BTS ASSURANCE

E5 – Communication digitale, utilisation du système d'information et des outils numériques

SESSION 2026

Durée : 2 heures
Coefficient : 2

Modèle CCYC : ©DNE
Nom de famille *(naissance)* **:**
(Suivi s'il y a lieu, du nom d'usage)

Prénom(s) :

N° candidat : **N° d'inscription :**

(Les numéros figurent sur la convocation.)

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Né(e) le : / /

1.1s

CONSIGNES
- *Remplir soigneusement en majuscules, le cadre d'identification sur toutes les copies.*
- *En dehors de ce cadre d'identification, aucun signe distinctif ne doit permettre d'identifier le candidat.*
- *Ne joindre aucun brouillon et n'effectuer aucun collage, aucun agrafage.*
- *Ecrire à l'encre foncée et éviter afin de garantir une lisibilité optimale. Ne pas composer dans la marge.*

BTS ASSURANCE

E5 - Communication digitale, utilisation du système d'information et des outils numériques

SESSION 2026

Durée : 2 heures
Coefficient : 2

Les candidats répondront directement sur le sujet.

Aucun matériel autorisé.

Pour certaines questions, plusieurs réponses sont attendues.

Les réponses demandées doivent être, ou rédigées, ou faites en cochant parmi les réponses proposées.

Il est recommandé aux candidats, dans un premier temps, de répondre aux questions en utilisant en crayon effaçable (crayon de papier) et dans un deuxième temps de confirmer leurs réponses avec un stylo noir ou bleu, non effaçable.

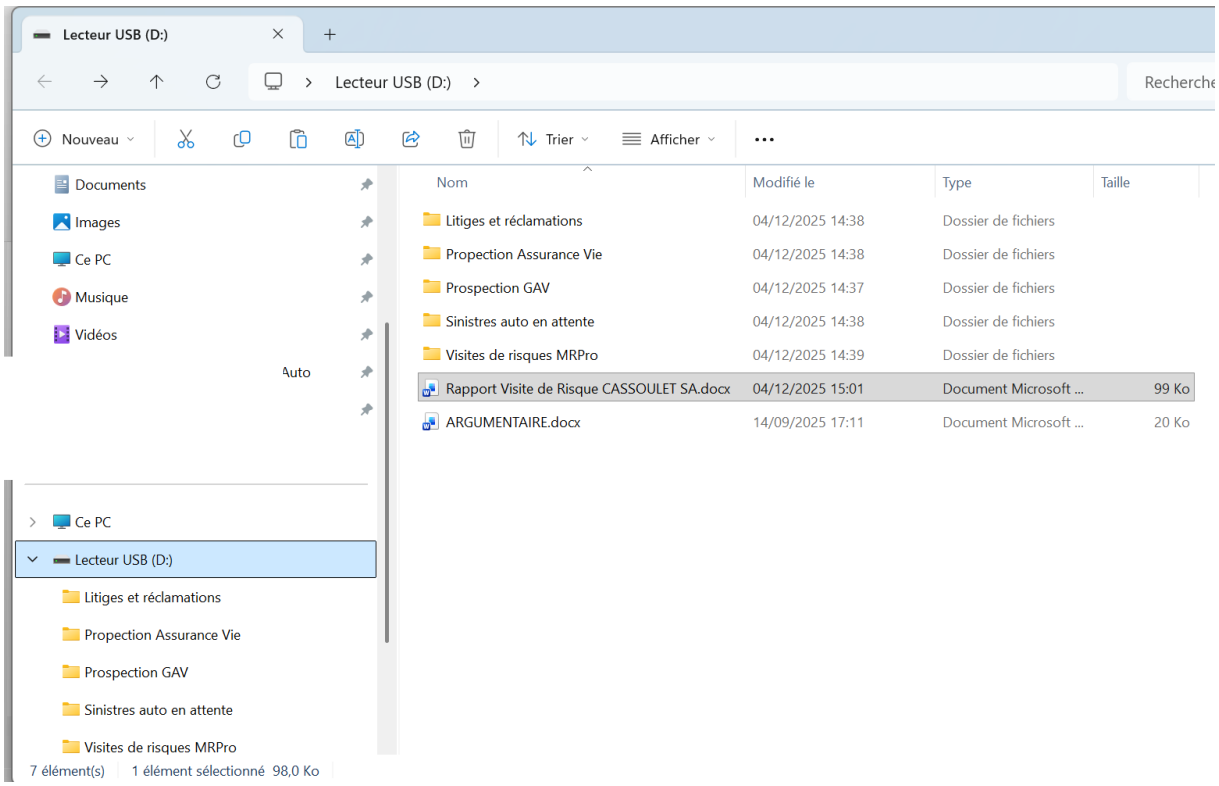
En cas de rature ne permettant pas au correcteur d'être certain de la réponse du candidat, aucun point ne sera attribué à la question.

