

BREVET DE TECHNICIEN SUPERIEUR – ASSURANCE**SESSION 2025****RECAPITULATIF DES ANNEXES**

Annexe 1	Calendrier des épreuves
Annexe 2	Regroupements interacadémiques
Annexe 3	Modèle de livret scolaire
Annexe 3 Bis	Mode d'emploi du livret scolaire
Annexe 4	Page de garde du dossier professionnel
Annexe 5	Fiche contexte
Annexe 6	Fiche d'activité E32 – Développement commercial et conduite d'entretien
Annexe 7	Modifications de paramètres E32 – Ponctuel
Annexe 8	Grille d'évaluation E32 –CCF
Annexe 9	Grille d'évaluation E32 – Ponctuel
Annexe 10	Fiche d'activité E42 – Accueil en situation de sinistre
Annexe 11	Grille d'évaluation E42
Annexe 12	Grille d'évaluation E5 – CCF
Annexe 13	Fiche d'Engagement Etudiant
Annexe 14	Grille d'évaluation Engagement Etudiant
Annexe 15	Outil d'aide à l'évaluation de l'Engagement Etudiant
Annexe 16	Fiche de contrôle de conformité dossiers E32 et E42
Annexe 17	Certificat de stage
Annexe 18	Certificat de travail

Annexe 1

BTS « ASSURANCE » CALENDRIER DE LA SESSION 2025

Epreuves ponctuelles écrites	Durée	Dates	Horaires (heures locales)						Mise en loge des candidats
			Métropole	Antilles	Guyane	La Réunion	Mayotte	Polynésie française	
E2 – Langue vivante	2h	Jeudi 15 mai 2025	10h30 – 12h30	06h30 – 08h30	07h30 – 09h30	12h30 – 14h30	11h30 – 13h30	Mercredi 14 mai 2025 20h30 – 22h30 (2h de mise en loge)	2h de mise en loge pour : Métropole, La Réunion, Mayotte (pas de sortie définitive des candidats avant la fin de l'épreuve)
E1 - Culture générale et expression	3h	Jeudi 15 mai 2025	14h30 – 17h30	10h30 – 13h30	11h30 – 14h30	16h30 – 19h30	15h30 – 18h30	14h00 – 17h00 (sujet spécifique)	2h de mise en loge pour : Métropole, La Réunion, Mayotte (pas de sortie définitive des candidats avant la fin de la 2 ^{ème} heure d'épreuve)
E41 – Gestion des sinistres	4h	Vendredi 16 mai 2025	14h00 – 18h00	08h00 – 12h00	9h00 – 13h00	16h00 – 20h00	15h00 – 19h00	06h00 – 10h00	4h de mise en loge pour : Métropole, Antilles, Guyane La Réunion, Mayotte (pas de sortie définitive des candidats avant la fin d'épreuve)
E31 – Culture professionnelle et suivi du client	4h	lundi 19 mai 2025	14h00 – 18h00	08h00 – 12h00	9h00 – 13h00	16h00 – 20h00	15h00 – 19h00	06h00 – 10h00	4h de mise en loge pour : Métropole, Antilles, Guyane La Réunion, Mayotte (pas de sortie définitive des candidats avant la fin d'épreuve)
E5 – Communication digitale, utilisation du système d'information et des outils numériques	2h	Mardi 20 mai 2025	16h00 – 18h00	10h00 – 12h00	11h00 – 13h00	18h00 – 20h00	17h00 – 19h00	06h00 – 08h00	2h de mise en loge pour : Métropole, Antilles, Guyane La Réunion, Mayotte (pas de sortie définitive des candidats avant la fin d'épreuve)

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

ANNEXE 2 - REGROUPEMENTS INTERACADÉMIQUES – Session 2025

BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR ASSURANCE

Académies pilotes de groupement inter-académique Corrections et jurys d'admission	Académies rattachées
Bordeaux	Orléans-Tours, Limoges, Poitiers
Lille	Amiens
Lyon	Grenoble, Clermont-Ferrand
Montpellier	Corse, La Réunion, Toulouse, Guadeloupe, Guyane, Martinique, Mayotte
Nice	Aix-Marseille
Rennes	Normandie, Nantes
SIEC	Polynésie Française
Strasbourg	Besancon, Dijon, Reims, Nancy-Metz
Toulouse	Nouvelle Calédonie (concernant les corrections et sous réserve de la validation par la DGESIP)

