



Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE



DIRECTION GENERALE DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR

BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR
ASSURANCE

Septembre 2007

Ministère de l'éducation nationale, de l'enseignement supérieur et de la recherche

Arrêté du 30 mars 2007 portant définition et fixant les conditions de délivrance du brevet de technicien supérieur « assurance »

NOR: MENS0700823A

Le ministre de l'éducation nationale, de l'enseignement supérieur et de la recherche,

Vu le décret n° 95-665 du 9 mai 1995 modifié portant règlement général du brevet de technicien supérieur ;

Vu l'arrêté du 9 mai 1995 fixant les conditions d'habilitation à mettre en oeuvre le contrôle en cours de formation en vue de la délivrance du baccalauréat professionnel, du brevet professionnel et du brevet de technicien supérieur ;

Vu l'arrêté du 9 mai 1995 relatif au positionnement en vue de la préparation du baccalauréat professionnel, du brevet professionnel et du brevet de technicien supérieur ;

Vu l'arrêté du 24 juin 2005 fixant les conditions de dispenses d'unités au brevet de technicien supérieur ;

Vu l'avis de la commission professionnelle consultative « autres activités du secteur tertiaire » en date du 27 novembre 2006 ;

Vu l'avis du Conseil supérieur de l'éducation du 5 février 2007 ;

Vu l'avis du Conseil national de l'enseignement supérieur et de la recherche du 19 février 2007,

Arrête :

Article 1

La définition et les conditions de délivrance du brevet de technicien supérieur « assurance » sont fixées conformément aux dispositions du présent arrêté.

Article 2

Le référentiel des activités professionnelles, le référentiel de certification et les unités constitutives du référentiel de certification du brevet de technicien supérieur « assurance » sont définis en annexe I au présent arrêté.

Les unités communes au brevet de technicien supérieur « assurance » et à d'autres spécialités de brevet de technicien supérieur ainsi que les dispenses d'épreuves accordées au titre de l'arrêté du 24 juin 2005 susvisé sont définies en annexe II au présent arrêté.

Article 3

La formation sanctionnée par le brevet de technicien supérieur « assurance » comporte des stages en milieu professionnel dont les finalités et la durée exigée pour se présenter à l'examen sont précisées à l'annexe II au présent arrêté.

Article 4

En formation initiale sous statut scolaire, les enseignements permettant d'atteindre les compétences requises du technicien supérieur sont dispensés conformément à l'horaire hebdomadaire figurant en annexe III au présent arrêté.

Article 5

Le règlement d'examen est fixé en annexe IV au présent arrêté. La définition des épreuves ponctuelles et des situations d'évaluation en cours de formation est fixée en annexe V au présent arrêté.

Article 6

Pour chaque session d'examen, la date de clôture des registres d'inscription et la date de début des épreuves pratiques ou écrites sont arrêtées par le ministre chargé de l'éducation nationale.

La liste des pièces à fournir lors de l'inscription à l'examen est fixée par le ou les recteurs en charge de l'organisation de l'examen.

Article 7

Chaque candidat s'inscrit à l'examen dans sa forme globale ou dans sa forme progressive conformément aux dispositions des articles 16, 23, 23 bis, 24 et 25 du décret du 9 mai 1995 susvisé.

Dans le cas de la forme progressive, le candidat précise les épreuves ou unités qu'il souhaite subir à la session pour laquelle il s'inscrit.

Le brevet de technicien supérieur « assurance » est délivré aux candidats ayant passé avec succès l'examen défini par le présent arrêté conformément aux dispositions du titre III du décret du 9 mai 1995 susvisé.

Article 8

Les correspondances entre les épreuves de l'examen organisées conformément à l'arrêté du 3 septembre 1997 portant définition et fixant les conditions de délivrance du brevet de technicien supérieur « assurance » et les épreuves de l'examen organisées conformément au présent arrêté sont précisées en annexe VI au présent arrêté.

La durée de validité des notes égales ou supérieures à 10 sur 20 aux épreuves de l'examen subi selon les dispositions de l'arrêté du 3 septembre 1997 précité et dont le candidat demande le bénéfice dans les conditions prévues à l'alinéa précédent est reportée dans le cadre de l'examen organisé selon les dispositions du présent arrêté conformément à l'article 17 du décret du 9 mai 1995 susvisé et à compter de la date d'obtention de ce résultat.

Article 9

La première session du brevet de technicien supérieur « assurance » organisée conformément aux dispositions du présent arrêté aura lieu en 2009.

La dernière session du brevet de technicien supérieur « assurance » organisée conformément aux dispositions de l'arrêté du 3 septembre 1997 portant définition et fixant les conditions de délivrance du brevet de technicien supérieur « assurance » aura lieu en 2008. A l'issue de cette session, l'arrêté du 3 septembre 1997 précité est abrogé.

Article 10

Le directeur général de l'enseignement supérieur et les recteurs sont chargés, chacun en ce qui le concerne, de l'exécution du présent arrêté, qui sera publié au Journal officiel de la République française.

Fait à Paris, le 30 mars 2007.

Pour le ministre et par délégation :
Par empêchement du directeur général
de l'enseignement supérieur :
L'adjoint au directeur général
de l'enseignement supérieur,

J.-P. Korolitski

Nota. - Le présent arrêté et ses annexes III, IV et VI seront publiés au Bulletin officiel de l'éducation nationale du 3 mai 2007, au prix de 2,50, disponible au Centre national de documentation pédagogique, 13, rue du Four, 75006 Paris, ainsi que dans les centres régionaux et départementaux de documentation pédagogique.

L'arrêté et l'ensemble de ses annexes seront diffusés par les centres précités et mis en ligne sur le site : www.education.gouv.fr.

SOMMAIRE

ANNEXE I :	
<i>RÉFÉRENTIEL DES ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES</i>	5
<i>RÉFÉRENTIEL DE CERTIFICATION</i>	8
<i>DESCRIPTION DES UNITÉS CONSTITUTIVES DU DIPLOME</i>	10
<i>DISPENSES D'UNITÉS</i>	34
ANNEXE II :	
<i>STAGE EN MILIEU PROFESSIONNEL</i>	35
ANNEXE III :	
<i>HORAIRES</i>	37
ANNEXE IV :	
<i>RÈGLEMENT D'EXAMEN</i>	39
ANNEXE V :	
<i>DÉFINITION DES ÉPREUVES PONCTUELLES ET DES SITUATIONS D'ÉVALUATION EN COURS DE FORMATION</i>	40
ANNEXE V I:	
<i>TABLEAU DE CORRESPONDANCE AVEC L'ANCIEN DIPLOME</i>	54

ANNEXE I

RÉFÉRENTIEL DES ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES

1 – APPELLATION

Brevet de technicien supérieur « Assurance »

2 – CHAMP D'ACTIVITÉ

2.1 – Définition

Le titulaire du BTS Assurance est appelé à exercer des activités à caractère commercial, technique et de gestion, de la souscription au règlement, en assurance de biens et de responsabilité ou en assurance de personnes, en relation avec tous types de clients.

Ces activités sont exercées dans des contextes de travail variés et évolutifs, en fonction de la taille et du mode organisationnel de l'entreprise.

Les activités du titulaire du diplôme s'inscrivent dans le respect des textes réglementant l'activité du secteur ainsi que des normes établies par l'entité qui l'emploie.

2.2 – Contexte professionnel

2.2.1 – Emplois concernés

Le titulaire du BTS Assurance est appelé à exercer principalement des fonctions techniques intégrant la relation client dont l'appellation est susceptible de varier selon les principaux domaines d'activités et/ou types de risque.

A titre indicatif, les appellations les plus fréquentes sont les suivantes : souscripteur, conseiller, téléconseiller, gestionnaire, rédacteur production et/ou règlement, collaborateur d'agence, technicien d'assurance.

Ces emplois, de nature technique, comportent une importante dimension de conseil et de relation avec la clientèle, ils s'appuient fortement sur les technologies de l'information et de la communication.

Dans un contexte en forte évolution, liée à la pyramide des âges, au mode organisationnel et technologique de l'entreprise ainsi qu'au renouvellement des compétences et des qualifications, le titulaire du BTS Assurance est susceptible d'évoluer, notamment grâce à la formation professionnelle continue et/ou la promotion interne, vers des fonctions d'encadrement ou de spécialiste.

Il peut aussi évoluer vers des métiers d'intermédiaires d'assurances (agent général et courtier d'assurances).

2.2.2 – Types d'entreprises

Le titulaire du BTS Assurance est appelé principalement à exercer dans :

- une entreprise d'assurances et/ou de réassurance,
- une agence générale d'assurances,
- un cabinet de courtage d'assurances et/ ou de réassurance,
- un cabinet d'expertises en assurances,
- une entreprise industrielle ou commerciale,
- une collectivité territoriale.

2.2.3 – Secteur

Le secteur de l'assurance a connu ces dernières années, outre l'évolution législative et réglementaire notamment européenne, un véritable bouleversement tant au niveau de la demande et de l'offre d'assurance qu'au niveau des intervenants sur le marché. L'activité d'assurance comme de réassurance se développe dans un contexte international.

L'évolution du niveau d'exigence de la clientèle, conjuguée à une concurrence accrue notamment en raison de la multiplication des intervenants dans le secteur (banques, grande distribution, vente à distance, constructeurs automobiles...), a profondément modifié le marché de l'assurance. En effet, celui-ci est passé d'une « logique de l'offre », essentiellement basée sur le produit, à une « logique de la demande », qui part du client, prenant en compte ses besoins, ses attentes pour aboutir à une offre de services personnalisée. Cette offre est, par ailleurs, susceptible de contenir des produits financiers. Il convient de noter le développement de l'activité bancaire dans le cadre de filiales d'entreprises d'assurances.

Ces mutations ont favorisé la transformation technologique et organisationnelle des entreprises. Les canaux de distribution et les systèmes de gestion se sont multipliés. De plus, le développement de l'utilisation des technologies de l'information et de la communication a permis de rationaliser les tâches administratives dans le traitement des opérations d'assurance.

Chaque collaborateur, quelle que soit la nature de son activité, doit prendre en compte la dimension client.

Ces évolutions se traduisent par une élévation du niveau de qualification des personnels du secteur de l'assurance, ainsi que par une diversification des compétences nécessaires à ses activités.

3 – DESCRIPTION DES DOMAINES D'ACTIVITÉS

Le titulaire du BTS Assurance exerce ses activités dans le cadre d'une fonction qui combine la technique d'assurance, la gestion des contrats et la relation client. Il réalise des activités fondées sur l'analyse du besoin et sur le conseil à la clientèle. Ces activités portent :

- sur des contrats, standardisés ou non, afférents à des risques de masse (vie, santé, automobile, multirisque habitation, etc.),
- sur des risques spécifiques (risques industriels, construction, responsabilité civile, etc.).

Le diplômé du BTS Assurance, en raison du caractère polyvalent de sa formation, peut se voir confier, selon le type, la taille et l'organisation de l'entreprise dans laquelle il exerce, une ou plusieurs des activités citées ci-dessous :

- l'analyse du besoin, l'évaluation du risque, la préconisation de mesures de prévention et/ou de protection,
- l'élaboration, la proposition, l'argumentation et la valorisation de l'offre contractuelle de produits et/ou de services dans le cadre d'une souscription et/ou d'un règlement, selon le profil du client (produits d'assurance, d'assistance ou financiers),
- le règlement de sinistres et/ou de prestations, prenant en compte les règles juridiques applicables, ainsi que les procédures internes à l'entreprise,
- la gestion du contrat et du compte client,
- la surveillance du portefeuille.

Quelle que soit la situation de travail dans laquelle il exerce sa fonction, les domaines d'activités du titulaire du BTS Assurance s'articulent, dans le respect de la déontologie professionnelle, autour de quatre axes majeurs :

- informer et conseiller le client ou le prospect,
- participer à l'élaboration d'une offre de produits et/ou de services pour chaque client ou prospect,
- gérer de manière personnalisée les contrats,
- contribuer à la fidélisation des clients et au développement du portefeuille.

4 – PROFIL DU TITULAIRE DU DIPLOME

La mise en oeuvre de ces activités nécessite un ensemble de compétences réparties en grandes familles :

- les compétences générales,
- les compétences techniques et juridiques,
- les compétences relationnelles.

