

# BTS Assurance

## Tout en un ! Programmes de 1<sup>re</sup> et 2<sup>e</sup> années

Patrick **Barrotta** (coord.), Magali **Boursier**, Jérôme **Lamberton**, Katia **Pamphile**,  
Laurent **Rossi**, Jean-François **Salamo**

## Entraînement intensif aux épreuves écrites et orales

*Fiches de cours*

*Exercices & annales corrigés*

*Conseils méthodologiques*

- + E1 Culture générale et expression
- + E31 Culture professionnelle et suivi du client
- + E32 Développement commercial et conduite d'entretien
- + E41 Gestion des sinistres et des prestations
- + E42 Accueil en situation de sinistre
- + E5 Communication digitale, utilisation du système d'information et des outils numériques



# TABLE DES MATIÈRES

AVANT-PROPOS .....	7
--------------------	---

## ÉPREUVE E1

### CULTURE GÉNÉRALE ET EXPRESSION ..... 9

Présentation de l'épreuve .....	10
Fiche 1 Culture générale et expression (présentation).....	16
Fiche 2 L'épreuve de CGE à l'écrit.....	17
Fiche 3 Gestion du temps .....	18
Fiche 4 Le corpus de documents .....	19
Fiche 5 Essai : présentation de la copie .....	20
Fiche 6 Les éléments de base de l'argumentation .....	21
Fiche 7 Analyser les documents .....	22
Fiche 8 Confronter les documents : définition et attentes .....	23
Fiche 9 Tableau de confrontation.....	24
Fiche 10 S'approprier le thème .....	25
Fiche 11 Mes références .....	26
Fiche 12 Entraînement.....	27

## ÉPREUVE E31

### CULTURE PROFESSIONNELLE ET SUIVI DU CLIENT ..... 35

Partie 1 L'épreuve .....	37
Partie 2 Méthodologie de l'épreuve .....	41
Partie 3 Les principes fondamentaux de l'assurance [les 9 fiches savoirs] .....	43
Fiche 1 L'organisation du secteur de l'assurance .....	44
Fiche 2 L'assurance et la notion de risque .....	48
Fiche 3 Les lois fondamentales de l'assurance .....	50
Fiche 4 Cotisations et prestation de l'assureur.....	52
Fiche 5 La notion de franchise .....	56
Fiche 6 Les techniques de division du risque – Réassurance .....	59
Fiche 7 Les techniques de division du risque – Coassurance.....	62

Fiche 8	Directive sur la distribution d'assurance (DDA).....	64
Fiche 9	La notion de l'équilibre technique en assurance.....	67
<b>Partie 4</b>	<b>Les savoirs économiques [les 7 fiches savoirs].....</b>	<b>81</b>
Fiche 1	Croissance économique et produit intérieur brut (PIB).....	82
Fiche 2	L'inflation.....	84
Fiche 3	Le circuit économique .....	87
Fiche 4	Les taux d'intérêt.....	90
Fiche 5	Chaîne de valeur .....	92
Fiche 6	La politique économique conjoncturelle.....	95
Fiche 7	Le marché européen de l'assurance.....	98
<b>Partie 5</b>	<b>Management [les 6 fiches savoirs] .....</b>	<b>107</b>
Fiche 1	Diagnostic stratégique.....	108
Fiche 2	Modalités de développement stratégique – L'internationalisation.....	110
Fiche 3	Les options stratégiques globales : externalisation et intégration .....	113
Fiche 4	Les options stratégiques globales : spécialisation et diversification.....	116
Fiche 5	Les stratégies génériques.....	119
Fiche 6	La croissance externe – fusions, acquisitions .....	123
<b>Partie 6</b>	<b>Les savoirs juridiques [les 3 fiches savoirs] .....</b>	<b>133</b>
Fiche 1	Introduction générale au droit.....	134
Fiche 2	Le droit de la responsabilité .....	140
Fiche 3	Les fondamentaux du droit du travail .....	145

## ÉPREUVE E32

<b>DÉVELOPPEMENT COMMERCIAL ET CONDUITE D'ENTRETIEN .....</b>		<b>153</b>
<b>Partie 1</b>	<b>L'épreuve et ses supports.....</b>	<b>155</b>
<b>Partie 2</b>	<b>Les fondamentaux à maîtriser .....</b>	<b>163</b>
Fiche 1	Étape 1 : la préparation de l'entretien.....	165
Fiche 2	Étape 2 : la prise de contact (l'accueil).....	167
Fiche 3	Étape 3 : la découverte des besoins.....	169
Fiche 4	Étape 4 : présentation de l'offre commerciale.....	171
Fiche 5	Étape 5 : le traitement des objections .....	173
Fiche 6	Étape 6 : la conclusion de la vente ou l'art du closing .....	176
Fiche 7	Étape 7 : la fidélisation du client.....	178

