

BTS ASSURANCE

E5 – Communication digitale, utilisation du système d'information et des outils numériques

SESSION 2022

Durée : 2 heures
Coefficient : 2

Aucun matériel autorisé

Les candidats répondront directement sur le sujet

Pour certaines questions plusieurs réponses sont attendues.

Le sujet doit être rendu entier avec la copie.

Les réponses demandées doivent être ou rédigées ou faites en entourant la ou les lettre(s) correspondante(s) parmi les réponses proposées.

Il est recommandé aux candidats dans un premier temps de répondre aux questions en utilisant un crayon effaçable (crayon de papier) et dans un deuxième temps de confirmer leurs réponses avec un stylo noir ou bleu.

En cas de ratures ne permettant pas au correcteur d'être certain de la réponse du candidat ou de la candidate, aucun point ne sera attribué à la question.

**Dès que le sujet vous est remis, assurez-vous qu'il est complet.
Le sujet se compose de 30 pages numérotées de 1/30 à 30/30.**

BTS ASSURANCE		Session 2022
U5 – Communication digitale	22ASSU5	Page 1 sur 30

Q - 1

Votre client, Monsieur ROMARIC, a déclaré son accident automobile (dossier n° 458 877 L, concernant sa Citroën C3 immatriculée DF 422 TY).

Un de vos collègues lui a rédigé ce mail récapitulatif :

3 points

Nouveau message _ □ ✕

À : jean.romaric@laposte.net ; garagedusud@gmail.com ; expertauto@free.fr



CC :

Cci :

De : agence81100@assurance-du-languedoc.fr

Objet :

Votre sinistre a bien été enregistré et nous contactons le garage agréé (Garage du sud 12 Route départementale 81 100 à Dourgne – garagedusud@gmail.com – 05 44 55 44 55). Nous contactons également l'expert (cabinet ExpertAuto situé au 12 Place Marcel Pagnol à Albi 81 000 – téléphone 05 71 82 84 85 – expertauto@free.fr). Nous leur précisons que le véhicule sera déposé par vos soins au garage dès demain matin et qu'il pourra y être expertisé.
Votre conseiller.

Envoyer  

Indiquez trois éléments à modifier ou compléter pour rendre ce mail plus efficace :

BTS ASSURANCE		Session 2022
U5 – Communication digitale	22ASSU5	Page 2 sur 30

Q - 2

Quel bouton matérialise dans le document ci-dessus la pièce jointe ?

0,5 point

A –



B –



C –



D –

Envoyer

Q - 3

Dans le cas d'un message électronique, quelle est l'utilité du champ Cci ?

1 point

A - il permet d'envoyer le message à un destinataire en ne communiquant pas son adresse aux destinataires du champ « A » ; mais en la communiquant aux destinataires « Cci » et « CC »

B - il permet d'envoyer le message à un destinataire en ne communiquant pas son adresse aux destinataires des champs « A » et « CC » ; mais en la communiquant aux destinataires « Cci »

C - il permet d'envoyer le message à un destinataire en ne communiquant pas son adresse aux destinataires des champs « A » et « Cci » ; mais en la communiquant aux destinataires « CC »

D - il permet d'envoyer le message à un destinataire sans que son adresse ne soit communiquée aux destinataires des champs « A » ; « CC » et « Cci »

Q - 4

Indiquez le ou les document(s) qu'il est possible de joindre dans un mail (sans utiliser de Cloud) :

1 point

A – un fichier de base de données de 1 Téra Octets

B – un document élaboré sous tableur de 2 Méga Octets

C – 300 photos de 10 Méga Octets chacune

D – un document texte de 500 Kilo Octets

E – un document scanné de 3,5 Méga Octets

BTS ASSURANCE		Session 2022
U5 – Communication digitale	22ASSU5	Page 3 sur 30

Q - 5

Indiquez l(es) adresse(s) mail correctement rédigée(s) :

1 point

- A** – contact/agence-troyes.fr
- B** – # contact.agence.troyes.fr
- C** – contact-agence-troyes@allianz.fr
- D** – contact-agence-troyes@allianz/fr
- E** – contact-agence-troyes@allianz.com

Q - 6

Vous venez de supprimer un mail reçu ce jour de votre assuré. Indiquez la ou les affirmation(s) vérifiée(s) :

0,5 point

- A** – Ce mail est définitivement perdu.
- B** – Ce mail est disponible dans la corbeille du PC
- C** – Ce mail est disponible dans la corbeille de votre messagerie
- D** – Ce mail a été placé dans le dossier SPAM (ou Pourriels)

Q - 7

Présentez trois inconvénients d'une messagerie à distance synchronisée (type Gmail, Hotmail, laposte.net, Orange.fr...).

