



ACADÉMIE DE TOULOUSE

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Direction des Examens et concours
Bureau des examens post-bac

Toulouse, le 20/12/2024

Bureau organisation DEC 5
Chérifa TARFA
Cheffe de bureau
Dec5@ac-toulouse.fr

Le recteur de l'académie de Toulouse

Affaire suivie par : Myriam SENEGAS
Gestionnaire
Tél : 05 36 25 71 28
Courriel : myriam.senegas@ac-toulouse.fr

Bureau des sujets – DEC6
Affaire suivie par :
Véronique JULIEN
Gestionnaire
Tél : 05.36.25.70.95
Courriel : Dec6@ac-toulouse.fr

75, rue Saint Roch CS 87703
31077 TOULOUSE Cedex 4

à
Mesdames les rectrices et Messieurs les recteurs
de région académique,
chancelières et chanceliers des universités
Mesdames les rectrices et Messieurs les recteurs
d'académie
Monsieur le vice-recteur de la Polynésie française
Monsieur le directeur général du centre national
d'enseignement à distance
Monsieur le directeur du SIEC d'Ile-de-France
Mesdames et Messieurs les chefs des services
des examens et concours

Objet : BTS ASSURANCE

Circulaire nationale d'organisation - Session 2025

Références :

- Code de l'éducation, articles D. 643-1 et suivants ;
- Arrêté du 13 février 2017 portant définition et fixant les conditions de délivrance du brevet de technicien supérieur « Assurance » ;
- Arrêté du 22 juillet 2008 modifié modifiant les arrêtés portant définition et fixant les conditions de délivrance de certaines spécialités de brevet de technicien supérieur (définition d'épreuves et programmes de langue vivante étrangère de certaines spécialités) ;
- Arrêté du 22 juillet 2008 modifiant les arrêtés portant définition et fixant les conditions de délivrance de certaines spécialités de brevet de technicien supérieur (définition du contrôle de conformité des dossiers et de l'utilisation de la note "non valide") (BO n°32 du 28 août 2008) ;
- Arrêté du 23 septembre 2020 portant définition de l'unité facultative « engagement étudiant » du brevet de technicien supérieur prévue à l'article D. 643-15-1 du code de l'éducation ;
- Arrêté du 3 novembre 2021 modifiant les arrêtés portant définition et fixant les conditions de délivrance de certaines spécialités du brevet de technicien supérieur (définitions des épreuves obligatoires de langue vivante étrangère pour les BTS tertiaires) ;
- Arrêté du 20 juin 2024 modifié portant définition des épreuves de contrôle du brevet de technicien supérieur ;
- Circulaire n° 2011-072 du 3 mai 2011 portant sur les conditions d'accès et de sortie des salles de composition ;
- Circulaire n° 2015-178 du 1^{er} octobre 2015 relative à l'utilisation des calculatrices ;
- Circulaire du 8 décembre 2020 relative à l'organisation de la procédure et adaptation des épreuves d'examens et concours de l'enseignement supérieur pour les candidats en situation de handicap ;
- Note de service du 20 septembre 2024 relative aux épreuves de contrôle du brevet de technicien supérieur.

L'académie de Toulouse est chargée, pour la session citée en objet, de définir les modalités d'organisation du brevet de technicien supérieur « ASSURANCE ».

1 – ORGANISATION GENERALE DE L'EXAMEN

1.1. Inscription

Après avoir inscrit ses candidats dans Cyclades, chaque académie vérifie les confirmations d'inscription et s'assure de la recevabilité des candidatures. En cas de regroupement académique, les académies rattachées transfèrent, à la date fixée par la DGESIP, à l'académie qui les pilote le fichier « candidats » à jour et conservent les confirmations d'inscription.

Toute modification de candidature doit être réalisée à la fois par l'académie rattachée et par l'académie pilote.

1.2. Calendrier

Les épreuves se déroulent conformément au calendrier ci-joint (**ANNEXE 1**).

Les dates et horaires indiqués, en particulier les heures à partir desquelles les candidats peuvent quitter définitivement les salles d'épreuves (dispositif de mise en loge), doivent être respectés pour éviter toute divulgation des sujets du fait des décalages horaires entre la métropole et l'outre-mer.

