



## ACADÉMIE DE TOULOUSE

Liberté  
Égalité  
Fraternité

Direction des Examens et concours  
Bureau des examens post-bac

### Bureau organisation DEC 5

Cherifa TARFA  
Cheffe de bureau  
[Dec5@ac-toulouse.fr](mailto:Dec5@ac-toulouse.fr)

Affaire suivie par :  
Myriam SENEGAS  
Gestionnaire  
Tél : 05 36 25 71 28  
Courriel : [myriam.senegas@ac-toulouse.fr](mailto:myriam.senegas@ac-toulouse.fr)

### Bureau des sujets – DEC6

Affaire suivie par :  
Véronique JULIEN  
Gestionnaire des examens et concours  
Tél : 05 36 25 70 95  
Courriel : [Dec6@ac-toulouse.fr](mailto:Dec6@ac-toulouse.fr)

75, rue Saint Roch CS 87703  
31077 TOULOUSE Cedex 4

Toulouse, le 21/12/23

Le recteur de l'académie de Toulouse

à

Mesdames et Messieurs les recteurs d'académie

Mesdames et Messieurs les chefs de division des  
examens et concours

Monsieur le directeur du SIEC

Monsieur le directeur du CNED

**Objet :** Circulaire nationale d'organisation du Brevet de Technicien Supérieur « Assurance » - Session 2024

### Références :

- **Code de l'éducation**, art. D643-1 à D643-35-1 relatifs au brevet de technicien supérieur ;
- **Décret n° 2022-850 du 3 juin 2022** modifiant les dispositions du code de l'Education relatives au BTS (notamment : épreuves de contrôle, CCF, etc.) et modifiant le décret n° 2020-398 du 3 avril 2020 relatif à la certification en langue anglaise pour les candidats à l'examen du brevet de technicien Supérieur ;
- **Arrêté du 3 novembre 2021** modifiant les arrêtés portant définition et fixant les conditions de délivrance de certaines spécialités du brevet de technicien supérieur : modification de la définition des épreuves et sous-épreuves obligatoires de langue vivante étrangère pour des spécialités de la filière tertiaire, dont le BTS Assurance ;
- **Arrêté du 23 septembre 2020** portant définition de l'unité facultative « engagement étudiant » du brevet de technicien supérieur prévue à l'article D.643-15-1 du code de l'éducation ;
- **Arrêté du 17 juin 2020** 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 22-7-2008** (BO n°32 du 20-8-2008) définissant le contrôle de conformité des dossiers et l'utilisation de la note « non valide » au brevet de technicien supérieur ;
- **Arrêté du 13 février 2017** portant définition et fixant les conditions de délivrance du brevet de technicien supérieur « Assurance » ;
- **Arrêté du 24 juin 2005** fixant les conditions de dispenses d'unités au brevet de technicien supérieur
- **Circulaire 2015-178 du 1<sup>er</sup> octobre 2015** relative à l'utilisation des calculatrices électroniques

J'ai l'honneur de vous faire connaître que l'académie de Toulouse est chargée, pour la session 2024, de définir les modalités d'organisation du brevet de technicien supérieur « Assurance ».

## **L- MODALITÉS D'ORGANISATION DE L'EXAMEN**

### **A- Calendrier des épreuves ponctuelles écrites**

Les épreuves ponctuelles écrites débuteront le **mardi 14 mai 2024** conformément au calendrier joint en **annexe I**.

### **B- Regroupements inter-académiques**

La liste des regroupements inter-académiques figure en **annexe II**.

La Rectrice ou le Recteur de chaque académie rattachée désignera les centres des épreuves écrites de la spécialité de son académie et en informera dans les meilleurs délais l'académie pilote « organisation » (au plus tard mi-février). Celle-ci désigne les établissements centres d'épreuves orales et pratiques.

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 candidats de la NOUVELLE-CALÉDONIE subiront les épreuves à une date fixée ultérieurement. À ce sujet, il est rappelé qu'il n'y a qu'une session du BTS organisée par année et qu'en conséquence, chaque candidat n'est autorisé à se présenter qu'une seule fois par an. Un candidat inscrit à la session d'une autre académie ne saurait donc être inscrit à la session de la NOUVELLE-CALÉDONIE et réciproquement.

#### **a. Les académies pilotes « organisation » :**

Les académies pilotes « organisation » assureront, conformément aux prescriptions ministérielles, la gestion complète de l'examen pour les académies du groupement. Elles ont notamment la responsabilité :

- d'affecter les candidats dans les centres ;
- de convoquer les candidats aux épreuves ponctuelles ;
- d'arrêter les dates des corrections des épreuves écrites ;
- de déterminer les dates des épreuves orales ;
- de constituer les commissions de correction des épreuves écrites et les commissions d'interrogation des épreuves orales en veillant à ce que les professeurs ne surveillent, ni corrigent, ni interrogent leurs propres élèves et en faisant appel le cas échéant, à des professeurs d'autres groupements d'académies / régions académiques ;
- de planifier les différentes réunions d'harmonisation ainsi que les commissions préparant les modifications de paramètres et les scénarios d'interrogation, notamment :
  - o 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 ;
  - o 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 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. Cette transmission peut également être effectuée de façon dématérialisée en fonction des choix retenus par l'académie pilote « organisation ».
- de constituer et d'organiser le jury académique ou inter académique de délibération ;
- d'organiser les épreuves de contrôle ;
- de mettre à disposition les relevés de notes sur Cyclades.

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



**b. Les académies rattachées ont notamment la responsabilité :**

- de désigner les centres d'épreuves écrites et de les communiquer le plus rapidement possible à l'académie pilote « organisation » ;
- d'organiser la reproduction et la diffusion des sujets des épreuves écrites ;
- de fournir la papeterie nécessaire aux centres d'épreuves de leur académie ;
- d'éditer les diplômes des candidats.

**Exception au principe de pilotage :**

Depuis la session 2023, les épreuves ponctuelles des langues « rares » seront intégralement organisées par l'académie d'origine.

