Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

académie Grenoble

MINISTÈRE
DE L'ÉDUCATION NATIONALE,
DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR
ET DE LA RECHERCHE

Grenoble, le 8 janvier 2015

Le recteur de l'académie de Grenoble
Chancelier 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.)**

2015-71/DEC4/KR

Affaire suivie par :
Organisation :
Karine Richer
04 76 74 76 80
Sujets :
Ariane Chomel
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 2015

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 30 mars 2007 portant définition et fixant les conditions de délivrance du brevet de technicien supérieur « Assurance » ;
- Arrêté du 22 juillet 2008 relatif à la définition et aux conditions de délivrance de certaines spécialités de brevet de technicien supérieur ;

Textes relatifs aux diplômes de niveau III (BTS)

- Arrêté du 9 mai 1995 fixant les conditions d'habilitation à mettre en œuvre le CCF au baccalauréat professionnel, au brevet professionnel et au brevet de technicien supérieur.
- 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 2015, de définir les modalités d'organisation du brevet de technicien supérieur « Assurance ».

I – MODALITÉS CONCERNANT LES ÉPREUVES PONCTUELLES

1.1. Organisation de la session 2015 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. L'épreuve écrite « E5 Techniques d'assurance » doit obligatoirement être passée sous forme ponctuelle.

Les épreuves ponctuelles écrites débuteront le **lundi 11 mai 2015** 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 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 vers l'académie organisatrice 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. 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 pilote de l'organisation. Les procédures de surveillance des épreuves seront définies en accord entre les divisions de chaque académie et les chefs de centres d'examens.

La division des examens définira 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 et organisation de l'examen (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, l'épreuve écrite E5 « Techniques d'assurances » doit être passée sous sa forme ponctuelle. Celle-ci est subie aux jours et heures prévus pour les candidats soumis à la forme globale d'examen.

Les académies ont la responsabilité :

- de procéder à l'inscription des candidats dans le respect des modalités de préparation du diplôme et de procéder à leur convocation à l'épreuve ponctuelle,
- d'organiser les modalités de l'évaluation en cours de formation dans le respect de la définition des épreuves,
- de constituer et d'organiser le jury académique ou inter-académique d'admission.

1.4 Mise en œuvre des travaux de jury

Les académies organisatrices sont centres de correction. Mesdames les rectrices et messieurs les recteurs de ces académies et monsieur le directeur du SIEC :
- arrêteront les dates des corrections sur place des épreuves écrites,
- détermineront la date des épreuves orales,
- détermineront les dates d'envoi des dossiers des candidats (en deux exemplaires dont un qui ne portera pas le nom de l'établissement de formation),
- constitueront les commissions de correction des épreuves écrites, les commissions d'interrogation des épreuves orales et le jury d'admission en faisant appel le cas échéant, à des professeurs d'autres académies.

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

La notation respecte les conditions imposées par le logiciel « OCEAN » mis en application pour gérer les incidences de la nouvelle réglementation. 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 des enseignements correspondant aux épreuves.
Pour les épreuves orales à caractère professionnel, il est fait également appel à des membres qualifiés de la profession.

Il convient de rappeler qu'aucun examinateur, enseignant 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.
Les corrections des épreuves écrites auront lieu dans les académies pilotes.

Celles-ci fixeront avec les académies qui leur sont rattachées les procédures d'anonymat, d'acheminement des copies et la constitution des commissions inter-académiques de corrections.

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

- **Commission nationale de barème**

Une commission nationale de barème concernant les épreuves E3 et E5 se tiendra le mercredi 27 mai 2015 de 10h à 17h00 au Lycée Victor Hugo à Marseille.

Chaque centre inter-académique désignera, après consultation des inspecteurs d'académie - inspecteurs pédagogiques régionaux, 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 17 avril 2015 (par fax au 04 56 52 46 99 ou par courrier électronique à : 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 des copies tests pour la correction.