1.3. Regroupements et centres d'examen

Les regroupements inter académiques pour la correction des épreuves écrites et les délibérations des jurys sont indiqués dans l'**ANNEXE 2**.

Les académies pilotes organisation sont responsables de la diffusion de la présente circulaire, de ses annexes et de toute modification éventuelle auprès des académies qui leur sont rattachées, en respectant le caractère confidentiel de certains documents. Elles sont également chargées de décliner cette circulaire nationale à l'attention des établissements de leur groupement (y compris ceux qui n'ont que des divisions de 1^{ère} année), ainsi qu'à celle des candidats individuels, le plus tôt possible et selon les modalités qu'elles auront définies.

Les académies pilotes organisation assurent, conformément aux instructions ministérielles, la gestion complète de l'examen pour les académies de leur groupement, notamment :

- l'affectation des candidats dans les centres d'épreuves écrites, à partir des informations transmises par l'académie d'origine (liste des établissements centres d'épreuves par spécialité) ;
- l'organisation des épreuves pratiques et orales, à l'exception des épreuves orales de langues vivantes rares qui sont organisées par l'académie d'origine ;
- le contrôle de conformité des dossiers support d'épreuves pratiques et orales (date limite, etc.) ;
- le cadrage de la session (par exemple, le calendrier des remontées de notes du CCF en vue de la délibération du jury) ;
- la planification des différentes réunions d'harmonisation ainsi que des commissions préparant les modifications de paramètres et les scénarios d'interrogation, notamment :
 - 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,
- l'édition des convocations des candidats et des examinateurs, y compris pour les épreuves facultatives, à l'exception des épreuves orales de langues vivantes rares ;
- le suivi des remontées des notes de CCF depuis les établissements d'origine des candidats ;
- la correction des épreuves écrites ;
- les délibérations du jury, la détermination des dates, ainsi que la constitution des jurys ;
- la constitution des commissions d'interrogation par centre d'examen ;

- la prise en charge des indemnités liées à la correction des copies et aux interrogations ;
- l'envoi des procès-verbaux et des relevés de notes ;
- la publication des résultats ;
- l'organisation des épreuves de contrôle (rattrapage) ;
- la prise en charge des frais liés aux missions outre-mer (billets d'avion et hébergement), à l'exception des missions dans l'académie de La Réunion et des Antilles-Guyane ;
- l'instruction et la gestion des recours.

Les académies d'origine sont responsables de l'inscription des candidats, de l'édition et de la délivrance des diplômes et de l'organisation des épreuves de langues vivantes rares.

1.4. Mode d'évaluation des candidats

Selon les épreuves et sous-épreuves, les candidats doivent être évalués sous forme ponctuelle ou dans le cadre d'un contrôle en cours de formation (CCF), selon leur statut et la catégorie d'établissement à laquelle ils appartiennent. Il convient de vous référer au règlement d'examen annexé à l'arrêté de la spécialité cité en référence qui détermine cette répartition.

Commissions d'harmonisation CCF :

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 de délibération.

Cette commission, qui se réunit à une date fixée par l'académie pilote « organisation », examine les documents mis à la disposition du jury ainsi que les propositions de notes des candidats.

Les notes des épreuves passées en CCF sont susceptibles de modification ou de propositions de modification transmises au président du jury au cours de la réunion d'harmonisation.

Conformément à la réglementation en vigueur, il est interdit aux enseignants et formateurs de les communiquer aux candidats avant l'envoi du relevé de notes final

1.5. Livrets scolaires

Les livrets scolaires sont conformes au modèle en **ANNEXE 3** et joint au présent envoi en format numérique. Afin d'assurer l'anonymat des délibérations du jury, les établissements de formation doivent se conformer aux consignes de rédaction figurant dans l' **ANNEXE 3 BIS**.

Il appartient aux académies pilotes et autonomes de diffuser « le modèle livret scolaire » aux établissements concernés. Les livrets scolaires devront impérativement être mis à la disposition du jury de délibération.