**C- Papeterie**

Depuis la session 2023, toutes les épreuves écrites « à date nationale » **sont à correction dématérialisée**. Les copies « SANTORIN », modèle « CCYC : DNE » devront être utilisées pour toutes ces épreuves, sauf indication particulière.

**D- Matériel candidat**

La liste du matériel candidat est désormais jointe à la convocation du candidat sur l'application Cyclades. Les établissements ont également accès aux convocations des candidats sur l'application, et par conséquent à la liste du matériel.

**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.

**E - Alertes sujets**

**En cas d'erreur sur les sujets**, les interventions des surveillants et enseignants se limiteront impérativement aux seules instructions transmises par le bureau des sujets de l'académie pilote « sujet » (Toulouse) et qui prendront la forme d'une « alerte sujet ».

Sauf avis contraire de l'académie pilote « sujet », les erreurs constatées n'entraîneront pas d'interruption de l'épreuve et seront consignées dans le procès-verbal d'examen, afin qu'il en soit tenu compte lors de la correction des copies.

L'objectif est de transmettre ce qui est indispensable à la bonne exécution du sujet sans perturbation excessive des candidats.

**F - Utilisation de la calculatrice**

La circulaire n°2015-178 du 1er octobre 2015 relative à l'utilisation des calculatrices électroniques est entrée en application depuis la session 2020.

L'autorisation de l'usage de la calculatrice est indiquée sur chaque sujet.

Les candidats qui disposent d'une calculatrice avec mode examen devront par conséquent l'activer le jour des épreuves et les calculatrices dépourvues de mémoire seront autorisées.

Ainsi tous les candidats composeront sans aucun accès à des données personnelles pendant les épreuves.

Je vous remercie de veiller à rappeler cette information à l'ensemble de vos élèves et enseignants.

**G - Fraude**

La procédure disciplinaire applicable en cas de fraude est régie par les articles D643-32-1 à D643-32-11 du code de l'Education.

En cas de fraude ou de tentative de fraude flagrante commise à l'occasion du BTS, le chef de centre responsable:

- prend toute mesure pour faire cesser la fraude ou la tentative de fraude, sans interrompre la participation à l'épreuve du ou des candidats ;
- saisit les pièces ou matériels permettant d'établir la réalité des faits ;
- effectue sans délai un signalement auprès de la direction des examens et concours compétente ;
- constitue un dossier de fraude selon les instructions fournies par l'académie où les faits se sont produits qui instruit le cas de suspicion de fraude et en informe le cas échéant l'académie pilote « organisation ».

#### **H- Livrets scolaires**

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

Chaque académie pilote « organisation » fournira aux établissements les consignes de constitution des livrets scolaires.

Les dates et modalités de transmission des livrets scolaires seront arrêtées par mesdames les Rectrices et messieurs les Recteurs des académies pilotes « organisation » et par monsieur le directeur du SIEC.

#### **I – Délibération du jury**

Il est laissé toute latitude aux académies pilotes « organisation » pour fixer la date des jurys de délibération en tenant compte des consignes nationales relatives aux épreuves de contrôle. L'organisation des épreuves de contrôle relèvent également des académies pilotes « organisation ».

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

---

## **II MISE EN ŒUVRE DE L'EXAMEN**

### **A- Organisation des corrections :**

Les académies pilotes « organisation » sont centres de correction.

Depuis la session 2023, la correction de l'ensemble des épreuves écrites « à date nationale » du BTS Assurance est dématérialisée.

Le modèle de copie SANTORIN (CCYC : DNE) en vigueur est donc impérativement utilisé par tous les candidats pour l'ensemble des épreuves. Chaque académie veillera au déploiement optimal de la dématérialisation des copies, en lien avec les académies le cas échéant.

#### **a. Commission nationale de barème**

**Une commission nationale de barème concernant les épreuves E31, E41 et E5 se tiendra :**

**le mercredi 22 mai 2024 de 10h à 17h au Lycée Jean Lurçat -Site de Patay**

121 rue de Patay, 75013 Paris.

Chaque académie pilote « organisation » 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 du corrigé proposé au niveau national.**

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

**Leur nom et adresse mail seront communiqués à la division des examens et concours, DEC5, du rectorat de l'académie de Toulouse avant le lundi 1<sup>er</sup> avril 2024 (par courrier électronique à [dec5@ac-toulouse.fr](mailto:dec5@ac-toulouse.fr) et [Myriam.Senegas@ac-toulouse.fr](mailto:Myriam.Senegas@ac-toulouse.fr)).**

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

Académie de Toulouse – Circulaire nationale BTS Assurance – session 2024



## **b. Consignes relatives à la correction et aux interrogations orales :**

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.

## **B- Composition et contrôle du dossier professionnel**

### **a. Composition du dossier professionnel du candidat**

Le dossier professionnel sert de support aux interrogations orales E32 et E42. 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. Les candidats concernés ne seront pas autorisés à présenter la ou les épreuves.**

Il doit être transmis en deux exemplaires selon les modalités arrêtées par l'académie pilote « organisation ». Les académies qui le souhaitent peuvent organiser ce dépôt sous forme numérique.

**L'un des exemplaires ne portera ni mention de l'établissement de formation, ni mention « candidat individuel ».**

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

Le candidat veillera à disposer de son propre exemplaire du dossier lors des épreuves orales (E32, E42). Il comprend :

1. Une page de garde (**annexe IV**) sur laquelle figure :
  - a. le nom et le prénom du candidat ;
  - b. **sur un seul des deux exemplaires** : le nom de l'établissement ou la mention «candidat individuel» avec 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 ;
2. Les attestations de présence en contrat d'apprentissage ou certificats de travail ou certificats de stages **sans mention de l'établissement.**
3. Une fiche descriptive du contexte (**annexe V**) 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 ; le choix peut être fait par le candidat de ne pas utiliser cette annexe mais d'intégrer ces éléments dans chacune des fiches d'activité (cadre « fiche contexte simplifiée »);
4. Un ensemble de 5 fiches d'activités (**annexe 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 (annexe X) 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 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, notamment les conditions générales et les conditions particulières des contrats supports des activités.