- **Remarques relatives à certaines épreuves ponctuelles**

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

Pour la partie orale de l'épreuve de langue vivante étrangère, il est indispensable que 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 des sous-épreuves -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).

E3 Environnement économique, juridique et managérial de l'assurance

Au sein de chaque académie, les corrections sur place seront précédées d'une réunion de concertation et suivies d'une réunion d'harmonisation.
Il est impératif que chaque enseignant corrige la totalité de l'épreuve E3.
La commission de correction est composée de professeurs enseignant de l'Unité 3 « Environnement économique, juridique et managérial de l'assurance ».

E4 Communication et gestion de la relation client

Le support de l'épreuve est un dossier comportant au minimum deux fiches descriptives de situations professionnelles vécues ou observées (**annexe V**). Il est transmis selon une procédure mise en place par chaque académie.

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'interrogation. La constatation de non-conformité du dossier entraine l'attribution de la mention non valide à l'épreuve correspondante. Le candidat, même présent à la date de l'épreuve, ne peut être interrogé. En conséquence, le diplôme ne peut lui être délivré*** ». Les situations conduisant à une déclaration de non-conformité sont précisées dans l'arrêté susnommé.
« Dans le cas où, le jour de l'interrogation, le jury a un doute sur la conformité du dossier, il 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 non valide est portée à l'épreuve ».

La commission désignée prend connaissance des fiches, en choisit une et propose au candidat une modification des paramètres qui tient compte du temps de préparation de 15 minutes qui lui est imparti. Cette modification des paramètres est portée dans la zone prévue à cet effet à la dernière page de la fiche descriptive (**annexe V**)

L'épreuve se déroule en trois temps :

- présentation par le candidat du contexte général de ses activités et contexte spécifique de la situation décrite et justification de la préparation (maximum 5 minutes)
- mise en situation avec les paramètres modifiés (maximum 15 minutes)
- autoévaluation et entretien (maximum 10 minutes)

La commission d'évaluation est composée de deux personnes :

- un enseignant ou un formateur chargé de l'enseignement de l'unité 4 ;
- un professionnel n'ayant jamais eu le candidat en formation ou en stage ou à défaut un autre enseignant intervenant sur l'unité U4, éventuellement U5.

La grille d'aide à l'évaluation de l'épreuve E4 figure en **annexe VI.**

E6 Conduite et présentation des activités professionnelles

Les dispositions de l'arrêté du 22 juillet 2008 déjà citées (voir E4) 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**.

Les durées de stages ainsi que les situations professionnelles dans lesquelles sont placés les candidats sont très hétérogènes. Les examinateurs doivent donc tenir compte de cette diversité, y compris pour les candidats ayant fait l'objet d'un positionnement (voir paragraphe 1.2. infra).

Dans tous les cas, l'entretien doit porter exclusivement sur l'évaluation des compétences acquises dans les domaines du référentiel concernés par l'épreuve E6 (définie par l'arrêté du 30 mars 2007), y compris dans le cas où le candidat a réalisé tout ou partie de son stage ou de son activité professionnelle dans un service périphérique à l'activité d'assurance.

A - Composition du dossier du candidat

A.1- Candidats de la voie scolaire

❒ Tableau récapitulatif des activités professionnelles (voir annexe IV)

❒ Lettre (s) de mission

La lettre de mission est un document qui a pour objet de formaliser la relation entre le formateur, l'étudiant et le professionnel. Elle est rédigée conjointement par le formateur et le maître de stage. Elle définit les objectifs et les modalités du stage et des tâches qui sont confiées à l'étudiant en fonction des priorités de l'entreprise et des exigences du référentiel.
Il n'y a pas de formalisme imposé pour les lettres de mission.
L'évaluation du stagiaire devra être conduite au regard des missions qui lui sont confiées telles qu'elles sont définies dans ce document.

❒ Fiches descriptives de projets professionnels appliqués (annexe VII).

❒ Certificats de stages

Les autorités académiques vérifieront la validité de la durée du stage en entreprise.