L'exercice de ces compétences nécessite :

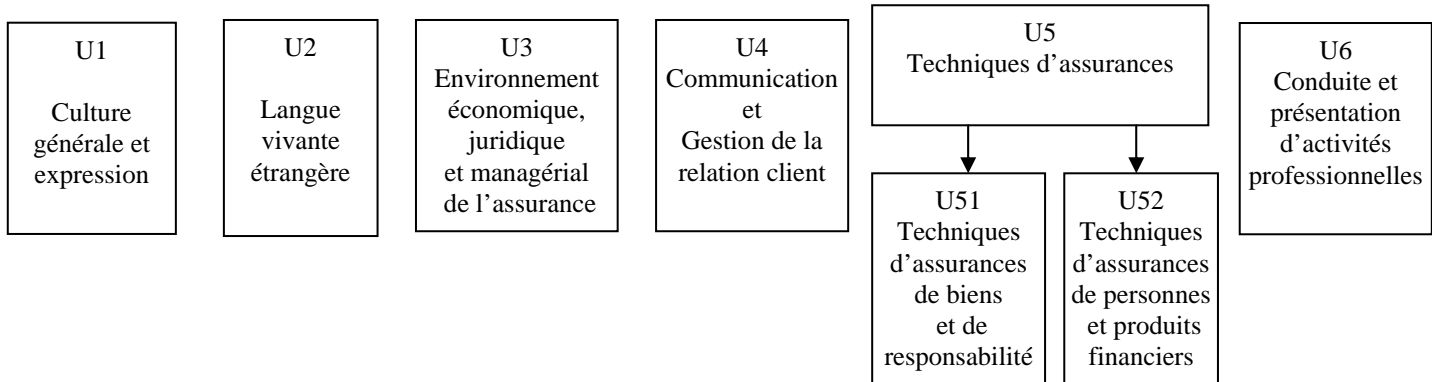
- la compréhension de l'environnement économique, juridique et managérial du secteur professionnel,
- l'utilisation des techniques de négociation,
- la maîtrise de l'expression écrite et orale en langue française,
- la pratique d'une langue étrangère,
- le recours aux technologies de l'information et de la communication.

De plus, le technicien supérieur d'assurance devra posséder, acquérir ou développer des qualités personnelles :

- rigueur et souci de la qualité du service,
- adaptabilité,
- réactivité,
- discrétion,
- autonomie dans les limites de la délégation confiée
- capacité à travailler en équipe,
- organisation et sens des priorités,
- volonté d'enrichir en permanence ses connaissances et de développer ses compétences.

RÉFÉRENTIEL DE CERTIFICATION

1 – SCHÉMA GÉNÉRAL DES UNITÉS CONSTITUTIVES DU DIPLOME



2 – PRÉSENTATION DES UNITÉS

Unités obligatoires

Unité U 1 : Culture générale et expression

L'unité "Culture générale et expression" valide les compétences établies par l'arrêté du 16 novembre 2006 objectifs, contenus de l'enseignement et référentiel du domaine de la culture générale et de l'expression pour les brevets de technicien supérieur" (publié au B.O. N°47 du 21 décembre 2006)à.

Unité U 2 : Langue vivante étrangère

L'unité de langue vivante étrangère valide les capacités et compétences incluses dans le référentiel.
Les langues vivantes étrangères autorisées sont les suivantes : anglais, allemand, espagnol, italien, portugais.

Cette unité se réfère à trois axes fondamentaux :

1) *Les objectifs* essentiellement professionnels qui impliquent la maîtrise de la langue vivante étrangère en tant que langue véhiculaire ou non.

2) *Les compétences fondamentales* :

- Compréhension écrite de documents professionnels, brochures, dossiers, articles de presse ...
- Compréhension orale d'informations à caractère professionnel ;
- Expression écrite : prise de notes, rédaction de comptes rendus, de messages ...
- Expression orale : langue de communication, conversations simples au téléphone ...

3) *Les connaissances* :

- Les bases linguistiques du programme des classes terminales ;
- La morpho syntaxe de la langue utilisée dans les situations professionnelles ciblées ;
- La terminologie, le lexique du domaine professionnel.

Unité U 3 : Environnement économique, juridique et managérial de l'assurance

L'unité U3 valide l'acquisition des connaissances de base mobilisées dans le cadre des activités professionnelles d'assurance. Elle vise un objectif d'appropriation d'une culture générale économique, juridique et managériale permettant d'appréhender globalement les différents aspects des activités d'assurances et d'exercer une veille informationnelle.

Unité U 4 : Communication et gestion de la relation client

L'unité U4 valide les compétences relationnelles et commerciales indispensables à la mise en œuvre d'une relation efficace avec les clients, prospects et/ou partenaires, dans un contexte général de qualité du service attendu.

Unité U 5 : Techniques d'assurances

L'unité U5 « Techniques d'assurances » valide les compétences acquises dans la mise en œuvre des techniques liées à la souscription et la gestion des contrats, le règlement des sinistres et des prestations, y compris dans leur dimension juridique.

L'unité se subdivise en deux sous unités :

- U51 : Techniques d'assurances de biens et de responsabilité,
- U52 : Techniques d'assurances de personnes et produits financiers.

Unité U 6 : Conduite et présentation d'activités professionnelles

L'unité U6 "Conduite et présentation d'activités professionnelles" valide l'acquisition, dans un contexte professionnel global, de savoirs et savoir-faire figurant principalement dans les unités « Techniques d'assurances », « Communication et gestion de la relation client », « Environnement économique, juridique et managérial de l'assurance ».

Unité facultative

Unité UF.1 : Langue vivante étrangère II

L'unité facultative de langue vivante étrangère valide, de même que pour l'unité U2 mais dans une langue nécessairement différente, l'aptitude du candidat à dialoguer dans une perspective professionnelle, à exploiter des sources d'information professionnelle dans la langue considérée, et à analyser une situation compte tenu du contexte linguistique et socioculturel du pays considéré.

Les langues vivantes autorisées par l'unité UF.1 sont fixées par la note de service n°06-107 du 29 juin 2006.

3 – DESCRIPTION DES UNITÉS CONSTITUTIVES DU DIPLÔME

UNITÉ 3 : ENVIRONNEMENT ÉCONOMIQUE, JURIDIQUE ET MANAGÉRIAL DE L'ASSURANCE

PRÉSENTATION DE L'UNITÉ :

Cette unité apporte au candidat les connaissances de base qu'il sera appelé à mobiliser dans le cadre de ses activités professionnelles. Elle vise un objectif d'appropriation d'une culture générale économique, juridique et managériale qui lui permet d'appréhender globalement les différents aspects des activités d'assurances.

Le terme « environnement » signifie qu'il s'agit de connaissances nécessaires à une compréhension du cadre et du contexte dans lesquels s'inscrivent les travaux qui sont confiés à un technicien d'assurance.

Il doit être en mesure de situer ses actions dans une logique d'ensemble, de percevoir et apprécier les évolutions, de connaître les acteurs concernés ainsi que les cadres légaux et réglementaires.

Les connaissances économiques, juridiques et managériales sont mobilisées au cours de chacune des quatre activités suivantes :

- le repérage des activités de l'assurance
- l'identification des acteurs de l'assurance
- la perception des éléments de cadrage des activités d'assurance
- l'activité de veille et de suivi des évolutions du secteur de l'assurance

Dans le cadre d'une démarche de veille, les connaissances de l'unité 3, constituent une base qui s'enrichira tout au long de la vie professionnelle. Elles apportent au technicien d'assurance une perception élargie de ses activités afin de développer sa capacité d'adaptation dans un contexte en forte évolution et favorisent son aptitude à évoluer vers d'autres fonctions ou d'autres métiers.

ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES	COMPÉTENCES (être capable de...)	SAVOIRS ASSOCIÉS
<p>1 - LE REPÉRAGE DES ACTIVITÉS D'ASSURANCE</p>	<p>C1. Définir l'opération d'assurance et délimiter les risques assurables</p> <p>C2. Distinguer les caractéristiques de la prestation d'assurance</p> <p>C3. Identifier et mesurer les composantes du marché de l'assurance</p> <p>C4. Mettre en évidence le rôle économique et social de l'assurance</p> <p>C5. Identifier les enjeux de l'Europe de l'assurance</p> <p>C6. Repérer les principales dispositions européennes applicables à l'activité de l'assurance et de la banque</p>	<p>S1. L'opération d'assurance, la notion de risque, les conditions d'assurabilité d'un risque, la mutualisation, la couverture des risques</p> <p>S21. La notion de biens et services et les différents types de prestations d'assurance ¹</p> <p>S22. Le principe indemnitaire et le principe forfaitaire</p> <p>S31. Les agents et le circuit économique</p> <p>S32. La loi de l'offre et de la demande, la structure du marché</p> <p>S33. Le marché de l'assurance (en France, en Europe, dans le monde). Poids dans l'économie, chiffre d'affaires, répartition par secteur, encours de placements, emplois, variété des activités de l'assurance (produits et services offerts, produits financiers, assistance, réassurance)</p> <p>S34. Les circuits de financement de l'économie : capacités et besoins de financement, financements direct et indirect</p> <p>S4. Les rôles de l'assurance : investisseur (mobilisation de l'épargne, financement de l'économie nationale), protection des assurés et de leur patrimoine, prévention</p> <p>S5. L'Union Européenne : étapes, objectifs de la construction européenne</p> <p>S6. La construction de l'Europe de l'assurance et de la banque</p>

¹ Mise en évidence de l'idée d'une prestation globale,

ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES	COMPÉTENCES (être capable de ...)	SAVOIRS ASSOCIÉS
2 -L'IDENTIFICATION DES ACTEURS DE L'ASSURANCE	C7. Caractériser l'organisation de la profession	S7. Les principales organisations professionnelles de l'assurance, les différents organismes de l'assurance, la tutelle ministérielle
	C8. Mettre en évidence la multiplicité des acteurs sur le marché de l'assurance et de la réassurance	S8.1. Les acteurs traditionnels et les acteurs émergents sur le marché de l'assurance, (identification, activité principale, parts de marché) S82. Le co-assureur et le réassureur : objet, principes et conséquences juridiques de la coassurance et la réassurance
	C9. Distinguer et caractériser les statuts juridiques des acteurs de l'assurance	S91. La personnalité juridique : identification, capacité S92. Les personnes physiques, l'entreprise individuelle, les professions libérales, les professions réglementées S93. Les personnes morales : associations, sociétés civiles, sociétés commerciales S94. Les formes juridiques des entreprises d'assurances : sociétés d'assurances, mutuelles, institutions de prévoyance
	C10. Identifier les différents types d'intermédiaires et préciser les conditions requises pour exercer l'activité d'intermédiation	S10. Le statut et les réglementations applicables aux intermédiaires ²
	C11. Caractériser les métiers de l'assurance ainsi que leur évolution	S11. Les métiers de l'assurance ³
	C12. Identifier les principaux droits et obligations du collaborateur et de l'entreprise d'assurances	S12. La Gestion des Ressources Humaines : recrutement, contrat de travail (principaux types de contrat, modes de rupture ⁴) convention collective ⁵ , formation, rémunération, gestion prévisionnelle des emplois
	C13. Identifier les règles de protection du consommateur applicables à l'assurance et au crédit	S13. Les principales dispositions relatives à la protection du consommateur

² dont explicitation du mécanisme de la représentation (mandat)

³ Se référer aux travaux de l'Observatoire de l'évolution des métiers de l'assurance,

⁴ à l'exclusion de la procédure

⁵ Définition, niveaux de négociation, extension.

ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES	COMPÉTENCES (être capable de ...)	SAVOIRS ASSOCIÉS
<p align="center">2 - L'IDENTIFICATION DES ACTEURS DE L'ASSURANCE (SUITE)</p>	<p>C14. Identifier les principales fonctions et caractériser les structures des entreprises d'assurances</p>	<p>S14. Les principaux types d'organisations : taille, finalité, secteur, structures</p>
	<p>C15. Mettre en évidence les composantes de l'environnement des entreprises d'assurances</p>	<p>S15. Les différentes composantes de l'environnement (économique, sociale, technologique, écologique, politique), les interactions de l'entreprise avec son environnement</p>
	<p>C16. Mettre en évidence les principaux facteurs de production et la place de l'assurance dans l'épargne et la consommation des ménages, en mesurer l'évolution</p>	<p>S161. La production : facteurs de production, valeur ajoutée, production marchande et non marchande S162. La répartition : revenus primaires, redistribution, revenus de transfert S163. La consommation et l'épargne : déterminants, propension à consommer, taux de détention des produits d'assurance, élasticités prix et revenus</p>
	<p>C17. Repérer les différentes formes d'investissement des entreprises d'assurances</p>	<p>S 17. Les types d'investissement, les modes de financement, les motivations de l'investissement</p>
	<p>C18. Identifier les grands axes des politiques et des stratégies commerciales des entreprises d'assurance</p>	<p>S 18. La politique générale : définition, objectifs, composantes La stratégie commerciale : définition, objectifs, composantes</p>
	<p>C19. Repérer et caractériser les spécificités du mode de production de l'activité l'assurance</p>	<p>S191. Les systèmes de production et leur évolution, les spécificités dans les entreprises d'assurances (l'inversion du cycle de production), la démarche qualité S192. Les modes de production et leur évolution</p>

ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES	COMPÉTENCES (être capable de ...)	SAVOIRS ASSOCIÉS
3 - LA PERCEPTION DES ÉLÉMENTS DE CADRAGE DES ACTIVITÉS D'ASSURANCE	<p>C20. Identifier le cadre juridique dans lequel s'exercent les activités des assureurs</p> <p>C21. Identifier les différentes politiques économiques concernant l'assurance</p> <p>C22. Mettre en évidence l'importance et les objectifs de l'intervention de l'État dans le cadre de l'assurance</p> <p>C23. Montrer le rôle et les limites de l'intervention de l'État dans le domaine de l'assurance</p> <p>C24. Repérer les domaines d'intervention des organes de contrôle des différents acteurs de l'assurance</p> <p>C25. Identifier les contraintes de gestion de l'entreprise d'assurances</p> <p>C26. Distinguer les différentes juridictions</p> <p>C27. Identifier les règles relatives à la preuve applicables à l'assurance</p> <p>C28. Citer les modes de résolution non judiciaires des litiges</p>	<p>S201. Les pouvoirs institutionnels dans leur cadre juridique : constitution, loi, règlement</p> <p>S202. La notion de droit</p> <p>S203. Les sources du droit, la hiérarchie des sources</p> <p>S204. Le cadre juridique de l'assurance</p> <p>S205. Les principaux éléments du cadre juridique de la banque</p> <p>S211. Les politiques économiques : objectifs, moyens; limites</p> <p>S212. Les fonctions économiques et sociales de l'État</p> <p>S221. La structure et le poids des prélèvements obligatoires</p> <p>S222. Le budget de l'État</p> <p>S23. Le rôle de l'État et celui des assurances privées dans la protection sociale (santé, retraites)</p> <p>S24. L'intervention des pouvoirs publics dans les entreprises d'assurances : contrôle, solvabilité, agrément</p> <p>S251. La notion de charge et de produit, le compte de résultat et le bilan d'une entreprise industrielle ou commerciale</p> <p>S252. Les caractéristiques de la comptabilité d'assurance : inversion du cycle de production et ses conséquences, résultat et bilan de l'entreprise d'assurances</p> <p>S252. Les principales règles en matière de solvabilité : provisions techniques, placements et marge de solvabilité⁶</p> <p>S261 L'organisation judiciaire</p> <p>S262. Le procès (éléments fondamentaux)</p> <p>S27. Les différentes règles relatives à la preuve</p> <p>S28. Les modes non judiciaires de résolution de conflits (dont le médiateur de l'assurance)</p>

⁶ Sans calcul

ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES	COMPÉTENCES (être capable de ...)	SAVOIRS ASSOCIÉS
4 - LES ACTIVITÉS DE VEILLE ET DE SUIVI DE L'ÉVOLUTION DU SECTEUR	C29. Mesurer les conséquences de la croissance sur l'activité d'assurance	S291. Notion de croissance économique et sa mesure S292. L'augmentation des besoins d'assurance et l'évolution de la structure de la dépense des agents économiques
	C30. Mesurer les conséquences de l'évolution démographique sur l'activité d'assurance	S301. La dimension et la structure de la population (population active) S302. L'évolution de la population et sa mesure S303. L'effet de la démographie sur la protection sociale retraites : systèmes de répartition/capitalisation, santé : assurance obligatoire, assurance complémentaire
	C31. Montrer l'importance de la veille et de l'innovation sur l'activité et l'organisation des entreprises d'assurances	S311. La notion de veille et ses enjeux S312. L'émergence de nouveaux risques S313. L'innovation et ses conséquences sur l'activité d'assurance
	C32. Identifier les formes et les modalités de la croissance des entreprises d'assurances	S32. La croissance interne et externe : fusion, acquisition, prise de participation
	C33. Identifier les différents axes stratégiques et caractériser les principales options prises par les sociétés d'assurances	S33. Les notions de diversification, spécialisation, recentrage, désengagement, externalisation, intégration, les alliances
	C34. Identifier les enjeux de la mondialisation sur l'activité d'assurance	S341. Les échanges internationaux : mesure, évolution et organisation S342. Les conséquences de la mondialisation sur l'assurance : internationalisation de l'activité S343. La gouvernance
	C35. Expliciter les questions d'éthique posées aux entreprises d'assurances	S351. La notion d'éthique et ses différentes expressions dans le monde professionnel S352. La lutte contre le blanchiment
C36. Identifier les défis du développement durable pour l'assurance	S36. Le développement durable et ses enjeux, le principe de précaution	

UNITÉ 4 : COMMUNICATION ET GESTION DE LA RELATION CLIENT

PRÉSENTATION DE L'UNITÉ :

Cette unité décrit les compétences relationnelles et commerciales indispensables à la mise en œuvre d'une relation efficace avec les clients, prospects et/ou partenaires, dans un contexte général de qualité du service attendu.

Ces compétences se rapportent aux activités développées par les acteurs de l'assurance dans le cadre des contrats standards destinés aux particuliers : automobile, habitation, santé, accidents corporels, décès, épargne, produits financiers.

Elles mobilisent en permanence les outils relatifs aux technologies de l'information et de la communication, plus particulièrement, ceux qui sont propres au secteur de l'assurance et qui permettent l'organisation du poste de travail.

Les activités caractéristiques de cette unité, support des éventuelles mises en situation, portent sur :

- la conduite de l'entretien commercial au sens de conseil et/ou d'acte de vente,
- la gestion courante de l'activité d'assurance (encaissement de primes, suivi des contrats, informations clients,...),
- la gestion des dossiers sinistre.

À tous les stades de la relation avec le client, une attention particulière est portée à la qualité du service, aux opportunités commerciales et au traitement des dossiers conflictuels.

Ces compétences et les savoirs qui leurs sont associés permettent au candidat de faire preuve d'initiative dans le cadre de son champ de responsabilité et dans le respect de la déontologie propre au secteur.

L'approche de la communication sera conduite de manière concrète, notamment sous la forme de mises en situation professionnelle en portant une attention particulière à la qualité de l'expression orale.

ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES	COMPÉTENCES (être capable de ...)	SAVOIRS ASSOCIÉS
<p>L'accueil, l'orientation et le conseil du client</p>	<p>C.1 Communiquer avec aisance :</p> <ul style="list-style-type: none"> - entrer en relation - produire des messages adaptés à la situation et à l'interlocuteur <p>C.2 Accueillir et orienter :</p> <ul style="list-style-type: none"> - personnaliser l'accueil et montrer de l'intérêt - recueillir un premier niveau d'information permettant de qualifier le contact - orienter le client / prospect - repérer les opportunités commerciales - veiller à la qualité de la prise en charge - déterminer le média le plus adapté à la réponse - prévenir et traiter les incivilités et les agressions verbales - recueillir les réclamations et les prendre en charge - transmettre et prendre congé 	<p>S.1 Les fondamentaux de la communication :</p> <ul style="list-style-type: none"> - la connaissance de soi et des autres - la communication interpersonnelle - la communication verbale et non verbale <p>S.2 Les techniques d'accueil et d'orientation du client :</p> <ul style="list-style-type: none"> - la prise de contact physique et téléphonique : le verbal, le non verbal, la distance, l'accroche, l'empathie - l'écoute active, la découverte des besoins et les reformulations - le système d'information relatif au client - la transmission d'informations - les situations de relation conflictuelle : <ul style="list-style-type: none"> les niveaux et les typologies d'agression, les situations propices à l'agression, l'escalade de la violence, les types de réponses, les réclamations - les techniques de traitement, la gestion des conflits et des désaccords

ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES	COMPÉTENCES (être capable de ...)	SAVOIRS ASSOCIÉS
<p>L'accueil, l'orientation et le conseil du client (suite et fin)</p>	<p>C.3 Communiquer : C.3.1 Communiquer oralement :</p> <p>Au téléphone :</p> <ul style="list-style-type: none"> - recevoir un appel entrant - préparer ses appels - mettre en œuvre un plan d'appel téléphonique <p>En relation de face à face :</p> <ul style="list-style-type: none"> - mettre en confiance le client - être conforme à l'image de la profession - personnaliser la relation en s'adaptant au client <p>C.3.2 Communiquer par écrit :</p> <ul style="list-style-type: none"> - répondre par écrit - créer une lettre ou adapter une lettre type - organiser un publipostage - utiliser la messagerie électronique - utiliser les logiciels de tarification - utiliser les logiciels d'interface entre la compagnie et ses intermédiaires, avec les principaux partenaires (réseaux agréés, experts,...) 	<p>S.3 Les outils de la communication :</p> <ul style="list-style-type: none"> - l'entretien téléphonique - le Guide d'Entretien Téléphonique (GET) - les règles de base de la rédaction d'écrits professionnels - les outils : note, rapport, lettre commerciale, publipostage,... - le Couplage Téléphonie Informatique (CTI) - le centre d'appel - le Serveur Vocal Interactif (SVI) - les règles spécifiques à la communication électronique - les outils : le courriel, l'agenda électronique, le publipostage électronique... - les logiciels : traitement de texte, tableur, Présentation Assistée Par Ordinateur, Gestion de la Relation Client, ...

ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES	COMPÉTENCES (être capable de ...)	SAVOIRS ASSOCIÉS
<p>Le développement d'un portefeuille client et la conduite de l'entretien commercial</p>	<p>C 4 Situer les activités dans le plan d'action commerciale :</p> <ul style="list-style-type: none"> - repérer les caractéristiques du plan d'action - appréhender le contexte du plan d'action - expliciter les solutions commerciales proposées <p>C.5 Participer au développement et à la gestion du portefeuille client :</p> <ul style="list-style-type: none"> - analyser les caractéristiques du portefeuille (composition, équipement, risque, rentabilité...) en utilisant les outils mis à disposition par l'entreprise - repérer les cycles de vie des clients et des produits - déterminer les potentialités à exploiter, détecter et saisir les opportunités commerciales - améliorer la qualité du portefeuille en veillant à la maîtrise des risques - analyser les causes de résiliation des contrats par les clients - développer le taux d'équipement du portefeuille existant en proposant des solutions adaptées aux clients/prospects - participer à la fidélisation de la clientèle - proposer des actions correctives - assurer une veille commerciale 	<p>S 4 Le plan d'action commerciale :</p> <ul style="list-style-type: none"> - les objectifs, la planification - les moyens, l'environnement - le marché, la demande, la concurrence - l'offre produits/services, le cycle de vie du produit - le prix et les conditions commerciales - la distribution - la communication médias et hors médias <p>S.5.1 Les outils d'information sur les clients/prospects :</p> <ul style="list-style-type: none"> - les bases de données - la segmentation - le scoring - la remontée d'informations - les sources externes <p>S.5.2 Les techniques commerciales :</p> <ul style="list-style-type: none"> - la prospection - la recommandation - les méthodes de vente - l'après-vente et le suivi du client - la veille informationnelle

ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES	COMPÉTENCES (être capable de ...)	SAVOIRS ASSOCIÉS
<p>Le développement d'un portefeuille client et la conduite de l'entretien commercial (suite et fin)</p>	<p>C.6 Préparer et conduire un entretien commercial :</p> <ul style="list-style-type: none"> - préparer un entretien commercial : - identifier les informations nécessaires à l'entretien - définir des objectifs qualitatifs et quantitatifs - définir une stratégie de conduite d'entretien - collecter et (ou) créer des outils <ul style="list-style-type: none"> - accueillir, prendre contact et créer un climat propice à l'entretien - découvrir les attentes et les besoins, contrôler et reformuler. - présenter une solution adaptée et argumentée - traiter les objections émises - élaborer une solution négociée dans le cadre de la marge de manœuvre - conclure et formaliser un accord - proposer une vente complémentaire et/ou supplémentaire - prendre congé, s'assurer de la satisfaction du client et mettre en place la relation future <ul style="list-style-type: none"> - analyser l'entretien et les moments clés - renseigner le système d'information de l'entreprise 	<p>S.6.1 La préparation de l'entretien :</p> <ul style="list-style-type: none"> - le diagnostic de la situation - les différents types d'objectifs - les stratégies de communication-négociation - les outils d'aide à la vente et à la communication : <ul style="list-style-type: none"> - les outils d'Aide à la Vente (OAV) (plan de découverte, argumentaire, le guide de traitement des objections, Publicité sur le Lieu de Vente,...) - la Présentation Assistée par Ordinateur (PréAO) - la Vente Assistée par Ordinateur (VAO) <p>S.6.2 La conduite de l'entretien :</p> <ul style="list-style-type: none"> - la prise de contact - les techniques de découverte des attentes et des besoins - les reformulations (partielles et de synthèse) - la structure argumentative - les techniques d'influence positive - le traitement des objections - l'annonce et la défense du prix et des conditions commerciales - l'utilisation de la marge de manœuvre - les différents types d'opportunités - les techniques de conclusion - les techniques de ventes additionnelles - la prise de congé - la fidélisation <p>S.6.3 Le suivi de l'entretien :</p> <ul style="list-style-type: none"> - les techniques d'auto-évaluation - la mise à jour des fichiers - la remontée d'informations

ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES	COMPÉTENCES (être capable de ...)	SAVOIRS ASSOCIÉS
<p>La présentation et la gestion d'une offre d'indemnisation</p>	<p>C.7 Prendre en compte la déclaration de sinistre :</p> <ul style="list-style-type: none"> - identifier la nature du sinistre - déceler l'état émotionnel du client - repérer les attentes - informer du déroulement du traitement du sinistre - personnaliser la prise en charge du client <p>C.8 Traiter le sinistre dans un souci de qualité :</p> <ul style="list-style-type: none"> - expliquer et détailler les modalités d'indemnisation (délais, montants...) - gérer avec réactivité et optimiser les délais de règlement - orienter le client sur les différentes formes de règlements - mettre en œuvre les services proposés - gérer les relations avec les experts et autres intervenants - utiliser les marges de manœuvre dans le respect des modalités de fonctionnement - annoncer une non garantie sans négativité - adapter le contrat - proposer des services complémentaires et/ou supplémentaires - adapter sa communication lors du règlement - assurer une qualité de service et un suivi commercial 	<p>S.1</p> <p>S.7 La communication dans un contexte particulier :</p> <ul style="list-style-type: none"> - la gestion des émotions - la découverte des besoins exprimés/cachés - l'assistance psychologique - la prise en compte de l'état de victime <p>S.8.1 Les concepts de la qualité :</p> <ul style="list-style-type: none"> - l'entreprise orientée client - la qualité de service - la gestion des sinistres simples en « un temps » <p>S.8.2 Les outils de l'efficacité :</p> <ul style="list-style-type: none"> - l'automatisation de la gestion des sinistres de masse - la Gestion Électronique des Documents dans le système d'information - l'organisation des plates-formes de gestion de sinistres - les techniques de négociation de « gré à gré »

PRÉSENTATION DE L'UNITÉ :

L'objectif de l'unité 5 « Techniques d'assurances » est de couvrir l'ensemble des activités professionnelles pouvant être confiées à un technicien d'assurances.

