

BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR
ASSURANCE
Session 2018

PRÉSENTATION DES ANNEXES

SESSION 2018

- I. CALENDRIER DES ÉPREUVES
- II. REGROUPEMENTS INTERACADÉMIQUES
- III. MODÈLE DE LIVRET SCOLAIRE SESSION 2018
- 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 2018

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	Lundi 14 mai 2018	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	Mardi 15 mai 2018	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 lundi 14 mai 2018 20h30 – 22h30 (pas de sortie avant la fin de l'épreuve)
E1 - Culture générale et expression française	Mardi 15 mai 2018	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)	8h30 – 12h30 Sujets spécifiques
U52 Assurances de personnes et produits financiers	Mercredi 16 mai 2018	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 – 10h00
U51 Assurances de biens et de responsabilité	Jeudi 17 mai 2018	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 – 10h00

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

ANNEXE II

RÉGROUPEMENTS INTERACADÉMIQUES

Session 2018

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 2018

1 ^{ère} année		2 ^{ème} année		MOYENNE		Date de Naissance	Cachet de l'ÉTABLISSEMENT		
								1 ^{er} SEM	2 ^{ème} SEM
NOM (en lettres capitales) :				Prénom(s) :					
MATIÈRES OBLIGATOIRES				APPRÉCIATIONS					
Culture générale et expression									
Langue vivante étrangère 1									
EEJMA									
Communication et gestion de la relation client									
Techniques d'assurance : <ul style="list-style-type: none"> • 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)	
Très favorable		Favorable							

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							
<hr/>							
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 : 2018

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 2018

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 2018

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.)

Critères d'évaluation	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 2018

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>)	
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 (<i>maximum 1 page</i>) (<i>Synthèse des différentes étapes du projet</i>)	

**ANNEXE VIII - BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR ASSURANCE - SESSION 2018
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 2018

**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 :