BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR
ASSURANCE
Session 2020

# PRÉSENTATION DES ANNEXES


I. CALENDRIER DES ÉPREUVES
II. REGROUPEMENTS INTERACADÉMIQUES
III. MODÈLE DE LIVRET SCOLAIRE
IV. PAGE DE GARDE DU DOSSIER PROFESSIONNEL
V. FICHE CONTEXTE
VI. FICHE D'ACTIVITÉ E32 DÉVELOPPEMENT COMMERCIAL ET CONDUITE D'ENTRETIEN
VII. MODIFICATIONS DE PARAMÈTRES E32 FORME PONCTUELLE
VIII. GRILLE D'ÉVALUATION E32 - VERSION CCF
IX. GRILLE D'ÉVALUATION E32 - FORME PONCTUELLE
X. FICHE D'ACTIVITÉ E42 - ACCUEIL EN SITUATION DE SINISTRE
XI. GRILLE D'ÉVALUATION DE L'ÉPREUVE E42
XII. GRILLE D'ÉVALUATION DE L'ÉPREUVE E5 - CCF

# ANNEXE I - Session 2020

## BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR Assurance

## CALENDRIER DES ÉPREUVES ÉCRITES

| Épreuves | Dates | Horaires métropole | Horaires Antilles - Guyane | Horaires La Réunion | Polynésie Française |
|---|---|---|---|---|---|
| **E 41 - Gestion des sinistres** | **Lundi 11 mai 2020** | **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** |
| **E 2 - Langue vivante étrangère** | **Mardi 12 mai 2020** | **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 12 mai 2020 **20h30 – 22h30** (pas de sortie avant la fin de l'épreuve) |
| **E 1 - Culture générale et expression française** | **Mardi 12 mai 2020** | **14h00 – 18h00** (aucune sortie des salles d'examen n'est autorisée avant la fin de la 2ème heure de composition) | **10h00-14h00** | **16h00 – 20h00** (aucune sortie des salles d'examen n'est autorisée avant la fin de la 2ème heure) | **13h00 -17h00** Sujet spécifique |
| **E 31 - Culture professionnelle et suivi du client** | **Mercredi 13 mai 2020** | **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** |
| **E 5 Communication digitale, utilisation du système d'information et des outils numériques** | **Jeudi 14 mai 2020** | **16h00 – 18h00** (aucune sortie des salles d'examen n'est autorisée avant la fin de l'épreuve) | **10h00-12h00** (aucune sortie des salles d'examen n'est autorisée avant la fin de l'épreuve) | **18h00 – 20h00** (aucune sortie des salles d'examen n'est autorisée avant la fin de l'épreuve) | **6h00 – 8h00** |

**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 - REGROUPEMENTS INTERACADÉMIQUES – Session 2020

BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR ASSURANCE

| **Académies pilotes de groupement inter-académique**<br>**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, Mayotte |
| Nantes | Caen, Orléans-Tours, Rennes |
| SIEC | Dijon, Nancy-Metz, Reims, Polynésie Française |
| Strasbourg | Besançon, Grenoble, Lyon |

# ANNEXE III - Livret scolaire – Session 2020

BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR ASSURANCE

| | | | 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 | | | | |
| | | | Culture professionnelle appliquée | | | | |
| | | | Vente et développement commercial | | | | |
| | | | Gestion des sinistres | | | | |
| | | | Relation clients sinistres | | | | |
| | | | Ateliers de professionnalisation | | | | |
| | | | 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 | Culture professionnelle appliquée | Vente et développement commercial | Gestion des sinistres | Relation client sinistres | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| +10 | | | | | | | |
| +9 | | | | | | | |
| +8 | | | | | | | |
| +7 | | | | | | | |
| +6 | | | | | | | |
| +5 | | | | | | | |
| +4 | | | | | | | |
| +3 | | | | | | | |
| +2 | | | | | | | |
| +1 | | | | | | | |

Moyenne de la classe _____

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| -1 | | | | | | | |
| -2 | | | | | | | |
| -3 | | | | | | | |
| -4 | | | | | | | |
| -5 | | | | | | | |
| -6 | | | | | | | |
| -7 | | | | | | | |
| -8 | | | | | | | |
| -9 | | | | | | | |
| -10 | | | | | | | |

Les matières facultatives ne figurent pas sur le graphique

**Mettre une croix dans les cases correspondantes et relier les points afin de créer un profil.**

## ANNEXE IV - Page de garde du dossier professionnel

# DOSSIER PROFESSIONNEL
## BTS ASSURANCE

**NOM :**

**Prénom :**

**Établissement de formation <u>(sur un seul des deux exemplaires du dossier)</u>**

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

| Nom et qualité du signataire | Date | Signature |
|---|---|---|
| | | |

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

Je soussigné(e), Nom prénom
certifie que les activités décrites ainsi que les différentes informations reproduites dans ce dossier reflètent les activités professionnelles que j'ai personnellement réalisées au cours de ma formation.

