



RÉGION ACADÉMIQUE
AUVERGNE-RHÔNE-ALPES

MINISTÈRE
DE L'ÉDUCATION NATIONALE
ET DE LA JEUNESSE

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

Grenoble, le 17 janvier 2020

La Rectrice de l'académie de Grenoble

A

Mesdames, Messieurs les recteurs d'académie
Monsieur le vice-recteur de la Polynésie française
Monsieur le directeur du SIEC
Mesdames et Messieurs les chefs de division des
examens et concours

Division des Examens
et Concours
(DEC)

Réf N° 2020-76/DEC4
BTS/MST

Affaire suivie par

Organisation
Marie-Sophie Thévenet
Téléphone
04 76 74 76 80
Mél :
marie-sophie.thevenet@ac-grenoble.fr

Sujets
Karine Richer
Téléphone
04 76 47 72 46
Mél :
Karine.richer@ac-grenoble.fr

Rectorat
7, place Bir-Hakeim
CS 81065 – 38021
Grenoble cedex 1

**Objet : Organisation du brevet de technicien supérieur « Assurance » -
Session 2020**

Références : Articles D643-1 et suivants du code de l'éducation relatifs au brevet de technicien supérieur ;

Arrêté du 22 juillet 2008 modifiant les arrêtés portant définition et fixant les conditions de délivrance de certaines spécialités de brevet de technicien supérieur ;

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

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

Circulaire 2015-178 du 1^{er} octobre 2015 relative à l'utilisation des calculatrices électroniques

J'ai l'honneur de vous faire connaître que l'académie de Grenoble est chargée, pour la session 2020, de définir les modalités d'organisation du brevet de technicien supérieur « Assurance ».

I – MODALITÉS CONCERNANT LES ÉPREUVES PONCTUELLES

1.1. Organisation de la session 2020 de l'examen

Nous attirons l'attention des candidats sur la définition de l'épreuve de langue qui est spécifique au BTS Assurance.

En application de l'article D643-19 du code de l'éducation, tous les candidats passent les épreuves ponctuelles dont ils n'ont pas décidé de conserver le bénéfice (possibilité définie aux articles D643-22 et D643-23) et pour lesquelles ils ne sont pas dispensés (possibilité définie aux articles D643-17 et D643-18), à l'exception des candidats ayant préparé l'examen par la voie de la formation professionnelle continue dans un établissement public habilité (article D643-20), qui peuvent opter pour une évaluation en cours de formation de cinq des six épreuves du diplôme (les sous-unités E41-Gestion des sinistres et E42-Accueil en situation de sinistre qui constituent l'épreuve E4 doivent être passées sous la forme ponctuelle).

Les épreuves ponctuelles écrites débuteront le **lundi 11 mai 2020** conformément au calendrier joint en **annexe I**.

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

Les académies organisatrices ont la responsabilité :

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

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

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

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

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

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

1.2. Modalités d'inscription et centres d'examens

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

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

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

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

Les candidats relevant de la formation continue qui exercent, dans une entreprise d'assurance, une activité ne correspondant pas à celles visées par le référentiel, depuis au moins 6 mois, pourront adresser une demande de positionnement au service des examens de l'académie d'inscription qui pourra réduire cette exigence.

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

D'après les dispositions de l'article D643-20 du code de l'éducation, « les candidats ayant préparé l'examen par la voie de la formation professionnelle continue dans un établissement public habilité peuvent passer l'examen dans les conditions fixées par le règlement particulier du diplôme, sous forme d'unités évaluées en cours de formation et validées par le jury ». Cependant, les sous-épreuves E4- Gestion des sinistres et E42-Accueil en situation de sinistre doivent être passées sous la forme ponctuelle.

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

1.4. Mise en œuvre de l'examen

Les académies organisatrices sont centres de correction.

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

- d'arrêter les dates des corrections sur place des épreuves écrites,
- de déterminer les dates des épreuves orales,
- de convoquer les candidats aux épreuves ponctuelles,
- de déterminer les dates d'envoi des dossiers (ou des sous-dossiers si les épreuves orales n'ont pas lieu au même endroit) des candidats en deux exemplaires dont un qui ne portera aucune mention du nom de l'établissement de formation,
- de déterminer les dates des réunions d'harmonisation des CCF (U32 et U5) qui se tiendront sous la responsabilité des Inspecteurs d'Académie-Inspecteurs Pédagogiques Régionaux, présidents des jurys,
- d'organiser les commissions de changements de paramètres et d'élaboration des scénarios d'interrogation (U32 et U42) qui se tiendront sous la responsabilité des Inspecteurs d'Académie-Inspecteurs Pédagogiques Régionaux, présidents des jurys,

- de constituer les commissions de correction des épreuves écrites et les commissions d'interrogation des épreuves orales en faisant appel le cas échéant, à des professeurs d'autres groupements d'académies / régions académiques,
- de constituer et organiser le jury académique ou inter-académique de délibération,
- de convoquer les personnes nécessaires au déroulement de toutes les missions citées ci-dessus.