A.2- Candidats non scolaires (apprentissage, formation continue, voie professionnelle…)

❒ Dossier d'activités professionnelles

Ce document de cinq pages maximum, sans annexe, élaboré par le candidat de façon individuelle, décrit des activités professionnelles caractéristiques du diplôme, conduites à l'occasion des périodes d'activité en entreprise.

La première page comporte, outre une brève indication du (ou des) lieu(x) où le candidat a exercé ces activités professionnelles ainsi que les périodes concernées, une synthèse des activités confiées au stagiaire.

Les pages suivantes sont consacrées à la description du ou des contextes dans lesquels ces activités professionnelles ont été conduites. Seront précisés, entre autres, les objectifs, le degré de responsabilité et les moyens mis à sa disposition.

Le dossier se termine par une courte conclusion personnelle du candidat, incluant en tant que de besoin, des pistes d'amélioration de son efficacité et/ou une prise de recul par rapport à son expérience professionnelle.

❒ **Certificats d'activités professionnelles**

Ces certificats sont placés après la cinquième page du dossier.
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.

B - Évaluation du candidat

La commission d'interrogation comprend deux personnes : un professeur dispensant l'enseignement professionnel « Techniques d'assurance » (ou à défaut un enseignant ou un formateur intervenant sur les unités 3 ou 4 dans une section préparant au BTS Assurance) et, obligatoirement, un professionnel du secteur. Dans le cas d'un empêchement majeur du professionnel, il peut exceptionnellement être fait appel à un second enseignant ou à un formateur, à condition que celui-ci n'ait pas eu le candidat en formation.

L'épreuve est organisée en deux phases :

Phase 1 (durée maximum 15 minutes) : le candidat débute son exposé par une brève synthèse de ses activités, puis présente l'élément du dossier qu'il a choisi (caractéristiques, démarche, étapes du traitement, résultats obtenus, …), En tant que de besoin, le candidat peut avoir recours aux documents ayant servi de support à la réalisation de celui-ci. Ces documents ne sont pas conservés par la commission.

Phase 2 (durée maximum 15 minutes) : entretien avec le candidat.
Le questionnement portera sur les points de l'exposé ayant retenu l'attention de la commission. Ce questionnement peut porter, si nécessaire, sur des points de compétences ou de connaissances qu'elle estime incontournables à condition qu'ils soient en rapport avec les activités professionnelles du dossier.

Les commissions d'interrogation utiliseront **la grille d'évaluation fournie en annexe VIII**.
Les interrogations seront précédées d'une réunion de concertation et suivies d'une réunion d'harmonisation.

1.5. Matériels à prévoir

Les **calculatrices** sont autorisées dans les conditions fixées par la circulaire n°99-186 du 16 novembre 1999. Pour chaque épreuve, le sujet précisera si leur utilisation est permise.

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

Pour l'épreuve E5 (sous-épreuves E51 et E52), les codes annotés (Dalloz, Litec…) et les tables financières sont autorisés. Une mention spécifique portée sur chaque sujet précisera si leur utilisation est permise pour la session considérée.

En raison du volume des documents à manipuler (texte du sujet, annexes, codes, tables financières, feuilles de composition) dans le cadre de l'épreuve E51 et E52, les centres

d'examen veilleront à utiliser des salles équipées de tables fournissant aux candidats une surface de travail suffisante.

II – 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 enseignants une autorité sur l'évaluation certificative et une responsabilité vis-à-vis de l'ensemble de la communauté éducative.

2.1. Textes réglementaires

Textes relatifs aux diplômes de niveau III (BTS) :

- Arrêté du 9 mai 1995 fixant les conditions d'habilitation à mettre en œuvre le CCF au baccalauréat professionnel, au brevet professionnel et au brevet de technicien supérieur ;
- 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 ;
- Décret n°2004-1380 du 15 décembre 2004 ;
- Arrêté du 30 mars 2007 portant définition et fixant les conditions de délivrance du brevet de technicien supérieur «Assurance», applicable à l'ensemble des candidats lors de la session 2015.