**Fait à**
**Date**

**Signature**

# ANNEXE V - Fiche contexte

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

| | | |
|---|---|---|
| ***L'usage de cette fiche est facultatif, le candidat peut choisir d'intégrer les éléments de contexte dans chaque fiche d'activité*** | | |
| Fiche contexte N° | Contexte<br>réel O simulé O | Concerne fiches d'activites<br>N° : |
| Nom du candidat : | Prénom : | |

*Les items qui sont proposés doivent être adaptés à la situation réelle du candidat.*
*Le candidat doit faire figurer les éléments d'information qu'il juge pertinent pour situer son activité au sein de chaque entreprise dans laquelle il est intervenu au cours de sa formation.*

| | |
|---|---|
| **NOM DE L'ENTREPRISE :** | Période (s) / Date (s):<br>*Précisez Stage ou contrat de travail* |
| Adresse :<br>Service : | Missions principales effectuées par le candidat : |

- *Situation de l'entreprise dans la filière :*
- *Spécificités de l'activité de l'entreprise :*
- *Ressources humaines :*
- *Situation géographique :*
- *etc.*

| |
|---|
| **1- ACTIVITE DE L'ENTREPRISE OU DU SERVICE** |
| **PRODUITS D'ASSURANCE :** |
| **Assurances de dommages** |
| |
| **Assurances de personnes** |
| |
| **Produits autres que l'assurance :** |
| |
| **2-ANALYSE DE L'ACTIVITE DE L'ENTREPRISE OU DU SERVICE** |
| • *À compléter par le candidat*<br>• |

# ANNEXE VI - Fiche d'activité E32

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

| **E32 – Développement commercial et conduite d'entretien** | **Fiche d'activité n°** |
|---|---|
| NOM : | Activité réelle ☐ Activité simulée ☐ |
| Prénom : | Concerne : un particulier ☐ un professionnel ☐ |
| Titre/nature de l'activité : | |

***Type de contrat :***

Assurance de personnes :

Complémentaire santé ☐ Prévoyance ☐ GAV ☐ Ass Vie, produit épargne ☐ Autre ☐ (précisez) :

Assurance de Dommages :

Automobile ☐ MRH ☐ MRPro ☐ Autre ☐ (précisez) :

***Fiche contexte simplifiée****

**Nom de l'entreprise (et éventuellement compagnie mandante) :**

**Contexte commercial de l'activité *:***

*Le cas échéant, historique, présentation du portefeuille clients, des activités de l'entreprise, description du plan de prospection ou d'animation commerciale : cible, actions commerciales, réductions commerciales offertes en cas de souscription (nature, montant, période…), …*

** La fiche contexte intégrale annexée à la circulaire peut également être utilisée à la place ou en complément de cette fiche contexte simplifiée*

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

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

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

**Situation professionnelle :**

**Si client :**

**Statut et ancienneté** :

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

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

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

## ***Description de l'activité***

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

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

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

Étudiant :
Professionnel :
Client/Prospect :

**Objectifs de l'entretien :**

**Déroulement :**

*Au fil de la description, mettre en évidence notamment : les techniques de vente et de communication utilisées ou observées au cours de l'entretien commercial, les supports de communication mobilisés, les documents remis au client lors de l'entretien*
*Indiquer les garanties, franchises, capitaux assurés et les avantages produit lors de la phase conseil.*

| **Informations à conserver dans la base de données, le fichier client, informations à exploiter :** | ***Planification des actions de suivi après l'entretien :*** *(Envoi du devis, du contrat (CP), e-mail de prise de rdv, envoi d'un sms de prise de rdv, relance etc.)* |
|---|---|

## ***Auto-évaluation***

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

# ANNEXE VII - Modifications de paramètres E32

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

Date :
Heure de passage :
**Nom et prénom du candidat : .....**
**Numéro de candidat : .....**

| **Situation choisie - Fiche support de l'évaluation :**<br><br>**Paramètres modifiés :** |
|---|

Fiche réalisée par la commission académique à remettre au candidat qui dispose 15 minutes de préparation avant l'épreuve.