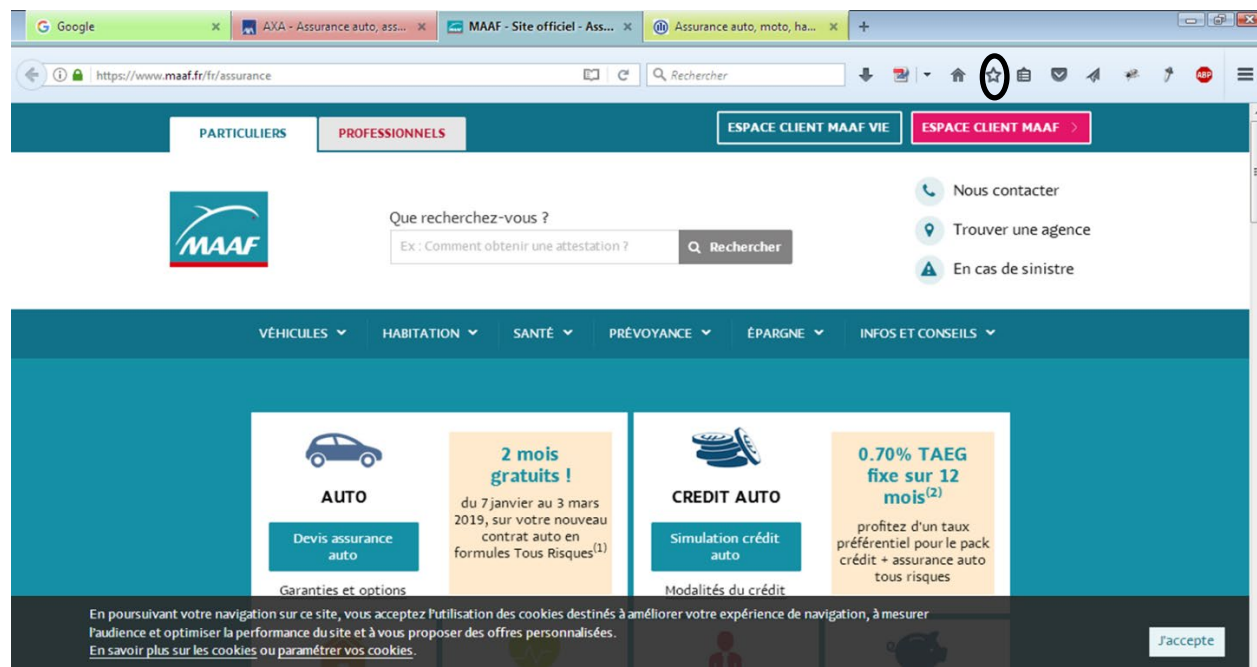
3 points

Inconvénients :

BTS ASSURANCE		Session 2022
U5 – Communication digitale	22ASSU5	Page 4 sur 30

Q - 8

Vous visualisez la fenêtre suivante :



Quelle est l'URL du site web affiché ?

0,5 point

Combien d'onglets sont ouverts dans le navigateur ?

0,5 point

À quoi reconnaît-on que le site est sécurisé ?

0,5 point

BTS ASSURANCE		Session 2022
U5 – Communication digitale	22ASSU5	Page 5 sur 30

Q - 9

À quoi sert l'icône suivante  entourée dans le document p. 5 :

0,5 point

- A** – Permet d'accéder à une interface de messagerie avec le MAAF.
- B** – Permet de noter et de donner un avis sur le site
- C** – Permet de mettre la page du site dans les favoris de connexion
- D** – Permet d'accéder à l'historique du navigateur

Q - 10

Parmi les propositions ci-dessous lesquelles ne sont pas considérées comme des virus ?

1 point

- A** – un malware.
- B** – un cheval de Troie
- C** – un spam
- D** – un ver
- E** – un cookie
- F** – un spyware

Q - 11

Au sein d'une agence d'assurance précisez trois avantages procurés par la Gestion Electronique des Données :

3 points

BTS ASSURANCE		Session 2022
U5 – Communication digitale	22ASSU5	Page 6 sur 30

Q12 à Q17

Vous disposez du tableau d'analyse des sinistres MRH du portefeuille de votre agence :

Agence de MORFLAY - suivi sinistralité MRH des clients										
Assuré	Prime annuelle	Sinistralité				Moyenne	S/P(1)	Surveillance		
		2018	2019	2020	Total					
Jean	435,00 €	- €	2 900,00 €	1 800,00 €	4 700,00 €	1 566,67 €	3,6	oui		
Paul	563,00 €	- €	- €	- €	- €	- €	-			
Etienne	254,00 €	- €	4 500,00 €	- €	4 500,00 €	1 500,00 €	5,9	oui		
Romain	846,00 €	12 900,00 €	- €		12 900,00 €	6 450,00 €	7,6	oui		
Philippe	421,00 €	1 500,00 €	- €	- €	1 500,00 €	500,00 €	1,2			
Samia	432,00 €	- €	- €	3 800,00 €	3 800,00 €	1 266,67 €	2,9			
Natalie	396,00 €	- €	4 200,00 €	- €	4 200,00 €	1 400,00 €	3,5	oui		
Pierre	640,00 €	- €	4 650,00 €	1 200,00 €	5 850,00 €	1 950,00 €	3,0	oui		
Isabelle	512,00 €	4 100,00 €	1 200,00 €	1 400,00 €	6 700,00 €	2 233,33 €	4,4	oui		
(1) S/P = ratio sinistre / prime										

Q - 12

Sur quel type de logiciel a été conçu ce tableau ?