2.2. Principe général

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.

2.3. Les situations d'évaluation

La mise en œuvre du CCF s'appuie sur la notion de situation d'évaluation.
Celle-ci se caractérise par un contexte professionnel, décrit dans le référentiel des activités professionnelles au travers des fonctions et dans l'annexe V de l'arrêté de création du diplôme.

Ces situations d'évaluation font partie intégrante du processus de formation. Elles ne diffèrent pas, dans leur contenu, des situations de formation car elles relèvent de références communes (les compétences à faire acquérir).
Les situations d'évaluation ne visent pas à évaluer de façon exhaustive toutes les compétences. En conséquence, les compétences non évaluées sont réputées acquises.

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

2.4. Les périodes d'évaluation

Les périodes d'évaluation :

- Sont prédéfinies et indiquées dans l'annexe V du référentiel du BTS Assurance. Elles 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.

Ces périodes d'évaluation sont placées en première ou en seconde année de formation, en fonction de l'organisation des enseignements.

Les moments d'évaluations sont fixés à l'intérieur de ces périodes et 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.

2.5. 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 le(s) formateur(s) estime(nt) que plusieurs étudiants ont acquis un ensemble significatif de compétences représentatives de la formation et précisées de façon limitative dans la définition d'épreuve, ceux-ci sont convoqués par le chef d'établissement.

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 rédigé dans le référentiel.

L'évaluation est globale. Les critères d'évaluation sont les mêmes que ceux de l'épreuve ponctuelle terminale, la grille d'aide à l'évaluation de l'épreuve est identique à celle utilisée à l'épreuve ponctuelle (**annexe VI**)

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.

2.6. Modalités spécifiques d'évaluation de l'épreuve E4 en CCF

Comme pour l'épreuve sous forme ponctuelle, en l'absence de dossier, l'épreuve ne peut se dérouler. Tout candidat sans dossier est donc informé par la commission de l'impossibilité de conduire l'entretien. En conséquence, il est alors considéré comme présent mais non validé et ne peut se voir délivrer le diplôme.

Le contrôle en cours de formation de l'unité 4 repose sur la réalisation de deux situations d'évaluation.

Première évaluation :

D'une durée de 20 minutes maximum, elle porte sur une situation qui permet, au cours d'un entretien avec le jury, de vérifier l'acquisition des compétences en matière de communication liées à l'activité d'accueil, d'orientation et de conseil du client.

Le support de l'épreuve est un dossier comportant au minimum deux fiches descriptives de situations professionnelles vécues et/ou observées (**annexe V**)

La commission désignée prend connaissance des deux fiches, en choisit une et propose au candidat une modification des paramètres qui tient compte du temps de préparation de 15 minutes qui lui est imparti. Cette modification des paramètres est portée dans la zone prévue à cet effet à la dernière page de la fiche descriptive (**annexe V)**

Le candidat prend connaissance du (ou des) paramètre(s) modifié(s) et prépare sa proposition.
L'épreuve se déroule en trois temps :

- présentation du contexte général des activités, du contexte spécifique de la situation décrite et justification de la préparation (maximum 5 minutes) ;
- mise en situation avec les paramètres modifiés (maximum 10 minutes) ;
- autoévaluation et entretien (maximum 5 minutes).

Cette évaluation aura lieu, au plus tard, avant la fin du premier trimestre de la seconde année de formation.

La commission d'évaluation est composée de deux personnes :

- l'enseignant ou le formateur du candidat pour l'unité 4 ;
- le professionnel–tuteur du candidat ou à défaut un autre enseignant intervenant sur l'unité U4, éventuellement U5.

À l'issue de cette évaluation, dont le degré d'exigence est équivalent à celui requis dans le cadre de l'épreuve ponctuelle correspondante, la commission d'interrogation établit une fiche d'évaluation du travail réalisé par le candidat (**annexe VI**). Cette fiche sera transmise ultérieurement au jury. La proposition de note figurant sur cette fiche par la commission n'est pas communiquée au candidat.

