

BTS Assurance

Tout en un
Programmes de 1^{re} et 2^e 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
Partie 4	Les savoirs économiques [les 7 fiches savoirs].....	81
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
Partie 5	Management [les 6 fiches savoirs]	107
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
Partie 6	Les savoirs juridiques [les 3 fiches savoirs]	133
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

DÉVELOPPEMENT COMMERCIAL ET CONDUITE D'ENTRETIEN153

Partie 1 L'épreuve et ses supports.....155

Partie 2 Les fondamentaux à maîtriser163

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 responsabilités183

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 dépendance	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
Partie 2	L'accueil en situation de sinistre	397
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

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

SUJETS CORRIGÉS

Session 2024		425
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
Session 2025		519
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