**Le non-respect des contraintes de composition du dossier professionnel entraîne des pénalités de 1 à 5 points sur 20.**

**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 à la date de l'épreuve, ne peut être interrogé. 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. 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 fiche de contrôle de conformité (annexe XVI) devra être complétée pour tout dossier déclaré non conforme par la commission de contrôle de conformité.

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

- Absence du dossier professionnel ;
- Dépôt du dossier professionnel au-delà de la date fixée par l'autorité organisatrice ;
- Durée de stage inférieure à la durée requise par la réglementation de l'examen, en l'espèce de 15 à 16 semaines maximum (soit entre 75 et 80 journées) ;
- Dossier non visé ou signé par les personnes désignées à cet effet.

Cas particulier : Les candidats ajournés aux sessions 2020, 2021 et 2022 avaient la possibilité, par dérogation en raison de la situation sanitaire, de justifier de 4 semaines de stages au minimum. Aussi, dès lors que ces candidats ont effectué et ainsi validé, lors de la session d'examen 2020, 2021 ou 2022, les quatre semaines minimum de stage requises au titre de leur formation 2020-2022, cette validation ne peut être remise en cause. Ces candidats peuvent donc encore, par dérogation, ne justifier que de 4 semaines de stage.

**C- 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 le 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 terminal d'exigence 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) période(s) prévue(s).

### **c. Remarques complémentaires**

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 de délibération.

**Cette commission, qui se réunit à une date fixée par l'académie pilote « organisation », 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.**

## **III RAPPEL RELATIF AU REGLEMENT DES EPREUVES :**

### **➤ 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 écrite** (Arrêté du 3 novembre 2021 modifiant les arrêtés portant définition et fixant les conditions de délivrance de certaines spécialités du brevet de technicien supérieur)

L'épreuve ou sous-épreuve écrite ou la partie écrite de l'épreuve de langue vivante étrangère a pour but d'évaluer au niveau B2 pour la LVA et B1 pour la LVB les activités langagières suivantes: – compréhension de documents écrits - production écrite.

Support(s) pour l'écrit :

Un ou plusieurs documents en langue vivante dont le contenu est ancré dans des situations relatives à l'entreprise et au monde du travail ainsi que dans l'aire culturelle et linguistique de référence. L'ensemble n'excèdera pas 50 lignes. (Soit environ 4300 signes, blancs compris).

- Compréhension de l'écrit (durée 1 heure) : Rédaction en français d'un compte rendu faisant apparaître les idées essentielles du ou des documents supports.
- Expression écrite (durée 1 heure) : Production écrite en langue vivante (courrier, courriel, bref rapport, instruction, analyse, document commercial, argumentation, **etc.**), à partir d'éléments de contexte ou de consignes.

Les corrections 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).**

- **Pour la partie orale** de l'épreuve de langue vivante étrangère, les consignes utiles relatives à la conception de documents appropriés respectant la définition des épreuves, seront diffusées par les inspecteurs compétents. Ces consignes seront transmises assez longtemps avant l'examen.

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

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

Au sein de chaque groupement d'académies, les corrections seront précédées d'une réunion d'entente 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 U31-Culture professionnelle et suivi du client.

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

L'académie pilote « organisation » 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 VI**) 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 jugera utile, notamment les conditions particulières.

### **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'activité est utilisée pour modifier les paramètres de la situation professionnelle. Les membres de la commission complètent **l'annexe VII** (fiche de modification de paramètres) à destination du candidat et des membres de la commission d'interrogation ainsi que **l'annexe IX** (grille d'évaluation).

Puis, les membres de la commission académique choisissent dans le dossier professionnel du candidat une deuxième fiche (fiches 1 à 5) portant sur un autre des contrats présentés, et qui servira de support à la deuxième partie de l'épreuve. Ils préparent le scénario de la situation à laquelle le candidat devra s'adapter sans préparation. Ils complètent **l'annexe IX** (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'activité 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'activité dont les paramètres ont été modifiés par la commission académique (**annexe VII**). 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'activité 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 à l'aide d'une grille d'évaluation (**annexe IX**). Cette proposition résulte d'une évaluation des compétences attendues ; elle ne doit en aucun cas être communiquée aux candidats. La fiche d'évaluation est mise à disposition du jury final qui arrête la note définitive.

### B- Contrôle en Cours de Formation

L'académie pilote « organisation » 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 candidats.

La proposition de note résulte de la synthèse d'une évaluation (**annexe VIII**), 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 en utilisant l'**annexe VII**.

#### Préparation : 15 minutes

Le candidat prend connaissance de la fiche d'activité 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'activité 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'activité 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 seront précédées d'une réunion d'entente 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'activité professionnelles 6 à 9 (**annexe X**) 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 :

- une situation d'assurance de biens et de responsabilité,
- 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 **notamment les conditions particulières**.

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, 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 XI** (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.

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 XI). 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 de l'épreuve seront précédées d'une réunion d'entente 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**

L'académie pilote « organisation » 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.



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 XII**.

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 pilote « organisation » ainsi que tout document en lien avec le portfolio demandé par le président ou la présidente du jury responsable de l'harmonisation.

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 XII**). 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.

### ➤ **Epreuve Facultative : Engagement étudiant**

L'unité facultative prévue au 3e alinéa de l'article D. 643-15-1 du Code de l'éducation est dénommée « engagement étudiant ».

Concernant le BTS Assurance, l'épreuve obligatoire à la suite de laquelle le candidat présente à titre facultatif l'unité engagement étudiant, est l'épreuve « E42-Accueil en situation de sinistre ».