Seconde évaluation :

D'une durée de 30 minutes maximum, elle porte sur une situation qui permet au cours d'un entretien avec le jury, de vérifier l'acquisition des compétences liées aux activités :

- de développement d'un portefeuille client et de conduite d'un entretien commercial ;
- et/ou de présentation et de gestion d'une offre d'indemnisation.

Le support de l'épreuve est un dossier comportant au minimum deux fiches descriptives de situations professionnelles vécues et / ou observées (**annexe V**)

La commission désignée prend connaissance des deux fiches, en choisit une et propose au candidat une modification des paramètres qui tient compte du temps de préparation de 15 minutes qui lui est imparti. Cette modification des paramètres est portée dans la zone prévue à cet effet à la dernière page de la fiche descriptive **(annexe V**)

Le candidat prend connaissance du (ou des) paramètre(s) modifié(s) et prépare sa proposition.

L'épreuve se déroule en trois temps :
- présentation du contexte général de ses activités, du contexte spécifique de la situation décrite et justification de la préparation (maximum 5 minutes) ;
- mise en situation avec les paramètres modifiés (maximum 15 minutes) ;
- autoévaluation et entretien (maximum 10 minutes).

La commission d'évaluation est composée de deux personnes :
- l'enseignant ou le formateur du candidat ayant ou ayant eu le candidat en formation pour l'unité 4
- le professionnel tuteur du candidat ou à défaut un autre enseignant intervenant sur l'unité U4, éventuellement U5.

À l'issue de cette évaluation, dont le degré d'exigence est équivalent à celui requis dans le cadre de l'épreuve ponctuelle correspondante, la commission d'interrogation établit une fiche d'évaluation du travail réalisé par le candidat (**annexe VI**). Cette fiche sera transmise ultérieurement au jury. La proposition de note figurant sur cette fiche par la commission n'est pas communiquée au candidat.

La note finale de l'unité 4, est obtenue en ajoutant les propositions de notes obtenues aux deux situations d'évaluation, selon la pondération suivante : première situation sur 6 ; seconde situation sur 14. Note globale sur 20.

Le jury pourra, en tant que de besoin, se faire communiquer tous les documents utilisés lors de l'évaluation ainsi que les productions élaborées par le candidat pour cette occasion. Ces documents seront tenus à la disposition du jury et des autorités académiques pour la session considérée et jusqu'à la session suivante.

Après examen attentif des documents fournis le cas échéant, le jury formule toute remarque et observation qu'il juge utiles et arrête la note définitive sur 20.

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 publics habilités se conforment à l'arrêté du 3 septembre 1997 (nature et nombre de situations d'évaluation). Les notes proposées aux évaluations ne

doivent en aucun cas être communiquées au candidat. Ces propositions de notes ainsi que l'ensemble des documents, relatifs aux situations d'évaluation proposées sont communiquées au jury à une date qui sera arrêtée par madame la rectrice ou monsieur le recteur de chaque académie organisatrice et le directeur du SIEC.

■ Pour chacune des unités concernées par le CCF, une commission 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 présidence de l'Inspecteur d'académie – Inspecteur pédagogique régional ayant en charge le pilotage du diplôme.

Cette commission examine les documents mis à la disposition du jury d'admission ainsi que les propositions de notes des candidats. Il formule toute remarque et observation jugée utile pour éclairer la décision du jury qui arrête les notes attribuées aux candidats.

III - JURY D'ADMISSION

Les jurys d'admission sont académiques ou inter-académiques. Il est laissé toute latitude aux académies organisatrices pour en fixer la date.