2 - ORGANISATION DES ÉPREUVES ECRITES

2.1. Papeterie

Pour les épreuves écrites dont la correction est dématérialisée, il convient d'utiliser exclusivement les modèles de copies « CCYC : DNE » (modèle SANTORIN). Ces copies sont fournies aux centres d'épreuves par les rectorats des académies d'origine qui déterminent et communiquent les modalités de livraison retenues.

2.2. Sujets et matière d'œuvre

La liste de la matière d'œuvre nécessaire, des documents autorisés pour le déroulement de certaines épreuves et la liste du matériel candidat vous sont adressés par le bureau des sujets de l'académie pilote sujet (académie de Toulouse), responsable de l'édition des sujets (DEC6 : Téléphone: 05.36.25.70.95).

Alerte : En cas d'erreur sur les sujets, les interventions des surveillants et enseignants se limiteront impérativement aux seules instructions transmises par le bureau des sujets de l'académie pilote « sujet » (Toulouse) et qui prendront la forme d'une « alerte sujet ».

Sauf avis contraire de l'académie pilote « sujet », les erreurs constatées n'entraîneront pas d'interruption de l'épreuve et seront consignées dans le procès-verbal d'examen, afin qu'il en soit tenu compte lors de la correction des copies.

L'objectif est de transmettre ce qui est indispensable à la bonne exécution du sujet sans perturbation excessive des candidats.

2.3. Matériel autorisé

L'usage de la calculatrice est autorisé si le sujet de l'épreuve le prévoit expressément. Les calculatrices autorisées sont :

- la calculatrice avec mode examen : à activer le jour des épreuves à la demande du surveillant ;
- la calculatrice sans mémoire type « collègue ».
- un dictionnaire bilingue pour l'épreuve E2 – partie écrite uniquement

Attention : **Pour les épreuves E31 et E41**, le code civil et le code des Assurances ne sont pas autorisés.

La liste du matériel candidat est jointe à la convocation du candidat sur l'application Cyclades. Les établissements ont également accès aux convocations des candidats sur l'application, et par conséquent à la liste du matériel.

2.4. Surveillance des épreuves

L'utilisation de moyens de communication (téléphones mobiles, tablettes, montres connectées, ordinateurs portables) est strictement interdite. Une annonce doit obligatoirement être faite en début d'épreuve. Tout candidat dérogeant à cette interdiction fera l'objet d'une procédure de suspicion de fraude.

2.5. Corrections

Les corrections de toutes les épreuves écrites (sauf exception) se font de manière dématérialisée dans Santorin. En cas de correction dématérialisée, chaque académie d'origine organise la numérisation des copies.

Les corrections ne pourront commencer qu'à l'issue de la numérisation des copies par l'académie d'origine et de la validation par l'académie pilote sujet des corrigés et barèmes dans Santorin.

Une réunion de concertation sera organisée durant la première demi-journée de correction. Elle sera animée par un professeur-coordonateur désigné par les Inspecteurs d'Académie-Inspecteurs Pédagogiques Régionaux.

➤ Commission nationale de barème :

Les commissions nationales de barème concernant les épreuves E31, E41 et E5 se tiendront en distanciel. Les liens visio seront communiqués ultérieurement.

Épreuve	Date de la réunion d'entente
E41 – Gestion de sinistres	Jeudi 22 mai 2025 à 9h00
E31 – Culture professionnelle et suivi du client	Vendredi 23 mai 2025 à 9h00
E5 - Communication digitale, utilisation du système d'information et des outils numériques	Lundi 26 mai 2025 à 9h00

Chaque académie pilote « organisation » 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 assisteront à la commission nationale de barème munis d'un exemplaire du sujet et du corrigé proposé au niveau national.

Ils seront chargés de répercuter auprès des correcteurs les instructions arrêtées lors de la réunion nationale. Leur nom et adresse mail seront communiqués à la division des examens et concours, DEC5, du rectorat de l'académie de Toulouse **avant le mardi 1er avril 2025** par courrier électronique à dec5@ac-toulouse.fr et myriam.Senegas@ac-toulouse.fr.

2.6 Définitions des épreuves écrites :

➤ **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.