La demande de validation formulée par le candidat en application de l'article D. 643-15-1 susmentionné est transmise au jury. Cette demande comprend une fiche qui fait état des compétences, connaissances et aptitudes acquises par le candidat. (**Annexe XIII**)

#### - Définition de l'épreuve facultative engagement étudiant

Épreuve orale, 20 minutes sans préparation

- Objectifs :

Cette épreuve vise à identifier les compétences, connaissances et aptitudes acquises par le candidat dans l'exercice des activités mentionnées à l'article L.611-9 du Code de l'éducation et qui relèvent de celles prévues par le référentiel d'évaluation de la spécialité du diplôme de brevet de technicien supérieur pour laquelle le candidat demande sa reconnaissance engagement étudiant.

Cela peut concerner :

- l'approfondissement des compétences évaluées à l'épreuve obligatoire ;
- le développement de compétences spécifiques à un domaine ou à une activité professionnelle particulière en lien avec le référentiel du diplôme et plus particulièrement s'agissant des compétences évaluées dans l'épreuve obligatoire.

#### - Critères d'évaluation

Les critères d'évaluation sont :

- l'appropriation des compétences liées au domaine professionnel ;
- la capacité à mettre en œuvre les méthodes et outils ;

- la qualité de l'analyse ;
- la qualité de la communication.

- Modalités d'évaluation

Il s'agit d'une situation d'évaluation orale d'une durée de 20 minutes qui prend la forme d'un exposé (dix minutes) puis d'un entretien avec la commission d'évaluation (dix minutes).

Cette épreuve prend appui sur une fiche d'engagement étudiant servant de support d'évaluation au jury, présentant une ou plusieurs activités conduites par le candidat ou la candidate (**annexe XIII**). En l'absence de cette fiche, l'épreuve ne peut pas se dérouler.

L'exposé doit intégrer :

- la présentation du contexte,
- la description et l'analyse de ou des activités,
- la présentation des démarches et des outils,
- le bilan de ou des activités,
- le bilan des compétences acquises.

La composition de la commission d'évaluation est la même que celle de l'épreuve obligatoire.

La Commission renseignera la grille d'évaluation donnée en **annexe XIV**. Elle s'appuiera sur l'outil d'aide à l'évaluation figurant en **annexe XV**.

---

La présente circulaire et ses annexes devront être adressées, dès réception, par chaque académie, aux établissements de formation, qu'ils soient ou non centres d'examens. Les académies pilotes « organisation » veilleront à fournir aux candidats individuels toutes les informations nécessaires en vue de la session d'examen.

Pour le recteur et par délégation,  
Pour le Secrétaire Général empêché  
Le directeur des examens et concours



Laurent GINESTET

CPI : DGESIP

Madame l'inspectrice en charge de la spécialité

PJ : Annexes



**BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR  
ASSURANCE**

**Session 2024**

**PRÉSENTATION DES ANNEXES**

<b>I.CALENDRIER DES ÉPREUVES</b>	<b>P2</b>
<b>II.REGROUPEMENTS INTERACADÉMIQUES</b>	<b>P3</b>
<b>III.MODÈLE DE LIVRET SCOLAIRE</b>	<b>P4-5</b>
<b>IV.PAGE DE GARDE DU DOSSIER PROFESSIONNEL</b>	<b>P6</b>
<b>V.FICHE CONTEXTE</b>	<b>P7</b>
<b>VI.FICHE D'ACTIVITÉ E32 DÉVELOPPEMENT COMMERCIAL ET CONDUITE D'ENTRETIEN</b>	<b>P8-10</b>
<b>VII.MODIFICATIONS DE PARAMÈTRES E32 FORME PONCTUELLE</b>	<b>P11</b>
<b>VIII.GRILLE D'ÉVALUATION E32 - VERSION CCF</b>	<b>P12-14</b>
<b>IX.GRILLE D'ÉVALUATION E32 - FORME PONCTUELLE</b>	<b>P15-17</b>
<b>X.FICHE D'ACTIVITÉ E42 - ACCUEIL EN SITUATION DE SINISTRE</b>	<b>P18-20</b>
<b>XI.GRILLE D'ÉVALUATION DE L'ÉPREUVE E42</b>	<b>P21-23</b>
<b>XII.GRILLE D'ÉVALUATION DE L'ÉPREUVE E5 – CCF</b>	<b>P24-25</b>
<b>XIII.FICHE D'ENGAGEMENT ETUDIANT</b>	<b>P26</b>
<b>XIV.GRILLE D'EVALUATION ENGAGEMENT ETUDIANT</b>	<b>P27</b>
<b>XV.OUTIL D'AIDE A L'EVALUATION DE L'ENGAGEMENT ETUDIANT</b>	<b>P28</b>
<b>XVI. FICHE DECONTROLE DE CONFORMITE DOSSIER E32 ET E42</b>	<b>P29</b>

**ANNEXE I - Session 2024**  
**BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR ASSURANCE**  
**CALENDRIER DES ÉPREUVES ÉCRITES**