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

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

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

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

Il convient de rappeler qu'aucun examinateur, formateur ou professionnel, ne peut, lors d'une épreuve ponctuelle, interroger un candidat connu à titre scolaire, professionnel ou personnel. Par ailleurs, il faut éviter qu'une même commission d'interrogation interroge tous les étudiants d'un même établissement.

Pour chaque épreuve, **une réunion de concertation sera organisée durant la première demi-journée de correction ou d'interrogation.** Elle sera animée par un professeur-coordonnateur désigné par les Inspecteurs d'Académie -Inspecteurs Pédagogiques Régionaux.

1.4.1 Commission nationale de barème

Une commission nationale de barème concernant les épreuves E31, E41 et E5 se tiendra le mercredi 20 mai 2020 de 10h à 17h au Lycée Victor Hugo à Marseille.

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

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

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

Leurs noms seront communiqués à la division des examens et concours du rectorat de l'académie de Grenoble avant le vendredi 10 avril 2020 (par courrier électronique à ce.dec4bts@ac-grenoble.fr ou par fax au 04 56 52 46 99).

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

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

1.4.2 Contrôle du dossier professionnel

A - Composition du dossier professionnel du candidat

Le dossier professionnel sert de support aux interrogations orales 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

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

L'un des exemplaires ne portera 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 :
 - le nom et le prénom du candidat
 - **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.

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

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

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

☐ Certificats d'activités professionnelles

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

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

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

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

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

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

A - Principes généraux du CCF

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

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

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

Ces évaluations font partie intégrante du processus de formation.

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

Les périodes et modalités d'évaluation :

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

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

Elles peuvent varier :

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

B - L'évaluation

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

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

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

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

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

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

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

C - Remarques complémentaires

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

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

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

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

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

□ Pour chacune des unités concernées par le CCF, une commission d'harmonisation composée de professeurs ou de formateurs issus de l'enseignement public ou privé sous contrat ou de centres de formation habilités au CCF, choisis parmi ceux qui dispensent les enseignements correspondants, est constituée, sous la responsabilité de l'IA-IPR président ou présidente du jury. Cette commission, qui se réunit à une date fixée par l'académie organisatrice, examine les documents mis à la disposition du jury ainsi que les propositions de notes des candidats. Elle formule toute remarque et observation jugée utile pour éclairer la décision du jury qui arrête les notes définitives attribuées aux candidats.

1.4.4 Modalités des épreuves

E1 Culture générale et expression

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

E2 Langue vivante étrangère

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

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

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

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

E31 Culture professionnelle et suivi du client

A - Forme ponctuelle - Durée 4 heures

Au sein de chaque groupement d'académies, les corrections sur place seront précédées d'une réunion de concertation et suivies d'une réunion d'harmonisation. Il est impératif que l'épreuve soit corrigée en totalité par le même correcteur. La commission de correction est composée de professeurs enseignant ou ayant enseigné en tout ou partie l'Unité 31-Culture professionnelle et suivi du client.

B - Contrôle en Cours de Formation

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

E32 Développement commercial et conduite d'entretien

Les dispositions de l'arrêté du 22 juillet 2008 déjà citées relatives à la transmission du dossier par le candidat, à la vérification de sa conformité, aux

modalités d'évaluation du candidat par le jury, **sont applicables à cette épreuve (voir Supra Contrôle du dossier professionnel).**

L'épreuve s'appuie sur les fiches 1 à 5 (**annexe 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 organisatrice fixe la date de la réunion d'harmonisation et la date de retour des propositions de notes. Les établissements doivent conserver tous les documents justificatifs jusqu'à la session suivante et les transmettre à l'autorité académique sur simple demande.

La proposition de note ne doit en aucun cas être communiquée aux 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 sur place seront précédées d'une réunion de concertation et suivies d'une réunion d'harmonisation.

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

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

E42 Accueil en situation de sinistre

Épreuve orale - Durée 20 minutes

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

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

L'épreuve s'appuie sur les 4 fiches descriptives d'activité 6 à 9 (**annexe X**) professionnelles (fiches 6 à 9) liées à des opérations de gestion de sinistres. Ces activités portent sur au moins 3 produits différents d'assurance choisis par le candidat.

Parmi les activités présentées doivent obligatoirement figurer au moins :

- 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 sur place de l'épreuve seront précédées d'une réunion de concertation et suivies d'une réunion d'harmonisation finale. La commission de correction est composée de professeurs ayant ou ayant eu en charge les enseignements professionnels.

B - Contrôle en cours de formation

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

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

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

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

1.5. Matériels à prévoir

Pour la session 2020, tous les modèles de calculatrices avec fonctionnement autonome, lorsque le sujet de l'examen en mentionne la possibilité d'utilisation, sont autorisés en mode examen.

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.

II - JURY D'ADMISSION

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

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

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

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



Laurence Giry