## ÉPREUVE E41

### GESTION DES SINISTRES ET DES PRESTATIONS ..... 181

#### Partie 1 La gestion de sinistres en assurances de biens et de responsabilités ..... 183

Fiche 1	Introduction à l'épreuve de gestion de sinistres du BTS Assurance .....	184
Fiche 2	Les éléments à vérifier lors de la déclaration de sinistre.....	186
Fiche 3	Gestion du sinistre en assurance de biens.....	188
Fiche 4	Gestion des sinistres en assurance de responsabilité.....	194
Fiche 5	La franchise en assurance.....	198
Fiche 6	L'actualisation des capitaux en assurance de dommages (indexation sur l'indice FFB).....	200
Fiche 7	La dépréciation des biens en assurance – Taux de vétusté et valeur d'usage.....	202
Fiche 8	Le paiement en deux temps en assurance – Valeur d'usage et indemnité complémentaire en valeur à neuf.....	205
Fiche 9	La gestion d'un sinistre incendie en Droit commun .....	208
Fiche 10	La gestion d'un sinistre dégât des eaux en Droit commun.....	212
Fiche 11	Le règlement conventionnel d'un sinistre dégâts des eaux et incendie (Convention IRSI) .....	216
Fiche 12	La gestion de sinistre des sinistres automobiles avec tiers .....	232
Fiche 13	Les accidents en chaîne .....	250
Fiche 14	La gestion des sinistres en responsabilité civile extracontractuelle .....	254
Fiche 15	La gestion des sinistres en responsabilité contractuelle.....	257
Fiche 16	La responsabilité après livraison des entreprises.....	260
Fiche 17	L'assurance multirisques professionnelle des entreprises.....	263

#### Partie 2 La gestion de sinistres et les demandes de prestations en assurances de personnes ..... 279

Les principes généraux .....	280	
Fiche 1	La gestion des demandes de prestations en santé .....	281
Fiche 2	Les demandes de prestations en prévoyance .....	295
Fiche 3	Les demandes de prestations liées à l'assurance emprunteur.....	313
Fiche 4	Les demandes de prestations en assurance dependance .....	319
Fiche 5	La gestion de sinistre pour les contrats « accidents corporels » .....	324
Fiche 6	Les demandes de prestations liées à l'assurance scolaire.....	340
Fiche 7	Les demandes de prestations en assurance-vie en cas de vie et en cas de décès.....	345
Fiche 8	Les prestations des contrats d'assurance obsèques .....	365

## ÉPREUVE E42

### ACCUEIL EN SITUATION DE SINISTRE ..... 387

#### Partie 1 Rappels sur la gestion de sinistres : définition, importance dans la relation client et étapes de gestion ..... 389

Fiche 1	Définition du sinistre .....	390
Fiche 2	Synthèse des étapes de la gestion de sinistre.....	391
Fiche 3	Les modalités de la gestion de sinistre.....	392

Fiche 4	L'impact d'une gestion de sinistre réussie : la fidélisation des assurés.....	394
Fiche 5	Les qualités essentielles du gestionnaire sinistre.....	395
<b>Partie 2 L'accueil en situation de sinistre .....</b>	<b>397</b>	
Fiche 1	Bonnes pratiques pour un accueil de qualité .....	399
Fiche 2	Les étapes clés de l'accueil en situation de sinistre.....	400
Fiche 3	Gestion des réclamations et règlement des sinistres.....	401
Fiche 4	Contenu du référentiel.....	402
Fiche 5	Les clés de la préparation de l'épreuve.....	405
Fiche 6	Dans la pratique.....	411
Fiche 7	À vous de jouer ! .....	415

## ÉPREUVE E5

<b>COMMUNICATION DIGITALE, UTILISATION DU SYSTÈME D'INFORMATION ET DES OUTILS NUMÉRIQUES.....</b>	<b>419</b>
L'épreuve et ses modalités d'évaluation .....	420

## SUJETS CORRIGÉS

<b>Session 2024 .....</b>	<b>425</b>	
Sujet	E3 – Développement commercial et gestion des contrats (Sous-épreuve E31 – Culture professionnelle et suivi du client).....	426
Corrigé	E3 – Développement commercial et gestion des contrats (Sous-épreuve E31 – Culture professionnelle et suivi du client).....	447
Sujet	E4 – Gestion des sinistres et des prestations (Sous-épreuve E 41 – Gestions des sinistres).....	457
Corrigé	E4 – Gestion des sinistres et des prestations (Sous-épreuve E 41 – Gestions des sinistres).....	485
Sujet	E5 – Communication digitale, utilisation du système d'information et des outils numériques.....	492
Corrigé	E5 – Communication digitale, utilisation du système d'information et des outils numériques.....	515
<b>Session 2025 .....</b>	<b>519</b>	
Sujet	E31 – Culture professionnelle et suivi du client.....	520
Corrigé	E31 – Culture professionnelle et suivi du client.....	521
Sujet	E41 – Gestion des sinistres .....	527
Corrigé	E41 – Gestion des sinistres .....	528
Sujet	E5 – Communication digitale, utilisation du système d'information et des outils numériques.....	536
Corrigé	E5 – Communication digitale, utilisation du système d'information et des outils numériques.....	537