Épreuves	Dates	Horaires métropole	Horaires Antilles - Guyane	Horaires La Réunion	Horaires de Mayotte	Polynésie Française
<b>E 41 - Gestion des sinistres</b> Durée de l'épreuve 4 heures	<b>Mardi 14 mai 2024</b>	<b>14h00 – 18h00</b> <b>Mise en loge : 4h00</b> (aucune sortie des salles d'examen n'est autorisée avant la fin de l'épreuve)	<b>8h00 – 12h00</b> <b>Mise en loge : 4h00</b> (aucune sortie des salles d'examen n'est autorisée avant la fin de l'épreuve)	<b>16h00 – 20h00</b> <b>Mise en loge : 4h00</b> (aucune sortie des salles d'examen n'est autorisée avant la fin de l'épreuve)	<b>15h00 – 19h00</b> <b>Mise en loge : 4h00</b> (aucune sortie des salles d'examen n'est autorisée avant la fin de l'épreuve)	<b>6h00 – 10h00</b>
<b>E 2 - Langue vivante étrangère</b> Durée de l'épreuve 2 heures	<b>Mercredi 15 mai 2024</b>	<b>10h30 – 12h30</b> <b>Mise en loge : 2h00</b> (pas de sortie avant la fin de l'épreuve)	<b>6h30 – 8h30</b>	<b>12h30 – 14h30</b> <b>Mise en loge : 2h00</b> (pas de sortie avant la fin de l'épreuve)	<b>11h30 – 13h30</b> <b>Mise en loge : 2h00</b> (pas de sortie avant la fin de l'épreuve)	<b>Le mardi 14 mai 2024</b> <b>20h30 – 22h30</b> <b>Mise en loge : 2h00</b> (pas de sortie avant la fin de l'épreuve)
<b>E 1 - Culture générale et expression</b> Durée de l'épreuve 4 heures	<b>Mercredi 15 mai 2024</b>	<b>14h30 – 18h30</b> <b>Mise en loge : 2h00</b> (aucune sortie des salles d'examen n'est autorisée avant la fin de la 2 <sup>ème</sup> heure de composition)	<b>10h30 – 14h30</b>	<b>16h30 – 20h30</b> <b>Mise en loge : 2h00</b> (aucune sortie des salles d'examen n'est autorisée avant la fin de la 2 <sup>ème</sup> heure)	<b>15h30 – 19h30</b> <b>Mise en loge : 2h00</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> Durée de l'épreuve 4 heures	<b>Jeudi 16 mai 2024</b>	<b>14h00 – 18h00</b> <b>Mise en loge : 4h00</b> (aucune sortie des salles d'examen n'est autorisée avant la fin de l'épreuve)	<b>8h00 – 12h00</b> <b>Mise en loge : 4h00</b> (aucune sortie des salles d'examen n'est autorisée avant la fin de l'épreuve)	<b>16h00 – 20h00</b> <b>Mise en loge : 4h00</b> (aucune sortie des salles d'examen n'est autorisée avant la fin de l'épreuve)	<b>15h00 – 19h00</b> <b>Mise en loge : 4h00</b> (aucune sortie des salles d'examen n'est autorisée avant la fin de l'épreuve)	<b>6h00 – 10h00</b>
<b>E 5 Communication digitale, utilisation du système d'information et des outils numériques</b> Durée de l'épreuve 2 heures	<b>Vendredi 17 mai 2024</b>	<b>16h00 – 18h00</b> <b>Mise en loge : 2h00</b> (pas de sortie avant la fin de l'épreuve)	<b>10h00 – 12h00</b> <b>Mise en loge : 2h00</b> (pas de sortie avant la fin de l'épreuve)	<b>18h00 – 20h00</b> <b>Mise en loge : 2h00</b> (pas de sortie avant la fin de l'épreuve)	<b>17h00 – 19h00</b> <b>Mise en loge : 2h00</b> (pas de sortie 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 « ORGANISATION »**



## ANNEXE II - REGROUPEMENTS INTERACADÉMIQUES – Session 2024

### 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	Orléans-Tours, Limoges, Poitiers
Lille	Amiens
Lyon	Grenoble, Clermont-Ferrand
Montpellier	Corse, La Réunion, Toulouse, Guadeloupe, Guyane, Martinique, Mayotte
Nice	Aix-Marseille
Rennes	Normandie, Nantes
SIEC	Polynésie Française
Strasbourg	Besancon, Dijon, Reims, Nancy-Metz
Toulouse	Nouvelle Calédonie (concernant les corrections et sous réserve de la validation par la DGESIP)

## ANNEXE III - Livret scolaire – Session 2024

### 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				

**Certification de compétences numériques (PIX)**

*Cocher la case pour attester l'obtention de la certification*

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

**Visa Présidence du jury de délibération 1<sup>er</sup> groupe**

**Visa Présidence du jury de délibération 2<sup>nd</sup> groupe**



	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 - Page de garde du dossier professionnel**

**DOSSIER PROFESSIONNEL  
BTS ASSURANCE**

**NOM :**

**Prénom :**

**Établissement de formation (sur un seul des deux exemplaires du dossier) :**

**Visa du représentant de l'équipe pédagogique attestant la réalité des activités professionnelles décrites dans le dossier (sur un seul des deux exemplaires du dossier) :**

Nom et qualité du signataire	Date	Signature

**Attestation sur l'honneur pour les candidats individuels (sur un seul des deux exemplaires du dossier) :**

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 V - Fiche contexte

*La fiche comporte des annotations dans une police de caractères de couleur bleue en italique, ces annotations permettent de vous guider dans la rédaction de cette fiche, elles devront finalement être effacées pour plus de lisibilité*

*L'usage de cette fiche est facultatif, le candidat peut choisir d'intégrer les éléments de contexte dans chaque fiche d'activité*

Fiche contexte N°	Contexte réel <input type="radio"/> simulé <input type="radio"/>	Concerne fiches d'activités N° :
Nom du candidat :	Prénom :	

*Les items qui sont proposés doivent être adaptés à la situation réelle du candidat.*

*Le candidat doit faire figurer les éléments d'information qu'il juge pertinent pour situer son activité au sein de chaque entreprise dans laquelle il est intervenu au cours de sa formation.*

<b>NOM DE L'ENTREPRISE :</b>	Période (s) / Date (s): <i>Précisez Stage ou contrat de travail</i>
Adresse : Service :	Missions principales effectuées par le candidat :
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Situation de l'entreprise dans la filière :</i></li> <li>• <i>Spécificités de l'activité de l'entreprise :</i></li> <li>• <i>Ressources humaines :</i></li> <li>• <i>Situation géographique :</i></li> <li>• <i>etc.</i></li> </ul>	
<b>1- ACTIVITE DE L'ENTREPRISE OU DU SERVICE</b>	
<b>PRODUITS D'ASSURANCE :</b>	
<b>Assurances de dommages</b>	
<b>Assurances de personnes</b>	
<b>Produits autres que l'assurance :</b>	
<b>2-ANALYSE DE L'ACTIVITE DE L'ENTREPRISE OU DU SERVICE</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>À compléter par le candidat</i></li> <li>•</li> </ul>	