# ANNEXE VIII - Grille d'évaluation E32 - CCF

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

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

## Nom et prénom du candidat : .....

Note sur 20 proposée par la commission d'interrogation : ☐

## Contenu du dossier professionnel lors de la synthèse :

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

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

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

**Situation choisie - Fiche n° :**
Paramètres modifiés (situation 1) ou scénario construit (situation 2) **:**

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

**APPRÉCIATION GLOBALE**

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

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

**Grille d'aide à l'évaluation**

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

| **Compétences à évaluer** (*et n° indicateurs de réussite*) | **TI** | **I** | **S** | **TS** | **NO** |
|---|---|---|---|---|---|
| C2-Évaluer si la situation relève de son périmètre de responsabilité, et le cas échéant transférer vers le service compétent (1) (2) | | | | | |
| C3-Identifier les informations à intégrer, à partager et à exploiter dans le système d'information (1) (4) (6) (9) (15) (16) | | | | | |
| C5-Communiquer efficacement dans un contexte commercial (2) (3) (5) (7) (8) (12) (14) | | | | | |
| C6-Découvrir les attentes et/ou le besoin de produits ou de services (4) (9) (10) | | | | | |
| C7-Informer et orienter (11) (14) (15) (16) | | | | | |
| C8-Assurer le suivi de l'entretien d'accueil (4) (5) (6) (12) | | | | | |
| C18-Établir et mettre en œuvre un plan de prospection, un plan d'action commerciale (4) (6) (9) (12) (16) | | | | | |
| C19-Sélectionner et/ou réaliser des outils de communication adaptés (13) (14) (15) (16) | | | | | |
| C20-Conduire un entretien commercial et en assurer le suivi (6) (7) (10) (12) | | | | | |
| C21-Sélectionner et conseiller une solution pertinente à partir de l'évaluation du risque et/ou du besoin (3) (4) (11) (12) (16) | | | | | |
| C22-Établir et présenter un devis, comparer, expliquer les garanties et leurs limites (12) (13) (16) | | | | | |
| C23-Appliquer la règlementation propre à la souscription (2) (12) (16) | | | | | |
| C24-Rechercher et exploiter les informations économiques, juridiques fiscales ou commerciales nécessaires à l'exercice du conseil (4) (6) (11) (13) (14) (15) (16) | | | | | |

TI = Très insuffisant, ne fait pas et n'a pas conscience qu'il doit faire, n'a pas idée de comment faire
I = insuffisant, ne fait pas ou peu mais sait qu'il devrait faire et peut proposer des pistes de remédiation
S = Satisfaisant, fait mais avec peu de recul (= montre peu de potentiel d'adaptation)
TS = Très satisfaisant, fait, justifie, a du recul sur son action, donc est capable en toute conscience de l'adapter en fonction du contexte
NO = Non observable

**NOTE PROPOSÉE PAR LA COMMISSION D'INTERROGATION :**

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

NOMS DES INTERROGATEURS : SIGNATURES :

La grille permet un positionnement du candidat ; la note est attribuée globalement sans donner lieu à une décomposition par critère.