0,5 point

Q - 13

Quelle est la cellule active ?

0,5 point

Q - 14

Indiquez la formule permettant, d'une part d'obtenir le résultat en G6, et d'autre part d'être recopiée dans les cellules G7 à G14 :

1 point

BTS ASSURANCE		Session 2022
U5 – Communication digitale	22ASSU5	Page 7 sur 30

Q - 15

Indiquez la formule permettant d'obtenir la moyenne des sinistres en H6 :

1 point

Q - 16

Indiquez la formule permettant d'obtenir le ratio moyen annuel de sinistre sur prime en I6 :

1 point

Q - 17

La colonne J permet de déterminer si un assuré doit faire l'objet d'une surveillance de sa situation, la compagnie souhaite repérer les assurés ayant un ratio Sinistre/Prime supérieur à 3.

Indiquez la formule permettant d'afficher le résultat « oui » :

2 points

BTS ASSURANCE		Session 2022
U5 – Communication digitale	22ASSU5	Page 8 sur 30

Q - 18

Le document suivant présente la répartition des primes en assurance automobile en France en 2018.

	A	B	C	D
1				
2	Assurance automobile des particuliers,			
3	répartition de la prime moyenne 2018 selon la garantie			
4		Prime moyenne	Pourcentage	
5	RC	147,00 €	30%	
6	Dommages au véhicule	195,00 €	39%	
7	Vol	41,00 €	8%	
8	Individuelle accidents	32,00 €	6%	
9	Autres	81,00 €	16%	
10	Tous risques	496,00 €	100%	
11	Rapport FFA 2018			
12	Assurance automobile des particuliers,			
13	répartition de la prime 2018 en fonction de			
14	la garantie			
15				
16	Autres 16%			
17	RC 30%			
18	Individuelle accidents 7%			
19	Vol 8%			
20	Dommages au véhicule 39%			
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				

Quelle est la formule indiquée en C5 pour qu'elle soit recopiable vers le bas sur les cellules C6 à C10 ?

1 point

Q - 19

Quelles sont les plages de données, pour les étiquettes et pour les données, utilisées dans l'élaboration du graphique du document de la question 18 ?

1 point

Q - 20

Voici la liste des clients assurés en prévoyance pour l'agence Assur NORD de LILLE :

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J
1	Num_contr	Nom	Prénom	Rue	Ville	Code post	Fixe	Portable	Souscripti	Gie-CS
2	H2002-28	CROQUIGNOL	Alexandre	870 avenue de Roubaix	Lille	59000	03 20 45 87 55	06 37 57 47 27	01/01/2002	N3
3	F2014-45	BLANSEC	Rachel	85 rue de Paris	Roubaix	59000	03 21 54 33 21		01/01/2014	N3
4	F2016-15	CRU	Carmen	8 rue Saint Pierre	Tourcoing	59200	03 20 45 41 41	06 68 87 99 97	01/01/2016	N1
5	F2015-11	BLUEBERRY	Marie	8 place du Pérou	Roubaix	59100	03 20 15 47 12		01/01/2015	N2
6	H2010-58	FILOCHARD	Olivier	784 avenue de Roubaix	Lille	59000	03 20 45 81 22	06 45 52 81 22	01/01/2010	N2
7	F2017-85	LECHAT	felicia	67 avenue de Mulhouse	Tourcoing	59200	03 20 47 85 20	06 66 88 40 10	01/01/2017	N1
8	H2001-85	LECHAT	Felix	67 avenue de Lille	Tourcoing	59200	03 20 47 85 21	06 66 88 41 14	01/01/2001	N1
9	H2016-03	HOBBS	Calvin	66 impasse du tigre	Lille	59000	03 20 12 47 23		01/01/2016	N2
10	F2019-74	TANGUY	Michèle	654 rue de Gand	Lille	59000	03 20 10 18 10	06 68 10 15 18	01/01/2019	N2
11	F2018-58	FILOCHARD	Olivia	6 rue de Lille	Roubaix	59100	03 20 65 81 20	06 45 52 81 20	01/01/2018	N2
12	H2001-52	LAVERDURE	Ernest	58 rue Guynemer	Lille	59000	03 10 20 15 18	06 62 11 19 16	01/01/2001	N3
13	F2011-52	LAVERDURE	Ernestine	551 rue de l'aéropostale	Lille	59000	03 10 20 15 11	06 62 11 19 20	01/01/2011	N3
14	F2018-51	PARAMOUNT	Sophia	545 avenue de flores	Lille	59000	03 20 14 80 73	06 66 14 00 73	01/01/2015	N3
15	H2001-89	MAURANE	Robert	54 rue jaune	Roubaix	59100	03 20 46 64 56		01/01/2001	N2
16	F2016-43	ORLOFF	Sophie	489 avenue de l'Europe	Lille	59000	03 20 31 11 61	06 30 20 11 61	01/01/2016	N3
17	H2014-43	ORLOFF	Sebastien	489 avenue de Flore	Lille	59000	03 20 31 12 62	06 30 20 12 62	01/01/2014	N3
18	H2014-45	BLANSEC	Abdel	456 rue de Montreuil	Lille	59000	03 20 12 13 15		01/01/2014	N3
19	H2002-19	BALLANTINE	Bill	45 rue de l'ombre	Tourcoing	59200	03 20 64 45 65	06 40 39 38 27	01/01/2002	N2
20	F2001-78	MANU	Anna	42 rue Philémon	Tourcoing	59200	03 20 10 75 78	06 24 25 27 48	01/01/2001	N2

