

REPÈRES POUR LA **FORMATION**

BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR **Assurance**

2017

**Arrêté du 13 février 2017 portant définition et fixant les conditions de délivrance
du brevet de technicien supérieur « Assurance »**

NOR: MENS1637496A

JORF n°0054 du 4 mars 2017

<https://www.legifrance.gouv.fr/eli/arrete/2017/2/13/MENS1637496A/jo/texte>

Ces repères pour la formation ont été élaborés par :

Laurence ADELINÉ
Inspectrice générale de l'éducation nationale – Groupe économie et gestion

Philippe IDELOVICI
Inspecteur d'académie - inspecteur pédagogique régional
Académie de Grenoble

Georges MERLE
Inspecteur d'académie - inspecteur pédagogique régional
Académie de Strasbourg

Marie-Christine AVISSE
Professeure agrégée au lycée Paul Lapie, Courbevoie
Académie de Versailles

Isabelle JAMET
Professeure agrégée au lycée du Dauphiné, Romans-sur-Isère
Académie de Grenoble

Nathalie KORADY
Professeure agrégée au lycée Hector Berlioz, Vincennes
Académie de Créteil

Jérôme LAMBERTON
Professeur agrégé au lycée Victor Hugo, Marseille
Académie d'Aix-Marseille

Sandrine MARGUET
Professeure agrégée au lycée Ozenne, Toulouse
Académie de Toulouse

SOMMAIRE

PRÉAMBULE	6
INTRODUCTION	8
POURQUOI CETTE RÉNOVATION ?	9
La loi n° 2014-288 du 5 mars 2014.....	9
PRINCIPES PÉDAGOGIQUES ET ORGANISATION DE LA FORMATION	13
À QUELLES ÉPREUVES DOIT-ON PRÉPARER LES FUTURS CANDIDATS ?.....	20
EXPLOITER LE RÉFÉRENTIEL POUR LA FORMATION ET POUR LA CERTIFICATION ..	23
Propos liminaires	23
UNITE U 31 – Culture professionnelle et suivi du client	25
Situations professionnelles typiques de U 31.....	25
Savoirs mobilisables en U 31	25
S1. Fondamentaux de l'assurance.....	25
S2. Assurances de biens et responsabilité (ABR)	27
S3. Assurances de prévoyance.....	29
S4. Épargne assurantielle	31
S5. Assurances santé	32
S6. Techniques bancaires.....	33
S7. Outils mathématiques et financiers	33
S8. Fondamentaux de la communication	34
S9. Conduite d'entretien.....	34
S10. Savoirs juridiques	35
S11. Savoirs économiques	37
S12. Management.....	39
S13. Savoirs numériques et technologiques	40
UNITE U 32 – Développement commercial et conduite d'entretien	41
Situations professionnelles typiques de U 32.....	42
Savoirs mobilisables en U 32	42
S1. Fondamentaux de l'assurance.....	42
S2. Assurances de biens et responsabilité.....	44
S3. Assurances de prévoyance.....	46
S4. Épargne Assurantielle.....	47
S5. Assurances santé	48
S6. Techniques bancaires.....	49
S7. Outils mathématiques et financiers	50
S8. Fondamentaux de la communication	50
S9. Conduite d'entretien.....	51

S10. Savoirs juridiques	53
S11. Savoirs économiques	54
S12. Management.....	55
S13. Savoirs numériques et technologiques	57
UNITE U 41- gestion des sinistres	59
Situations professionnelles typiques de E41.....	59
Savoirs mobilisables en E41.....	59
S1. Fondamentaux de l'assurance	59
S2. Assurances de biens et responsabilité.....	60
S3. Assurances de prévoyance.....	63
S4. Épargne assurantielle	64
S5. Assurances santé	65
S6. Techniques bancaires.....	66
S7. Outils mathématiques et financiers	66
S8. Fondamentaux de la communication	67
S9. Conduite d'entretien.....	67
S10. Savoirs juridiques	68
S11. Savoirs économiques	69
S12. Management.....	70
S13. Savoirs numériques et technologiques	71
UNITE U 42 – accueil en situation de sinistres.....	73
Situations professionnelles typiques de U 42.....	73
Savoirs mobilisables en E 42.....	73
S1. Fondamentaux de l'assurance	73
S2. Assurances de biens et responsabilité.....	75
S3. Assurances de prévoyance.....	77
S4. Épargne assurantielle	78
S5. Assurances santé	79
S6. Techniques bancaires.....	80
S7. Outils mathématiques et financiers	80
S8. Fondamentaux de la communication	81
S9. Conduite d'entretien.....	82
S10. Savoirs juridiques	83
S11. Savoirs économiques	85
S12. Management.....	85
S13. Savoirs numériques et technologiques	87
UNITE U5 – communication digitale, utilisation du système d'information et des outils numériques	88

Situations professionnelles typiques de U 5.....	88
Savoirs mobilisables en E 5.....	88
S13. Savoirs numériques et technologiques	88
LES ÉQUIPEMENTS ET L'AMÉNAGEMENT DES ESPACES	90
ANNEXES	94
Utilisation des calculatrices électroniques pour les DCG, DSCG, DEC et BTS, à compter de la session 2018	102
Formation - stages	107

PRÉAMBULE

Ce guide s'adresse plus particulièrement aux professeurs d'économie et gestion qui exercent dans les sections de BTS Assurance en formation initiale sous statut scolaire. Il ne se substitue en aucun cas au référentiel défini par l'arrêté du 13 février 2017 portant définition et fixant les conditions de délivrance du brevet de technicien supérieur « Assurance » - NOR : MENS1637496A. Il constitue un document complémentaire à destination des équipes pédagogiques sans qu'il ait de caractère réglementaire ou obligatoire.

Élaboré par le groupe de rénovation du diplôme piloté par l'inspection générale, ce document à caractère pédagogique rassemble des indications, des conseils et des préconisations destinés aux professeurs afin de les accompagner dans la mise en œuvre de la formation.

Ce qu'on appelle communément « le référentiel » est en fait constitué de l'arrêté portant définition et fixant les conditions de délivrance du diplôme et de l'ensemble de ses annexes, au nombre de quatre pour le référentiel du BTS Assurance 2017.

L'ANNEXE I comprend les deux référentiels du diplôme :

A - Le référentiel des activités professionnelles (RAP)

Il décrit les champs d'activité professionnelle du titulaire du diplôme une fois engagé dans l'un des emplois auxquels la formation le conduit, les contextes dans lesquels ils s'exercent, les évolutions constatées ces dernières années au sein de ces métiers et celles que l'on peut prévoir. Il décrit les activités exercées, regroupées au sein de domaines d'activités (correspondant aux principales fonctions), les tâches induites et les résultats attendus. Le RAP est le document qui doit être pris en compte lors de la validation des acquis de l'expérience (VAE). In fine, le questionnement sur la limite des savoirs à enseigner trouve sa réponse dans les activités retenues dans le RAP.

B - Le référentiel de certification

Il détaille pour chacun des domaines d'activités professionnelles, les compétences nécessaires pour exercer les fonctions décrites dans le RAP, les ressources utilisées et les indicateurs d'évaluation pris en compte. Ces compétences, pour être maîtrisées, nécessitent des connaissances. On évoque alors les savoirs associés aux domaines d'activités. Les compétences sont la clé de voûte de la formation et ne peuvent s'envisager que dans le contexte de situations professionnelles.

L'ANNEXE II présente les modalités de certification :

A – La description des unités constitutives du diplôme

Elle précise au sein de quelle unité professionnelle chacune des compétences attendues sera évaluée, même s'il est possible qu'elle soit mobilisée à un moindre degré dans d'autres unités.

B – Le dossier professionnel

C'est l'outil, obligatoire lors de la certification pour certaines unités, qui accompagnera la démarche de professionnalisation du futur candidat tout au long de sa formation, ,

C – Le règlement d'examen

Il indique la nature et la durée des épreuves pour chacune des modalités de délivrance du diplôme.

D - La définition des épreuves

Elle fixe les modalités d'évaluation des candidats dans le cadre de la certification en distinguant à chaque fois, le cas des différents publics concernés

E – La liste des diplômes donnant droit à dispense d'unités de l'examen

L'ANNEXE III précise l'organisation de la formation :

A – La grille horaire pour les formations initiales sous statut scolaire

B – L'organisation des périodes de formation en milieu professionnel (PFMP)

Des préconisations sont apportées en fonction des modalités de formation

C – Les ateliers de professionnalisation

Ce sont des modalités de formation introduites dans la préparation du diplôme qui permettent d'enrichir la professionnalité du candidat

L'ANNEXE IV - Le tableau de correspondance d'unités avec le diplôme précédent (2007)

INTRODUCTION

« Le ou la titulaire d'un BTS Assurance exerce son activité dans une entreprise d'assurances, une agence générale d'assurances, un cabinet de courtage d'assurances ou dans une banque. Il peut aussi travailler dans le service assurances d'une collectivité territoriale ou d'une entreprise industrielle ou commerciale.

Il ou elle est ainsi amené(e) à travailler dans des structures de tailles très différentes, dont les activités peuvent être polyvalentes ou au contraire très spécialisées.

S'appuyant sur sa maîtrise des techniques assurantielles, le ou la titulaire d'un BTS Assurance est un(e) spécialiste de la relation client. Il ou elle apporte aux clients son expertise et les conseille à tout moment de la vie du contrat, aussi bien pour la proposition commerciale que pour la gestion des contrats et des sinistres.

Les relations professionnelles se construisent et s'entretiennent selon des modalités de communication multicanales (face-à-face, téléphone, courrier, courriel, messagerie instantanée, réseaux sociaux, etc.). Elles nécessitent la connaissance de l'environnement économique, juridique et organisationnel, la maîtrise de l'expression écrite et orale ainsi que celle des outils technologiques.

Les emplois directement accessibles à un ou une titulaire d'un brevet de technicien supérieur Assurance correspondent principalement à deux familles de métiers dont les fonctions essentielles sont :

- la distribution de produits et services d'assurance. Cette activité s'exerce en face à face ou à distance, principalement en agence, mais aussi au sein de plateformes spécialisées (téléphone, courrier électronique, messagerie instantanée, etc.) ou, sur rendez-vous, chez les clients et prospects. Les conseils donnés peuvent relever des assurances de biens et de responsabilités ou des assurances de personnes, notamment l'épargne et la prévoyance, et s'adresser aux particuliers comme aux professionnels.
- la gestion des contrats, depuis l'acceptation du risque, la tarification et la souscription jusqu'à la prise en charge, l'indemnisation et le règlement des sinistres standard, en passant par l'ajustement et la mise à jour des situations assurantielles. Cette activité s'exerce dans des centres de gestion de taille généralement plus importante et souvent spécialisés sur un type de clientèle ou de risque, et/ou selon le niveau de complexité.

Les postes polyvalents, comprenant à la fois de la vente et de la gestion, sont fréquents, notamment dans les structures de taille réduite comme les agences (générales ou réseaux d'entreprises d'assurances) et certains cabinets de courtage. L'approche globale du client et le devoir de conseil nécessitent une connaissance large de l'assurance, ainsi qu'une connaissance des produits et services associés, notamment financiers. »

POURQUOI CETTE RÉNOVATION ?

1. Une volonté affichée par la profession liée à une évolution importante des métiers

a) Dans quel cadre ? Celui de la commission professionnelle consultative ad' hoc

Les diplômes professionnels (dont les BTS) sont élaborés ou modifiés dans le cadre du fonctionnement des commissions professionnelles consultatives (CPC) du ministère. Chaque CPC comprend des **personnes qualifiées par leurs activités professionnelles** ou par leurs travaux et des représentants des pouvoirs publics, des employeurs, des salariés.

Ces commissions sont chargées auprès du ministre de **formuler des avis et des propositions** concernant :

- la définition des **formations scolaire, professionnelle continue, d'apprentissage** destinées à préparer aux fonctions et aux emplois des diverses branches d'activités
- la diversité des **besoins de formation** aux différents niveaux
- la **cohérence des programmes de formation avec les objectifs de qualification**.

Le BTS assurance relève de la 16^{ème} CPC (services administratifs et financiers).

Lors de la CPC du 9 septembre 2015, les représentants de la profession (FFSA, GEMA et AGEA) ont présenté un rapport d'opportunité demandant la rénovation du BTS Assurance afin de maintenir son fort taux d'insertion professionnelle, d'optimiser son articulation avec la licence professionnelle et de prendre en compte la réforme de la formation professionnelle.

b) Qu'indiquait ce rapport d'opportunité ?

« Depuis 2007, les activités d'assurance ont évolué du fait de nombreux facteurs. Développement de la régulation, industrialisation des activités, révolution digitale, nouveaux acteurs et renforcement de la protection du consommateur sont porteurs de profonds changements qui métamorphosent les produits et services proposés par les assureurs. La « relation client » - omniprésente – se transforme du fait de la digitalisation de notre société qui génère de nouveaux usages de la clientèle et de relations avec les sociétés d'assurances, comme avec l'ensemble des distributeurs. Les contenus de l'ensemble des métiers se transforment fortement en accentuant les dimensions de service. »

Nous devons entendre l'importance de la prise en charge du client dans sa globalité, de la souscription au traitement d'un sinistre tout en assurant le suivi de son dossier. Un deuxième élément à considérer est l'importance que prend la relation client à distance, quel que soit le canal utilisé.

2. Un cadre législatif et réglementaire modifié

La loi n° 2014-288 du 5 mars 2014 relative à la formation professionnelle, à l'emploi et à la démocratie sociale instaure le CPF (compte personnel de formation) précise :

« Art. L. 6323-6.-I. — [...]

« II. — Les autres formations éligibles au compte personnel de formation sont déterminées, dans les conditions définies aux articles L. 6323-16 et L. 6323-21, parmi les formations suivantes :

« 1° Les formations sanctionnées par une certification enregistrée dans le répertoire national des certifications professionnelles prévu à l'article L. 335-6 du code de l'éducation **ou permettant d'obtenir une partie identifiée de certification professionnelle, classée au sein du répertoire, visant à l'acquisition d'un bloc de compétences ;**

[...]

Les diplômes professionnels de l'éducation nationale, dont les BTS, sont automatiquement inscrits au répertoire national des certifications professionnelles (RNCP). Désormais, est donnée

aux candidats la possibilité de n'obtenir qu'une partie identifiée du diplôme visant à l'acquisition d'un bloc de compétences. Il s'agit alors de construire les diplômes en blocs de compétences.

L'application de la loi en ce qui concerne les BTS est précisée par le :

Décret n° 2016-1037 du 28 juillet 2016 relatif à la reconnaissance de l'acquisition des blocs de compétences par les candidats préparant l'examen du brevet de technicien supérieur dans le cadre de la formation professionnelle continue ou de la validation des acquis de l'expérience

NOR: MENS1609306D

Publié au JORF n°0176 du 30 juillet 2016

Publics concernés : candidats inscrits à l'examen du brevet de technicien supérieur dans le cadre de la formation professionnelle continue ou de la validation des acquis de l'expérience.

Objet : modalités d'acquisition des blocs de compétences mentionnés au 1° du II de l'article L. 6323-6 du code du travail dont la préparation peut être financée par la mobilisation du compte personnel de formation créé par le loi n°2014-288 du 5 mars 2014 relative à la formation professionnelle, à l'emploi, et à la démocratie sociale et défini aux articles L. 6323-1 à L. 6323-2 du code du travail.

Entrée en vigueur : le texte entre en vigueur à compter du 1er janvier 2017.

Notice : le décret définit ce qu'est un bloc de compétences au regard du diplôme du brevet de technicien supérieur et prévoit les modalités selon lesquelles son acquisition est reconnue. Il modifie en conséquence les dispositions du règlement général du brevet de technicien supérieur codifié aux articles D. 643-1 à D. 643-35-1 du code de l'éducation, relatives aux unités constitutives et applicables aux candidats de la formation professionnelle continue ou de la validation des acquis de l'expérience, qui s'appliquent aux blocs de compétences.

Le décret prévoit notamment :

- la délivrance d'un document attestant de la maîtrise des compétences liées à un bloc qui permet notamment de faire valoir ces compétences dans le cadre d'une poursuite de formation et à l'égard d'un employeur ;
- les modalités selon lesquelles les candidats titulaires depuis plus de cinq ans de cette attestation pourront être dispensés de l'obtention de l'unité constitutive du brevet de technicien supérieur correspondante.

LOGIQUE DE STRUCTURATION DU DIPLÔME

1. La notion de bloc de compétences

Le COPANEF (comité paritaire interprofessionnel national pour l'emploi et la formation) dans une note adoptée le 9 juin 2015 indique que :

« Les blocs de compétences se définissent comme des éléments identifiés d'une certification professionnelle s'entendant comme un ensemble homogène et cohérent de compétences. Ces compétences doivent être évaluées, validées et tracées. Sous ces conditions, elles constituent une partie identifiée de la certification professionnelle.

Le « bloc de compétences » s'apparente à une activité ou un domaine d'activité au sein d'une certification professionnelle. »

Par ailleurs, dans une note de la CNCP (commission nationale de la certification professionnelle) du 19 novembre 2015, on peut lire :

« Blocs de compétences, éléments de définition :

- Tout bloc de compétences ne fait aucunement référence à un bloc de formation, ni à un contenu de formation.
- Au sein d'une certification professionnelle enregistrée au RNCP, les blocs de compétences se définissent comme des ensembles homogènes et cohérents.
- Il est recommandé dans l'intérêt de l'utilisateur, d'en expliciter succinctement le contenu.

- Un bloc de compétences est identifiable par un intitulé précis pour en assurer la traçabilité et permettre son utilisation dans le cadre de la formation tout au long de la vie.
- Chaque bloc est certifié, il donne lieu à une évaluation et une validation.
- Toute certification se compose d'un nombre restreint de blocs, sans qu'il y ait de minimum ni de maximum ».

Il résulte des éléments précédents que les blocs de compétences professionnelles sont définis en lien **avec une activité professionnelle ou avec un groupement cohérent d'activités** (et non, par exemple, en lien avec un champ disciplinaire).

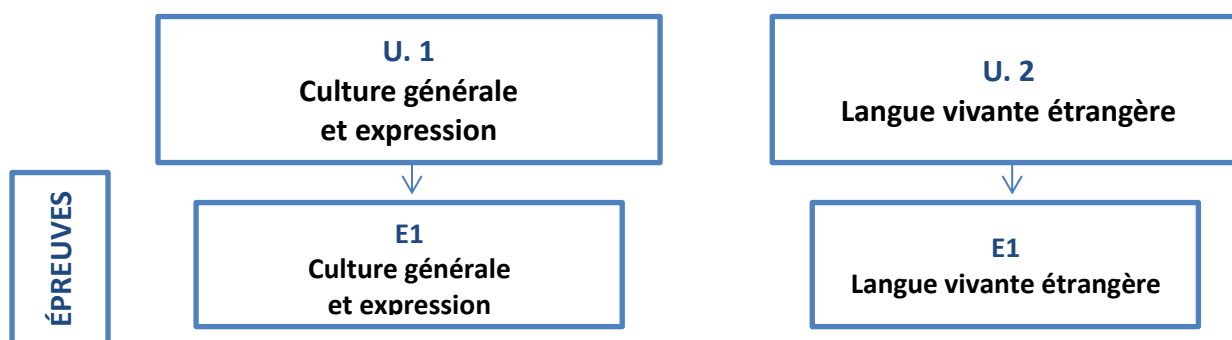
On retient l'hypothèse d'un lien entre la description des activités professionnelles, l'identification des blocs de compétences et la définition des unités du diplôme.

Ainsi, **1 bloc = 1 unité.**

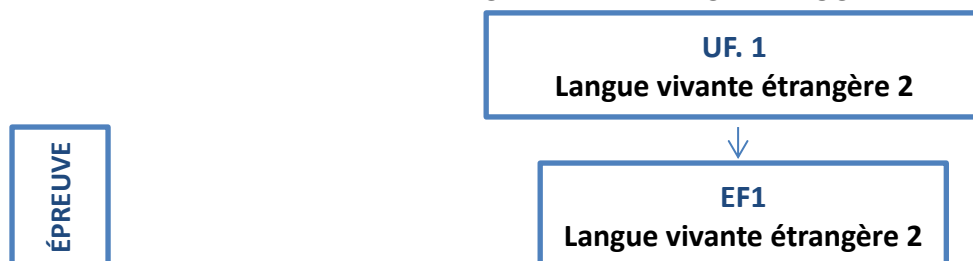
2. Schéma de construction du BTS Assurance

Dans un diplôme de l'éducation nationale, et en particulier un BTS (contrairement à une certification professionnelle), se trouvent des unités d'enseignements généraux qui vont contribuer à donner une culture générale à son titulaire, culture générale qui doit lui permettre d'atteindre le niveau exigé par les entreprises en matière de communication et d'expression, y compris en langue étrangère lorsque la situation professionnelle l'exige et faciliter ultérieurement son évolution professionnelle.

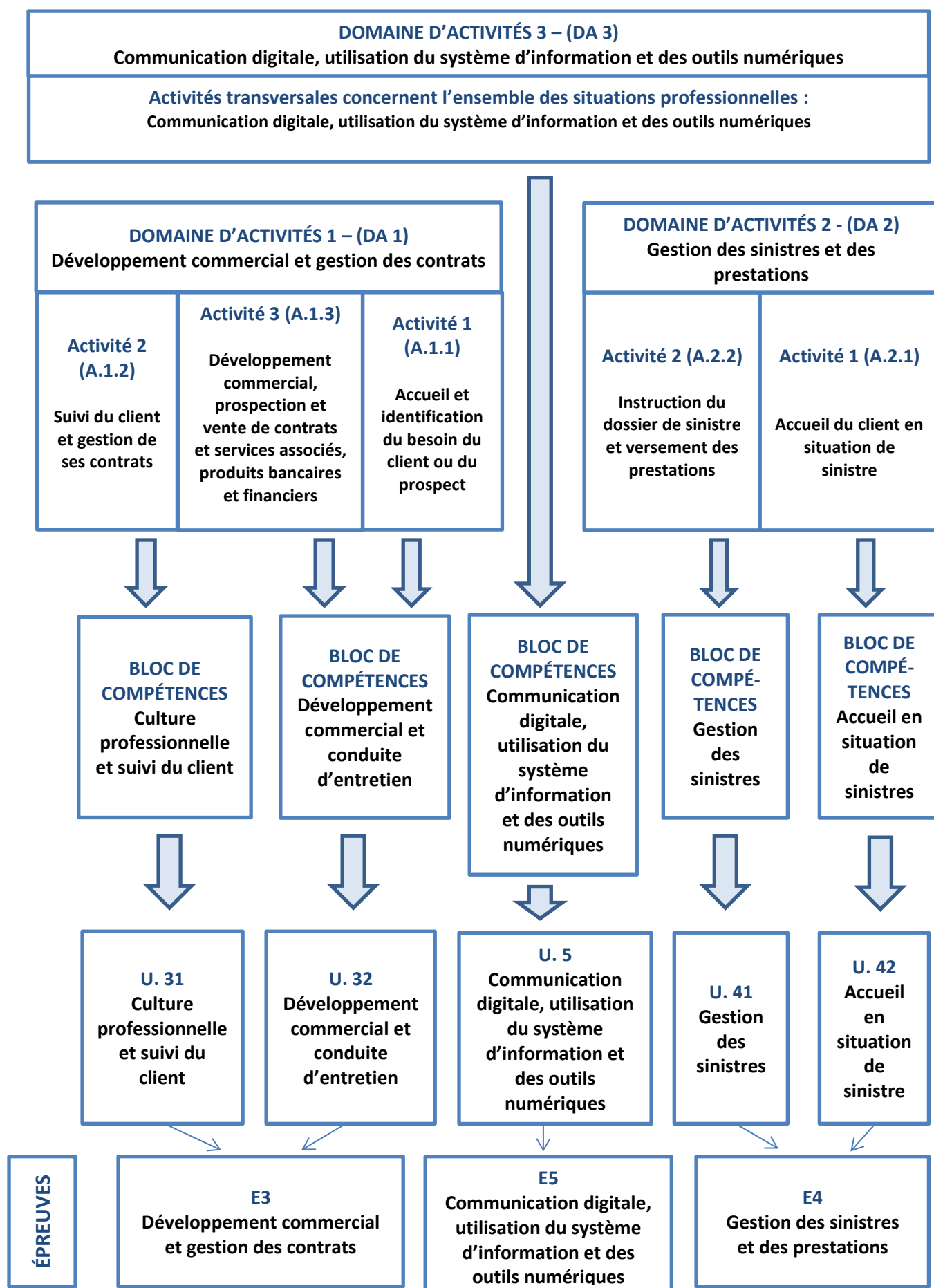
UNITÉS D'ENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX CONSTITUTIVES DU DIPLÔME ET ÉPREUVES D'EXAMEN



UNITÉ ET ÉPREUVE FACULTATIVES



**ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES EMBLÉMATIQUES, BLOCS DE COMPÉTENCES,
UNITÉS CONSTITUTIVES DU DIPLÔME ET ÉPREUVES D'EXAMEN**



PRINCIPES PÉDAGOGIQUES ET ORGANISATION DE LA FORMATION

1. Notion de compétence professionnelle et évaluation

Classiquement, la notion de compétence est prise dans l'acception suivante : ensemble de savoirs, savoir-faire, savoir-être mobilisés dans un contexte professionnel et dans un objectif professionnel. La compétence est souvent individuelle, mais elle peut être collective. Elle est rattachée à une situation de travail.

C'est l'observation des effets de la compétence qui permet de l'évaluer. Il est également possible de l'évaluer par l'explicitation des activités professionnelles.

En matière d'évaluation des compétences professionnelles deux conceptions s'opposent ou se complètent :

- La validation est binaire, la compétence est acquise ou non acquise et, dès lors qu'elle est acquise, elle l'est définitivement. Dans cette conception, les compétences globales sont découpées en un mille-feuille de compétences dont la validation une à une détermine la validation globale. Cette conception permet de découper la formation en éléments distincts pour chaque compétence à valider. Elle « fonctionne » assez bien avec les compétences professionnelles relatives à des tâches simples.
- Dans une autre conception, la compétence globale est le fruit non pas de la somme des compétences isolées, mais de leur combinaison dans la réalisation d'une tâche complexe dans un contexte évolutif. Avec cette conception, il est nécessaire d'organiser la formation en confrontant l'étudiant à des situations professionnelles mobilisant plusieurs compétences dans des contextes différents avec une complexité croissante.

Exemple : la compétence vendre est validée par la réalisation de plusieurs ventes dans des contextes différents et non pas par l'observation d'une vente réalisée avec un client et un seul.

2. Un parcours de professionnalisation

S'agissant d'un diplôme professionnel, le référentiel de certification définit pour chaque unité les compétences évaluées. La formation en BTS doit être conçue comme un parcours de professionnalisation qui vise l'acquisition et la maîtrise des compétences identifiées dans le référentiel.

L'objectif du parcours de formation est de confronter les futurs candidats le plus souvent possible à des activités professionnelles emblématiques des missions exercées par les titulaires du diplôme qui vont leur permettre d'acquérir les compétences attendues. La mise en œuvre de ces compétences nécessite des ressources qui sont décrites dans le référentiel de certification. Les savoirs sont importants, mais considérés traditionnellement comme des objectifs de formation, ils deviennent dès lors supports de la construction des compétences. Enfin, les indicateurs d'évaluation décrivent les attendus tant dans les situations professionnelles vécues que dans la formation. Ces mêmes indicateurs sont utilisés lors de la certification.

Ce parcours s'articule autour des unités d'enseignements et des activités professionnelles proposées **(A)** au cours de la formation, y compris pendant les ateliers de professionnalisation **(C)** ou au cours des périodes de formation en entreprise (PFMP) - stages ou période d'activités en entreprise **(B)**.

A. Les unités d'enseignements (UE)

La grille horaire du référentiel (page 58) n'organise pas la formation autour d'une définition et d'un volume horaire de disciplines d'enseignement (droit, économie, management, marketing, techniques d'assurances...). **Elle doit être instamment mise en œuvre dans la perspective des activités professionnelles emblématiques du métier visé.**

Les unités d'enseignement de culture professionnelle appliquée, vente et développement commercial, gestion des sinistres, relation client en situation de sinistre sont destinées à faire acquérir aux étudiants les compétences des domaines d'activités présentés dans le RAP.

Les compétences de l'unité « Communication digitale, utilisation du système d'information et des outils numériques » ne font pas l'objet d'une unité d'enseignement particulière car elles sont mobilisées en situation professionnelle, quelle que soit l'unité d'enseignement. Elles font l'objet d'une épreuve distincte pour des raisons de modalités d'évaluation et de cohérence avec le certificat digital de la branche. Ces compétences et les savoirs qui les sous-tendent doivent donc être intégrés de manière quasi-systématique dans les différentes unités d'enseignements professionnels et les ateliers de professionnalisation.

B. Les périodes de formation en milieu professionnel (annexe III du référentiel)

Les périodes de formation en milieu professionnel (PFMP) ne sont pas un temps de formation isolé du reste de la formation. L'équipe pédagogique veille à l'exploitation de l'expérience acquise par les étudiants au cours de leurs PFMP.

Les situations vécues ou observées en entreprise par les étudiants peuvent être réinvesties dans les unités d'enseignements soit au titre d'illustration soit comme objet d'étude pour renforcer l'acquisition des compétences des étudiants.

Dans cet objectif, les étudiants doivent être entraînés à l'analyse de pratiques et de situations professionnelles afin qu'ils puissent à la fois faire un lien entre les activités menées et les compétences à acquérir et identifier les savoirs associés à ces compétences.

Le stage

Pour les étudiants en formation initiale sous statut scolaire, la durée du stage est de 15 à 16 semaines soit 75 à 80 journées. Son organisation est décidée sous l'autorité du chef d'établissement par l'équipe pédagogique.

Plusieurs organisations sont possibles

Le référentiel recommande d'organiser un stage de 4 à 6 semaines au premier semestre de la 1^{ère} année. L'immersion en entreprise développe la motivation des étudiants et leur permet une acculturation aux codes professionnels.

Sous réserve de respecter la durée prévue dans le référentiel et les volumes horaires consacrés aux unités d'enseignement, le stage peut s'organiser librement en fonction du contexte économique et géographique de l'établissement.

L'organisation d'un stage filé d'un ou deux jours par semaine pendant le nombre de semaines nécessaire tout au long des deux années de formation peut, par exemple, permettre d'intégrer plus facilement des alternants dans une formation en statut initial sous statut scolaire. Ce peut être aussi un moyen de motiver des étudiants plus fragiles ou moins « scolaires ».

Choix de l'entreprise d'accueil pour les PFMP.

Le choix du type d'entreprise est libre. Toutefois, celle-ci doit essentiellement proposer à l'étudiant des missions conformes aux activités professionnelles décrites dans le référentiel.

L'équipe pédagogique accompagne les étudiant(e)s dans la recherche des entreprises d'accueil. Elle explicite clairement aux étudiant(e)s les attendus de ces PFMP.

La connaissance précise des activités réalisées en entreprise permet d'identifier les compétences qui ne seront pas abordées au cours des PFMP. L'équipe pédagogique devra alors proposer aux étudiant(e)s ces activités professionnelles au cours des ateliers de professionnalisation pour qu'ils ou elles puissent les acquérir.

Rôle du tuteur ou de la tutrice en entreprise

L'idée centrale de l'organisation pédagogique en STS est de mettre en place une véritable co-formation.

Les PFMP ne peuvent être réduites à une mise en pratique de notions théoriques étudiées en cours. Elles participent pleinement à l'acquisition de compétences professionnelles, essentiellement celles qui sont décrites dans le référentiel.

Les tuteurs ou tutrices doivent être informé(e)s par l'équipe pédagogique des activités qui peuvent être confiées aux étudiant(e)s et des exigences du diplôme quant aux compétences certifiées lors de l'examen. Ainsi, pourront-ils veiller à la mobilisation de ces compétences au cours des missions qu'ils leur confient.

Les tuteurs et tutrices sont à la fois des acteurs de la formation et des acteurs de l'évaluation, à l'occasion des CCF et des différentes commissions d'interrogation. Ils ou elles interviennent en particulier pour l'évaluation des compétences de l'unité 5 « Communication digitale, utilisation du système d'information et des outils numériques ».

Suivi des stages

Le suivi des stages incombe aux enseignant(e)s de l'équipe pédagogique. Il est recommandé de formaliser ce suivi, notamment avec le recours aux outils numériques (tableau de bord, tableau de suivi, lettre de mission,...).

Il est nécessaire de donner aux étudiant(e)s des outils de traçabilité des activités réalisées en cours de stage (tableau de suivi par exemple). Idéalement, ces outils permettent le repérage des compétences mobilisées pour chaque activité. Ces outils permettront également aux étudiant(e)s de renseigner les différentes fiches du dossier professionnel.

N.B. : Toute visite de stage doit se dérouler dans le cadre d'un ordre de mission délivré par le chef d'établissement.

On pourra se référer utilement au décret 2014-1420 du 27 novembre 2014 publié au JO du 30 novembre 2014 et au BO du ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche n° 46 du 11 décembre 2014 (en Annexe)

Il est possible d'utiliser le modèle de convention de stage présenté en annexe de l'arrêté du 29 décembre 2014 publié au BO n° 7 du 12 février 2015 du ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche présenté en (Annexe)

C. Les ateliers de professionnalisation

Les ateliers de professionnalisation constituent un espace pédagogique permettant de développer des compétences professionnelles liées à l'exercice du métier de technicien ou technicienne supérieur(e) de l'assurance. Plus précisément, ces ateliers prennent appui sur les situations professionnelles caractéristiques du métier et peuvent porter sur l'acquisition :

- de compétences particulières à certains contextes professionnels que les étudiants n'auraient pu acquérir en période de formation en milieu professionnel ou qui nécessitent un approfondissement,
- de compétences liées à l'utilisation des outils de communication digitale et des outils numériques.

Dans chacun de ces cas, les ateliers visent à développer le professionnalisme des étudiants et à améliorer leurs possibilités d'insertion professionnelle ou de poursuite d'études.

Il s'agit éventuellement de mettre à la disposition des étudiants le temps, les techniques et les outils nécessaires à la préparation et à la recherche de leurs stages.

Les ateliers de professionnalisation sont pris en charge par les professeurs des enseignements professionnels. 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, et après accord du chef d'établissement, afin de permettre des pratiques pédagogiques adaptées. Une co-animation est possible entre enseignants y compris avec les professeurs de culture générale et expression ou de langues vivantes. Chacun de ces professeurs ou formateurs apporte sa propre expertise en mobilisant des champs de savoirs et de compétences complémentaires et travaille conjointement sur des situations professionnelles ayant trait à l'exercice du métier.

Modalités :

L'organisation des ateliers doit permettre la mise en œuvre d'activités soit par la classe entière, soit en groupe ou individuellement. Cette organisation relève de l'initiative de l'équipe pédagogique. À cet égard, il est important que les établissements de formation puissent mettre à la disposition des étudiants et de leurs professeurs ou formateurs des espaces dédiés, munis d'équipements matériels et logiciels ainsi que de possibilités de communication interne et externe permettant de simuler le contexte professionnel.

En aucun cas, ces heures d'atelier ne doivent être détournées de leur finalité. En particulier, il ne peut être question de les utiliser systématiquement comme des heures de cours traditionnel ou de devoirs surveillés.

3. Une pédagogie fondée sur l'acquisition de compétences professionnelles

Il convient ici de rappeler le principe de la liberté pédagogique. L'enseignant dans sa classe est effectivement responsable des stratégies pédagogiques qu'il met en œuvre. Ces choix doivent permettre aux étudiants d'acquérir, in fine, les compétences professionnelles du diplôme. Il n'est pas dans l'objet des « repères pour la formation » d'imposer une méthode pédagogique à mettre en œuvre dans les divers enseignements. Nous avons cependant esquissé quelques conseils pédagogiques.

Compte tenu de l'architecture du diplôme, **il paraît indispensable de travailler en équipe pédagogique**. Difficile également de ne pas réfléchir à l'approche pédagogique à privilégier.

A. L'approche pédagogique

La construction du référentiel autour de la notion de compétences professionnelles suggère aux enseignants de centrer leur approche sur le développement de ces compétences lors d'activités professionnelles, didactisées ou non.

Il est souhaitable que les progressions pédagogiques prennent pleinement appui sur les activités professionnelles et non sur de simples séquençages centrés sur des savoirs. Le savoir n'est plus un objectif isolé, car il est également intégré à la construction, la mobilisation et l'évaluation de la compétence. L'entrée par des scénarios construits à partir de situations professionnelles est donc fortement suggérée.

Mais alors, comment faire « apprendre » une compétence professionnelle ?

Les sciences de l'éducation ne sont pas centrées sur cette thématique. Elles nous indiquent que je suis compétent :

- si je dispose de ressources cognitives suffisantes (des connaissances, des informations, des attitudes, des valeurs, des modes de raisonnement...),
- et si je parviens à les mobiliser, en les combinant, au moment opportun et avec efficacité.

Faire^{1 2}, me permet donc d'apprendre :

- si je sais combiner les ressources (internes et externes) à ma disposition en vue de l'atteinte d'un résultat observable,
- et si je suis capable d'en rendre compte de façon explicite.

Dans ce cadre-là, les évaluations formatives et formatrices prennent toute leur part dès lors qu'elles sont conjuguées avec un guidage de l'enseignant et le développement de l'auto-analyse de l'étudiant³. En pratiquant une évaluation formative systématique lors des activités d'apprentissage (analyse des erreurs, interview pour déceler le raisonnement conduit,...) le professeur organise un continuum entre apprentissage et évaluation, de manière à diminuer la dramatisation et l'anxiété de l'examen et il pratique une pédagogie de la réussite.

Une caricature de cette approche consisterait à donner une « étude de cas » aux étudiants et d'en faire une évaluation sommative avec distribution d'un corrigé.

B. Le dossier professionnel (cf. annexe)

Qu'il soit inscrit en formation initiale sous statut scolaire, en apprentissage ou en formation continue, la construction d'un parcours de professionnalisation progressif est indispensable aux futur(e)s candidats ou candidates au BTS Assurance. Quel que soit son statut, les activités professionnelles réelles ou simulées menées dans son entreprise, en stage ou au cours des ateliers de professionnalisation, vont contribuer à la réalisation de son dossier professionnel. La situation professionnelle se caractérise par une visée opérationnelle. Elle nécessite de la part de l'étudiant la mise en place de démarches à la fois pour s'adapter à l'environnement de travail et pour atteindre l'objectif fixé. Elle mobilise fréquemment des ressources numériques et notamment des applications professionnelles dédiées.

C'est grâce à ce dossier professionnel que le lien entre les situations professionnelles et les activités du référentiel est décrit, permettant de s'assurer que grâce à son parcours l'étudiant a pu acquérir les compétences attendues. Le dossier professionnel est renseigné tout au long de sa formation par la candidate ou le candidat qui enregistre les situations qui lui ont permis de développer des compétences clairement identifiées. C'est par l'effort de réflexion et d'explicitation sur le sens des situations rencontrées et des démarches suivies qu'il ou elle développe la professionnalité attendue.

Le dossier professionnel sert de support aux interrogations orales E.32 et E.42. Il est obligatoire. Sa constitution est de la responsabilité du candidat ou de la candidate.

Il comprend :

- Attestations de présence en contrat d'apprentissage ou certificats de travail ou certificats de stages (selon le modèle fourni dans la circulaire nationale d'organisation)
- Une ou plusieurs fiche(s) descriptive(s) du contexte organisationnel et commercial de la ou des entreprises servant de terrain à l'activité ou aux activités décrite(s). Lorsqu'une activité a été réalisée en atelier de professionnalisation, elle fait également l'objet d'une fiche descriptive du contexte.
- Un ensemble de 5 fiches d'activités numérotées de 1 à 5 relatives au domaine d'activités DA1 qui serviront de support à l'épreuve E.32
- Un ensemble de 4 fiches d'activités numérotées de 6 à 9 relatives au domaine d'activités DA2 qui serviront de support à l'épreuve E.42

¹ Pédagogie du « learning by doing ».

² Une autre définition de la compétence : « Être compétent, c'est savoir faire sans refaire »

³ Analyse réflexive

Ces fiches d'activités sont réalisées conformément aux modèles fournis dans la circulaire nationale d'organisation. Elles recensent les situations professionnelles rencontrées par le candidat ou la candidate au cours de sa formation (en établissement de formation, lors des stages ou lors de l'exercice d'activités en entreprise) qui lui ont permis d'acquérir les compétences associées aux activités prévues dans le référentiel. Le candidat ou la candidate décrit et analyse les situations, les compétences mobilisées et les productions associées. L'analyse des situations professionnelles doit s'accompagner d'une phase d'explicitation par laquelle, il ou elle présente sa compréhension du contexte, clarifie les ressources et les contraintes, justifie la démarche mise en œuvre, analyse les difficultés rencontrées et met en évidence les apports de la situation en termes de professionnalisation.

En appui de ces fiches, le candidat ou la candidate apporte le jour des épreuves orales les recueils de conditions générales correspondant aux situations présentées et tout document utile à sa prestation.

Le dossier professionnel possède une double finalité de formation et d'évaluation :

- aux étudiants, aux enseignants et aux tuteurs, il est par une approche conjointe, le support des bilans d'étape de l'acquisition durable de compétences résultant d'expériences professionnelles réelles ou simulées. Il permet d'adapter, en cours de formation, le parcours de professionnalisation. À ce titre, il constitue un support de différenciation des parcours ;
- aux évaluateurs, il fournit une base d'appréciation de la qualité et de la diversité du parcours de professionnalisation du candidat ou de la candidate.

C. Une répartition des services adaptée aux objectifs de la formation

Difficile voire impossible de modéliser une équipe type. Les établissements ont des ressources humaines existantes dont les profils sont variés.

Afin d'éviter une dispersion des énergies et des enseignements, il est préconisé, sauf contexte particulier, que l'équipe pédagogique soit composée de 4 enseignants pour les enseignements professionnels.

Il est également très fortement préconisé qu'une unité d'enseignement soit attribuée à un seul professeur et donc d'éviter qu'elle soit répartie entre plusieurs enseignants. Il en va de la cohérence du diplôme. Par ailleurs, cela demanderait aux candidat(e)s de reconstituer les attendus des épreuves dont ils auraient nécessairement une approche parcellaire dans chacun des cours qui leur seraient dispensés, en contradiction avec la notion même de bloc de compétences.

Le chef d'établissement est seul responsable de l'attribution des services avec le conseil éventuel de l'inspecteur qui suit le BTS Assurance dans l'académie. Il a la possibilité de recruter des enseignants avec un profil adapté en étiquetant des postes BTS Assurance. Ces postes sont pourvus au mouvement national spécifique.

En annexe, figurent des propositions de répartition de services, dont certaines correspondent au choix retenu par les équipes pédagogiques dès la rentrée 2017.

Le découpage en blocs de compétences a notamment pour objectif de permettre la certification des compétences professionnelles tout au long de la vie. Chaque unité du diplôme correspond à un bloc de compétences qui peut constituer une unité d'enseignement distincte. De ce fait, certaines compétences et certains savoirs peuvent, à des degrés divers, être présents dans plusieurs blocs et donc dans plusieurs unités d'enseignement. Par exemple, la notion de contrat est mobilisée à des niveaux taxonomiques différents dans toutes les unités. Il serait donc sous-optimal de choisir une répartition des enseignements (des services) qui ignore ces redondances.

Dans la partie « Exploiter le référentiel pour la formation et la certification » on trouvera des propositions de répartition des savoirs entre les unités d'enseignement.

D. L'accompagnement personnalisé

Un positionnement de chaque étudiant à l'entrée en formation permet d'identifier ses éventuelles difficultés méthodologiques ou déficit de connaissances. En première année, une part significative de **l'accompagnement personnalisé** est consacrée à l'accompagner dans l'acquisition des compétences et/ou savoirs qui lui font défaut.

Tous les enseignants de l'équipe pédagogique sont concernés, quel que soit l'enseignement qu'ils ont en charge.

Les horaires d'accompagnement personnalisé peuvent être annualisés ou peuvent être cumulés sur le cycle de deux ans et répartis différemment en fonction du projet de l'équipe pédagogique qui devra être validé par le chef d'établissement. Lorsque d'autres classes de BTS bénéficient également dans l'établissement d'heures d'accompagnement personnalisé, une mutualisation de celles-ci peut également être envisagée. Les besoins identifiés des élèves doivent être placés au cœur de ce projet.

Pour permettre une grande souplesse dans sa mise en œuvre, l'horaire dédié devra chaque fois que possible, ne pas apparaître dans le service annuel des professeurs mais être réparti entre eux sous forme d'HSE (heures supplémentaires effectives) en fonction des besoins qui auront été révélés.

À QUELLES ÉPREUVES DOIT-ON PRÉPARER LES FUTURS CANDIDATS ?

