

## ANNEXE I - Session 2023

BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR Assurance

### CALENDRIER DES ÉPREUVES ÉCRITES

Épreuves	Dates	Horaires métropole	Horaires Antilles - Guyane	Horaires La Réunion	Horaires de Mayotte	Polynésie Française
<b>E 41 - Gestion des sinistres</b>	<b>Vendredi 12 mai 2023</b>	<b>14h00 – 18h00</b> (aucune sortie des salles d'examen n'est autorisée avant la fin de la 3 <sup>ème</sup> heure de composition)	<b>8h00-12h00</b> (aucune sortie des salles d'examen n'est autorisée avant la fin de la 3 <sup>ème</sup> heure de composition)	<b>16h00 – 20h00</b> (aucune sortie des salles d'examen n'est autorisée avant la fin de la 3 <sup>ème</sup> heure de composition)	<b>15h00 – 19h00</b> (aucune sortie des salles d'examen n'est autorisée avant la fin de la 3 <sup>ème</sup> heure de composition)	<b>5h00 – 9h00</b> (aucune sortie des salles d'examen n'est autorisée avant la fin de la 3 <sup>ème</sup> heure de composition)
<b>E 31 - Culture professionnelle et suivi du client</b>	<b>Lundi 15 mai 2023</b>	<b>14h00 – 18h00</b> (aucune sortie des salles d'examen n'est autorisée avant la fin de la 3 <sup>ème</sup> heure de composition)	<b>8h00-12h00</b> (aucune sortie des salles d'examen n'est autorisée avant la fin de la 3 <sup>ème</sup> heure de composition)	<b>16h00 – 20h00</b> (aucune sortie des salles d'examen n'est autorisée avant la fin de la 3 <sup>ème</sup> heure de composition)	<b>15h00 – 19h00</b> (aucune sortie des salles d'examen n'est autorisée avant la fin de la 3 <sup>ème</sup> heure de composition)	<b>5h00 – 9h00</b> (aucune sortie des salles d'examen n'est autorisée avant la fin de la 3 <sup>ème</sup> heure de composition)
<b>E 2 - Langue vivante étrangère</b>	<b>Mardi 16 mai 2023</b>	<b>10h00 – 12h00</b> (2h30 de mise en loge pas de sortie avant la fin de l'épreuve)	<b>6h30-8h30</b>	<b>12h00 – 14h00</b> (2h30 de mise en loge pas de sortie avant la fin de l'épreuve)	<b>11h00 – 13h00</b> (2h30 de mise en loge pas de sortie avant la fin de l'épreuve)	Le lundi 15 mai 2023 <b>20h00 – 22h00</b> (2h30 de mise en loge)
<b>E 1 - Culture générale et expression</b>	<b>Mardi 16 mai 2023</b>	<b>14h00 – 18h00</b> (aucune sortie des salles d'examen n'est autorisée avant la fin de la 2 <sup>ème</sup> heure de composition)	<b>10h00-14h00</b>	<b>16h00 – 20h00</b> (aucune sortie des salles d'examen n'est autorisée avant la fin de la 2 <sup>ème</sup> heure)	<b>15h00 – 19h00</b> (aucune sortie des salles d'examen n'est autorisée avant la fin de la 2 <sup>ème</sup> heure)	<b>13h00 -17h00</b> Sujet spécifique
<b>E 5 Communication digitale, utilisation du système d'information et des outils numériques</b>	<b>Mercredi 17 mai 2023</b>	<b>16h00 – 18h00</b> (aucune sortie des salles d'examen n'est autorisée avant la fin de l'épreuve)	<b>10h00-12h00</b> (aucune sortie des salles d'examen n'est autorisée avant la fin de l'épreuve)	<b>18h00 – 20h00</b> (aucune sortie des salles d'examen n'est autorisée avant la fin de l'épreuve)	<b>17h00 – 19h00</b> (aucune sortie des salles d'examen n'est autorisée avant la fin de l'épreuve)	<b>6h00 – 8h00</b>

**LES DATES RELATIVES AUX ÉPREUVES ORALES, AUX CORRECTIONS ET AUX JURYS D'ADMISSION SERONT FIXÉES PAR MESDAMES LES RECTRICES ET MESSIEURS LES RECTEURS DES ACADÉMIES PILOTES**

## ANNEXE II - REGROUPEMENTS INTERACADÉMIQUES – Session 2023

BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR ASSURANCE

<b>Académies pilotes de groupement inter-académique</b> <b>Corrections et jurys d'admission</b>	<b>Académies rattachées</b>
Bordeaux	Orléans-Tours, Limoges, Poitiers
Lille	Amiens
Lyon	Grenoble, Clermont-Ferrand
Montpellier	Corse, La Réunion, Toulouse, Guadeloupe, Guyane, Martinique, Mayotte
Nice	Aix-Marseille
Nantes	Caen, Rennes, Rouen
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 2023

BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR ASSURANCE

			<b>NOM (en lettres capitales) :</b>	<b>Date de Naissance</b>	<b>Cachet de l'ÉTABLISSEMENT</b>		
			<b>Prénom(s) :</b>	<b>Langue Vivante 1</b>			
<b>1<sup>ère</sup> année</b>			<b>MATIÈRES OBLIGATOIRES</b>	<b>2<sup>ème</sup> année</b>			<b>APPRÉCIATIONS</b>
1 <sup>er</sup> SEM	2 <sup>ème</sup> SEM	MOYENNE		1 <sup>er</sup> SEM	2 <sup>ème</sup> SEM	MOYENNE	
			Culture générale et expression				
			Langue vivante étrangère 1				
			Culture professionnelle appliquée				
			Vente et développement commercial				
			Gestion des sinistres				
			Relation clients sinistres				
			Ateliers de professionnalisation				
			Langue vivante 2 facultative				