Qu'indique le bouton à droite dans les cellules de la première ligne  :

0,5 point

Q - 21

À l'aide des instructions suivante et de l'exemple qui permet de la sélection des clients de LILLE :

A screenshot of a dropdown menu for a filter. The menu is open, showing two sections of options. The first section contains: "est égal à", "est différent de", "est supérieur à", "est supérieur ou égal à", and "est inférieur à". The second section contains: "commence par", "ne commence pas par", "se termine par", "ne se termine pas par", "contient", and "ne contient pas".

A screenshot of a dialog box titled "Filtre automatique personnalisé". It has a close button (X) and a help button (?). The main area is titled "Afficher les lignes dans lesquelles :" and contains a "Ville" field. The field has a dropdown menu set to "est égal à" and a text input field containing "LILLE". Below this, there are radio buttons for "Et" (selected) and "Ou". There is another dropdown menu and text input field below that. At the bottom, there are "OK" and "Annuler" buttons. Below the input fields, there is a note: "Utilisez ? pour représenter un caractère" and "Utilisez * pour représenter une série de caractères".

Complétez les zones du filtre personnalisé pour sélectionner les clients de TOURCOING :

1 point

A screenshot of a dialog box titled "Filtre automatique personnalisé", identical in layout to the previous one. The "Ville" field has a dropdown menu that is currently empty. The text input field next to it is also empty. The "Et" radio button is selected. The "OK" and "Annuler" buttons are at the bottom right. The same note about using ? and * is present at the bottom.

BTS ASSURANCE		Session 2022
U5 – Communication digitale	22ASSU5	Page 11 sur 30

Q - 22

De la même manière, indiquez les instructions pour sélectionner les clients habitant soit à TOURCOING soit à LILLE :

1 point

Filtre automatique personnalisé ? X

Afficher les lignes dans lesquelles :

Ville

|

Et Ou

Utilisez ? pour représenter un caractère
Utilisez * pour représenter une série de caractères

Q - 23

De la même manière, indiquez les instructions pour sélectionner les clients habitant toutes les villes dont la première lettre est « R » :

1 point

Filtre automatique personnalisé ? X

Afficher les lignes dans lesquelles :

Ville

|

Et Ou

Utilisez ? pour représenter un caractère
Utilisez * pour représenter une série de caractères

BTS ASSURANCE		Session 2022
U5 – Communication digitale	22ASSU5	Page 12 sur 30

Q - 24

Utilisez les instructions suivantes pour sélectionner les contrats souscrits entre le 1/1/2010 et le 31/12/2012 :

1 point

est égal à
est égal à
est différent de
postérieur au
postérieur ou égal au
antérieur au
antérieur ou égal au

Filtre automatique personnalisé ? X

Afficher les lignes dans lesquelles :

Souscription

Et Ou

Utilisez ? pour représenter un caractère
Utilisez * pour représenter une série de caractères

