

**BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR
ASSURANCE
Session 2020**

PRÉSENTATION DES ANNEXES

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

ANNEXE I - Session 2020

BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR Assurance

CALENDRIER DES ÉPREUVES ÉCRITES

Épreuves	Dates	Horaires métropole	Horaires Antilles - Guyane	Horaires La Réunion	Polynésie Française
E 41 - Gestion des sinistres	Lundi 11 mai 2020	14h00 – 18h00 (aucune sortie des salles d'examen n'est autorisée avant la fin de la 3 ^{ème} heure de composition)	8h00-12h00 (aucune sortie des salles d'examen n'est autorisée avant la fin de la 3 ^{ème} heure de composition)	16h00 – 20h00 (aucune sortie des salles d'examen n'est autorisée avant la fin de la 3 ^{ème} heure de composition)	5h00 – 9h00
E 2 - Langue vivante étrangère	Mardi 12 mai 2020	10h30 – 12h30 (pas de sortie avant la fin de l'épreuve)	6h30-8h30	12h30 – 14h30 (pas de sortie avant la fin de l'épreuve)	Le lundi 13 mai 2019 20h30 – 22h30 (pas de sortie avant la fin de l'épreuve)
E 1 - Culture générale et expression française	Mardi 12 mai 2020	14h00 – 18h00 (aucune sortie des salles d'examen n'est autorisée avant la fin de la 2 ^{ème} heure de composition)	10h00-14h00	16h00 – 20h00 (aucune sortie des salles d'examen n'est autorisée avant la fin de la 2 ^{ème} heure)	13h00 -17h00 Sujet spécifique
E 31 - Culture professionnelle et suivi du client	Mercredi 13 mai 2020	14h00 – 18h00 (aucune sortie des salles d'examen n'est autorisée avant la fin de la 3 ^{ème} heure de composition)	8h00-12h00 (aucune sortie des salles d'examen n'est autorisée avant la fin de la 3 ^{ème} heure de composition)	16h00 – 20h00 (aucune sortie des salles d'examen n'est autorisée avant la fin de la 3 ^{ème} heure de composition)	5h00 – 9h00
E 5 Communication digitale, utilisation du système d'information et des outils numériques	Jeudi 14 mai 2020	16h00 – 18h00 (aucune sortie des salles d'examen n'est autorisée avant la fin de l'épreuve)	10h00-12h00 (aucune sortie des salles d'examen n'est autorisée avant la fin de l'épreuve)	18h00 – 20h00 (aucune sortie des salles d'examen n'est autorisée avant la fin de l'épreuve)	6h00 – 8h00

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

ANNEXE II - REGROUPEMENTS INTERACADÉMIQUES – Session 2020

BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR ASSURANCE

Académies pilotes de groupement inter-académique Corrections et jurys d'admission	Académies rattachées
Bordeaux	Clermont-Ferrand, Limoges, Poitiers
Lille	Amiens – Rouen
Montpellier	Aix-Marseille, Corse, La Réunion, Nice, Toulouse, Guadeloupe, Guyane, Martinique, Mayotte
Nantes	Caen, Orléans-Tours, Rennes
SIEC	Dijon, Nancy-Metz, Reims, Polynésie Française
Strasbourg	Besançon, Grenoble, Lyon

ANNEXE III - Livret scolaire – Session 2020

BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR ASSURANCE

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

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

SIGNATURE DU PRÉSIDENT DU JURY

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

Moyenne de la classe

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

Les matières facultatives ne figurent pas sur le graphique

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

ANNEXE 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.

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

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

1- ACTIVITE DE L'ENTREPRISE OU DU SERVICE

PRODUITS D'ASSURANCE :

Assurances de dommages

Assurances de personnes

Produits autres que l'assurance :

2-ANALYSE DE L'ACTIVITE DE L'ENTREPRISE OU DU SERVICE

- *À compléter par le candidat*
-

ANNEXE VI - Fiche d'activité E32

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

E32 – Développement commercial et conduite d'entretien		Fiche d'activité n°
NOM :	Activité réelle <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>		
<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) :		
<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 VII - Modifications de paramètres E32

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

Date :

Heure de passage :

Nom et prénom du candidat :

Numéro de candidat :

Situation choisie - Fiche support de l'évaluation :

Paramètres modifiés :

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

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*