Le référentiel précise les modalités de certification (Annexe II page 30) pour chacun des domaines d'activités, l'unité professionnelle au sein de laquelle seront évaluées chacune des compétences attendues. Elles sont bien sûr mobilisables dans d'autres unités. Le choix qui a été fait est de les évaluer là où elles sont le plus prégnantes dans les activités professionnelles. Pour exemple, quelques lignes du tableau présenté :

Évaluation des compétences par unité professionnelle (extraits)

Légende des tableaux :

	Unité dans laquelle la compétence est mobilisée
	Unité dans laquelle la compétence est évaluée

Domaine d'activités	Compétences évaluées Unités :	U31	U32	U41	U42	U5
Développement commercial et gestion des contrats	C1 Utiliser les outils numériques et systèmes d'information de l'entreprise					x
	C4 Lire et comprendre un contrat			x		
	C6 Découvrir les attentes et/ou le besoin de produits ou de services		x			
	C10 Exploiter les informations pour analyser la valeur client	x				o

Exemples de lecture :

La compétence C1, mobilisée dans toutes les unités, est évaluée en U5 (épreuve en CCF)

C4, mobilisée dans 4 des 5 unités, est évaluée en U41 (épreuve écrite de gestion de sinistres)

C6, est mobilisée et évaluée en U32 (épreuve orale concernant le développement commercial)

C10, mobilisée dans U3, à la fois U31 et U32, sera évaluée en U31 (épreuve écrite suivi client)

Domaine d'activités	Compétences évaluées Unités :	U31	U32	U41	U42	U5
Gestion des sinistres et des prestations	C1 Utiliser les outils numériques et systèmes d'information de l'entreprise					x
	C4 Lire et comprendre un contrat			x		
	C25 Accueillir le déclarant à l'occasion d'un sinistre ou d'une demande de prestation				x	
	C41 Repérer toute situation inhabituelle du sinistre ou du dossier client			x		
	C42 Utiliser les outils collaboratifs numériques de l'entreprise pour contacter et coordonner les interlocuteurs					x

Domaine d'activités	Compétences évaluées Unités :	U31	U32	U41	U42	U5
Communication digitale, utilisation du système d'information et des outils numériques	C1 Utiliser les outils numériques et systèmes d'information de l'entreprise					x
	C43 Appliquer la réglementation relative à la protection des données personnelles et à la vente à distance					x
	C44 Appliquer les procédures numériques de l'entreprise					x

Les épreuves

Les épreuves ont été construites de façon à évaluer les candidat(e)s pour chacun des domaines d'activités professionnelles, dans des situations qui soient emblématiques de la réalité de ces activités. Il a été veillé à ce que le poids de chacun des deux domaines, « développement commercial et gestion des contrats » d'une part et « gestion des sinistres et des prestations » d'autre part, soit à peu près identique ainsi que celui des épreuves écrites et des épreuves orales.

A - Domaine « développement commercial et gestion des contrats » : l'épreuve E3 (coefficient 8) correspondante se décompose de la manière suivante :

- **une sous-épreuve écrite de 4 heures, coefficient 4**, qui permet d'évaluer les compétences et les savoirs liés à la culture professionnelle, en particulier concernant le contexte économique, juridique, commercial, organisationnel et managérial de l'activité, dans le cadre du suivi du client, c'est-à-dire dans des situations de gestion courante des dossiers des clients ;

- **une sous-épreuve orale de 40 minutes, coefficient 4**, qui s'appuie sur 5 fiches descriptives d'activités professionnelles (fiches 1 à 5) du dossier professionnel du candidat ou de la candidate, et qui sont liées à des entretiens de développement commercial et/ou de prospection. Ces activités portent sur au moins 3 produits différents d'assurance ou de banque choisis par le candidat ou la candidate. Parmi les activités présentées doivent obligatoirement figurer au moins :

- une situation d'assurance de biens et de responsabilité,
- une situation d'assurance de personnes,
- une situation d'assurance du professionnel artisan, commerçant, profession libérale ou syndic de copropriété, soit en assurance de biens et de responsabilité, soit en assurance de personnes,
- et une situation d'épargne assurantielle ou bancaire.

Le candidat ou la candidate apporte le jour de l'épreuve, les recueils de conditions générales correspondant aux situations présentées et tout document qu'il ou elle jugera utile.

Deux temps sont prévus, qu'il s'agisse de la forme ponctuelle ou en CCF, qui permettront d'évaluer ses compétences en situation commerciale « entrante » ou « sortante », c'est-à-dire en ayant eu la possibilité ou non de préparer l'entretien avec le client ou le prospect. Les deux types de situation emblématiques auxquelles sera confronté le futur professionnel seront ainsi évalués.

B - Domaine « gestion des sinistres et des prestations » : l'épreuve E4 (coefficient 7) correspondante se décompose de la manière suivante :

- **une sous-épreuve écrite de 4 heures, coefficient 4**, qui permet d'évaluer les compétences et les savoirs liés à l'instruction de dossiers de sinistres et de versement des prestations à partir d'un dossier documentaire proposé aux candidat(e)s qu'ils devront instruire et traiter. Ces dossiers concernent tant l'assurance de biens et de responsabilités que l'assurance de personnes, dans leurs dimensions techniques et juridiques.

- **une sous-épreuve orale de 20 minutes, coefficient 3**, qui s'appuie sur 4 fiches descriptives d'activités professionnelles (fiches 6 à 9) liées à des opérations de gestion de sinistres. Ces activités portent sur au moins 3 produits différents d'assurance choisis par le candidat ou la candidate. Parmi les activités présentées doivent obligatoirement figurer au moins :

- une situation d'assurance de biens et de responsabilité,
- une situation d'assurance de personnes.

Il s'agit de mettre le candidat ou la candidate en situation de conduire un entretien avec un client dans le cadre d'une demande de traitement de sinistre ou de prestation à partir d'une des fiches d'activités de son dossier professionnel qui aura été préalablement choisie par le jury et des conditions générales d'un des contrats support.

C - Domaine « communication digitale, utilisation du système d'information et des outils numériques », (coefficient 2) : l'épreuve porte sur les compétences et les savoirs liés à la digitalisation des métiers de l'assurance et évalués en situation professionnelle.

Pour les candidat(e)s relevant de la forme ponctuelle, il s'agit d'une épreuve de 2 heures constituée d'un ensemble de questions dont une partie plus ou moins importante pourrait se présenter sous forme de QCM.

Pour les candidat(e)s relevant du contrôle en cours de formation, celui-ci prendra appui sur un portfolio de compétences numériques élaboré par eux(elles) au fur et à mesure de leur formation, en classe, et notamment au cours des ateliers de professionnalisation et/ou lors de leurs périodes de formation en milieu professionnel.

Ces éléments peuvent être :

- des productions résultant des activités professionnelles réalisées par le candidat ou la candidate en situation réelle ou simulée ;
- des résultats de contrôles de l'acquisition des compétences visées, librement organisés par l'équipe enseignante tout au long de la formation ;
- tout autre élément jugé pertinent par les membres de la commission d'évaluation.

Ces activités doivent mettre en œuvre les fonctionnalités des applications de l'entreprise, du traitement de texte, d'un tableur, d'un logiciel de présentation assistée par ordinateur, des outils de communication digitaux : messagerie électronique et/ou instantanée, réseaux sociaux, pages web, applications mobiles, navigation sur internet et sur l'intranet de l'entreprise, etc.

D'une manière générale et sauf décision réglementaire ultérieure, les candidats pourront utiliser pour les épreuves soit une calculatrice disposant du mode examen soit une calculatrice 4 opérations sans mémoire de stockage ni connexion (circulaire n° 2015-178 du 1-10-2015 en annexe) ainsi que les tables financières.

Les codes et en particulier le code des Assurances ne seront plus systématiquement autorisés, éventuellement les annexes permettront de traiter le sujet.

EXPLOITER LE RÉFÉRENTIEL POUR LA FORMATION ET POUR LA CERTIFICATION

PROPOS LIMINAIRES

Le diplôme comporte 5 blocs de compétences (page 17 du référentiel).

La validation d'un bloc de compétences suppose la capacité à mobiliser les savoirs nécessaires aux activités professionnelles visées par ce bloc.

Ces savoirs, tout comme les compétences, peuvent être transversaux, c'est-à-dire communs à 2 ou 3 blocs de compétences, ou à l'intérieur d'un même bloc de compétences à plusieurs « activités ».

Compte tenu de cette possible transversalité, se pose alors la question de l'organisation de la transmission de ces savoirs au sein des différentes UE⁴ d'une part, et d'autre part, de la répartition au sein des épreuves ou sous épreuves(E) de la validation de l'acquisition des savoirs requis lors de l'évaluation des compétences attendues.

Le référentiel de certification hiérarchise pour chaque savoir associé aux domaines d'activités concernés (**page 24**) le degré de maîtrise requis, selon une taxonomie graduée de 1 à 4.

Afin de comprendre ces niveaux, nous les résumons de la manière suivante :

- Niveau 1 : savoir que quelque chose existe, par exemple, savoir que l'assurance des flottes ne se traite pas de la même manière que l'assurance automobile individuelle ;
- Niveau 2 : identifier, définir et expliquer, par exemple, expliquer les raisons de différences de tarification en automobile entre deux zones géographiques ;
- Niveau 3 : appliquer une règle après analyse des informations disponibles, par exemple être capable de calculer un coefficient de réduction majoration après un sinistre ;
- Niveau 4 : avoir une maîtrise méthodologique qui permet, de manière autonome, d'arbitrer, évaluer des solutions, faire des choix, conseiller, concevoir des solutions, résoudre un problème complexe, par exemple, suite à un sinistre automobile, établir un diagnostic de la situation, définir une procédure, mettre en place les mesures, argumenter les solutions adaptées au besoin du client, traiter le sinistre jusqu'à son indemnisation.

En termes pédagogiques, les enseignants conservent toute liberté pour concevoir les dispositifs et activités pédagogiques qui leur semblent efficaces pour transmettre les savoirs.

Par exemple, le niveau taxonomique requis s'agissant du calcul des cotisations est 2, « expliquer » (les principes de calcul des cotisations), ce qui signifie qu'il ne sera pas demandé de calcul de cotisation à l'examen - ce calcul correspondrait à un niveau 3, « appliquer » (des règles de calcul). Cela n'empêche aucunement un enseignant de considérer qu'il est utile de faire réaliser des calculs aux étudiants de manière à leur permettre de maîtriser le niveau taxonomique n°2.

Compte tenu de ces remarques, le présent guide présente ci-après les degrés de maîtrise qui seront requis pour chaque épreuve.

Concernant l'organisation de la transmission des savoirs, une logique possible (et suggérée) est de considérer que l'enseignement d'un savoir associé est préférable dans la ou les UE préparant à l'épreuve où le niveau taxonomique de maîtrise requis sera le plus élevé : par exemple, enseigner les savoirs « 12.6 Positionnement de l'entreprise sur son marché », dont le niveau requis est de 3 en U 31, 2 en U 32 et U 42 et 1 en U 41, pourrait judicieusement se faire dans

⁴ Unité d'Enseignement (= matière enseignée et non pas unité constitutive du diplôme) selon tableau page 58/65 du référentiel de certification)

l'UE « Culture Professionnelle Appliquée », qui correspond largement à la préparation de l'épreuve E31 « Culture professionnelle et suivi du client » (même si ce n'est pas forcément exclusif de l'objectif de cette UE).

La correspondance « unité d'enseignement » (UE) → « unité constitutive du diplôme » (U) peut être envisagée de la manière suivante :

UE « Culture Professionnelle Appliquée » → U 31

UE « Vente et Développement Commercial » → U 32

UE « Gestion des Sinistres » → U 41

UE « Relation Clients Sinistres » → U 42

D'autres solutions peuvent être trouvées au sein d'une équipe pédagogique. L'essentiel sera de vérifier que tous les savoirs ont été couverts avec le degré de maîtrise maximal requis. Ces derniers points montrent l'importance de mettre en place un travail en équipe tout au long de la formation. Un tableau-outil peut être utilisé pour vérifier l'atteinte de cet objectif (fichier Excel des Savoirs »).

Une suggestion qui semble pertinente consisterait à ce que les professeurs incitent fortement les étudiants à organiser la constitution d'un « portefeuille de connaissances », reprenant la nomenclature des savoirs, mis à jour au fil des deux années de formation, commun à toutes les unités d'enseignement professionnel, qui permettra de s'assurer que toutes les notions ont été abordées (fichier « Exemple de structure de portefeuille de savoirs »).

Nous organisons ci-après la présentation des savoirs mobilisables dans les différentes unités constitutives⁵ du diplôme. Ce découpage implique nécessairement des répétitions du fait de la transversalité précitée.

Sachant que les savoirs sont mobilisables lors de différentes situations professionnelles, pour chaque unité, nous proposons deux approches :

- ✓ repérage, sous forme de cartes mentales, des situations professionnelles typiques, ces situations pouvant servir aux enseignants de supports d'enseignement et/ou d'évaluation formative et/ou sommative ;
- ✓ présentation commentée des savoirs mobilisables. Cette présentation comprendra pour chaque groupe de savoirs (ex : S1.1 Fondamentaux de l'assurance) :
 - le niveau taxonomique attendu,
 - une liste de « capacités » requises (« l'étudiant devra être capable de ») qui propose une interprétation concrète du niveau taxonomique requis en fonction des situations professionnelles visées par l'unité et du domaine de connaissances,
 - des commentaires : exemples de situations, limitations du champ de l'évaluation certificative.

Là encore, la limitation du champ de l'évaluation certificative n'est pas une restriction de la liberté pédagogique : comme pour les niveaux taxonomiques, les enseignants conservent toute liberté d'aborder des domaines de l'assurance, du management, du droit ou de l'économie qui ne seront pas évalués à l'examen, s'ils l'estiment nécessaire à la transmission des savoirs.

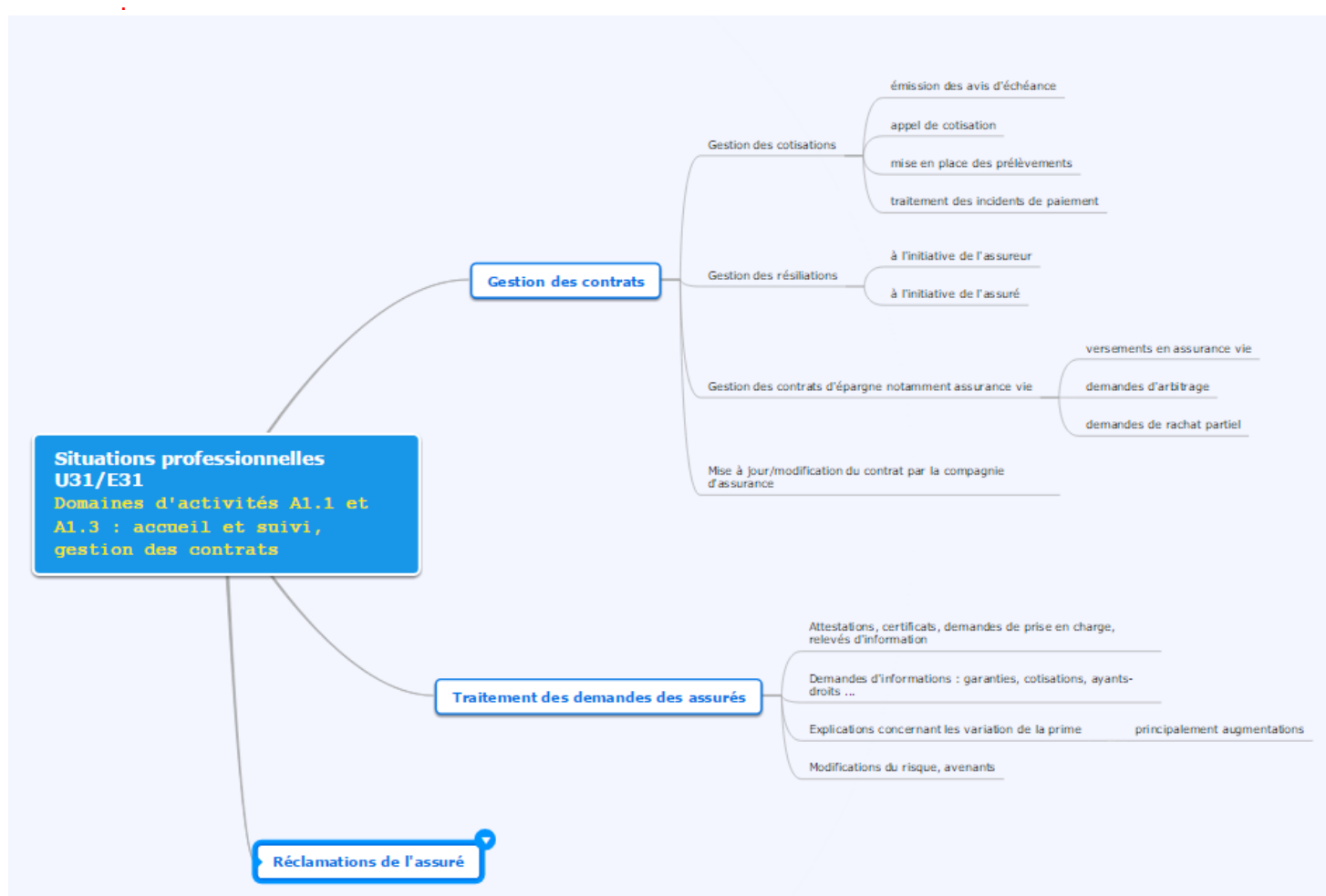
⁵ À partir de la grille complète des savoirs, d'autres présentations et tris sont possibles.

UNITE U 31 – CULTURE PROFESSIONNELLE ET SUIVI DU CLIENT

La sous-épreuve E31 correspond au bloc de compétences : « Culture professionnelle et suivi du client », compétences nécessaires pour assurer l'activité A.1.2 : Suivi du client et gestion de ses contrats.

La correspondance UE (unité d'enseignement) → U (unité constitutive du diplôme) peut être envisagée comme suit : UE « Culture Professionnelle Appliquée » → U 31 « Culture professionnelle et suivi du client » donc certifiée par la sous épreuve E 31.

SITUATIONS PROFESSIONNELLES TYPIQUES DE U 31



SAVOIRS MOBILISABLES EN U 31

S1. Fondamentaux de l'assurance

S1.1 : Fondamentaux de l'opération d'assurance : niveau 4

1. Décrire le fonctionnement de l'opération d'assurance ;
Commentaires - 1 : dans une situation de relation client ou dans l'étude d'un dossier de gestion, repérer les dysfonctionnements par rapport à un fonctionnement normal de l'opération d'assurance (non-paiement de prime, déclaration de risque incomplète ...) et en identifier et expliquer les conséquences, par exemple à un client ;
2. Distinguer risque et sinistre et appliquer ce vocabulaire aux situations traitées
3. Distinguer souscripteur d'assurance, assuré et bénéficiaire et appliquer ce vocabulaire dans l'analyse et le

traitement des situations professionnelles

4. Qualifier différentes formes de participation de l'assuré dans la couverture de ses propres risques et les évaluer
Commentaires - 4 : ici le niveau taxonomique 4 est attendu puisqu'est mise en jeu la capacité à évaluer l'intérêt de l'assurance par rapport à l'auto-assurance ; à conseiller des niveaux de franchises, les plafonds.

5. Distinguer le principe indemnitaire et le principe forfaitaire,
Commentaires – 5 : dans le cadre du suivi du client, il s'agit d'évaluer la qualité de la protection du client les éventuels « trous » de garanties, ou « doublons »

6. Évaluer les conséquences de la mutualisation versus l'individualisation du risque
commentaires - 6 : Un niveau taxonomique 4 est attendu puisque, à travers des exemples d'offre de garanties ou de services (ubérisation, assurance connectée...) il faudra repérer des indices d'individualisation ou de mutualisation des risques et en peser les enjeux pour une mutualité donnée ; puis, concernant un client, présenter et argumenter une proposition d'hyper-segmentation ou au contraire de mutualisation élargie (ou traiter une objection) à l'aide de ces connaissances.

S1.2 Inversion du cycle de production et ses conséquences : niveau 2

1- Distinguer l'inversion du cycle de production par rapport au cycle de production classique
Commentaires - 1 : Distinguer le paiement fractionné, les assurances à prime unique de l'inversion du cycle de production.

2- Expliquer les conséquences de l'inversion du cycle de production sur l'activité de l'assureur, au niveau des placements, au niveau du calcul des prix, au niveau de la sélection des risques
Commentaires 2 : y compris le principe des provisions techniques et ou mathématiques ; y compris les conséquences de l'inversion du cycle de production et des contraintes de l'actuariat en découlant, en termes d'assurabilité technique ou d'inassurabilité.

S1.3 Indicateurs et techniques de mesure de la valeur client et du portefeuille : niveau 2

1- Décrire les variables constitutives de l'équilibre technique : S/P et ratio combiné; expliquer à l'aide d'indicateurs les évolutions de l'équilibre technique d'un portefeuille ou d'une branche

2- Identifier et expliquer des mesures de correction de situations de déséquilibre

Commentaires-2 : pouvoir expliquer à un client le contexte général ou spécifique d'une augmentation de tarifs ou d'une autre mesure

3- Apprécier le contexte commercial : calculer S/P, valeur client, scoring

Commentaires -3 : tenir compte de la valeur client actuelle (sinistralité/multidétention) et potentielle dans la gestion des contrats et des relations avec les clients

4- Décrire, illustrer et justifier les politiques de prévention des risques des entreprises d'assurance

Commentaires-4 : pouvoir justifier et préconiser des mesures de prévention à un client dans le cadre d'un avenant ou d'une augmentation de cotisation...

S1.4 Appréciation et tarification du risque : niveau 4

1- Énoncer les principes de tarification

2- Décomposer les éléments de calcul d'une cotisation commerciale, y compris les chargements, les résultats non techniques, la réassurance

Commentaires 2 : les calculs de tarifs peuvent être réalisés à des fins pédagogiques mais ne seront pas évalués à l'examen ;

3- Justifier des critères de sélection des risques et connaître leur impact sur la tarification

Commentaires 3 et 5 : objectif : pouvoir justifier/expliquer les questions posées à l'assuré ; peser l'incidence d'une erreur

4- Lister les conditions d'assurabilité juridique

Commentaires 4 : repérer et justifier des risques inassurables au plan juridique

5- Expliquer les éléments vecteurs de variation de la cotisation

Commentaires-5 : évaluer dans un ensemble d'informations relatives au risque de quelle manière elles impactent le tarif.

6. Expliquer l'impact des obligations d'assurance sur la tarification

7. Expliquer l'impact des clauses types CRM et leurs aménagements (type "bonus à vie"), appliquer leurs règles de calcul à des fins d'illustration pour le client.

S1.5 Contenu de la gamme de produits et services de l'assureur : niveau 4

1- Identifier les éléments descriptifs d'une « gamme de produits et services » pour un organisme d'assurance;

Commentaires-1 : Hiérarchiser globalement les différents types d'activité (vie - non vie; personnes-B&R) en termes d'ordre de grandeur de volumes et chiffres d'affaires au niveau national (ex : poids 2/3 - 1/3) et au niveau de

l'entreprise ; Distinguer assurances de personnes et assurances de biens et responsabilités ;

2- Identifier les contraintes et opportunités par exemple lors d'une modification du risque assuré ; justifier les conditions d'assurabilité technique à partir des bases techniques l'assurance (statistiques, grands nombres, compensation, S/P); définir la notion d'aléa, décrire le rôle de l'actuaire ;

Commentaires-2 : Analyser les problèmes d'assurabilité posés par une activité, un risque ; identifier la problématique des risques nouveaux pour l'assurance ; évaluer les informations recueillies auprès du client et repérer les éléments de risque anormal, aggravé ou inassurable ; expliquer à un client les conséquences de la nature de son risque.

3- Présenter et illustrer les solutions utilisées pour pallier l'inassurabilité technique : mutualité réglementairement élargie, surtarification, exclusion

4- Présenter, expliquer et justifier les contraintes contractuelles

Commentaire-4 : existence d'un aléa, déclaration du risque, paiement des cotisations...

S1.6 Connaissance des produits et des garanties : niveau 4

1- Identifier les garanties de bases, extensions (légal et conventionnelles), exclusions (légal et conventionnelles), limitations de garanties et obligations respectives des parties

Commentaires-1 : se référer au descriptif des savoirs de chaque catégorie de produits d'assurance (ci-après) pour des précisions spécifiques aux produits.

2- Associer les produits et garanties de l'assureur soit au principe indemnitaire soit au principe forfaitaire

Commentaires-2 : le niveau taxonomique 4 est ici attendu, la capacité 2- requiert d'évaluer pour un produit ou un ensemble de garanties, celles qui relèvent de l'un ou l'autre principe et d'utiliser cette connaissance pour conseiller un client et évaluer sa situation d'assurance, notamment au regard des problématiques de multi-assurance.

3- Associer les produits et garanties de l'assureur soit à une gestion par capitalisation, soit à une gestion par répartition

Commentaires-3 : repérer et expliquer dans l'offre de l'organisme d'assurance la séparation des activités « Vie » et « Non-Vie » ; distinguer les assurances "à fonds perdus", repérer les incidences en ordre de grandeur des cotisations requises selon la prestation attendue par l'assuré, en fonction du mode de gestion

S2. Assurances de biens et responsabilité (ABR)

S2.1.1 Assurance auto mono-véhicule, souscription, gestion : niveau 4

1- Identifier les biens garantis ou à garantir

Commentaires-1 : Flottes auto : connaître l'existence de l'assurance des flottes auto; distinguer par rapport à l'assurance mono véhicule (pas de tarification flotte dans les sujets d'examen)

Appliquer les principes de valeur d'indemnisation, pour conseiller le client en termes d'évolution de ses garanties (selon l'âge de son véhicule...)

2- Énoncer les règles régissant la responsabilité civile obligatoire

3- Repérer les garanties facultatives (dommages directs et dommages indirects)

4- Énoncer les règles juridiques régissant les extensions de garantie facultatives

5- Déterminer quel est le sort du contrat d'assurance en cas d'aliénation du véhicule assuré

S2.1.2 Assurance Auto, sinistres matériels : niveau 2

Le niveau 2 est requis, cela signifie que dans le type de situations professionnelles visées par l'U31, il est seulement nécessaire d'expliquer les principes suivants, par exemple à l'occasion d'un avenant, d'une demande d'information d'un client, mais non de les appliquer ni d'évaluer une situation.

Voir aussi partie savoirs juridiques S10, notamment S10-2 Droit de la responsabilité et S10-3 Droit du contrat d'assurance : appliquer tous ces savoirs au domaine d'assurance Auto.

S2.1.3 Assurance Auto : sinistres corporels : niveau 1

Le niveau 1 est requis, cela signifie que dans le type de situations professionnelles visées par l'U31, il est seulement nécessaire de connaître l'existence des principes suivants, mais non de les exploiter.

1- Loi Badinter : conditions d'application de la loi ; droit à indemnisation, justification de préconisation d'une garantie facultative complémentaire dite « assurance du conducteur »

S2.2.1 Assurance Multirisques Habitation : souscription, gestion : niveau 2

Voir aussi les savoirs juridiques S10, notamment S10-2 Droit de la responsabilité et S10-3 Droit du contrat d'assurance : Appliquer tous ces savoirs au domaine de l'assurance Multirisques Habitation, notamment :

1- Identifier les biens et responsabilités garantis

- 2- Expliquer les garanties facultatives (dommages directs et dommages indirects)
- 3- Énoncer les règles juridiques régissant les extensions de garantie obligatoires
- 4- Identifier les exclusions conventionnelles : l'objet et les effets de ces exclusions
- 5- Identifier les exclusions légales et les appliquer
- 4- Faire le lien avec conditions de validité des clauses d'exclusion, charge de la preuve

S2.2.2 Assurance Multirisques Habitation : sinistres : niveau 1

Le niveau 1 est requis, cela signifie que dans le type de situations professionnelles visées par l'U31, il est seulement nécessaire de connaître l'existence des principes suivants, mais non de les exploiter.

- 1- Distinguer la notion de sinistre en assurance de biens et en assurance de RC
- 2- Énoncer les obligations de l'assuré et les sanctions pour non-respect de ces obligations
- 4- Délimiter le contenu des différentes assurances de RC du particulier (hors automobile)

S2.3 Protection Juridique : niveau 3

- 1- Expliquer et illustrer les garanties
Commentaires - 1 : distinguer PJ et défense recours
- 2- Décrire les conditions de mise en œuvre des garanties
- 3 - Identifier les limites de garanties : seuils d'intervention, franchises éventuelles et plafonds d'assurance

S2.4 Assurances affinitaires : niveau 2

- 1- Identifier les garanties et les plafonds et les conditions de mise en œuvre
Commentaires-1 : voyages, numérique, panne électroménagère, casse, chien-chats, fuites d'eau, forfait ski, garanties incluses dans les moyens de paiement (auto/location de voiture) etc...
- 2- Repérer les redondances entre contrats : MRH, auto, GAV, santé ...
- 3- Identifier les complémentarités et les possibilités et l'intérêt éventuel de cumuls

S2.5 Assistance : niveau 2

- 1- Identifier les garanties et les plafonds et les conditions de mise en œuvre
- 2- Repérer les redondances entre contrats : MRH, auto, GAV, santé ...
- 3- Identifier les complémentarités et les possibilités/intérêts éventuels de cumuls

S2.6 Multirisques Professionnelle (MRP) et Multirisques Commerces (MRC) : niveau 2

Les risques professionnels, de commerce et associatifs visés par le diplôme sont les risques « simples » : TPE, artisans, commerçants, professions libérales à l'exclusion des professions médicales, associations sportives, petites associations. Sont exclues : les multirisques collectivités locales, multirisques hôtelier, multirisques garagiste, multirisques agricole. Ces savoirs ne seront pas exigés à l'examen en E31, mais les candidats ont liberté de présenter des situations de ce type en E32 et E42.

Le niveau taxonomique 2 est requis en E31, ce qui signifie qu'à l'occasion du suivi d'un client professionnel, le candidat doit être capable de nommer (niveau 1) différentes garanties, souscrites ou non, de les distinguer et de les expliquer (niveau 2) au client.

- 1- Pertes d'exploitation : expliquer l'intérêt de la garantie, (pas de calcul de PE à l'examen)
- 2- RC : distinguer la RC avant livraison et la RC après livraison

Commentaires 2 :

RC Exploitation : dommages causés aux salariés, aux clients, aux voisins ; illustrer la notion de faute inexcusable de l'employeur ; illustrer des conséquences de la faute inexcusable de l'employeur ; principes et calculs de l'indemnisation des accidents du travail exclus.

RC Professionnelle, (notions de biens, pertes financières, valeur vénale),

RC Mandataires Sociaux,

RC Produits.

- 3- Présenter les garanties pour ces risques et leurs limites (exclusions, plafonds, mesures de prévention pouvant faire l'objet de franchise supplémentaire).

S2.7 Multirisques Immeubles (MRI) : niveau 1

- 1- Identifier les garanties et les plafonds et les conditions de mise en œuvre et nature des prestations,
- 2- Énoncer les spécificités du contrat par rapport à une MRP, une MRC, une MRH et/ou une PNO

S2.8 Propriétaire Non occupant (PNO) : niveau 2

- 1-Identifier les garanties et les plafonds et les conditions de mise en œuvre et nature des prestations,
- 2-Expliquer et illustrer les spécificités du contrat par rapport aux contrats MRI et MRH

S2.9 Assurances Construction : niveau 2

Le niveau taxonomique exigé ici est le niveau 2 ; l'analyse de l'assurance construction est envisagée en parallèle d'une souscription MRH. Il ne s'agit pas de pouvoir gérer ces contrats, mais de pouvoir expliquer la RC décennale et la Dommage Ouvrage dans le cadre de la gestion ou du suivi du client souscripteur d'un contrat MRH. En conséquence, il n'est pas nécessaire de rentrer dans le détail de la responsabilité des constructeurs.

- 1- Identifier les responsabilités du constructeur

Commentaire – 1 : identifier un constructeur, un maître d'ouvrage, énoncer globalement les trois garanties de la loi Spinetta (Parfait achèvement, Bon fonctionnement, RC décennale), mentionner la RC obligatoire du constructeur et informer sur les attestations d'assurance des constructeurs.

- 2- Définir et expliquer l'assurance obligatoire de Dommages Ouvrage

Commentaire – 2 : expliquer le fonctionnement en double détention des deux contrats (DO et RC du constructeur), mentionner les autres garanties facultatives des deux contrats.

S2.10 Autres ABR courantes du particulier : niveau 2

Commentaires : en fonction des évolutions des produits proposés sur le marché, les futures mises à jour du présent guide pourront intégrer ces produits. Les capacités attendues seront typiquement :

- 1-Expliquer et illustrer les garanties
- 2-Décrire les conditions de mise en œuvre des garanties
- 3-Identifier les limites de garanties : seuils d'intervention, franchises éventuelles et plafonds d'assurance

S3. Assurances de prévoyance

S3.1 Garantie des Accidents de la Vie (GAV) et Assurance individuelle accident corporel : niveau 3

- 1-Appliquer la notion d'accident corporel pour illustrer les garanties ou répondre à des questions de l'assuré
- 2-Expliquer les conditions de mise en jeu de la/des garantie(s)
- 3-Expliquer différents cas de préjudices et d'indemnisation (nomenclature Dintilhac)

Commentaires-3- Cas simples ; dans le cadre d'une démarche d'argumentation, il peut être demandé d'expliquer des exemples tels que ceux que l'on peut trouver dans une documentation.

Commentaires-3-Dissocier dans le contrat ce qui est éventuellement forfaitaire et ce qui est indemnitaire notamment pour pouvoir conseiller en cas de cumul d'assurances.

S3.2 Prévoyance : Indemnités Journalières, Invalidité, Décès : niveau 3

- 1-Décrire les garanties, leurs conditions de mise en œuvre

Commentaires-1 : assurances individuelles et collectives

- 2-Appliquer les règles de souscription

Commentaires-2 : dans le cadre du suivi du client et de l'évolution de ses garanties en fonction de ses besoins et de sa situation, proposer et mettre en œuvre des modifications du contrat

Commentaires-2 : calculer l'avantage fiscal en cas de souscription d'un contrat dans l'enveloppe fiscale prévue par la loi Madelin

- 3-Illustrer les conditions de mise en jeu de la garantie

Commentaires-3 : dans le cadre d'une démarche de suivi du client, de réponse à ses questions, à partir d'exemples, définir les différents cas d'application de garanties, distinguer les différents types d'invalidité (professionnelle, fonctionnelle), d'incapacité (permanente, temporaire)

- 4-Identifier les pertes de revenus ou autres pertes avant et après les assurances obligatoires et facultatives

Commentaires-4 : dans le cadre du suivi du client et de l'évolution de ses garanties en fonction de ses besoins et de sa situation, énoncer les principes de calculs des prestations versées par les régimes sociaux (uniquement : régime général des salariés, RSI des TNS) et à partir d'exemples expliquer les principes de calcul des prestations de l'assurance,

Commentaires-4 : expliquer et calculer la complémentarité de l'assurance de prévoyance par rapport au régime obligatoire

S3.3 Assurance Scolaire et Extra-scolaire ; niveau 3

1- Identifier les garanties, les plafonds et les conditions de mise en œuvre

2- Repérer les redondances entre contrats : MRH, assurance individuelle accident des associations sportives ou non, GAV, santé ...

3- Identifier les complémentarités et les possibilités/intérêts éventuels des cumuls et conseiller dans des cas simples

Commentaires 3 : Identifier sur la base de CG et CP fournies les garanties imposées ou proposées facultativement par une association sportive ou non ; indiquer au client l'intérêt et les limites de ces garanties au regard des garanties d'autres contrats, notamment scolaire, extra-scolaire et GAV ;

Production et gestion de l'assurance des accidents sportifs (notamment en contrats collectifs) et rapatriement exclus.

S3.4 Garantie obsèques : niveau 1

1- Identifier les garanties et les plafonds et les conditions de mise en œuvre et nature des prestations

Commentaires-1 : distinguer les prestations en nature ou en capital ; les assurances à cotisations temporaires ou viagères ; les types de bénéficiaires (héritiers, prestataire, ou bénéficiaire désigné).

S3.5 Assurance vie en cas de décès : niveau 2

1- Identifier les types de contrats, les garanties et les conditions de mise en œuvre

Commentaire 1 : temporaire décès, Vie entière, etc.

2- Expliquer/illustrer, rédiger une clause bénéficiaire ; expliquer, illustrer la recherche des bénéficiaires, les droits des bénéficiaires et les obligations de l'assureur

Commentaires-2- expliquer les règles et procédures applicables aux contrats en déshérence

3- Expliquer les règles de souscription

Commentaires-3- notamment questionnaire médical, tarification après questionnaire médical, expliquer le droit à l'oubli,

4- Expliquer la notion de capital décès à verser aux bénéficiaires

5- Expliquer les règles relatives aux droits de succession à partir d'exemples (principes de calcul, attestations fiscales)

S3.6 Assurance emprunteur : niveau 3

1- Identifier les garanties et les conditions de mise en œuvre

Commentaires-1- notamment distinction PTIA, décès, notion et conseil en matière de quotient

2- Expliquer le TAEA, calculer le coût de l'assurance et le coût total du crédit, comparer des coûts d'assurance, expliquer des écarts de coût d'assurance

3- Appliquer les règles de souscription

Commentaires-3- notamment questionnaire médical, expliquer le droit à l'oubli, la convention AERAS; conséquences de la fausse déclaration

4- Résiliation : expliquer les règles de résiliation

5- Substitution : expliquer les règles de substitution

S3.7 Assurance dépendance : niveau 3

1- Mettre en évidence le besoin de financement (reste à charge après APA éventuelle ou autre prestation ou autres ressources et/ou patrimoine)

Commentaires-1- prendre en compte les revenus, le patrimoine et les allocations

2- Distinguer les contrats avec épargne et les contrats de prévoyance

Commentaires-2- yc mixtes

3- Expliquer/illustrer les différentes garanties : rente, capitaux premiers frais, capitaux décès, services ...

4- Appliquer les règles de souscription

Commentaires-4- notamment questionnaire médical, expliquer et appliquer le droit à l'oubli

S3.8 Autres assurances de prévoyance du particulier : niveau 2

En fonction des évolutions des produits proposés sur le marché, les futures mises à jour du présent guide pourront intégrer ces produits. Les capacités attendues seront typiquement :

1- Expliquer et illustrer les garanties

2- Décrire les conditions de mise en œuvre des garanties

3- Identifier les limites de garanties : seuils d'intervention, franchises éventuelles et plafonds d'assurance

S4. Épargne assurantielle

S4.1 Assurance vie en cas de vie : niveau 4

1. Identifier les garanties du contrat d'assurance vie

Commentaire 1 : garantie vie, garantie cliquet, contre assurance décès, garantie plancher

1-Repérer les différents types de versements

2-Calculer les frais sur versements, les frais de gestion

3-Identifier les différents supports de l'épargne, les divers modes de gestion de l'épargne et les différents profils de gestion et conseiller le client en fonction de son projet

Commentaires-3- identifier le risque associé aux différents supports et leur rentabilité (voir aussi les savoirs S11) ; expliquer et mettre en œuvre un arbitrage bénéfice/risque en fonction du profil du client et du projet, relier la démarche aux obligations d'information, conseil et mise en garde

Commentaires-3- Ne pas effectuer de calculs actuariels avec tables de mortalité pour déterminer la cotisation : pas de tables de mortalité à utiliser ; calculer la valeur d'un capital acquis après x périodes de cotisation ou réciproquement la valeur actuelle d'un capital futur, le taux de rendement étant donné.

4-Déterminer les principes de la rémunération d'un contrat : rendement garanti, participation aux bénéfices

5-Déterminer le montant de l'épargne sur les différents supports suite à un arbitrage et calculer l'épargne acquise par un contrat (fonds en euros et en unités de compte) à une date donnée

Commentaires-5- Calculer la valorisation du contrat à la date du rachat partiel ou total en fonction des versements effectués sur le contrat et du taux de rendement donné ainsi que des frais de gestion et sur versements pour le fonds en euros et pour le fonds en UC

Commentaires-5- Appliquer le principe selon lequel l'épargne atteinte par le contrat est égale au nombre d'UC multiplié par la valeur de l'UC à la date du rachat

6-Conseiller une option de sortie adaptée à la situation du client (capital ou rente - certaine, temporaire, viagère...) (avec ou sans réversion)

7-Calculer le montant de la rente et la fiscalité associée en cas de vie

Commentaires-7- utiliser un tableau de conversion du capital en rente viagère à un âge donné pour déterminer une rente viagère, annualiser, mensualiser la rente ; ne pas effectuer de calculs actuariels avec tables de mortalité : pas de tables de mortalité à utiliser

8-Calculer le coût d'un rachat partiel, total, d'une avance ; appliquer les règles fiscales en vigueur et indiquer la solution la plus favorable au client

Commentaires-7 et 8 -Tenir compte de la fiscalité pour les rachats, avances et sorties au terme en rente et en capital : Appliquer les règles de fiscalité de la rente pour calculer la fiscalité ; appliquer les règles de la fiscalité sur les rachats pour calculer l'option PFL et l'option intégration à l'IR, conseiller la solution optimale.

9-Rédiger une clause bénéficiaire en fonction de la situation

10-Expliquer et appliquer les procédures d'information, de conseil et de mise en garde

S4.2.1 Épargne retraite individuelle : retraites de base et complémentaires : niveau 3

1-Distinguer entre retraite de base et retraite complémentaire

2-Expliquer et calculer une retraite de base pour le régime des salariés cadres et non-cadres du régime général et des TNS à une date donnée, en appliquant les règles fournies.

3-Expliquer et calculer les retraites des régimes ARRCO et AGIRC en appliquant les règles fournies

4-Calculer le taux de remplacement estimé d'une retraite

5-Proposer les solutions d'épargne adaptées

S4.2.2 Épargne retraite individuelle : Plan d'Épargne Retraite Populaire et Madelin : niveau 3

1- Intégrer l'existence éventuelle d'une retraite supplémentaire d'entreprise dans un diagnostic de besoin de financement

Commentaires-1- retraites supplémentaires d'entreprise : calculs exclus, le montant éventuel en sera donné - notion de l'existence et du rôle des retraites collectives supplémentaires : Perco, article 83, 39, PEE, PEI, PERE, PERCOI sans entrer dans les différences et modes de fonctionnement spécifiques. Les produits d'épargne salariale et retraites collectives d'entreprise sont exclus ; le cas échéant les montants éventuels de retraites supplémentaires à intégrer dans un cas calcul de besoin de financement seront donnés

Citer les ordres de grandeurs d'épargne pour atteindre tel niveau de rente. Pas de calcul mathématique pour déterminer les versements à effectuer pour atteindre un niveau de rente attendu

2- Expliquer le mode de fonctionnement des contrats PERP et Madelin Retraite

3- Argumenter les avantages fiscaux et les calculer

Commentaire 3 : calculer le disponible fiscal et le montant l'avantage fiscal ; en déduire l'intérêt de souscrire un Perp ou un Madelin Retraite

4-Identifier le type de clients auxquels s'adressent ces produits

Commentaires-4-Fiscalisation actuelle et future, situation patrimoniale, revenus, âge

S4.3 Plan d'Épargne en Actions (PEA) : niveau 2

1-Distinguer le PEA bancaire du PEA assurance

Commentaires-1 : option de sortie en rente

2-Expliquer le mode de fonctionnement du PEA

3-Présenter ses avantages fiscaux

4-Présenter les risques associés à cette forme d'épargne (arbitrage risque /rentabilité)

S5. Assurances santé

S5.1 Prestations accident et maladie de la Sécurité sociale : niveau 2

1- Identifier différents régimes sociaux et les associer aux spécificités des statuts professionnels des personnes : régime général des salariés et régime des TNS (le RSI) (à l'exclusion des régimes spéciaux et MSA)

2- Expliquer les principes de calculs de prestations de la SS et du RSI, en soins de ville et hospitalisation.

Commentaires 2 -Les prestations versées par la Sécurité sociale et le RSI en santé dans le cadre du parcours de soins, des contrats d'accès aux soins et hors parcours de soins : base de remboursement, taux de remboursement, ticket modérateur, participations forfaitaires et franchises médicales ; les notions de dépassement d'honoraires.

Le niveau 2 est demandé, donc pas de calcul ou d'application chiffrée, il peut être demandé de commenter des exemples tels que ceux que l'on trouve sur les brochures commerciales.

S5.2.1 Assurance santé complémentaire individuelle retraités, TNS non agricoles, et autres : niveau 2

1. Préparer un entretien conseil en santé : proposer la solution santé la plus adaptée aux besoins et à l'évolution des besoins du client.

Commentaires 1 - ANI (loi du 14/06/2013), AMS, CMUC

2. Expliquer les remboursements de l'assureur en santé pour les dépenses de santé

Commentaires 2 –y compris les contraintes réglementaires : les contrats responsables, la notion de panier de soins ; Les exclusions légales et conventionnelles

Commentaires 2 – notions de plafonds de garantie, de forfait, de pourcentage de BRSS, délais d'attente,

3. Expliquer les montants restant à la charge de l'assuré

Le niveau 2 est demandé, donc pas de calcul ou d'application chiffrée, il peut être demandé de commenter des exemples tels que ceux que l'on trouve sur les brochures commerciales

4. Expliquer des écarts, des évolutions de tarification pour un client ou un prospect donné

Commentaires : Les taxes sur les conventions d'assurance santé ; les modifications de garantie, l'âge et le nombre de personnes assurées, les garanties souscrites ; les cadres fiscaux d'imposition/déductibilité des cotisations, y compris le cas particulier du contrat loi Madelin et de ses contraintes

5. Choisir/recommander une formule d'assurance Santé en comparant les cotisations et les reste à charge pour un client ou prospect donné dans une situation donnée

S5.2.2 - Assurance santé collective complémentaire pour les salariés : niveau 2

1. Expliquer les remboursements de l'assureur en santé pour les dépenses de santé

2. Expliquer les montants restant à la charge de l'assuré

3. Expliquer des écarts, des évolutions de tarification pour un client ou un prospect donné

4. Comparer les cotisations et les reste à charge pour un client ou prospect donné dans une situation donnée

Commentaires -La notion de contrat groupe ; Les dispositions légales des contrats d'assurance santé individuels et collectifs autres que ci-dessous sont exclues ;

La sélection des risques : la prise en charge des états pathologiques antérieurs, de la totalité du groupe assurable

Le maintien des garanties, des prestations dans le cadre d'un contrat santé collectif

Ne pas calculer la tarification d'un contrat groupe

S6. Techniques bancaires

S6.1 Compte bancaire des particuliers : niveau 2

- 1-Distinguer des opérations créditrices ou débitrices
- 2-Calculer le solde d'un compte
- 3-Qualifier un solde (créditeur ou débiteur), repérer les éléments de l'étude de solvabilité d'un débiteur sur un relevé bancaire

4-Repérer différents types d'incidents de paiement, en identifier les conséquences pour le débiteur

Commentaires : en agence d'assurance un technicien d'assurance n'a pas à expliquer et à appliquer les frais de découvert ; sont donc exclus : Principaux éléments de la convention de compte (coût, moyens de paiement, règles appliquées au découvert) ; Moyens de paiement : chèques, cartes bancaires, TIP, virements, prélèvements

S6.2 Produits d'épargne bancaire des particuliers : niveau 2

- 1-Préparer un entretien de conseil en placement : lister les renseignements et documents à réunir
- 2-Décrire/qualifier un projet de placement en termes de : objectif, rentabilité brute ou nette attendue, horizon de placement, risque accepté, du montant à placer
- 3-Comparer différents produits de placement bancaires ou assurantiels en fonction de leur rémunération brute ou nette, de l'horizon de placement, du risque, du montant à placer
- 4-formuler une recommandation
- 5-formuler une mise en garde

6-Appliquer les règles anti-blanchiment et fraude fiscale

Commentaires- Produits concernés : Livrets réglementés (Livret A, Livret développement Durable, Livret Jeune) et non réglementés Compte Épargne Logement (CEL), Plan Épargne Logement (PEL), Plan Épargne en Actions (PEA), Compte à Terme (CAT)

Les taux d'intérêts et plafonds seront fournis, de même que les règles fiscales des produits les moins courants.