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

# Rappel des indicateurs d'évaluation à diffuser auprès des membres des commissions d'interrogation

(1) Évalue si la situation relève de son périmètre de responsabilité, et le cas échéant transfère vers le service compétent (C2, C3)
(2) Tient compte des contraintes pour fixer les objectifs de l'entretien (C2, C5, C23)
(3) Résout le besoin initial dans le temps imparti (C5, C20)
(4) Propose une offre complémentaire pertinente ou recueille les informations pour le faire (C3, C6, C8, C18, C21, C24)
(5) Personnalise la prise de congé (C5, C8)
(6) Prévoit un suivi adéquat : pertinence, synthèse, complétude et hiérarchisation des informations et opportunités transmises ou partagées pour décision ou action, et de la liste ou du compte rendu des opérations réalisées ou à faire, du calendrier. (C3, C8, C18, C20, C24)
(7) Met en œuvre une structure d'entretien efficace (C5, C20)
(8) Personnalise la relation, fait preuve d'empathie (C5)
(9) Collecte les informations nécessaires sur les besoins initiaux et complémentaires (C3, C6, C18)
(10) Reformule avec exactitude les besoins et motivations (C6, C20)
(11) Propose une solution cohérente avec la problématique du client et les objectifs de l'entreprise (C7, C21, C24)
(12) Concrétise son action conformément aux besoins et motivations exprimés ou découverts ainsi qu'à l'offre et au positionnement de l'entreprise (C5n C8, C18, C20, C21, C22, C23)
(13) Établit un/des devis, présente, compare, explique les garanties et leurs limites (C19 C22, C24)
(14) Mobilise les supports crées ou sélectionnés de communication de manière convaincante (C5, C7, C19, C24)
(15) Respecte la règlementation et les procédures de l'entreprise (C3, C7, C19, C24)
(16) Mobilise les connaissances des fondamentaux de l'assurance, des produits d'assurance, de l'économie, du marketing, du management, du droit pour résoudre les situations et conseiller (C3, C7, C18, C19, C21, C22, C23, C24)

# ANNEXE IX - Grille d'évaluation E32 - Forme ponctuelle

## DÉVELOPPEMENT COMMERCIAL ET CONDUITE D'ENTRETIEN

Date :

**Nom et prénom du candidat : .....**

Note sur 20 proposée par la commission d'interrogation :

### CONTENU DU DOSSIER PROFESSIONNEL :

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

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

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

**Situation choisie - Fiche n° :**
**Paramètres modifiés (1er temps) :**

**Situation choisie - Fiche n° :**
**Scénario construit (2ème temps):**

### APPRÉCIATION GLOBALE

**Visa des membres de la commission :**

# ÉPREUVE E32 - DÉVELOPPEMENT COMMERCIAL ET CONDUITE D'ENTRETIEN

**FORME PONCTUELLE**

## Grille d'aide à l'évaluation

| **Compétences à évaluer** (*et n° indicateurs de réussite*) | **TI** | **I** | **S** | **TS** | **NO** |
|---|---|---|---|---|---|
| C2-Évaluer si la situation relève de son périmètre de responsabilité, et le cas échéant transférer vers le service compétent (1) (2) | | | | | |
| C3-Identifier les informations à intégrer, à partager et à exploiter dans le système d'information (1) (4) (6) (9) (15) (16) | | | | | |
| C5-Communiquer efficacement dans un contexte commercial (2) (3) (5) (7) (8) (12) (14) | | | | | |
| C6-Découvrir les attentes et/ou le besoin de produits ou de services (4) (9) (10) | | | | | |
| C7-Informer et orienter (11) (14) (15) (16) | | | | | |
| C8-Assurer le suivi de l'entretien d'accueil (4) (5) (6) (12) | | | | | |
| C18-Établir et mettre en œuvre un plan de prospection, un plan d'action commerciale (4) (6) (9) (12) (16) | | | | | |
| C19-Sélectionner et/ou réaliser des outils de communication adaptés (13) (14) (15) (16) | | | | | |
| C20-Conduire un entretien commercial et en assurer le suivi (6) (7) (10) (12) | | | | | |
| C21-Sélectionner et conseiller une solution pertinente à partir de l'évaluation du risque et/ou du besoin (3) (4) (11) (12) (16) | | | | | |
| C22-Établir et présenter un devis, comparer, expliquer les garanties et leurs limites (12) (13) (16) | | | | | |
| C23-Appliquer la règlementation propre à la souscription (2) (12) (16) | | | | | |
| C24-Rechercher et exploiter les informations économiques, juridiques fiscales ou commerciales nécessaires à l'exercice du conseil (4) (6) (11) (13) (14) (15) (16) | | | | | |

TI = Très insuffisant, ne fait pas et n'a pas conscience qu'il doit faire, n'a pas idée de comment faire
I = insuffisant, ne fait pas ou peu mais sait qu'il devrait faire et peut proposer des pistes de remédiation
S = Satisfaisant, fait mais avec peu de recul (= montre peu de potentiel d'adaptation)
TS = Très satisfaisant, fait, justifie, a du recul sur son action, donc est capable en toute conscience de l'adapter en fonction du contexte
NO = Non observable

**NOTE PROPOSÉE PAR LA COMMISSION D'INTERROGATION :**

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

| NOMS DES INTERROGATEURS : | SIGNATURES : |
|---|---|
| | |

La grille permet un positionnement du candidat ; la note est attribuée globalement sans donner lieu à une décomposition par critère.