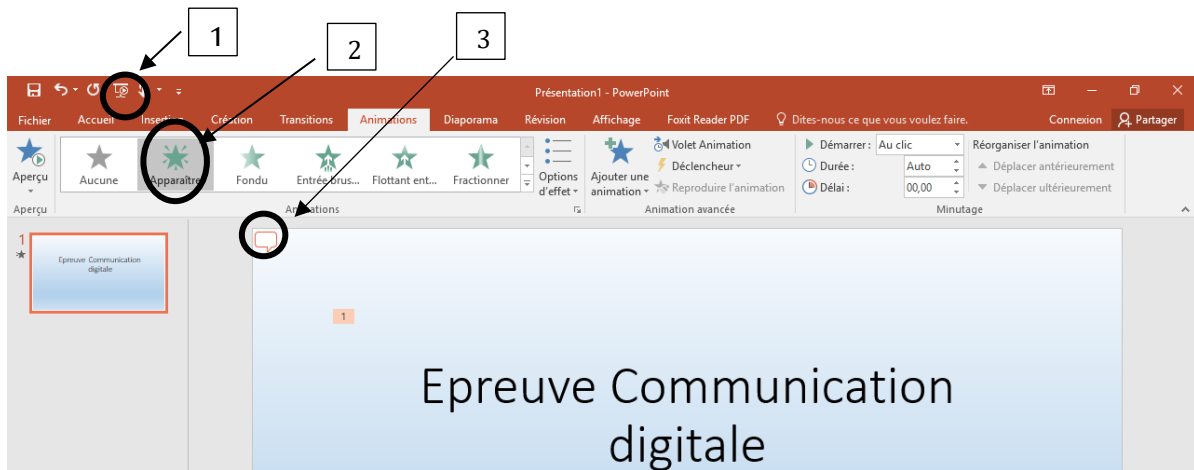
OK Annuler

BTS ASSURANCE		Session 2022
U5 – Communication digitale	22ASSU5	Page 13 sur 30

Q – 25

A quelles fonctionnalités correspondent les bulles suivantes ?

1,5 point



Bulle n°1 :

Bulle n°2 :

Q - 26

Citez trois moyens pour une compagnie d'assurance de rendre attractif un diaporama sur un logiciel de Présentation Assistée par Ordinateur :

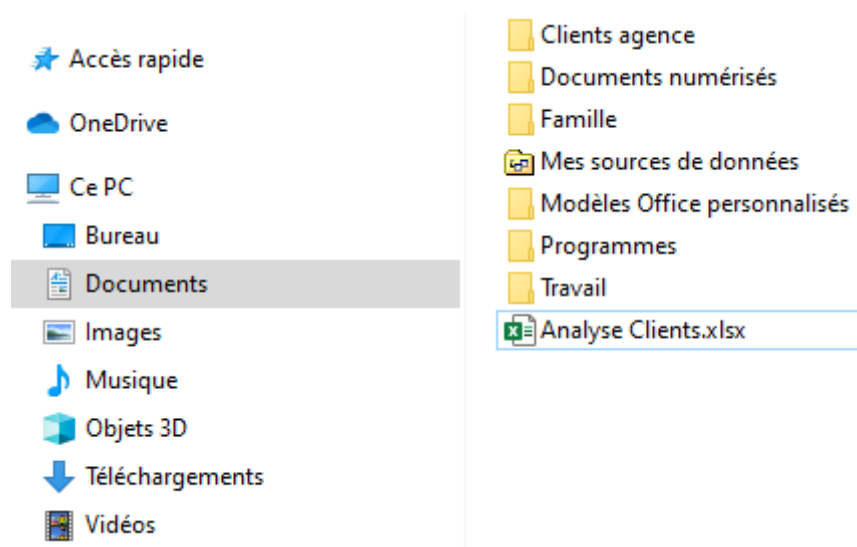
3 points

--

Q - 27

Indiquez le chemin du fichier désigné :

1,5 point



/ /

Q - 28

Quel est l'utilité du lien suivant : [> OneDrive](#)

0,5 point

- A – Il permet à l'utilisateur de consulter ses mails
- B – Il permet à l'utilisateur de lancer un programme de traitement de texte
- C – Il permet à l'utilisateur d'accéder à un espace de stockage en ligne

BTS ASSURANCE		Session 2022
U5 – Communication digitale	22ASSU5	Page 15 sur 30

D – gth.dll

20 Octets

E – image.jpeg

2 Mega Octets



BTS ASSURANCE		Session 2022
U5 – Communication digitale	22ASSU5	Page 17 sur 30

Q - 32

Voici le résultat de votre recherche sur internet :

The image shows a Google search result for 'Assurance emprunteur'. The search bar contains the text 'Assurance emprunteur'. Below the search bar, there are navigation links for 'Tous', 'Actualités', 'Images', 'Shopping', 'Livres', 'Plus', 'Paramètres', and 'Outils'. The search results show approximately 3,090,000 results in 0.48 seconds. The first result is from 'www.switchassur.fr/comparateur/assurance-pret' with the title 'Comparateur assurance de prêt | Comparez les contrats'. The second result is from 'www.empruntis.com/' with the title 'Assurance Emprunteur Empruntis | Assurance de Prêt Empruntis'. The third result is from 'www.lelynx.fr/' with the title 'Assurance Emprunteur - Les Meilleurs Taux 2020'. The fourth result is from 'www.csf.fr/assurance-pret/fonctionnaire' with the title 'Assurance Emprunteur - Spécialiste Fonctionnaire'. The fifth result is from 'www.ffa-assurance.fr' with the title 'L'assurance emprunteur | Fédération Française de l'Assurance'. The sixth result is from 'www.lesfurets.com' with the title 'Assurance emprunteur - Comparateur assurance de prêt ...'.

Quelle est le moteur de recherche utilisé ici ?