S6.3 Crédits aux particuliers : niveau 2

- 1-Préparer un entretien de conseil en crédit : lister les renseignements et documents à réunir

2-Qualifier un projet d'emprunt

Commentaires-2 : consommation ou immobilier, affecté/non affecté, amortissable/in fine ; amortissement constant/à échéance constante) ;

3-Identifier la réglementation applicable en fonction du projet

Commentaires-3 : éléments de réglementation inclus concernant les crédits à la consommation et crédits immobiliers: plafond, type de taux (TEG, TAEG, fixe, variable), protection du souscripteur

4-Expliquer des annuités de remboursement ;

5-Expliquer le coût total de l'assurance à ajouter

S7. Outils mathématiques et financiers

S7.1 Proportions, pourcentages, taux d'évolution, taux de variation : niveau 3

1. Connaître et exploiter la relation entre une quantité et une proportion
2. Associer proportion et pourcentage
3. Distinguer si un pourcentage exprime une proportion ou une évolution ;
Commentaires 3 - appliquer notamment aux calculs de prix HT, TTC, de TVA et de CRM
4. Calculer le taux d'évolution de l'indice et le taux d'évolution moyen connaissant le taux global
5. Connaissant deux taux d'évolution successifs, déterminer le taux d'évolution global

S7.2 Formules des intérêts simples, calcul des intérêts par quinzaine : niveau 3

1. Calculer les intérêts acquis, la valeur acquise d'un placement bancaire selon la méthode des intérêts simples et selon la méthode des quinzaines dans les situations le nécessitant (dépôt, retrait, clôture)

S7.3 Formules des intérêts composés, valeur acquise, valeur actuelle, taux proportionnel, taux équivalent

1. Calculer les intérêts acquis, la valeur acquise et la valeur actuelle d'un capital selon la méthode des intérêts composés
2. Calculer un taux d'intérêt périodique proportionnel et équivalent

Commentaires : Utiliser la calculatrice ou le tableur

S7.4 Annuités constantes, valeur acquise, valeur actuelle : niveau 3

1. Calculer la valeur acquise et la valeur actuelle d'une suite d'annuités constantes
2. Calculer l'annuité dans le cas d'un emprunt ou d'un placement à annuités constantes

Commentaires : Utiliser la calculatrice ou le tableur

S7.5 Tableau d'amortissement d'un emprunt : niveau 3

1. Calculer et expliquer l'annuité de remboursement de l'emprunt et les éléments du tableau d'amortissement d'un emprunt
2. Calculer et expliquer le coût de l'assurance et le coût total d'un crédit

Commentaires 1 & 2 : utiliser calculatrice ou tableur ; se limiter aux modalités de remboursement d'un emprunt par annuités constantes, amortissements constants, in fine

S8. Fondamentaux de la communication

S8.1 Enjeux de la communication ; freins et difficultés de communication dans les relations professionnelles : niveau 0

S8.2 Communication orale : niveau 0

S8.3 Communication écrite : niveau 4

- 1-Appliquer les techniques/les bonnes pratiques d'écriture des courriers, des mails, des sms, pages web, et autres documents professionnels

Commentaires-1- tels que CV, lettre de motivation

- 2-Appliquer les règles d'orthographe, syntaxe, choix du vocabulaire.

- 3-Connaitre et appliquer les règles rédactionnelles adaptées au type de support écrit choisi et conformes aux normes de l'entreprise

- 4-Rédiger un message commercial et promotionnel : flyer, texto, mail, rédactionnel pour réseaux sociaux et site internet, courrier pour publipostage

S8.4 Particularités de la communication téléphonique et électronique : niveau 2

- 1- Expliquer la réglementation et les procédures de l'entreprise

Commentaires-1- règles de l'opt-in et de l'opt-out s'agissant de prospection et de relation client, réglementation des fichiers clients

S8.5 Gestion de conflit : niveau 1

- 1-Repérer les situations de relation conflictuelle

Commentaires-1-niveaux et typologies d'agression, situations propices à l'agression, l'escalade de la violence, les types de réponse ;

- 2- Se référer aux procédures de traitement des réclamations de l'entreprise

S9. Conduite d'entretien

S9.1 Techniques de préparation et d'exploitation d'entretien professionnel en assurance : niveau 1

- 1-Préparer un entretien : identifier les informations utiles et/ou lister les informations à recueillir

Commentaires-1- à partir de la fiche client :

- situer un client en termes de cycle de vie, de potentiel ; élaborer des hypothèses d'équipement ou de besoins d'équipement d'assurance

- lister les informations à recueillir

S9.2 Technique de l'entretien d'accueil et d'orientation : niveau 1

Se référer aux techniques de :

- 1- Découverte du client et son cadre de référence (besoins exprimés et non exprimés, faits, problèmes, motivations) : objectifs et techniques de questionnement

- 2- Transmission d'informations

Commentaires-1 et 2 : classer les notes prises en fonction de l'exploitation et/ou de la suite à leur donner

S9.3 Technique de l'entretien commercial : niveau 1

Se référer au déroulé/schéma d'entretien incluant des techniques de :

1- Découverte des attentes et des besoins, de questionnement, d'écoute active,

Commentaires-1-qualifier les types de questions posées dans un entretien

2- Reformulation, (partielles et de synthèse);

Commentaires-2- reformulation qui doit porter sur les motivations et les besoins; à ne pas confondre avec la répétition des informations factuelles ou techniques recueillies

3- Argumentation, et d'influence positive, d'annonce et de défense du prix et des conditions commerciales

4- Traitement des objections,

5- Rebond ou offre complémentaire; demande de recommandation;

6- Suivi de l'entretien et de fidélisation

S9.4 Technique de l'entretien d'accueil et gestion du client sinistré : niveau 1

1 - Se référer au déroulé/schéma d'entretien.

S10. Savoirs juridiques

S10.1 Introduction générale au droit : niveau 3

1-Décrire et illustrer les finalités du droit, notamment à travers la réglementation de l'assurance

Commentaires-1 : distinguer le droit objectif des droits subjectifs.

2 Décrire les principaux domaines de la réglementation de l'assurance et justifier les raisons d'être de cette réglementation;

Commentaires 1 : se référer aux principes de libertés économiques ; solidarité/protection des plus faibles ; objectifs de régulation de l'économie ;se référer aux livres et titres du Code des assurances

2-Décrire et appliquer les principes de la hiérarchie des normes, de l'organisation judiciaire à la gestion des relations avec le client (informations, réclamations, protection des données, litiges)

3-Décrire les notions de personnalité juridique, personne morale, personne physique, patrimoine, et les appliquer aux situations de production et gestion des contrats étudiées.

Commentaires 3 : y compris la notion de capacité juridique, les droits des personnes vulnérables

S10.2 Droit de la responsabilité : niveau 3

1-Définir et caractériser une obligation - identifier les sources des obligations

2-Repérer les éléments constitutifs de la responsabilité (contractuelle et extracontractuelle)

3-Distinguer la responsabilité contractuelle et extracontractuelle

Commentaires 1 à 3 : dans le cadre du suivi du client et de l'adaptation de ses garanties et contrats à l'évolution de sa situation appliquer les règles définissant la responsabilité des particuliers et des entreprises assurées pour préconiser les garanties adaptées

Commentaires 1 à 3 : appliquer les règles concernant la responsabilité contractuelle du professionnel de l'assurance lors du suivi du client et de la gestion de ses contrats

S10.3 Droit du contrat d'assurance : niveau 3

1-Définir un contrat (notamment un contrat d'assurance) ; expliquer les caractères des contrats (notamment d'assurance) ; expliquer le principe de la liberté contractuelle ; identifier les restrictions à cette liberté, en citer des exemples en assurance ; expliquer le principe du contrat d'adhésion.

Commentaire-1 : y compris contrat électronique, et contrat souscrit à distance : réglementation spécifique au contrat électronique, régime juridique du contrat d'assurance électronique et conclusion d'un contrat d'assurance à distance; la responsabilité et les obligations de l'assureur du fait des contrats souscrits par voie électronique ; la preuve du contrat d'assurance souscrit par voie électronique

2-Citer, expliquer, appliquer les conditions de validité d'un contrat ; identifier le non-respect de ces conditions; déterminer les conséquences de ce non-respect

Commentaires 2 : notion de nullité

3-Identifier les parties au contrat et énoncer et appliquer (s'agissant de celles du professionnel de l'assurance) leurs obligations

Commentaires 3 : inclut les obligations relatives à la protection de l'e-assuré y compris la protection des données personnelles de l'e-assuré et ses droits : appliquer les règles d'utilisation des fichiers (notamment dans un contexte de développement commercial : cas du téléphone vocal , cas du marketing digital); décrire les principaux éléments de protection des données personnelles dans le cadre de la collecte et du traitement de données (autorisations CNIL, DPO, Pack Assurance-CNIL) (objectif : être capable de rassurer le prospect/le client sur la sécurité de ses

données)

Commentaires 3 : inclut les sanctions en cas de non-respect des obligations d'information (voir aussi RC des intermédiaires)

Commentaires 3 : inclut l'identification des personnes tenues au paiement de la cotisation

Commentaires 3 : inclut l'inexécution du contrat y compris les cas de non-paiement de la cotisation : énoncer et mettre en œuvre

4-Repérer les différentes étapes de formation du contrat, les appliquer

5-Identifier et délimiter le contenu des documents servant de preuve au contrat

Commentaires 4 et 5 : repérer particulièrement les moyens de respect de l'obligation d'information et du devoir de conseil

6-Déterminer les contraintes des parties liées à la déclaration initiale du risque

7-Délimiter le risque assurable (identifier les clauses particulières et leurs conditions de validité; distinguer les clauses d'exclusion conventionnelles et légales) : définir et analyser les conditions de validité d'une clause d'exclusion conventionnelle; identifier les différentes clauses d'exclusion légales; connaître leurs conditions de mise en œuvre et les expliquer;

8-Déterminer et mettre en œuvre les sanctions en cas de non-respect des obligations en matière de déclaration initiale du risque en l'absence de sinistre

9-Énoncer les obligations de déclaration de l'assuré en cours de contrat notamment lorsque le risque initial se modifie (aggravation ou diminution); identifier les sanctions en cas de fausse déclaration ou absence de déclaration et les mettre en œuvre

Commentaires 8 et 9 : identifier les conséquences d'une sous-tarification due à l'assuré et mettre en œuvre les règles proportionnelles

Commentaire 9 : expliquer les conditions qui permettent à l'assuré de modifier son contrat; citer, illustrer et identifier les différents types de modification; expliquer les conditions dans lesquelles l'assureur peut modifier le contrat

10-Expliquer les effets des contrats à l'égard des parties, du juge, des tiers

Commentaire 10 : cas particulier de la stipulation pour autrui en vie

11- Énoncer les principes régissant la durée du contrat ; expliquer les règles permettant la résiliation du contrat et les mettre en œuvre ; les règles légales et contractuelles.

Commentaires 7/8/9/10/11 : il s'agit d'appliquer ces capacités dans les contrats approfondis au cours de la formation

S10.4 Droit des successions et régimes matrimoniaux : niveau 3

1. Indiquer les éléments constituant le patrimoine d'une personne juridique

2. Reconstituer le patrimoine d'une personne juridique en distinguant actif et passif

3. Expliquer et appliquer le droit des donations

4. Expliquer le droit des successions dans une optique de conseil

5. Analyser l'impact des régimes matrimoniaux sur une situation patrimoniale et sur le règlement d'une succession dans une optique de conseil

S10.5 Organisation et cadre réglementaire des activités d'assurance et bancaire : niveau 2

1. Identifier la règle applicable, apprécier sa validité.

Commentaire 1 : en fonction / à partir de la hiérarchie des normes (hors contrat de travail) : droit dérivé européen, PGD, constitution, lois, décrets, règles des AAI, contrats.

Commentaire 1 : Identifier plus particulièrement les différentes règles qui encadrent l'assurance et le contrat d'assurance, notamment le droit dérivé européen et ses éventuelles normes de transposition en droit français, l'articulation loi-décret(s) d'application, dans le contexte réglementaire relatif à :

La formation du contrat d'assurance, la détermination des risques, la délimitation des risques (phase précontractuelle et contractuelle) : secret médical ; législation relative à la lutte contre le blanchiment d'argent, obligations d'information et de conseil ; traitement des réclamations ;

La durée de vie du contrat et aux procédures de résiliation

Les procédures et cadre juridique du paiement de la prime (suspension des garanties, résiliation...)

La régulation du secteur de l'assurance ;

Commentaire 1 : Informer une personne sur les conventions dont elle peut bénéficier (ex : AERAS) :

2. Évaluer la force d'une règle par rapport à une autre,

3. Vérifier la validité ou l'absence de validité d'une règle.

Commentaire 2 & 3 : en fonction / à partir de la hiérarchie des normes (hors contrat de travail) : droit dérivé européen, PGD, constitution, lois, décrets, règles des AAI ...

4. Distinguer et comparer différentes formes juridiques d'entreprises du secteur de l'assurance

Commentaires 4 : Personnalité juridique, introduction aux formes juridiques d'entreprises du secteur de l'assurance ; l'accent est mis sur la distinction entre les formes juridiques que peuvent prendre les intermédiaires et les formes d'entreprises d'assurance

S10.6 Conventions entre assureurs : niveau 1

1. Énoncer de manière générale le rôle de quelques conventions entre assureurs : IRSA, CIDRE

2. Se référer à ces conventions pour identifier les causes de certaines situations

Commentaire 2- par exemple en MRH une résiliation pour sinistralité d'un assuré victime de DDE répétés

S10.7 Fondamentaux de la législation du travail : niveau 1

1. Distinguer CDD et CDI ;

2. Identifier une convention collective et un accord d'entreprise en tant que source de droit encadrant le contrat de travail ;

Commentaires 1 et 2-plusieurs notions peuvent également être mobilisées soit dans le contexte de l'assurance de prévoyance ou de l'assurance santé collectives ; soit en management dans le cadre de l'étude de l'organisation de l'entreprise (notion de flexibilité par exemple)

S11. Savoirs économiques

S11.1 Contexte économique de l'activité d'assurance et bancaire : niveau 3

1- Identifier dans le contexte économique les déterminants de croissance et d'équilibre des activités d'assurance (notamment matière assurable, cotisations, sinistralités et prestations, placements financiers) ; décrire la période actuelle en termes d'innovation, de croissance, de productivité, d'échanges, d'endettement, d'inflation et de taux d'intérêts

Commentaires 1 : production de richesses (expliquer les évolutions de PIB en volume et en valeur à l'aide des facteurs de production (K et W, progrès technique, productivité)); inflation et taux d'intérêt nominal et réel (décrire l'évolution de l'inflation dans une économie à partir d'indicateurs donnés, établir des liens entre inflation, épargne, activité économique, revenus, niveau de vie, pouvoir d'achat, propension à consommer, propension à épargner), démographie

Exploiter des graphiques, des tableaux de données pour comparer pour différents pays et branches d'assurance des indicateurs de pénétration de l'assurance (prime/PIB), et densité d'assurance (prime par tête), épargne : expliquer les écarts

décrire les tendances de long terme en matière d'épargne, de consommation, de démographie, d'emploi, de croissance, de taux d'intérêt, d'inflation... en France et les comparer à d'autres zones du monde (USA, Japon, Chine, qqs pays d'Europe : Allemagne, UK, Italie, ...)

citer le chiffre d'affaires de l'assurance en France (cotisations annuelles); citer la croissance annuelle moyenne de l'assurance depuis 2000 ; les ordres de grandeur de prime par habitant en IARD (1000€ en 2015) et Vie (2000€) en France peuvent être demandés; les autres données doivent être fournies.

2 – Analyser les conséquences des évolutions micro-et macroéconomiques de certains secteurs sur l'assurance
Commentaires-2 : innovations, économie solidaire, économie collaborative, économie de l'usage, modes de vie, protection sociale : systèmes de santé, systèmes de retraite (expliquer les liens entre assurances sociales ou protection sociale et assurances privées (mécanismes d'incitation ou de désincitation/"concurrence"))

Commentaires-2 : Ces connaissances viennent à l'appui des compétences nécessaires au développement de portefeuille pour identifier des opportunités et construire une argumentation en fonction de la situation économique macro et micro (= du client).

S11.2 Fondamentaux de l'activité économique : circuit économique, résolution des crises, rôle de l'État, innovations, niveau 3

1- Situer un organisme dans le circuit économique et décrire son rôle, particulièrement le rôle des intermédiaires financiers dont les assureurs

Commentaires 1 : Situer les acteurs et leurs rôles; décrire les rôles de l'assurance dans le circuit économique (sur l'épargne, la croissance, les grands équilibres économiques)

Commentaires-1 : Quantifier (en valeur absolue et/ou p/r au PIB) le montant de l'épargne drainé et placé par les assureurs; Quantifier le poids des placements destinés aux Etats, aux entreprises ; expliquer ce qu'est l'ISR rapprocher ISR et assurance : expliquer les opportunités de l'ISR pour les assureurs et pour les assurés

2-Décrire le rôle de l'Etat / des institutions/ du cadre institutionnel de régulation de l'économie, qualifier, classer, décrire, illustrer, et justifier les différentes formes d'intervention de l'Etat dans la couverture des risques et dans le

financement de l'économie par l'assurance

Commentaires-2 : la description du rôle de l'Etat et des institutions doit être limitée à illustrer leur influence dans l'assurance : les rôles de législateur, de régulateur de l'économie, de superviseur (notamment via AAI) et d'organisateur de la solidarité nationale (système cat'nat', fonds...), d'assureur et réassureur, de prévention, d'emprunteur et investisseur

Commentaires 2 : notions de capitalisme, libéralisme et conséquences sur les choix de régulation de l'économie et de la société : libre-entreprise et concurrence, régulation par le marché, libre-échange, rôle et moyens de la fiscalité

3- Repérer les cycles économiques (citer les dates des cycles récents (= dates des crises depuis 1998)), présenter des éléments d'explication des cycles économiques ; expliquer les déterminants des cycles d'assurance et réassurance (expliquer les cycles de prix en assurance et réassurance), positionner les cycles d'assurance sur une frise chronologique (citer quelques cycles d'événements ou de catastrophes significatifs);

Commentaires-3 : notion d'externalités, progrès technique et innovation, destruction créatrice...

Commentaires-3 : types d'innovation : produits, procédés, organisation : relier au thème correspondant du management des entreprises

4-Analyser dans une situation donnée (ex : une mesure de politique économique) les principes de traitement des crises sous-jacents et les conséquences attendues.

Commentaires-4 : explication par la demande, explication par l'offre; politique d'austérité ou politique de relance, théorie keynésienne, rôle et conséquence de la dette publique et privée

Commentaires-4 : mise en perspective de l'assurance vie, des incitations à l'épargne (retraite, investissement)

S11.3 Fonctionnement des marchés nationaux et internationaux, création et régulation du marché européen : niveau 3

1-Appliquer les principes de fonctionnement du marché (offre, demande, prix) à l'assurance

Commentaires-1 : expliquer les différents mécanismes de fixation d'un prix, situer les mécanismes par l'offre & demande par rapport aux mécanismes marketing (prix psychologique), management (stratégies de différenciation vs domination par les coûts), coût de revient & marges; productivité

identifier les conséquences sur les prix des mouvements d'offre et de demande et réciproquement les conséquences sur l'offre & la demande des mouvements de prix.;

Transposer le vocabulaire et les mécanismes Offre/Demande/Prix du marché des biens et services au marché financier et au marché du travail;

2-Identifier les imperfections des marchés (types de marchés atomisés, oligopolistiques, monopolistiques, concurrence monopolistique; asymétries d'information sur un marché (antisélection et aléa moral) ; barrières à l'entrée ; coûts de transaction

Commentaires-2 : s'agissant de l'aléa moral mettre en évidence le rôle de la prévention et les dispositions contractuelles (franchises, exclusions...)

Commentaires-2 : coûts de transaction à rapprocher des stratégies (management) d'externalisation notamment

3-Expliquer les motivations de la construction du marché européen de l'assurance; décrire les procédés employés pour cette unification;

Commentaires-3 : l'analyse de l'efficacité (des procédés) de la construction du marché européen n'est pas demandée

4-Expliquer pourquoi les entreprises s'internationalisent; identifier les éléments de la chaîne de valeur de l'assurance qui peuvent être internationalisés/délocalisés; expliquer les choix de localisation des entreprises d'assurance et des intermédiaires

Commentaires-4 : l'internationalisation des entreprises clientes (assurées) n'est pas dans le champ de connaissance cpte tenu du périmètre d'activités des titulaires ; (TPE)

S11.4 Marchés monétaires et financiers : niveau 3

1 - Distinguer actifs financiers, monnaie, unité de compte ; décrire les principaux types de titres financiers : obligations, actions, produits dérivés (distinguer titre et sous-jacent) et les procédés de transaction et de rémunération de ces titres ; appliquer la notion de liquidité à différents types d'actifs financiers.

Commentaires-1 : faire le lien entre titres et unités de compte ; faire le lien avec la titrisation des risques et notamment les obligations catastrophe (cat' bond).

2 - Situer globalement les niveaux de taux d'intérêts et les tendances (livret A, obligations d'Etat, indices boursiers); Identifier quelques facteurs d'évolution de ces taux d'intérêt (loi de l'offre et de la demande; (y compris rôle de l'injection de liquidités par les banques centrales) solvabilité des emprunteurs; mondialisation; le rôle des agences de notation peut être abordé ici) ; Expliquer les conséquences des évolutions de ces taux d'intérêt sur les rémunérations des produits d'épargne et réciproquement

3 - Expliquer les mécanismes du risque systémique, identifier les agents du circuit économique porteurs d'un

risque systémique : banques, assureurs, citer et justifier les mesures prudentielles prises pour les banques et les assureurs;

Commentaires-3 : notions d'actif et passif ; dette et créance ; solvabilité (d'une demande, d'un agent : entreprise, Etat).

S12. Management

S12.1 Valeur ajoutée et chaîne de valeur dans l'assurance, entreprises de la filière de l'assurance : niveau 3

1. Définir la valeur ajoutée d'une entreprise donnée dans le produit d'assurance
2. Identifier quels sont les acteurs qui apportent leur valeur ajoutée pour que le produit d'assurance soit créé, vendu et fonctionne : réassureurs, organismes d'assurance, grossistes, entreprises de gestion pour compte de tiers, entreprises de gestion d'actifs, intermédiaires, ...
3. Distinguer les valeurs ajoutées des organismes pratiquant l'opération d'assurance de ceux distribuant l'assurance
4. Identifier les éléments de la chaîne de valeur d'une entreprise (notion de « métier(s) »)
5. Décrire et illustrer le phénomène de "allongement des chaînes de valeur" en assurance
6. Situer une entreprise dans la filière de l'assurance à partir de l'identification de son/ses « métier(s) »
7. Décrire les éléments typiques de la chaîne de valeur d'un organisme d'assurance
8. Décrire les éléments typiques de la chaîne de valeur d'un intermédiaire d'assurance : les différentes formes de délégation de gestion de sinistre aux intermédiaires ou aux plateformes de gestion pour compte de tiers
9. Situer les différentes entreprises dans la système de chaînes de valeur (ou la filière de l'assurance) chaîne de valeur/allongement de (...) : découpage des tâches de production d'un bien (ou service) entre plusieurs (de plus en plus) d'entreprises

Commentaires 1 à 9 : dans une situation de suivi d'un ou plusieurs clients et de gestion des contrats, ces capacités doivent permettre d'identifier le périmètre d'activité de l'organisation, de clarifier ses relations contractuelles/commerciales ou financières avec différents partenaires, de qualifier leurs rôles et de justifier ou de critiquer l'allongement éventuel de la chaîne de valeur.

S12.2 Organisation des entreprises de la filière : niveau 3

1. Distinguer les différents types d'organismes d'assurance, c'est à dire, les décrire avec leurs caractéristiques spécifiques, et qualifier correctement un organisme d'assurance donné : distinguer et illustrer les 4 formes juridiques d'entreprises : SA, SAM, M45 et IP selon le code, la lucrativité, les activités
2. Identifier un organisme d'assurance à partir des documents commerciaux, sa forme, sa spécialité, le distinguer du distributeur
3. Qualifier correctement un organisme d'assurance à partir de documents de l'organisme ou de textes divers
4. Vérifier qu'un organisme est agréé à travers le registre des agréments de l'ACPR
5. Identifier en France des organismes d'assurance étrangers bénéficiant du passeport européen
6. Expliquer le mécanisme du passeport européen et ses conséquences sur l'offre d'assurance

Commentaires 1 à 6 : Le but est d'être capable de renseigner un client sur les différents intervenants de son contrat. Face à un client le candidat doit pouvoir indiquer le rôle de son organisation et les liens commerciaux ou financiers qui le lient à d'éventuels partenaires ou intervenants dans le contrat d'assurance

S12.3 Stratégies des entreprises de la filière : niveau 2

1. Qualifier les stratégies d'entreprise en termes de choix d'activités. (Choix des activités créatrices de valeur : métiers, intégration, externalisation, spécialisation, diversification)
2. Identifier, décrire et illustrer les stratégies d'intégration amont en aval en assurance
3. Identifier, décrire et illustrer (dans le domaine de l'assurance) : des stratégies de spécialisation ; des stratégies de diversification des stratégies d'intégration verticale des stratégies d'externalisation, des stratégies de recentrage

4. Expliquer les avantages et inconvénients de chacune de ces stratégies

Commentaires 1 à 4 : un candidat doit pouvoir qualifier à l'aide du vocabulaire approprié les choix stratégiques d'une entreprise à partir d'un ensemble documentaire. Il doit pouvoir identifier les avantages et/ou les inconvénients que procurent ces stratégies à l'entreprise et confronter ces choix aux alternatives.

S12.4 Processus de production, innovations organisationnelles: niveau 3

1. Identifier les objectifs (innovation, qualité, réactivité, coûts...) des modes d'organisation

2. Repérer les caractéristiques d'une entreprise orientée client, les processus de développement et contrôle de la qualité de service, les processus de contrôle de la responsabilité sociale et environnementale...
 3. Identifier un contexte organisationnel de management collaboratif, en expliquer l'intérêt et les limites, insérer sa propre démarche dans ce contexte (remontée d'information, prise d'initiatives, autonomie ...)
- Commentaires : le candidat doit intégrer son action de manière consciente dans le mode d'organisation de l'entreprise. A partir de documents, il pourra lui être demandé d'appliquer les principes d'organisation qu'il a repérés dans cette documentation au traitement d'une situation de gestion de contrat et suivi des clients donnée.*

S12.5 Contexte commercial et managérial de l'entreprise de la filière de l'assurance : niveau 3

1. Identifier des formes de concurrence (plus ou moins concentrée), et des types de concurrence en assurance
2. Décrire un contexte commercial, concurrentiel, technologique et social influençant les comportements et les biens à assurer : décrire les éléments économiques, politiques et sociaux constitutifs du diagnostic macro (PESTEL) et micro environnement de l'entreprise, décrire les forces susceptibles de priver l'entreprises de sa capacité à faire des profits (ex : 5 forces de Porter)
3. Identifier une variable d'environnement et en montrer les répercussions sur la demande et/ou l'offre d'assurance
4. Appliquer la démarche de diagnostic externe à un domaine d'activité stratégique (DAS), à une entreprise, décrire un DAS, identifier des facteurs clé de succès, réunir des éléments de diagnostic stratégique et les classer selon une méthodologie de type Forces Faiblesses Opportunités Menaces (SWOT)

S12.6 Positionnement de l'entreprise sur le marché : niveau 3

1. Décrire une stratégie/ un positionnement de l'entreprise ; le ciblage choisi, la stratégie générique (ou de domaine) choisie (focalisation, différenciation, ou domination par les coûts)
 - 2- Décrire une segmentation de marché; repérer et appliquer les différents critères de segmentation (descriptive, comportementale, événementielle, par avantages recherchés ou psychographique)
- Commentaires 2 – l'application de fait à une situation donnée de suivi d'un client (pour exploiter les données de la segmentation afin d'optimiser le suivi)ou d'un groupe de clients (afin de choisir et qualifier une méthode de ciblage et optimiser l'efficacité de action)*
- 3- Décrire et Exploiter la gamme ou portefeuille de produits et services de l'assureur et du marché ; comparer le produit à ceux de la concurrence et aux attentes du marché
 - 4- Situer le(s) produits de l'entreprise en termes de cycle de vie des produits

S12.7 Fondamentaux du marketing : niveau 3

- 1-Identifier les éléments de la politique de lancement d'un produit (cible, paramètres du marketing mix) Repérer et mettre en œuvre des techniques marketing pour la conquête du client et de fidélisation ;
 - 2-Identifier les éléments du parcours client & de l'expérience client, du cycle de vie du client, les optimiser en appliquant les principes du marketing relationnel par rapport au marketing transactionnel
 - 3-Déterminer le profil vie/besoins des personnes et des entreprises, les exploiter pour le suivi des clients par des propositions proactives de produits, services, évolutions de garanties...
 - 4-Collecter et analyser les informations de "valeur client", les exploiter dans la relation client pour arbitrer
- Commentaire 4 - Justifier le geste commercial en B2C (rentabilité ou croissance, scoring clients)*

S13. Savoirs numériques et technologiques

S13.1 Outils numériques d'information, de communication, d'organisation, de collaboration : usage, intérêts, risques : niveau 3

- 1-Identifier et choisir les outils numériques permettant de collecter, traiter, partager des connaissances produites individuellement ou collectivement : applications de "cloud", réseaux sociaux, messagerie, logiciels "bureautique" et de traitement d'information
- 2-Connaître les niveaux de confidentialité et de collaboration des outils, choisir les modalités de partage d'information, de publication ou de confidentialité de documents adaptées à l'objectif et aux procédures de l'entreprise

S13.2 Organisation du système d'information, bases de données : niveau 1

1. Connaître les fonctionnalités du SI en matière de gestion des données du client, tarification, gestion des sinistres

S13.3 Procédures de l'entreprise : sécurité, confidentialité des données, accès au système d'information (SI) procédures appliquées au matériel nomade : niveau 3

1-Identifier la nature d'un système d'information (temps réel et/ou gestion), sa composition (ERP/PGI + systèmes ou progiciels "métiers" + systèmes et applications "maison"), ses applications : GRC ou CRM, logistique, GRH, comptabilité

3-Connaître et proposer à un client ou pour le suivi et la gestion d'un contrat les procédures et téléprocédures ou téléservices de l'entreprise

4-Décrire les règles de la signature électronique et du contrat électronique ou de l'avenant pour faciliter la gestion du contrat à distance

5-Appliquer à une situation de suivi du client et de gestion de ses contrats les droits et obligations liés aux activités numériques en contexte professionnel : réglementation de la collecte et du traitement des données numériques

Commentaires 5 : Distinguer données numériques à caractère personnel et données numériques à caractère professionnel ; Identifier les traitements des données légalement possibles ou les conditions légales du traitement de ces données (ex : notion de proportionnalité des traitements) permettant d'optimiser le suivi du client et la gestion de ses contrats ; présenter et appliquer les règles déontologiques et éthiques relatives aux TIC, charte, ... ; appliquer le droit des personnes : protection de la vie privée, des données à caractère personnel, des libertés individuelles face à la cybersurveillance ou aux objets connectés, du secret des correspondances et communications ; identifier le rôle du correspondant informatique et liberté ou équivalent selon évolution de la réglementation

6-Identifier les comportements illicites et actes de cybercriminalité dans un contexte professionnel : fraudes financières, divulgation de savoir-faire, diffamation, sabotages, téléchargements illicites

S13.4 Fonctionnalités et modes opératoires des systèmes d'information, télécommunication et des applications de l'assureur : niveau 3

1-Identifier son besoin en termes d'information, localiser l'information adéquate

2-Décrire les outils appropriés à mobiliser ou proposer dans une situation de suivi du client ou de gestion : la Gestion Électronique des Documents dans le système d'information, modes de gestion du contrat d'assurance en ligne

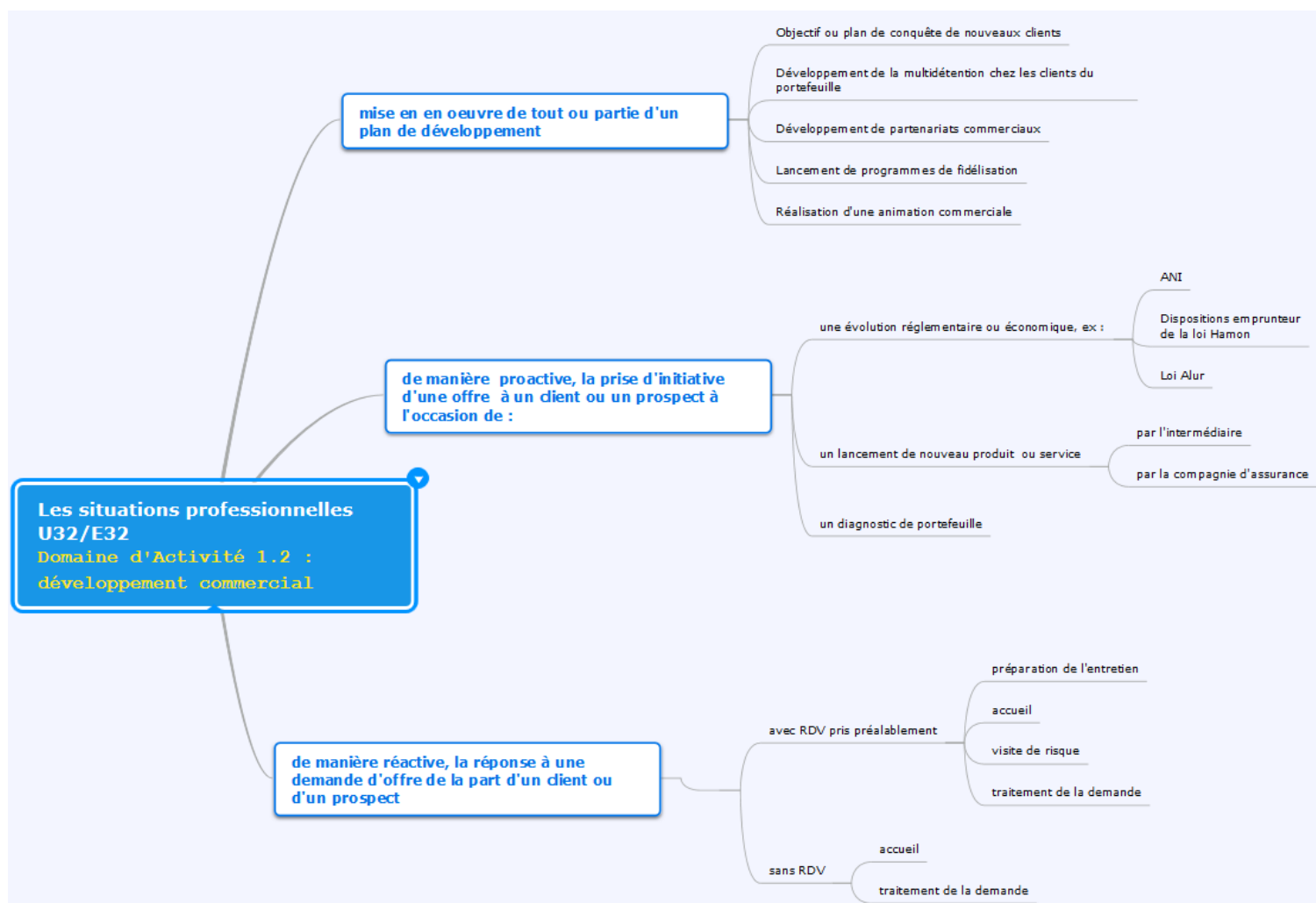
UNITE U 32 – DÉVELOPPEMENT COMMERCIAL ET CONDUITE D'ENTRETIEN

La sous-épreuve E 32 correspond au bloc de compétences : « Développement commercial et conduite d'entretien », compétences nécessaires pour assurer les activités A.1.1 : Accueil et identification du besoin du client ou du prospect » et A.1.3 « Développement commercial, prospection et vente de contrats et services associés, produits bancaires et financiers »

La correspondance UE (unité d'enseignement) → U (unité constitutive du diplôme) peut être envisagée comme suit :

UE « Vente et développement commercial » → U 32 « Développement commercial et conduite d'entretien » donc certifiée par la sous épreuve E32.

SITUATIONS PROFESSIONNELLES TYPIQUES DE U 32



SAVOIRS MOBILISABLES EN U 32

S1. Fondamentaux de l'assurance

S1.1 Fondamentaux de l'opération d'assurance : niveau 4

1. Décrire le fonctionnement de l'opération d'assurance ;

Commentaires - 1 : dans un entretien commercial, repérer les dysfonctionnements potentiels par rapport à un fonctionnement normal de l'opération d'assurance (déclaration de risque incomplète ou inexacte...) et en identifier et expliquer les conséquences, par exemple à un client

2. Distinguer risque et sinistre et appliquer ce vocabulaire aux situations traitées

3. Distinguer souscripteur d'assurance, assuré et bénéficiaire et appliquer ce vocabulaire dans l'analyse et le traitement des situations professionnelles

4. Qualifier différentes formes de participation de l'assuré dans la couverture de ses propres risques et les évaluer
Commentaires - 4 : ici le niveau taxonomique 4 est attendu puisqu'est mise en jeu la capacité à évaluer l'intérêt de l'assurance par rapport à l'auto-assurance ; à conseiller des niveaux de franchises, les plafonds.

5. Distinguer le principe indemnitaire et le principe forfaitaire,

Commentaires - 5 : dans le cadre de l'entretien commercial, il s'agit d'évaluer la qualité de la protection du client les éventuels « trous » de garanties, ou « doublons » afin de conseiller le client ou prospect

6. Évaluer les conséquences de la mutualisation versus l'individualisation du risque

commentaires - 6 : Un niveau taxonomique 4 est attendu puisque, concernant un client ou un prospect, il faudra présenter et argumenter une proposition d'hyper-segmentation ou au contraire de mutualisation élargie (ou traiter une objection) à l'aide de ces connaissances.

S1.2 Inversion du cycle de production et ses conséquences : niveau 2

1- Distinguer l'inversion du cycle de production par rapport au cycle de production classique

Commentaires - 1 : Distinguer le paiement fractionné, les assurances à prime unique de l'inversion du cycle de production.

2- Expliquer les conséquences de l'inversion du cycle de production sur l'activité de l'assureur, au niveau des placements, au niveau du calcul des prix, au niveau de la sélection des risques ;

Commentaires- 1 et 2 : expliquer ou justifier certaines procédures, répondre à des objections au cours d'un entretien commercial ; y compris sur l'assurabilité ou l'inassurabilité technique due à l'inversion du cycle de production et aux contraintes de l'actuariat en découlant.

S1.3 Indicateurs et techniques de mesure de la valeur client et du portefeuille : niveau 2

1- Décrire les variables constitutives de l'équilibre technique : S/P et ratio combiné; expliquer à l'aide d'indicateurs les évolutions de l'équilibre technique d'un portefeuille ou d'une branche

2- Identifier et expliquer des mesures de correction de situations de déséquilibre

Commentaires-2 : pouvoir expliquer lors d'un entretien commercial le contexte général ou spécifique d'une augmentation de tarifs ou d'une autre mesure

3- Apprécier le contexte commercial : calculer S/P, valeur client, scoring

Commentaires -3 : tenir compte de la valeur client actuelle (sinistralité/multidétention) et potentielle dans l'entretien commercial, le plan de développement commercial/de « saturation »

4- Décrire, illustrer et justifier les politiques de prévention des risques des entreprises d'assurance

Commentaires-4 : pouvoir justifier et préconiser des mesures de prévention à un client ou un prospect dans le cadre d'un entretien commercial

S1.4 Appréciation et tarification du risque : niveau 4

1- Énoncer les principes de tarification

2- Décomposer les éléments de calcul d'une cotisation commerciale, y compris les chargements, les résultats non techniques, la réassurance

Commentaires 2 : il s'agit d'exploiter des devis préalablement préparés, d'en apprécier le réalisme en fonction des paramètres de la situation, de les adapter, d'en expliquer les composantes, d'apprécier et le cas échéant de proposer des mesures, des dispositions permettant de faire évoluer le tarif proposé ;

3- Justifier des critères de sélection des risques et connaître leur impact sur la tarification

Commentaires 3 et 5 : objectif : pouvoir justifier/expliquer les questions posées à l'assuré ; peser l'incidence d'une erreur

4- Lister les conditions d'assurabilité juridique

Commentaires 4 : repérer et justifier des risques inassurables au plan juridique

5-Expliquer les éléments vecteurs de variation de la cotisation

Commentaires-5 : évaluer dans un ensemble d'informations relatives au risque de quelle manière elles impactent le tarif.

6. Expliquer l'impact des obligations d'assurance sur la tarification

7. Expliquer l'impact des clauses types CRM et leurs aménagements (type "bonus à vie"), appliquer leurs règles de calcul à des fins d'illustration pour le client ou prospect.

S1.5 Contenu de la gamme de produits et services de l'assureur : niveau 4

1-Identifier les éléments descriptifs d'une « gamme de produits et services » pour un organisme d'assurance

Commentaires - 1 : hiérarchiser globalement les différents types d'activité (vie - non vie; personnes-B&R) en termes d'ordre de grandeur de volumes et chiffres d'affaires au niveau national (ex : poids 2/3 - 1/3) et au niveau de l'entreprise ; distinguer assurances de personnes et assurances de biens et responsabilités ;

2-Identifier les contraintes et opportunités lors d'un entretien commercial ; justifier les conditions d'assurabilité technique à partir des bases techniques l'assurance (statistiques, grands nombres, compensation, S/P)

Commentaires - 2 : analyser les problèmes d'assurabilité posés par une activité, un risque ; les informations recueillies auprès du client et repérer les éléments de risque anormal, aggravé ou inassurable ; expliquer à un client, un prospect, les conséquences de la nature de son risque.

3-Présenter et illustrer les solutions utilisées pour pallier l'inassurabilité technique : mutualité réglementairement élargie, surtarification, exclusion

4-Présenter, expliquer et justifier les contraintes contractuelles

Commentaires - 4 : existence d'un aléa, déclaration du risque, paiement des cotisations...

S1.6 Connaissance des produits et des garanties : niveau 4

1- Identifier les garanties de bases, extensions (légal et conventionnelles), exclusions (légal et conventionnelles), limitations de garanties et obligations respectives des parties

Commentaires-1 : se référer au descriptif des savoirs de chaque catégorie de produits d'assurance (ci-après) pour des précisions spécifiques aux produits.

2- Associer les produits et garanties de l'assureur soit au principe indemnitaire soit au principe forfaitaire

Commentaires-2 : le niveau taxonomique 4 est ici attendu, la capacité 2- requiert d'évaluer pour un produit ou un ensemble de garanties, celles qui relèvent de l'un ou l'autre principe et d'utiliser cette connaissance pour conseiller un client ou un prospect et évaluer sa situation d'assurance, notamment au regard des problématiques de multi-assurance.

3- Associer les produits et garanties de l'assureur soit à une gestion par capitalisation, soit à une gestion par répartition

Commentaires-3 : repérer et expliquer dans l'offre de l'organisme d'assurance la séparation des activités « Vie » et « Non-Vie » ; distinguer les assurances "à fonds perdus", repérer les incidences en ordre de grandeur des cotisations requises selon la prestation attendue par le candidat à l'assurance, en fonction du mode de gestion

S2. Assurances de biens et responsabilité

S2.1.1 Assurance auto mono-véhicule, souscription, gestion : niveau 4

1- Identifier les biens à garantir

Commentaires-1 : Flottes auto : connaître l'existence de l'assurance des flottes auto; distinguer par rapport à l'assurance mono véhicule (pas de tarification flotte dans les sujets d'examen)

Appliquer les principes de valeur d'indemnisation ~~VEI~~, pour conseiller le client ou le prospect en termes de garanties (selon l'âge de son véhicule...)

2- Énoncer les règles régissant la responsabilité civile obligatoire

3- Repérer les garanties facultatives (dommages directs et dommages indirects)

4- Énoncer les règles juridiques régissant les extensions de garantie facultatives

5- Déterminer quel est le sort du contrat d'assurance en cas d'aliénation du véhicule assuré

S2.1.2 Assurance Auto, sinistres matériels : niveau 2

Le niveau 2 est requis, cela signifie que dans le type de situations professionnelles visées par l'U32, il est seulement nécessaire d'expliquer les principes, par exemple à l'occasion d'une argumentation commerciale, d'une demande d'information d'un client ou d'un prospect, mais non de les appliquer ni d'évaluer une situation.

Voir aussi partie savoirs juridiques S10, notamment S10-2 Droit de la responsabilité et S10-3 Droit du contrat d'assurance.

S2.1.3 Assurance Auto : sinistres corporels : niveau 1

Le niveau 1 est requis, cela signifie que dans le type de situations professionnelles visées par l'U32, il est seulement nécessaire de connaître l'existence des principes suivants, mais non de les exploiter.