## ANNEXE VI - Fiche d'activité E32

*La fiche comporte des annotations dans une police de caractères de couleur bleue en italique, ces annotations permettent de vous guider dans la rédaction de cette fiche, elles devront finalement être effacées pour plus de lisibilité.*

<b>E32 – Développement commercial et conduite d'entretien</b>		<b>Fiche d'activité n°</b>
NOM :	Activité réelle <input type="checkbox"/>	Activité simulée <input type="checkbox"/>
Prénom :	Concerne : un particulier <input type="checkbox"/> un professionnel <input type="checkbox"/>	
Titre/nature de l'activité :		
<b><u>Type de contrat :</u></b>		
<u>Assurance de personnes :</u>		
Complémentaire santé <input type="checkbox"/> Prévoyance <input type="checkbox"/> GAV <input type="checkbox"/> Ass Vie, produit épargne <input type="checkbox"/> Autre <input type="checkbox"/> (précisez) :		
<u>Assurance de Dommages :</u>		
Automobile <input type="checkbox"/> MRH <input type="checkbox"/> MRPro <input type="checkbox"/> Autre <input type="checkbox"/> (précisez) :		
<b><u>Fiche contexte simplifiée*</u></b>		
<b>Nom de l'entreprise (et éventuellement compagnie mandante) :</b>		
<b>Contexte commercial de l'activité :</b>		
<i>Le cas échéant, historique, présentation du portefeuille clients, des activités de l'entreprise, description du plan de prospection ou d'animation commerciale : cible, actions commerciales, réductions commerciales offertes en cas de souscription (nature, montant, période...), ...</i>		
<small>* La fiche contexte intégrale annexée à la circulaire peut également être utilisée à la place ou en complément de cette fiche contexte simplifiée</small>		



**Fiche client ou prospect \*\***

**Identification** (*nom, prénom, sexe, âge, adresse, téléphones fixe et mobile, mail...*) :

**Situation familiale** (*marié, célibataire, nombre d'enfants, âges respectifs...*) :

**Situation professionnelle** :

**Si client :**

**Statut et ancienneté** :

**Contrats détenus en portefeuille** (*type, garantie, date de souscription, cotisation annuelle...*) :

**Autres informations** (*revenus professionnels ou revenu fiscal de référence, taux marginal d'imposition, placements financiers ou immobiliers...*) :

*\*\* Il s'agit des informations détenues avant l'entretien ou collectées lors de celui-ci, les rubriques ne sont pas nécessairement toutes renseignées*

**Description de l'activité**

**Origine du contact** *(développement commercial suite à une offre commerciale, plan de prospection, réponse à une demande...)*

**Forme de communication** *(face à face, téléphone...)*

**Acteurs impliqués dans la situation** : *Précisez le rôle et la fonction*

Étudiant :

Professionnel :

Client/Prospect :

**Objectifs de l'entretien** :

**Déroulement** :

*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. Indiquer les garanties, franchises, capitaux assurés et les avantages produit lors de la phase conseil.*

**Informations à conserver dans la base de données, le fichier client, informations à exploiter :**

**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.)*

**Auto-évaluation**

*Atteinte des objectifs, analyse critique de la communication, de la conduite de l'entretien et de la (des) proposition(s), actions correctrices)*



**ANNEXE VII - Modifications de paramètres E32**

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

Date :

Heure de passage :

**Nom et prénom du candidat :** .....

**Numéro 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.

**ANNEXE VIII - Grille d'évaluation E32 - CCF**

**ÉPREUVE E32 : DÉVELOPPEMENT COMMERCIAL ET CONDUITE D'ENTRETIEN**  
**Contrôle en cours de formation**

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

**Nom et prénom du candidat** : .....

Note sur 20 proposée par la commission d'interrogation :

--

**Contenu du dossier professionnel lors de la synthèse :**

Contraintes	Oui/Non	Contraintes	Oui/Non
5 fiches d'activité		1 situation en assurance de biens et responsabilité	
3 produits différents		1 situation en assurance de personnes	
Description du ou des contextes		1 situation d'épargne assurantielle ou bancaire	
		1 situation en assurance du professionnel	
		Pénalités	

*Pénalité en cas de non-respect des contraintes :*

- *une contrainte non respectée : moins 2 points*
- *deux contraintes ou plus : moins 5 points*

**Situation choisie - Fiche n° :**

Paramètres modifiés (situation 1) ou scénario construit (situation 2) :

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

**APPRÉCIATION GLOBALE**

--

**Date et visa des membres de la commission :**

--

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

**Contrôle 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> (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 :**

La note proposée tient compte des pénalités dues au non-respect des contraintes de composition du dossier.

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 à diffuser auprès des membres des commissions d'interrogation**

- (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 IX - Grille d'évaluation E32 - Forme ponctuelle**

**DÉVELOPPEMENT COMMERCIAL ET CONDUITE D'ENTRETIEN**

Date :

**Nom et prénom du candidat** : .....

Note sur 20 proposée par la commission d'interrogation :

--

**CONTENU DU DOSSIER PROFESSIONNEL :**

Contraintes	Oui/Non	Contraintes	Oui/Non
5 fiches d'activité		1 situation en assurance de biens et responsabilité	
3 produits différents		1 situation en assurance de personnes	
Description du ou des contextes		1 situation d'épargne assurantielle ou bancaire	
		1 situation en assurance du professionnel	
		Pénalités	

*Pénalité en cas de non-respect des contraintes :*

- *une contrainte non respectée : moins 2 points*
- *deux contraintes ou plus : moins 5 points*

<p><b>Situation choisie - Fiche n° :</b>  <b>Paramètres modifiés (1<sup>er</sup> temps) :</b></p>
---

<p><b>Situation choisie - Fiche n° :</b>  <b>Scénario construit (2<sup>ème</sup> temps):</b></p>
--

**APPRÉCIATION GLOBALE**

--

<p><b>Visa des membres de la commission :</b></p>
---

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

**FORME PONCTUELLE**

**Grille d'aide à l'évaluation**

<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 :**

**La note proposée tient compte des pénalités dues au non-respect des contraintes de composition du dossier.**

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 à diffuser auprès des membres de commissions d'interrogation.**