# ÉPREUVE E32 - DÉVELOPPEMENT COMMERCIAL ET CONDUITE D'ENTRETIEN

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

(1) Évalue si la situation relève de son périmètre de responsabilité, et le cas échéant transfère vers le service compétent (C2, C3)
(2) Tient compte des contraintes pour fixer les objectifs de l'entretien (C2, C5, C23)
(3) Résout le besoin initial dans le temps imparti (C5, C20)
(4) Propose une offre complémentaire pertinente ou recueille les informations pour le faire (C3, C6, C8, C18, C21, C24)
(5) Personnalise la prise de congé (C5, C8)
(6) Prévoit un suivi adéquat : pertinence, synthèse, complétude et hiérarchisation des informations et opportunités transmises ou partagées pour décision ou action, et de la liste ou du compte rendu des opérations réalisées ou à faire, du calendrier. (C3, C8, C18, C20, C24)
(7) Met en œuvre une structure d'entretien efficace (C5, C20)
(8) Personnalise la relation, fait preuve d'empathie (C5)
(9) Collecte les informations nécessaires sur les besoins initiaux et complémentaires (C3, C6, C18)
(10) Reformule avec exactitude les besoins et motivations (C6, C20)
(11) Propose une solution cohérente avec la problématique du client et les objectifs de l'entreprise (C7, C21, C24)
(12) Concrétise son action conformément aux besoins et motivations exprimés ou découverts ainsi qu'à l'offre et au positionnement de l'entreprise (C5n C8, C18, C20, C21, C22, C23)
(13) Établit un/des devis, présente, compare, explique les garanties et leurs limites (C19 C22, C24)
(14) Mobilise les supports crées ou sélectionnés de communication de manière convaincante (C5, C7, C19, C24)
(15) Respecte la règlementation et les procédures de l'entreprise (C3, C7, C19, C24)
(16) Mobilise les connaissances des fondamentaux de l'assurance, des produits d'assurance, de l'économie, du marketing, du management, du droit pour résoudre les situations et conseiller (C3, C7, C18, C19, C21, C22, C23, C24)

# ANNEXE X Fiches d'activité E42

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

| **E42 – Accueil en situation de sinistre** | | **Fiche d'activité N° /9** |
|---|---|---|
| Nom du candidat : | Prénom : | Activité réelle ☐ Activité simulée ☐ |
| *CONTRAT MIS EN ŒUVRE* | | |
| *TYPE DE SINISTRE* | | |
| Activité portant sur : ☐ Assurances de biens et responsabilité ☐ Assurance de personnes<br>☐ Autre contrat, précisez : _____ | | |
| ***Fiche contexte simplifiée**** | | |
| **Nom de l'entreprise (et éventuellement compagnie mandante) :**<br>**Contexte de l'activité *:***<br>*Le cas échéant, historique, présentation du portefeuille clients, des activités de l'entreprise, de l'organisation de la gestion des sinistres, des délégations…*<br><br>** La fiche contexte intégrale annexée à la circulaire peut également être utilisée à la place ou en complément de cette fiche contexte simplifiée* | | |
| **ACTEURS IMPLIQUÉS DANS LA SITUATION** | | |
| ÉTUDIANT(E) : | PROFESSIONNEL(S) : | CLIENT/ASSURÉ : |
| *Les items qui sont proposés doivent être adaptés à la situation proposée.*<br>*Description de l'activité:*<br>*Fiche Client*<br>*Client :*<br>*Age / sexe :*<br>*Situation familiale :*<br>*Situation professionnelle :*<br>*Tél fixe :* *Tél mobile :*<br>*Mail :*<br>*Contact :*<br>*Domicile :*<br>*Permis de conduire :*<br>*Statut et ancienneté du client :.*<br>*Contrat mis en jeu dans le sinistre :*<br>*Formule souscrite :.*<br>*Autres contrats en portefeuille (détenus par les parents) :* | | |
| | | |

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

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

## Conditions particulières

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

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

## Gestion du sinistre

⇒ *Circonstances de l'événement à l'origine de la demande*

⇒ *Conditions de garantie/recevabilité de la déclaration*

⇒ *Mission de l'expert*

⇒ *Convention éventuellement utilisée*

⇒ *Procédure de règlement*

⇒ *Calcul de l'indemnité*

⇒ *Informations à conserver dans la base de données*

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

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

## Communications avec l 'assuré

⇒ *Réception de la déclaration de sinistre/ de la demande par courriel*

⇒ *Explications sur la procédure de règlement, le montant de l'indemnité, les délais de règlement*