1- Loi Badinter : conditions d'application de la loi ; droit à indemnisation, justification de préconisation d'une garantie facultative complémentaire dite « assurance du conducteur »

S2.2.1 Assurance Multirisques Habitation : souscription, gestion : niveau 2

Voir aussi les savoirs juridiques S10, notamment S10-2 Droit de la responsabilité et S10-3 Droit du contrat d'assurance : Appliquer tous ces savoirs au domaine de l'assurance Multirisques Habitation, notamment :

1- Identifier les biens et responsabilités à garantir

2- Expliquer les garanties facultatives (dommages directs et dommages indirects)

3- Énoncer les règles juridiques régissant les extensions de garantie obligatoires

4- Identifier les exclusions conventionnelles : l'objet et les effets de ces exclusions

5- Identifier les exclusions légales et les appliquer

4- Faire le lien avec les conditions de validité des clauses d'exclusion, la charge de la preuve

S2.2.2 Assurance Multirisques Habitation : sinistres : niveau 1

Le niveau 1 est requis, cela signifie que dans le type de situations professionnelles visées par l'U32, il est seulement nécessaire de connaître l'existence des principes suivants, mais non de les exploiter.

1- Distinguer la notion de sinistre en assurance de biens et en assurance de responsabilité

2- Énoncer les obligations de l'assuré et les sanctions pour non-respect de ces obligations

4- Délimiter le contenu des différentes assurances de responsabilité du particulier (hors automobile)

S2.3 Protection Juridique : niveau 3

1-Expliquer et illustrer les garanties

Commentaires - 1 : distinguer PJ et défense recours

2-Décrire les conditions de mise en œuvre des garanties ; illustrer par différents types de situation entrant ou non dans le champ de la garantie afin d'informer le candidat à l'assurance, de cerner ses besoins

3-Décrire les limites de garanties : seuils d'intervention, franchises éventuelles et plafonds d'assurance

S2.4 Assurances affinitaires : niveau 2

1-Identifier les garanties et les plafonds et les conditions de mise en œuvre

Commentaires-1 : Voyages, numérique, panne électroménagère, casse, chien-chats, fuites d'eau, forfait ski, garanties incluses dans les moyens de paiement (auto/location de voiture) etc...

2-Repérer les redondances entre contrats : MRH, auto, GAV, santé ...

3-Identifier les complémentarités et les possibilités/intérêts éventuels de cumuls, les expliquer au client ou au prospect dans le cadre d'une offre ou d'une argumentation ou d'un conseil

S2.5 Assistance : niveau 2

1-Identifier les garanties et les plafonds et les conditions de mise en œuvre

2-Repérer les redondances entre contrats : MRH, auto, GAV, santé ...

3-Identifier les complémentarités et les possibilités/intérêts éventuels de cumuls, les expliquer au client ou au prospect dans le cadre d'une offre ou d'une argumentation ou d'un conseil

S2.6 Multirisques Professionnelle (MRP) et Multirisques Commerces (MRC) : niveau 2

Les risques professionnels, de commerce et associatifs visés par le diplôme sont les risques « simples » : TPE, artisans, commerçants, professions libérales à l'exclusion des professions médicales, associations sportives, petites associations. Sont exclues : les multirisques collectivités locales, multirisques hôtelier, multirisques garagiste, multirisques agricole. Les candidats ont néanmoins la liberté de présenter des situations de ce type en E32, mais les savoirs afférents ne seront pas exigés si ce n'est pas le cas.

Le niveau taxonomique 2 est requis en E32, ce qui signifie qu'à l'occasion d'un entretien commercial avec un client ou prospect professionnel, le candidat doit être capable de nommer (niveau 1) différentes garanties, souscrites ou non et de les expliquer (niveau 2) au client ou prospect.

1- Pertes d'exploitation : expliquer l'intérêt de la garantie, (pas de calcul de PE à l'examen)

2- RC : distinguer la RC avant livraison et la RC après livraison

Commentaires 2 –

RC Exploitation : dommages causés aux salariés, aux clients, aux voisins ; illustrer la notion de faute inexcusable de l'employeur ; illustrer des conséquences de la faute inexcusable de l'employeur ; principes et calculs de l'indemnisation des accidents du travail exclus.

RC Professionnelle, (notions de biens, pertes financières, valeur vénale),

RC Mandataires Sociaux,

RC Produits.

3- Présenter les garanties pour ces risques et leurs limites (exclusions, plafonds, mesures de prévention pouvant faire l'objet de franchise supplémentaire).

S2.7 Multirisques Immeubles (MRI) : niveau 1

1- Identifier les garanties et les plafonds et les conditions de mise en œuvre et nature des prestations,

2- Énoncer les spécificités du contrat par rapport à une MRP, une MRC, une MRH et/ou une PNO

S2.8 Propriétaire Non occupant (PNO) : niveau 2

1-Identifier les garanties et les plafonds et les conditions de mise en œuvre et nature des prestations,

2-Expliquer et illustrer les spécificités du contrat par rapport aux contrats MRI et MRH

S2.9 Assurances Construction : niveau 2

Le niveau taxonomique exigé ici est le niveau 2 ; l'analyse de l'assurance construction est envisagée en parallèle d'une souscription MRH. Il ne s'agit pas de pouvoir vendre les contrats de RC construction, mais de pouvoir expliquer la RC décennale et la Dommage Ouvrage dans le cadre de l'offre d'un contrat MRH.

En conséquence, il n'est pas nécessaire de rentrer dans le détail de la responsabilité des constructeurs.

1- Identifier les responsabilités du constructeur

Commentaire – 1 : identifier un constructeur, un maître d'ouvrage, énoncer globalement les trois garanties de la loi Spinetta (Parfait achèvement, Bon fonctionnement, RC décennale), mentionner la RC obligatoire du constructeur et informer sur les attestations d'assurance des constructeurs.

2- Définir et expliquer l'assurance obligatoire de Dommages Ouvrage

Commentaire – 2 : expliquer le fonctionnement en double détention des deux contrats (DO et RC du constructeur), mentionner les autres garanties facultatives des deux contrats

S2.10 Autres ABR courantes du particulier : niveau 2

Commentaires : en fonction des évolutions des produits proposés sur le marché, les futures mises à jour du présent guide pourront intégrer ces produits. Les capacités attendues seront typiquement :

1-Expliquer et illustrer les garanties

2-Décrire les conditions de mise en œuvre des garanties

3-Expliquer les limites de garanties : seuils d'intervention, franchises éventuelles et plafonds d'assurance

S3. Assurances de prévoyance

S3.1 Garantie des Accidents de la Vie (GAV) et Assurance individuelle accident corporel : niveau 3

1-Appliquer la notion d'accident corporel pour illustrer les garanties ou répondre à des questions du candidat à l'assurance

2-Expliquer les conditions de mise en jeu de la/des garantie(s)

3-Expliquer différents cas de préjudices et d'indemnisation (nomenclature Dintilhac)

Commentaires-3- Cas simples ; dans le cadre d'une démarche d'argumentation, il peut être demandé d'expliquer des exemples tels que ceux que l'on peut trouver dans une documentation.

Commentaires-3-Dissocier dans le contrat ce qui est éventuellement forfaitaire et ce qui est indemnitaire notamment pour pouvoir conseiller en cas de cumul d'assurances.

S3.2 Prévoyance : Indemnités Journalières, Invalidité, Décès : niveau 3

1-Décrire les garanties, leurs conditions de mise en œuvre

Commentaires-1-assurances Individuelles et collectives

Commentaires-2-calculer l'avantage fiscal en cas de souscription d'un contrat dans l'enveloppe fiscale prévue par la loi Madelin

2-Appliquer les règles de souscription

Commentaires-2-au cours d'un entretien commercial

3-Illustrer les conditions de mise en jeu de la garantie

Commentaires-3- au cours d'un entretien commercial, à partir d'exemples, définir les différents cas d'application de garanties, distinguer les différents types d'invalidité (professionnelle, fonctionnelle), d'incapacité (permanente, temporaire)

4-Identifier les pertes de revenus ou autres pertes avant et après les assurances obligatoires et facultatives

Commentaires-4-à l'appui d'une argumentation, énoncer les principes de calculs des prestations versées par les régimes sociaux (uniquement : régime général des salariés, RSI des TNS) et à partir d'exemples expliquer les principes de calcul des prestations de l'assurance,

Commentaires-4-expliquer et calculer la complémentarité de l'assurance de prévoyance par rapport au régime obligatoire

S3.3 Assurance Scolaire et Extra-scolaire ; niveau 3

1-Identifier les garanties, les plafonds et les conditions de mise en œuvre

2-Repérer les redondances entre contrats : MRH, assurance individuelle accident des associations sportives ou non, GAV, santé ...

3-Identifier les complémentarités et les possibilités/intérêts éventuels des cumuls et conseiller dans des cas simples

Commentaires 3 : Identifier sur la base de CG et CP fournies les garanties imposées ou proposées facultativement par une association sportive ou non ; indiquer au client, au prospect, l'intérêt et les limites de ces garanties au regard des garanties d'autres contrats, notamment scolaire, extra-scolaire et GAV ;

Vente de l'assurance des accidents sportifs (notamment en contrats collectifs) et rapatriement exclus.

S3.4 Garantie obsèques : niveau 1

1-Identifier les garanties et les plafonds et les conditions de mise en œuvre et nature des prestations

Commentaires-1- distinguer les prestations en nature ou en capital ; les assurances à cotisations temporaires ou

viagères ; les types de bénéficiaires (héritiers, prestataire, ou bénéficiaire désigné) ; dans le cadre d'un entretien commercial, repérer un besoin correspondant aux garanties ; situer le produit par rapport à d'autres produits de prévoyance dans la gamme de l'entreprise ou de la concurrence.

S3.5 Assurance vie en cas de décès : niveau 2

1- Identifier les types de contrats, les garanties et les conditions de mise en œuvre

Commentaire 1 : temporaire décès, Vie entière, etc.

2- Expliquer/illustrer, rédiger une clause bénéficiaire ; expliquer, illustrer la recherche des bénéficiaires, les droits des bénéficiaires et les obligations de l'assureur

Commentaires-2- expliquer les règles et procédures applicables aux contrats en déshérence

3- Expliquer les règles de souscription

Commentaires-3-notamment questionnaire médical, tarification après questionnaire médical, expliquer le droit à l'oubli

4-Expliquer la notion de capital décès à verser aux bénéficiaires

5-Expliquer les règles relatives aux droits de succession à partir d'exemples (principes de calcul, attestations fiscales)

S3.6 Assurance emprunteur : niveau 3

1-Identifier les garanties et les conditions de mise en œuvre

Commentaires-1- notamment distinction PTIA, décès, notion et conseil en matière de quotité

2-Expliquer le TAEA, comparer des coûts d'assurance, expliquer des écarts de coût d'assurance

3-Appliquer les règles de souscription

Commentaires-3- notamment questionnaire médical, expliquer le droit à l'oubli, la convention AERAS; conséquences de la fausse déclaration

4-Substitution : expliquer les règles de substitution, identifier des opportunités en fonction du cadre juridique et technique (garanties)

S3.7 Assurance dépendance : niveau 3

1-Mettre en évidence le besoin de financement (reste à charge après APA éventuelle ou autre prestation ou autres ressources et/ou patrimoine)

Commentaires-1- prendre en compte les revenus, le patrimoine et les allocations

2-Distinguer les contrats avec épargne et les contrats de prévoyance

Commentaires-2-y compris mixtes

3-Expliquer/illustrer les différentes garanties : rente, capitaux premiers frais, capitaux décès, services ...

4-Appliquer les règles de souscription

Commentaires-4- notamment questionnaire médical, expliquer et appliquer le droit à l'oubli

S3.8 Autres assurances de prévoyance du particulier : niveau 2

En fonction des évolutions des produits proposés sur le marché, les futures mises à jour du présent guide pourront intégrer ces produits. Les capacités attendues seront typiquement :

1-Expliquer et illustrer les garanties

2-Décrire les conditions de mise en œuvre des garanties

3-Expliquer les limites de garanties : seuils d'intervention, franchises éventuelles et plafonds d'assurance

S4. Épargne Assurantielle

S4.1 Assurance vie en cas de vie : niveau 4

1-Identifier les garanties du contrat d'assurance vie

Commentaire 1 : garantie vie, garantie cliquet, contre assurance décès, garantie plancher

2-Repérer et expliquer les différents types de versements ;

3-Calculer et expliquer les frais sur versements, les frais de gestion

4-Expliquer les différents supports de l'épargne, les divers modes de gestion de l'épargne ; repérer les différents profils de gestion et conseiller le client, le prospect

Commentaires-4- identifier le risque associé aux différents supports et leur rentabilité (voir aussi les savoirs S11) ; expliquer et mettre en œuvre un arbitrage bénéfice/risque en fonction du profil du client et du projet, relier la démarche aux obligations d'information, conseil et mise en garde

5-Déterminer et expliquer les principes de la rémunération d'un contrat : rendement garanti, participation aux bénéfices

6-Expliquer le principe d'un rachat partiel, total, d'une avance ; les règles fiscales applicables et indiquer la solution la plus favorable au client

7-Déterminer et expliquer la fiscalité associée à une sortie en rente en cas de vie

Commentaires-6 et 7 -Tenir compte de la fiscalité pour les rachats, avances et sorties au terme en rente et en capital

8-Conseiller en termes de rédaction d'une clause bénéficiaire

9-Expliquer et appliquer les procédures d'information, de conseil et de mise en garde.

S4.2.1 Épargne retraite individuelle : retraites de base et complémentaires : niveau 3

1-Distinguer entre retraite de base et retraite complémentaire

2-Expliquer les principes de calcul d'une retraite de base pour le régime des salariés cadres et non-cadres du régime général à une date donnée et des TNS, à partir d'exemples tels que ceux qu'on peut trouver sur une brochure ou un site.

3-Expliquer les principes de calcul des retraites des régimes ARRCO et AGIRC

4-Calculer le taux de remplacement estimé d'une retraite dans ces cas simples

5-Proposer, argumenter les solutions d'épargne adaptées dans ces cas simples

S4.2.2 Épargne retraite individuelle : Plan d'Épargne Retraite Populaire et Madelin : niveau 2

1-Expliquer le mode de fonctionnement des contrats PERP et Madelin Retraite

Commentaires-1-Pas de calcul mathématique pour déterminer les versements à effectuer pour atteindre un niveau de rente attendu ; Citer les ordres de grandeurs d'épargne pour atteindre tel niveau de rente.

2-Expliquer le disponible fiscal et le montant l'avantage fiscal, illustrer l'intérêt de souscrire un Perp ou un Madelin Retraite

3-Identifier le type de clients/prospects auxquels s'adressent ces produits

Commentaires-3-Fiscalisation actuelle et future, situation patrimoniale, revenus, âge

S4.3 Plan d'Épargne en Actions (PEA) : niveau 2

1-Distinguer le PEA bancaire du PEA assurance

Commentaires-1 - option de sortie en rente

2-Expliquer le mode de fonctionnement du PEA

3-Présenter ses avantages fiscaux

4-Présenter les risques associés à cette forme d'épargne (arbitrage risque /rentabilité)

S5. Assurances santé

S5.1 Prestations accident et maladie de la Sécurité sociale : niveau 2

1- Identifier différents régimes sociaux et les associer aux spécificités des statuts professionnels des personnes : régime général des salariés et régime des TNS (le RSI) (à l'exclusion des régimes spéciaux et MSA)

2- Expliquer les principes de calculs de prestations de la SS et du RSI, en soins de ville et hospitalisation.

Commentaires 2 -Les prestations versées par la Sécurité sociale et le RSI en Santé dans le cadre du parcours de soins, des contrats d'accès aux soins et hors parcours de soins : base de remboursement, taux de remboursement, ticket modérateur, participations forfaitaires et franchises médicales ; les notions de dépassement d'honoraires. Le niveau 2 est demandé, donc pas de calcul ou d'application chiffrée, il peut être demandé d'utiliser (expliquer) des exemples tels que ceux que l'on trouve sur les brochures commerciales à des fins d'argumentation.

S5.2.1 Assurance santé complémentaire individuelle retraités, TNS non agricoles et autres : niveau 4

1. Préparer un entretien conseil en santé : proposer la solution santé la plus adaptée aux besoins du client ou du prospect.

Commentaires 1 - ANI (loi du 14/06/2013), AMS, CMUC

2. Expliquer les remboursements de l'assureur en santé pour les dépenses de santé

Commentaires 2 –y compris les contraintes réglementaires : les contrats responsables, la notion de panier de soins ; Les exclusions légales et conventionnelles

Commentaires 2 – notions de plafonds de garantie, de forfait, de pourcentage de BRSS, délais d'attente, 3.

Expliquer les montants restant à la charge de l'assuré

Le niveau 2 est demandé, donc pas de calcul ou d'application chiffrée, il peut être demandé d'expliquer des exemples tels que ceux que l'on trouve sur les brochures commerciales

4. Déterminer les critères de tarification en santé ; Expliquer des écarts, des évolutions de tarification pour un client ou un prospect donné

Commentaires : Les taxes sur les conventions d'assurance santé ; les modifications de garantie, l'âge et le nombre de personnes assurées, les garanties souscrites ; les cadres fiscaux d'imposition/déductibilité des cotisations

5. Choisir et conseiller une formule d'assurance santé en comparant les cotisations et les reste à charge pour un client ou prospect donné dans une situation donnée

Commentaire 5 : cette capacité de conseil exige une maîtrise des connaissances du niveau taxonomique 4

6. Identifier les conditions de souscription et les contraintes des contrats "Loi Madelin" des TNS

7. Expliquer l'avantage fiscal procuré par un contrat "Madelin" dans un contexte donné

S5.2.2 Assurance santé collective complémentaire pour les salariés : niveau 2

1. Expliquer les remboursements de l'assureur en santé pour les dépenses de santé

2. Expliquer les montants restant à la charge de l'assuré

3. Comparer les cotisations et les reste à charge pour un client ou prospect donné dans une situation donnée

Commentaires -La notion de contrat groupe ; Les dispositions légales des contrats d'assurance santé individuels et collectifs autres que ci-dessous sont exclues :

La sélection des risques : la prise en charge des états pathologiques antérieurs, de la totalité du groupe assurable

Le maintien des garanties, des prestations dans le cadre d'un contrat santé collectif

Ne pas calculer la tarification d'un contrat groupe

S6. Techniques bancaires

S6.1 Compte bancaire des particuliers : niveau 2

1-Distinguer des opérations créditrices ou débitrices

2-Calculer le solde d'un compte

3-Qualifier un solde (créditeur ou débiteur), repérer les éléments de solvabilité d'un débiteur

4-Appliquer une procédure de prélèvement SEPA

Commentaires : en agence d'assurance un technicien d'assurance n'a pas à expliquer et à appliquer les frais de découvert ; sont donc exclus : Principaux éléments de la convention de compte (coût, moyens de paiement, règles appliquées au découvert) ; moyens de paiement : chèques, cartes bancaires, TIP, virements, prélèvements

S6.2 Produits d'épargne bancaire des particuliers : niveau 2

1-Préparer un entretien de conseil en placement : lister les renseignements et documents à réunir

2-Décrire/qualifier un projet de placement en termes de : objectif, rentabilité brute ou nette attendue, horizon de placement, risque accepté, du montant à placer

3-Comparer différents produits de placement bancaires ou assurantiels en fonction de leur rémunération brute ou nette, de l'horizon de placement, du risque, du montant à placer

4-formuler une recommandation

5-formuler une mise en garde

6-Appliquer les règles anti-blanchiment et fraude fiscale

Commentaires- Produits concernés : Livrets réglementés (Livret A, Livret développement Durable, Livret Jeune) et non réglementés Compte Épargne Logement (CEL), Plan Épargne Logement (PEL), Plan Épargne en Actions (PEA), Compte à Terme (CAT)

Les taux d'intérêts et plafonds seront fournis de même que les règles fiscales des produits les moins courants.

S6.3 Crédits aux particuliers : niveau 2

1-Préparer un entretien de conseil en crédit : lister les renseignements et documents à réunir

2-qualifier un projet d'emprunt

Commentaires-2 : consommation ou immobilier, affecté/non affecté, amortissable/in fine ; amortissement constant/à échéance constante) ;

3-identifier la réglementation applicable en fonction du projet

Commentaires-3 : éléments de réglementation inclus concernant les crédits à la consommation et crédits immobiliers: plafond, type de taux (TEG, TAEG, fixe, variable), protection du souscripteur

4- Expliquer des annuités de remboursement ;

5- Expliquer le coût total de l'assurance à ajouter

S7. Outils mathématiques et financiers

S7.1 Proportions, pourcentages, taux d'évolution, taux de variation : niveau 3

1. Connaître et exploiter la relation entre une quantité et une proportion
 2. Associer proportion et pourcentage
 3. Distinguer si un pourcentage exprime une proportion ou une évolution ;
 4. Connaissant deux taux d'évolution successifs, déterminer le taux d'évolution global
- Commentaires 3 et 4- appliquer notamment aux calculs de prix HT, TTC, de TVA, de remises et de CRM*

S7.2 Formules des intérêts simples, calcul des intérêts par quinzaine : niveau 1

1. Identifier les cas d'application des taux d'intérêt simples ;
Commentaires-1 : Pas de calcul des intérêts acquis, ni de la valeur acquise d'un placement selon la méthode des intérêts simples ou selon la méthode des quinzaines en E32
2. Associer des ordres de grandeur de taux d'intérêt, de valeur actuelle, de valeur future et de durée de placement

S7.3 Formules des intérêts composés, valeur acquise, valeur actuelle, taux proportionnel, taux équivalent : niveau 1

1. Identifier les cas d'application des intérêts composés ; pas de calcul des intérêts acquis, ni de la valeur acquise ni de la valeur actuelle d'un capital selon la méthode des intérêts composés
 2. Associer des ordres de grandeur de taux d'intérêt, de valeur actuelle, de valeur future et de durée de placement
- Commentaires : pas de calculs*

S7.4 Annuités constantes, valeur acquise, valeur actuelle : niveau 1

1. Identifier les cas d'application de calcul de valeur acquise par une suite d'annuités constantes
- Commentaires : pas de calculs*

S7.5 Tableau d'amortissement d'un emprunt : niveau 1

1. Distinguer dans l'échéance l'annuité de remboursement de l'emprunt et la cotisation d'assurance emprunteur
 2. Énoncer les éléments du coût du crédit à partir d'un tableau d'amortissement
- Commentaires : pas de calculs*

S8. Fondamentaux de la communication

S8.1 Enjeux de la communication ; freins et difficultés de communication dans les relations professionnelles : niveau 3

- 1- Identifier des types et/ou profils de besoins, de comportements en exploitant les principes de connaissance de soi et connaissance des autres : attentes, besoins, modes d'expression, image de soi, attitudes, typologies et déterminants des comportements, techniques de centrage sur soi;
- 2 – Appliquer ces connaissances dans les relations interpersonnelles, les relations intergénérationnelles en adaptant sa communication orale ou écrite

S8.2 Communication orale : niveau 4

- 1-Prendre conscience de l'exercice des lois fondamentales de la communication au cours d'un entretien professionnel; les nommer, les décrire
Commentaires-1-lois fondamentales de la communication : les niveaux de communication (consciente et inconsciente), les modalités de communication (paroles + non verbal), les filtres de perception de chacun,
- 2-Adapter son comportement, sa tenue, à l'image que souhaite véhiculer l'entreprise
- 3-Établir un lien avec l'interlocuteur : adopter une attitude ouverte , repérer les composantes d'une attitude fermée; décrire les éléments verbaux, non verbaux et paraverbaux d'une situation de communication; évaluer les qualités verbales, non verbales, paraverbales d'une communication en assurance*
Commentaires-3-les bons réflexes (se préparer, maîtriser sa communication, utiliser la force d'incitation des questions, les techniques d'écoute active; les techniques de personnalisation et d'empathie)
*Commentaires-3-*La précision "en assurance" est importante notamment concernant le verbal, de manière à distinguer les registres de langage, adapter la technicité de son langage au client et éviter le jargon.*
- 4-Identifier le registre de langage de l'interlocuteur et adapter son propre registre de langage
- 5-Prélever les indices de l'attitude de l'interlocuteur, la qualifier à l'aide d'une typologie opérante (ex : les 5 attitudes d'Elias Porter)

6-Identifier des indices de types de comportements chez un interlocuteur et adapter sa communication à ces types

7-Demander (formuler efficacement une demande), refuser

8-Repérer et corriger ses erreurs

S8.3 Communication écrite : niveau 3

1-Appliquer les techniques/les bonnes pratiques d'écriture des courriers, des mails, des sms, pages web, et autres documents professionnels (pour tous documents préparés en vue de l'entretien commercial pendant ou à l'issue de celui-ci)

2-Appliquer les règles d'orthographe, syntaxe, choix du vocabulaire.

3-Connaitre et appliquer les règles rédactionnelles adaptées au type de support écrit choisi et conformes aux normes de l'entreprise

4-Rédiger un message commercial et promotionnel : flyer, texto, mail, rédactionnel pour réseaux sociaux et site internet, courrier pour publipostage

S8.4 Particularités de la communication téléphonique et électronique : niveau 4

1-Préparer et mettre en œuvre un entretien téléphonique,

Commentaires-1- le guide d'entretien téléphonique ;

2-Utiliser les outils (téléphonie, informatiques/numérique, objets connectés) : clavardage, courriels, texto...

3-Expliquer et appliquer la réglementation et les procédures de l'entreprise

Commentaires-3- notamment, appliquer les règles de l'opt-in et de l'opt-out s'agissant de prospection et de relation client, réglementation des fichiers clients

S8.5 Gestion de conflit : niveau 3

1-Repérer les situations de relation conflictuelle (par exemple dans une situation d'accueil du client insatisfait)

Commentaires-1-niveaux et typologies d'agression, situations propices à l'agression, l'escalade de la violence, les types de réponse; utiliser des outils d'analyse de l'apparition de relations conflictuelles dans une situation de communication interpersonnelle tels que (ex) : fenêtre de Johari, ou de Gordon, positions de vie, analyse transactionnelle, process communication, PNL;

2-Dans un entretien, en prévention des conflits, reconnaître des signes de reconnaissance positifs et négatifs, mettre en œuvre des signes de reconnaissance positifs,

3- Répondre/gérer les conflits et désaccords : techniques de traitement*, donner son avis; dire non

*Commentaires-3- *techniques d'assertivité, de confiance en soi, analyse des relations interpersonnelles par les 4 "positions de vie" (représentations de soi et des autres) ou autres (programmation neurolinguistique, analyse transactionnelle, process communication...)*

4- Expliquer et appliquer les procédures de traitement des réclamations de l'entreprise

La mise en œuvre complète de toutes ces techniques dans l'entretien n'est pas demandée, mais le candidat doit pouvoir utiliser au moins un cadre d'analyse pour décrire la situation de communication et l'origine des dysfonctionnements, et proposer des solutions

S9. Conduite d'entretien

S9.1 Techniques de préparation et d'exploitation d'entretien professionnel en assurance : niveau 4

1-Préparer un entretien :

- analyser les informations disponibles et/ou lister les informations à recueillir

- définir des objectifs qualitatifs et quantitatifs

- définir la stratégie d'entretien et des étapes du déroulé d'entretien

- collecter et/ou créer des outils et supports

Commentaires-1- à partir de la fiche client :

- situer un client en termes de cycle de vie, de potentiel; élaborer des hypothèses d'équipement ou de besoins d'équipement d'assurance

- lister les informations à recueillir

- énoncer les phases ou étapes de l'entretien à mener;

2- exploiter un entretien :

- mettre à jour les fichiers clients

- définir et mettre en œuvre les actions de suivi, y compris partage d'information

Commentaires-2-parmi les informations recueillies, une attention particulière est à porter :

- aux informations techniques et aux motivations nécessaires pour élaborer une réponse pertinente en termes assurantiels au besoin exprimé
- aux informations contextuelles nécessaires à l'identification des opportunités cad de besoins autres qu'initiaux

Commentaires-2-lister et reporter les informations recueillies; identifier les informations manquantes, résumer les informations à transmettre et leur destinataires

3-Rectifier/compléter un déroulé d'entretien

Commentaires-3-utiliser les techniques d'auto-évaluation

Commentaires-3-évaluer la complétude d'un entretien

Evaluer l'efficacité d'une phase d'entretien.

Reconnaître une phase dans un entretien : prise de contact, découverte (ou "connaître"), reformulation, proposition/argumentation/traitement des objections, conclusion, offre complémentaire et prise de congé ;

Identifier des phases manquantes dans un entretien ; d'autres déroulés types peuvent être utilisés comme support d'apprentissage (ex : les 4 x C) ;

Commentaires-3-Définir des actions correctrices

S9.2 Technique de l'entretien d'accueil et d'orientation : niveau 4

Mettre en œuvre les techniques de :

1- prise de contact physique et téléphonique : le verbal, le non verbal, la distance, l'accroche et/ou le tissage, l'empathie, écoute active,

Commentaires-1-citer la règle de 4 x 20 (par exemple ou tout autre technique de prise de contact) ; l'illustrer; repérer/reconnaître les 4 x 20 dans un entretien; repérer les éléments manquants à une prise de contact efficace dans un entretien

citer des techniques de tissage de la relation, les illustrer, les repérer dans un entretien, les appliquer .

2- découverte du client et son cadre de référence (besoins exprimés et non exprimés, faits, problèmes, motivations) : objectifs et techniques de questionnement

Commentaires-2-utiliser un schéma de découverte : de type entonnoir ou R(Réel), P (problème), B (besoin = ex : typologie Soncas), D (Demande)

3- reformulations

4- transmission d'informations

Commentaires-2, 3 et 4-prendre des notes ; classer les notes prises en fonction de l'exploitation et/ou de la suite à leur donner

S9.3 Technique de l'entretien commercial : niveau 4

Définir et mettre en œuvre un déroulé/schéma d'entretien incluant des techniques de :

1- découverte des attentes et des besoins, de questionnement, d'écoute active,

Commentaires-1-qualifier les types de questions posées dans un entretien; justifier l'usage de tel type de question selon l'avancement du questionnement; qualifier et reconnaître l'écoute active;

2- reformulation, (partielles et de synthèse);

Commentaires-2- reformulation qui doit porter sur les motivations et les besoins; à ne pas confondre avec la répétition des informations factuelles ou techniques recueillies

3- argumentation, et d'influence positive, d'annonce et de défense du prix et des conditions commerciales

Commentaires-3-construire une argumentation personnalisée par ex de type CAB

4- traitement des objections,

Commentaires-4-gérer les objections par exemple par une technique de questionnement (type ROQ)

5- utilisation de la marge de manœuvre

6- conclusion

7- rebond ou offre complémentaire; demande de recommandation;

Commentaires-7-systèmes et avantages de parrainage de l'entreprise; proposer le parrainage; demander une recommandation;

décrire les avantages du parrainage pour le "parrain" et pour le "filleul"

8- prise de congé

9- suivi de l'entretien et de fidélisation

S9.4 Technique de l'entretien d'accueil et gestion du client sinistré : niveau 1

1- Se référer le cas échéant à un déroulé/schéma d'entretien incluant des techniques de personnalisation, questionnement, étude de solution et argumentation, suivi des actions, historisation/reporting, transmission des informations

Commentaire-1- il s'agit éventuellement, au cours d'un entretien commercial, de décrire et valoriser la démarche de l'entreprise dans ce type de situation, dans un but d'argumentation.

S10. Savoirs juridiques

S10.1 Introduction générale au droit : niveau 2

1-Décrire et illustrer les finalités du droit, notamment à travers la réglementation de l'assurance

Commentaires-1 : distinguer le droit objectif des droits subjectifs.

2-Décrire les principaux domaines de la réglementation de l'assurance et justifier les raisons d'être de cette réglementation ;

commentaires 2 : se référer aux principes de libertés économiques ; solidarité/protection des plus faibles ; objectifs de régulation de l'économie ; se référer aux livres et titres du Code des assurances

3-Se référer aux principes de la hiérarchie des normes, de l'organisation judiciaire au cours l'entretien commercial si nécessaire

4-Appliquer les notions de personnalité juridique, personne morale, personne physique, patrimoine, (et leurs conséquences) aux situations abordées lors de l'entretien commercial.

Commentaires 4 – y compris la notion de capacité juridique, les droits des personnes vulnérables

S10.2 Droit de la responsabilité : niveau 3

1-Définir et caractériser une obligation - Identifier les sources des obligations

2-Repérer les éléments constitutifs de la responsabilité (contractuelle et extracontractuelle)

3-Distinguer la responsabilité contractuelle et extracontractuelle

Commentaires 1 à 3 : dans le cadre de l'entretien de développement commercial, appliquer les règles définissant la responsabilité des particuliers et des entreprises assurées pour préconiser les garanties adaptées

S10.3 Droit du contrat d'assurance : niveau 3

1-Définir un contrat d'assurance -Expliquer les caractères des contrats d'assurance- Expliquer le principe de la liberté contractuelle - Identifier les restrictions à cette liberté, en citer des exemples en assurance ; expliquer le principe du contrat d'adhésion.

Commentaire-1 : y compris contrat électronique, et contrat souscrit à distance : Réglementation spécifique au contrat électronique, régime juridique du contrat d'assurance électronique et conclusion d'un contrat d'assurance à distance; La responsabilité et les obligations de l'assureur du fait des contrats souscrits par voie électronique La preuve du contrat d'assurance souscrit par voie électronique

2-Citer, expliquer, appliquer les conditions de validité d'un contrat ;

Commentaires 2 : notion de nullité

3-Identifier les parties au contrat et énoncer leurs obligations

Commentaires 3 : inclut les obligations de l'entreprise relatives à la protection du e-prospect et la protection des données personnelles de l'e-assuré et ses droits : appliquer les règles d'utilisation des fichiers (notamment dans un contexte de développement commercial : cas du téléphone vocal , cas du marketing digital); décrire les principaux éléments de protection des données personnelles dans le cadre de la collecte et du traitement de données (autorisations CNIL, DPO, Pack Assurance-CNIL) (objectif : être capable de rassurer le prospect/le client sur la sécurité de ses données)

Commentaires 3 : inclut les sanctions en cas de non-respect des obligations d'information (voir aussi RC intermédiaires)

4-Repérer les différentes étapes de formation du contrat d'assurance, les appliquer

5-Identifier et délimiter le contenu des documents servant de preuve au contrat

Commentaire-4 et 5 : repérer particulièrement les moyens de respect de l'obligation d'information et du devoir de conseil

6-Déterminer et mettre en œuvre les contraintes des parties liées à la déclaration initiale du risque

7-Délimiter le risque assurable (identifier les clauses particulières et leurs conditions de validité; distinguer les clauses d'exclusion conventionnelles et légales, les communiquer au prospect ou client) : définir et analyser les conditions de validité d'une clause d'exclusion conventionnelle, Identifier les différentes clauses d'exclusion légales ; les communiquer au prospect ou client; connaître leurs conditions de mise en œuvre et les expliquer.

S10.4 Droit des successions et régimes matrimoniaux : niveau 2

1. Expliquer les principes généraux du droit des donations (à un client ou prospect)

2. Expliquer les principes généraux du droit des successions

3. Indiquer les éléments constituant le patrimoine d'une personne juridique
4. Reconstituer le patrimoine d'une personne juridique en distinguant actif et passif

S10.5 Organisation et cadre réglementaire des activités d'assurance et bancaire : niveau 1

1. Identifier la règle applicable, apprécier sa validité.

Commentaires 1 : en fonction / à partir de la hiérarchie des normes (hors contrat de travail) : droit dérivé européen, PGD, constitution, lois, décrets, règles des AAI, contrats ; identifier notamment, et hiérarchiser, les différentes règles qui encadrent la souscription d'un contrat d'assurance : contexte réglementaire relatif à la formation du contrat d'assurance, à la détermination des risques, à la délimitation des risques (phase précontractuelle et contractuelle) : secret médical; législation relative à la lutte contre le blanchiment d'argent, obligations d'information et de conseil; traitement des réclamations, régulation du secteur de l'assurance
Informez une personne sur les conventions dont elle peut bénéficier ex : AERAS

2. Distinguer personne morale et personne physique (pouvoir informer un prospect sur la forme juridique de l'entreprise ; identifier la personnalité juridique d'un client ou prospect et ses conséquences)

3. Distinguer et comparer différentes formes juridiques d'entreprises du secteur de l'assurance

Commentaire 3 - Personnalité juridique, introduction aux formes juridiques d'entreprises du secteur de l'assurance ; l'accent est mis sur la distinction entre les formes juridiques que peuvent prendre les intermédiaires et les formes d'entreprises d'assurance

S10.6 Conventions entre assureurs : niveau 1

1. Se référer le cas échéant à des conventions entre assureurs : IRSA, CIDRE, en réponse à des questions du client ou prospect au cours de l'entretien commercial.

S10.7 Fondamentaux de la législation du travail : niveau 1

1. Distinguer CDD et CDI ;

2. Identifier une convention collective et un accord d'entreprise en tant que source de droit encadrant le contrat de travail ;

Commentaires 1 et 2-plusieurs notions peuvent également être mobilisées soit dans le contexte de l'assurance de prévoyance ou de l'assurance santé collectives ; soit en management dans le cadre de l'étude de l'organisation de l'entreprise (notion de flexibilité par exemple)

S11. Savoirs économiques

S11.1 Contexte économique de l'activité d'assurance et bancaire : niveau 3

- 1- Identifier dans le contexte économique les déterminants de croissance et d'équilibre des activités d'assurance (notamment matière assurable, cotisations, sinistralités et prestations, placements financiers) ; notamment dans le cadre de la souscription de contrats d'assurance vie, épargne, décrire la période actuelle en termes d'endettement, d'inflation et de taux d'intérêts

Commentaires 1 : inflation et taux d'intérêt nominal et réel (décrire l'évolution de l'inflation dans une économie à partir d'indicateurs donnés, établir des liens entre inflation, épargne, activité économique, revenus, niveau de vie, pouvoir d'achat, propension à consommer, propension à épargner), démographie (notamment pour argumenter des contrats d'épargne retraite)

- 2 – Analyser les conséquences des évolutions micro-et macroéconomiques de certains secteurs sur l'assurance

Commentaires-2 : innovations, économie solidaire, économie collaborative, économie de l'usage, modes de vie, protection sociale : systèmes de santé, systèmes de retraite (expliquer les liens entre assurances sociales ou protection sociale et assurances privées (mécanismes d'incitation ou de désincitation/"concurrence"))

Commentaires-2 : Ces connaissances viennent à l'appui des compétences nécessaires au développement de portefeuille pour identifier des opportunités et construire une argumentation en fonction de la situation économique macro et micro (= du client).

S11.2 Fondamentaux de l'activité économique : circuit économique, résolution des crises, rôle de l'État, innovations, niveau 3

- 1- Situer un organisme dans le circuit économique et décrire son rôle, particulièrement le rôle des intermédiaires financiers dont les assureurs

Commentaires 1 : Situer les acteurs et leurs rôles; décrire les rôles de l'assurance dans le circuit économique (sur l'épargne, la croissance, les grands équilibres économiques), dans le cadre d'une argumentation commerciale

Commentaires-1 : expliquer ce qu'est l'ISR ; rapprocher ISR et assurance : expliquer les opportunités de l'ISR pour les

assureurs et pour les assurés

2-Décrire le rôle de l'Etat / des institutions/ du cadre institutionnel de régulation de l'économie, qualifier, classer, décrire, illustrer, et justifier les différentes formes d'intervention de l'Etat dans la couverture des risques et dans le financement de l'économie par l'assurance

Commentaires-2 : la description du rôle de l'Etat et des institutions doit être limitée à identifier et expliquer leur influence dans certaines garanties, par exemple en réponse à des questions ou objections du client ou du prospect dans une situation de souscription : prévention (ex : PPR), extensions obligatoires, encadrement des garanties, fonds de garantie ou d'indemnisation, taxes...

3- Repérer les cycles économiques (citer les dates des cycles récents (= dates des crises depuis 1998)), présenter des éléments d'explication des cycles économiques si nécessaire, en cas de souscription d'assurance vie ou d'autres produits d'épargne

4-Analyser dans une situation donnée (ex : une mesure de politique économique) les principes de traitement des crises sous-jacents et les conséquences attendues.

Commentaires-4 : mise en perspective de l'assurance vie, des incitations fiscales à l'épargne (retraite, investissement)

S11.3 Fonctionnement des marchés nationaux et internationaux, création et régulation du marché européen : niveau 3

1- Appliquer les principes de fonctionnement du marché (offre, demande, prix) à l'assurance

Commentaires-1 : expliquer les différents mécanismes de fixation d'un prix, situer les mécanismes par l'offre & la demande par rapport aux mécanismes marketing (prix psychologique), de management (stratégies de différenciation vs domination par les coûts), coût de revient & marges; productivité identifier les conséquences sur les prix des mouvements d'offre et de demande et réciproquement les conséquences sur l'offre & la demande des mouvements de prix.;

Transposer le vocabulaire et les mécanismes offre/demande/prix du marché des biens et services au marché financier -

2- Identifier les imperfections des marchés (types de marchés atomisés, oligopolistiques, monopolistiques, concurrence monopolistique; Asymétries d'information sur un marché (antisélection et aléa moral) ; barrières à l'entrée ; coûts de transaction

Commentaires-2 : s'agissant de l'aléa moral mettre en évidence le rôle de la prévention et les dispositions contractuelles (franchises, exclusions...)

Commentaires-2 : coûts de transaction à rapprocher des stratégies (management) d'externalisation notamment

3- Décrire les procédés employés pour la construction du marché européen;

Commentaires-3 : En cas de présence d'un acteur européen dans la chaîne de valeur du produit offert, en réponse aux questions du client ou prospect. L'analyse de l'efficacité (des procédés) de la construction du marché européen n'est pas demandée

S11.4 Marchés monétaires et financiers : niveau 3

1- Distinguer actifs financiers, monnaie, unité de compte ; décrire les principaux types de titres financiers : obligations, actions, produits dérivés (distinguer titre et sous-jacent) et les procédés de transaction et de rémunération de ces titres ; appliquer la notion de liquidité à différents types d'actifs financiers.

Commentaires-1 : faire le lien entre titres et unités de compte ;

2- Situer globalement les niveaux de taux d'intérêts et les tendances (livret A, obligations d'Etat, indices boursiers);

Commentaires-2 : Identifier quelques facteurs d'évolution de ces taux d'intérêt (loi de l'offre et de la demande; (y compris rôle de l'injection de liquidités par les banques centrales) solvabilité des emprunteurs; mondialisation; le rôle des agences de notation peut être abordé ici) ; Expliquer les conséquences des évolutions de ces taux d'intérêt sur les rémunérations des produits d'épargne et réciproquement.

S12. Management

S12.1 Valeur ajoutée et chaîne de valeur dans l'assurance, entreprises de la filière de l'assurance : niveau 2

1. Définir la valeur ajoutée d'une entreprise donnée dans le produit d'assurance

2. Identifier quels sont les acteurs qui apportent leur valeur ajoutée pour que le produit d'assurance soit créé, vendu et fonctionne : réassureurs, organismes d'assurance, grossistes, entreprises de gestion pour compte de tiers, entreprises de gestion d'actifs, intermédiaires, ...

3. Distinguer les valeurs ajoutées des organismes pratiquant l'opération d'assurance de ceux distribuant l'assurance

4. Identifier les éléments de la chaîne de valeur d'une entreprise (notion de « métier(s) »)

5. Se référer au phénomène d'"allongement des chaînes de valeur" en assurance :

Commentaire-5 : situer les différentes entreprises dans la système de chaînes de valeur (ou la filière de l'assurance) chaîne de valeur/allongement de (...) : découpage des tâches de production d'un bien (ou service) entre plusieurs (de plus en plus) d'entreprises

6. Situer une entreprise dans la filière de l'assurance à partir de l'identification de son/ses « métier(s) »

7. Décrire les éléments typiques de la chaîne de valeur d'un organisme d'assurance

8. Décrire les éléments typiques de la chaîne de valeur d'un intermédiaire d'assurance : les différentes formes de délégation de gestion de sinistre aux intermédiaires ou aux plateformes de gestion pour compte de tiers

Commentaires 1 à 9 : dans une situation d'entretien avec un client ou prospect, ces capacités doivent permettre de présenter le périmètre d'activité de l'organisation, de clarifier ses relations contractuelles/commerciales ou financières avec différents partenaires, de qualifier leurs rôles et ainsi de respecter les obligations d'information et de conseil.

S12.2 Organisation des entreprises de la filière : niveau 2

1. Distinguer les différents types d'organismes d'assurance, c'est à dire, les décrire avec leurs caractéristiques spécifiques, et qualifier correctement un organisme d'assurance donné : distinguer et illustrer les 4 formes juridiques d'entreprises : SA, SAM, M45 et IP selon le code, la lucrativité, les activités

2. Identifier un organisme d'assurance à partir des documents commerciaux, sa forme, sa spécialité, le distinguer du distributeur

3. Qualifier correctement un organisme d'assurance à partir de documents de l'organisme ou de textes divers

4. Identifier en France des organismes d'assurance étrangers bénéficiant du passeport européen

5. Expliquer le mécanisme du passeport européen et ses conséquences sur l'offre d'assurance

Commentaires 1 à 5 : Le but est d'être capable de renseigner un client ou prospect sur les différents intervenants de son contrat.

Face à un client ou prospect, le candidat doit pouvoir indiquer le rôle de son organisation et les liens commerciaux ou financiers qui le lient à d'éventuels partenaires ou intervenants dans le contrat d'assurance

S12.3 Stratégies des entreprises de la filière : niveau 2

1. Qualifier les stratégies d'entreprise en termes de choix d'activités. (Choix des activités créatrices de valeur : métiers, intégration, externalisation, spécialisation, diversification)

Commentaires 1 : un candidat doit pouvoir qualifier et clarifier à l'aide du vocabulaire approprié les choix stratégiques d'une entreprise en réponse à une question du client ou prospect.

S12.4 Processus de production, innovations organisationnelles-: niveau 1

1. Identifier les objectifs (innovation, qualité, réactivité, coûts...) des modes d'organisation

2. Repérer les caractéristiques de l'entreprise orientée client (le cas échéant), les processus de développement et contrôle de la qualité de service, les processus de contrôle de la responsabilité sociale et environnementale...