Ces activités concernent la souscription et la gestion des contrats, le règlement des sinistres et des prestations.

Même si les activités en assurance des biens et des responsabilités ainsi qu'en assurances de personnes comportent des similarités, les compétences et les savoirs associés liés à ces deux domaines -au demeurant fortement séparées dans les milieux professionnels- présentent des spécificités qui ont conduit à la subdivision des Techniques d'assurances en deux sous unités distinctes :

- assurances de biens et de responsabilité,
- assurances de personnes et produits financiers.

Le candidat au diplôme doit acquérir la maîtrise des compétences correspondant à chacun de ces deux domaines d'activités. Il importe donc que la formation aborde ces deux aspects du métier, qu'il s'agisse des périodes en établissement de formation ou des périodes de formation en entreprise. Ces modalités étant différentes en formation initiale sous statut scolaire, en apprentissage sous contrat de professionnalisation ou en formation continue, il appartient aux établissements de formation de faire en sorte que chaque candidat au BTS Assurance soit capable de traiter des problèmes liés tant aux assurances de biens et de responsabilité qu'aux assurances de personnes et produits financiers, y compris dans leur dimension juridique.

La plupart des activités figurant dans les tableaux ci-après, nécessitent le recours permanent aux outils et aux technologies de l'information et de la communication.

Les compétences et savoirs de l'unité 5 mobilisent les savoirs de l'unité 3.

Pour chacune des sous unités U51 et U52, l'enseignement du droit est indissociable de celui des techniques et doit être confié au même enseignant.

L'horaire global de formation de U5 (voir annexe III) se répartit à hauteur d'environ 60% pour U51 et 40 % pour U52.

UNITÉ U51 : TECHNIQUES D'ASSURANCES DE BIENS ET DE RESPONSABILITÉ

Cette sous unité concerne les compétences techniques et juridiques spécifiques aux assurances de biens et de responsabilité relatives aux risques de masse, et aux risques d'entreprises couverts par des produits standards de type multirisques.

Le technicien d'assurances doit, dans le cadre d'activités de souscription de contrat, de gestion, d'indemnisation ou de surveillance du portefeuille, posséder les compétences ci-dessous appliquées à l'un quelconque des contrats d'assurance ou produits suivants :

- assurance habitation,
- multirisques professionnelles,
- multirisques associations,
- multirisques collectivités locales,
- assurance automobile (mono-véhicule, flotte),
- assurance de responsabilité civile du particulier, des professions médicales, des professions libérales, des professions juridiques,
- assurance construction obligatoire,
- protection juridique,
- offre de garantie d'assistance.

Pour chacun de ces contrats ou produits le technicien doit connaître les principales garanties de base, extensions, exclusions, limitations de garanties et obligations respectives des parties (cf. savoir associé S1 : connaissance des produits standard).

Les enseignements des compétences et savoirs associés de cette unité sont indissociables.

I – Souscription

ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES	COMPÉTENCES (être capable de ...)	SAVOIRS ASSOCIÉS
<p>Appréciation et sélection des risques</p>	<ul style="list-style-type: none"> - C1 : répertorier les critères d'acceptation d'un risque à partir d'une documentation donnée - C2 : sélectionner un risque à partir de critères donnés - C3 : analyser une proposition d'assurance - C4 : identifier et formaliser les besoins d'un assuré - C5 : argumenter pour l'acceptation et pour le refus d'un risque - C6 : détecter les fausses déclarations et tentatives de fraude - C7 : appliquer les procédures de lutte contre le blanchiment d'argent - C8 : mandater une visite de risque - C9 : appliquer les tableaux de plein d'acceptation 	<ul style="list-style-type: none"> - S1 : La connaissance des produits standard - S2 : les obligations de la phase pré-contractuelle et leurs sanctions - S3 : les obligations d'information et de conseil et leurs sanctions - S4 : les obligations et les sanctions de la déclaration initiale du risque et des aggravations de risque - S5 : la responsabilité des intermédiaires d'assurances - S6 : le rôle du BCT (Bureau Central de Tarification) et de l'AGIRA (Association pour la gestion des informations du risque en assurance) - S7 : le système de contrôle Tracfin - S8 : les règles techniques et juridiques de la coassurance
<p>Détermination de la formule d'assurance</p>	<ul style="list-style-type: none"> - C10 : déterminer les responsabilités civiles encourues par un assuré - C11 : justifier les obligations d'assurance de RC - C12 : déterminer le domaine et les limites des obligations d'assurance - C13 : apprécier la valeur juridique des différents documents relatifs à l'obligation d'assurance - C14 : expliciter l'utilité et les limites des garanties obligatoires - C15 : expliciter l'utilité et les limites des garanties facultatives - C16 : déterminer le contenu et les modalités d'octroi du contrat nécessaire à un proposant en tenant compte de sa situation d'assurance actuelle - C17 : présenter, choisir, et justifier les limites de garanties - C18 : distinguer les différentes sortes de contrats d'une même catégorie 	<ul style="list-style-type: none"> - S1 - S9 : le droit de la responsabilité civile des particuliers et des entreprises - S10 : le régime des RC professionnelles : médicale, professions juridiques professions libérales - S11 : les obligations d'assurance de responsabilité des professionnels - S12 : l'obligation d'assurance RC automobile - S13 : l'assurance du risque locatif - S14 : les assurances construction obligatoires - S15 : les garanties obligatoires en assurance de biens - S16 : le droit applicable aux exclusions légales et conventionnelles et aux conditions de garantie - S17 : le principe indemnitaire et les limites de garantie : sur-assurance cumul, lignes, sous-assurance, plafonds, découverts et franchises

I – Souscription (suite et fin)

ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES	COMPÉTENCES (être capable de ...)	SAVOIRS ASSOCIÉS
Prévention et protection	<ul style="list-style-type: none"> - C19 : repérer la nécessité d'un plan de prévention et/ou de protection - C20 : préciser le rôle et les conséquences des mesures de prévention et de protection - C21 : préciser les conséquences du non respect des règles de prévention et de protection 	<ul style="list-style-type: none"> - S1 - S17 : le rôle des organismes interprofessionnels de prévention (Prévention routière, CNPP...) - S18 : évolution dans le temps de la démarche de prévention - S19 : les enjeux économiques, sociaux, juridiques - S20 : principales actions de prévention et de protection menées par la profession - S21 : les moyens de prévention et de protection des risques de masse
Tarifification	<ul style="list-style-type: none"> - C22 : définir les principes de tarification et les mesures de politique interne - C23 : recenser et justifier les critères de tarification - C24 : distinguer les différentes sortes de cotisations (pures et chargements) - C25 : préciser les modes de calcul des cotisations (fixes et/ou variables) 	<ul style="list-style-type: none"> - S22 : les différents produits standard - S23 : les éléments de calcul de la cotisation pure (risques simples et risques industriels incendie) - S24 : les chargements - S25 : la clause type CRM (coefficient réduction/majoration) - S26 : les limites légales à la sur-tarifification automobile - S27 : le droit applicable au paiement de la cotisation
Émission/rédaction des contrats d'assurance	<ul style="list-style-type: none"> - C26 : caractériser le contrat d'assurance et le replacer dans la théorie générale des contrats - C27 : rechercher et appliquer les dispositions juridiques régissant la formation, l'exécution et la fin du contrat d'assurance - C28 : déterminer si le contrat d'assurance est valable et en tirer les conséquences - C29 : expliquer les dispositions juridiques applicables au contrat d'assurance 	<ul style="list-style-type: none"> - S1 - S28 : la classification des contrats et leurs principales caractéristiques - S29 : les conditions de formation et de validité des contrats en général, et le régime des nullités - S30 : les conditions de formation et de validité du contrat d'assurance - S31 : les obligations de la phase pré-contractuelle - S32 : les obligations respectives des parties au contrat d'assurance - S33 : la durée du contrat - S34 : les règles de procédure : preuve, compétence et prescription

II – Gestion

ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES	COMPÉTENCES (être capable de ...)	SAVOIRS ASSOCIÉS
Gestion des cotisations	<ul style="list-style-type: none"> - C30 : déterminer les modalités de paiement de la cotisation - C31 : déterminer les conséquences du non paiement et appliquer les sanctions spécifiques 	<ul style="list-style-type: none"> - S35 : les règles applicables au paiement de la cotisation - S36 : les sanctions applicables en cas de non paiement de la cotisation
Gestion du contrat	<ul style="list-style-type: none"> - C32 : rechercher et appliquer les dispositions juridiques régissant la modification ou la résiliation du contrat d'assurance - C33 : établir un avenant de modification de contrat - C34 : déterminer et mesurer les conséquences de l'inexécution d'une obligation - C35 : appliquer les règles relatives à la déclaration du risque : à la souscription, en cours de contrat et à la résiliation 	<ul style="list-style-type: none"> - S1 - S37 : les règles de modification du contrat d'assurance - S38 : la transmission, la résiliation du contrat d'assurance. - S39 : les sanctions de l'inexécution d'un contrat en droit civil - S40 : les sanctions spécifiques de l'inexécution d'un contrat d'assurance

III – Règlement

ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES	COMPÉTENCES (être capable de ...)	SAVOIRS ASSOCIÉS
Règlement du sinistre/instruction du dossier	<ul style="list-style-type: none"> - C36 : distinguer les différents types de règlements - C37 : déterminer et justifier une procédure légale ou conventionnelle applicable - C38 : identifier les différents préjudices indemnisables - C39 : mettre en œuvre une procédure d'évaluation des préjudices et une procédure amiable de règlement à l'aide d'une documentation - C40 : mettre en œuvre la procédure en cas de coassurance 	<ul style="list-style-type: none"> - S1 - S8 - S41 : les procédures légales d'indemnisation des victimes (accidents de la circulation, infractions, aléa thérapeutique...) - S42 : la procédure applicable en assurance construction - S43 : le système d'indemnisation des accidents du travail - S44 : les différents préjudices indemnisables et leur chiffrage - S45 : les conventions de règlement en assurance automobile (IRSA, IRCA), dégâts des eaux (CIDRE), construction (CRAC) - S46 : les procédures relatives aux véhicules anciens ou gravement accidentés

III – Règlement (suite et fin)

ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES	COMPÉTENCES (être capable de ...)	SAVOIRS ASSOCIÉS
<p>Règlement du sinistre/ analyse du droit à prestation</p>	<ul style="list-style-type: none"> - C41 : vérifier la recevabilité de la déclaration de sinistre - C42 : appliquer et justifier les exceptions : limites de garantie, exclusion, valeur assurée et RPC, compensation, suspension - C43 : appliquer les sanctions (nullité, RPP, déchéance) - C44 : prendre éventuellement des mesures conservatoires - C45 : énoncer et expliciter les principes de garantie - C46 : mettre en œuvre les conventions de règlement - C47 : déterminer et calculer le droit à indemnisation - C48 : évaluer les provisions techniques en fonction des éléments fournis - C49 : préciser la nature, le(s) fondement(s) de la (ou des) responsabilité(s) dans un cas précis et les exonérations recevables - C50 : définir les notions de tiers, d'assuré et de bénéficiaire et préciser leurs relations juridiques - C51 : déterminer les cas d'intervention du FGAOD - C52 : analyser les résultats d'exploitation : distinguer les charges fixes et les charges variables ; calculer la marge sur coût variable et appliquer à la garantie des pertes d'exploitation (calcul de marge brute). 	<ul style="list-style-type: none"> - S1 - S47 : les droits et obligations de l'assuré et de l'assureur en matière de déclaration de sinistre - S48 : les sanctions applicables après sinistre - S49 : l'opposabilité des exceptions - S50 : la situation des tiers ayant un droit réel sur la chose assurée - S51 : la subrogation légale de l'assureur ; des tiers payeurs - S52 : l'action directe de la victime - S53 : le droit de la responsabilité civile (RCC et RCD) et les différents systèmes autonomes d'indemnisation des victimes - S54 : le régime juridique de l'assurance construction obligatoire - S55 : le rôle, modalités de fonctionnement et ressources du FGAOD - S56 : le rôle des principaux organismes professionnels susceptibles d'intervenir (notamment Argos, Alfa, GCA, SRA, Trans-PV, BCF...) - S57 : les caractéristiques des principales provisions techniques - S58 : les notions de charges variables et de charges fixes pour une entreprise industrielle ou commerciale - S59 : la marge sur coût variable ; la marge brute
<p>Règlement/exercice des recours amiables</p>	<ul style="list-style-type: none"> - C53 : déterminer les recours applicables - C54 : appliquer les recours conformément à une convention - C55 : appliquer une clause de renonciation à recours 	<ul style="list-style-type: none"> - S51 - S60 : les recours prévus par la loi - S61 : le cas particulier des tiers payeurs - S62 : les conventions de recours - S63 : les effets sur l'indemnisation des clauses de renonciation à recours

IV – Surveillance du portefeuille

ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES	COMPÉTENCES (être capable de ...)	SAVOIRS ASSOCIÉS
Exploitation des données recueillies sur les résultats « valeur client »	<ul style="list-style-type: none"> - C56 : apprécier le rapport Sinistres/Cotisation pour un client donné - C57 : proposer des mesures d'amélioration des résultats - C58 : proposer des mesures de renégociation du contrat - C59 : proposer des critères pertinents d'analyse de la qualité du portefeuille - C60 : déterminer des moyens de collecte des informations 	<ul style="list-style-type: none"> - S64 : les méthodes d'analyse du rapport Sinistres/Cotisations - S65 : la fréquence et le coût moyen des sinistres - S66 : l'équilibre tarifaire - S67 : les correctifs à l'équilibre

Cette sous unité concerne les compétences techniques et juridiques spécifiques aux assurances de personnes vie et non-vie.