⇒ *Éventuel rebond commercial*

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

Date :

**Nom et prénom du candidat : ……..**

Note sur 20 proposée par la commission d'interrogation :

## CONTENU DU DOSSIER PROFESSIONNEL :

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

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

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

**Situation choisie - Fiche nº :**
**Scénario construit :**

**APPRÉCIATION GLOBALE**

**Visa des membres de la commission :**

# ÉPREUVE E42 - Accueil en situation de sinistre

## Grille d'aide à l'évaluation

| **Compétences à évaluer (***et n° indicateurs d'évaluation)* | **TI** | **I** | **S** | **TS** | | **NO** |
|---|---|---|---|---|---|---|
| C 25 Accueillir le déclarant à l'occasion d'un sinistre ou d'une demande de prestation (1) | | | | | | |
| C 26 Comprendre les circonstances de l'évènement à l'origine de la demande (2) (3) | | | | | | |
| C 27 Identifier les informations utiles au traitement d'un sinistre ou d'une demande de prestation (4) (11) | | | | | | |
| C 28 Vérifier la recevabilité de la déclaration ou de la demande (5) (6) | | | | | | |
| C 29 Énoncer et expliquer les éléments de la procédure (5) (6) (7) (8) (9) | | | | | | |
| C 30 Préconiser les mesures conservatoires et les prendre le cas échéant (5) (6) (8) (9) | | | | | | |
| C 31 Expliquer les conditions de garantie, le règlement de sinistre ou le refus de garantie (6) (8) (11) | | | | | | |
| C 32 Argumenter sur les différents types de prise en charge, de prestations (10) (11) | | | | | | |

TI = Très insuffisant, ne fait pas et n'a pas conscience qu'il doit faire, n'a pas idée de comment faire
I = insuffisant, ne fait pas ou peu mais sait qu'il devrait faire et peut proposer des pistes de remédiation
S = Satisfaisant, fait mais avec peu de recul (= montre peu de potentiel d'adaptation)
TS = Très satisfaisant, fait, justifie, a du recul sur son action, donc est capable en toute conscience de l'adapter en fonction du contexte
NO = Non observable

**NOTE PROPOSÉE PAR LA COMMISSION D'INTERROGATION :**

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

| NOMS DES INTERROGATEURS : | SIGNATURES : |
|---|---|
| | |

La grille permet un positionnement du candidat ; la note est attribuée globalement sans donner lieu à une décomposition par critère.

**ÉPREUVE E42 - Accueil en situation de sinistre**

# Rappel des indicateurs d'évaluation à diffuser auprès des membres de commissions d'interrogation

(1) Personnalisation de l'accueil
(2) Qualité du questionnement *de* découverte des circonstances du sinistre *et* du besoin
(3) Pertinence de l'évaluation *de* la situation au regard des informations recueillies ou disponibles, du contrat et de la réglementation (compréhension du sinistre *et* de ses conséquences et de ses implications contractuelles)
(4) Exhaustivité des informations recueillies ou demandées utiles à la gestion du dossier et à la mise à jour des informations relatives au client
(5) Adéquation des opérations proposées avec la situation : mesures conservatoires, mission d'expert, déclenchement de l'assistance
(6) Respect de la réglementation *et* des conditions contractuelles et conventionnelles
(7) Qualité de l'information donnée au client sur les suites de sa déclaration et tout au long de la gestion du sinistre
(8) Adaptation de la communication : s'assurer de la bonne compréhension de la procédure par l'assuré(e) à travers la reformulation, l'argumentation. la réponse aux questions, etc.
(9) Efficience de la procédure : temps, choix *et* coût de la solution, proposition de services associés, dans le respect de la réglementation
(10) Exercice du devoir de conseil
(11) Satisfaction du client *et* préservation des intérêts de l'entreprise d'assurance
(12) Analyse réflexive et prise de recul sur l'ensemble des critères ci-dessus