➤ **E21 Langues vivantes – partie écrite**

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

Pour la partie écrite (Arrêté du 3 novembre 2021 modifiant les arrêtés portant définition et fixant les conditions de délivrance de certaines spécialités du brevet de technicien supérieur)

L'épreuve ou sous-épreuve écrite ou la partie écrite de l'épreuve de langue vivante étrangère a pour but d'évaluer au niveau B2 pour la LVA et B1 pour la LVB les activités langagières suivantes: compréhension de documents écrits - production écrite.

Support(s) pour l'écrit :

Un ou plusieurs documents en langue vivante dont le contenu est ancré dans des situations relatives à l'entreprise et au monde du travail ainsi que dans l'aire culturelle et linguistique de référence. L'ensemble n'excédera pas 50 lignes. (Soit environ 4300 signes, blancs compris).

- Compréhension de l'écrit (durée 1 heure) : Rédaction en français d'un compte rendu faisant apparaître les idées essentielles du ou des documents supports.
- Expression écrite (durée 1 heure) : Production écrite en langue vivante (courrier, courriel, bref rapport, instruction, analyse, document commercial, argumentation, etc.), à partir d'éléments de contexte ou de consignes.

Les corrections 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 seront précédées d'une réunion d'entente 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 U31-Culture professionnelle et suivi du client.

B - Contrôle en Cours de Formation

L'académie pilote « organisation » 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.

➤ **E41 Gestion des sinistres**

Épreuve écrite - Durée 4 heures

Au sein de chaque groupement d'académie, les corrections seront précédées d'une réunion d'entente 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.

➤ **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 de l'épreuve seront précédées d'une réunion d'entente 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

L'académie pilote « organisation » 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.

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 12**.

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 pilote « organisation » 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 12**). 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.

3 - ORGANISATION DES ÉPREUVES PRATIQUES ET ORALES

3.1. Epreuves

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 d'interrogation. Elle sera animée par un professeur-coordonateur désigné par les Inspecteurs d'Académie - Inspecteurs Pédagogiques Régionaux.

A l'issue des épreuves ponctuelles une commission d'harmonisation composée des professeurs interrogateurs, est constituée, sous la responsabilité de l'IA-IPR président ou présidente du jury de délibération.

3.2 Définition des épreuves pratiques et orales

➤ **E22 Langue vivante étrangère – partie orale**

Pour la partie orale de l'épreuve de langue vivante étrangère, les consignes utiles relatives à la conception de documents appropriés respectant la définition des épreuves, seront diffusées par les inspecteurs compétents. Ces consignes seront transmises assez longtemps avant l'examen.

➤ **E32 Développement commercial et conduite d'entretien**

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

L'épreuve s'appuie sur les fiches 1 à 5 (**annexe 6**) 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 7** (fiche de modification de paramètres) à destination du candidat et des membres de la commission d'interrogation ainsi que **l'annexe 9** (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 9** (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 7**). 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 9**). 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 pilote « organisation » 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 8**), 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 7**.

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.

➤ **E42 Accueil en situation de sinistre**

Épreuve orale - Durée 20 minutes

Les dispositions de l'arrêté du 22 juillet 2008 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 infra : Composition et 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 professionnelles 6 à 9 (**annexe 10**) 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 11** (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 11**). 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.

➤ **EF1 Langue vivante étrangère 2**

Durée 20 minutes, préparation 20 minutes

Objectifs

L'épreuve a pour but d'évaluer l'aptitude du candidat à s'exprimer à l'oral dans une langue vivante étrangère : il s'agit de vérifier la capacité du candidat à présenter un court propos organisé et prendre part à un dialogue à contenu professionnel dans la langue choisie.

Tout au long de l'épreuve, il est attendu que le candidat s'exprime dans une langue grammaticalement acceptable, adopte une prononciation claire et une intonation pertinente et mobilise une gamme de langue étendue.

L'évaluation permet de positionner le candidat par rapport au niveau B1 du cadre européen commun de référence pour les langues (CECRL).