Le technicien d'assurances doit dans le cadre d'activités de souscription de contrat, de gestion, de règlement de sinistre et de prestations, offrir les compétences ci-dessous appliquées à l'un quelconque des contrats d'assurance ou produits suivants :

- assurance en cas de décès,
- assurance en cas de vie,
- assurance complémentaire santé,
- assurance des dommages corporels,
- assurance dépendance,
- offre de produits bancaires associés.

En ce qui concerne les assurances collectives, les compétences se limitent à la gestion et au règlement des prestations.

Pour chacun de ces contrats ou produits le technicien doit connaître les principales garanties, extensions, exclusions, limitations de garanties et obligations respectives des parties (cf. savoir associé S1 : connaissance des produits standard).

Les enseignements des compétences et savoirs associés de cette unité sont indissociables.

I – Souscription

ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES	COMPÉTENCES (être capable de ...)	SAVOIRS ASSOCIÉS
<p align="center">Appréciation, sélection des risques et conseils à la souscription</p>	<p>C1 Analyser une situation patrimoniale et en tirer les conséquences en matière d'assurance</p> <p>C2 Distinguer les besoins du client en matière de prévoyance et d'épargne</p> <p>C3 Apprécier la solvabilité du client</p> <p>C4 Appliquer les règles de lutte contre le blanchiment</p> <p>C5 Renseigner les clients</p> <p>C6 Réaliser un calcul de simulation des prestations de l'assureur</p> <p>C7 Proposer et justifier une formule adaptée</p> <p>C8 Analyser un questionnaire santé et en tirer les conséquences</p> <p>C9 Vérifier le respect du secret médical</p> <p>C10 Répertorier les critères d'acceptation d'un risque à partir d'une documentation donnée</p> <p>C11 Sélectionner un risque à partir de critères donnés</p> <p>C12 Proposer des produits bancaires en complément ou en remplacement des produits d'assurance</p> <p>C13 Expliquer les clauses contractuelles relatives aux frais prélevés par l'assureur et à la rémunération de l'épargne.</p> <p>C14 A partir des barèmes en vigueur, calculer les droits de succession dans une situation donnée et mettre en évidence les avantages fiscaux de l'assurance vie</p>	<p>S1 Connaissance des produits standard</p> <p>S2 Le droit applicable aux donations (définition, typologie, étendue)</p> <p>S3 Le droit des successions (ab intestat et testamentaire)</p> <p>S4 Le droit des régimes matrimoniaux (légal et conventionnels)</p> <p>S5 Les prestations du régime de la sécurité sociale en santé et retraite</p> <p>S6 Les prestations complémentaires en santé et retraite des salariés</p> <p>S7 La protection sociale des TNS (travailleurs non salariés) non agricoles</p> <p>S8 Les dispositions spécifiques concernant l'assurance des TNS</p> <p>S9 Les dispositions légales relatives à la prévoyance complémentaire</p> <p>S10 Les dispositions du Code des assurances relatives à la formation des contrats d'assurance</p> <p>S11 Le droit du secret médical</p> <p>S12 La prise en charge des risques aggravés et les conventions y afférant</p> <p>S12 La législation sur la lutte contre le blanchiment d'argent</p> <p>S13 Les obligations d'information et de conseil des professionnels de l'assurance</p> <p>S14 Les produits bancaires proposés par les assureurs : associés à un produit d'assurance ou en remplacement de celui-ci</p> <p>S15 Le tableau d'amortissement d'un emprunt</p> <p>S16 Les principaux supports de l'épargne</p> <p>S17 La typologie des frais du contrat d'assurance vie</p> <p>S18 Les modalités de la participation aux bénéfices et du rendement garanti</p> <p>S19 La fiscalité de l'assurance vie (en cas de vie et en cas de décès) : sur les revenus de la personne, les plus values, les prélèvements libératoires, les prélèvements sociaux, les exonérations de droits de succession, la taxation du capital et des rentes...</p> <p>S20 Les principes régissant les droits de succession</p>
<p align="center">Prévention</p>	<p>C15 Appliquer les règles de prévention préconisées par l'assureur</p> <p>C16 Informer les assurés des risques liés à leur personne</p> <p>C17 Identifier les actes de prévention pris en charge par l'assureur santé</p>	<p>S1</p> <p>S21 : Le rôle des organismes professionnels de prévention ;</p> <p>S22 : Les actions de prévention engagées par la profession</p>

I – Souscription (suite et fin)

ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES	COMPÉTENCES (être capable de ...)	SAVOIRS ASSOCIÉS
Émission/rédaction des contrats	<p>C18 Distinguer les différentes sortes de primes et leur mode de calcul</p> <p>C19 Appliquer le droit à renonciation du souscripteur</p> <p>C20 Rechercher et appliquer les dispositions juridiques régissant le contrat d'assurance</p> <p>C21 Déterminer si le contrat d'assurance est valable et en déterminer les conséquences</p> <p>C22 Rédiger une clause bénéficiaire</p>	<p>S1</p> <p>S23 Les éléments de la cotisation en assurance vie : tables de mortalité, taux d'intérêt technique, participation aux bénéfices</p> <p>S24 Les conditions de validité des clauses du contrat d'assurance vie</p> <p>S25 Le droit à renonciation du souscripteur</p> <p>S26 Le droit des clauses bénéficiaires</p>

II – Gestion

ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES	COMPÉTENCES (être capable de ...)	SAVOIRS ASSOCIÉS
Gestion du contrat	<p>C23 Établir des avenants</p> <p>C24 Expliquer l'utilité de la provision mathématique</p> <p>C25 Traiter les réductions de contrat</p> <p>C26 Effectuer les avances</p> <p>C27 Procéder aux rachats partiels et totaux</p> <p>C28 Traiter les transformations de contrat</p> <p>C29 Nantir et garantir des contrats</p> <p>C30 Transférer l'épargne d'un contrat</p> <p>C31 Réaliser les arbitrages</p> <p>C32 Affecter et justifier les participations aux bénéfices</p> <p>C33 Gérer les cotisations</p> <p>C34 Gérer les non paiements</p> <p>C35 Modifier les clauses bénéficiaires</p>	<p>S1</p> <p>S18</p> <p>S19</p> <p>S27 L'encadrement législatif concernant les opérations sur la provision mathématique</p> <p>S28 Les règles techniques inhérentes aux différentes opérations sur la provision mathématique</p> <p>S29 Les obligations d'information périodiques</p> <p>S30 Les obligations légales en matière de participation aux bénéfices</p> <p>S31 Les intérêts composés, les annuités constantes</p> <p>S32 Le droit au maintien des garanties</p> <p>S33 Les modalités de paiement des cotisations</p> <p>S34 Les conséquences du non paiement de cotisations</p>

III – Règlement

ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES	COMPÉTENCES (être capable de ...)	SAVOIRS ASSOCIÉS
Règlement du sinistre	<p>C36 Constituer le dossier de sinistre</p> <p>C37 Vérifier l'application des garanties à l'évènement après analyse des aspects techniques et juridiques</p> <p>C9 Vérifier le respect du secret médical</p> <p>C38 Appliquer le principe forfaitaire et/ou indemnitaire</p> <p>C39 Calculer les prestations dues par l'assureur</p> <p>C40 Proposer le transfert de la prestation sur un autre produit</p> <p>C41 Exercer les recours amiables</p>	<p>S1</p> <p>S9</p> <p>S35 Le droit au maintien des prestations</p> <p>S36 Les exclusions de garantie</p> <p>S37 Les sanctions de la mauvaise déclaration du risque</p> <p>S38 Les clauses d'incontestabilité</p> <p>S11 Le droit du secret médical</p> <p>S39 Les recours des assureurs de personnes</p>

Dispenses d'unités au titre d'un BTS ou d'un DUT du secteur tertiaire

Les titulaires d'un brevet de technicien supérieur au titre de l'une des spécialités du secteur tertiaire sont dispensés des unités U1 U2 et U3 du BTS « Assurance ».

Les titulaires des diplômes universitaires de technologie du secteur tertiaire sont dispensés des unités U1 U2 et U3 du BTS « Assurance ».

Diplômes donnant droit à dispense de certaines unités du BTS Assurance

DIPLÔMES ACQUIS	U1 Culture générale et expression	U2 Langue vivante étrangère	U3 Environnement économique, juridique et managérial de l'assurance
BTS agricole tertiaire	Dispense*	dispense	dispense
DEUG/licence/maîtrise sciences économiques	Dispense*	dispense	dispense
DEUG/licence administration économique et sociale	Dispense*	dispense	dispense
DEUG /Licence gestion	Dispense*	dispense	dispense
DEUG /Licence économie gestion	Dispense*	dispense	dispense
DEUG /Licence en droit	Dispense*	dispense	dispense
DEUG /Licence langue étrangère appliquée	Dispense*	dispense	
DEUST banques, organismes financiers et de prévoyance	Dispense*		dispense
Licence management et gestion des entreprises	Dispense*	dispense	dispense
Licence commercialisation de produits financiers	Dispense*	dispense	dispense
Licence de banque	Dispense*	dispense	dispense

**arrêté du 24 juin 2005 fixant les conditions d'obtention de dispense d'unités au brevet de technicien supérieur.*

ANNEXE II

STAGE EN MILIEU PROFESSIONNEL

A - Objectifs

Le candidat au brevet de technicien supérieur « Assurance » doit accomplir un stage à temps plein dans un ou plusieurs établissements du secteur, notamment, afin de compléter sa formation par l'expérience des pratiques professionnelles correspondant aux compétences décrites dans le référentiel.

Le stage permet également d'acquérir des qualités relationnelles, des attitudes, des comportements professionnels et de développer le sens des responsabilités par l'adaptation aux réalités et aux exigences de l'emploi.

Le stage doit placer les étudiants en situation d'exercer les activités décrites dans le référentiel de certification du domaine professionnel. Le choix de l'entreprise ou de l'organisation d'accueil doit satisfaire à cette exigence.

B – Organisation

1. Voie scolaire

- a) Le stage est obligatoire. La durée du stage est de 12 semaines, réparties sur l'ensemble de la formation. Il se déroule pendant la période scolaire. En cas d'empêchement résultant de maladie ou de force majeure dûment constatée, une dérogation doit être sollicitée auprès des services académiques compétents. Le jury est informé de cette dérogation.
- b) Pendant le stage en milieu professionnel, l'étudiant a obligatoirement le statut d'étudiant stagiaire et non de salarié. Pendant ces périodes de stage, l'étudiant reste sous la responsabilité des autorités académiques dont il relève (ou, le cas échéant, des services du conseiller culturel près l'ambassade de France du pays d'accueil, en cas de stage à l'étranger, à moins que la réglementation du pays d'accueil n'en dispose autrement).
- c) Le stage est organisé par périodes d'une ou plusieurs semaines, consécutives ou non. Une période de quatre semaines consécutives minimum est placée en première année de scolarité, de préférence en fin de second semestre. Les autres périodes de stages sont fixées sur l'initiative de l'établissement de formation sur l'ensemble de la formation. Les stages sont programmés aux mêmes dates pour tous les étudiants d'une même division.
- d) Les périodes de stages sont organisées en partenariat avec les milieux professionnels. Chaque période de stage fait l'objet d'une convention entre l'établissement de formation et l'entreprise ou l'organisation d'accueil. Cette convention est établie conformément à la réglementation en vigueur. Les missions principales confiées au stagiaire sont identifiées dans une lettre de mission préalable au stage. À la fin de chaque période de stage, les responsables de l'organisation d'accueil remettent au stagiaire le certificat de stage attestant la présence de l'étudiant. Ces certificats seront exigés au moment de l'examen, en particulier au cours de l'épreuve E6.
- e) La recherche des établissements d'accueil et la négociation du contenu du stage sont effectuées conjointement par l'étudiant et l'équipe pédagogique de l'établissement de formation. L'équipe pédagogique est responsable dans son ensemble de l'organisation des périodes de stages, de leur suivi et de leur exploitation pédagogique au cours de la formation. Les professeurs assurant les enseignements du domaine professionnel organisent des réunions associant les stagiaires et les professionnels des organisations d'accueil afin de coordonner leur action et de réaliser les mises au point et le suivi nécessaires.