ANNEXE III - Livret scolaire – Session 2025

BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR ASSURANCE

NOM (en lettres capitales) :			Date de Naissance		Cachet de l'ÉTABLISSEMENT
Prénom(s) :			Langue Vivante 1		
MATIÈRES OBLIGATOIRES			2 ^{ème} année		APPRÉCIATIONS
1 ^{er} SEM	2 ^{ème} SEM	MOYENNE	1 ^{er} SEM	2 ^{ème} SEM	
		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			
Certification de compétences numériques (PIX) <i>Cocher la case pour attester l'obtention de la certification</i>			<input type="checkbox"/>		

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	

Visa Présidence du jury de délibération 1^{er} groupe

Visa Présidence du jury de délibération 2nd groupe

	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.

**DOSSIER PROFESSIONNEL
BTS ASSURANCE**

NOM :

Prénom :

Établissement de formation (sur un seul des deux exemplaires du dossier)

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 5 - 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 réel <input type="radio"/> simulé <input type="radio"/>	Concerne fiches d'activités 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): <i>Précisez Stage ou contrat de travail</i>
Adresse : Service :	Missions principales effectuées par le candidat :
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Situation de l'entreprise dans la filière :</i> • <i>Spécificités de l'activité de l'entreprise :</i> • <i>Ressources humaines :</i> • <i>Situation géographique :</i> • <i>etc.</i> 	

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*
-

ANNEXE 6 - 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 <input type="checkbox"/>	Activité simulée <input type="checkbox"/>
Prénom :	Concerne : un particulier <input type="checkbox"/> un professionnel <input type="checkbox"/>	
Titre/nature de l'activité :		
<u>Type de contrat :</u>		
Assurance de personnes :		
Complémentaire santé <input type="checkbox"/> Prévoyance <input type="checkbox"/> GAV <input type="checkbox"/> Ass Vie, produit épargne <input type="checkbox"/> Autre <input type="checkbox"/> (précisez) :		
Assurance de Dommages :		
Automobile <input type="checkbox"/> MRH <input type="checkbox"/> MRPro <input type="checkbox"/> Autre <input type="checkbox"/> (précisez) :		
<u>Fiche contexte simplifiée*</u>		
Nom de l'entreprise (et éventuellement compagnie mandante) :		
Contexte commercial de l'activité : <i>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...), ...</i>		
<i>* La fiche contexte intégrale annexée à la circulaire peut également être utilisée à la place ou en complément de cette fiche contexte simplifiée</i>		
<u>Fiche client ou prospect **</u>		
Identification (<i>nom, prénom, sexe, âge, adresse, téléphones fixe et mobile, mail...</i>) :		
Situation familiale (<i>marié, célibataire, nombre d'enfants, âges respectifs...</i>) :		
Situation professionnelle :		
Si client :		
Statut et ancienneté :		
Contrats détenus en portefeuille (<i>type, garantie, date de souscription, cotisation annuelle...</i>) :		
Autres informations (<i>revenus professionnels ou revenu fiscal de référence, taux marginal d'imposition, placements financiers ou immobiliers...</i>) :		
<i>** Il s'agit des informations détenues avant l'entretien ou collectées lors de celui-ci, les rubriques ne sont pas nécessairement toutes renseignées</i>		

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 7 - 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 :

Paramètres modifiés :

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

ANNEXE 8 - 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 réglementation 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.

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 créés ou sélectionnés de communication de manière convaincante (C5, C7, C19, C24)
- (15) Respecte la réglementation 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 9 - 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 (1^{er} temps) :