Ces jurys 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 le recteur et par délégation,
Le chef de la division des examens et concours

Fabienne Coquet

BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR
ASSURANCE
Session 2015

PRÉSENTATION DES ANNEXES

SESSION 2015

I. CALENDRIER DES ÉPREUVES
II. REGROUPEMENTS INTERACADÉMIQUES
III. MODÈLE DE LIVRET SCOLAIRE SESSION 2015
IV. TABLEAU RÉCAPITULATIF DES ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES
V. FICHE DESCRIPTIVE DE SITUATION DE COMMUNICATION (E4)
VI. GRILLE D'ÉVALUATION DE L'ÉPREUVE E4
VII. FICHE DE PROJET PROFESSIONNEL APPLIQUÉ
VIII. GRILLE D'ÉVALUATION DE L'ÉPREUVE DE CPAP (E6)

Session 2015

BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR Assurance

Session 2015

ANNEXE I

CALENDRIER DES ÉPREUVES

ÉPREUVES ÉCRITES

Epreuves	Dates	Horaires métropole	Horaires Antilles - Guyane	Horaires La Réunion	Polynésie Française
E3 – Environnement économique, juridique et managériale de l'assurance	**Lundi 11 mai 2015**	**14h00 – 18h00** (aucune sortie des salles d'examen n'est autorisée avant la fin de la 3ème heure de composition)	**10h00-14h00**	**16h00 – 20h00** (aucune sortie des salles d'examen n'est autorisée avant la fin de la 3ème heure de composition)	**5h00 – 9h00**
E2 - Langue vivante étrangère	**Mardi 12 mai 2015**	**10h30 – 12h30** (pas de sortie avant la fin de l'épreuve)	**6h30-8h30**	**12h30 – 14h30** (pas de sortie avant la fin de l'épreuve)	**20h30 – 22h30** Le lundi 11 mai 2015 (pas de sortie avant la fin de l'épreuve)
E1 - Culture générale et expression	**Mardi 12 mai 2015**	**14h00 – 18h00** (aucune sortie des salles d'examen n'est autorisée avant la fin de la 3ème heure de composition)	**10h00-14h00**	**16h00 – 20h00** (2 heures de loge, aucune sortie des salles d'examen n'est autorisée avant la fin de la 2ème heure de composition)	**12h00 – 16h00** Sujets spécifiques
E5 - Techniques d'Assurance : U52 Assurances de personnes et produits financiers	**Mercredi 13 mai 2015**	**14h00 – 18h00** (aucune sortie des salles d'examen n'est autorisée avant la fin de la 3ème heure de composition)	**8h00-12h00** (aucune sortie des salles d'examen n'est autorisée avant la fin de la 3ème heure de composition)	**16h00 – 20h00** (3 heures de loge, aucune sortie des salles d'examen n'est autorisée avant la fin de la 2ème heure de composition)	**5h00 – 9h00**
E5 - Techniques d'Assurance : U51 Assurances de biens et de responsabilité	**Lundi 18 mai 2015**	**14h00 – 18h00** (aucune sortie des salles d'examen n'est autorisée avant la fin de la 3ème heure de composition)	**8h00-12h00** (aucune sortie des salles d'examen n'est autorisée avant la fin de la 3ème heure de composition)	**16h00 – 20h00** (aucune sortie des salles d'examen n'est autorisée avant la fin de la 3ème heure de composition)	**5h00 – 9h00**

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

BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR
ASSURANCE

ANNEXE II

REGROUPEMENTS INTERACADÉMIQUES

Session 2015

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

ANNEXE III

BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR ASSURANCE – SESSION 2015

			NOM (en lettres capitales) :	**Date de Naissance**			**Cachet de l'ÉTABLISSEMENT**
			Prénom(s) :	**Langue Vivante 1**			
1ère année			**MATIÈRES OBLIGATOIRES**	**2ème année**			**APPRÉCIATIONS**
1er SEM	2ème SEM	MOYENNE		1er SEM	2ème SEM	MOYENNE	
			Culture générale et expression				
			Langue vivante étrangère 1				
			EEJMA				
			Communication et gestion de la relation client				
			Techniques d'assurance : • Assurances de biens et de responsabilité • Assurances de personnes et produits financiers				
			Projets professionnels appliqués				
			Langue vivante 2 facultative				