2 – Voie de l'apprentissage et de la professionnalisation

Les apprentis sont placés en entreprise sous contrat de travail. Il en va de même pour les salariés sous contrat de professionnalisation. La photocopie de ce contrat ou une attestation de l'employeur confirmant la qualité d'apprenti ou de salarié sous contrat de professionnalisation, est exigée à l'examen à la place des certificats de stage.

3 – Voie de la formation continue

a) Candidat en situation de première formation ou en situation de reconversion

La durée du stage est de 12 semaines. Elle s'ajoute à la durée de la formation dispensée dans le centre de formation continue en application de l'article 11 du décret n° 95-66 du 9 mai 1995 modifié portant règlement général du brevet de technicien supérieur. L'organisme de formation peut concourir à la recherche de l'entreprise d'accueil. Le stagiaire peut avoir la qualité de salarié d'un autre secteur professionnel.

Lorsque cette préparation s'effectue dans le cadre d'un contrat de travail de type particulier, le stage obligatoire est inclus dans la période de formation dispensée en milieu professionnel si les activités effectuées sont en cohérence avec les exigences du référentiel et conformes aux objectifs et aux modalités générales définis ci-dessus.

b) Candidats en situation de perfectionnement

Les certificats de stage peuvent être remplacés par un ou plusieurs certificats de travail attestant que l'intéressé a été occupé dans des établissements du secteur de l'assurance si les activités effectuées sont en cohérence avec les exigences du référentiel dans le domaine des techniques d'assurances et conformes aux objectifs et aux modalités générales définis ci-dessus en qualité de salarié à plein temps pendant six mois au cours de l'année précédant l'examen ou à temps partiel pendant un an au cours des deux années précédant l'examen.

4 – Candidats de la formation à distance

Les candidats relèvent selon leur statut – scolaire, apprenti ou contrat de professionnalisation, formation continue – de l'un des cas précédents.

5 – Candidats qui se présentent au titre de leur expérience professionnelle

Le certificat de stage peut être remplacé par un ou plusieurs certificats de travail justifiant la nature et la durée de l'emploi occupé.

C – Aménagement de la durée du stage

La durée normale du stage est de 12 semaines.

Cette durée peut être réduite, par décision du recteur de l'académie, soit pour raison de force majeure dûment constatée, soit dans le cas d'une décision d'aménagement de la formation ou d'une décision de positionnement, à une durée minimum de 8 semaines. Toutefois, les candidats qui produisent une dispense de l'unité 6 (notamment au titre de la validation des acquis de l'expérience), ne sont pas tenus d'effectuer le stage.

Pour les candidats admis à suivre une formation en un an ou admis directement en deuxième année de formation au brevet de technicien supérieur, notamment après une formation professionnelle de niveau DUT ou BTS ou une classe préparatoire de type enseignement commercial technologique ou toute formation universitaire validée et de même niveau, la durée de stage peut être réduite à huit semaines, à placer selon un calendrier laissé à l'initiative de l'établissement scolaire.

D – Les candidats ayant échoué à une session antérieure de l'examen

Les candidats ayant échoué à une session antérieure de l'examen, peuvent, s'ils le jugent nécessaire, au vu des éléments de note et du regard porté par le jury sur l'épreuve E6, effectuer un nouveau stage en milieu professionnel.

Toutefois, les candidats qui se présentent une nouvelle fois en qualité de doublants dans un établissement scolaire sont, en ce qui les concerne, tenus d'effectuer à nouveau les périodes de stages organisées par l'établissement et de participer aux projets professionnels appliqués, même lorsqu'ils ont renoncé à passer l'épreuve E6 sauf avis contraire de l'équipe pédagogique.

Les autres candidats qui ne peuvent ou ne souhaitent pas conserver la note obtenue à l'épreuve E6 recommencent, s'ils le désirent, une ou plusieurs périodes de stages dont la durée globale sera comprise entre deux et six semaines.

Les candidats doublants ayant le statut d'apprenti, peuvent présenter à la session suivant celle au cours de laquelle ils n'ont pas été déclarés admis :

- soit leur contrat d'apprentissage initial prorogé pendant un an ;
- soit un nouveau contrat conclu avec un autre employeur (en application des dispositions de l'article L.117-9 du code du travail).

ANNEXE III

HORAIRES

PROPOSITION DE GRILLE HORAIRE DU BTS ASSURANCE

	Première année			Deuxième année		
	Horaire hebdomadaire		Horaire global annuel	Horaire hebdomadaire		Horaire global annuel
	Global	a + (b)		Global	a + (b)	
Culture générale et expression	3 h.	1 + (2) h	84 h.	3 h.	1 + (2) h	84 h.
Langue vivante étrangère	3 h.	2 + (1) h	84 h.	3 h.	2 + (1) h	84 h.
Environnement économique juridique et managérial de l'assurance *	4 h.	3 + (1) h	112 h.	4 h.	2 + (2) h	112 h.
Communication et Gestion de la relation client	4 h.	2 + (2) h	112 h.	4 h.	2 + (2) h	112 h.
Techniques d'assurances	12 h.	9 + (3) h	336 h.	12 h.	9 + (3) h	336 h.
Projets professionnels appliqués ⁽¹⁾	3 h.	0 + (3) h	84 h.	3 h.	0 + (3) h	84 h.
TOTAL	29 h.	17 + (12) h	812 h.	29 h.	17 + (12) h	812 h.
Accès en autonomie au laboratoire d'informatique et de communication ⁽²⁾	3 h.	3 h	84 h.	3 h.	3 h	84 h.
Enseignement facultatif : - langue vivante 2	2 h.	2 h	56 h.	2 h.	2 h	56 h.

Répartition a + (b) : a = horaire en classe entière

(b) = horaire en classe dédoublée quand l'effectif le justifie. Cet horaire correspond soit à des travaux dirigés soit à la conduite de projets professionnels appliqués

** = cette matière d'enseignement doit être confiée à un seul professeur*

REMARQUES :

1 – Une modulation de l'horaire sur l'année peut être mise en place à l'initiative de l'équipe pédagogique sur la base d'un projet commun afin de permettre des pratiques pédagogiques adaptées.

2 – Pour les élèves non issus de la série « Sciences et technologies de la gestion » (STG), l'horaire d'enseignement en 1^{re} année sera accru de 3 h hebdomadaires. Cet horaire sera consacré aux enseignements d' « environnement économique, juridique et managérial » de base, aux outils bureautiques, à la « Communication et gestion de la relation client ». Une utilisation flexible de cet horaire pourra être prévue sur l'année.

COMMENTAIRES :

(1) Les « Projets professionnels appliqués »

Cet horaire, qui concerne les étudiants sous statut scolaire, doit permettre la réalisation de projets concourant à la professionnalisation de ces étudiants.

L'objectif consiste à mettre en pratique, dans le cadre de relations étroites avec les milieux professionnels, les compétences techniques et comportementales, ainsi que les connaissances, acquises à l'occasion des cours et des

travaux dirigés, notamment celles des unités 3, 4 et 5 du référentiel de certification.

Développés sous la responsabilité des équipes pédagogiques, dans le cadre des partenariats existant entre l'établissement de formation et les sociétés, agents et courtiers d'assurance qui composent le tissu économique local, ces projets peuvent revêtir des formes variées. Tout ou partie de ces projets se déroulent en entreprise lorsque les conditions le permettent, ou à défaut, dans l'établissement de formation.

Un projet peut être conduit par l'étudiant seul ou en groupe. Chaque projet donne lieu à la rédaction d'une « Fiche projet », dont le tracé figure dans la circulaire d'organisation de l'examen publiée par l'académie pilote de l'examen. Ces fiches font partie du dossier présenté par l'étudiant à l'épreuve E6 « Conduite et présentation d'activités professionnelles ».

Compte tenu de la nécessité, pour les professeurs, de suivre et d'encadrer les étudiants dans la réalisation de ces projets, l'horaire de formation s'entend en classe dédoublée.

(2) L'accès en autonomie au laboratoire d'informatique et de communication

Pendant cet horaire, l'accès des étudiants aux laboratoires informatiques de l'établissement s'effectue en libre service. Il permet aux étudiants de disposer des ressources documentaires, pédagogiques et technologiques prévues par l'équipe pédagogique.

Cet horaire doit être intégré à l'emploi du temps hebdomadaire des étudiants dans le cadre du planning d'utilisation des laboratoires informatiques et des laboratoires de communication.

ANNEXE IV

RÈGLEMENT D'EXAMEN

BTS Assurance			Voie scolaire dans un établissement public ou privé sous contrat, CFA ou section d'apprentissage habilité. Formation professionnelle continue dans les établissements publics habilités		Formation professionnelle continue dans les établissements publics habilités		Voie scolaire dans un établissement privé, CFA ou section d'apprentissage non habilité, Formation professionnelle continue dans les établissements publics non habilités ou en établissement privé, enseignement à distance candidats justifiant de 3 ans d'expérience professionnelle	
Épreuves	unité	coef	Forme	durée	Forme	durée	Forme	durée
E1 Culture générale et expression	U. 1	3	Ponctuelle Écrite	4 h	CCF 3 situations d'évaluation		Ponctuelle écrite	4 h
E2 Langue vivante étrangère*	U. 2	2	Ponctuelle écrite orale	2h 20 min (1)	CCF 4 situations d'évaluation		Ponctuelle écrite orale	2h 20 min (1)
E3 Environnement économique, juridique et managériale de l'assurance	U. 3	3	Ponctuelle écrite	4 h	CCF 1 situation d'évaluation		Ponctuelle écrite	4 h
E4 Communication et gestion de la relation client	U. 4	3	CCF 2 situations d'évaluation		CCF 2 situations d'évaluation		Ponctuelle orale	30 min. +15 min de prépa
E5 Techniques d'assurance		8	Ponctuelle		Ponctuelle		Ponctuelle	
- Assurances de biens et de responsabilité	U. 51	4	écrite	4 h	écrite	4 h	écrite	4 h
- Assurances de personnes et produits financiers	U. 52	4	écrite	4 h	écrite	4 h	écrite	4 h
E6 Conduite et présentation d'activités professionnelles	U. 6	3	Ponctuelle Orale	30 min	CCF 1 situation d'évaluation		Ponctuelle Orale	30 min
Épreuve facultative								
EF1 Langue vivante étrangère 2 (2)	UF. 1		Ponctuelle Orale	20 min (1)	Ponctuelle Orale	20 min (1)	Ponctuelle Orale	20 min (1)

* Les langues vivantes autorisées sont les suivantes : anglais, allemand, espagnol, italien et portugais.

(1) Non compris le temps de préparation de 20 minutes.

(2) La langue vivante choisie au titre de l'épreuve facultative est obligatoirement différente de celle choisie au titre de l'épreuve obligatoire. Les langues vivantes autorisées pour cette épreuve sont fixées par la note de service n°06-107 du 29 juin 2006.

ANNEXE V

DÉFINITION DES ÉPREUVES PONCTUELLES ET DES SITUATIONS D'ÉVALUATION EN COURS DE FORMATION

ÉPREUVE E1 : Culture générale et expression

Coefficient 3 U1

1. Objectif

L'objectif visé est de vérifier l'aptitude des candidats à communiquer avec efficacité dans la vie courante et la vie professionnelle.

L'évaluation sert donc à vérifier les capacités du candidat à :

- communiquer par écrit ou oralement,
- s'informer, se documenter,
- appréhender un message,
- réaliser un message,
- apprécier un message ou une situation.

(Arrêté du 16 novembre 2006 – JO du 29 novembre 2006 - BO n° 47 du 21 décembre 2006)

FORMES DE L'ÉVALUATION

Ponctuelle (écrite, durée : 4 h)

On propose trois à quatre documents de nature différente (textes littéraires, textes non littéraires, documents iconographiques, tableaux statistiques, etc.) choisis en référence à l'un des deux thèmes inscrits au programme de la deuxième année de STS. Chacun d'eux est daté et situé dans son contexte.

Première partie : synthèse (notée sur 40)

Le candidat rédige une synthèse objective en confrontant les documents fournis.

Deuxième partie : écriture personnelle (notée sur 20)

Le candidat répond de façon argumentée à une question relative aux documents proposés.

La question posée invite à confronter les documents proposés en synthèse et les études de documents menée dans l'année en cours de « culture générale et expression ».

La note globale est ramenée à une note sur 20 points.

Contrôle en cours de formation

L'unité de français est constituée de trois situations d'évaluation de poids identiques :

- deux situations relatives à l'évaluation de la capacité du candidat à appréhender et à réaliser un message écrit ;
- une situation relative à la capacité du candidat à communiquer oralement évaluée lors de la soutenance du rapport de stage.

1°) Première situation d'évaluation (durée indicative : 2 heures)

a) Objectif général : Évaluation de la capacité du candidat à appréhender et réaliser un message écrit.

b) Compétences à évaluer :

- a. Respecter les contraintes de la langue écrite ;
- b. Synthétiser des informations : fidélité à la signification des documents, exactitude et précision dans leur compréhension et leur mise en relation, pertinence des choix opérés en fonction du problème posé et de la problématique, cohérence de la production (classement et enchaînement des éléments, équilibre des parties, densité du propos, efficacité du message).

c) Exemple de situation :

Réalisation d'une synthèse de documents à partir de 2 à 3 documents de nature différente (textes littéraires, textes non littéraires, documents iconographiques, tableaux statistiques, etc.) dont chacun est daté et situé dans son contexte. Ces documents font référence au deuxième thème du programme de la deuxième année de STS.