Modalités et critères d'évaluation :

L'entretien prend appui sur des documents à caractère professionnel et relevant de l'aire culturelle de la langue choisie, en évitant toute spécialisation ou difficultés techniques excessives ; il permet d'apprécier l'aptitude du candidat ou de la candidate :

- à dialoguer dans une perspective professionnelle ;
- à exploiter des sources d'information professionnelle dans la langue considérée ;
- à analyser une situation compte tenu du contexte linguistique et socioculturel du pays ou de l'aire considéré(e).

➤ **EF2 Engagement étudiant**

L'épreuve « engagement étudiant » est rattachée à l'épreuve professionnelle : « E42-Accueil en situation de sinistre ».

Le dépôt des fiches « engagement étudiant » (**ANNEXE 13**) par les candidats s'effectue en établissement selon les modalités fixées par l'académie pilote organisation ou autonome.

Les dates d'épreuve sont communiquées ultérieurement par l'académie pilote organisation ou autonome.

La commission d'interrogation a la même composition que celle de l'épreuve professionnelle E42. Le passage des épreuves facultatives « engagement étudiant » sera intégré au programme de passage des candidats de l'épreuve professionnelle E42.

La commission renseignera la grille d'évaluation donnée en **ANNEXE 14**. Elle s'appuiera sur l'outil d'aide à l'évaluation figurant dans l'**ANNEXE 15**.

3.3. Composition et contrôle de conformité des dossiers professionnels

➤ **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. Les candidats concernés ne seront pas autorisés à présenter la ou les épreuves.

Il doit être transmis en deux exemplaires selon les modalités arrêtées par l'académie pilote « organisation ». Les académies qui le souhaitent peuvent organiser ce dépôt sous forme numérique.

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 4**) sur laquelle figure :
 - a. le nom et le prénom du candidat ;
 - b. **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** (Modèles en **ANNEXES 17 et 18**).
3. Une fiche descriptive du contexte (**ANNEXE 5**) 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 6**) 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 10**) 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.

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

➤ **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.

La fiche de contrôle de conformité (ANNEXE 16) devra être complétée pour tout dossier déclaré non conforme par la commission de contrôle de conformité.

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

- Absence du dossier professionnel ;
- Dépôt du dossier professionnel au-delà de la date fixée par l'autorité organisatrice ;
- Durée de stage inférieure à la durée requise par la réglementation de l'examen, en l'espèce de 15 à 16 semaines maximum (soit entre 75 et 80 journées) ;
- Dossier non visé ou signé par les personnes désignées à cet effet.

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.

4. JURY DE DELIBERATION

4.1. Les grilles d'évaluation

Seules les grilles d'évaluation jointes à la présente circulaire et établies par l'Inspection Générale pourront être transmises au jury (**ANNEXES 8, 9, 11, 12 et 14**).

Il appartient à la commission d'évaluation de renseigner ces grilles de la manière la plus complète possible pour, à la fois, éclairer les délibérations du jury et justifier la note en cas de contestation ultérieure. Les grilles d'évaluation sont consultables par le candidat sur demande.

D'ici là, elles sont strictement confidentielles : ni la note ni l'appréciation ne doivent être communiquées aux candidats avant la publication des résultats.

Les grilles d'évaluation des épreuves CCF sont à archiver par le centre de formation jusqu'au jury de délibération de la session suivante.

4.2. Notation et saisie des notes

Conformément à l'arrêté du 24 juillet 1997 fixant les modalités de notation aux examens du BTS, les notes peuvent être exprimées de zéro à vingt en points entiers ou en demi-points.

Les dates de saisie des notes de CCF sont fixées par chaque académie pilote organisation.

4.3. Jury de délibération

Le lieu et la date des jurys de délibération sont arrêtés par chaque académie pilote organisation.

5. EPREUVES DE CONTRÔLE

Chaque académie pilote organisation définira les modalités d'organisation des épreuves de contrôle dans le respect de la note de service du 20 septembre 2024 citée en référence.

Je vous remercie de me tenir informé de toute difficulté que pourrait entraîner l'application des présentes dispositions.

Pour le recteur et par délégation, Pour le
Secrétaire Général empêché Le
directeur des examens et concours



Laurent GINESTET

PJ : Annexes

CPI : DGESIP

Madame l'inspectrice en charge de la spécialité