- (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 X - Fiches d'activité E42**

*La fiche comporte des annotations dans une police de caractères de couleur bleue en italique, ces annotations permettent de vous guider dans la rédaction de cette fiche, elles devront finalement être effacées pour plus de lisibilité*

<b>E42 – Accueil en situation de sinistre</b>		<b>Fiche d'activité N° /9</b>
Nom du candidat :	Prénom :	Activité réelle <input type="checkbox"/> Activité simulée <input type="checkbox"/>
<b>CONTRAT MIS EN ŒUVRE</b>		
<b>TYPE DE SINISTRE</b>		
Activité portant sur : <input type="checkbox"/> Assurances de biens et responsabilité <input type="checkbox"/> Assurance de personnes <input type="checkbox"/> Autre contrat, précisez : _____		
<b><u>Fiche contexte simplifiée*</u></b>		
Nom de l'entreprise (et éventuellement compagnie mandante) :		
<b>Contexte de l'activité :</b> <i>Le cas échéant, historique, présentation du portefeuille clients, des activités de l'entreprise, de l'organisation de la gestion des sinistres, des délégations...</i>		
<i>* La fiche contexte intégrale annexée à la circulaire peut également être utilisée à la place ou en complément de cette fiche contexte simplifiée</i>		
<b>ACTEURS IMPLIQUÉS DANS LA SITUATION</b>		
ÉTUDIANT(E) :	PROFESSIONNEL(S) :	CLIENT/ASSURÉ :

## BTS ASSURANCE SESSION 2024

*Les items qui sont proposés doivent être adaptés à la situation proposée.*

*Description de l'activité:*

*Fiche Client*

*Client :*

*Age / sexe :*

*Situation familiale :*

*Situation professionnelle :*

*Tél fixe :*

*Tél mobile :*

*Mail :*

*Contact :*

*Domicile :*

*Permis de conduire :*

*Statut et ancienneté du client :*

*Contrat mis en jeu dans le sinistre :*

*Formule souscrite :*

*Autres contrats en portefeuille (détenus par les parents) :*

**État du paiement des Primes/Cotisation à la date du :**

*Les items qui sont proposés doivent être adaptés à la situation proposée.*

### **Conditions particulières**

- *Échéance Principale :*
- *Garanties*
- *Limites de garanties*
- *Principales exclusions*



## BTS ASSURANCE SESSION 2024

*Les items qui sont proposés doivent être adaptés à la situation proposée.*

### **Gestion du sinistre**

- ⇒ *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*
- ⇒ *Conséquence du sinistre sur la prime ou cotisation ou sur la résiliation*

*Les items qui sont proposés doivent être adaptés à la situation proposée.*

### **Communications avec l'assuré**

- ⇒ *Réception de la déclaration de sinistre/ de la demande par courriel*
- ⇒ *Explications sur la procédure de règlement, le montant de l'indemnité, les délais de règlement*
- ⇒ *Éventuel rebond commercial*

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

Date :

**Nom et prénom du candidat :** .....

Note sur 20 proposée par la commission d'interrogation :

--

**CONTENU DU DOSSIER PROFESSIONNEL :**

Contraintes	Oui/Non	Contraintes	Oui/Non
4 fiches d'activité		1 situation en assurance de personnes	
3 produits différents		1 situation en assurance de biens et responsabilité	
Description du ou des contextes			
		Pénalités	

*Pénalité en cas de non-respect des contraintes :*

- *une contrainte non respectée : moins 2 points*
- *deux contraintes ou plus : moins 5 points*

**Situation choisie - Fiche n° :**  
**Scénario construit :**

--

**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 :**

**La note proposée tient compte des pénalités dues au non-respect des contraintes de composition du dossier.**

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 à diffuser auprès des membres de commissions d'interrogation**

- (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 XII - 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) Efficacité 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 XIII – Fiche d'engagement étudiant**

<b>BTS Assurance- Session 2024</b>	
<b>ÉPREUVE: ENGAGEMENT ETUDIANT</b>	
<b>FICHE D'ENGAGEMENT ETUDIANT</b>	
Nom et prénom :	
Numéro d'inscription :	
Epreuve obligatoire concernée :	E42 Accueil en situation de sinistre
Nature de l'engagement justifiant la demande <sup>1</sup> :	
Nom et coordonnées de l'organisation d'accueil :	
Personne référente (nom, prénom, fonction, téléphone et adresse électronique) :	
Durée et date de réalisation :	
Intitulé de la mission :	
<b>Descriptif de la mission <sup>2</sup></b>	
<p><sup>1</sup> L'engagement étudiant peut avoir été mené dans le cadre d'une activité bénévole au sein d'une association, d'une activité professionnelle, d'une activité militaire dans la réserve opérationnelle, d'un engagement de sapeur-pompier volontaire, d'un service civique ou d'un volontariat dans les armées.</p> <p><sup>2</sup> Le descriptif doit reprendre les éléments suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- le contexte ;</li> <li>- le statut et la fonction du candidat</li> <li>- le ou les objectifs poursuivis ;</li> <li>- la méthodologie et les moyens mobilisés ;</li> <li>- les activités et les tâches réalisées ;</li> <li>- les résultats obtenus ;</li> <li>- la description des compétences développées dans le cadre de la mission ;</li> <li>- Une analyse réflexive concernant les compétences acquises dans le cadre de l'engagement étudiant au regard du référentiel du diplôme.</li> </ul>	