2°) Deuxième situation d'évaluation (durée indicative : 2 heures)

a) Objectif général : Évaluation de la capacité du candidat à appréhender et réaliser un message écrit.

b) Compétences à évaluer :

- a. Respecter les contraintes de la langue écrite ;
- b. Répondre de façon argumentée à une question posée en relation avec les documents proposés en lecture.

Exemple de situation :

A partir d'un dossier donné à lire dans les jours qui précèdent la situation d'évaluation et composé de 2 à 3 documents de nature différente (textes littéraires, textes non littéraires, documents iconographiques, tableaux statistiques, etc.), reliés par une problématique explicite en référence à un des deux thèmes inscrits au programme de la deuxième année de STS, et dont chaque document est daté et situé dans son contexte, rédaction d'une réponse argumentée à une question portant sur la problématique du dossier.

3°) Troisième situation d'évaluation

a) Objectif général : Évaluation de la capacité du candidat à communiquer oralement.

b) Compétences à évaluer :

- a. S'adapter à la situation (maîtrise des contraintes de temps, de lieu, d'objectifs et d'adaptation au destinataire, choix des moyens d'expression appropriés, prise en compte de l'attitude et des questions du ou des interlocuteurs) ;
- b. Organiser un message oral : respect du sujet, structure interne du message (intelligibilité, précision et pertinence des idées, valeur de l'argumentation, netteté de la conclusion, pertinence des réponses ...).

c) Exemple de situation :

La capacité du candidat à communiquer oralement est évaluée au moment de la soutenance du rapport de stage.

Chaque situation est notée sur 20 points. La note globale est ramenée à une note sur 20.

ÉPREUVE E2 : LANGUE VIVANTE ÉTRANGÈRE

Coefficient 2

U2

Objectifs :

L'objectif visé est de certifier l'aptitude du candidat à :

- la compréhension de la langue vivante étrangère écrite : Il s'agit de vérifier la capacité du candidat à exploiter des textes et/ou des documents de nature diverse en langue étrangère choisie, à caractère professionnel, en évitant toute spécialisation ou difficultés techniques excessives ;
- la compréhension de la langue vivante étrangère orale : Il n'est pas exclu que l'un des documents soit un enregistrement proposé à l'écoute collective ;
- l'expression écrite dans la langue vivante étrangère choisie : Il s'agit de vérifier la capacité du candidat à s'exprimer par écrit dans la langue vivante étrangère choisie, de manière intelligible, à un niveau acceptable de correction.
- l'expression orale dans la langue vivante étrangère choisie : Il s'agit de vérifier la capacité du candidat à participer utilement à un dialogue dans la langue vivante étrangère choisie conduit dans une perspective professionnelle.

Mode d'évaluation :

L'usage d'un dictionnaire bilingue est autorisé dans le cadre des évaluations écrites.

Forme ponctuelle

Écrit, durée 2 h, coefficient 1 :

L'épreuve comporte un ou plusieurs exercices choisis parmi ceux énumérés ci-après :

- traduction, interprétation, résumé, compte-rendu, présentation, en français, de tout ou partie de l'information contenue dans les textes et/ou documents en langue étrangère ;
- réponses simples et brèves, dans la langue étrangère, à des questions ayant trait au domaine professionnel : résumés ; comptes rendus ; présentations simples et brèves, dans la langue étrangère, de l'information contenue dans un texte ou document à caractère professionnel, rédigé dans la langue étrangère ou en français.

Oral, durée 20' précédée de 20' de préparation, coefficient 1 :

L'entretien prend appui sur des documents professionnels et permet d'apprécier l'aptitude du candidat :

- 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 considéré.

Contrôle en cours de formation :

L'unité de langue vivante étrangère est constituée de quatre situations d'évaluation, de poids identique, correspondant aux quatre capacités :

- compréhension écrite ;
- compréhension orale ;
- expression écrite ;
- expression orale.

1) Première situation d'évaluation :

Compréhension écrite :

Évaluer à partir d'un ou de deux supports liés à la pratique de la profession de la compréhension de la langue étrangère par le biais de : résumés, comptes rendus, réponses à des questions factuelles, rédigés en français ou en langue vivante étrangère, traductions ...

Le candidat devra faire la preuve des compétences suivantes :

- repérage, identification, mise en relation des éléments identifiés, hiérarchisation des informations, inférence.
- exactitude dans les rapports des faits, pertinence et intelligibilité.

2) Deuxième situation d'évaluation :

Compréhension orale :

Évaluer à partir d'un support audio-oral l'aptitude à comprendre le message auditif exprimé en langue vivante étrangère par le biais de :

- questions factuelles simples ;
- questions à choix multiples ;
- reproductions des éléments essentiels d'information issus du document ;
- résumés rédigés en langue vivante étrangère ou en français.

Le candidat devra faire la preuve des compétences suivantes :

- anticipation ;
- repérage, identification des éléments prévisibles ;
- sélection, organisation, hiérarchisation des informations ;
- inférence.

3) Troisième situation d'évaluation :

Compréhension écrite :

Évaluer la capacité à s'exprimer par écrit en langue vivante étrangère au moyen de :

- la production de prises de notes
- la rédaction de résumés de support proposé
- la rédaction de comptes rendus de support proposé
- la rédaction de messages

liés à l'exercice de la profession.

Le candidat devra faire la preuve des compétences suivantes :

- mémorisation
- mobilisation des acquis
- aptitude à la reformulation
- aptitude à combiner les éléments linguistiques acquis en énoncés pertinents et intelligibles
- utilisation correcte et précise des éléments linguistiques contenus dans le programme de consolidation de seconde :
 - éléments fondamentaux : déterminants, temps, formes auxiliaires, modalités, connecteurs, compléments adverbiaux ...
 - éléments lexicaux : pratique des termes tirés des documents à caractère professionnels utilisés
- construction de phrases simples, composées et complexes.

4) Quatrième situation d'évaluation :

Expression orale

Évaluer la capacité à s'exprimer oralement en langue vivante étrangère de façon pertinente et intelligible. Le support proposé permettra d'évaluer l'aptitude à dialoguer en langue vivante étrangère dans une situation liée au domaine professionnel au moyen de phrases simples, composées et complexes.

Le candidat devra faire preuve des compétences suivantes :

- mobilisation des acquis ;
- aptitude à la reformulation juste et précise ;
- aptitude à combiner des éléments acquis en cours de formation en énoncés pertinents et intelligibles ;
- maîtrise lexicale et grammaticale (cf. programme de consolidation de la seconde).

ÉPREUVE E3 : ENVIRONNEMENT ÉCONOMIQUE, JURIDIQUE ET MANAGÉRIAL DE L'ASSURANCE

Unité 3 – coefficient 3

Objectifs :

L'objectif visé est d'évaluer les compétences requises par le référentiel de l'Unité U3 dans ses composantes méthodologiques et notionnelles.

Sera mesurée l'aptitude du candidat à :

- Appréhender l'environnement économique, juridique et managérial
- Mettre en évidence les interactions entre l'activité économique, l'évolution du droit et l'activité d'assurance.
- Mener une réflexion et construire une argumentation
- Exploiter une documentation économique et/ou juridique

Critères d'évaluation :

Il sera tenu compte de la :

- Maîtrise du vocabulaire
- Connaissance du secteur et de son environnement
- Pertinence de l'utilisation des connaissances et des informations fournies
- Logique du raisonnement

Épreuve :

Forme de l'épreuve

A - Forme ponctuelle : épreuve écrite, durée 4 heures

Cette épreuve porte sur un ou plusieurs des thèmes en relation avec des activités professionnelles caractéristiques et au moins deux des trois dimensions de l'unité (économique, juridique et managérial).

Elle comporte deux parties indépendantes d'un poids sensiblement égal :

- la première vise à évaluer les compétences méthodologiques relatives à l'exploitation d'informations ;
- la seconde consiste à évaluer la capacité du candidat à construire un raisonnement et à le présenter sous une forme rédigée et structurée.

B – Contrôle en cours de formation

Cette épreuve se présente sous forme d'une seule situation d'évaluation identique à la forme ponctuelle.

Objectifs :

L'objectif visé est d'apprécier l'aptitude du candidat, dans sa relation avec tous types de client, partenaire ou prospect à :

- mobiliser ses connaissances afin d'analyser une situation concrète de relation ;
- en déduire les actions à entreprendre ;
- analyser et préparer la situation de relation ;
- conduire l'entretien en face à face ou à distance ;
- analyser de façon critique la gestion de la relation ;
- communiquer en situation professionnelle.

Critères d'évaluation :

L'épreuve permet d'apprécier :

- la pertinence de l'analyse de la situation de communication en fonction du type d'activité et du contexte ;
- le degré de préparation de l'entretien avec le client, le partenaire ou le prospect (réalisation et / ou création d'outils d'aide à la vente, fixation d'objectifs) ;
- la cohérence de l'entretien et l'utilisation opportune des techniques de communication – négociation ;
- l'évaluation critique de la relation et le choix des informations à remonter ;
- l'aisance comportementale et l'efficacité de la communication.

Épreuve :

Forme de l'épreuve

A - Forme ponctuelle : épreuve orale, durée de 30 minutes précédée d'un temps de préparation de 15 minutes en présence de la commission d'interrogation

Le support de l'épreuve est un dossier comportant au minimum deux fiches descriptives de situations professionnelles vécues ou observées (description sommaire du contexte, des parties en présence, des objectifs, des outils d'aide à la vente utilisés, etc.) relatives à l'une ou plusieurs des compétences de l'unité U4.

Le contrôle de conformité du dossier est effectué par les autorités académiques avant l'interrogation. En cas de non-conformité du dossier déposé par le candidat, celui-ci ne peut être interrogé à cette épreuve. Il est alors considéré comme présent mais son dossier non validé et ne peut se voir délivrer le diplôme.

En l'absence de dossier, l'épreuve ne peut se dérouler. Tout candidat sans dossier sera donc informé par la commission de l'impossibilité de conduire l'entretien. En conséquence, il ne pourra se voir délivrer le diplôme.

La commission désignée prend connaissance des deux fiches, en choisit une et propose au candidat une modification des paramètres qui tient compte du temps de préparation de 15 minutes qui lui est imparti.

L'épreuve se déroule en trois temps :

- présentation par le candidat du contexte général de ses activités et contexte spécifique de la situation décrite et justification de la préparation (maximum 5 minutes)
- mise en situation avec les paramètres modifiés (maximum 15 minutes)
- autoévaluation et entretien. (maximum 10 minutes)

La commission d'évaluation est composée de deux personnes :

- un enseignant ou un formateur chargé de l'enseignement de l'unité 4 ;

- un professionnel n'ayant jamais eu le candidat en formation ou en stage ou à défaut un autre enseignant intervenant sur l'unité U4, éventuellement U5.

Une grille d'aide à l'évaluation sera jointe à la circulaire d'organisation de l'examen.

B – Contrôle en cours de formation : deux situations d'évaluation

Première situation évaluation

D'une durée de 20 minutes maximum elle porte sur une situation qui permet, au cours d'un entretien avec le jury, de vérifier, l'acquisition des compétences en matière de communication liées à l'activité d'accueil, d'orientation et de conseil du client.

Le support de l'épreuve est un dossier comportant au minimum deux fiches descriptives de situations professionnelles vécues et/ou observées (description sommaire du contexte, des parties en présence, des objectifs, des outils d'aide à la communication...) relatives à l'une ou plusieurs des compétences de l'unité U4.

La commission désignée prend connaissance des deux fiches, en choisit une et propose au candidat une modification des paramètres qui tient compte du temps de préparation de 15 minutes qui lui est imparti.

Le candidat prend connaissance du (ou des) paramètre(s) modifié(s) et prépare sa proposition.

L'épreuve se déroule en trois temps :

- présentation du contexte général des activités, du contexte spécifique de la situation décrite et justification de la préparation (maximum 5 minutes) ;
- mise en situation avec les paramètres modifiés (maximum 10 minutes) ;
- autoévaluation et entretien. (maximum 5 minutes).

Cette évaluation aura lieu, au plus tard, avant la fin du premier trimestre de la deuxième année de formation.

La commission d'évaluation est composée de deux personnes :

- l'enseignant ou le formateur du candidat pour l'unité 4
- le professionnel-tuteur du candidat ou à défaut un autre enseignant intervenant sur l'unité U4, éventuellement U5.

À l'issue de cette évaluation, dont le degré d'exigence est équivalent à celui requis dans le cadre de l'épreuve ponctuelle correspondante, la commission d'interrogation établit une fiche d'évaluation du travail réalisé par le candidat (un modèle de cette fiche sera proposé dans la circulaire d'organisation de l'examen). Cette fiche sera transmise ultérieurement au jury. La proposition de note figurant sur cette fiche par la commission n'est pas communiquée au candidat.

Seconde situation évaluation

D'une durée de 30 minutes maximum, elle porte sur une situation qui permet au cours d'un entretien avec le jury de vérifier, l'acquisition des compétences liées aux activités :

- de développement d'un portefeuille client et de conduite d'un entretien commercial ;
- et/ou de présentation et de gestion d'une offre d'indemnisation.

