du canal de communication, des outils et des applications numériques professionnelles et de bureautique**
- (2) **Efficacité des fonctionnalités mises en œuvre dans les outils et applications numériques au regard des objectifs relationnels, opérationnels et réglementaires**
- (3) **Qualité de la communication écrite digitale en fonction du support, clarté de l'expression, concision, respect des usages des écrits professionnels**
- (4) **Respect des règles de sécurité du poste de travail fixe ou nomade concernant les informations et les accès**
- (5) **Respect de la réglementation, de la déontologie et du règlement d'entreprise en matière de maîtrise des risques quant au contenu des données : protection des données personnelles, modération du contenu des messages, etc.**
- (6) **Efficiency de la recherche d'information mobilisant les ressources pertinentes : internet et intranet de l'entreprise**
- (7) **Maîtrise de l'interopérabilité des données reçues et émises**

**ANNEXE XII- Page de garde du dossier professionnel**

**DOSSIER PROFESSIONNEL  
BTS ASSURANCE**

**NOM :**

**Prénom :**

**Établissement de formation (sur l'un des deux exemplaires du dossier)**

**Visa du représentant de l'équipe pédagogique attestant la réalité des activités professionnelles décrites dans le dossier :**

Nom et qualité du signataire	Date	Signature

**Attestation sur l'honneur pour les candidats individuels :**

Je soussigné(e), Nom \_\_\_\_\_, prénom \_\_\_\_\_, certifie que les activités décrites ainsi que les différentes informations reproduites dans ce dossier reflètent les activités professionnelles que j'ai personnellement réalisées au cours de ma formation.

**Fait à  
Date**

**Signature**

**ANNEXE XIII Modifications de paramètres E32 Forme ponctuelle**

**ÉPREUVE E32 : DÉVELOPPEMENT COMMERCIAL ET CONDUITE  
D'ENTRETIEN**

Date :

Heure de passage :

**NOM ET PRENOM DU CANDIDAT** : .....

**NUMERO DE CANDIDAT** : .....

**Situation choisie - Fiche support de l'évaluation :**

**Paramètres modifiés :**

Fiche réalisée par la commission académique à remettre au candidat qui dispose 15 minutes de préparation avant l'épreuve.