0,5 point

BTS ASSURANCE		Session 2022
U5 – Communication digitale	22ASSU5	Page 18 sur 30

Q - 33

Citez deux autres moteurs de recherche :

1 point

Q - 34

Quelle est la recherche effectuée ?

0,5 point

Q - 35

Sur quel onglet aurait-il fallu cliquer pour obtenir les dispositions les plus récentes ?

0,5 point

Q - 36

Dans cette page quels sont les annonceurs non commerciaux ?

1 point

Q - 37

Ecrivez la recherche permettant de lister les sites référençant uniquement les notices d'information en assurance emprunteur :

1 point

BTS ASSURANCE		Session 2022
U5 – Communication digitale	22ASSU5	Page 19 sur 30

Q - 38

Votre client vous a envoyé un devis de réparation concernant son sinistre de dégât des eaux, vous ne l'avez toujours pas dans la boîte de réception de votre messagerie.

Indiquez l'emplacement du fichier :

0,5 point

- A** – Le fichier se trouve dans la corbeille.
- B** – Le fichier se trouve dans le dossier Brouillons
- C** – Le fichier se trouve dans le dossier Messages envoyés
- D** – Le fichier se trouve dans le dossier Courriers indésirables
- E** – Le fichier se trouve dans le dossier Téléchargements

Q - 39

Vous devez définir un mot de passe pour l'accès à votre espace client de votre fournisseur d'électricité.

Quels sont les mots de passe à éviter ?

1 point

- A** – 14101997.
- B** – électricité
- C** – Médor14
- D** – etlalumièrefut
- E** – Ampoule.100W2020§

Q - 40

Quel est le règlement encadrant l'utilisation des données personnelles ?

1 point

BTS ASSURANCE		Session 2022
U5 – Communication digitale	22ASSU5	Page 20 sur 30

Q - 41

Quel est l'organisme qui en assure le contrôle en France ?

1 point

Q - 42

Quelle (s) informations ne peut-on pas récupérer concernant les clients d'une agence sans autorisation préalable de l'organisme de contrôle ?

1 point

- A** – Nom et prénom(s) du client.
- B** – Date et lieu de naissance du client.
- C** – Lieu de résidence principale.
- D** – Pratique religieuse.
- E** – Appartenance syndicale.
- F** – Ethnie d'appartenance.

Q - 43

Citez deux droits qu'une personne peut exercer concernant ses données personnelles :

2 points

BTS ASSURANCE		Session 2022
U5 – Communication digitale	22ASSU5	Page 21 sur 30

Q - 44

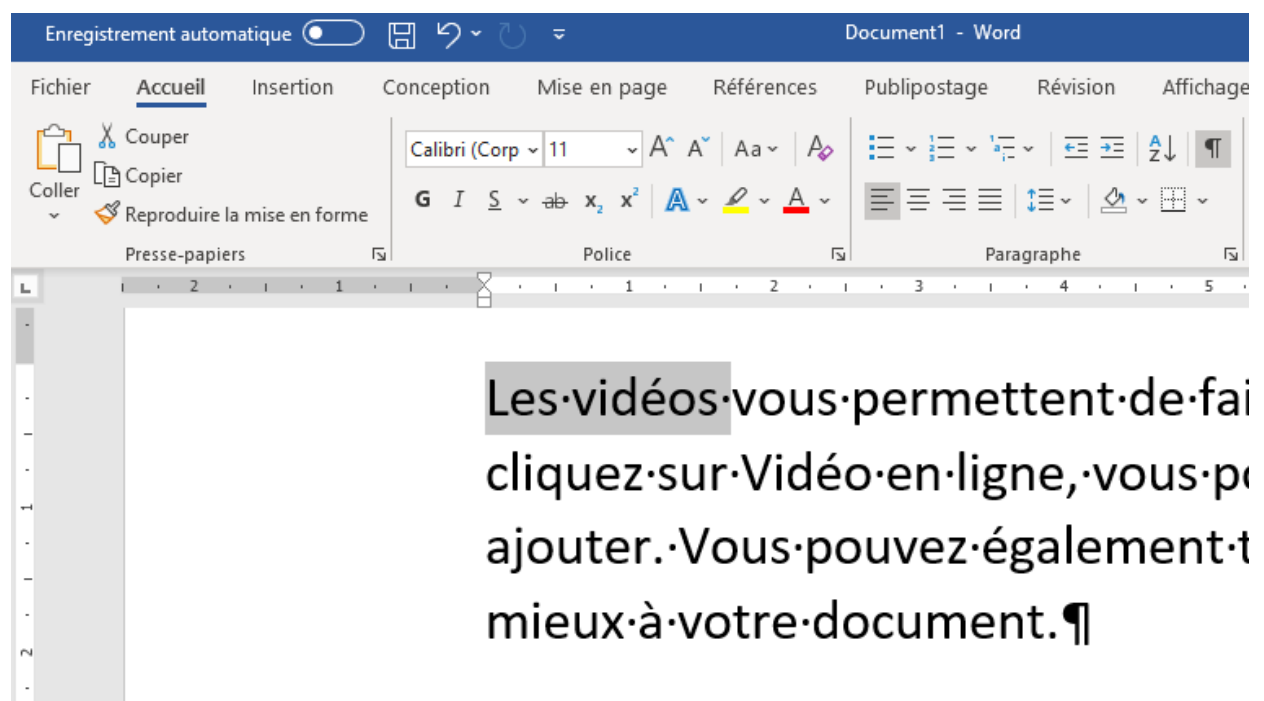
Quelles sont les sanctions qui peuvent être prononcées à l'encontre d'un organisme ne respectant pas la protection des données personnelles ?