AVIS DU CONSEIL DE CLASSE (Observations éventuelles)	**COTATION DE LA CLASSE**			**DATE et SIGNATURE DU CANDIDAT (Remarques éventuelles)**
	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	EEJMA	Communication et gestion de la relation client	Assurances de biens et de responsabilité	Assurances de personnes et produits financiers	
+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

ANNEXE IV

TABLEAU RÉCAPITULATIF DES ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES
BTS ASSURANCE

Nom : **Session : 2015**
Prénom :

Période(s) des activités	Type d'activité : PPA et/ou Stage	Type de lieu(x) de réalisation des activités	Description des activités

Noms et signatures du ou des professeur(s) responsable(s) de la formation **Établissement (cachet)**

ANNEXE V - BTS ASSURANCE

Session 2015

E4 - COMMUNICATION ET GESTION DE LA RELATION CLIENT	FICHE DE SITUATION N°

Situation	Accueil, orientation et conseil au client	Développement d'un portefeuille client et conduite d'un entretien commercial	Présentation et gestion d'une offre d'indemnisation

Nom	Prénom :

CADRE PROFESSIONNEL DE RÉFÉRENCE

Nom de l'entreprise : **Adresse :**

Activité : **Service :**

LIEU DE LA COMMUNICATION :	DATE(S), PÉRIODE(S) :

ACTEURS IMPLIQUÉS DANS LA SITUATION :

NOM(S)	Qualité

OUTILS D'AIDE À LA COMMUNICATION UTILISÉS (à mobiliser éventuellement le jour de l'évaluation) :

E4 - Communication et gestion de la relation client	**Fiche de situation N°**
Nom :	**Prénom :**

CONTEXTE GÉNÉRAL DE LA RELATION	
Aspects économiques, commerciaux, juridiques…	

ORIGINE ET FORME DU CONTACT

CONTEXTE SITUATIONNEL DE LA RELATION		
	MOI	**L'AUTRE**
Positionnement *Statut et ancienneté*		
Âge et sexe		
Problématique personnelle ***Objectifs*** *(quantitatifs, qualitatifs, à court terme…)* ***marge de manœuvre****…*		

OBJET DE LA COMMUNICATION / NÉGOCIATION

E4 - Communication et gestion de la relation client	**Fiche de situation N°**
Nom :	**Prénom :**

Déroulement de la situation de la préparation à la remontée d'informations

(ne décrire que les phases vécues ou observées)

PHASES	**DESCRIPTION**

Évaluation de la relation

(Résultats, difficultés rencontrées, analyse critique)

Paramètre(s) modifié(s)

(Cadre réservé à la commission d'interrogation

ANNEXE VI - E4 – COMMUNICATION ET GESTION DE LA RELATION CLIENT **Session 2015**				
GRILLE D'AIDE A L'ÉVALUATION **Nom et Prénom du candidat :** **N° JURY :** **N° Candidat :** **Date :**				
Critères d'évaluation *(Selon les situations, certains critères peuvent ne pas être évaluables.)*	Très insuffisant	Insuffisant	Satisfaisant	Très satisfaisant
Présentation Présentation de la situation initiale en fonction du contexte général et du contexte situationnel Justification de la préparation - Fixation d'objectifs pertinents pour la situation modifiée - Sélection d'outils d'aide à la communication (créés et / ou collectés)				
Mise en situation Entrée en relation Découverte des besoins Reformulation Proposition d'une solution adaptée et conseil Traitement des objections et des désaccords Finalisation de la situation et conclusion Prise de congé et ouverture vers une relation future Prise en compte des modifications de paramètres (sur les objectifs, les outils, la conduite de l'entretien….) Mobilisation des connaissances Utilisation des outils d'aide à la communication Aptitude (ou efficacité) à communiquer en situation professionnelle				
Auto évaluation Comparaison objectifs / résultats obtenus Choix des informations à exploiter et/ou à conserver Analyse critique de la relation Actions correctives envisagées				

Noms des membres de la commission d'évaluation : Notation[1] :

/ 20

[1] Cette proposition de note ne doit pas être communiquée au candidat.