Information aux candidats :

Si vous estimez que des informations sont manquantes dans le sujet, vous pouvez poser des hypothèses qui si elles sont pertinentes, pourront être valorisées lors de la correction de votre copie

Dès que le sujet vous est remis, assurez-vous qu'il est complet.
Le sujet se compose de 19 pages numérotées de 1/19 à 19/19

Pour les questions Q1 à Q3 vous disposez de la capture d'écran suivante :



Q1- Sur cette copie d'écran, indiquez la méthode pour créer un nouveau dossier dans « Prospection GAV ».

1 point

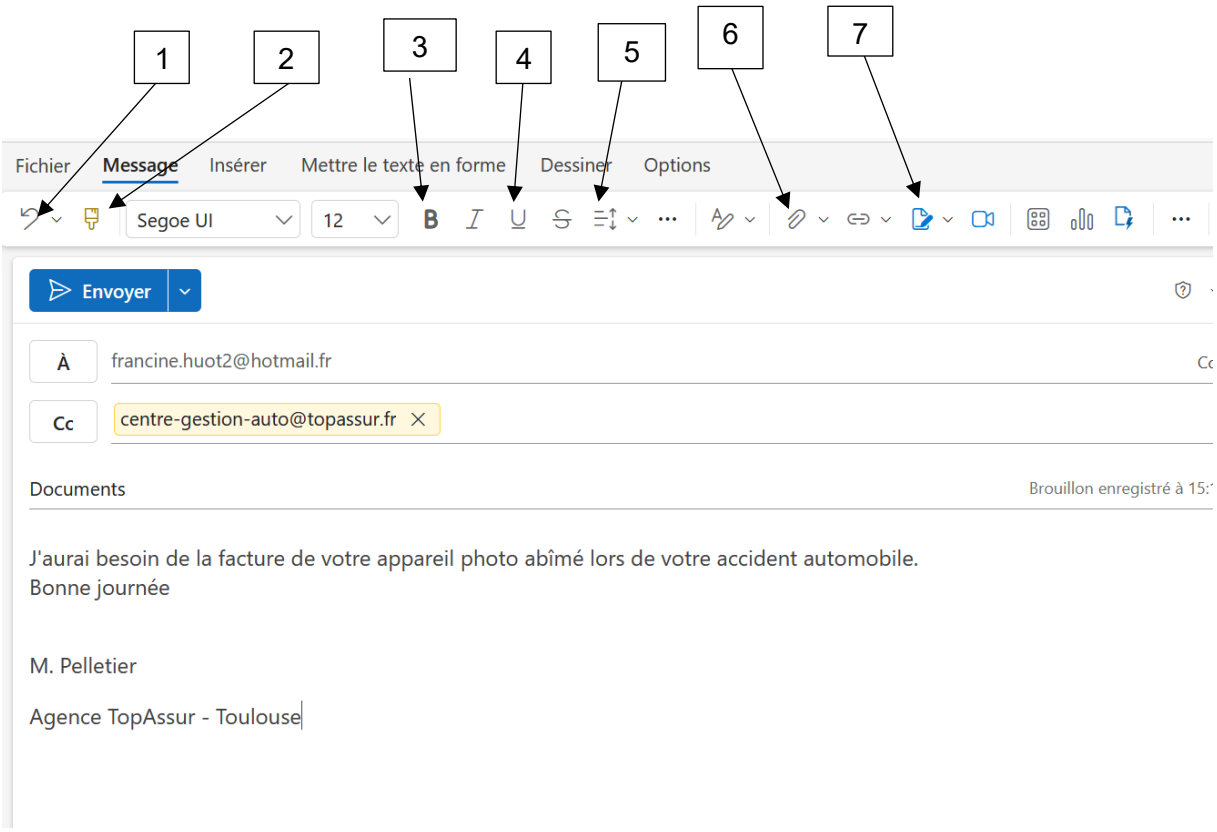
Q2- Quelle est la taille exacte du fichier grisé ?

