

BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR
ASSURANCE
Session 2017

PRÉSENTATION DES ANNEXES

SESSION 2017

- I. CALENDRIER DES ÉPREUVES**
- II. REGROUPEMENTS INTERACADÉMIQUES**
- III. MODÈLE DE LIVRET SCOLAIRE SESSION 2017**
- 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)**

BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR Assurance

Session 2017

ANNEXE I

CALENDRIER DES ÉPREUVES ÉCRITES

Épreuves	Dates	Horaires métropole	Horaires Antilles - Guyane	Horaires La Réunion	Polynésie Française
E3 – Environnement économique, juridique et managériale de l'assurance	Mardi 9 mai	14h00 – 18h00 (aucune sortie des salles d'examen n'est autorisée avant la fin de la 3 ^{ème} heure de composition)	8h00-12h00 (aucune sortie des salles d'examen n'est autorisée avant la fin de la 3 ^{ème} heure de composition)	16h00 – 20h00 (aucune sortie des salles d'examen n'est autorisée avant la fin de la 3 ^{ème} heure de composition)	5h00 – 9h00
E2 - Langue vivante étrangère	Mercredi 10 mai	10h30 – 12h30 (pas de sortie avant la fin de l'épreuve)	6h30-8h30	12h30 – 14h30 (pas de sortie avant la fin de l'épreuve)	Le mardi 9 mai 2017 20h30 – 22h30 (pas de sortie avant la fin de l'épreuve)
E1 - Culture générale et expression française	Mercredi 10 mai	14h00 – 18h00 (aucune sortie des salles d'examen n'est autorisée avant la fin de la 2 ^{ème} heure)	10h00-14h00	16h00 – 20h00 (aucune sortie des salles d'examen n'est autorisée avant la fin de la 2 ^{ème} heure)	8h00 – 12h00 Sujets spécifiques
U52 Assurances de personnes et produits financiers	Jeudi 11 mai	14h00 – 18h00 (aucune sortie des salles d'examen n'est autorisée avant la fin de l'épreuve)	8h00-12h00 (aucune sortie des salles d'examen n'est autorisée avant la fin de l'épreuve)	16h00 – 20h00 (aucune sortie des salles d'examen n'est autorisée avant la fin de l'épreuve)	6h00 – 9h00
U51 Assurances de biens et de responsabilité	Vendredi 12 mai	14h00 – 18h00 (aucune sortie des salles d'examen n'est autorisée avant la fin de l'épreuve)	8h00-12h00 (aucune sortie des salles d'examen n'est autorisée avant la fin de l'épreuve)	16h00 – 20h00 (aucune sortie des salles d'examen n'est autorisée avant la fin de l'épreuve)	6h00 – 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 ACADÉMIES PILOTES

BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR
ASSURANCE

ANNEXE II

REGROUPEMENTS INTERACADÉMIQUES
Session 2017

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 2017

			NOM (en lettres capitales) :	Date de Naissance	Cachet de l'ÉTABLISSEMENT		
			Prénom(s) :	Langue Vivante 1			
1^{ère} année			MATIÈRES OBLIGATOIRES	2^{ème} année			APPRÉCIATIONS
1 ^{er} SEM	2 ^{ème} SEM	MOYENNE		1 ^{er} SEM	2 ^{ème} 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 :
Prénom :

Session : 2017

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 2017

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) :

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

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 2017

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
<p style="text-align: center;">Présentation</p> <p>Présentation de la situation initiale en fonction du contexte général et du contexte situationnel</p> <p>Justification de la préparation</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fixation d'objectifs pertinents pour la situation modifiée - Sélection d'outils d'aide à la communication (créés et / ou collectés) 				
<p style="text-align: center;">Mise en situation</p> <p>Entrée en relation</p> <p>Découverte des besoins</p> <p>Reformulation</p> <p>Proposition d'une solution adaptée et conseil</p> <p>Traitement des objections et des désaccords</p> <p>Finalisation de la situation et conclusion</p> <p>Prise de congé et ouverture vers une relation future</p> <p>Prise en compte des modifications de paramètres (sur les objectifs, les outils, la conduite de l'entretien....)</p> <p>Mobilisation des connaissances</p> <p>Utilisation des outils d'aide à la communication</p> <p>Aptitude (ou efficacité) à communiquer en situation professionnelle</p>				
<p style="text-align: center;">Auto évaluation</p> <p>Comparaison objectifs / résultats obtenus</p> <p>Choix des informations à exploiter et/ou à conserver</p> <p>Analyse critique de la relation</p> <p>Actions correctives envisagées</p>				

Noms des membres de la commission d'évaluation :

Notation¹ :

/ 20

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

BTS ASSURANCE

SESSION 2017

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 : <input type="checkbox"/> En collaboration avec étudiant(s) <input type="checkbox"/> En association avec un ou plusieurs professionnels <i>Cochez la ou les cases correspondante(s)</i>					
Acteurs impliqués dans la réalisation du projet <i>(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...)</i>					
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%; text-align: center;">Noms</th> <th style="width: 50%; text-align: center;">Qualités</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="height: 40px;"></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>		Noms	Qualités		
Noms	Qualités				
Objectif(s) du projet :					
Domaine(s) d'activités professionnelles concerné(s) : <input type="checkbox"/> Assurances de biens et de responsabilités <input type="checkbox"/> Assurances de personnes et produits financiers <input type="checkbox"/> Autres (à justifier) <i>Cochez la ou les cases correspondante(s)</i>					
Listes des annexes <i>(à apporter le jour de l'épreuve)</i>					

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 2017
E6 - CONDUITE ET PRÉSENTATION D'ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES**

Durée : 30 Minutes - Coefficient 3

Grille d'aide à l'Évaluation

NOM :

Numéro du candidat :

PRÉNOM :

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 2017

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 :