Commentaire : ces informations peuvent être exploitables dans l'argumentation face au client ou prospects

S12.5 Contexte commercial et managérial de l'entreprise de la filière de l'assurance : niveau 2

1. Identifier des formes de concurrence (plus ou moins concentrée), et des types de concurrence en assurance

2. Décrire un contexte commercial, concurrentiel, technologique et social influençant les comportements et les biens à assurer : identifier les éléments économiques, politiques et sociaux constitutifs du diagnostic macro (PESTEL) et micro environnement de l'entreprise, identifier les forces susceptibles de priver l'entreprises de sa capacité à faire des profits (ex : 5 forces de Porter)

3. Identifier une variable d'environnement et en utiliser les répercussions sur la demande ou l'offre dans l'argumentation

S12.6 Positionnement de l'entreprise sur le marché : niveau 2

1. Décrire une stratégie/ un positionnement de l'entreprise ; le ciblage choisi, la stratégie générique (ou de domaine) choisie (focalisation, différenciation, ou domination par les coûts)

2-Décrire une segmentation de marché; repérer et appliquer les différents critères de segmentation (descriptive, comportementale, événementielle, par avantages recherchés ou psychographique)

Commentaires 2 – l'application de fait à une situation donnée de suivi d'un client (pour exploiter les données de la segmentation afin d'optimiser le suivi) ou d'un groupe de clients (afin de choisir et qualifier une méthode de ciblage et optimiser l'efficacité de action)

3-Décrire et Exploiter la gamme ou portefeuille de produits et services de l'assureur et du marché ; comparer le

produit à ceux de la concurrence et aux attentes du marché
4-Situer le(s) produits de l'entreprise en termes de cycle de vie des produits

S12.7 Fondamentaux du marketing : niveau 3

- 1-Identifier les éléments de la politique de lancement d'un produit (cible, paramètres du marketing mix) Repérer et mettre en œuvre des techniques marketing pour la conquête du client et de fidélisation ;
- 2-Identifier les éléments du parcours client & de l'expérience client, du cycle de vie du client, les optimiser en appliquant les principes du marketing relationnel par rapport au marketing transactionnel ;
- 3-Déterminer le profil vie/besoins des personnes et des entreprises, les exploiter pour l'argumentation et la vente additionnelle
- 4-Collecter et analyser les informations de "valeur client", les exploiter dans la relation client pour arbitrer
Commentaire 4 - Justifier le geste commercial en BC2 (rentabilité potentielle ou croissance, scoring clients)
- 5-Faire remonter les informations (adéquation d'un produit aux besoins – optique de réponse au volet processus de suivi des produits de la directive DDA)

S13. Savoirs numériques et technologiques

S13.1 Outils numériques d'information, de communication, d'organisation, de collaboration : usage, intérêts, risques : niveau 3

- 1-identifier et choisir les outils numériques permettant de collecter, traiter, partager des connaissances produites individuellement ou collectivement : applications de "cloud", réseaux sociaux, messagerie, logiciels "bureautique" et de traitement d'information, au cours ou dans le suivi de l'entretien commercial
- 2-connaître les niveaux de confidentialité et de collaboration des outils, choisir et mettre en œuvre les modalités de partage d'information, de publication ou de confidentialité de documents adaptées à l'objectif et aux procédures de l'entreprise suite à un entretien commercial
- 3-prendre en compte les contraintes techniques et opérationnelles liées à l'échange d'informations numériques : format, taille, sécurité lors de la communication d'informations et documents de ou vers le client ou prospect
- 4-mettre en œuvre les fonctions de numérisation/archivage des documents (processus de GEID) : enregistrement de documents, accès aux documents pendant et suite à l'entretien

S13.2 Organisation du système d'information, bases de données : niveau 1

- 1-Connaître les fonctionnalités du SI en matière de gestion des données du client, tarification, gestion des sinistres ;
- 2-Appliquer les modes opératoires correspondant à ces fonctionnalités
- 3-L'évaluation de beaucoup de ces capacités ne pourra se faire que dans l'entreprise de stage (ex le système de GRC)

S13.3 Procédures de l'entreprise : sécurité, confidentialité des données, accès au système d'information (SI) procédures appliquées au matériel nomade : niveau 3

- 1-Connaître et proposer, appliquer les procédures et télé procédures ou télé services de l'entreprise
- 2-Expliquer au client et appliquer les règles de la signature électronique et du contrat électronique
- 3-Connaître et respecter les droits et obligations liés aux activités numériques en contexte professionnel : réglementation de la collecte et du traitement des données numériques d'un client ou prospect
Commentaire 3 : Distinguer données numériques à caractère personnel et données numériques à caractère professionnel; traiter et diffuser dans un cadre légal des données professionnelles contenant ou non des informations à caractère personnel; notion de proportionnalité des traitements; présenter et appliquer les règles déontologiques et éthiques relatives aux TIC, charte...; appliquer le droit des personnes : protection de la vie privée, des données à caractère personnel, des libertés individuelles face à la cybersurveillance ou aux objets connectés, du secret des correspondances et communications; identifier le rôle du correspondant informatique et liberté ou équivalent selon évolution de la réglementation
- 4-Identifier les comportements illicites et actes de cybercriminalité dans le contexte de l'entretien commercial (préparation, conduite ou suivi) : fraudes financières, divulgation de savoir-faire, diffamation, sabotages, téléchargements illicites

S13.4 Fonctionnalités et modes opératoires des systèmes d'information, télécommunication et des applications de l'assureur : niveau 3

- 1-Identifier son besoin en terme d'information, rechercher une information pertinente, localiser l'information adéquate, évaluer et exploiter l'information retenue
- 2-Mettre à jour une base de données, dans le SI et sur internet
- 3-Préparer un publipostage y compris électronique
- 4-Publier un rédactionnel sur les réseaux sociaux; en gérer les règles de diffusion, confidentialité et partage
- 5-Publier un rédactionnel sur un site internet
- 6-Renseigner une fiche client dans une base de données GRC
- 7-Extraire des données et des statistiques d'une base de données GRC
- 8-Utiliser des outils d'écriture et de gestion du temps et des documents collaboratifs; gérer la confidentialité et les paramètres de partage ; outils : Couplage Téléphonie Informatique (CTI), centre d'appel le Serveur Vocal Interactif (SVI), courriel, agenda électronique, logiciels : traitement de texte, tableur, Présentation Assistée Par Ordinateur, système de Gestion de la Relation Client, Gestion Électronique des Documents dans le système d'information, modes de souscription et gestion du contrat d'assurance en ligne

UNITE U 41- GESTION DES SINISTRES

La sous-épreuve E 41 correspond au bloc de compétences : « Gestion des sinistres », compétences nécessaires pour assurer l'activité A.2.2 : Instruction du dossier de sinistre et versement des prestations.

La correspondance UE (unité d'enseignement) → U (unité constitutive du diplôme) peut être envisagée comme suit : UE « Gestion des sinistres » → U 41 donc certifiée par la sous épreuve E 41.

SITUATIONS PROFESSIONNELLES TYPIQUES DE E41



SAVOIRS MOBILISABLES EN E41

S1. Fondamentaux de l'assurance

S1.1 Fondamentaux de l'opération d'assurance : niveau 4

1. Evaluer le fonctionnement d'une opération d'assurance ;
Commentaires - 1 : dans l'étude d'un dossier de gestion de sinistres, repérer les dysfonctionnements par rapport à un fonctionnement normal de l'opération d'assurance (non-paiement de prime, déclaration de risque incomplète ...) et en identifier et expliquer les conséquences, appliquer ces conséquences à la situation : un niveau taxonomique 4 est attendu ici, puisqu'il s'agit d'évaluer une situation qui peut être complexe ;
2. Distinguer risque et sinistre et appliquer ce vocabulaire aux situations traitées
3. Distinguer souscripteur d'assurance, assuré et bénéficiaire et d'appliquer ce vocabulaire dans l'analyse et le traitement du sinistre
4. Qualifier différentes formes de participation de l'assuré dans la couverture de ses propres risques, les repérer dans le contrat et les appliquer au sinistre
Commentaires - 4 : ici le niveau taxonomique 3 est attendu s'agissant de l'auto-assurance ; les niveaux de franchises, les plafonds.
5. Distinguer le principe indemnitaire et le principe forfaitaire

S1.2 Inversion du cycle de production et ses conséquences : niveau 2

- 1- Distinguer l'inversion du cycle de production par rapport au cycle de production classique
- 2- Expliquer les conséquences de l'inversion du cycle de production sur l'activité de l'assureur, au niveau des

provisions, des placements, du calcul des prix, de la sélection des risques

Commentaires – 2 : se référer aux principes des provisions techniques et mathématiques; identifier (pour le gestionnaire) la nécessité de bien provisionner son sinistre, de vérifier et adapter le provisionnement du sinistre en fonction des informations recueillies.

S1.3 Indicateurs et techniques de mesure de la valeur client et du portefeuille : niveau 2

1- Décrire les variables constitutives de l'équilibre technique : S/P et ratio combiné; expliquer à l'aide d'indicateurs les évolutions de l'équilibre technique d'un portefeuille ou d'une branche

2- Identifier et expliquer des mesures de correction de situations de déséquilibre

commentaires – 1 et 2 : pouvoir expliquer à un client les conséquences de son sinistre sur ses cotisations ; voire une possibilité de résiliation

3- Apprécier le contexte commercial : calculer S/P, valeur client, scoring

Commentaires -3 : tenir compte de la valeur client actuelle (sinistralité/multidétention) et potentielle dans la gestion du sinistre

4- Décrire, illustrer et justifier les politiques de prévention des risques des entreprises d'assurance

Commentaires-4 : pouvoir justifier et préconiser des mesures de prévention à un client à la suite d'un sinistre

S1.4 Appréciation et tarification du risque : niveau 2

1- Expliquer les éléments vecteurs de variation de la cotisation

Commentaires - 2 : évaluer dans un ensemble d'informations recueillies lors du sinistre de quelle manière elles impactent le risque, les garanties souscrites ou à souscrire, le tarif.

2. Expliquer l'impact des clauses types CRM et leurs aménagements (type "bonus à vie"), appliquer leurs règles de calcul à des fins d'information du client suite à son sinistre.

3- Expliquer les conséquences d'une mauvaise appréciation du risque sur l'indemnisation

S1.5 Contenu de la gamme de produits et services de l'assureur : niveau 3

1- Justifier et appliquer les solutions utilisées pour pallier l'inassurabilité technique lorsqu'elles sont mises en œuvre dans la gestion du sinistre : exclusion, surtarification, franchise légale...

2- Expliquer et appliquer les contraintes contractuelles dans la gestion du sinistre

Commentaire-2 : existence d'un aléa, déclaration du risque, déclaration du sinistre, paiement des cotisations...

3- Énoncer/proposer lorsque l'offre de l'entreprise et/ou la réglementation le permettent/le prévoient des solutions d'assurance en cas de sinistralité « excessive » : courtage, BCT.

S1.6 Connaissance des produits et des garanties : niveau 4

1- Identifier les garanties de bases, extensions (légales et conventionnelles), exclusions (légales et conventionnelles), limitations de garanties et obligations respectives des parties

Commentaires-1 : se référer au descriptif des Savoirs de chaque catégorie de produits d'assurance (ci-après) pour des précisions spécifiques aux produits.

2- Associer les produits et garanties de l'assureur soit au principe indemnitaire soit au principe forfaitaire

Commentaires-2 : le niveau taxonomique 4 est ici attendu, la capacité 2- requiert d'évaluer pour un produit ou un ensemble de garanties, celles qui relèvent de l'un ou l'autre principe et d'utiliser cette connaissance lors d'un sinistre pour évaluer la situation lors d'un sinistre et les possibilités d'un recours subrogatoire.

3- Associer les produits et garanties de l'assureur soit à une gestion par capitalisation, soit à une gestion par répartition

Commentaires-3 : appliquer ces principes au calcul des prestations et les expliquer à l'assuré.

4- Identifier l'application du principe de la subrogation légale

S2. Assurances de biens et responsabilité

S2.1.1 Assurance auto mono-véhicule, souscription, gestion : niveau 2

1- Identifier les biens garantis

Commentaires-1 : Flottes auto : connaître l'existence de l'assurance des flottes auto; distinguer par rapport à l'assurance mono véhicule (pas de tarification flotte dans les sujets d'examen)

2- Énoncer les règles régissant la responsabilité civile obligatoire

Commentaires 2 : distinguer des garanties facultatives ; identifier le cadre juridique de cette garantie,

3- Repérer les garanties facultatives (dommages directs et dommages indirects)

Commentaire 3 : identifier les effets contractuels des garanties facultatives en les distinguant des effets de la RC réglementée.

- 4- Énoncer les règles juridiques régissant les extensions de garantie facultatives
- 5- Déterminer quel est le sort du contrat d'assurance en cas d'aliénation du véhicule assuré

S2.1.2 Assurance Auto, sinistres matériels : niveau 4

Le niveau 4 est requis, cela signifie que dans le type de situations professionnelles visées par l'U41, il est exigé de pouvoir construire une stratégie de recueil d'informations face à une situation complexe, évaluer cette situation sur la base des informations recueillies et définir les solutions appropriées.

Voir aussi partie savoirs juridiques S10, notamment S10-2 Droit de la responsabilité et S10-3 Droit du contrat d'assurance : Appliquer tous ces savoirs au domaine de l'assurance auto à l'occasion d'un ou plusieurs des actes de la chaîne de gestion d'un sinistre, notamment :

- 1- Loi Badinter : identifier les conditions d'application de la loi; déterminer le droit à indemnisation, connaître les délais de l'offre d'indemnité ; calculer le montant de l'indemnisation
- 2- Identifier le rôle de la convention de règlement de sinistre IRSA; appliquer la convention IRSA (jusqu'au titre 4)
- 3- Expliquer les cas d'intervention du FGAO
- 4- Appliquer les procédures VEI, VGA, VGE, procédure en perte totale
- 5- Effectuer les recours si nécessaires

Commentaires-5 : recours hors convention

S2.1.3 Assurance Auto : sinistres corporels : niveau 2

Le niveau 2 est requis, cela signifie que dans le type de situations professionnelles visées par l'U41, il sera demandé de pouvoir expliquer à l'assuré ou aux tierces parties les principes suivants, mais non de les mettre en œuvre :

- 1- Loi Badinter : identifier les conditions d'application de la loi, déterminer le droit à indemnisation, connaître les délais de l'offre d'indemnité en corporel

Commentaires- 1 : même remarque que pour S2.1.2 : appliquer les notions listées en S10-2

- 2- Identifier les préjudices indemnissables Dinthillac, identifier les tiers payeurs et leur possibilité de recours

Commentaires-2 : Convention IRCA exclue

Calcul des indemnités des préjudices corporels exclu

S2.2.1 Assurance Multirisques Habitation : souscription, gestion : niveau 2

Voir aussi les savoirs juridiques S10, notamment S10-2 Droit de la responsabilité et S10-3 Droit du contrat d'assurance : Appliquer tous ces savoirs au domaine de l'assurance Multirisques Habitation, notamment :

- 1- Identifier les biens et responsabilités garantis
- 2- Expliquer les garanties facultatives (dommages directs et dommages indirects)
- 3- Énoncer les règles juridiques régissant les extensions de garantie obligatoires
- 4- Identifier les exclusions conventionnelles : l'objet et les effets de ces exclusions
- 5- Identifier les exclusions légales et les appliquer
- 6- Faire le lien avec conditions de validité des clauses d'exclusion, charge de la preuve

S2.2.2 Assurance Multirisques Habitation : sinistres : niveau 4

Le niveau 4 est requis, cela signifie que dans le type de situations professionnelles visées par l'U41, il est exigé de pouvoir construire une stratégie de recueil d'informations face à une situation complexe, évaluer cette situation sur la base des informations recueillies et définir les solutions appropriées.

Voir aussi partie savoirs juridiques S10, notamment S10-2 Droit de la responsabilité et S10-3 Droit du contrat d'assurance : Appliquer tous ces savoirs au domaine de l'assurance MRH à l'occasion d'un ou plusieurs des actes de la chaîne de gestion d'un sinistre, notamment :

- 1- Définir la notion de sinistre en assurance de biens et en assurance de RC
- 2- Déterminer les obligations de l'assuré et les sanctions pour non-respect de ces obligations
- 3- Mettre en œuvre les règles régissant la RC

Commentaires - 3- Identifier et mettre en œuvre les limites de garantie du fait de la sous-assurance et celles prévues au contrat

- 4- Délimiter le contenu des différentes assurances de RC du particulier (hors automobile)

- 5- Déterminer les obligations de l'assureur en cas de sinistre

Commentaires - 5- Vérifier la validité du contrat, le contenu des garanties souscrites (limites de garantie et exclusions), mandater l'expert lorsque nécessaire, déterminer le montant de l'indemnité, plafonds, franchises, découvert obligatoire, valeurs d'assurance (valeur d'usage, valeur à neuf...), situation de sous-assurance, et situation d'excès d'assurance (sur-assurance et assurances multiples cumulatives), mettre en œuvre le principe indemnitaire notamment en cas d'assurances excessives, déterminer le créancier de l'indemnité, déterminer quels sont les droits des créanciers hypothécaires et privilégiés sur l'indemnité d'assurance en cas de sinistre.

S2.3 Protection Juridique : niveau 2

Le niveau 2 est requis, cela signifie que dans le type de situations professionnelles visées par l'U41, il sera demandé de pouvoir expliquer à l'assuré ou aux tierces parties les principes suivants, mais non de les mettre en œuvre :

1-Expliquer et illustrer les garanties

Commentaires - 1 : distinguer Protection Juridique et défense recours

2-Décrire les conditions de mise en œuvre des garanties

3-Appliquer les conditions de mise en œuvre : repérer si le sinistre rentre dans le champ de garantie

4-Identifier les limites de garanties : seuils d'intervention, franchises éventuelles et plafonds d'assurance

S2.4 Assurances affinitaires : niveau 2

Le niveau 2 est requis, cela signifie que dans le type de situations professionnelles visées par l'U41, il sera demandé de pouvoir expliquer à l'assuré ou aux tierces parties les principes suivants, mais non de les mettre en œuvre :

1-Identifier les garanties et les plafonds et les conditions de mise en œuvre

Commentaires-1 : voyages, numérique, panne électroménagère, casse, chien-chats, fuites d'eau, forfait ski, garanties incluses dans les moyens de paiement (auto/location de voiture) etc...

2-Repérer les redondances entre contrats : MRH, auto, GAV, santé ...

3-Identifier les complémentarités et les possibilités/intérêts éventuels de cumuls

4- Appliquer les garanties à un dommage

S2.5 Assistance : niveau 2

Le niveau 2 est requis, cela signifie que dans le type de situations professionnelles visées par l'U41, il sera demandé de pouvoir expliquer à l'assuré ou aux tierces parties les principes suivants, mais non de les mettre en œuvre :

1-Identifier les garanties et les plafonds et les conditions de mise en œuvre

2-Repérer les redondances entre contrats : MRH, auto, GAV, santé ...

3-Identifier les complémentarités et les possibilités/intérêts éventuels de cumuls

S2.6 Multirisques Professionnelle (MRP) et Multirisques Commerces (MRC) : niveau 4

Les risques professionnels, de commerce et associatifs visés par le diplôme sont les risques « simples » : TPE, artisans, commerçants, professions libérales à l'exclusion des professions médicales, associations sportives, petites associations. Sont exclues : les multirisques collectivités locales, multirisques Hôtelier, multirisques garagiste, multirisques agricole. Ces savoirs ne seront pas exigés à l'examen en E41, mais les candidats ont liberté de présenter des situations de ce type en E32 et E42.

Le niveau 4 est requis, cela signifie que dans le type de situations professionnelles visées par l'U41, il est exigé de pouvoir construire une stratégie de recueil d'informations face à une situation complexe, évaluer cette situation sur la base des informations recueillies et définir les solutions appropriées.

Voir aussi partie savoirs juridiques S10, notamment S10-2 Droit de la responsabilité et S10-3 Droit du contrat d'assurance.

Appliquer tous ces savoirs au domaine de l'assurance du professionnel à l'occasion d'un ou plusieurs des actes de la chaîne de gestion d'un sinistre, notamment :

1- Pertes d'exploitation : expliquer l'intérêt de la garantie, (pas de calcul de PE à l'examen)

2- RC : distinguer la RC avant livraison et la RC après livraison

Commentaires 2 –

RC Exploitation : dommages causés aux salariés, aux clients, aux voisins ; illustrer la notion de faute inexcusable de l'employeur ; illustrer des conséquences de la faute inexcusable de l'employeur ; principes et calculs de l'indemnisation des accidents du travail exclus.

RC Professionnelle, (notions de biens, pertes financières, valeur vénale),

RC Mandataires Sociaux,

RC Produits.

3- Dans la RC après livraison, identifier les situations d'application de la législation en matière de produits défectueux par rapport à celles d'application de la RC contractuelle en distinguant obligations de moyens et obligations de résultats

4- Décrire les conditions de mise en œuvre de la RC et ses moyens d'exonération

5- Présenter les garanties pour ces cas de responsabilité et leurs limites (exclusions, plafonds, mesures de prévention pouvant faire l'objet de franchise supplémentaire)

S2.7 Multirisques Immeubles (MRI) : niveau 1

- 1- Identifier les garanties et les plafonds et les conditions de mise en œuvre et nature des prestations,
- 2- Énoncer les spécificités du contrat par rapport à une MRP, une MRC, une MRH et/ou une PNO

S2.8 Propriétaire Non occupant (PNO) : niveau 1

- 1- Identifier les garanties et les plafonds et les conditions de mise en œuvre et nature des prestations,
- 2- Énoncer les spécificités du contrat par rapport aux contrats MRI et MRH

S2.9 Assurances Construction : niveau 2

Il ne s'agit pas de pouvoir régler un sinistre, mais de pouvoir expliquer la RC décennale et la dommage ouvrage dans le cadre d'un règlement de sinistre du contrat MRH.

- 1- Identifier les responsabilités du constructeur

Commentaire – 1 : identifier un constructeur, un maître d'ouvrage, énoncer globalement les trois garanties de la loi Spinetta (Parfait achèvement, Bon fonctionnement, RC décennale), mentionner la RC obligatoire du constructeur et informer sur les attestations d'assurance des constructeurs.

Convention CRAC exclue

- 2- Définir et expliquer l'assurance obligatoire de Dommages Ouvrage

Commentaire – 2 : expliquer le fonctionnement en double détention des deux contrats (DO et RC du constructeur), mentionner les autres garanties facultatives des deux contrats

S2.10 Autres ABR courantes du particulier : niveau 2

Commentaires : en fonction des évolutions des produits proposés sur le marché, les futures mises à jour du présent guide pourront intégrer ces produits. Les capacités attendues seront typiquement :

- 1- Expliquer et illustrer les garanties
- 2- Décrire les conditions de mise en œuvre des garanties
- 3- Appliquer les conditions de mise en œuvre : repérer si le sinistre rentre dans le champ de garantie
- 4- Identifier les limites de garanties : seuils d'intervention, franchises éventuelles et plafonds d'assurance

S3. Assurances de prévoyance

S3.1 Garantie des Accidents de la Vie (GAV) et Assurance individuelle accident corporel : niveau 4

- 1- Appliquer la notion d'accident corporel
- 2- Vérifier les conditions de mise en jeu de la garantie
- 3- Déterminer les différents préjudices indemnifiables (nomenclature Dintilhac); ne procéder à leur chiffrage que dans les cas très simples de préjudices DFP, SE, PE, PA, à l'exclusion des autres préjudices.

Commentaires-3 : Dissocier dans le contrat ce qui est éventuellement forfaitaire et ce qui est indemnitaire

- 4- Verser les prestations dues

- 5- Exercer les recours et vérifier les recours reçus/subis

Commentaires-5 : Appliquer du principe de la subrogation légale de l'assureur pour évaluer si les tiers payeurs pourront faire un recours.

Pas de chiffrage du recours

Pas de calculs de prestations de SS.

S3.2 Prévoyance : Indemnités Journalières, Invalidité, Décès : niveau 4

- 1- Décrire les garanties, leurs conditions de mise en œuvre

Commentaires-1-assurances individuelles et collectives

Commentaires-2-calculer l'avantage fiscal en cas de souscription d'un contrat dans l'enveloppe fiscale prévue par la loi Madelin

- 2- Appliquer les règles de souscription

- 3- Vérifier les conditions de mise en jeu de la garantie

Commentaires-3- définir les différents cas d'application de garanties distinguer les différents types d'invalidité (professionnelle, fonctionnelle), d'incapacité (permanente, temporaire), d'exercer le métier préalable ou tout autre activité (notion de PTIA)

- 4- Identifier les pertes de revenus ou autres pertes avant et après les assurances obligatoires et facultatives

Commentaires-4-connaître les principes de calculs des prestations versées par les régimes sociaux (uniquement : régime général des salariés, RSI des TNS - être capable de calculer les prestations sur la base d'une documentation

donnée en annexe)

5-Calculer les indemnités et prestations dues

Commentaires-5-identifier la fiscalité sur les prestations (prélèvements sociaux et impôt sur le revenu), mais ne pas calculer la fiscalité.

S3.3 Assurance Scolaire et Extra-scolaire ; niveau 2

1-Identifier les garanties, les plafonds et les conditions de mise en œuvre

2-Repérer les redondances entre contrats : MRH, assurance individuelle accident des associations sportives ou non, GAV, santé ...

3-Identifier les complémentarités et les possibilités éventuelles de cumuls

Commentaires 3 : Identifier sur la base de CG et CP fournies les garanties souscrites par l'intermédiaire d'une association sportive ou non et les cumuls possibles avec d'autres assurances

Risques complexes exclus. Mise en application de l'indemnisation (niveau 3) exclue - exemple : pas d'indemnisation de l'assurance des accidents sportifs souscrits en contrats collectifs ni de rapatriement.

S3.4 Garantie obsèques : niveau 2

1-Identifier les garanties et les plafonds et les conditions de mise en œuvre et nature des prestations

Commentaires-1- distinguer les prestations en nature ou en capital ; les assurances à cotisations temporaires ou viagères ; les types de bénéficiaires (héritiers, prestataire, ou bénéficiaire désigné).

2-Repérer les redondances entre contrats : GAV, prévoyance, ...

3-Identifier les complémentarités et les possibilités/intérêts éventuels de cumuls

S3.5 Assurance vie en cas de décès : niveau 4

1-Déterminer le ou les bénéficiaires, au décès de l'assuré d'une assurance vie,

2-Expliquer la clause bénéficiaire, la recherche des bénéficiaires, les droits des bénéficiaires et les obligations de l'assureur, mettre en application

Commentaires-2- expliquer et mettre en œuvre les règles et procédures applicables aux contrats en déshérence

3-Calculer le capital décès à verser aux bénéficiaires

4-Calculer les droits de succession

S3.6 Assurance emprunteur niveau 2

1-Identifier les garanties et les conditions de mise en œuvre

2-Calculer la prestation

3-Identifier le/les bénéficiaire(s)

S3.7 Assurance dépendance : niveau 2

1-Identifier expliquer et illustrer les différentes garanties mises en jeu : rente, capitaux premiers frais, capitaux décès, services ...

2-Identifier et expliquer les conditions de mise en œuvre des garanties

3-Énoncer, expliquer et illustrer les prestations prévues au contrat sur la base des CG et des CP

S3.8 Autres assurances de prévoyance du particulier : niveau 2

En fonction des évolutions des produits proposés sur le marché, les futures mises à jour du présent guide pourront intégrer ces produits. Les capacités attendues seront typiquement :

1-Identifier et expliquer les garanties en jeu

2-Décrire les conditions de mise en œuvre des garanties

3-Identifier et expliquer les conditions de mise en œuvre : repérer si le sinistre rentre dans le champ de garantie

4-Identifier les limites de garanties : seuils d'intervention, franchises éventuelles et plafonds d'assurance

S4. Épargne assurantielle

S4.1 Assurance vie en cas de vie : niveau 2

Commentaire 1 : Les compétences associées à l'assurance vie en cas de vie sont évaluées en E31, en association avec des situations de suivi du client et de ses contrats. Dans le domaine d'activité DA2 (gestion des sinistres et des prestations), et notamment en E41, le gestionnaire peut être amené à mobiliser les savoirs S4.1 par exemple lorsqu'il conseille à un bénéficiaire l'affectation d'un capital - obtenu suite à une indemnisation - sur de l'assurance vie. Les capacités attendues en termes de mobilisation des savoirs relèvent du niveau taxonomique 2 et sont :

1-Identifier et expliquer la prestation en cas de décès de l'assuré et la fiscalité associée

2 Énoncer les garanties du contrat d'assurance vie

Commentaire 2 : garantie vie, garantie cliquet, contre assurance décès, garantie plancher

3-Distinguer les différents types de versements ;

4-Expliquer et illustrer les frais sur versements, les frais de gestion

5-Expliquer les principes de la rémunération d'un contrat : rendement garanti, participation aux bénéfices

6-Donner des exemples de montant de l'épargne sur différents supports, et de calculs d'épargne acquise par un contrat (fonds en euros et en unités de compte) à une date donnée

Commentaire 6 – Expliquer le principe selon lequel l'épargne atteinte par le contrat est égale au nombre d'UC multiplié par la valeur de l'UC à la date du rachat

Commentaire 6 : utiliser un tableau de conversion du capital en rente viagère à un âge donné pour déterminer une rente viagère, annualiser, mensualiser la rente. Pas d'utilisation de table de mortalité, aucun calcul à effectuer.

7-Appliquer les procédures d'information et de conseil, et de mise en garde

S4.2.1 Épargne retraite individuelle : retraites de base et complémentaires : niveau 1

Les compétences associées à l'épargne retraite sont évaluées en E31, en association avec des situations de suivi du client et de ses contrats. Dans le domaine d'activité DA2 (gestion des sinistres et des prestations), et notamment en E41, le titulaire du BTS Assurance est amené à mobiliser les savoirs S4.1 par exemple lorsqu'il conseille l'affectation d'un capital - obtenu suite à une indemnisation – en vue d'un projet de financement de retraite. Les capacités attendues en termes de mobilisation des savoirs relèvent du niveau taxonomique 1 et sont alors :

1-Distinguer entre retraite de base et retraite complémentaire

2-Décrire le principe de la retraite de base pour le régime des salariés cadres et non-cadres du régime général et des TNS à une date donnée

3-Distinguer les régimes ARRCO et AGIRC en tant que retraite complémentaire obligatoire

4-Expliquer les principes de calcul des retraites des régimes ARRCO et AGIRC

5-Indiquer le taux de remplacement estimé d'une retraite dans ces cas simples

S4.2.2 Épargne retraite individuelle : Plan d'Épargne Retraite Populaire et Madelin : niveau 1

Même remarque préalable que pour S4.2.1.

1- Intégrer l'existence éventuelle d'une retraite supplémentaire d'entreprise dans un diagnostic superficiel de besoin de financement

Commentaires-1- Identifier les différentes sources de revenus possibles. Aucun calcul.

Citer les ordres de grandeurs d'épargne pour atteindre tel niveau de rente. Pas de calcul mathématique pour déterminer les versements à effectuer pour atteindre un niveau de rente attendu

2-Indiquer les caractéristiques des modes de fonctionnement des contrats PERP et Madelin Retraite

3-Identifier le type de clients auxquels s'adressent ces produits

Commentaires-3-Fiscalisation actuelle et future, situation patrimoniale, revenus, âge

S4.3 Plan d'Épargne en Actions (PEA) : niveau 1

1-Distinguer le PEA bancaire du PEA assurance

Commentaires-1-option de sortie en rente ; cas du décès du souscripteur.

En complément, même commentaire 1 que pour S4.1. : dans le domaine d'activité DA2 (gestion des sinistres et des prestations), et notamment en E41, le gestionnaire peut être amené à mobiliser les savoirs S4.3 par exemple lorsqu'il conseille à un bénéficiaire l'affectation d'un capital - obtenu suite à une indemnisation - sur un PEA, seules de compétences d'information ou de référence sont requises en E41.

S5. Assurances santé

S5.1 Prestations accident et maladie de la Sécurité sociale : niveau 3

1- Calculer les prestations des régimes sociaux : régime général des salariés et régime des TNS (le RSI), à l'exclusion des régimes spéciaux et MSA

Commentaires - en santé, les prestations versées par la Sécurité sociale et le RSI dans le cadre du parcours de soins, des contrats d'accès aux soins et hors parcours de soins : base de remboursement, taux de remboursement, ticket modérateur, participations forfaitaires et franchises médicales ; les notions de dépassement d'honoraires

S5.2.1 Assurance santé complémentaire individuelle retraités, TNS non agricoles, et autres : niveau 3

1- Calculer les remboursements de l'assureur en santé pour les dépenses de santé

2- Calculer les montants restant à la charge de l'assuré

- 3- Calculer un tarif en Santé pour un client ou prospect donné
 - 4- Proposer une autre formule d'assurance Santé en comparant les cotisations et les reste à charge pour un client donné dans une situation donnée
- Commentaires -Expliquer et appliquer notamment les règles des contrats responsables, les notions de plafonds de garantie, de forfait, les exclusions légales et conventionnelles, les délais d'attente.*

S5.2.2 Assurance santé collective complémentaire pour les salariés : niveau 3

1. Calculer les remboursements de l'assureur en santé pour les dépenses de santé
 2. Calculer les montants restant à la charge de l'assuré
- Commentaire 2 : Expliquer et appliquer notamment les règles des contrats responsables, les notions de panier de soin, de plafonds de garantie, de forfait, les exclusions légales et conventionnelles, les délais d'attente.*
3. Proposer une formule d'assurance santé surcomplémentaire en comparant les cotisations et les reste à charge pour un adhérent donné dans une situation donnée
 4. Appliquer la loi du 31/12/1989 dite loi EVIN, et la loi du 08/1994 à une situation donnée
- Commentaire 4 : la prise en charge des états pathologiques antérieurs, de la totalité du groupe assurable*
- Le maintien des garanties, des prestations dans le cadre d'un contrat santé collectif*

S6. Techniques bancaires

S6.1 Compte bancaire des particuliers : niveau 0

Aucune mobilisation de ces savoirs attendue

S6.2 Produits d'épargne bancaire des particuliers : niveau 1

- 1- Identifier, décrire/qualifier un projet de placement en termes de : objectif, rentabilité brute ou nette attendue, horizon de placement, risque accepté, montant à placer

S6.3 Crédits aux particuliers : niveau 1

- 1- Identifier et qualifier un projet de crédit
- Commentaires-1 : consommation ou immobilier, affecté/non affecté, amortissable/in fine ; amortissement constant/à échéance constante) ;*

S7. Outils mathématiques et financiers

S7.1 Proportions, pourcentages, taux d'évolution, taux de variation : niveau 3

1. Connaître et exploiter la relation entre une quantité et une proportion
 2. Associer proportion et pourcentage
 3. Distinguer si un pourcentage exprime une proportion ou une évolution ;
 4. Calculer le taux d'évolution de l'indice et le taux d'évolution moyen connaissant le taux global
 5. Connaissant deux taux d'évolution successifs, déterminer le taux d'évolution global
- Commentaires 3 et 5- appliquer notamment aux calculs de prix HT, TTC, de TVA, de remises et de CRM*

S7.2 Formules des intérêts simples, calcul des intérêts par quinzaine : niveau 3

1. Calculer les intérêts acquis, la valeur acquise d'un placement bancaire selon la méthode des intérêts simples et selon la méthode des quinzaines dans les situations le nécessitant (ex : décès du souscripteur)

S7.3 Formules des intérêts composés, valeur acquise, valeur actuelle, taux proportionnel, taux équivalent : niveau 3

1. Calculer les intérêts acquis, la valeur acquise et la valeur actuelle d'un capital selon la méthode des intérêts composés
 2. Calculer un taux d'intérêt périodique proportionnel et équivalent
- Commentaires : Utiliser la calculatrice ou le tableur*

S7.4 Annuités constantes, valeur acquise, valeur actuelle : niveau 3

1. Calculer la valeur acquise et la valeur actuelle d'une suite d'annuités constantes
 2. Calculer l'annuité dans le cas d'un emprunt ou d'un placement à annuités constantes
- Commentaires : Utiliser la calculatrice ou le tableur*

S7.5 Tableau d'amortissement d'un emprunt : niveau 1

1. Identifier les différents éléments du tableau d'amortissement d'un emprunt

Commentaires 1 : Utiliser la calculatrice ou le tableur

Se limiter aux modalités de remboursement d'un emprunt par annuités constantes, amortissements constants, in fine

S8. Fondamentaux de la communication

S8.1 Enjeux de la communication ; freins et difficultés de communication dans les relations professionnelles : niveau 1

1-Se référer aux savoirs relatifs à la connaissance de soi, image de soi ; connaissance des autres : attentes, besoins, modes d'expression ; identification des profils ; attitudes, typologies et déterminants des comportements, techniques de centrage sur soi ; relations interpersonnelles, relations intergénérationnelles

S8.2 Communication orale : niveau 0

Aucune mobilisation de ces savoirs attendue

S8.3 Communication écrite : niveau 4

1-appliquer les techniques/les bonnes pratiques d'écriture des courriers, des courriels, des sms, pages web, et autres documents professionnels

2-appliquer les règles d'orthographe, syntaxe, choix du vocabulaire.

3-connaître et appliquer les règles rédactionnelles adaptées au type de support écrit choisi et conformes aux normes de l'entreprise

4-rédiger un message : texto, courriels

S8.4 Particularités de la communication téléphonique et électronique : niveau 2

1-Préparer un entretien téléphonique,

Commentaires-1- le guide d'entretien téléphonique ;

2- Sélectionner les outils (téléphonie, informatiques/numérique, objets connectés) : clavardage, courriels, texto...

3-Expliquer la réglementation et les procédures de l'entreprise

Commentaires-3- règles de l'opt-in et de l'opt-out s'agissant de relation client, réglementation des fichiers clients

S8.5 Gestion de conflit : niveau 1

1-se référer aux procédures de traitement des réclamations de l'entreprise

S9. Conduite d'entretien

S9.1 Techniques de préparation et d'exploitation d'entretien professionnel en assurance : niveau 1

1-Se référer aux techniques de préparation d'un entretien dans une situation de sinistre (*pour identifier des sources d'erreurs, de mauvaise communication, d'incompréhension ou de dysfonctionnement et/ou pour proposer des solutions*)

S9.2 Technique de l'entretien d'accueil et d'orientation : niveau 1

1-Se référer aux techniques de conduite d'entretien d'accueil (*pour identifier des sources d'erreurs, de mauvaise communication, d'incompréhension ou de dysfonctionnement et/ou pour proposer des solutions*)

S9.3 Technique de l'entretien commercial : niveau 1

1-Se référer au déroulé/schéma d'entretien commercial (*pour identifier des sources d'erreurs, de mauvaise communication, d'incompréhension ou de dysfonctionnement et/ou pour proposer des solutions*)

S9.4 Technique de l'entretien d'accueil et gestion du client sinistré : niveau 1

1-Se référer à un déroulé/schéma d'entretien (*pour identifier des sources d'erreurs, de mauvaise communication, d'incompréhension ou de dysfonctionnement et/ou pour proposer des solutions*)

S10. Savoirs juridiques

S10.1 Introduction générale au droit : niveau 3

1-Décrire et illustrer les finalités du droit, notamment à travers la réglementation de l'assurance

Commentaires-1 : distinguer le droit objectif des droits subjectifs.

2 Décrire les principaux domaines de la réglementation de l'assurance et justifier les raisons d'être de cette réglementation;

commentaires 1 : se référer aux principes de libertés économiques ; solidarité/protection des plus faibles ; objectifs de régulation de l'économie ; se référer aux livres et titres du Code des assurances

2-Décrire et appliquer les principes de la hiérarchie des normes, de l'organisation judiciaire à la gestion des sinistres avec le client (informations, réclamations, protection des données, litiges)

3-Décrire les notions de personnalité juridique, personne morale, personne physique, patrimoine, et les appliquer aux situations de gestion de sinistres étudiées.

Commentaires 3 – y compris la notion de capacité juridique, les droits des personnes vulnérables

S10.2 Droit de la responsabilité : niveau 4

1-Définir et caractériser une obligation. Identifier les sources des obligations

2-Repérer les éléments constitutifs de la responsabilité (contractuelle et extracontractuelle)

3-Distinguer la responsabilité contractuelle et extracontractuelle

Commentaires 1 à 3 : dans le cadre de l'étude d'un sinistre, utiliser les règles définissant la responsabilité des particuliers et des entreprises assurées pour identifier les garanties applicables

Commentaires 1 à 3 : appliquer les règles concernant la responsabilité contractuelle du professionnel de l'assurance lors de l'étude d'un sinistre

4-Déterminer le fondement juridique applicable et apprécier ses conditions de mise en œuvre (en contractuel et extracontractuel)

5-Analyser le droit à indemnisation des victimes en accident de la circulation

6-Déterminer et appliquer les délais de prescription en RC

S10.3 Droit du contrat d'assurance : niveau 4

1-Citer, expliquer, appliquer les conditions de validité d'un contrat (notamment d'assurance); identifier le non-respect de ces conditions; déterminer les conséquences de ce non-respect sur la prise en charge du sinistre

Commentaires1 : notion de nullité

2-Identifier les parties au contrat et énoncer et appliquer (s'agissant de celles du professionnel de l'assurance) leurs obligations,

Commentaires 2 : inclut l'inexécution du contrat y compris les cas de non-paiement de la cotisation : énoncer et mettre en œuvre

3-Déterminer les contraintes des parties liées à la déclaration initiale du risque

4-Délimiter le risque assuré (identifier les clauses particulières et leurs conditions de validité; distinguer les clauses d'exclusion conventionnelles et légales) : Définir et analyser les conditions de validité d'une clause d'exclusion conventionnelle; Identifier les différentes clauses d'exclusion légales; Connaitre leurs conditions de mise en œuvre et les appliquer;

5-Déterminer et mettre en œuvre les sanctions en cas de non-respect des obligations en matière de déclaration initiale du risque en cas de sinistre

6-Énoncer les obligations de déclaration de l'assuré en cours de contrat notamment lorsque le risque initial a évolué (aggravation ou diminution); identifier les sanctions en cas de fausse déclaration ou absence de déclaration et les mettre en œuvre

commentaires 5 et 6 : identifier les conséquences d'une sous-tarification due à l'assuré et mettre en œuvre les règles proportionnelles

7-Expliquer les effets des contrats à l'égard des parties, du juge, des tiers

Commentaires 3 à 7 : il s'agit d'appliquer ces capacités dans les contrats approfondis au cours de la formation

S10.4 Droit des successions et régimes matrimoniaux : niveau 3

1. Reconstituer le patrimoine d'une personne juridique en distinguant actif et passif

2. Analyser l'impact du régime matrimonial sur le règlement d'une succession

3. Appliquer le droit des successions

S10.5 Organisation et cadre réglementaire des activités d'assurance et bancaire : niveau 2

1. Identifier la règle applicable, apprécier sa validité.

Commentaires 1 : en fonction / à partir de la hiérarchie des normes (hors contrat de travail) : droit dérivé européen, PGD, constitution, lois, décrets, règles des AAI, contrats ; identifier notamment et hiérarchiser les différentes règles qui encadrent :

La souscription d'un contrat d'assurance : contexte réglementaire relatif à la formation du contrat d'assurance, à la détermination des risques, à la délimitation des risques, traitement des réclamations, régulation du secteur de l'assurance

La durée de vie du contrat et les procédures de résiliation

Le paiement de la prime (suspension des garanties, résiliation...)

Les garanties et l'indemnisation

2. Évaluer la force d'une règle par rapport à une autre,

3. Vérifier la validité ou l'absence de validité d'une règle.

Commentaire : en fonction / à partir de la hiérarchie des normes (hors contrat de travail) : droit dérivé européen, PGD, constitution, lois, décrets, règles des AAI ... contrats Informer une personne sur les conventions dont elle peut bénéficier (ex : AERAS) :

4. Distinguer personne morale et personne physique

5. Distinguer et comparer différentes formes juridiques d'entreprises du secteur de l'assurance

Commentaires 4 et 5 - Personnalité juridique, introduction aux formes juridiques d'entreprises du secteur de l'assurance ; l'accent est mis sur la distinction entre les formes juridiques que peuvent prendre les intermédiaires et les formes d'entreprises d'assurance

S10.6 Conventions entre assureurs : niveau 3

1. Appliquer les conventions entre assureurs : IRSA et CIDRE

2. Appliquer les conventions de renonciation à recours

S10.7 Fondamentaux de la législation du travail : niveau 1

1. Distinguer CDD et CDI ;

2. Identifier une convention collective et un accord d'entreprise en tant que source de droit encadrant le contrat de travail ;

Commentaires 1 et 2-plusieurs notions peuvent également être mobilisées soit dans le contexte de l'assurance de prévoyance ou de l'assurance santé collectives ; soit en management dans le cadre de l'étude de l'organisation de l'entreprise (notion de flexibilité par exemple)

S11. Savoirs économiques

S11.1 Contexte économique de l'activité d'assurance et bancaire : niveau 3

1- Analyser les conséquences des évolutions micro-et macroéconomiques de certains secteurs sur l'assurance

Commentaires-1 : relier les comportements des clients (réclamations, demandes de prestations, tentatives de fraudes, aléa moral) à un contexte économique

S11.2 Fondamentaux de l'activité économique : circuit économique, résolution des crises, rôle de l'État, innovations, niveau 3

1- Décrire le rôle de l'État / des institutions/ du cadre institutionnel de régulation de l'économie, qualifier, classer, décrire, illustrer, et justifier les différentes formes d'intervention de l'Etat dans la couverture des risques et dans le financement de l'économie par l'assurance

Commentaires-2 : la description du rôle de l'Etat et des institutions s'étudie dans cette unité :

- à travers le cadre de certaines garanties et prestations : rôle d'organisateur de la solidarité nationale (système cat'nat, fonds...), d'assureur & réassureur,

- à travers la fiscalité de certaines prestations (capitaux en cas de décès notamment)

S11.3 Fonctionnement des marchés nationaux et internationaux, création et régulation du marché européen : niveau 3

1- Identifier les imperfections des marchés significatives dans l'assurance dans un contexte de gestion de sinistre, à savoir les symétries d'information sur un marché (antisélection et aléa moral) ;

Commentaires-1 : s'agissant de l'aléa moral mettre en évidence le rôle de la prévention et les dispositions contractuelles (franchises, exclusions...)

S11.4 Marchés monétaires et financiers : niveau 3

1 - distinguer actifs financiers, monnaie, unité de compte ; décrire les principaux types de titres financiers : obligations, actions, produits dérivés (distinguer titre et sous-jacent) et les procédés de transaction et de rémunération de ces titres ; appliquer la notion de liquidité à différents types d'actifs financiers.