<b>AVIS DU CONSEIL DE CLASSE</b> (Observations éventuelles)	<b>COTATION DE LA CLASSE</b>			<b>DATE et SIGNATURE DU CANDIDAT</b> (Remarques éventuelles)
	AVIS (en %)			
	Très favorable	Favorable	Doit faire ses preuves à l'examen	

SIGNATURE DU PRÉSIDENT DU JURY

	Culture générale et expression	Langue vivante étrangère 1	Culture professionnelle appliquée	Vente et développement commercial	Gestion des sinistres	Relation client sinistres	
+10							
+9							
+8							
+7							
+6							
+5							
+4							
+3							
+2							
+1							

Moyenne de la classe

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

Les matières facultatives ne figurent pas sur le graphique

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

**ANNEXE IV - Page de garde du dossier professionnel**

**DOSSIER PROFESSIONNEL  
BTS ASSURANCE**

**NOM :**

**Prénom :**

**Établissement de formation (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 V - Fiche contexte

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

*L'usage de cette fiche est facultatif, le candidat peut choisir d'intégrer les éléments de contexte dans chaque fiche d'activité*

Fiche contexte N°	Contexte 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.*

<b>NOM DE L'ENTREPRISE :</b>	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"> <li>• <i>Situation de l'entreprise dans la filière :</i></li> <li>• <i>Spécificités de l'activité de l'entreprise :</i></li> <li>• <i>Ressources humaines :</i></li> <li>• <i>Situation géographique :</i></li> <li>• <i>etc.</i></li> </ul>	
<b>1- ACTIVITE DE L'ENTREPRISE OU DU SERVICE</b>	
<b>PRODUITS D'ASSURANCE :</b>	
<b>Assurances de dommages</b>	
<b>Assurances de personnes</b>	
<b>Produits autres que l'assurance :</b>	
<b>2-ANALYSE DE L'ACTIVITE DE L'ENTREPRISE OU DU SERVICE</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>À compléter par le candidat</i></li> <li>•</li> </ul>	

## ANNEXE VI - Fiche d'activité E32

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

<b>E32 – Développement commercial et conduite d'entretien</b>		<b>Fiche d'activité n°</b>
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 :		
<b><u>Type de contrat :</u></b>		
<u>Assurance de personnes :</u>		
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) :		
<u>Assurance de Dommages :</u>		
Automobile <input type="checkbox"/> MRH <input type="checkbox"/> MRPro <input type="checkbox"/> Autre <input type="checkbox"/> (précisez) :		
<b><u>Fiche contexte simplifiée*</u></b>		
<b>Nom de l'entreprise (et éventuellement compagnie mandante) :</b>		
<b>Contexte commercial de l'activité :</b>		
<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>		
<small>* La fiche contexte intégrale annexée à la circulaire peut également être utilisée à la place ou en complément de cette fiche contexte simplifiée</small>		

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

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

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

**Situation professionnelle** :

**Si client :**

**Statut et ancienneté** :

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

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

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



**Description de l'activité**

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

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

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

Étudiant :

Professionnel :

Client/Prospect :

**Objectifs de l'entretien** :

**Déroulement** :

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

**Informations à conserver dans la base de données, le fichier client, informations à exploiter :**

**Planification des actions de suivi après l'entretien :**

*(Envoi du devis, du contrat (CP), e-mail de prise de rdv, envoi d'un sms de prise de rdv, relance etc.)*

**Auto-évaluation**

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

**ANNEXE X Fiches d'activité E42**

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

<b>E42 – Accueil en situation de sinistre</b>		<b>Fiche d'activité N° /9</b>
Nom du candidat :	Prénom :	Activité réelle <input type="checkbox"/> Activité simulée <input type="checkbox"/>
<b>CONTRAT MIS EN ŒUVRE</b>		
<b>TYPE DE SINISTRE</b>		
Activité portant sur : <input type="checkbox"/> Assurances de biens et responsabilité <input type="checkbox"/> Assurance de personnes <input type="checkbox"/> Autre contrat, précisez : _____		
<b><u>Fiche contexte simplifiée*</u></b>		
<b>Nom de l'entreprise (et éventuellement compagnie mandante) :</b> <b>Contexte de l'activité :</b> <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>		
<b>ACTEURS IMPLIQUÉS DANS LA SITUATION</b>		
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*

## BTS ASSURANCE SESSION 2023

*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 XIII – Fiche d'engagement étudiant**

<b>BTS Assurance- Session 2023</b>	
<b>ÉPREUVE: ENGAGEMENT ETUDIANT</b>	
<b>FICHE D'ENGAGEMENT ETUDIANT</b>	
Nom et prénom :	
Numéro d'inscription :	
Epreuve obligatoire concernée :	E42 Accueil en situation de sinistre
Nature de l'engagement justifiant la demande <sup>1</sup> :	
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 :	
<b>Descriptif de la mission <sup>2</sup></b>	
<p><sup>1</sup> 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><sup>2</sup> Le descriptif doit reprendre les éléments suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- le contexte ;</li> <li>- le statut et la fonction du candidat</li> <li>- le ou les objectifs poursuivis ;</li> <li>- la méthodologie et les moyens mobilisés ;</li> <li>- les activités et les tâches réalisées ;</li> <li>- les résultats obtenus ;</li> <li>- la description des compétences développées dans le cadre de la mission ;</li> <li>- Une analyse réflexive concernant les compétences acquises dans le cadre de l'engagement étudiant au regard du référentiel du diplôme.</li> </ul>	