Situation choisie - Fiche n° :
Scénario construit (2^{ème} 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 réglementation 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 (C5, 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 créés ou sélectionnés de communication de manière convaincante (C5, C7, C19, C24)
- (15) Respecte la réglementation 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 10 - 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 <input type="checkbox"/> Activité simulée <input type="checkbox"/>
CONTRAT MIS EN ŒUVRE		
TYPE DE SINISTRE		
Activité portant sur : <input type="checkbox"/> Assurances de biens et responsabilité <input type="checkbox"/> Assurance de personnes <input type="checkbox"/> Autre contrat, précisez : _____		
<u>Fiche contexte simplifiée*</u>		
Nom de l'entreprise (et éventuellement compagnie mandante) :		
Contexte de l'activité : <i>Le cas échéant, historique, présentation du portefeuille clients, des activités de l'entreprise, de l'organisation de la gestion des sinistres, des délégations...</i>		
<i>* La fiche contexte intégrale annexée à la circulaire peut également être utilisée à la place ou en complément de cette fiche contexte simplifiée</i>		
ACTEURS IMPLIQUÉS DANS LA SITUATION		
ÉTUDIANT(E) :	PROFESSIONNEL(S) :	CLIENT/ASSURÉ :

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

Description de l'activité:

Fiche Client

Client :

Age / sexe :

Situation familiale :

Situation professionnelle :

Tél fixe :

Tél mobile :

Mail :

Contact :

Domicile :

Permis de conduire :

Statut et ancienneté du client :

Contrat mis en jeu dans le sinistre :

Formule souscrite :

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 11 - 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 n° :
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.

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 12 - 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 :

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**

ANNEXE 13 – Fiche d'engagement étudiant

BTS Assurance- Session 2025	
ÉPREUVE: ENGAGEMENT ETUDIANT	
FICHE D'ENGAGEMENT ETUDIANT	
Nom et prénom :	
Numéro d'inscription :	
Epreuve obligatoire concernée :	E42 Accueil en situation de sinistre
Nature de l'engagement justifiant la demande ¹ :	
Nom et coordonnées de l'organisation d'accueil :	
Personne référente (nom, prénom, fonction, téléphone et adresse électronique) :	
Durée et date de réalisation :	
Intitulé de la mission :	
Descriptif de la mission ²	
<p>¹ L'engagement étudiant peut avoir été mené dans le cadre d'une activité bénévole au sein d'une association, d'une activité professionnelle, d'une activité militaire dans la réserve opérationnelle, d'un engagement de sapeur-pompier volontaire, d'un service civique ou d'un volontariat dans les armées.</p> <p>² Le descriptif doit reprendre les éléments suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> - le contexte ; - le statut et la fonction du candidat - le ou les objectifs poursuivis ; - la méthodologie et les moyens mobilisés ; - les activités et les tâches réalisées ; - les résultats obtenus ; - la description des compétences développées dans le cadre de la mission ; - Une analyse réflexive concernant les compétences acquises dans le cadre de l'engagement étudiant au regard du référentiel du diplôme. 	

ANNEXE 14 - Grille d'évaluation engagement étudiant

BTS Assurance - Session 2025

ÉPREUVE facultative – Engagement étudiant

GRILLE D'AIDE A L'EVALUATION

Durée : 20 minutes

Nom et prénom :

N° d'inscription :

Numéro de jury :

Heure de début d'interrogation :

Date :

Heure de fin d'interrogation :

Analyse de l'engagement social, associatif ou professionnel

Critères d'évaluation	Très insuffisant	Insuffisant	Satisfaisant	Très Satisfaisant
- Qualité de la présentation du contexte de l'engagement				
- Précision de la présentation des actions conduites dans le cadre de l'engagement				
- Réflexivité sur les acquis issus de cet engagement				
- Capacité à démontrer une persévérance, une capacité d'engagement				
- Capacité à faire preuve d'engagement vis-à-vis des autres (empathie, adaptabilité interculturelle, intelligence sociale...)				
- Capacité d'adaptation à des situations variées, à faire sens				
- Capacité à s'engager dans un collectif				
- Qualité de l'argumentation				
- Qualité de la communication écrite et orale				