# ANNEXE XII - Grille d'évaluation E5 - CCF

**Évaluation CCF de l'épreuve E5 Coef. 2 :**

**Communication digitale, utilisation du système d'information et des outils numériques**

**Établissement de formation :**

**Nom et prénom du candidat :**

**Date de la commission :**

*« Le portfolio comporte une évaluation de la réalité des activités et missions conduites par le candidat. Il doit rassembler des éléments apportant la preuve des compétences mobilisées en regard des activités qui ont permis de mobiliser la communication digitale, l'utilisation du système d'information et des outils numériques.*
*Ces activités doivent mettre en œuvre les fonctionnalités des applications de l'entreprise, du traitement de texte, d'un tableur, d'un logiciel de présentation assistée par ordinateur, des outils de communication digitaux : messagerie électronique et/ou instantanée, réseaux sociaux, pages web, applications mobiles, navigation sur internet et sur l'intranet de l'entreprise, etc.*
*Les éléments rassemblés peuvent être :*

- *Des productions résultant des activités professionnelles réalisées par le candidat en situation réelle ou simulée ;*
- *Des résultats de contrôles de l'acquisition des compétences visées, librement organisés par l'équipe enseignante tout au long de la formation ;*
- *Tout autre élément jugé pertinent par les membres de la commission d'évaluation. »*

Description succincte du portfolio du candidat :

| |
|---|
| |

**APPRÉCIATION GLOBALE**

| |
|---|
| |

Noms et qualités des membres de la commission d'évaluation :

BTS ASSURANCE SESSION 2020

## Grille d'aide à l'évaluation

| | **Compétences à évaluer (renvois vers critères de l'évaluation)** | **TI** | **I** | **S** | **TS** |
|---|---|---|---|---|---|
| ***C1*** | Utiliser les outils numériques et systèmes d'information de l'entreprise **(1), (2), (6)** | | | | |
| ***C42*** | Utiliser les outils collaboratifs numériques de l'entreprise pour contacter et coordonner les interlocuteurs **(1), (3)** | | | | |
| ***C43*** | Appliquer la réglementation relative à la protection des données personnelles et à la vente à distance **(5)** | | | | |
| ***C44*** | Appliquer les procédures numériques de l'entreprise **(1), (3), (6)** | | | | |
| ***C45*** | Mobiliser le canal ou le média de communication adapté **(6)** | | | | |
| ***C46*** | Utiliser de façon responsable des outils numériques **(1), (5)** | | | | |
| ***C47*** | Communiquer par écrit sur média numérique : messagerie électronique, messagerie instantanée, pages de sites internet, réseaux sociaux, autres médias numériques **(1), (2)** | | | | |
| ***C48*** | Orienter un interlocuteur vers l'outil numérique le plus adapté **(1), (7)** | | | | |
| ***C49*** | Utiliser les ressources numériques de l'entreprise et les ressources numériques externes à l'entreprise **(1), (2), (6)** | | | | |

**TI = Très insuffisant, ne fait pas et n'a pas conscience qu'il doit faire, n'a pas idée de comment faire**
**I = Insuffisant, ne fait pas ou peu mais sait qu'il devrait faire et peut proposer des pistes de remédiation**
**S = Satisfaisant, fait mais avec peu de recul (= montre peu de potentiel d'adaptation)**
**TS = Très satisfaisant, fait, justifie, a du recul sur son action, donc est capable en toute conscience de l'adapter en fonction du contexte**

**NOTE GLOBALE PROPOSÉE PAR LA COMMISSION** /20

**La grille permet un positionnement du candidat ; la note est attribuée globalement sans donner lieu à une décomposition par critère.**

## Rappel des critères de l'évaluation

**(1) Pertinence du choix du canal de communication, des outils et des applications numériques professionnelles et de bureautique**

**(2) Efficacité des fonctionnalités mises en œuvre dans les outils et applications numériques au regard des objectifs relationnels, opérationnels et réglementaires**

**(3) Qualité de la communication écrite digitale en fonction du support, clarté de l'expression, concision, respect des usages des écrits professionnels**

**(4) Respect des règles de sécurité du poste de travail fixe ou nomade concernant les informations et les accès**

**(5) Respect de la réglementation, de la déontologie et du règlement d'entreprise en matière de maîtrise des risques quant au contenu des données : protection des données personnelles, modération du contenu des messages, etc.**

**(6) Efficience de la recherche d'information mobilisant les ressources pertinentes : internet et intranet de l'entreprise**

**(7) Maîtrise de l'interopérabilité des données reçues et émises**