Commentaires-1 : faire le lien entre titres et unités de compte ; faire le lien avec la titrisation des risques et notamment les obligations catastrophe (cat' bond).

2 - Situer globalement les niveaux de taux d'intérêts et les tendances (livret A, obligations d'Etat, indices boursiers); Identifier quelques facteurs d'évolution de ces taux d'intérêt (loi de l'offre et de la demande; (y compris rôle de l'injection de liquidités par les banques centrales) solvabilité des emprunteurs; mondialisation; le rôle des agences de notation peut être abordé ici) ; Expliquer les conséquences des évolutions de ces taux d'intérêt sur les rémunérations des produits d'épargne et réciproquement

Application de ces concepts et connaissances dans le cadre du versement d'un capital décès pour expliquer le montant d'une épargne

S12. Management

S12.1 Valeur ajoutée et chaîne de valeur dans l'assurance, entreprises de la filière de l'assurance : niveau 2

1. Définir la valeur ajoutée d'une entreprise dans le produit d'assurance
2. Identifier quels sont les acteurs qui apportent leur valeur ajoutée pour que le produit d'assurance soit créé, vendu et fonctionne... : réassureurs, entreprises d'assurance, entreprises de gestion pour compte de tiers, intermédiaires, ...
3. Distinguer les valeurs ajoutées des entreprises pratiquant l'opération d'assurance de celles distribuant l'assurance
4. Identifier les éléments de la chaîne de valeur d'une entreprise (notion de « métier »)
5. Décrire le phénomène d'"allongement des chaînes de valeur" en assurance
6. Situer une entreprise dans la filière de l'assurance à partir de l'identification de son « métier »
7. Décrire les éléments typiques de la chaîne de valeur d'une entreprise d'assurance
8. Décrire les éléments typiques de la chaîne de valeur d'un intermédiaire d'assurance : les différentes formes de délégation de gestion de sinistre aux intermédiaires ou aux plateformes de gestion pour compte de tiers
9. Situer les différentes entreprises dans la système de chaînes de valeur (ou la filière de l'assurance) chaîne de valeur/allongement de (...) : découpage des tâches de production d'un bien (ou service) entre plusieurs (de plus en plus) d'entreprises

S12.2 Organisation des entreprises de la filière : niveau 1

1. Distinguer les différents types d'entreprise d'assurance, c'est à dire, les décrire avec leurs caractéristiques spécifiques, et qualifier correctement une entreprise d'assurance donnée : distinguer et illustrer les 4 formes juridiques d'entreprises : SA, SAM, M45 et IP selon le code, la lucrativité, les activités
 2. Identifier une entreprise d'assurance à partir des documents commerciaux, sa forme, sa spécialité, la distinguer du distributeur
 3. Qualifier correctement une entreprise d'assurance à partir de documents de l'entreprise ou de textes divers
 4. Vérifier qu'une entreprise est agréée à travers le registre des agréments de l'ACPR
 5. Identifier en France des entreprises d'assurance étrangères bénéficiant du passeport européen
 6. Expliquer le mécanisme du passeport européen et ses conséquences sur l'offre d'assurance
- Le but est d'être capable de renseigner un client sur les différents intervenants de son contrat.
Face à un client le titulaire doit pouvoir indiquer le rôle de son organisation et les liens commerciaux ou financiers qui le lient à d'éventuels partenaires ou intervenants dans le contrat d'assurance

S12.3 Stratégies des entreprises de la filière : niveau 1

1. Qualifier les stratégies d'entreprise en termes de choix d'activités.
2. Décrire et illustrer les stratégies d'intégration amont en aval en assurance
3. Décrire et illustrer (dans le domaine de l'assurance) : des stratégies de spécialisation ; des stratégies de diversification des stratégies d'intégration verticale des stratégies d'externalisation ; décrire et illustrer des stratégies de recentrage
4. Expliquer les avantages et inconvénients de chacune de ces stratégies

S12.4 Processus de production, innovations organisationnelles-: niveau 1

1. Appliquer les procédures d'automatisation de la gestion des sinistres de masse
2. Décrire et justifier les principes d'organisation des plates-formes de gestion de sinistres
3. Illustrer et justifier la gestion des sinistres simples en « un temps »
4. Illustrer et justifier les modes de réparation de « gré à gré »
5. Identifier les objectifs (innovation, qualité, réactivité, coûts...) des modes d'organisation

S12.5 Contexte commercial et managérial de l'entreprise de la filière de l'assurance : niveau 2

1. Identifier des formes de concurrence (plus ou moins concentrée), et des types de concurrence en assurance
2. Décrire un contexte commercial, concurrentiel, technologique et social influençant les comportements des assurés et les biens assurés

Commentaire 2 : décrire les éléments économiques, politiques et sociaux constitutifs du diagnostic macro (PESTEL) et micro environnement de l'entreprise, décrire les forces susceptibles de priver l'entreprises de sa capacité à faire des profits dans les situations de sinistres (ex : 5 forces de Porter) (demande de prestations, la sinistralité)

S12.6 Positionnement de l'entreprise sur le marché : niveau 1

1. Se référer à la stratégie/ au positionnement de l'entreprise : ciblage choisi, stratégie générique (ou de domaine) choisie (focalisation, différenciation, ou domination par les coûts) pour expliquer certaines contraintes
2. Se référer à la gamme ou portefeuille de produits et services de l'assureur pour proposer des solutions en situation de sinistre

S12.7 Fondamentaux du marketing : niveau 2

- 1-déterminer le profil vie/besoins des personnes et des entreprises
 - 2-collecter et analyser les informations de "valeur client", les exploiter dans la relation client pour arbitrer
- Commentaire 4 - Justifier le geste commercial en B2C (rentabilité ou croissance, scoring clients)*

S13. Savoirs numériques et technologiques

S13.1 Outils numériques d'information, de communication, d'organisation, de collaboration : usage, intérêts, risques : niveau 3

- 1-Identifier et choisir les outils numériques permettant de collecter, traiter, partager des connaissances produites individuellement ou collectivement : applications de "cloud", réseaux sociaux, messagerie, logiciels "bureautique" et de traitement d'information
- 2-Connaitre les niveaux de confidentialité et de collaboration des outils, choisir et mettre en œuvre les modalités de partage d'information, de publication ou de confidentialité de documents adaptées à l'objectif et aux procédures de l'entreprise
- 3-Prendre en compte les contraintes techniques et opérationnelles liées à l'échange d'informations numériques : format, taille, sécurité
- 4-Mettre en œuvre les fonctions de numérisation/archivage des documents (processus de GEID) : enregistrement de documents, accès aux documents

S13.2 Organisation du système d'information, bases de données : niveau 1

- 1-Connaitre les fonctionnalités du SI en matière de gestion des données du client, tarification, gestion des sinistres ;

Commentaire : L'évaluation de beaucoup de ces capacités ne pourra se faire que dans l'entreprise de stage (ex le système de GRC)

S13.3 Procédures de l'entreprise : sécurité, confidentialité des données, accès au système d'information (SI) procédures appliquées au matériel nomade : niveau 3

- 1-Connaitre et proposer, appliquer les procédures et télé procédures ou téléservices de l'entreprise
- 2-Expliquer au client et appliquer les règles de la signature électronique (pour une déclaration de sinistre ...)
- 3-Connaitre et respecter les droits et obligations liés aux activités numériques en contexte professionnel : réglementation de la collecte et du traitement des données numériques d'un client ou prospect
- 4-Distinguer données numériques à caractère personnel et données numériques à caractère professionnel traiter et diffuser dans un cadre légal des données professionnelles contenant ou non des informations à caractère personnel; notion de proportionnalité des traitements

Commentaire-4 : présenter et appliquer les règles déontologiques et éthiques relatives aux TIC, charte, ...

appliquer le droit des personnes : protection de la vie privée, des données à caractère personnel, des libertés individuelles face à la cybersurveillance ou aux objets connectés, du secret des correspondances et communications
identifier le rôle du correspondant informatique et liberté ou équivalent selon évolution de la réglementation
5-Identifier les comportements illicites et actes de cybercriminalité dans le contexte de la gestion du sinistre: fraudes financières, divulgation de savoir-faire, diffamation, sabotages, téléchargements illicites

S13.4 Fonctionnalités et modes opératoires des systèmes d'information, télécommunication et des applications de l'assureur : niveau 3

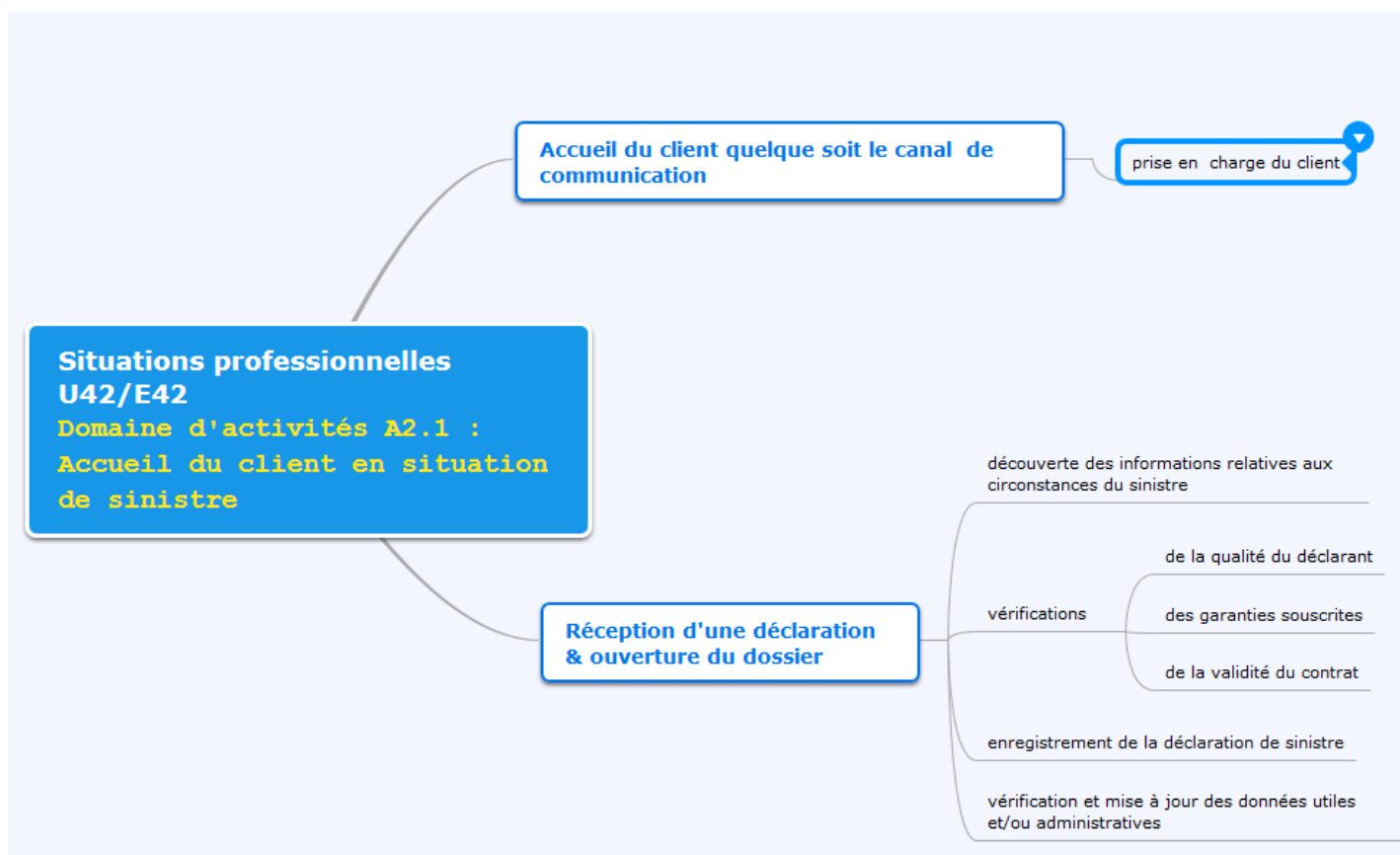
- 1-Identifier son besoin en terme d'information, rechercher une information pertinente, localiser l'information adéquate, évaluer et exploiter l'information retenue
- 2-Mettre à jour une base de données, dans le SI et sur internet
- 3-Préparer un publipostage y compris électronique
- 4-Publier un rédactionnel sur les réseaux sociaux; en gérer les règles de diffusion, confidentialité et partage
- 5-Publier un rédactionnel sur un site internet
- 6-Renseigner une fiche client dans une base de données GRC
- 7-Extraire des données et des statistiques d'une base de données GRC
- 8-Utiliser des outils d'écriture et de gestion du temps et des documents collaboratifs; gérer la confidentialité et les paramètres de partage ; outils : Couplage Téléphonie Informatique (CTI), centre d'appel le Serveur Vocal Interactif (SVI), courriel, agenda électronique, logiciels : traitement de texte, tableur, Présentation Assistée Par Ordinateur, système de Gestion de la Relation Client, Gestion Électronique des Documents dans le système d'information, modes de gestion du contrat d'assurance en ligne

UNITE U 42 – ACCUEIL EN SITUATION DE SINISTRES

La sous-épreuve E42 correspond au bloc de compétences : « Accueil en situation de sinistres », compétences nécessaires pour assurer l'activité A.2.1 : Accueil du client en situation de sinistre.

La correspondance UE (unité d'enseignement) → U (unité constitutive du diplôme) peut être envisagée comme suit : UE « Relation client sinistres » → U 42 « Accueil en situation de sinistre » donc certifiée par la sous épreuve E 42.

SITUATIONS PROFESSIONNELLES TYPIQUES DE U 42



SAVOIRS MOBILISABLES EN E 42

S1. Fondamentaux de l'assurance

S1.1 Fondamentaux de l'opération d'assurance : niveau 4

1. Évaluer le fonctionnement d'une opération d'assurance ;

Commentaires - 1 : dans l'étude d'un dossier de gestion de sinistres, repérer les dysfonctionnements par rapport à un fonctionnement normal de l'opération d'assurance (non-paiement de prime, déclaration de risque incomplète ...) et en identifier et expliquer les conséquences, appliquer ces conséquences à la situation : un niveau taxonomique 4 est attendu ici, puisqu'il s'agit d'évaluer une situation qui peut être complexe ;

2. Distinguer risque et sinistre et appliquer ce vocabulaire aux situations traitées

3. Distinguer souscripteur d'assurance, assuré et bénéficiaire et d'appliquer ce vocabulaire dans l'analyse et le traitement du sinistre

4. Qualifier différentes formes de participation de l'assuré dans la couverture de ses propres risques, les repérer dans le contrat et les appliquer au sinistre

Commentaires - 4 : ici le niveau taxonomique 3 est attendu s'agissant de l'auto-assurance ; les niveaux de franchises, les plafonds.

5. Distinguer le principe indemnitaire et le principe forfaitaire

S1.2 Inversion du cycle de production et ses conséquences : niveau 2

1- Distinguer l'inversion du cycle de production par rapport au cycle de production classique

Commentaires – 1 : Expliquer la distinction entre le paiement fractionné, les assurances à prime unique et l'inversion du cycle de production.

2- Expliquer les conséquences de l'inversion du cycle de production sur l'activité de l'assureur, au niveau des placements, au niveau du calcul des prix, au niveau de la sélection des risques.

Commentaires – 2 : se référer aux principes des provisions techniques et mathématiques (sans utiliser de "jargon" pour l'assuré); identifier (pour le gestionnaire) la nécessité de bien provisionner son sinistre, de vérifier et adapter le provisionnement du sinistre en fonction des informations recueillies.

S1.3 Indicateurs et techniques de mesure de la valeur client et du portefeuille : niveau 2

1-Décrire les variables constitutives de l'équilibre technique : S/P et ratio combiné; expliquer à l'aide d'indicateurs les évolutions de l'équilibre technique d'un portefeuille ou d'une branche

2-Identifier et expliquer des mesures de correction de situations de déséquilibre

commentaires – 1 et 2 : pouvoir expliquer à un client les conséquences de son sinistre sur ses cotisations ; voire une possibilité de résiliation

3-Apprécier le contexte commercial : calculer S/P, valeur client, scoring

commentaires -3 : tenir compte de la valeur client actuelle (sinistralité/multidétention) et potentielle dans la gestion du sinistre

4-Décrire, illustrer et justifier les politiques de prévention des risques des entreprises d'assurance

Commentaires-4 : pouvoir justifier et préconiser des mesures de prévention à un client à la suite d'un sinistre

S1.4 Appréciation et tarification du risque : niveau 2

1-Énoncer les principes de tarification

2-Expliquer les éléments vecteurs de variation de la cotisation

Commentaires-5 : évaluer dans un ensemble d'informations recueillies lors du sinistre de quelle manière elles impactent le risque, les garanties souscrites ou à souscrire, le tarif.

3-Expliquer l'impact des clauses types CRM et leurs aménagements (type "bonus à vie"), appliquer leurs règles de calcul à des fins d'information du client suite à son sinistre.

4-Expliquer les conséquences d'une mauvaise appréciation du risque sur l'indemnisation

S1.5 Contenu de la gamme de produits et services de l'assureur : niveau 3

1-Justifier et appliquer les solutions utilisées pour pallier l'inassurabilité technique lorsqu'elles sont mises en œuvre dans la gestion du sinistre : exclusion, surtarification, franchise légale...

2-Appliquer et expliquer les contraintes contractuelles dans la gestion du sinistre

Commentaire-2 : existence d'un aléa, déclaration du risque, déclaration du sinistre, paiement des cotisations...

3-Proposer/informer lorsque l'offre de l'entreprise et/ou la réglementation le permettent/le prévoient des solutions d'assurance en cas de sinistralité « excessive » : courtage, BCT.

S1.6 Connaissance des produits et des garanties : niveau 4

1-Identifier les garanties de bases, extensions (légales et conventionnelles), exclusions (légales et conventionnelles), limitations de garanties et obligations respectives des parties

Commentaires-1 : se référer au descriptif des Savoirs de chaque catégorie de produits d'assurance (ci-après) pour des précisions spécifiques aux produits.

2- Associer les produits et garanties de l'assureur soit au principe indemnitaire soit au principe forfaitaire

Commentaires-2 : le niveau taxonomique 4 est ici attendu, la capacité 2- requiert d'évaluer pour un produit ou un ensemble de garanties, celles qui relèvent de l'un ou l'autre principe et d'utiliser cette connaissance pour évaluer la situation lors d'un sinistre.

3- Associer les produits et garanties de l'assureur soit à une gestion par capitalisation, soit à une gestion par répartition

Commentaires-3 : appliquer ces principes à l'étude des prestations sans les expliquer à l'assuré.

Commentaires-3 : distinguer les assurances "à fonds perdus", expliquer le principe à l'assuré, expliquer les incidences en ordre de grandeur des cotisations requises selon la prestation attendue par l'assuré, en fonction du mode de gestion

4- Identifier l'application du principe de la subrogation légale

S2. Assurances de biens et responsabilité

S2.1.1 Assurance auto mono-véhicule, souscription, gestion : niveau 2

1- Identifier les biens garantis

Commentaires-1 : Flottes auto : connaître l'existence de l'assurance des flottes auto; distinguer par rapport à l'assurance mono véhicule (pas de tarification flotte dans les sujets d'examen)

2- Énoncer les règles régissant la responsabilité civile obligatoire

3- Repérer les garanties facultatives (dommages directs et dommages indirects)

4- Énoncer les règles juridiques régissant les extensions de garantie facultatives

5- Déterminer quel est le sort du contrat d'assurance en cas d'aliénation du véhicule assuré

S2.1.2 Assurance Auto, sinistres matériels : niveau 4

Le niveau 4 est requis, cela signifie que dans le type de situations professionnelles visées par l'U41, il est exigé de pouvoir construire une stratégie de recueil d'informations face à une situation complexe, évaluer cette situation sur la base des informations recueillies et définir les solutions appropriées.

Voir aussi partie savoirs juridiques S10, notamment S10-2 Droit de la responsabilité et S10-3 Droit du contrat d'assurance : Appliquer tous ces savoirs au domaine de l'assurance auto à l'occasion d'un ou plusieurs des actes de la chaîne de gestion d'un sinistre, notamment :

1- Loi Badinter : Identifier les conditions d'application de la loi; Déterminer le droit à indemnisation, connaître les délais de l'offre d'indemnité ; calculer le montant de l'indemnisation

2- Identifier le rôle de la convention de règlement de sinistre IRSA; Appliquer la convention IRSA (jusqu'au titre 4)

3- Expliquer les cas d'intervention du FGAO

4- Appliquer et expliquer les procédures VEI, VGA, VGE, procédure en perte totale

5- Expliquer à l'assuré que son indemnisation peut dépendre d'un recours nécessaire

S2.1.3 Assurance Auto : sinistres corporels : niveau 2

Le niveau 2 est requis, cela signifie que dans le type de situations professionnelles visées par l'U42, il sera demandé de pouvoir expliquer à l'assuré ou aux tierces parties les principes suivants, mais non de les mettre en œuvre :

1- Loi Badinter : identifier les conditions d'application de la loi, déterminer le droit à indemnisation, connaître les délais de l'offre d'indemnité en corporel *Commentaires- 1 : même remarque que pour S2.1.2 : : appliquer les notions listées en S10-2*

2- Identifier les préjudices indemnisables Dinthillac, identifier les tiers payeurs et leur possibilité de recours

Commentaires-2 : Convention IRCA exclue

Calcul des indemnités des préjudices corporels exclu

S2.2.1 Assurance Multirisques Habitation : souscription, gestion : niveau 2

Voir aussi les savoirs juridiques S10, notamment S10-2 Droit de la responsabilité et S10-3 Droit du contrat d'assurance : Appliquer tous ces savoirs au domaine de l'assurance Multirisques Habitation, notamment :

1- Identifier les biens et responsabilités garantis

2- Expliquer les garanties facultatives (dommages directs et dommages indirects)

3- Énoncer les règles juridiques régissant les extensions de garantie obligatoires

4- Identifier les exclusions conventionnelles : l'objet et les effets de ces exclusions

5- Identifier les exclusions légales et les appliquer

6- Faire le lien avec conditions de validité des clauses d'exclusion, charge de la preuve

S2.2.2 Assurance Multirisques Habitation : sinistres : niveau 4

Le niveau 4 est requis, cela signifie que dans le type de situations professionnelles visées par l'U41, il est exigé de pouvoir construire une stratégie de recueil d'informations face à une situation complexe, évaluer cette situation sur la base des informations recueillies et définir les solutions appropriées.

Voir aussi partie savoirs juridiques S10, notamment S10-2 Droit de la responsabilité et S10-3 Droit du contrat d'assurance : Appliquer tous ces savoirs au domaine de l'assurance MRH à l'occasion d'un ou plusieurs des actes de la chaîne de gestion d'un sinistre, notamment :

1- Définir la notion de sinistre en assurance de biens et en assurance de RC

2- Déterminer les obligations de l'assuré et les sanctions pour non-respect de ces obligations

3- Mettre en œuvre les règles régissant la RC

Commentaires – 3 : Identifier et mettre en œuvre les limites de garantie du fait de la sous-assurance et celles prévues au contrat

4- Délimiter le contenu des différentes assurances de RC du particulier (hors automobile)

5- Déterminer les obligations de l'assureur en cas de sinistre

Commentaires – 5 : Vérifier la validité du contrat, le contenu des garanties souscrites (limites de garantie et exclusions), mandater l'expert lorsque nécessaire, déterminer le montant de l'indemnité, plafonds, franchises, découvert obligatoire, valeurs d'assurance (valeur d'usage, valeur à neuf...), situation de sous-assurance, et situation d'excès d'assurance (sur-assurance et assurances multiples cumulatives), Mettre en œuvre le principe indemnitaire notamment en cas d'assurances excessives, déterminer le créancier de l'indemnité, déterminer quels sont les droits des créanciers hypothécaires et privilégiés sur l'indemnité d'assurance en cas de sinistre.

6-Appliquer la convention de règlement de sinistre CIDRE

Commentaires - 6-Convention CIDECOP exclue

S2.3 Protection Juridique : niveau 2

Le niveau 2 est requis, cela signifie que dans le type de situations professionnelles visées par l'U41, il sera demandé de pouvoir expliquer à l'assuré ou aux tierces parties les principes suivants, mais non de les mettre en œuvre :

1-Expliquer et illustrer les garanties

Commentaires - 1 : distinguer PJ et défense recours

2-Décrire les conditions de mise en œuvre des garanties

3-Appliquer les conditions de mise en œuvre : repérer si le sinistre rentre dans le champ de garantie

4-Identifier les limites de garanties : seuils d'intervention, franchises éventuelles et plafonds d'assurance

S2.4 Assurances affinitaires : niveau 2

Le niveau 2 est requis, cela signifie que dans le type de situations professionnelles visées par l'U41, il sera demandé de pouvoir expliquer à l'assuré ou aux tierces parties les principes suivants, mais non de les mettre en œuvre :

1-Identifier les garanties et les plafonds et les conditions de mise en œuvre

Commentaires-1 : Voyages, numérique, panne électroménagère, casse, chien-chats, fuites d'eau, forfait ski, garanties incluses dans les moyens de paiement (auto/location de voiture) etc...

2-Repérer les redondances entre contrats : MRH, auto, GAV, santé ...

3-Identifier les complémentarités et les possibilités/intérêts éventuels de cumul

4- Appliquer les garanties à un dommage

S2.5 Assistance : niveau 2

Le niveau 2 est requis, cela signifie que dans le type de situations professionnelles visées par l'U41, il sera demandé de pouvoir expliquer à l'assuré ou aux tierces parties les principes suivants, mais non de les mettre en œuvre :

1-Identifier les garanties et les plafonds et les conditions de mise en œuvre

2-Repérer les redondances entre contrats : MRH, auto, GAV, santé ...

3-Identifier les complémentarités et les possibilités/intérêts éventuels de cumul

S2.6 Multirisques Professionnelle (MRP) et Multirisques Commerces (MRC) : niveau 4

Les risques professionnels, de commerce et associatifs visés par le diplôme sont les risques « simples » : TPE, artisans, commerçants, professions libérales à l'exclusion des professions médicales, associations sportives, petites associations. Sont exclues : les multirisques collectivités locales, multirisques Hôtelier, multirisques garagiste, multirisques agricole. Les candidats ont néanmoins la liberté de présenter des situations de ce type en E42, mais les savoirs afférents ne seront pas exigés si ce n'est pas le cas.

Le niveau 4 est requis, cela signifie que dans le type de situations professionnelles visées par l'U42, il est exigé de pouvoir construire une stratégie de recueil d'informations face à une situation complexe, évaluer cette situation sur la base des informations recueillies et définir les solutions appropriées, aussi bien sur le fond de la communication, que sur la forme.

Voir aussi partie savoirs juridiques S10, notamment S10-2 Droit de la responsabilité et S10-3 Droit du contrat d'assurance : appliquer tous ces savoirs au domaine de l'assurance du professionnel, à l'occasion d'un entretien lors de la chaîne de gestion d'un sinistre, notamment :

1- Pertes d'exploitation : expliquer l'intérêt de la garantie, (pas de calcul de PE à l'examen)

2- RC : distinguer la RC avant livraison et la RC après livraison

Commentaires 2 –

RC Exploitation : dommages causés aux salariés, aux clients, aux voisins ; illustrer la notion de faute inexcusable de l'employeur ; illustrer des conséquences de la faute inexcusable de l'employeur ; principes et calculs de l'indemnisation des accidents du travail exclus.

RC Professionnelle, (notions de biens, pertes financières, valeur vénale),

RC Mandataires Sociaux,

RC Produits.

3- Dans la RC après livraison, identifier les situations d'application de la législation en matière de produits défectueux par rapport à celles d'application de la RC contractuelle en distinguant obligations de moyens et

obligations de résultats

4- Décrire les conditions de mise en œuvre de la RC et ses moyens d'exonération

5- Présenter les garanties pour ces cas de responsabilité et leurs limites (exclusions, plafonds, mesures de prévention pouvant faire l'objet de franchise supplémentaire)

S2.7 Multirisques Immeubles (MRI) : niveau 1

1- Identifier les garanties et les plafonds et les conditions de mise en œuvre et nature des prestations et énoncer les spécificités du contrat par rapport à une MRP, une MRC, une MRH, une PNO

S2.8 Propriétaire Non occupant (PNO) : niveau 1

1- Identifier les garanties et les plafonds et les conditions de mise en œuvre et nature des prestations et énoncer les spécificités du contrat par rapport aux contrats MRH ou MRI.

S2.9 Assurances Construction : niveau 2

Il ne s'agit pas de pouvoir régler un sinistre, mais de pouvoir expliquer la RC décennale et la dommage ouvrage dans le cadre d'un règlement de sinistre du contrat MRH ;

1- Identifier les responsabilités du constructeur

Commentaire – 1 : identifier un constructeur, un maître d'ouvrage, énoncer globalement les trois garanties de la loi Spinetta (Parfait achèvement, Bon fonctionnement, RC décennale), mentionner la RC obligatoire du constructeur et informer sur les attestations d'assurance des constructeurs.

Convention CRAC exclue

2- Définir et expliquer l'assurance obligatoire de Dommages Ouvrage

Commentaire – 2 : expliquer le fonctionnement en double détention des deux contrats (DO et RC du constructeur), mentionner les autres garanties facultatives des deux contrats

S2.10 Autres ABR courantes du particulier : niveau 2

Commentaires : en fonction des évolutions des produits proposés sur le marché, les futures mises à jour du présent guide pourront intégrer ces produits. Les capacités attendues seront typiquement :

1- Expliquer et illustrer les garanties

2- Décrire les conditions de mise en œuvre des garanties

3- Appliquer les conditions de mise en œuvre : repérer si le sinistre rentre dans le champ de garantie

4- Identifier les limites de garanties : seuils d'intervention, franchises éventuelles et plafonds d'assurance

S3. Assurances de prévoyance

S3.1 Garantie des Accidents de la Vie (GAV) et Assurance individuelle accident corporel : niveau 4

1- Appliquer la notion d'accident corporel

2- Vérifier les conditions de mise en jeu de la garantie

3- Déterminer les différents préjudices indemnifiables (nomenclature Dintilhac)

Commentaires-3- Dissocier dans le contrat ce qui est éventuellement forfaitaire et ce qui est indemnitaire

5- Informer sur les recours éventuels et sur les recours reçus/subis

S3.2 Prévoyance : Indemnités Journalières, Invalidité, Décès : niveau 4

1- Identifier les garanties mises en jeu, leurs conditions de mise en œuvre

Commentaires-1- Assurances Individuelle et collective

2- Vérifier les conditions de mise en jeu de la garantie

Commentaires-2- définir les différents cas d'application de garanties distinguer les différents types d'invalidité (professionnelle, fonctionnelle), d'incapacité (permanente, temporaire), d'exercer le métier préalable ou tout autre activité (notion de PTIA)

3- Identifier les pertes de revenus ou autres pertes avant et après les assurances obligatoires et facultatives

Commentaires-3- connaître les principes de calculs des prestations versées par les régimes sociaux (uniquement : régime général des salariés, RSI des TNS - être capable de calculer les prestations sur la base d'une documentation donnée en annexe)

Commentaires-3- expliquer la complémentarité de l'assurance de prévoyance ;

4- Calculer les indemnités et prestations dues

Commentaires-4- identifier la fiscalité sur les prestations (prélèvements sociaux et impôt sur le revenu), mais ne pas calculer la fiscalité.

S3.3 Assurance Scolaire et Extra-scolaire ; niveau 1

1-Identifier les garanties, les plafonds et les conditions de mise en œuvre

2-Repérer les redondances entre contrats : MRH, assurance individuelle accident des associations sportives ou non, GAV, santé ...

3-Identifier les complémentarités et les possibilités éventuelles de cumuls

Commentaires 3 : Identifier sur la base de CG et CP fournies les garanties souscrites par l'intermédiaire d'une association sportive ou non et les cumuls possibles avec d'autres assurances

Risques complexes exclus. Il ne sera pas demandé en entretien d'accueil en situation de sinistre d'étudier les cumuls avec des garanties souscrites par l'intermédiaire d'associations sportives ou autres, ni de situations de rapatriement.

S3.4 Garantie obsèques : niveau 2

1-Identifier les garanties et les plafonds et les conditions de mise en œuvre et nature des prestations

Commentaires-1- distinguer les prestations en nature ou en capital ; les assurances à cotisations temporaires ou viagères ; les types de bénéficiaires (héritiers, prestataire, ou bénéficiaire désigné).

2-Repérer les redondances entre contrats : GAV, prévoyance, ...

3-Identifier les complémentarités et les possibilités/intérêts éventuels de cumuls

S3.5 Assurance vie en cas de décès : niveau 4

1-Déterminer le ou les bénéficiaires, au décès de l'assuré d'une assurance vie,

2-Expliquer la clause bénéficiaire, la recherche des bénéficiaires, les droits des bénéficiaires et les obligations de l'assureur, mettre en application

Commentaires-2- expliquer et mettre en œuvre les règles et procédures applicables aux contrats en déshérence

3-Expliquer les modalités de calcul du capital décès à verser aux bénéficiaires

4-Expliquer le mode de calcul des droits de succession

S3.6 Assurance emprunteur niveau 1

1-Identifier les garanties et les conditions de mise en œuvre

2-Énoncer la prestation

3-Identifier le/les bénéficiaire(s)

S3.7 Assurance dépendance : niveau 1

1-Identifier et énoncer les différentes garanties mises en jeu : rente, capitaux premiers frais, capitaux décès, services ...

2-Identifier et énoncer les conditions de mise en œuvre des garanties

3-Identifier et énoncer les prestations prévues au contrat

Commentaires 1 à 3 : sur la base des CG et des CP et des informations recueillies

S3.8 Autres assurances de prévoyance du particulier : niveau 2

En fonction des évolutions des produits proposés sur le marché, les futures mises à jour du présent guide pourront intégrer ces produits. Les capacités attendues seront typiquement :

1-Identifier et expliquer les garanties en jeu

2-Décrire les conditions de mise en œuvre des garanties

3-Identifier et expliquer les conditions de mise en œuvre : repérer si le sinistre rentre dans le champ de garantie

4-Identifier les limites de garanties : seuils d'intervention, franchises éventuelles et plafonds d'assurance

S4. Épargne assurantielle

S4.1 Assurance vie en cas de vie : niveau 2

Commentaire : Les compétences associées à l'assurance vie en cas de vie sont évaluées en E31, en association avec des situations de suivi du client et de ses contrats. Dans le domaine d'activité DA2 (gestion des sinistres et des prestations), et notamment en E42, le gestionnaire peut être amené à mobiliser les savoirs S4.1 par exemple lorsqu'il conseille à un bénéficiaire l'affectation d'un capital - obtenu suite à une indemnisation - sur de l'assurance vie. Les capacités attendues en termes de mobilisation des savoirs relèvent du niveau taxonomique 2 et sont :

1-Identifier et expliquer la prestation en cas de décès de l'assuré et la fiscalité associée

2 Énoncer les garanties du contrat d'assurance vie

Commentaire 2 : garantie vie, garantie cliquet, contre assurance décès, garantie plancher

- 3-Distinguer les différents types de versements ;
 - 4-Expliquer et illustrer les frais sur versements, les frais de gestion
 - 5-Expliquer les principes de la rémunération d'un contrat : rendement garanti, participation aux bénéfices
 - 6-Donner des exemples de montant de l'épargne sur différents supports, et de calculs d'épargne acquise par un contrat (fonds en euros et en unités de compte) à une date donnée
- Commentaire 6 – Expliquer le principe selon lequel l'épargne atteinte par le contrat est égale au nombre d'UC multiplié par la valeur de l'UC à la date du rachat*
- Commentaire 6 : utiliser un tableau de conversion du capital en rente viagère à un âge donné pour déterminer une rente viagère, annualiser, mensualiser la rente. Pas d'utilisation de table de mortalité, aucun calcul à effectuer.*
- 7-Appliquer les procédures d'information et de conseil, et de mise en garde

S4.2.1 Épargne retraite individuelle : retraites de base et complémentaires : niveau 1

Les compétences associées à l'épargne retraite sont évaluées en E31, en association avec des situations de suivi du client et de ses contrats. Dans le domaine d'activité DA2 (gestion des sinistres et des prestations), et notamment en UE42, le conseiller ou le gestionnaire sinistres est amené à mobiliser les savoirs S4.1 par exemple lorsqu'il conseille l'affectation d'un capital - obtenu suite à une indemnisation – en vue d'un projet de financement de retraite. Les capacités attendues en termes de mobilisation des savoirs relèvent du niveau taxonomique 1 et sont alors :

- 1-Distinguer entre retraite de base et retraite complémentaire
- 2-Décrire le principe de la retraite de base pour le régime des salariés cadres et non-cadres du régime général et des TNS à une date donnée
- 3-Distinguer les régimes ARRCO et AGIRC en tant que retraite complémentaire obligatoire
- 4-Expliquer les principes de calcul des retraites des régimes ARRCO et AGIRC
- 5-Indiquer le taux de remplacement estimé d'une retraite dans ces cas simples

S4.2.2 Épargne retraite individuelle : Plan d'Épargne Retraite Populaire et Madelin : niveau 1

Même remarque préalable que pour S4.2.1.

- 1- Intégrer l'existence éventuelle d'une retraite supplémentaire d'entreprise dans un diagnostic superficiel de besoin de financement

Commentaires-1- questionner pour identifier les différentes sources de revenus possibles. Aucun calcul.

Citer les ordres de grandeurs d'épargne pour atteindre tel niveau de rente. Pas de calcul mathématique pour déterminer les versements à effectuer pour atteindre un niveau de rente attendu

- 2-Indiquer les caractéristiques des modes de fonctionnement des contrats PERP et Madelin Retraite

- 3-Identifier le type de clients auxquels s'adressent ces produits

Commentaires-3-Fiscalisation actuelle et future, situation patrimoniale, revenus, âge

S4.3 Plan d'Épargne en Actions (PEA) : niveau 1

- 1-Distinguer le PEA bancaire du PEA assurance

Commentaires-1-option de sortie en rente ; cas du décès du souscripteur.

En complément, même commentaire 1 que pour S4.1. : dans le domaine d'activité DA2 (gestion des sinistres et des prestations), et notamment en E42, le gestionnaire peut être amené à mobiliser les savoirs S4.3 par exemple lorsqu'il conseille à un bénéficiaire l'affectation d'un capital - obtenu suite à une indemnisation - sur un PEA, seules de compétences d'information ou de référence sont requises en E42.

S5. Assurances santé

S5.1 Prestations accident et maladie de la Sécurité sociale : niveau 3

- 1- Calculer les prestations des régimes sociaux : régime général des salariés et régime des TNS (le RSI), à l'exclusion des régimes spéciaux et MSA

Commentaires - en santé, les prestations versées par la Sécurité sociale et le RSI dans le cadre du parcours de soins, des contrats d'accès aux soins et hors parcours de soins : base de remboursement, taux de remboursement, ticket modérateur, participations forfaitaires et franchises médicales ; les notions de dépassement d'honoraires

S5.2.1 Assurance santé complémentaire individuelle retraités, TNS non agricoles, et autres : niveau 3

- 1- Calculer les remboursements de l'assureur en santé pour les dépenses de santé
- 2- Calculer les montants restant à la charge de l'assuré
- 3- Calculer un tarif en Santé pour un assuré donné

4- Proposer une autre formule d'assurance Santé en comparant les cotisations et les reste à charge pour un assuré donné dans une situation donnée

Commentaires -Expliquer et appliquer notamment les règles des contrats responsables, les notions de plafonds de garantie, de forfait, les exclusions légales et conventionnelles, les délais d'attente.

S5.2.2 Assurance santé collective complémentaire pour les salariés : niveau 3

1. Calculer les remboursements de l'assureur en santé pour les dépenses de santé

2. Calculer les montants restant à la charge de l'assuré

Commentaire 2 : Expliquer et appliquer notamment les règles des contrats responsables, les notions de panier de soin, de plafonds de garantie, de forfait, les exclusions légales et conventionnelles, les délais d'attente.

3. Proposer une formule d'assurance santé surcomplémentaire en comparant les cotisations et les reste à charge pour un adhérent donné dans une situation donnée

4. Appliquer la loi du 31/12/1989 dite loi Évin, et la loi du 08/1994 à une situation donnée

*Commentaire 4 : la prise en charge des états pathologiques antérieurs, de la totalité du groupe assurable
Le maintien des garanties, des prestations dans le cadre d'un contrat santé collectif.*

S6. Techniques bancaires

S6.1 Compte bancaire des particuliers : niveau 0

S6.2 Produits d'épargne bancaire des particuliers : niveau 1

1-Identifier, décrire/qualifier un projet de placement en termes de : objectif, rentabilité brute ou nette attendue, horizon de placement, risque accepté, du montant à placer

2-Se référer aux éléments d'un entretien de conseil en épargne : renseignements et documents à réunir

S6.3 Crédits aux particuliers : niveau 1

1-Identifier et qualifier un projet de crédit

Commentaires-1 : consommation ou immobilier, affecté/non affecté, amortissable/in fine ; amortissement constant/à échéance constante) ;

2-Se référer aux éléments d'un entretien de conseil en crédit : renseignements et documents à réunir

S7. Outils mathématiques et financiers

S7.1 Proportions, pourcentages, taux d'évolution, taux de variation : niveau 1

1. Connaître et exploiter la relation entre une quantité et une proportion

2. Associer proportion et pourcentage

3. Distinguer si un pourcentage exprime une proportion ou une évolution ;

4. Calculer le taux d'évolution de l'indice et le taux d'évolution moyen connaissant le taux global

5. Connaissant deux taux d'évolution successifs, déterminer le taux d'évolution global

Commentaires 3 et 5- appliquer notamment aux calculs de prix HT, TTC, de TVA, de remises et de CRM

S7.2 Formules des intérêts simples, calcul des intérêts par quinzaine : niveau 1

1. Se référer à la méthode des intérêts simples et selon la méthode des quinzaines pour la valeur acquise dans les situations le nécessitant

S7.3 Formules des intérêts composés, valeur acquise, valeur actuelle, taux proportionnel, taux équivalent : niveau 1

1. Se référer à la méthode des intérêts composés pour la valeur acquise et la valeur actuelle d'un capital dans les situations le nécessitant

S7.4 Annuités constantes, valeur acquise, valeur actuelle : niveau 1

1. Utiliser à bon escient le vocabulaire de valeur acquise et de valeur actuelle, qualifier une suite d'annuités constantes

S7.5 Tableau d'amortissement d'un emprunt : niveau 1

1. Identifier les éléments d'un tableau d'amortissement, les nommer correctement

S8. Fondamentaux de la communication

S8.1 Enjeux de la communication ; freins et difficultés de communication dans les relations professionnelles : niveau 3

- 1- Identifier des types et/ou profils de besoins, de comportements en exploitant les principes de connaissance de soi et connaissance des autres : attentes, besoins, modes d'expression, image de soi, attitudes, typologies et déterminants des comportements, techniques de centrage sur soi
- 2 – Appliquer ces connaissances dans les relations interpersonnelles, les relations intergénérationnelles en adaptant sa communication orale ou écrite

S8.2 Communication orale : niveau 4

- 1-Prendre conscience de l'exercice des lois fondamentales de la communication au cours d'un entretien professionnel; les nommer, les décrire
Commentaires-1-lois fondamentales de la communication : les niveaux de communication (consciente et inconsciente), les modalités de communication (paroles + non verbal), les filtres de perception de chacun,
- 2-Adapter son comportement, sa tenue, à l'image que souhaite véhiculer l'entreprise
- 3-Établir un lien avec l'interlocuteur : adopter une attitude ouverte , repérer les composantes d'une attitude fermée; décrire les éléments verbaux, non verbaux et paraverbaux d'une situation de communication; évaluer les qualités verbales, non verbales, paraverbales d'une communication en assurance*
Commentaires-3-les bons réflexes (se préparer, maîtriser sa communication, utiliser la force d'incitation des questions, les techniques d'écoute active; les techniques de personnalisation et d'empathie)
*Commentaires-3- *La précision "en assurance" est importante notamment concernant le verbal, de manière à distinguer les registres de langage, adapter la technicité de son langage au client et éviter le jargon.*
- 4-Identifier le registre de langage de l'interlocuteur et adapter son propre registre de langage
- 5-Prélever les indices de l'attitude de l'interlocuteur, la qualifier à l'aide d'une typologie opérante (ex : les 5 attitudes d'Elias Porter),
- 6-Identifier des indices de types de comportements chez un interlocuteur et adapter sa communication à ces types
- 7-Demander (formuler efficacement une demande), refuser
- 8-Repérer et corriger ses erreurs

S8.3 Communication écrite : niveau 3

- 1-Appliquer les techniques/les bonnes pratiques d'écriture des courriers, des mails, des sms, et dans le clavardage
- 2-Appliquer les règles d'orthographe, syntaxe, choix du vocabulaire.
- 3-Connaître et appliquer les règles rédactionnelles adaptées au type de support écrit choisi et conformes aux normes de l'entreprise

S8.4 Particularités de la communication téléphonique et électronique : niveau 4

- 1-Utiliser les outils (téléphonie, informatiques/numérique, objets connectés) : clavardage, courriels, texto...
- 2-Expliquer et appliquer la réglementation et les procédures de l'entreprise

S8.5 Gestion de conflit : niveau 3

- 1-Repérer les situations de relation conflictuelle (par exemple dans une situation d'accueil lorsque le sinistre n'est pas garanti conformément aux attentes du client)
Commentaires-1-niveaux et typologies d'agression, situations propices à l'agression, l'escalade de la violence, les types de réponse; utiliser des outils d'analyse de l'apparition de relations conflictuelles dans une situation de communication interpersonnelle tels que (ex) : fenêtre de Johari, ou de Gordon, positions de vie, analyse transactionnelle, process communication, PNL;
- 2-Dans un entretien, en prévention des conflits, reconnaître des signes de reconnaissance positifs et négatifs, mettre en œuvre des signes de reconnaissance positifs,
- 3-Répondre/gérer les conflits et désaccords : techniques de traitement*, donner son avis; dire non
*Commentaires-3- *techniques d'assertivité, de confiance en soi, analyse des relations interpersonnelles par les 4 "positions de vie" (représentations de soi et des autres) ou autres (programmation neurolinguistique, analyse transactionnelle, process communication...)*
- 4-Expliquer et appliquer les procédures de traitement des réclamations de l'entreprise

La mise en œuvre complète de toutes ces techniques dans l'entretien n'est pas demandée, mais l'étudiant doit pouvoir utiliser au moins un cadre d'analyse pour décrire la situation de communication et l'origine des dysfonctionnements, et proposer des solutions

S9. Conduite d'entretien

S9.1 Techniques de préparation et d'exploitation d'entretien professionnel en assurance : niveau 4

1-Préparer un entretien (*Il s'agit ici du déroulé typique de l'accueil du client en situation de sinistre, qui doit être maîtrisé en toutes circonstance ; en E42, s'agissant d'un accueil, la situation précise ne peut être préparée*) :

- analyser les informations disponibles et/ou lister les informations à recueillir
- définir des objectifs qualitatifs et quantitatifs
- définir la stratégie d'entretien et des étapes du déroulé d'entretien
- collecter et/ou créer des outils et supports

2- Exploiter un entretien :

- mettre à jour les fichiers clients
- définir et mettre en œuvre les actions de suivi, y compris partage d'information

Commentaires-2-parmi les informations recueillies, une attention particulière est à porter :

- aux informations techniques et aux motivations nécessaires pour élaborer une réponse pertinente en termes assurantiels au besoin exprimé
- aux informations contextuelles nécessaires à l'identification des opportunités cad de besoins autres qu'initiaux, besoins repérés au cours de l'entretien et à traiter ultérieurement

Commentaires-2-lister et reporter les informations recueillies; identifier les informations manquantes, résumer les informations à transmettre et leur destinataires

3-Rectifier/compléter un déroulé d'entretien

Commentaires-3-utiliser les techniques d'auto-évaluation

Commentaires-3-évaluer la complétude d'un entretien

Évaluer l'efficacité d'une phase d'entretien.