2 points

Q - 45

Quelle est la police de caractère utilisée ici dans le document ?




0,5 point



BTS ASSURANCE		Session 2022
U5 – Communication digitale	22ASSU5	Page 22 sur 30

Q - 46 Indiquez pour chacun des outils de traitement de texte présentés ci-dessous les fonctions associées :

3 points

Q - 47

Indiquez les « champs » que l'on peut insérer dans un document élaboré sur traitement de texte.

1 point

- A** Un pied de page
- B** Le nombre total de pages
- C** L'auteur du document tel que décrit dans les propriétés du document
- D** La date du jour
- E** La marge du haut

BTS ASSURANCE		Session 2022
U5 – Communication digitale	22ASSU5	Page 23 sur 30

Q - 48

Quelles sont les caractéristiques du Big Data ?

1,5 point

- A** – Données volumineuses
- B** – Données à caractères personnelles.
- C** – Données encodées.
- D** – Collecte massive des données.
- E** – Données à accès public.

Q - 49

Comment appelle-t-on la procédure qui vérifie l'identité d'une personne en vue de lui donner accès à des services :

0,5 point

- A** L'authentification
- B** Le routage
- C** La sauvegarde
- D** L'identification

Q - 50

Qu'est-ce que le « ransomware » ?

0,5 point

- A** Une technique d'analyse du trafic du réseau
- B** Un logiciel rançonneur et d'extorsion d'argent
- C** Un logiciel malveillant collectant des données personnelles
- D** Un système de protection des données sensibles sur un ordinateur

BTS ASSURANCE		Session 2022
U5 – Communication digitale	22ASSU5	Page 24 sur 30

Q - 51

Vous déposez un rapport d'expertise dans le cloud (stockage distant) de l'agence. Ce fichier peut alors être :

1 point

- A** consulté par tous les internautes
- B** consulté par les personnes à qui vous avez accordé des droits pour le faire
- C** téléchargé par tous les internautes
- D** téléchargé par les personnes à qui vous avez accordé des droits pour le faire

BTS ASSURANCE		Session 2022
U5 – Communication digitale	22ASSU5	Page 25 sur 30

Q - 52 - Dans le relevé d'informations ci-après, précisez :

```

M DUBERGER
    B1:  RG LQ GC AC SR CD SI HP IP TE LP  N
    ! Ptf: 0201411984      Cnt: 4498
    ! Cli: 0353514720      A effet du: 08/09/2009
25 RUE VERTE MONTFORT
    ! Rég: 67-SUD-EST      Soc: 5722-ACIARDMUT
    ! Prd: 03254-4 ROUES      CG: 180209
Infos Gén.----- -Ent: PP-COURTIER +----- Garanties/Cotisations - Devise: EUR -
Sit: EN COURS RS Le : 15/01/2010 ! Annuel TTC: 813
Evt: AFF. NOUV Effet: 08/09/2009 ! Evol Cotis: 4-RETARIF Fse Gén: Cf Bloc GC
Ech: 01/09 SEM Pr Tr: 01/03/2020 ! Garanties : RC DR IV BDG DOM DEC SDC ASS
Dur: R.A -2 MOIS Enc : CONFIE ! CN PJ
----- Infos Quittances (2/02) -----+----- AUTO 4 ROUES -----
Effet Montant Acp Nat Etat ! Cond Pr: M , DUBERGER
01/09/2019 406,50 A-TER 7-CNF! Prof. : 50-SALARIE
01/03/2019 406,50 A-TER H-PAY! Né en : 10/1979 Permis : 10/1997
! Immat : AC264TA
! Garage : 73290 LA MOTTE SERVOLEX
----- Infos Sinistres (3/04) -----! Marque : AUDI
Dte Surv N° Sinistre Res Etat! Modèle : A3 SPORTBA 2.0 TDI 140 S LINE
14/05/2016 0000035608317304 NUL CaS! Classes: N /M Tit C.Gr: OUI
16/10/2014 0000034174131204 TOT CaS! Circul : 08/2009 C.Grise : 08/2009
24/04/2011 0000029446753604 NUL CaS! R/M : 0,50 Depuis : 09/2015
Zoom sinistre :
  
```

1. Deux garanties souscrites par l'assuré sans utiliser d'abréviations : (1 point)

2 Le nombre de sinistre(s) non responsable(s) : (0,5 point)

3 Pourquoi le relevé fait-il apparaitre deux montants dans la rubrique quittances ? (1 point)

BTS ASSURANCE		Session 2022
U5 – Communication digitale	22ASSU5	Page 26 sur 30

Q - 53

Citez, pour une compagnie d'assurance, trois avantages de l'utilisation d'un chatbot dans la relation client :

3 points

Q - 54

Vous missionnez un expert sur le sinistre incendie de Monsieur Pierre. Quel outil de communication est le plus approprié ?