Appréciation globale justifiant la note proposée

Note

/ 20

Commission d'interrogation

Nom et prénom

Signature

Interrogateur 1

Interrogateur 2

ANNEXE 15 – Outil d'aide à l'évaluation de l'engagement étudiant

DEGRÉ DE MAÎTRISE DES COMPÉTENCES			
TI	I	S	TS
Subit	Exécute	Maîtrise	Est expert
1 - Qualité de la présentation du contexte de l'engagement			
Présente une description succincte partielle ou non structurée	Présente une situation structurée mais sans analyse du rôle de l'organisation dans laquelle l'engagement est effectif	Analyse du contexte en présentant les principales caractéristiques et les missions	Est capable de transférer l'analyse du contexte à d'autres (entreprises, ...)
2 – Précision de la présentation des actions conduites dans le cadre de l'engagement			
Se limite à une activité très restreinte du processus et ne comprend pas les enjeux associés	Appréhende l'ensemble de l'activité, mais sans en comprendre réellement les enjeux associés	Porte un degré d'analyse sur les activités dans le cadre de son engagement en identifiant les contraintes et les enjeux	Présente une analyse des activités effectuées dans le cadre de son engagement en intégrant l'identification des contraintes, des enjeux et les limites des choix. Le candidat est en mesure de formuler des propositions argumentées d'amélioration face à des demandes
3 – Réflexivité sur les acquis issus de cet engagement			
Ne présente pas d'analyse et ne prend pas de distance par rapport aux activités réalisées.	Présente une analyse étroite, peu autonome et limitée à une série d'activités	Sait expliquer en quoi une activité réalisée dans le cadre de son engagement a permis la construction de compétences	Montre le lien entre les activités réalisées dans le cadre de son engagement et développement de ses compétences → Capacité à apprendre de son expérience à faire lien avec les activités du référentiel du diplôme
4 – Capacité à démontrer une persévérance, une capacité d'engagement			
Fait preuve de peu de persévérance, dans des activités peu complexes et routinières.	A su dépasser les difficultés rencontrées et les aléas.	A su dépasser les difficultés rencontrées dans des situations complexes ou déstabilisantes.	Propose des solutions pour améliorer des démarches. → capacité à résoudre des problèmes
5 – Capacité à faire preuve d'engagement vis-à-vis des autres (empathie, adaptabilité interculturelle, intelligence sociale, ...)			
Ne démontre pas un engagement dans des activités variées	Démontre une capacité à présenter les différences culturelles	Démontre une capacité à intégrer les différences culturelles dans ses principes d'action	Démontre une intelligence sociale
6 – Capacité d'adaptation à des situations variées, à faire sens			
Ne présente pas de capacité à prendre en compte ces aspects	Démontre une capacité d'adaptation face à des situations différentes	Sait expliquer en quoi une situation professionnelle a permis la construction de cette compétence	Montre le lien entre situations rencontrées et développement de ses compétences d'adaptabilité. Sait faire sens dans l'analyse de ces différentes activités
7 - Capacité à s'engager dans un collectif			
Ne démontre pas de capacité à s'engager dans un collectif	Démontre de capacités à interagir selon des procédures établies	Démontre une capacité à s'impliquer dans un collectif.	Démontre une capacité à trouver des modes d'action fondés sur un collectif. → Capacité à travailler en équipe
8– Qualité de l'argumentation			
N'argumente pas.	Reste sur les aspects descriptifs de ses travaux	Limite son argumentation aux travaux prescrits	Sait mobiliser les arguments de référence (contraintes, ressources, techniques usuelles, méthodes, ...)
9 – Qualité de la communication écrite et orale			
Ne communique pas	Fait un compte rendu partiel	Explique et fait comprendre	Fait adhérer par des qualités de conviction

ANNEXE 16 – Fiche contrôle de conformité E32 et E42

Épreuve E32 – Développement commercial et conduite d'examen

Epreuve E42 – Accueil en situation de sinistre

Nom :Prénom :

N° inscription :

Conformément à l'arrêté du 13 février 2017 portant définition et fixant les conditions de délivrance du brevet de technicien supérieur « Assurance » et à l'arrêté du 22 juillet 2008 portant définition et conditions de délivrance de certaines spécialités de BTS, la commission de contrôle a constaté le (ou les) cas suivant(s) de non-conformité qui entraîne(nt) la non validité de l'épreuve (NV) :

absence de dossier ;

dossier déposé au-delà de la date fixée par les autorités académiques ;

durée du stage inférieure aux 15 à 16 semaines requises par la réglementation de l'examen, non justifiée par une dérogation ou un positionnement ;

documents constituant le dossier non visés ou non signés par les personnes habilitées à cet effet.

En conséquence, le jury n'étant pas en situation d'évaluer les compétences requises vous ne pouvez pas passer :

l'épreuve E32

l'épreuve E42

Date du contrôle :

Visa de la commission de contrôle :