Reconnaître une phase dans un entretien : prise de contact, découverte (ou "connaître"), reformulation, proposition/argumentation/traitement des objections, conclusion, offre complémentaire et prise de congé;

Identifier des phases manquantes dans un entretien ; d'autres déroulés types peuvent être utilisés comme support d'apprentissage (ex : les 4 x C);

Commentaires-3-Définir des actions correctrices

S9.2 Technique de l'entretien d'accueil et d'orientation : niveau 4

Mettre en œuvre les techniques de :

1- prise de contact physique et téléphonique : le verbal, le non verbal, la distance, l'accroche et/ou le tissage, l'empathie, écoute active,

Commentaires-1-citer la règle de 4 x 20 (par exemple ou tout autre technique de prise de contact) ; l'illustrer; repérer/reconnaître les 4 x 20 dans un entretien; repérer les éléments manquants à une prise de contact efficace dans un entretien

citer des techniques de tissage de la relation, les illustrer, les repérer dans un entretien, les appliquer .

2- découverte du client et son cadre de référence (besoins exprimés et non exprimés, faits, problèmes, motivations) : objectifs et techniques de questionnement

Commentaires-2-utiliser un schéma de découverte : de type entonnoir ou R(Réel), P (problème), B (besoin = ex : typologie Soncas), D (Demande)

3- reformulations

4- transmission d'informations

Commentaires-2, 3 et 4-prendre des notes ; classer les notes prises en fonction de l'exploitation et/ou de la suite à leur donner

S9.3 Technique de l'entretien commercial : niveau 1

Se référer (*pour identifier des erreurs, des incompréhensions, des lacunes dans les garanties...*) à un déroulé/schéma d'entretien commercial incluant des techniques de :

- 1- découverte des attentes et des besoins, de questionnement, d'écoute active,
- 2- reformulation, (partielles et de synthèse);
- 3- argumentation, et d'influence positive, d'annonce et de défense du prix et des conditions commerciales
- 4- traitement des objections,
- 5- utilisation de la marge de manœuvre

- 6- conclusion
- 7- rebond ou offre complémentaire; demande de recommandation;
- 8- prise de congé
- 9- suivi de l'entretien et de fidélisation

S9.4 Technique de l'entretien d'accueil et gestion du client sinistré : niveau 4

Définir et mettre en œuvre un déroulé/schéma d'entretien incluant des techniques de :

- 1- personnalisation de la prise en charge du client, gestion des émotions et d'assistance psychologique (?), prise en compte de l'état de victime, adapter sa communication
 - 2-questionnement, de découverte des besoins exprimés/cachés - mettre en œuvre un questionnement permettant:
 - de recueillir les informations utiles à la gestion du sinistre
 - de repérer les incohérences d'une déclaration
 - d'identifier la nature du sinistre
 - de déceler l'état émotionnel du client
 - de repérer les attentes
 - 2-utilisation les marges de manœuvre dans le respect des modalités de fonctionnement pour déterminer une solution
- Commentaire 2 : coordonner, mettre en place et expliquer une mesure conservatoire ou un déblocage de provision
- 3-argumentation :
 - expliquer et détailler les modalités d'indemnisation (délais, montants...) , annoncer une non garantie sans négativité
 - orienter le client sur les différentes formes de règlements
 - informer du déroulement du traitement du sinistre
 - gérer avec réactivité et optimiser les délais de règlement
 - proposer des services / mettre en œuvre les services proposés
 - gérer les relations avec les experts et autres intervenants /présenter les interventions des experts et autres intervenants
 - adapter le contrat et/ou faire ou prévoir un rebond commercial
 - proposer des services complémentaires et/ou supplémentaires
 - 4- suivi des actions, historisation/*reporting*, transmission des informations

S10. Savoirs juridiques

S10.1 Introduction générale au droit : niveau 2

- 1-Décrire et illustrer les finalités du droit, notamment à travers la réglementation de l'assurance
Commentaires-1 : distinguer le droit objectif des droits subjectifs.
- 2 Décrire les principaux domaines de la réglementation de l'assurance et justifier les raisons d'être de cette réglementation ;
Commentaires 1 : se référer aux principes de libertés économiques ; solidarité/protection des plus faibles ; objectifs de régulation de l'économie ;se référer aux livres et titres du Code des assurances
- 2-Appliquer les principes de la hiérarchie des normes, de l'organisation judiciaire à la gestion des sinistres avec le client (informations, réclamations, protection des données, litiges)
- 3-Appliquer les notions de personnalité juridique, personne morale, personne physique, patrimoine, (et leurs conséquences) aux situations abordées lors de l'entretien.

S10.2 Droit de la responsabilité : niveau 4

- 1-Définir et caractériser une obligation ; identifier les sources des obligations
- 2-Repérer les éléments constitutifs de la responsabilité (contractuelle et extracontractuelle)
- 3-Distinguer la responsabilité contractuelle et extracontractuelle
Commentaires 1 à 3 : dans le cadre de l'étude d'un sinistre, utiliser les règles définissant la responsabilité des particuliers et des entreprises assurées pour identifier les garanties applicables
Commentaires 1 à 3 : appliquer les règles concernant la responsabilité contractuelle du professionnel de l'assurance lors de l'étude d'un sinistre
- 4-Déterminer le fondement juridique applicable et apprécier ses conditions de mise en œuvre (en contractuel et extracontractuel)
- 5-Analyser le droit à indemnisation des victimes en accident de la circulation
- 6-Déterminer et appliquer les délais de prescription en RC

S10.3 Droit du contrat d'assurance : niveau 4

1-Citer, expliquer, appliquer les conditions de validité d'un contrat ; identifier le non-respect de ces conditions; déterminer les conséquences de ce non-respect sur la prise en charge du sinistre

Commentaires 1 : notion de nullité

2-Identifier les parties au contrat et énoncer et appliquer (s'agissant de celles du professionnel de l'assurance) leurs obligations,

Commentaires 2 : inclut l'inexécution du contrat y compris les cas de non-paiement de la cotisation : énoncer et mettre en œuvre

3-Déterminer les contraintes des parties liées à la déclaration initiale du risque, les expliquer à l'assuré le cas échéant

4-Délimiter le risque assuré (identifier les clauses particulières et leurs conditions de validité; distinguer les clauses d'exclusion conventionnelles et légales) : Définir et analyser les conditions de validité d'une clause d'exclusion conventionnelle; Identifier les différentes clauses d'exclusion légales; Connaître leurs conditions de mise en œuvre et les appliquer;

5-Déterminer et mettre en œuvre les sanctions en cas de non-respect des obligations en matière de déclaration initiale du risque en cas de sinistre

6-Énoncer les obligations de déclaration de l'assuré en cours de contrat notamment lorsque le risque initial a évolué (aggravation ou diminution); Identifier les sanctions en cas de fausse déclaration ou absence de déclaration et les mettre en œuvre

commentaires 5 et 6 : identifier les conséquences d'une sous-tarification due à l'assuré et mettre en œuvre les règles proportionnelles

7-Expliquer les effets des contrats à l'égard des parties, du juge, des tiers

Commentaires 3 à 7 : il s'agit d'appliquer ces capacités dans les contrats approfondis au cours de la formation

S10.4 Droit des successions et régimes matrimoniaux : niveau 3

1. Identifier les éléments constituant le patrimoine d'une personne juridique dans le cadre d'un règlement de succession

2. Analyser l'impact des régimes matrimoniaux sur le règlement d'une succession

3. Appliquer le droit des successions

S10.5 Organisation et cadre réglementaire des activités d'assurance et bancaire : niveau 1

1. Identifier la règle applicable, apprécier sa validité.

Commentaire 1 : en fonction / à partir de la hiérarchie des normes (hors contrat de travail) : droit dérivé européen, PGD, constitution, lois, décrets, règles des AAI, contrats

2. Distinguer personne morale et personne physique (pouvoir informer un client ou un tiers sur la forme juridique de l'entreprise qui gère le sinistre)

3. Distinguer et comparer différentes formes juridiques d'entreprises du secteur de l'assurance

Commentaire 3 - Personnalité juridique, introduction aux formes juridiques d'entreprises du secteur de l'assurance ; l'accent est mis sur la distinction entre les formes juridiques que peuvent prendre les intermédiaires et les formes d'entreprises d'assurance

S10.6 Conventions entre assureurs : niveau 3

1. Appliquer les conventions entre assureurs : IRSA et CIDRE

S10.7 Fondamentaux de la législation du travail : niveau 1

1. Distinguer CDD et CDI ;

2. Identifier une convention collective et un accord d'entreprise en tant que source de droit encadrant le contrat de travail ;

Commentaires 1 et 2-plusieurs notions peuvent également être mobilisées soit dans le contexte de l'assurance de prévoyance ou de l'assurance santé collectives ; soit en management dans le cadre de l'étude de l'organisation de l'entreprise (notion de flexibilité par exemple)

S11. Savoirs économiques

S11.1 Contexte économique de l'activité d'assurance et bancaire : niveau 3

1- Analyser les conséquences des évolutions micro-et macroéconomiques de certains secteurs sur l'assurance
Commentaires-1 : relier les comportements des clients (réclamations, demandes de prestations, tentatives de fraudes, aléa moral) à un contexte économique

S11.2 Fondamentaux de l'activité économique : circuit économique, résolution des crises, rôle de l'État, innovations, niveau 3

1- Décrire le rôle de l'Etat / des institutions/ du cadre institutionnel de régulation de l'économie, qualifier, classer, décrire, illustrer, et justifier les différentes formes d'intervention de l'Etat dans la couverture des risques et dans le financement de l'économie par l'assurance

Commentaires-2 : la description du rôle de l'Etat et des institutions s'étudie dans cette unité :

- à travers le cadre de certaines garanties et prestations : rôle d'organisateur de la solidarité nationale (système cat' nat', fonds...), d'assureur & réassureur,
- à travers la fiscalité de certaines prestations (capitaux en cas de décès notamment)

S11.3 Fonctionnement des marchés nationaux et internationaux, création et régulation du marché européen : niveau 3

1- Identifier les imperfections des marchés significatives dans l'assurance dans un contexte de gestion de sinistre, à savoir les symétries d'information sur un marché (antisélection et aléa moral) ;

Commentaires-1 : s'agissant de l'aléa moral mettre en évidence le rôle de la prévention et les dispositions contractuelles (franchises, exclusions...)

S11.4 Marchés monétaires et financiers : niveau 3

1 - Distinguer actifs financiers, monnaie, unité de compte ; décrire les principaux types de titres financiers : obligations, actions, produits dérivés (distinguer titre et sous-jacent) et les procédés de transaction et de rémunération de ces titres ; appliquer la notion de liquidité à différents types d'actifs financiers.

Commentaires-1 : faire le lien entre titres et unités de compte ; faire le lien avec la titrisation des risques et notamment les obligations catastrophe (cat' bonds).

2 - Situer globalement les niveaux de taux d'intérêts et les tendances (livret A, obligations d'Etat, indices boursiers); Identifier quelques facteurs d'évolution de ces taux d'intérêt (loi de l'offre et de la demande; (y compris rôle de l'injection de liquidités par les banques centrales) solvabilité des emprunteurs; mondialisation; le rôle des agences de notation peut être abordé ici) ; Expliquer les conséquences des évolutions de ces taux d'intérêt sur les rémunérations des produits d'épargne et réciproquement

Application de ces concepts et connaissances dans le cadre du versement d'un capital décès pour expliquer le montant d'une épargne

S12. Management

S12.1 Valeur ajoutée et chaîne de valeur dans l'assurance, entreprises de la filière de l'assurance : niveau 2

1. Définir la valeur ajoutée d'une entreprise dans le produit d'assurance

2. Identifier quels sont les acteurs qui apportent leur valeur ajoutée pour que le produit d'assurance soit créé, vendu et fonctionne... : réassureurs, entreprises d'assurance, entreprises de gestion pour compte de tiers, intermédiaires, ...

3. Distinguer les valeurs ajoutées des entreprises pratiquant l'opération d'assurance (et notamment de la partie « réalisation de la prestations » de l'opération) de celles distribuant l'assurance

4. Identifier les éléments de la chaîne de valeur d'une entreprise (notion de « métier »)

5. Décrire le phénomène d'"allongement des chaînes de valeur" en assurance ; situer les différentes entreprises dans la système de chaînes de valeur (ou la filière de l'assurance)

Commentaire 5 - chaîne de valeur/allongement de (...) : découpage des tâches de production d'un bien (ou service) entre plusieurs (de plus en plus) d'entreprises ; repérer les partenariats

6. Situer une entreprise dans la filière de l'assurance à partir de l'identification de son « métier »

7. Décrire les éléments typiques de la chaîne de valeur d'une entreprise d'assurance

8. Décrire les éléments typiques de la chaîne de valeur d'un intermédiaire d'assurance, d'un prestataire : les

différentes formes de délégation de gestion de sinistre aux intermédiaires ou aux plateformes de gestion pour compte de tiers

S12.2 Organisation des entreprises de la filière : niveau 2

1. Distinguer les différents types d'entreprise d'assurance, c'est à dire, les décrire avec leurs caractéristiques spécifiques, et qualifier correctement une entreprise d'assurance donnée : distinguer et illustrer les 4 formes juridiques d'entreprises : SA, SAM, M45 et IP selon le code, la lucrativité, les activités
2. Identifier une entreprise d'assurance à partir des documents commerciaux, sa forme, sa spécialité, la distinguer du distributeur
3. Qualifier correctement une entreprise d'assurance à partir de documents de l'entreprise ou de textes divers
4. Vérifier qu'une entreprise est agréée à travers le registre des agréments de l'ACPR
5. Identifier en France des entreprises d'assurance étrangères bénéficiant du passeport européen
6. Expliquer le mécanisme du passeport européen et ses conséquences sur l'offre d'assurance

Commentaire : Le but est d'être capable de renseigner un client sur les différents intervenants de son contrat.

Face à un client le titulaire doit pouvoir indiquer le rôle de son organisation et les liens commerciaux ou financiers qui le lient à d'éventuels partenaires ou intervenants dans le contrat d'assurance, la prestation, la gestion du sinistre

S12.3 Stratégies des entreprises de la filière : niveau 2

1. Qualifier les stratégies d'entreprise en termes de choix d'activités : choix des activités créatrices de valeur : métiers, intégration, externalisation, spécialisation, diversification

Commentaire : externalisation ou non de l'expertise, de l'assistance, etc.

2. Décrire et illustrer les stratégies d'intégration amont en aval en assurance

Commentaire : intégration ou non des activités de service à la personne, d'assistance, de gestion de sinistre ...

3. Décrire et illustrer (dans le domaine de l'assurance) : des stratégies de spécialisation ; des stratégies de diversification des stratégies d'intégration verticale des stratégies d'externalisation Décrire et illustrer des stratégies de recentrage

4. Expliquer les avantages et inconvénients de chacune de ces stratégies

S12.4 Processus de production, innovations organisationnelles-: niveau 1

1. Identifier les objectifs (innovation, qualité, réactivité, coûts...) des modes d'organisation
2. Repérer les caractéristiques d'une entreprise orientée client, les processus de développement et contrôle de la qualité de service, les processus de contrôle de la responsabilité sociale et environnementale...
3. Identifier un contexte organisationnel de management collaboratif, en expliquer l'intérêt et les limites, insérer sa propre démarche dans ce contexte (remontée d'information, prise d'initiatives, autonomie ...)

Commentaires : le candidat doit intégrer son action de manière consciente dans le mode d'organisation de l'entreprise. A partir de documents, il pourra lui être demandé d'appliquer les principes d'organisation qu'il a repérés dans cette documentation au traitement d'une situation de gestion de contrat et suivi des clients donnée.

S12.5 Contexte commercial et managérial de l'entreprise de la filière de l'assurance : niveau 2

1. Identifier des formes de concurrence (plus ou moins concentrée), et des types de concurrence en assurance
2. Décrire un contexte commercial, concurrentiel, technologique et social influençant les comportements des assurés et les biens assurés

Commentaire 2 : décrire les éléments économiques, politiques et sociaux constitutifs du diagnostic macro (PESTEL) et micro environnement de l'entreprise, décrire les forces susceptibles de priver l'entreprises de sa capacité à faire des profits dans les situations de sinistres (ex : 5 forces de Porter) (demande de prestations, la sinistralité)

S12.6 Positionnement de l'entreprise sur le marché : niveau 2

1. Décrire une stratégie/ un positionnement de l'entreprise ; le ciblage choisi, la stratégie générique (ou de domaine) choisie (focalisation, différenciation, ou domination par les coûts), pour expliquer certaines contraintes
- 2- Décrire une segmentation de marché ; repérer et appliquer les différents critères de segmentation (descriptive, comportementale, événementielle, par avantages recherchés ou psychographique)

Commentaires 2 – application à une situation donnée de prise en charge d'un client (pour exploiter les données de la segmentation afin de d'envisager un éventuel geste commercial en situation de sinistre)

- 3- Décrire et exploiter la gamme ou portefeuille de produits et services de l'assureur et du marché pour proposer des solutions en situation de sinistre ; comparer le produit à ceux de la concurrence et aux attentes du marché

S12.7 Fondamentaux du marketing : niveau 2

- 1-Identifier les éléments du parcours client & de l'expérience client, du cycle de vie du client, les optimiser en appliquant les principes du marketing relationnel par rapport au marketing transactionnel
 - 2-Déterminer le profil vie/besoins des personnes et des entreprises, les exploiter pour le suivi des clients par des propositions proactives de produits, services, évolutions de garanties...
 - 3-Collecter et analyser les informations de "valeur client", les exploiter dans la relation client pour arbitrer
- Commentaire 3 - Justifier le geste commercial en B2C (rentabilité ou croissance, *scoring* clients)

S13. Savoirs numériques et technologiques

S13.1 Outils numériques d'information, de communication, d'organisation, de collaboration : usage, intérêts, risques : niveau 3

- 1-Identifier et choisir les outils numériques permettant de collecter, traiter, partager des connaissances produites individuellement ou collectivement : applications de "cloud", réseaux sociaux, messagerie, logiciels "bureautique" et de traitement d'information
- 2-Connaitre les niveaux de confidentialité et de collaboration des outils, choisir les modalités de partage d'information, de publication ou de confidentialité de documents adaptées à l'objectif et aux procédures de l'entreprise
- 3-Prendre en compte les contraintes techniques et opérationnelles liées à l'échange d'informations numériques : format, taille, sécurité
- 4-Mettre en œuvre les fonctions de numérisation/archivage des documents (processus de GEID) : enregistrement de documents, accès aux documents

S13.2 Organisation du système d'information, bases de données : niveau 1

1. Connaitre les fonctionnalités du SI en matière de gestion des données du client, tarification, gestion des sinistres

S13.3 Procédures de l'entreprise : sécurité, confidentialité des données, accès au système d'information (SI) procédures appliquées au matériel nomade : niveau 3

- 1-Identifier la nature d'un système d'information (temps réel et/ou gestion), sa composition (ERP/PGI + systèmes ou progiciels "métiers" + systèmes et applications "maison"), ses applications : GRC ou CRM, logistique, GRH,
- 2-notion de certificat électronique et chiffrement, identifier et mettre en œuvre les applications en sécurité du poste de travail, navigation internet, envoi de documents et informations, transactions...
- 3-Connaitre et appliquer les procédures et télé procédures ou téléservices de l'entreprise
- 4-Appliquer les règles de la signature électronique et du contrat électronique
- 5-Connaitre et respecter les droits et obligations liés aux activités numériques en contexte professionnel : réglementation de la collecte et du traitement des données numériques
- 6-Distinguer données numériques à caractère personnel et données numériques à caractère professionnel traiter et diffuser dans un cadre légal des données professionnelles contenant ou non des informations à caractère personnel; notion de proportionnalité des traitements
présenter et appliquer les règles déontologiques et éthiques relatives aux TIC, charte, ...
appliquer le droit des personnes : protection de la vie privée, des données à caractère personnel, des libertés individuelles face à la cybersurveillance ou aux objets connectés, du secret des correspondances et communications
identifier le rôle du correspondant informatique et liberté ou équivalent selon évolution de la réglementation
- 7-Identifier les comportements illicites et actes de cybercriminalité dans un contexte professionnel : fraudes financières, divulgation de savoir-faire, diffamation, sabotages, téléchargements illicites

S13.4 Fonctionnalités et modes opératoires des systèmes d'information, télécommunication et des applications de l'assureur : niveau 3

- 1-Identifier son besoin en terme d'information, rechercher une information pertinente, localiser l'information adéquate, évaluer et exploiter l'information retenue
- 2-Mettre à jour une base de données, dans le SI et sur internet
- 3-Renseigner une fiche client dans une base de données GRC
- 4-Décrire les outils appropriés à mobiliser ou proposer dans une situation de suivi du client ou de gestion : - la Gestion Électronique des Documents dans le système d'information, modes de gestion du sinistre et du contrat d'assurance en ligne

UNITE U5 – COMMUNICATION DIGITALE, UTILISATION DU SYSTÈME D'INFORMATION ET DES OUTILS NUMÉRIQUES

L'épreuve E5 correspond au bloc de compétences : « Communication digitale, utilisation du système d'information et des outils numériques », compétences transversales nécessaires pour réaliser l'ensemble des activités professionnelles.

La grille horaire du BTS Assurance (Annexe III) ne définit pas d'horaire d'enseignement réservée à l'unité constitutive du diplôme U 5 certifiée par l'épreuve E 5, du fait de la transversalité à l'ensemble des activités et situations professionnelles des compétences et des savoirs associés. Les enseignants devront donc veiller à intégrer la mobilisation des savoirs et la mise en œuvre des compétences requises en E 5 dans les différentes UE professionnelles.

SITUATIONS PROFESSIONNELLES TYPIQUES DE U 5

Toutes les situations professionnelles visées par le diplôme.

SAVOIRS MOBILISABLES EN E 5

S13. Savoirs numériques et technologiques

S13.1 Outils numériques d'information, de communication, d'organisation, de collaboration : usage, intérêts, risques : niveau 3

- 1- Identifier et choisir les outils numériques permettant de collecter, traiter, partager des connaissances produites individuellement ou collectivement : applications de "cloud", réseaux sociaux, messagerie, logiciels "bureautique" et de traitement d'information
- 2- Connaître les niveaux de confidentialité et de collaboration des outils, choisir et mettre en œuvre les modalités de partage d'information, de publication ou de confidentialité de documents adaptées à l'objectif et aux procédures de l'entreprise
- 3- Prendre en compte les contraintes techniques et opérationnelles liées à l'échange d'informations numériques : format, taille, sécurité
- 4- Mettre en œuvre les fonctions de numérisation/archivage des documents (processus de GEID) : enregistrement de documents, accès aux documents

S13.2 Organisation du système d'information, bases de données : niveau 2

- 1- Connaître les fonctionnalités du SI en matière de gestion des données du client, tarification, gestion des sinistres
 - 2- Exécuter les modes opératoires correspondant à ces fonctionnalités
- Commentaire : L'évaluation de beaucoup de ces capacités ne pourra se faire que dans l'entreprise de stage (ex le système de GRC)*

S13.3 Procédures de l'entreprise : sécurité, confidentialité des données, accès au système d'information (SI) procédures appliquées au matériel nomade : niveau 3

- 1- Identifier la nature d'un système d'information (temps réel et/ou gestion), sa composition (ERP/PGI + systèmes ou progiciels "métiers" + systèmes et applications "maison"), ses applications : GRC ou CRM, logistique, GRH, comptabilité
 - 2- Connaître et proposer à un client pour le suivi de ses contrats ou la gestion de son sinistre les procédures et téléprocédures ou télé services de l'entreprise
 - 3- Appliquer à une situation de prospection, de suivi du client, de gestion de son contrat ou de suivi d'un sinistre les droits et obligations liés aux activités numériques en contexte professionnel : réglementation de la collecte et du traitement des données numériques
- Commentaires 5 : Distinguer données numériques à caractère personnel et données numériques à caractère professionnel ; Identifier les traitements des données légalement possibles ou les conditions légales du traitement de ces données (ex : notion de proportionnalité des traitements) permettant d'optimiser le suivi du client et la gestion de ses contrats ; présenter et appliquer les règles déontologiques et éthiques relatives aux TIC, charte, ... ; appliquer le droit des personnes : protection de la vie privée, des données à caractère personnel, des libertés*

individuelles face à la cybersurveillance ou aux objets connectés, du secret des correspondances et communications ; identifier le rôle du correspondant informatique et liberté ou équivalent selon évolution de la réglementation

6-Identifier les comportements illicites et actes de cybercriminalité dans un contexte professionnel : fraudes financières, divulgation de savoir-faire, diffamation, sabotages, téléchargements illicites

S13.4 Fonctionnalités et modes opératoires des systèmes d'information, télécommunication et des applications de l'assureur : niveau 4

1-Identifier son besoin en terme d'information, rechercher une information pertinente, localiser l'information adéquate, évaluer et exploiter l'information retenue

2-Mettre à jour une base de données, dans le SI et sur internet

3-Préparer un publipostage y compris électronique

4-Publier un rédactionnel sur les réseaux sociaux; en gérer les règles de diffusion, confidentialité et partage

5-Publier un rédactionnel sur un site internet

6-Renseigner une fiche client dans une base de données GRC

7-Extraire des données et des statistiques d'une base de données GRC

8-Utiliser des outils d'écriture et de gestion du temps et des documents collaboratifs; gérer la confidentialité et les paramètres de partage

Commentaires- principalement outils suivants : Couplage Téléphonie Informatique (CTI) ; centre d'appel le Serveur Vocal Interactif (SVI) ; courriel ; agenda électronique ; logiciels : traitement de texte, tableur, Présentation Assistée Par Ordinateur ; système de Gestion de la Relation Client ; logiciel de comptabilité (ex : pour la vérification des paiements de cotisations) ; outils collaboratifs ; systèmes d'interface d'une compagnie avec ses partenaires : experts, garages et réparateurs, services associés, intermédiaires ; Gestion Électronique des Documents dans le système d'information ; outils de souscription et gestion du contrat d'assurance en ligne (pas d'éléments juridique ici)

LES ÉQUIPEMENTS ET L'AMÉNAGEMENT DES ESPACES

Introduction

Pour l'élaboration de ce guide d'équipement nous avons pris le parti de considérer qu'il existe principalement deux formes de structuration des STS Assurance :

- Soit une division complète avec des dédoublements pour certains enseignements.
- Soit une demi-division de 24 étudiants au plus sans dédoublement.

De fait, il s'agit d'un parti pris car nous constatons qu'au-delà de ces deux cas de figures, il existe de multiples organisations (mixité des publics, demi division limitée à 15 étudiants, organisation de l'alternance pour la deuxième année.). Il conviendra donc d'adapter ces propositions de solutions aux choix opérés dans l'établissement ainsi qu'au contexte plus général des équipements présents dans l'établissement.

L'évolution des pratiques pédagogiques, portée par la rédaction des référentiels en blocs de compétences, accentuée par l'évolution des équipements individuels et des taux d'équipements individuels, dessine un nouveau paysage des espaces de formation.

À l'horizon des dix prochaines années, plusieurs évidences s'imposent malgré les incertitudes.

→ Les étudiants de BTS doivent avoir un accès permanent à l'internet (Wifi, 4G, réseau filaire) sur des périphériques de plus en plus mobiles (ordinateurs portables, tablettes, smartphone) qu'ils appartiennent à l'élève / étudiant, à l'EPL ou à la Région. Les outils de e-learning vont venir étayer la formation des étudiants en amont, en parallèle ou en aval des cours traditionnels.

Par conséquent, il est impératif que les établissements disposent de connexions internet permettant des accès simultanés à des ressources multimédias (vidéo, bases de données, données stockées dans le cloud avec une sécurisation des données). Les débits nécessaires pour un fonctionnement normal imposent le plus souvent des solutions techniques de type raccordement à la fibre optique et doivent permettre à de nombreux postes de fonctionner en même temps.

→ Toutes les salles de classe doivent être équipées d'un vidéo projecteur interactif. La généralisation des vidéo projecteurs a modifié favorablement les pratiques pédagogiques. Il est souhaitable de les remplacer par des appareils interactifs au fur et à mesure de leur renouvellement.

La forme des salles doit être optimisée en longueur et largeur pour permettre une lecture aisée au tableau et à l'écran.

→ Il est souhaitable que les tableaux blancs soient dimensionnés pour servir d'écran pour la vidéo projection. Idéalement, le tableau blanc est composé de deux parties dont l'une d'elles est utilisée exclusivement comme support d'écriture.

→ Les salles d'activités doivent de par leur configuration permettre un travail collectif, dans toutes les matières. C'est pourquoi les structures en îlot sont préférables.

→ Des salles support de type bureau enseignants (**E7**) – lieu de rencontre individuelle avec des étudiants (accompagnement personnalisé / tutorat) ou des représentants d'entreprises doivent être prévues en nombre suffisant.

→ Les connexions des étudiants doivent pouvoir être contrôlées a priori en interdisant certains sites à finalité non pédagogique (dispositif souple et modulable par l'enseignant).

→ Chaque section de TS peut être équipée d'un système de reprographie connecté permettant la scannérisation, l'envoi à distance, la photocopie. Avec le souci constant d'éviter les gaspillages, les usages montrent une réduction des quantités d'impression. Néanmoins, les élèves et les étudiants doivent pouvoir produire des supports papier de bonne qualité pour les examens.

Au moins une imprimante laser couleur doit être accessible sur le réseau.

La lecture du référentiel nous amène à concevoir des espaces **(E1 à E6)** se rapprochant des normes suivantes :

Remarque : les postes informatiques peuvent être en tout ou partie des PC orientés bureautique, de micro-ordinateurs portables ou de tablettes en fonction du projet de l'équipe pédagogique et de l'établissement.

Typologies des espaces E1 à E6

Espaces	Usages
E1 Espace activités professionnelles 16 postes en 4 îlots de 4 postes plus un poste professeur doté d'une sonorisation de bonne qualité + un vidéo projecteur + une imprimante réseau + connexion internet et réseau/ wifi (en cas de section accueillant 35 élèves, il faut l'équiper de 18 postes) E1 bis Même biens porté à 24 postes	Les séances se déroulent en groupe (un élève par poste) et comportent les activités suivantes : • utilisation d'outils bureautiques et de communication (travail collaboratif, messagerie, navigateur, moteur de recherche, etc.) ; • utilisation de logiciels « métiers » à des fins de production, d'étude et d'analyse. Cet espace doit pouvoir accueillir un groupe d'étudiants dans un contexte permettant la réalisation de travaux individuels et de travaux de groupe (cette dimension étant en forte progression). Il est équipé de telle sorte que chaque élève puisse accéder à un poste de travail et à ses ressources stockées sur le réseau ou à distance.
E2 Espace cours un poste professeur doté d'une sonorisation de bonne qualité + un vidéo projecteur interactif + une borne WIFI + connexion internet +réseau	Cet espace, consacré à l'enseignement des disciplines technologiques, professionnelles et générales, doit pouvoir accueillir une <u>division complète</u>. Les enseignants doivent pouvoir accéder et projeter toute ressource numérique locale ou distante (texte, audio et vidéo).

E3 Espace communication 18 places maxi ordinateur type + caméra numérique (et logiciel de montage) + pied + armoire fermée + vidéo projecteur + écran + Logiciel de simulation de téléphonie	Cet espace, qui peut accueillir un groupe réduit est ouvert tant aux enseignements technologiques, professionnels qu'aux enseignements généraux. Son utilisation fait l'objet d'une concertation entre les enseignants concernés. On y pratique des exercices de communication, notamment : • des jeux de rôles, • des simulations d'entretien et de négociation e face à face ou par téléphone. L'espace dispose d'équipements permettant la mise en place de ces exercices : ordinateur ou simple connexion au réseau informatique et au réseau téléphonique, lecteur DVD, caméra numérique. Cet espace peut être intégré (zone modulable) dans l'espace E1. Des cloisons mobiles permettent alors de modifier la configuration de la salle. Il peut être partagé avec une autre section de TS dont les besoins sont similaires
E4 Espace en accès libre : maxi 18 places de travail Connexion wifi câblage réseau et internet.	Cet espace est ouvert aux étudiants de l'établissement lorsque les espaces de type E1 ne sont pas disponibles ou ne sont pas accessibles en accès libre. Il est équipé d'un ensemble de connexion réseau / wifi et de postes de travail structuré en îlot pour favoriser le travail de groupe. Les étudiants de STS peuvent y réaliser leurs divers travaux en autonomie dans les conditions d'accès définies dans l'établissement, soit avec leur propre matériel, soit sur un poste de travail fixe.
E5 Espace étude et concertation Maxi 12 places Connexion wifi câblage réseau et internet.	Ce type d'espace est réservé à la conception et à la présentation des travaux à réaliser en équipe par les étudiants. Il requiert un mobilier adapté (îlots) permettant la réflexion en petits groupes et doit être implanté à l'intérieur ou à proximité immédiate de l'espace E1 ou E1 bis (espaces contigus, avec porte de communication et si possible zone vitrée sur la cloison commune).
E6 Espace concertation et préparation pédagogique Une connexion réseau et wifi, Un bureau et une table pour tenir une réunion avec 4 personnes	Ce type d'espace est réservé à la concertation de l'équipe pédagogique, à la conception et à la préparation des activités pédagogiques, à l'accueil des partenaires extérieurs, notamment les tuteurs en entreprise. Il permet l'accès à toutes les ressources du réseau de l'établissement et de l'internet et requiert un mobilier adapté (bureaux spécifiques, table de réunion). Il permet la rencontre avec un ou plusieurs élèves pour un accompagnement personnalisé ou une activité de tutorat.

Synthèse pour une division complète en première et en deuxième année : E6 – E5 – E4 – E3 – E2 – E1 x 2 – E7. Les espaces E3, E4 et E5 peuvent être partagés avec d'autres STS.

Ressources documentaires professionnelles nécessaires

Les enseignements professionnels exigent de rendre accessibles aux enseignants et aux étudiants :

1) la presse professionnelle

Abonnement à l'Argus et à la Tribune de l'assurance

Abonnement à la "jurisprudence Auto"

Abonnement à la "Revue générale du droit des assurances"

Abonnement à la revue "Risques"

2) Un ou plusieurs magazines économiques en anglais (ou autre LV)

3) Le droit positif utile en STS Assurance

Le code civil et le code des assurances en ligne et en version papier

ANNEXES

- Proposition de répartition de services possible
- Fiches dossier professionnel
- Fichier Excel « Savoirs » comprenant deux onglets : Tableau des savoirs associés (onglet 1) et grille *checklist* des savoirs (onglet 2) ; les fonctionnalités de la « *checklist* » seront plus complètes avec Excel 2010 et versions suivantes.
- Exemple de nomenclature et fiche-type du « portefeuille de connaissances »
- Décret stages
- Décret organisation des stages et modèle de convention
- Circulaire d'utilisation des calculatrices au BTS

Proposition organisation services pour les 3 années à compter de la rentrée 2017

Répartition 2017 / 2018 - 1ère année BTS rénové - 2ème année BTS 2007 - Classes dédoublées	A	B	C	D
BTS 1ère année - Rénové 2017				
Culture professionnelle appliquée 7 h 3 + (2) h		7		
Gestion des sinistres 6 h 4 + (1) h	6			
Vente et développement commercial 7h 3+(2)			7	
Relation client sinistres 5 h 1 + (2) h				5
Ateliers de professionnalisation 6 h 0 + (3) h		3	3	
Accompagnement personnalisé (4) 2 h 2 + (0) h				
BTS 2ème année - Référentiel 2007				
EEJMA 6h 2+(2)		6		
Assurance de biens 8H 5+(3)				8
Assurance de personnes 7h 4+(3)	7			
CGRC 6H 2+(2)			6	
CPAP 6h	3			3
TOTAL	16	16	16	16

Répartition 2018 / 2019	A	B	C	D
BTS 1ère année				
Culture professionnelle appliquée 7 h 3 + (2)				7
Gestion des sinistres 6h 4 + (1)			6	
Vente et développement commercial 7h 3+(2)	7			
Relation client sinistres 5 h 1 + (2)		5		
Ateliers de professionnalisation 6 h 0 + (3)	3			3
Accompagnement personnalisé (4) 2 h 2 + (0)				
BTS 2ème année				
Culture professionnelle appliquée 7 h 3 + (2)		7		
Gestion des sinistres 7h 5 + (1)	7			
Vente et développement commercial 7h 3+(2) -1			7	
Relation client sinistres 4 h 0 + (2)				4
Ateliers de professionnalisation 6 h 0 + (3)		3	3	
Accompagnement personnalisé 2 h 2 + (0)				
TOTAL	17	15	16	14

Répartition 2019 / 2020	A	B	C	D
BTS 1ère année				
Culture pro appliquée 7 h 3 + (2)		7		
Gestion des sinistres 6h 4 + (1)	6			
Vente et développement commercial 7h 3+(2)			7	
Relation client sinistres 5 h 1 + (2)				5
Ateliers de professionnalisation 6 h 0 + (3)		3	3	
Accompagnement personnalisé (4) 2 h 2 + (0)				

BTS 2ème année				
Culture professionnelle appliquée 7 h 3 + (2)	7			
Gestion des sinistres 7h 5 + (1)			7	
Vente et développement commercial 7h 3+(2)				7
Relation client sinistres 4 h 0 + (2)		4		
Ateliers de professionnalisation 6 h 0 + (3)	3			3
Accompagnement personnalisé 2 h 2 + (0)				
TOTAL	16	14	17	15

Compte tenu de la diversité des situations d'établissements et de la coexistence pour l'année 2017-2018 des deux versions du BTS Assurances, il est difficile de proposer une répartition optimale.

Pour vous aider à construire d'autres simulations de services, vous pouvez utiliser le fichier excel 'simulateurs de services' accessible sur la plateforme btsassur.ac-grenoble dans le gestionnaire de fichiers rubrique [Informations institutionnelles/Séminaire 2017 Marseille](#)/Atelier A

Dossier professionnel – Fiche contexte vierge

BTS ASSURANCE Session 2019	
DOSSIER PROFESSIONNEL	Fiche contexte n°
NOM DE L'ENTREPRISE : Situation de l'entreprise dans la filière : (cochez) ☐ Organisme d'assurance type d'organisme (SA SAM, M45, IP) Service : ☐ Grossiste ☐ Agent Général: ☐ Courtier travaillant avec les compagnies :... ☐ Mandataire de la compagnie : ☐ Mandataire d'intermédiaire : ☐ Service assurance d'une organisation (coll. terr., entreprise privée) : ☐ Autre : Adresse : Téléphone : e-mail :	Photo et/ou organigramme

GAMME DE PRODUITS		
Vie Privée		
Vous et votre famille	Vos biens	Vos placements
Vie professionnelle		
Votre protection	Votre entreprise	Vos collaborateurs
Diagrammes ou tableaux d'analyse du portefeuille (<i>exemples d'indicateurs de composition du portefeuille : nombre de contrats, % par catégorie de contrats (contrats auto, MRH, MRP, RC PRO, PJ, Santé, Gav, Prévoyance, Assurance vie) ; nombre de clients, typologie de la clientèle (% de clients professionnels, clients particuliers, clients entreprises), (% clients monodétenteurs et/ou pluridétenteurs), nombre moyen de contrats par client, % ou nombre d'impayés, taux d'attrition, durée moyenne de détention d'un contrat...).</i>)		

Chiffre d'affaires (*de l'agence, du cabinet de courtage, lorsque disponible*)

Taux de commissionnement (*selon les produits, lorsque disponible*)

Activité de courtage (*pour les agents généraux : Nom du/des courtage, % de CA*)

Actions commerciales principales de l'année :

Exemples : développer le portefeuille en (produit proposé), favoriser le multi-équipement ou la multidétention, traiter les leads, remplacer les anciens contrats pour fidéliser la clientèle, gérer les résiliations (éviter les résiliations pour défendre le portefeuille, placer en courtage...), gérer les cotisations (relance des impayés)...

Réductions commerciales offertes en cas de souscription (*nature, montant, période...*)

Zone de chalandise / Étude de la concurrence

Se limiter à 3 ou 4 concurrents

Dossier professionnel – Fiche d'activité E32 (exemple)

BTS ASSURANCE Session 2019		
E32 – Développement commercial et conduite d'entretien		FICHE D'ACTIVITE N° 3/5
Nom : LETUDIANTE	Prénom : Sarah	Fiche contexte n° : 1
ACTIVITE REELLE ☒ ACTIVITE SIMULEE EN FORMATION ☐		
Activité portant sur : Assurances de biens et de responsabilités ☒ Assurances de personnes ☐ Épargne assurantielle ou bancaire ☐		Assurances du professionnel ☐ Assurances du particulier ☐
ORIGINE DU CONTACT : Développement commercial suite à une offre commerciale ☐ Plan de prospection ☐ Réponse à une demande ☒		
TYPE de SITUATION : Accueil d'un prospect ☐ Accueil d'un client ☒ Entretien de développement commercial en B to C suite à prise de rendez-vous ☐ Entretien de développement commercial en B to B ☐		FORME de COMMUNICATION : Face à face ☒ Téléphone ☐ Autre ☐ Précisez :
ACTEURS IMPLIQUÉS DANS LA SITUATION :		
ETUDIANT(E)	PROFESSIONNEL(S)	CLIENT/ASSURE
Sarah LETUDIANTE	Cabinet SOFICA (courtier)	Patrick MADRAN
INFORMATIONS SUR LE CLIENT/LE PROSPECT : AGE : 45 ans SITUATION FAMILIALE : Marié, deux enfants de 15 et 12 ans SITUATION PROFESSIONNELLE : Directeur commercial, salarié de l'industrie DOMICILE : 53 rue Manin 75019 Paris STATUT ET ANCIENNETE : client multidétenant GENERALI depuis 6 ans ; dernière mise à jour de la base de données le jj/mm/aaaa ; à jour de ses cotisations ; échéance au jj/mm/aaaa. CONTRATS EN PORTEFEUILLE : - Assurance automobile – souscrite le jj/mm/aaa, contrat Felicita, formule « tous risques » sans option, franchise de xx€ pour 1 véhicule AUDI Q5 année 2012, Conducteur principal M. P. Madran, CRM 0,5 depuis 2013, cotisations xx€/an - Assurance habitation : souscrite le jj/mm/aaaa, contrat Domifacil formule xx sans options, Locataire, habitation principale, appartement de 5 pièces, Kx mobiliers de yy € et objets de valeur de cc€, cotisation de yy€, aucun sinistre au cours des 3 dernières années,		
SUPPORTS DE COMMUNICATION MOBILISES LORS DE L'ENTRETIEN Fiche client Flyer DOMIFACIL et tableau de comparaison des garanties 2 Devis Fiche d'information et conseil Formulaire de recueil d'information et outil de tarification numérique de la compagnie GENERALI		CONDITIONS GENERALES ET PARTICULIERES (A apporter le jour de l'examen) CG du contrat MRH DOMIFACIL
CONNAISSANCES DU CONTEXTE COMMERCIAL ET MANAGERIAL MOBILISEES DANS LA SITUATION Garantie Déménagement du contrat 2 Formules pour les propriétaires dont une avec RAN Option jardin et énergies nouvelles Promotion de x mois pour souscription d'un 3 ^{ème} contrat	CONNAISSANCES JURIDIQUES MOBILISEES DANS LA SITUATION Faculté de résiliation du client est une menace Pas d'obligation d'assurance pour un propriétaire de maison individuelle Obligations d'information et conseil du courtier	CONNAISSANCES DU CONTEXTE ECONOMIQUE MOBILISEES DANS LA SITUATION Politique de maîtrise de la sinistralité : mesures de prévention s/cheminées

HISTORIQUE DE LA SITUATION

Monsieur Madran a appelé 2 jours auparavant pour prendre rendez-vous car il déménage et dit vouloir modifier son contrat habitation.