0,5 point

- A** Le texto (sms)
- B** Le mail
- C** Le courrier recommandé avec accusé réception
- D** Un appel téléphonique

Q - 55

Votre responsable vous sollicite pour créer une page Facebook relative à votre agence d'assurance : proposez trois thèmes pouvant intéresser vos abonnés :

3 points

BTS ASSURANCE		Session 2022
U5 – Communication digitale	22ASSU5	Page 27 sur 30

Q - 56

Citez deux autres réseaux sociaux mobilisables pour promouvoir l'agence ?

2 points

Q - 57

Précisez parmi ces propositions quels sont les outils permettant de mettre en place une réunion à distance :

2 points

- A** Zoom

- B** Le mail

- C** Teams

- D** TeamViewer

- E** Facebook

- F** Twitter

- F** Skype

Q - 58

Citez trois fonctionnalités d'une plateforme collaborative de travail :

2 points

BTS ASSURANCE		Session 2022
U5 – Communication digitale	22ASSU5	Page 28 sur 30

Q - 59

Quelle est l'utilité d'un pare feu ?

0,5 point

- A** Empêcher l'exécution de programmes malveillants sur un PC
- B** Bloquer les intrusions malveillantes sur un réseau ou un PC
- C** Bloquer les tentatives de phishing
- D** Bloquer la réception des spams sur la messagerie

Q - 60

Quelles sont les principales fonctionnalités d'un navigateur ?

1, 5 point

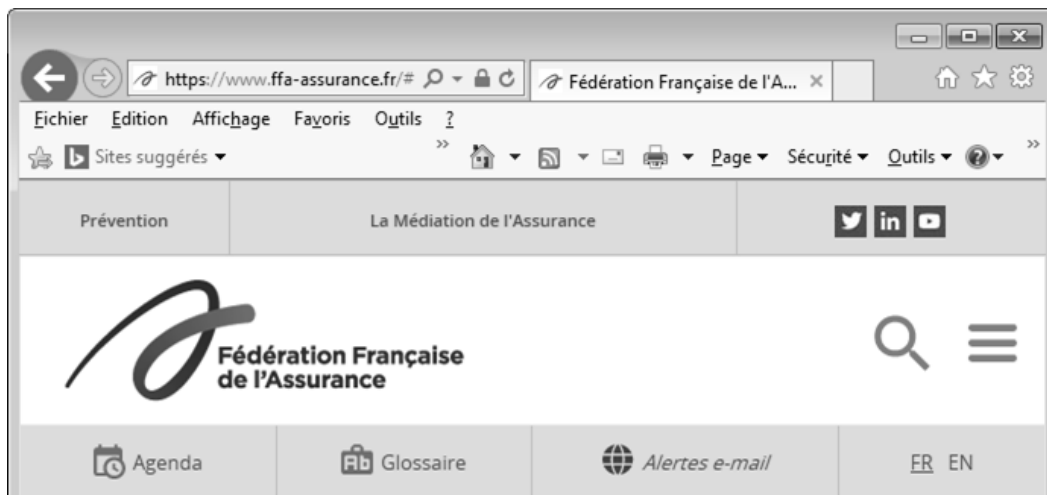
- A** Récupérer des ressources identifiées par une URL sur un serveur Web
- B** Partager des documents
- C** Supprimer des fichiers
- D** Trier des ressources pour l'utilisateur
- E** Recherche de ressources par mots-clés

BTS ASSURANCE		Session 2022
U5 – Communication digitale	22ASSU5	Page 29 sur 30

Q - 61

Quelles sont les manipulations permettant de récupérer le logo du site « Fédération Française de l'Assurance » et de l'afficher sur un nouveau document ?

2 points



Q – 62

En l'absence de connexion filaire ou WIFI au domicile de votre assuré, quelle solution votre collaborateur d'agence peut-il mettre en œuvre pour accéder au réseau intranet de la compagnie avec son ordinateur portable ?

1 point

Q - 63

Vous travaillez au sein d'une plateforme de gestion de sinistres automobile qui souhaite profiter du déploiement de la 5G.

Citez deux avantages de ce déploiement dans le cadre de votre activité :

2 points

BTS ASSURANCE		Session 2022
U5 – Communication digitale	22ASSU5	Page 30 sur 30