1 point

Q3- Comment modifier l'affichage pour classer les fichiers du plus récent au plus ancien ?

1 point

Pour les questions Q4 à Q10 vous disposez de la capture d'écran suivante :



Q4- A l'aide du document ci-dessus, précisez si le destinataire sait que le Centre de Gestion est en copie du mail. Justifier votre réponse.

1 point

Q5- Quelle action faut-il effectuer afin que celui-ci soit en copie cachée du message ?

1 point

Q6- Proposez 4 idées afin d'améliorer ce mail.

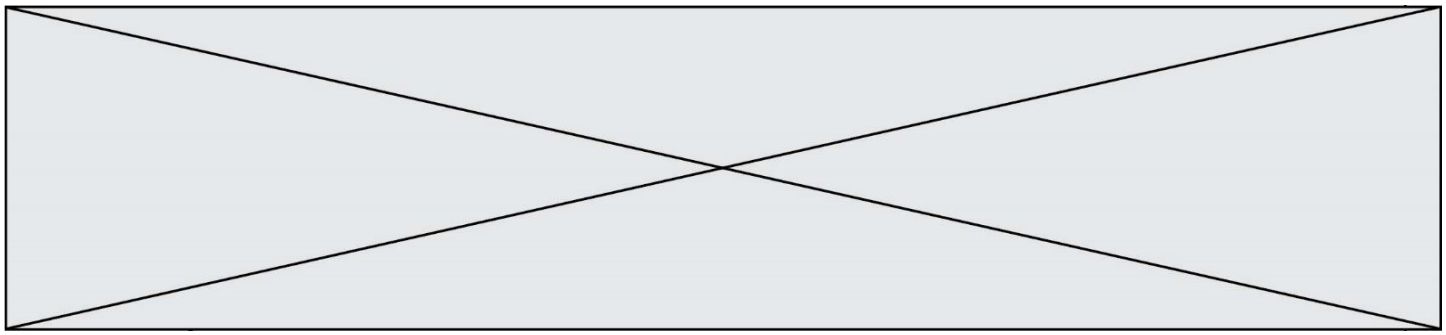
2 points

Q7- Quelle icône permet d'insérer une signature automatique ? **N° … /0.5 point**

Q8- Quelle icône permet d'augmenter la taille des interlignes ? **N°… / 0.5 point**

Q9- Quelle icône permet de recopier une mise en forme ? **N°… / 0.5 point**

Q10- Quelle icône permet d'insérer une pièce jointe ? **N°… / 0.5 point**



Q11- L'action de classer un message indésirable sur une messagerie électronique :

1.5 point

☐ Supprime le mail reçu de la boite de réception

☐ Conserve le mail reçu dans « courrier indésirable »

☐ Empêche les mails suivants de parvenir sur la boîte de réception

☐ Envoie une alerte qui permet aux modérateurs de bloquer les spams

☐ Avertit l'expéditeur que l'utilisateur refuse d'être contacté à nouveau

Q12- Vous êtes collaborateur d'assurances. Vous souhaitez communiquer sur une nouvelle offre commerciale à l'ensemble des clients de l'agence. Quels canaux de communication choisissez-vous ?

1,5 point

☐ Envoi d'un SMS

☐ Courrier

☐ Mail

☐ Twitter

☐ Page Facebook de l'agence

Q13- Un de vos clients n'a pas honoré le paiement de sa cotisation automobile, prévue le 5 septembre 2025. Le 6 septembre 2025 vous le contactez afin de lui demander de régulariser sa situation. Quels modes de communication sont les plus adaptés ?

1 point

☐ Un appel téléphonique

☐ Un mail de relance

☐ Un courrier LRAR

☐ Un SMS

☐ Une alerte sur l'application

Modèle CCYC : ©DNE
Nom de famille *(naissance)* **:**
(Suivi s'il y a lieu, du nom d'usage)

Prénom(s) :

N° candidat : **N° d'inscription :**

(Les numéros figurent sur la convocation.)