Le support de l'épreuve est un dossier comportant au minimum deux fiches descriptives de situations professionnelles vécues et / ou observées (description sommaire du contexte, des parties en présence, des objectifs, des outils d'aide à la vente utilisés...) relatives à l'une ou plusieurs des compétences de l'unité U4.

La commission désignée prend connaissance des deux fiches, en choisit une et propose au candidat une modification des paramètres qui tient compte du temps de préparation de 15 minutes qui lui est imparti.

Le candidat prend connaissance du (ou des) paramètre(s) modifié(s) et prépare sa proposition.

L'épreuve se déroule en trois temps :

- présentation du contexte général de ses activités, du contexte spécifique de la situation décrite et justification de la préparation (maximum 5 minutes) ;
- mise en situation avec les paramètres modifiés (maximum 15 minutes) ;
- autoévaluation et entretien. (maximum 10 minutes).

La commission d'évaluation est composée de deux personnes :

- l'enseignant ou le formateur du candidat ayant ou ayant eu le candidat en formation pour l'unité 4
- le professionnel tuteur du candidat ou à défaut un autre enseignant intervenant sur l'unité U4, éventuellement U5.

À l'issue de cette évaluation, dont le degré d'exigence est équivalent à celui requis dans le cadre de l'épreuve ponctuelle correspondante, la commission d'interrogation établit une fiche d'évaluation du travail réalisé par le candidat (un modèle de cette fiche sera proposé dans la circulaire d'organisation de l'examen). Cette fiche sera transmise ultérieurement au jury. La proposition de note figurant sur cette fiche par la commission n'est pas communiquée au candidat.

La note finale de l'unité 4, est obtenue en ajoutant les propositions de notes obtenues aux deux situations d'évaluation, selon la pondération suivante : première situation sur 6 ; seconde situation sur 14. Note globale sur 20.

Le jury pourra, en tant que de besoin, se faire communiquer tous les documents utilisés lors de l'évaluation ainsi que les productions élaborées par le candidat pour cette occasion. Ces documents seront tenus à la disposition du jury et des autorités académiques pour la session considérées et jusqu'à la session suivante.

Après examen attentif des documents fournis le cas échéant, le jury formule toute remarque et observation qu'il juge utiles et arrête la note définitive sur 20.

ÉPREUVE E5 : Techniques d'assurances

Coefficient 8

Unités 5.1 et 5.2

ÉPREUVE 5.1 ASSURANCES DE BIENS ET DE RESPONSABILITÉ

Coefficient 4

U5.1

Objectifs :

Cette épreuve vise à évaluer les capacités globales requises par le référentiel de techniques d'assurances de biens et de responsabilité.

Elle apprécie l'aptitude du candidat à :

- analyser une situation professionnelle,
- rechercher des solutions aux problèmes posés ou détectés,
- proposer une ou des actions pour atteindre des objectifs ou résoudre des problèmes,
- justifier sa position et ses choix.

Contenus : La sous unité « Assurance de biens et de responsabilité » valide l'acquisition des compétences et savoirs associés figurant au référentiel de certification des techniques d'assurances.

Critères d'évaluation :

Sont notamment appréciés :

- la maîtrise du vocabulaire technique et juridique,
- la qualité des analyses et des synthèses,
- le réalisme et la cohérence des raisonnements,
- la pertinence des solutions et/ou des actions proposées, assorties des modalités pratiques de réalisation.

Forme de l'épreuve :

L'épreuve se présente sous une **forme ponctuelle écrite** d'une durée de 4 heures – coefficient 4.

À partir de documents en nombre limité, cette épreuve prend la forme d'une étude comportant un ou plusieurs cas se rapportant aux activités professionnelles prévues au référentiel de la sous unité U51.

L'épreuve évalue nécessairement les compétences relatives, d'une part aux techniques d'assurance de biens et de responsabilité – tant dans leur dimension technique que juridique- et d'autre part aux éléments de droit applicables au contrat d'assurance.

ÉPREUVE 5.2 ASSURANCES DE PERSONNES ET PRODUITS FINANCIERS

Coefficient 4

U5.2

Objectifs :

Cette épreuve vise à évaluer les capacités globales requises par le référentiel de techniques d'assurances de personnes et produits financiers.

Elle apprécie l'aptitude du candidat à :

- analyser une situation professionnelle,
- rechercher des solutions aux problèmes posés ou détectés,
- proposer une ou des actions pour atteindre des objectifs ou résoudre des problèmes,
- justifier sa position et ses choix.

Contenus : La sous unité « Assurance de personnes et produits financiers » valide l'acquisition des compétences et savoirs associés figurant au référentiel de certification des techniques d'assurances.

Critères d'évaluation :

Sont notamment appréciés :

- la maîtrise du vocabulaire technique et juridique,
- la qualité des analyses et des synthèses,
- le réalisme et la cohérence des raisonnements,
- la pertinence des solutions et/ou des actions proposées, assorties des modalités pratiques de réalisation.

Forme de l'épreuve :

L'épreuve se présente sous une **forme ponctuelle écrite** d'une durée de 4 heures - coefficient 4.

À partir de documents, cette épreuve prend la forme d'une étude comportant un ou plusieurs cas se rapportant aux activités professionnelles prévues au référentiel de la sous unité U52.

L'épreuve évalue nécessairement les compétences relatives à l'assurance vie, dans leur dimension technique et juridique.

ÉPREUVE E6 : CONDUITE ET PRÉSENTATION D'ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES

Coefficient 3

U6

Objectifs

L'épreuve de conduite et présentation d'activités professionnelles vise à évaluer la capacité du candidat à :

- mener des missions et des analyses à caractère professionnel ;
- mobiliser les connaissances et les compétences décrites dans le référentiel de certification dans un contexte professionnel ;
- s'adapter et à réagir positivement à des situations professionnelles réelles ou susceptibles d'être vécues en milieu professionnel ;
- démontrer son implication dans des activités relevant du secteur ;
- valoriser son expérience professionnelle.

Contenus

L'épreuve E6 « Conduite et présentation d'activités professionnelles », valide la capacité à mettre en œuvre de manière cohérente et synthétique les compétences et les savoirs associés figurant dans les unités « Techniques d'assurance », « Communication et gestion de la relation client », « Environnement économique, juridique et managérial de l'assurance » dans la réalisation d'activités ou de projets professionnels.

Critères d'évaluation

L'épreuve est conçue de telle sorte que le candidat puisse faire preuve de ses qualités de technicité, d'analyse des situations professionnelles, d'adaptabilité et de réactivité, de communication, dans le domaine de la spécialité du diplôme, à partir de son expérience professionnelle effective.

Afin de conserver à cette épreuve ses caractères essentiels - professionnels et synthétiques - la commission d'évaluation s'attachera à ce que l'activité du candidat évaluée dans cette épreuve ait été réalisée dans un contexte professionnel.

Au cours de cette épreuve, la commission d'évaluation apprécie les qualités personnelles et professionnelles du candidat et, en particulier, les points suivants :

- sa capacité à gérer un dossier d'assurance ;
- son aptitude à se situer et à situer son action ;
- sa rigueur en matière d'organisation et de méthode ;
- ses capacités d'écoute et de communication ;
- sa capacité de réaction et d'adaptation face à une situation professionnelle ;
- ses capacités d'analyse et de réflexion.

Forme de l'épreuve :

Forme ponctuelle : épreuve orale d'une durée de 30 minutes, coefficient 3.

● Pour les candidats de la **voie scolaire**, l'épreuve prend appui sur un dossier d'activités professionnelles, qui comporte le **tableau récapitulatif des activités professionnelles** conduites à l'occasion des projets professionnels appliqués et des stages en entreprise durant l'ensemble de la formation, accompagné de la lettre de mission présentant le cadrage des objectifs du stage, les **fiches de projets professionnels appliqués**. Ces documents sont mis à la disposition de la commission d'interrogation au moment de l'épreuve. Les certificats de stage sont annexés au dossier. Les maquettes de ces documents sont décrites dans la circulaire d'organisation de l'examen.

● Pour les candidats qui suivent la formation en **apprentissage ou en contrat de professionnalisation** ou en **formation continue**, l'épreuve prend appui sur un **dossier d'activités professionnelles**. Ce document de cinq pages maximum, sans annexe, élaboré par le candidat de façon individuelle, décrit des activités professionnelles caractéristiques du diplôme, conduites à l'occasion des périodes d'activité en entreprise. La composition du dossier d'activités professionnelles décrite dans la circulaire d'organisation de l'examen.

Le dossier est transmis aux autorités académiques à une date fixée par la circulaire d'organisation de l'examen, il est accompagné de la photocopie du contrat d'apprentissage ou de l'attestation de l'employeur confirmant la qualité d'apprenti dans une entreprise d'assurance, ou des certificats de travail attestant que l'intéressé a été employé dans un ou plusieurs établissements du secteur de l'assurance, soit en qualité de salarié à plein temps pendant six mois, soit dans le cadre d'un contrat de professionnalisation..

Le contrôle de conformité du dossier est effectué par les autorités académiques avant l'interrogation. En cas de non-conformité du dossier déposé par le candidat, celui-ci ne peut être interrogé à cette épreuve. Il est alors considéré comme présent mais son dossier non validé et ne peut se voir délivrer le diplôme.

En l'absence de dossier, l'épreuve ne peut se dérouler. Tout candidat sans dossier sera donc informé par la commission de l'impossibilité de conduire l'entretien. En conséquence, il ne pourra se voir délivrer le diplôme.

Organisation de l'épreuve

L'épreuve se déroule en deux phases :

La première phase, d'une durée de 15 minutes maximum, permet au candidat d'exposer à la commission d'interrogation, un élément de son dossier qu'il a choisi en raison de son intérêt par rapport aux activités professionnelles caractéristiques du diplôme. Pendant cet exposé, le candidat peut présenter à la commission, tout document qu'il juge utile pour étayer ou illustrer ses propos. Sauf cas de nécessité impérieuse, le candidat n'est pas interrompu par la commission pendant cet exposé.

Aucun document ou support, autre que le dossier du candidat, ne pourra être conservé par la commission à l'issue de l'épreuve.

La seconde phase, d'une durée de 15 minutes, maximum, permet à la commission d'interrogation de s'entretenir avec le candidat sur les points de l'exposé ayant retenu son attention. À cette occasion, le questionnement de la commission peut également porter sur des points de connaissances ou sur la vérification de compétences qu'elle estime indispensables à l'exercice de la profession.

Composition de la commission d'évaluation :

L'épreuve se déroule conformément aux instructions de la circulaire d'organisation du diplôme. Elle est conduite par une commission d'interrogation comprenant deux personnes : un professeur dispensant l'enseignement professionnel "Techniques d'assurance" (ou à défaut un enseignant ou un formateur intervenant sur les unités 3 ou 4 dans une section préparant au BTS Assurance) et obligatoirement un professionnel du secteur.

Une grille d'aide à l'évaluation, figurant dans la circulaire d'organisation de l'examen, décrit les modalités de la notation de l'épreuve.

Contrôle en cours de formation :

Une seule évaluation, identique à la forme ponctuelle.

Les évaluateurs seront le formateur et, dans toute la mesure du possible, un professionnel de l'assurance, ayant été le tuteur ou le maître de stage ou le responsable hiérarchique du candidat.

À l'issue de l'évaluation, dont le degré d'exigence est équivalent à celui requis dans le cadre de l'épreuve ponctuelle correspondante, la commission d'évaluation rédige une fiche d'évaluation du travail réalisé par le candidat (un modèle de cette fiche sera proposé dans la circulaire d'organisation de l'examen).

Le jury pourra, en tant que de besoin, se faire communiquer tous les documents utilisés lors de l'évaluation ainsi que les productions élaborées par le candidat pour cette occasion. Ces documents seront tenus à la disposition du jury et des autorités académiques pour la session considérées et jusqu'à la session suivante.

Après examen attentif des documents fournis le cas échéant, le jury formule toute remarque et observation qu'il juge utile et arrête la note.

ÉPREUVE FACULTATIVE EF1 : LANGUE VIVANTE ÉTRANGÈRE II

UF1

Épreuve orale d'une durée de 20 minutes (plus 20 minutes de préparation)

L'épreuve est de même nature que pour la langue vivante étrangère I, les exigences étant moindres. L'entretien prend appui sur des documents professionnels et permet d'apprécier l'aptitude du candidat à :

- dialoguer dans une perspective professionnelle
- exploiter des sources d'information professionnelle dans la langue considérée
- analyser une situation compte tenu du contexte linguistique et socioculturel du pays considéré.

La langue vivante choisie au titre de l'épreuve facultative est obligatoirement différente de celle choisie au titre de l'épreuve obligatoire.

Annexe VI

Tableau de correspondances d'unités

<p align="center">BTS Assurance (arrêté du 3 septembre 1997)</p>	<p align="center">BTS Assurance (présent arrêté)</p>
U1 Français	U1 Culture générale et expression
U2 Langue vivante étrangère	U2 Langue vivante étrangère
U31 Economie générale et économie d'entreprise + U 32 Economie et organisation de l'assurance	U3 Environnement économique, juridique et managériale de l'assurance
U 4 Droit général et droit des assurances + U 5 Techniques d'assurance	U 5 Techniques d'assurance
U 6 Conduite et présentation d'activités professionnelles	U 6 Conduite et présentation d'activités professionnelles
UF1 Langue vivante étrangère	UF1 Langue vivante étrangère