BTS ASSURANCE

SESSION 2015

FICHE D'ÉVALUATION DE L'ÉPREUVE E4 :
COMMUNICATION ET GESTION DE LA RELATION CLIENT

I. CANDIDAT

NOM : .....
(Pour les femmes mariées, nom de jeune fille suivi du nom d'épouse)

Prénom : .....

N° matricule : .....

II. APPRÉCIATIONS GLOBALES SUR LE CANDIDAT

II-1 Note obtenue :

Note : /20

II-2 Appréciation globale de la commission :

ANNEXE VII - Fiche Projet Professionnel Appliqué

E 6 : Conduite et présentation des activités professionnelles	**Fiche Projet N°…/*Nombre de fiches projets du candidat***

Titre du projet professionnel

Candidat(e)
Nom :
Prénom :

Cadre de réalisation

Entreprise ou organisation partenaire : .....

Adresse : .....
.....
Activité : .....

Période(s) de réalisation :.....
ou nombre de journées consacrées au projet :

Conditions de réalisation :
☐ En collaboration avec ..... étudiant(s)
☐ En association avec un ou plusieurs professionnels
Cochez la ou les cases correspondante(s)

Acteurs impliqués dans la réalisation du projet ***(exemple : noms des étudiants ayant participé à ce projet si travail en groupe et/ou nom du chef de service, ou d'un inspecteur ou d'un collaborateur étant impliqué dans le projet…)***

Noms	Qualités

Objectif(s) du projet :

Domaine(s) d'activités professionnelles concerné(s) :
☐ Assurances de biens et de responsabilités
☐ Assurances de personnes et produits financiers
☐ Autres (à justifier)
Cochez la ou les cases correspondante(s)

Listes des annexes *(à apporter le jour de l'épreuve)*

E 6 : Conduite et présentation des activités professionnelles	**Fiche Projet N°…/ Nombre de fiches projets du candidat**
Description du projet *(maximum 1 page)* ***(Synthèse des différentes étapes du projet)***	

ANNEXE VIII - BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR ASSURANCE - SESSION 2015
E6 - CONDUITE ET PRÉSENTATION D'ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES
Durée : 30 Minutes - Coefficient 3

Grille d'aide à l'Évaluation

NOM : PRÉNOM :
Numéro du candidat : Date :

Critères d'évaluation

TECHNICITÉ	Très insuffisant	Insuffisant	Satisfaisant	Très satisfaisant
Qualité de l'exposé des activités professionnelles				
Mobilisation des connaissances professionnelles				
Méthode et rigueur (dans la réalisation de l'activité choisie)				
Capacité d'analyse et de réflexion				
			Note proposée sur 30	

COMMUNICATION ORALE	Très insuffisant	Insuffisant	Satisfaisant	Très satisfaisant
Présentation générale (tenue, gestuelle, aisance)				
Expression orale (Élocution, débit, syntaxe)				
Clarté de l'exposé de l'activité ou du projet choisi(e)				
Force de conviction lors de l'exposé et de l'entretien				
			Note proposée sur 30	

Noms des membres de la commission d'interrogation :

TOTAL ⇨ / 60

NOTE FINALE ⇨ / 20

BTS ASSURANCE
SESSION 2015

FICHE D'ÉVALUATION DE L'ÉPREUVE E6 :
CONDUITE ET PRÉSENTATION D'ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES

I. CANDIDAT

NOM : .....
(Pour les femmes mariées, nom de jeune fille suivi du nom d'épouse)

Prénom : .....

N° matricule : .....

II. APPRÉCIATIONS GLOBALES SUR LE CANDIDAT

II-1 Note obtenue :

Note : /20

II-2 Appréciation globale de la commission :