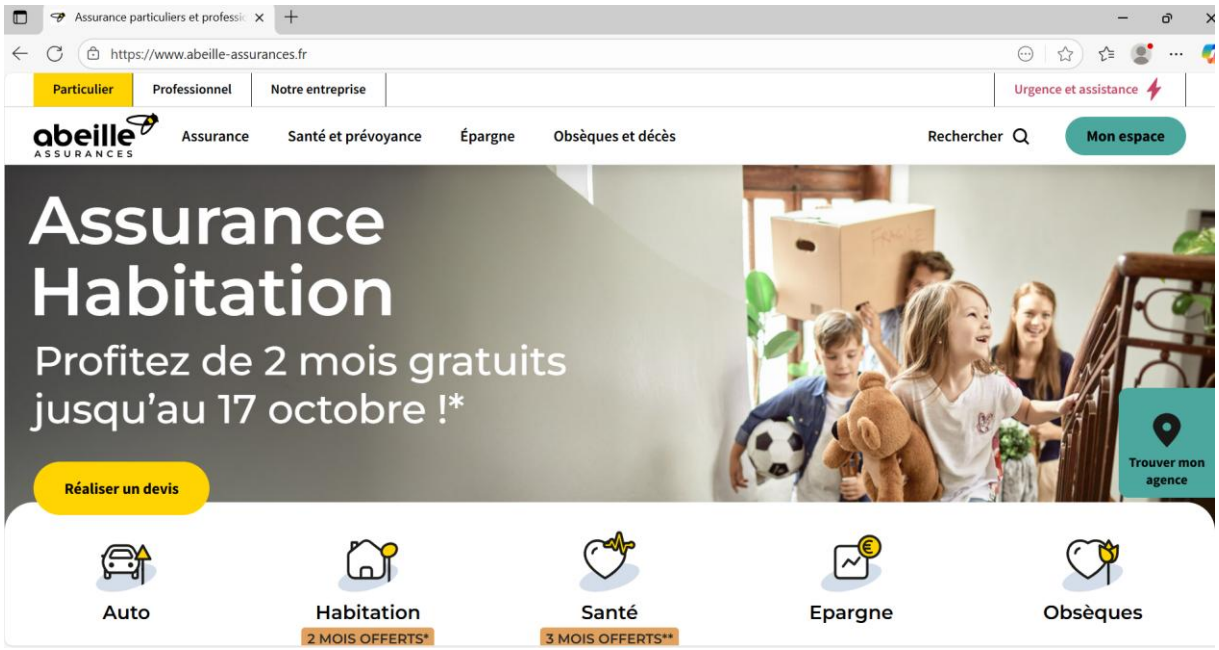
Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Né(e) le : / /

1.1s

CONSIGNES
- *Remplir soigneusement en majuscules, le cadre d'identification sur toutes les copies.*
- *En dehors de ce cadre d'identification, aucun signe distinctif ne doit permettre d'identifier le candidat.*
- *Ne joindre aucun brouillon et n'effectuer aucun collage, aucun agrafage.*
- *Ecrire à l'encre foncée et éviter afin de garantir une lisibilité optimale. Ne pas composer dans la marge.*

Pour les questions Q14 à Q19 vous disposez de cette page web :



Q14- Quelle est l'URL du site ci-dessus ?