OBJECTIFS DE L'ENTRETIEN POUR LE CONSEILLER

(Besoin initial à traiter, informations à recueillir, autres besoins à étudier/à traiter)

DESCRIPTION DU DEROULEMENT DE L'ENTRETIEN COMMERCIAL

(ne décrire que les phases vécues ou observées - qu'elles soient réelles ou simulées)

PHASES	DESCRIPTION

SUIVI DE L'ENTRETIEN :

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

- Les besoins du client / prospect
- Les informations recueillies/à recueillir
- La formule d'assurance proposée
- Les garanties souscrites, les renforts souscrits, les services souscrits
- Les franchises, les limites, les plafonds, les capitaux assurés
- La cotisation
- Le rebond commercial

Planification des actions de suivi :

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

AUTO-EVALUATION

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

Scénario préparé par la commission - Paramètres modifiés

Modalités d'évaluation :

Forme ponctuelle ☐

CCF ☒

Dossier professionnel – Fiche d'activité E42 (exemple)

BTS ASSURANCE Session 2019		
E42 – Accueil en situation de sinistre		FICHE D'ACTIVITE N° 6/9 (Fiche contexte n° : 1)
Nom : LETUDIANTE	Prénom : Sarah	2017 - BTS1
ACTIVITE REELLE ☒ ACTIVITE SIMULEE EN FORMATION ☐		
Activité portant sur : Assurances de biens et de responsabilités ☒ Assurances de personnes ☐ Autre contrat ☐ <i>PRECISEZ :</i>		Assurances du professionnel ☐ Assurances du particulier ☐
MOTIF DU CONTACT : Déclaration de sinistre ☐ Suivi du sinistre ☐ Réclamation sur le sinistre ☐		FORME DU CONTACT : à l'agence /courtier ☐ par courriel/courrier/fax ☒ par téléphone ☐ par « appli » ou site internet ☐
ACTEURS IMPLIQUÉS DANS LA SITUATION :		
ETUDIANT(E)	PROFESSIONNEL(S)	CLIENT/ASSURE
Sarah LETUDIANTE	Cabinet SOFICA (courtier) Cabinet GINESTET (expert)	Patrick MADRAN
PROFIL CLIENT : AGE : 45 ans SITUATION FAMILIALE : Marié, deux enfants SITUATION PROFESSIONNELLE : Directeur commercial, salarié DOMICILE : 53 rue Manin 75019 Paris STATUT ET ANCIENNETE DU CLIENT : Locataire, client GENERALI depuis 6 ans CONTRAT(S) SOUSCRIT (S) MIS EN JEU DANS LE SINISTRE : MRH, contrat DOMIFACIL formule Confort avec les options XX et le Pack xx, domicile principal, 8 pièces, locataire, Kx mobiliers de XX €, objets de valeur de xx€, franchise générale de x € AUTRES CONTRATS EN PORTEFEUILLE : Assurance automobile – formule « tous risques »		
SAVOIRS CONTEXTUELS MOBILISES LORS DE LA SITUATION : Juridiques : Managériaux/commerciaux : Autres :		

Gestion du sinistre

- Circonstances de l'événement à l'origine de la demande

M. Patrick MADRAN, locataire d'un appartement de 8 pièces d'une superficie de 440m² à usage d'habitation principale, déclare, le 30 janvier 2013 par courrier, un sinistre dégât des eaux intervenu le 28 janvier 2013. D'après la lettre de déclaration du sinistre, il s'agit d'une fuite d'un chauffe-eau électrique dans le sous-sol de l'appartement, ayant entraîné des dommages à la moquette. Une facture du remplacement du ballon électrique d'un montant de 900 € TTC est jointe au dossier.

- Conditions de garantie/Recevabilité de la déclaration

La déclaration de sinistre est faite dans le temps réglementaire (5 jours ouvrés).

M. MADAR possède la garantie « dégât des eaux », avec franchise de 0,25 x la valeur de l'indice, dans son contrat MRH Trio souscrit le 10 avril 2012 auprès de GENERALI par l'intermédiaire du Cabinet de courtage SOFICA. Le capital garanti s'élève à 50 850 €.

Le contrat MRH est en cours, ni suspendu ni résilié au jour du sinistre. La garantie est acquise.

- Mission de l'expert

Un expert, le cabinet GINESTET, est missionné pour chiffrer les dommages et vérifier la conformité du risque. Le rapport d'expertise, laisse apparaître un montant HT des dommages aux embellissements de **426,54 € et 450 € TTC**. Nous réglons notre assuré TTC car c'est un particulier qui ne récupère pas la TVA. La vétusté estimée par l'expert est de 15%. La TVA est de 5,5%. Le risque est conforme. La fuite est réparée.

- Convention éventuellement utilisée

La convention Cidre est applicable (origine du sinistre dans un immeuble en copropriété, dommages matériels < 1600 € HT, les deux assureurs adhèrent à la convention, la cause est prévue par la convention). L'assureur du propriétaire responsable est l'assureur de la copropriété : la compagnie NEMARF.

- Procédure de règlement

Règlement du sinistre à effectuer par l'assureur du lésé (GENERALI). M. MADAR est le lésé pour les embellissements. Le règlement s'effectue en valeur à neuf, en deux temps : indemnité immédiate (valeur d'usage) puis indemnité différée sous conditions.

- Calcul de l'indemnité

Indemnité immédiate

426,54 € - 15% de vétusté = 362,56 €

Indemnité différée (conditions)

la vétusté = 63,98 € + TVA 23,46 € = 87,44 €

Indemnité totale = **450 €**

Le règlement s'effectue sans franchise (convention Cidre).

Le ballon électrique d'un montant de 900 € TTC n'est pas pris en charge au titre de la garantie « Dégât des eaux » (exclusion des appareils à l'origine du dégât des eaux).

- Informations à conserver dans la base de données

Le client lésé a accepté le règlement. Antécédent à inscrire sur la fiche client.

Aucun recours ne sera à effectuer conformément à la convention Cidre.

Communication avec l'assuré

- Réception de la déclaration de sinistre par courrier

Rédaction et envoi d'un courriel à l'assuré, Monsieur MADRAN, pour l'informer de la réception de sa déclaration de sinistre, de sa prise en charge et lui communiquer les coordonnées d'un expert qui va prendre contact avec lui pour la mission d'expertise.

- Réception du rapport d'expertise par messagerie électronique

Transmission du rapport d'expertise à Monsieur MADRAN par messagerie électronique et envoi d'une lettre d'acceptation à retourner signée à l'agence (sur papier ou par messagerie électronique).

- Appel entrant de l'assuré

A l'initiative de l'assuré, **explications par téléphone** sur le montant de l'indemnisation, le règlement en deux temps, le report de la TVA sur la deuxième indemnité, et les dates de règlement.

- Fidélisation de l'assuré

Envoi à l'assuré d'un **questionnaire de satisfaction** sur le règlement du sinistre par messagerie électronique.

Attestation par l'équipe pédagogique

Tampon + signature

Scénario préparé par la commission académique

NOR : MENS1523092C

circulaire n° 2015-178 du 1-10-2015

MENESR - DGESIP A1-2

Les dispositions de la présente circulaire s'appliquent aux examens et concours de l'enseignement scolaire et aux examens de l'enseignement supérieur suivants : diplôme de comptabilité et gestion (DCG), diplôme supérieur de comptabilité et de gestion (DSCG), diplôme d'expertise comptable (DEC), brevet de technicien supérieur (BTS). La présente circulaire annule et remplace les dispositions énoncées par la [note de service n° 2015-056 du 17 mars 2015](#). Elle est applicable à compter du 1er janvier 2018.

I- Les épreuves concernées

L'usage de la calculatrice est interdit aux épreuves des examens et concours précités dans les disciplines suivantes :

- arts appliqués ;
- arts plastiques ;
- cinéma - audiovisuel ;
- danse ;
- français ;
- histoire des arts ;
- histoire-géographie ;
- langues et cultures de l'antiquité (latin et grec ancien) ;
- langues vivantes ;
- littérature ;
- musique ;
- philosophie ;
- théâtre.

Dans les autres disciplines, l'usage de la calculatrice est autorisé si le sujet de l'épreuve le prévoit expressément. La page de garde des sujets, pour les disciplines non mentionnées ci-dessus, doit impérativement indiquer si l'usage de la calculatrice est autorisé ou interdit.

II- Le matériel autorisé

Est considéré comme « calculatrice » tout dispositif électronique autonome, dépourvu de toute fonction de communication par voie hertzienne, ayant pour fonction essentielle d'effectuer des calculs mathématiques ou financiers, de réaliser des représentations graphiques, des études statistiques ou tous traitements de données mathématiques par le biais de tableaux ou diagrammes.

Les matériels autorisés sont les suivants :

- les calculatrices non programmables sans mémoire alphanumérique ;
- les calculatrices avec mémoire alphanumérique et/ou avec écran graphique qui disposent d'une fonctionnalité « mode examen » répondant aux spécificités suivantes :

- la neutralisation temporaire de l'accès à la mémoire de la calculatrice ou l'effacement définitif de cette mémoire ;

- le blocage de toute transmission de données, que ce soit par Wifi, Bluetooth ou par tout autre dispositif de communication à distance ;
- la présence d'un signal lumineux clignotant sur la tranche haute de la calculatrice, attestant du passage au « mode examen » ;
- la non réversibilité du « mode examen » durant toute la durée de l'épreuve. La sortie du « mode examen » nécessite une connexion physique, par câble, avec un ordinateur ou une calculatrice (1).

III - Le déroulement des épreuves

Le « mode examen » ne doit être activé par le candidat, pour toute la durée de l'épreuve, que sur instruction du surveillant de salle lorsque le sujet de l'épreuve autorise l'usage de la calculatrice.

Le candidat n'utilise qu'une seule machine sur la table. Toutefois, si celle-ci vient à connaître une défaillance, il peut la remplacer par une autre.

Afin de prévenir les risques de fraude, sont interdits les échanges de machines entre les candidats, la consultation des notices fournies par les constructeurs ainsi que les échanges d'informations par l'intermédiaire des fonctions de transmission des calculatrices. L'utilisation d'une calculatrice non conforme aux caractéristiques techniques mentionnées au point II de la présente note donne lieu à la mise en œuvre d'une procédure disciplinaire.

Est interdite l'utilisation de tout module ou extension enfichable ainsi que de tout câble, quelles qu'en soient la longueur et la connectique.

Les chefs de centres d'examen veilleront à ce que les candidats soient convenablement informés des consignes relatives à l'utilisation des calculatrices, qui doivent être strictement respectées.

Les recteurs d'académie et les vice-recteurs veilleront à ce que tous les personnels appelés à participer aux tâches de surveillance des épreuves soient informés de ces dispositions.

[...]

(1) Les spécifications techniques sont disponibles auprès de la mission du pilotage des examens de la direction générale de l'enseignement scolaire du ministère de l'éducation nationale, de l'enseignement supérieur et de la recherche.

NOR : MENS1422390D

décret n° 2014-1420 du 27-11-2014 - J.O. du 30-11-2014

MENESR - DGESIP A1-1

[...]

Publics concernés : élèves et étudiants accomplissant une période de formation en milieu professionnel ou un stage dans le cadre de leur cursus de formation initiale, établissements d'enseignement ou de formation publics ou privés de l'enseignement secondaire et de l'enseignement supérieur, organismes de droit public ou de droit privé accueillant des stagiaires.

Objet : dispositions réglementaires du code de l'éducation relatives aux stages.

Entrée en vigueur : le texte entre en vigueur le lendemain du jour de sa publication, à l'exception du 2° du V de son article 1^{er} relatif au montant de la gratification due au stagiaire.

Notice : le décret modifie certaines dispositions relatives aux périodes de stages afin de prendre en compte la loi n° 2014-788 du

10 juillet 2014 tendant au développement, à l'encadrement des stages et à l'amélioration du statut des stagiaires. Il prévoit notamment :

- les modalités d'intégration des périodes de formation et des stages en milieu professionnel dans un cursus pédagogique scolaire ou universitaire en fixant, notamment, un volume pédagogique minimal de formation dans les établissements d'enseignement ;
- les modalités de l'encadrement pédagogique des stagiaires par l'enseignant-référent dans l'établissement d'enseignement et le tuteur de stage dans l'organisme d'accueil ;
- les mentions devant figurer dans les conventions de stage conclues entre le stagiaire, l'établissement d'enseignement et l'organisme d'accueil ;
- les informations relatives aux stagiaires devant figurer dans une partie spécifique du registre unique du personnel mentionnée à l'article L. 1221-13 du code du travail ;
- l'obligation, pour les organismes d'accueil, de délivrer une attestation de stage aux élèves et étudiants ;
- les exceptions à la durée maximale des stages fixée à l'article L. 124-5 du code de l'éducation.

Enfin, le texte unifie le cadre réglementaire applicable à l'ensemble des organismes d'accueil, qu'ils soient de droit public ou de droit privé, même s'il subsiste certaines dispositions spécifiques aux organismes d'accueil de droit public.

Références : le décret est pris pour l'application de l'article 1^{er} de la loi n° 2014-788 du 10 juillet 2014 tendant au développement, à l'encadrement des stages et à l'amélioration du statut des stagiaires. La partie réglementaire du code de l'éducation, modifiée par le présent décret, peut être consultée dans sa version issue de cette modification, sur le site Légifrance (<http://www.legifrance.gouv.fr/>).

Chapitre Ier : Dispositions modifiant divers codes

Article 1 - I - Le titre II du livre Ier du code de l'éducation est complété par un chapitre ainsi rédigé :

« Chapitre IV : Stages et périodes de formation en milieu professionnel

« **Article D. 124-1** - Les périodes de formation en milieu professionnel ou les stages sont intégrés à un cursus de formation dans

les conditions suivantes :

« 1° Les finalités, les modalités de mise en œuvre et l'évaluation des périodes de formation en milieu professionnel sont définies conformément aux dispositions de l'article D. 331-15 du présent code et de l'article R. 715-1-5 du code rural et de la pêche maritime ;

« 2° Les finalités et les modalités de mise en œuvre des stages sont définies dans les textes réglementaires relatifs à l'organisation des formations. Les stages font l'objet d'une restitution de la part du stagiaire donnant lieu à évaluation de la part de l'établissement

et à attribution de crédits européens le cas échéant.

« **Article D. 124-2** - Les périodes de formation en milieu professionnel et les stages définis à l'article L. 124-1 sont intégrés à un cursus de formation dont le volume pédagogique d'enseignement effectué en présence des élèves ou des étudiants est de deux cents heures au minimum par année d'enseignement. Les périodes de formation en milieu professionnel ou les stages n'entrent pas dans le décompte de ce volume pédagogique.

« **Article D. 124-3** - Conformément à l'article L. 124-2, l'établissement d'enseignement désigne l'enseignant-référent parmi les membres des équipes pédagogiques. Celui-ci est responsable du suivi pédagogique de la période de formation en milieu professionnel ou du stage.

« Chaque enseignant-référent suit simultanément seize stagiaires au maximum.

« Le conseil d'administration de l'établissement d'enseignement, ou l'instance équivalente, détermine les modalités du suivi régulier des stagiaires par les enseignants-référents.

« **Article D. 124-4** - La convention de stage est signée par l'établissement d'enseignement, l'organisme d'accueil, le stagiaire ou son représentant légal, l'enseignant-référent et le tuteur de stage. Elle comporte les mentions obligatoires suivantes :

« 1° L'intitulé complet du cursus ou de la formation du stagiaire et son volume horaire par année d'enseignement, ou par semestre d'enseignement, selon les cas ;

« 2° Le nom de l'enseignant-référent de l'établissement d'enseignement et le nom du tuteur dans l'organisme d'accueil ;

« 3° Les compétences à acquérir ou à développer au cours de la période de formation en milieu professionnel ou du stage ;

« 4° Les activités confiées au stagiaire en fonction des objectifs de formation et des compétences à acquérir définies au 3° et validées par l'organisme d'accueil ;

« 5° Les dates du début et de la fin de la période de formation en milieu professionnel ou du stage, ainsi que la durée totale prévue, calculée selon les modalités prévues à l'article D. 124-6 ;

« 6° La durée hebdomadaire de présence effective du stagiaire dans l'organisme d'accueil et sa présence, le cas échéant, la nuit, le dimanche ou des jours fériés, en application de l'article L. 124-14 ;

« 7° Les conditions dans lesquelles l'enseignant-référent de l'établissement d'enseignement et le tuteur dans l'organisme d'accueil assurent l'encadrement et le suivi du stagiaire ;

« 8° Le montant de la gratification versée au stagiaire et les modalités de son versement, le cas échéant ;

« 9° Le régime de protection sociale dont bénéficie le stagiaire, y compris la protection en cas d'accident du travail, conformément aux a, b et f du 2° de l'article L. 412-8 du code de la sécurité sociale ou aux 1° et 8° du II de l'article L. 751-1 du code rural et de la pêche maritime et au 1° de l'article L. 761-14 du même code ainsi que, le cas échéant, l'obligation faite au stagiaire de justifier d'une assurance couvrant sa responsabilité civile ;

« 10° Les conditions dans lesquelles le stagiaire est autorisé à s'absenter, notamment dans le cadre d'obligations attestées par l'établissement d'enseignement et des congés et autorisations d'absence mentionnés à l'article L. 124-13 ;

« 11° Les modalités de suspension et de résiliation de la convention de stage ;

« 12° Les modalités de validation du stage ou de la période de formation en milieu professionnel en cas d'interruption, conformément à l'article L. 124-15 ;

« 13° La liste des avantages offerts par l'organisme d'accueil au stagiaire, notamment l'accès au restaurant d'entreprise ou aux titres-restaurant prévus à l'article L. 3262-1 du code du travail et la prise en charge des frais de transport prévue à l'article L. 3261-2 du même code, le cas échéant,

ainsi que les activités sociales et culturelles mentionnées à l'article L. 2323-83 du code du travail ;

« 14° Les clauses du règlement intérieur de l'organisme d'accueil qui sont applicables au stagiaire, le cas échéant ;

« 15° Les conditions de délivrance de l'attestation de stage prévue à l'article D. 124-9.

« La convention de stage peut faire l'objet d'avenants notamment en cas de report ou de suspension de la période de formation en milieu professionnel ou du stage.

« **Article D. 124-5** - Les établissements d'enseignement public et les établissements d'enseignement privés dispensant une formation dont les élèves ou les étudiants accomplissent des périodes de formation en milieu professionnel ou des stages prévus à l'article L. 124-1 élaborent, en concertation avec les organismes d'accueil intéressés, la convention de stage sur la base d'une convention-type définie par les ministres intéressés.

« **Article D. 124-6** - La durée du ou des stages ou de la ou des périodes de formation en milieu professionnel prévue aux articles L. 124-5 et L. 124-6 est calculée en fonction du temps de présence effective du stagiaire dans l'organisme d'accueil. Chaque période au moins égale à sept heures de présence, consécutives ou non, est considérée comme équivalente à un jour et chaque période au moins égale à vingt-deux jours de présence, consécutifs ou non, est considérée comme équivalente à un mois.

« **Article D. 124-7** - Les trajets effectués par les stagiaires accueillis au sein d'un organisme de droit public entre leur domicile et le lieu où ils accomplissent leur période de formation en milieu professionnel ou de stage sont pris en charge dans les conditions fixées par le [décret n° 2010-676 du 21 juin 2010](#) instituant une prise en charge partielle du prix des titres d'abonnement correspondant aux déplacements effectués par les agents publics entre leur résidence habituelle et leur lieu de travail.

« Le stagiaire accueilli dans un organisme de droit public et qui effectue une mission dans ce cadre bénéficie de la prise en charge de ses frais de déplacement temporaire selon la réglementation en vigueur.

« Pour l'application des alinéas précédents, est assimilé à la résidence administrative du stagiaire le lieu de la période de formation en milieu professionnel ou du stage indiqué dans la convention de stage.

« **Article D. 124-8** - La gratification de stage définie à l'article L. 124-6 est due au stagiaire sans préjudice du remboursement des frais engagés par celui-ci pour effectuer la période de formation en milieu professionnel ou le stage et des avantages offerts, le cas échéant, pour la restauration, l'hébergement et le transport.

« La durée du stage est décomptée en fonction de la durée de présence du stagiaire selon les modalités prévues à l'article D.124-6.

« La gratification prévue à l'article L. 124-6 est due pour chaque heure de présence du stagiaire dans l'organisme d'accueil, à compter du premier jour du premier mois de la période de formation en milieu professionnel ou du stage. Elle est versée mensuellement.

« La gratification due par une administration, un établissement public ou tout organisme de droit public ne peut être cumulée avec une rémunération versée par ce même organisme d'accueil au cours de la période concernée. Le montant de cette gratification ne peut excéder le taux défini à l'article L. 124-6.

« Tout organisme d'accueil peut prévoir de verser une gratification lorsque la durée de la période de formation en milieu professionnel ou du stage est inférieure à la durée définie à l'article L. 124-6.

« **Article D. 124-9** - Une attestation de stage est délivrée par l'organisme d'accueil à tout élève ou étudiant. Cette attestation mentionne la durée effective totale du stage et le montant total de la gratification versée au stagiaire le cas échéant ».

II - L'article D. 331-15 du code d'éducation est ainsi modifié :

1° Après le deuxième alinéa, il est inséré un alinéa ainsi rédigé :

« Les périodes de formation en milieu professionnel relèvent des dispositions prévues aux articles D. 124-1 à D. 124-9. »

2° Au troisième alinéa, les mots : « à l'article R. 234-22 » sont remplacés par les mots : « aux articles R. 4153-38 à R. 4153-48 » et les mots : « R. 234-11 à R. 234-21 » sont remplacés par les mots : « D. 4153-15 à D. 4153-37 ».

III - Le code du travail est ainsi modifié :

1° Après l'article D. 1221-23, est inséré un article D. 1221-23-1 ainsi rédigé :

« Article D. 1221-23-1 - Pour chaque stagiaire mentionné au troisième alinéa de l'article L. 1221-13, les indications complémentaires portées sur le registre unique du personnel ou, pour les organismes ne disposant pas d'un registre unique du personnel, dans tout autre document permettant de suivre les conventions de stage sont les suivantes :

« 1° les nom et prénoms du stagiaire ;

« 2° les dates de début et de fin de la période de formation en milieu professionnel ou du stage ;

« 3° les nom et prénoms du tuteur ainsi que le lieu de présence du stagiaire. »

2° À l'article D. 1221-25, après les mots : « à l'embauche », insérer les mots : « du salarié, ou à l'arrivée du stagiaire ».

IV – [...]

V - Le premier alinéa de l'article D. 242-2-1 du code de la sécurité sociale est ainsi modifié :

1° Le taux : « 12,5 % » est remplacé par le taux : « 13,75 % » ;

2° À compter du 1er septembre 2015, le taux : « 13,75 % » est remplacé par le taux : « 15 % ».

[...]

Modèle convention de stage publié au BO du 12 janvier 2015

Annexe
Convention de stage

LOGO DE L'ÉTABLISSEMENT D'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR
OU DE L'ORGANISME DE FORMATION

Année universitaire :

Convention de stage entre

Nota : pour faciliter la lecture du document, les mots « stagiaire », « enseignant référent », « tuteur de stage », « représentant légal », « étudiant » sont utilisés au masculin.

1 - L'ÉTABLISSEMENT D'ENSEIGNEMENT OU DE FORMATION Nom : Adresse : ☎ Représenté par (signataire de la convention) : Qualité du représentant : Composante/UFR : ☎ mél : Adresse (si différente de celle de l'établissement) :	2 - L'ORGANISME D'ACCUEIL Nom : Adresse : Représenté par (nom du signataire de la convention) : Qualité du représentant : Service dans lequel le stage sera effectué : ☎ mél : Lieu du stage (si différent de l'adresse de l'organisme) :
--	---

3 - LE STAGIAIRE

Nom : Prénom : Sexe : F ☐ M ☐ Né(e) le : ____ / ____ / ____

Adresse :

.....
☎ mél :

INTITULÉ DE LA FORMATION OU DU CURSUS SUIVI DANS L'ÉTABLISSEMENT D'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR ET VOLUME HORAIRE (ANNUEL OU SEMESTRIEL) :

SUJET DE STAGE

Dates : Du au

Représentant une **durée totale** de nombre de semaines / de mois (rayer la mention inutile).

Et correspondant à jours de présence effective dans l'organisme d'accueil.

Répartition si présence discontinue : nombre d'heures par semaine ou nombre d'heures par jour (rayer la mention inutile).

Commentaire :

ENCADREMENT DU STAGIAIRE PAR L'ÉTABLISSEMENT D'ENSEIGNEMENT Nom et prénom de l'enseignant référent : Fonction (ou discipline) : ☎ mél :	ENCADREMENT DU STAGIAIRE PAR L'ORGANISME D'ACCUEIL Nom et prénom du tuteur de stage : Fonction : ☎ mél :
--	---

Caisse primaire d'assurance maladie à contacter en cas d'accident (lieu de domicile du stagiaire sauf exception) :

.....

Article 1 – Objet de la convention

La présente convention règle les rapports de l'organisme d'accueil avec l'établissement d'enseignement et le stagiaire.

Article 2 – Objectif du stage

Le stage correspond à une période temporaire de mise en situation en milieu professionnel au cours de laquelle l'étudiant(e) acquiert des compétences professionnelles et met en œuvre les acquis de sa formation en vue de l'obtention d'un diplôme ou d'une certification et de favoriser son insertion professionnelle. Le stagiaire se voit confier une ou des missions conformes au projet pédagogique défini par son établissement d'enseignement et approuvées par l'organisme d'accueil.

Le programme est établi par l'établissement d'enseignement et l'organisme d'accueil en fonction du programme général de la formation dispensée.

ACTIVITÉS CONFIEES :

COMPÉTENCES À ACQUÉRIR OU À DÉVELOPPER :

Article 3 – Modalités du stage

La durée hebdomadaire de présence du stagiaire dans l'organisme d'accueil sera de heures sur la base d'un temps complet/temps partiel (rayer la mention inutile),

Si le stagiaire doit être présent dans l'organisme d'accueil la nuit, le dimanche ou un jour férié, préciser les cas particuliers :

Article 4 – Accueil et encadrement du stagiaire

Le stagiaire est suivi par l'enseignant référent désigné dans la présente convention ainsi que par le service de l'établissement en charge des stages. Le tuteur de stage désigné par l'organisme d'accueil dans la présente convention est chargé d'assurer le suivi du stagiaire et d'optimiser les conditions de réalisation du stage conformément aux stipulations pédagogiques définies.

Le stagiaire est autorisé à revenir dans son établissement d'enseignement pendant la durée du stage pour y suivre des cours demandés explicitement par le programme, ou pour participer à des réunions ; les dates sont portées à la connaissance de l'organisme d'accueil par l'établissement.

L'organisme d'accueil peut autoriser le stagiaire à se déplacer.

Toute difficulté survenue dans la réalisation et le déroulement du stage, qu'elle soit constatée par le stagiaire ou par le tuteur de stage, doit être portée à la connaissance de l'enseignant-référent et de l'établissement d'enseignement afin d'être résolue au plus vite.

MODALITÉS D'ENCADREMENT (visites, rendez-vous téléphoniques, etc.)

Article 5 – Gratification - Avantages

En France, lorsque la durée du stage est supérieure à deux mois consécutifs ou non, celui-ci fait obligatoirement l'objet d'une gratification, sauf en cas de règles particulières applicables dans certaines collectivités d'outre-mer françaises et pour les stages relevant de l'article L4381-1 du Code de la santé publique.

Le montant horaire de la gratification est fixé à 13,75 % du plafond horaire de la sécurité sociale défini en application de l'article L.241-3 du Code de la Sécurité sociale. Une convention de branche ou un accord professionnel peut définir un montant supérieur à ce taux.

La gratification due par un organisme de droit public ne peut être cumulée avec une rémunération versée par ce même organisme au cours de la période concernée.

La gratification est due sans préjudice du remboursement des frais engagés par le stagiaire pour effectuer son stage et des avantages offerts, le cas échéant, pour la restauration, l'hébergement et le transport.

L'organisme peut décider de verser une gratification pour les stages dont la durée est inférieure ou égale à deux mois.

(Article 5 suite) En cas de suspension ou de résiliation de la présente convention, le montant de la gratification due au stagiaire est proratisé en fonction de la durée du stage effectué.

La durée donnant droit à gratification s'apprécie compte tenu de la présente convention et de ses avenants éventuels, ainsi que du nombre de jours de présence effective du/de la stagiaire dans l'organisme.

LE MONTANT DE LA GRATIFICATION est fixé à €
par heure / jour / mois (rayer les mentions inutiles)

Article 5 bis – Accès aux droits des salariés – Avantages (organisme de droit privé en France sauf en cas de règles particulières applicables dans certaines collectivités d'outre-mer françaises) :

Le stagiaire bénéficie des protections et droits mentionnés aux articles L.1121-1, L.1152-1 et L.1153-1 du Code du travail, dans les mêmes conditions que les salariés.

Le stagiaire a accès au restaurant d'entreprise ou aux titres-restaurants prévus à l'article L.3262-1 du Code du travail, dans les mêmes conditions que les salariés de l'organisme d'accueil. Il bénéficie également de la prise en charge des frais de transport prévue à l'article L. 3261-2 du même code.

Le stagiaire accède aux activités sociales et culturelles mentionnées à l'article L.2323-83 du Code du travail dans les mêmes conditions que les salariés.

AUTRES AVANTAGES ACCORDÉS :

Article 5ter – Accès aux droits des agents - Avantages (Organisme de droit public en France sauf en cas de règles particulières applicables dans certaines collectivités d'outre-mer françaises) :

Les trajets effectués par le stagiaire d'un organisme de droit public entre leur domicile et leur lieu de stage sont pris en charge dans les conditions fixées par le décret n° 2010-676 du 21 juin 2010 instituant une prise en charge partielle du prix des titres d'abonnement correspondant aux déplacements effectués par les agents publics entre leur résidence habituelle et leur lieu de travail.

Le stagiaire accueilli dans un organisme de droit public et qui effectue une mission dans ce cadre bénéficie de la prise en charge de ses frais de déplacement temporaire selon la réglementation en vigueur.

Est considéré comme sa résidence administrative le lieu du stage indiqué dans la présente convention.

AUTRES AVANTAGES ACCORDÉS :

Article 6 – Régime de protection sociale

Pendant la durée du stage, le stagiaire reste affilié à son régime de Sécurité sociale antérieur.

Les stages effectués à l'étranger sont signalés préalablement au départ du stagiaire à la Sécurité sociale lorsque celle-ci le demande.

Pour les stages à l'étranger, les dispositions suivantes sont applicables sous réserve de conformité avec la législation du pays d'accueil et de celle régissant le type d'organisme d'accueil.

6-1 Gratification d'un montant maximum de 13,75 % du plafond horaire de la sécurité sociale :

La gratification n'est pas soumise à cotisation sociale.

Le stagiaire bénéficie de la législation sur les accidents de travail au titre du régime étudiant de l'article L. 412-8 2° du Code de la Sécurité sociale.

En cas d'accident survenant au stagiaire soit au cours d'activités dans l'organisme, soit au cours du trajet, soit sur les lieux rendus utiles pour les besoins du stage et pour les étudiants en médecine, en chirurgie dentaire ou en pharmacie qui n'ont pas un statut hospitalier pendant le stage effectué dans les conditions prévues au b du 2° de l'article L. 418-2, l'organisme d'accueil envoie la déclaration à la Caisse primaire d'assurance maladie ou la caisse compétente (voir adresse en page 1) en mentionnant l'établissement d'enseignement comme employeur, avec copie à l'établissement d'enseignement.

6.2 – Gratification supérieure à 13,75 % du plafond horaire de la Sécurité sociale :

Les cotisations sociales sont calculées sur le différentiel entre le montant de la gratification et 13,75 % du plafond horaire de la Sécurité sociale.

L'étudiant bénéficie de la couverture légale en application des dispositions des articles L. 411-1 et suivants du code de la Sécurité sociale. En cas d'accident survenant au stagiaire soit au cours des activités dans l'organisme, soit au cours du trajet, soit sur des lieux rendus utiles pour les besoins de son stage, l'organisme d'accueil effectue toutes les démarches nécessaires auprès de la Caisse primaire d'assurance maladie et informe l'établissement dans les meilleurs délais.

6.3 – Protection maladie du/de la stagiaire à l'étranger

1) Protection issue du régime étudiant français

- pour les stages au sein de l'Espace économique européen (EEE) effectués par des ressortissants d'un État de l'Union européenne, ou de la Norvège, de l'Islande, du Liechtenstein ou de la Suisse, ou encore de tout autre État (dans ce dernier cas, cette disposition n'est pas applicable pour un stage au Danemark, Norvège, Islande, Liechtenstein ou Suisse), l'étudiant doit demander la Carte européenne d'assurance maladie (CEAM) ;
- pour les stages effectués au Québec par les étudiant(e)s de nationalité française, l'étudiant doit demander le formulaire SE401Q (104 pour les stages en entreprises, 106 pour les stages en université) ;
- dans tous les autres cas les étudiants qui engagent des frais de santé peuvent être remboursés auprès de la mutuelle qui leur tient lieu de Caisse de Sécurité sociale étudiante, au retour et sur présentation des justificatifs : le remboursement s'effectue alors sur la base des tarifs de soins français. Des écarts importants peuvent exister entre les frais engagés et les tarifs français base du remboursement. Il est donc fortement conseillé aux étudiants de souscrire une assurance Maladie complémentaire spécifique, valable pour le pays et la durée du stage, auprès de l'organisme d'assurance de son choix (mutuelle étudiante, mutuelle des parents, compagnie privée ad hoc...) ou, éventuellement et après vérification de l'étendue des garanties proposées, auprès de l'organisme d'accueil si celui-ci fournit au stagiaire une couverture maladie en vertu du droit local (voir 2^e ci-dessous).

2) Protection sociale issue de l'organisme d'accueil

En cochant la case appropriée, l'organisme d'accueil indique ci-après s'il fournit une protection maladie au stagiaire, en vertu du droit local :

☐ OUI : cette protection s'ajoute au maintien, à l'étranger, des droits issus du droit français.

☐ NON : la protection découle alors exclusivement du maintien, à l'étranger, des droits issus du régime français étudiant).

Si aucune case n'est cochée, le 6.3 – 1 s'applique.

6.4 Protection accident du travail du stagiaire à l'étranger

1) Pour pouvoir bénéficier de la législation française sur la couverture accident de travail, le présent stage doit :

- être d'une durée au plus égale à 6 mois, prolongations incluses ;
- ne donner lieu à aucune rémunération susceptible d'ouvrir des droits à une protection accident de travail dans le pays d'accueil ; une indemnité ou gratification est admise dans la limite de 13,75 % du plafond horaire de la sécurité sociale (cf. point 5), et sous réserve de l'accord de la Caisse primaire d'assurance maladie sur la demande de maintien de droit ;
- se dérouler exclusivement dans l'organisme signataire de la présente convention ;
- se dérouler exclusivement dans le pays d'accueil étranger cité.

Lorsque ces conditions ne sont pas remplies, l'organisme d'accueil s'engage à cotiser pour la protection du stagiaire et à faire les déclarations nécessaires en cas d'accident de travail.

2) La déclaration des accidents de travail incombe à l'établissement d'enseignement qui doit en être informé par l'organisme d'accueil par écrit dans un délai de 48 heures.

3) La couverture concerne les accidents survenus :

- dans l'enceinte du lieu du stage et aux heures du stage ;
- sur le trajet aller-retour habituel entre la résidence du stagiaire sur le

(6.4 suite)

territoire étranger et le lieu du stage ;

- dans le cadre d'une mission confiée par l'organisme d'accueil du stagiaire et obligatoirement par ordre de mission ;
- lors du premier trajet pour se rendre depuis son domicile sur le lieu de sa résidence durant le stage (déplacement à la date du début du stage) ;
- lors du dernier trajet de retour depuis sa résidence durant le stage à son domicile personnel.

4) Pour le cas où l'une seule des conditions prévues au point 6.4-1/ n'est pas remplie, l'organisme d'accueil s'engage à couvrir le/la stagiaire contre le risque d'accident de travail, de trajet et les maladies professionnelles et à en assurer toutes les déclarations nécessaires.

5) Dans tous les cas :

- si l'étudiant est victime d'un accident de travail durant le stage, l'organisme d'accueil doit impérativement signaler immédiatement cet accident à l'établissement d'enseignement ;
- si l'étudiant remplit des missions limitées en-dehors de l'organisme d'accueil ou en-dehors du pays du stage, l'organisme d'accueil doit prendre toutes les dispositions nécessaires pour lui fournir les assurances appropriées.

Article 7 – Responsabilité et assurance

L'organisme d'accueil et le stagiaire déclarent être garantis au titre de la responsabilité civile.

Pour les stages à l'étranger ou outre-mer, le stagiaire s'engage à souscrire un contrat d'assistance (rapatriement sanitaire, assistance juridique...) et un contrat d'assurance individuel accident.

Lorsque l'organisme d'accueil met un véhicule à la disposition du stagiaire, il lui incombe de vérifier préalablement que la police d'assurance du véhicule couvre son utilisation par un étudiant.

Lorsque dans le cadre de son stage, l'étudiant utilise son propre véhicule ou un véhicule prêté par un tiers, il déclare expressément à l'assureur dudit véhicule et, le cas échéant, s'acquitte de la prime y afférente.

Article 8 – Discipline

Le stagiaire est soumis à la discipline et aux clauses du règlement intérieur qui lui sont applicables et qui sont portées à sa connaissance avant le début du stage, notamment en ce qui concerne les horaires et les règles d'hygiène et de sécurité en vigueur dans l'organisme d'accueil.

Toute sanction disciplinaire ne peut être décidée que par l'établissement d'enseignement. Dans ce cas, l'organisme d'accueil informe l'enseignant référent et l'établissement des manquements et fournit éventuellement les éléments constitutifs.

En cas de manquement particulièrement grave à la discipline, l'organisme d'accueil se réserve le droit de mettre fin au stage tout en respectant les dispositions fixées à l'article 9 de la présente convention.

Article 9 – Congés – Interruption du stage

En France (sauf en cas de règles particulières applicables dans certaines collectivités d'outre-mer françaises ou dans les organismes de droit public), en cas de grossesse, de paternité ou d'adoption, le stagiaire bénéficie de congés et d'autorisations d'absence d'une durée équivalente à celle prévues pour les salariés aux articles L. 1225-16 à L. 1225-28, L. 1225-35, L. 1225-37, L. 1225-46 du Code du travail.

Pour les stages dont la durée est supérieure à deux mois et dans la limite de la durée maximale de 6 mois, des congés ou autorisations d'absence sont possibles.

NOMBRE DE JOURS DE CONGÉS AUTORISÉS / ou modalités des congés et autorisations d'absence durant le stage :

.....
Pour toute autre interruption temporaire du stage (maladie, absence injustifiée...) l'organisme d'accueil avertit l'établissement d'enseignement par courrier.

Toute interruption du stage, est signalée aux autres parties à la convention et à l'enseignant référent. Une modalité de validation est mise en place le cas échéant par l'établissement. En cas d'accord des parties à la convention, un report de la fin du stage est possible afin de permettre la

(Article 9 suite)

réalisation de la durée totale du stage prévue initialement. Ce report fera l'objet d'un avenant à la convention de stage.

Un avenant à la convention pourra être établi en cas de prolongation du stage sur demande conjointe de l'organisme d'accueil et du stagiaire, dans le respect de la durée maximale du stage fixée par la loi (6 mois). En cas de volonté d'une des trois parties (organisme d'accueil, stagiaire, établissement d'enseignement) d'arrêter le stage, celle-ci doit immédiatement en informer les deux autres parties par écrit. Les raisons invoquées seront examinées en étroite concertation. La décision définitive d'arrêt du stage ne sera prise qu'à l'issue de cette phase de concertation.

Article 10 – Devoir de réserve et confidentialité

Le devoir de réserve est de rigueur absolue et apprécié par l'organisme d'accueil compte-tenu de ses spécificités. Le stagiaire prend donc l'engagement de n'utiliser en aucun cas les informations recueillies ou obtenues par eux pour en faire publication, communication à des tiers sans accord préalable de l'organisme d'accueil, y compris le rapport de stage. Cet engagement vaut non seulement pour la durée du stage mais également après son expiration. Le stagiaire s'engage à ne conserver, emporter, ou prendre copie d'aucun document ou logiciel, de quelque nature que ce soit, appartenant à l'organisme d'accueil, sauf accord de ce dernier.

Dans le cadre de la confidentialité des informations contenues dans le rapport de stage, l'organisme d'accueil peut demander une restriction de la diffusion du rapport, voire le retrait de certains éléments confidentiels.

Les personnes amenées à en connaître sont contraintes par le secret professionnel à n'utiliser ni ne divulguer les informations du rapport.

Article 11 – Propriété intellectuelle

Conformément au Code de la propriété intellectuelle, dans le cas où les activités du stagiaire donnent lieu à la création d'une œuvre protégée par le droit d'auteur ou la propriété industrielle (y compris un logiciel), si l'organisme d'accueil souhaite l'utiliser et que le stagiaire en est d'accord, un contrat devra être signé entre le stagiaire (auteur) et l'organisme d'accueil.

Le contrat devra alors notamment préciser l'étendue des droits cédés, l'éventuelle exclusivité, la destination, les supports utilisés et la durée de la cession, ainsi que, le cas échéant, le montant de la rémunération due au stagiaire au titre de la cession. Cette clause s'applique quel que soit le statut de l'organisme d'accueil.

FAIT À LE.....

POUR L'ÉTABLISSEMENT D'ENSEIGNEMENT

Nom et signature du représentant de l'établissement

.....

STAGIAIRE (ET SON REPRÉSENTANT LÉgal LE CAS ÉCHÉANT)

Nom et signature

.....

L'enseignant référent du stagiaire

Nom et signature

.....

Fiches à annexer à la convention :

① Attestation de stage (page suivante)

② Fiche stage à l'étranger (pour informations sécurité sociale voir site cleiss.fr, pour fiches pays voir site diplomatie.gouv.fr)

③ Autres annexes (le cas échéant)

Article 12 – Fin de stage – Rapport – Évaluation

1) Attestation de stage : à l'issue du stage, l'organisme d'accueil délivre une attestation dont le modèle figure en annexe, mentionnant au minimum la durée effective du stage et, le cas échéant, le montant de la gratification perçue. Le stagiaire devra produire cette attestation à l'appui de sa demande éventuelle d'ouverture de droits au régime général d'assurance vieillesse prévue à l'art. L. 351-17 du Code de la Sécurité sociale ;

2) Qualité du stage : à l'issue du stage, les parties à la présente convention sont invitées à formuler une appréciation sur la qualité du stage.

Le stagiaire transmet au service compétent de l'établissement d'enseignement un document dans lequel il évalue la qualité de l'accueil dont il a bénéficié au sein de l'organisme d'accueil. Ce document n'est pas pris en compte dans son évaluation ou dans l'obtention du diplôme ou de la certification.

3) Évaluation de l'activité du stagiaire : à l'issue du stage, l'organisme d'accueil renseigne une fiche d'évaluation de l'activité du stagiaire qu'il retourne à l'enseignant référent(ou préciser si fiche annexe ou modalités d'évaluation préalablement définies en accord avec l'enseignant référent)

4) Modalités d'évaluation pédagogiques : le stagiaire devra (préciser la nature du travail à fournir – rapport, etc.- éventuellement en joignant une annexe)

NOMBRE D'ECTS (le cas échéant) :

.....

5) Le tuteur de l'organisme d'accueil ou tout membre de l'organisme d'accueil appelé à se rendre dans l'établissement d'enseignement dans le cadre de la préparation, du déroulement et de la validation du stage ne peut prétendre à une quelconque prise en charge ou indemnisation de la part de l'établissement d'enseignement.

Article 13 – Droit applicable – Tribunaux compétents

La présente convention est régie exclusivement par le droit français.

Tout litige non résolu par voie amiable sera soumis à la compétence de la juridiction française compétente.

POUR L'ORGANISME D'ACCUEIL

Nom et signature du représentant de l'organisme d'accueil

.....

Le tuteur de stage de l'organisme d'accueil

Nom et signature

.....

Modèle d'attestation de stage publié au BO du 12 janvier 2015

① Attestation de stage

LOGO DE L'ORGANISME D'ACCUEIL

ATTESTATION DE STAGE
à remettre au stagiaire à l'issue du stage

ORGANISME D'ACCUEIL

Nom ou Dénomination sociale :

Adresse :

☎

Certifie que

LE STAGIAIRE

Nom : Prénom : Sexe : F ☐ M ☐ Né(e) le : ____ / ____ / ____

Adresse :

☎ mél :

ÉTUDIANT EN (intitulé de la formation ou du cursus de l'enseignement supérieur suivi par le ou la stagiaire) :

AU SEIN DE (nom de l'établissement d'enseignement supérieur ou de l'organisme de formation) :

a effectué un stage prévu dans le cadre de ses études

DURÉE DU STAGE

Dates de début et de fin du stage : Du JJ/MM/AAAA au JJ/MM/AAAA

Représentant une **durée totale** de nombre de semaines / de mois (rayer la mention inutile).

La durée totale du stage est appréciée en tenant compte de la présence effective du stagiaire dans l'organisme, sous réserve des droits à congés et autorisations d'absence prévus à l'article L.124-13 du code de l'éducation (art. L.124-18 du code de l'éducation). Chaque période au moins égale à 7 heures de présence consécutives ou non est considérée comme équivalente à un jour de stage et chaque période au moins égale à 22 jours de présence consécutifs ou non est considérée comme équivalente à un mois.

MONTANT DE LA GRATIFICATION VERSÉE AU STAGIAIRE

Le stagiaire a perçu une gratification de stage pour un **montant total** de €

L'attestation de stage est indispensable pour pouvoir, sous réserve du versement d'une cotisation, faire prendre en compte le stage dans les droits à retraite. La législation sur les retraites (loi n°2014-40 du 20 janvier 2014) ouvre aux étudiants dont le stage a été gratifié la possibilité de faire valider celui-ci dans la limite de deux trimestres, sous réserve du versement d'une cotisation. La demande est à faire par l'étudiant dans les deux années suivant la fin du stage et sur présentation obligatoire de l'attestation de stage mentionnant la durée totale du stage et le montant total de la gratification perçue. Les informations précises sur la cotisation à verser et sur la procédure à suivre sont à demander auprès de la Sécurité sociale (code de la Sécurité sociale art. L.351-17 – code de l'éducation art. D.124-9).

FAIT À LE

Nom, fonction et signature du représentant
de l'organisme d'accueil