**ANNEXE XIV - Grille d'évaluation engagement étudiant**

BTS Assurance - Session 2024				
ÉPREUVE facultative – Engagement étudiant				
GRILLE D'AIDE A L'ÉVALUATION				
Durée : 20 minutes				
Nom et prénom :			N° d'inscription :	
Numéro de jury : Date :			Heure de début d'interrogation : Heure de fin d'interrogation :	
Analyse de l'engagement social, associatif ou professionnel				
Critères d'évaluation	Très insuffisant	Insuffisant	Satisfaisant	Très Satisfaisant
- Qualité de la présentation du contexte de l'engagement				
- Précision de la présentation des actions conduites dans le cadre de l'engagement				
- Réflexivité sur les acquis issus de cet engagement				
- Capacité à démontrer une persévérance, une capacité d'engagement				
- Capacité à faire preuve d'engagement vis-à-vis des autres (empathie, adaptabilité interculturelle, intelligence sociale...)				
- Capacité d'adaptation à des situations variées, à faire sens				
- Capacité à s'engager dans un collectif				
- Qualité de l'argumentation				
- Qualité de la communication écrite et orale				
<b>Appréciation globale justifiant la note proposée</b>			<b>Note</b>	
			<b>/ 20</b>	
<b>Commission d'interrogation</b>	Nom et prénom		Signature	
Interrogateur 1				
Interrogateur 2				

## ANNEXE XV – Outil d'aide à l'évaluation de l'engagement étudiant

<b>DEGRÉ DE MAÎTRISE DES COMPÉTENCES</b>			
<b>TI</b>	<b>I</b>	<b>S</b>	<b>TS</b>
<b>Subit</b>	<b>Exécute</b>	<b>Maîtrise</b>	<b>Est expert</b>
<b>1 - Qualité de la présentation du contexte de l'engagement</b>			
Présente une description succincte partielle ou non structurée	Présente une situation structurée mais sans analyse du rôle de l'organisation dans laquelle l'engagement est effectif	Analyse du contexte en présentant les principales caractéristiques et les missions	Est capable de transférer l'analyse du contexte à d'autres (entreprises, ...)
<b>2 – Précision de la présentation des actions conduites dans le cadre de l'engagement</b>			
Se limite à une activité très restreinte du processus et ne comprend pas les enjeux associés	Appréhende l'ensemble de l'activité, mais sans en comprendre réellement les enjeux associés	Porte un degré d'analyse sur les activités dans le cadre de son engagement en identifiant les contraintes et les enjeux	Présente une analyse les activités effectuées dans le cadre de son engagement en intégrant l'identification des contraintes, des enjeux et les limites des choix. Le candidat est en mesure de formuler des propositions argumentées d'amélioration face à des demandes
<b>3 – Réflexivité sur les acquis issus de cet engagement</b>			
Ne présente pas d'analyse et ne prend pas de distance par rapport aux activités réalisées.	Présente une analyse étroite, peu autonome et limitée à une série d'activités	Sait expliquer en quoi une activité réalisée dans le cadre de son engagement a permis la construction de compétences	Montre le lien entre les activités réalisées dans le cadre de son engagement et développement de ses compétences → Capacité à apprendre de son expérience à faire lien avec les activités du référentiel du diplôme
<b>4 – Capacité à démontrer une persévérance, une capacité d'engagement</b>			
Fait preuve de peu de persévérance, dans des activités peu complexes et routinières.	A su dépasser les difficultés rencontrées et les aléas.	A su dépasser les difficultés rencontrées dans des situations complexes ou déstabilisantes.	Propose des solutions pour améliorer des démarches. → capacité à résoudre des problèmes
<b>5 – Capacité à faire preuve d'engagement vis-à-vis des autres (empathie, adaptabilité interculturelle, intelligence sociale, ...)</b>			
Ne démontre pas un engagement dans des activités variées	Démontre une capacité à présenter les différences culturelles	Démontre une capacité à intégrer les différences culturelles dans ses principes d'action	Démontre une intelligence sociale
<b>6 – Capacité d'adaptation à des situations variées, à faire sens</b>			
Ne présente pas de capacité à prendre en compte ces aspects	Démontre une capacité d'adaptation face à des situations différentes	Sait expliquer en quoi une situation professionnelle a permis la construction de cette compétence	Montre le lien entre situations rencontrées et développement de ses compétences d'adaptabilité. Sait faire sens dans l'analyse de ces différentes activités
<b>7 - Capacité à s'engager dans un collectif</b>			
Ne démontre pas de capacité à s'engager dans un collectif	Démontre de capacités à interagir selon des procédures établies	Démontre une capacité à s'impliquer dans un collectif.	Démontre une capacité à trouver des modes d'action fondés sur un collectif. → Capacité à travailler en équipe
<b>8– Qualité de l'argumentation</b>			
N'argumente pas.	Reste sur les aspects descriptifs de ses travaux	Limite son argumentation aux travaux prescrits	Sait mobiliser les arguments de référence (contraintes, ressources, techniques usuelles, méthodes, ...)
<b>9 – Qualité de la communication écrite et orale</b>			
Ne communique pas	Fait un compte rendu partiel	Explique et fait comprendre	Fait adhérer par des qualités de conviction



**ANNEXE XVI – Fiche contrôle de conformité E32 et E42**

Épreuve E32 – Développement commercial et conduite d'examen

Epreuve E42 – Accueil en situation de sinistre

Nom : .....Prénom : .....

N° inscription : .....

Conformément à l'arrêté du 13 février 2017 portant définition et fixant les conditions de délivrance du brevet de technicien supérieur « Assurance » et à l'arrêté du 22 juillet 2008 portant définition et conditions de délivrance de certaines spécialités de BTS, la commission de contrôle a constaté le (ou les) cas suivant(s) de non-conformité qui entraîne(nt) la non validité de l'épreuve (NV) :

absence de dossier ;

dossier déposé au-delà de la date fixée par les autorités académiques ;

durée du stage inférieure aux **15 à 16 semaines** requises par la réglementation de l'examen, non justifiée par une dérogation ou un positionnement ;

documents constituant le dossier non visés ou non signés par les personnes habilitées à cet effet.

En conséquence, le jury n'étant pas en situation d'évaluer les compétences requises vous ne pouvez pas passer :

l'épreuve E32

l'épreuve E42

Date du contrôle :

Visa de la commission de contrôle :