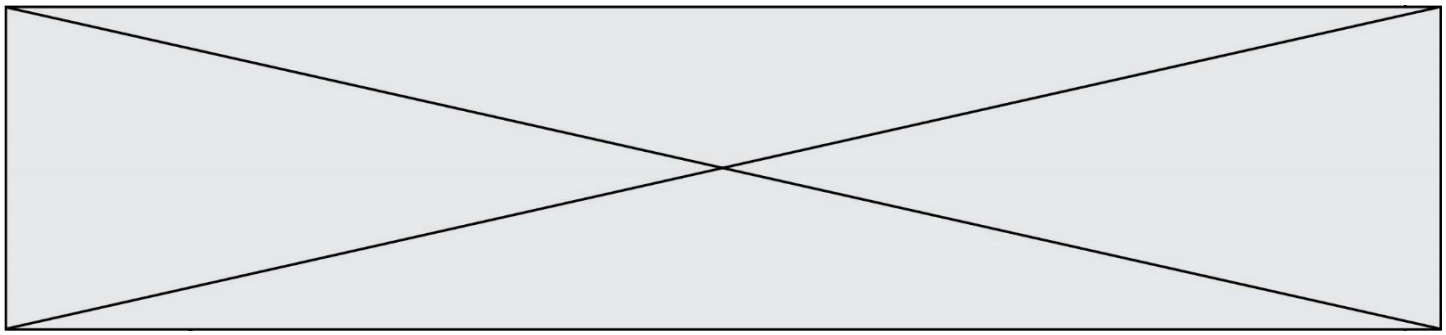
1 point

Q15- Quel est le nom de domaine ?

1 point

Q16- A quoi voit-on que le site est sécurisé ?

2 points



Q17- Indiquez deux méthodes pour accéder rapidement au site en cas de besoin.

1 point

☐ Enregistrer le site dans les favoris

☐ Enregistrer dans les signets

☐ Paramétrer un flux RSS

☐ Enregistrer la page en « Hors connexion »

☐ Le placer dans l'historique

Q18- Un lien hypertexte permet … ?

1 point

☐ une vérification automatique de l'orthographe d'un mot

☐ d'ouvrir en un clic une page internet définie

☐ de faire un lien entre un mot et une image

Q19- Le langage utilisé pour mettre en page et en ligne une page web est le :

0.5 point

☐ Javascript

☐ HTML

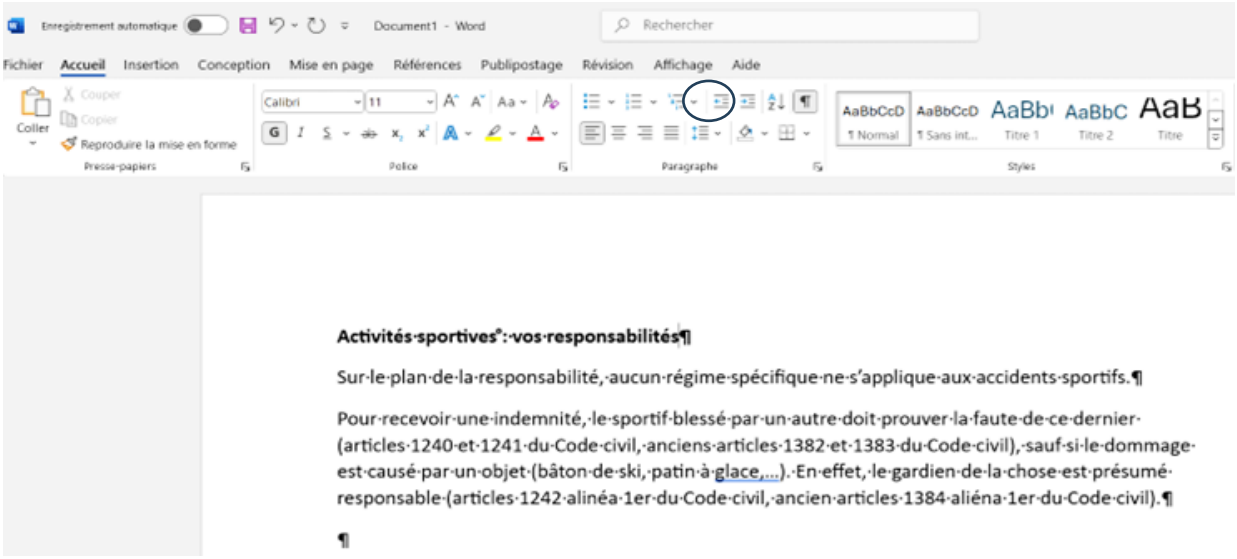
☐ Python

☐ SQL

Q20- Citez 3 avantages à l'usage d'une GED (Gestion électronique de Documents) pour une agence d'assurance.

1,5 point

Pour les questions Q21 à Q23, vous disposez de l'image ci-dessous :



Q21- Quel est le type de logiciel utilisé ci-dessus ?

1 point

Q22- Quelle est la police d'écriture sélectionnée ?

0.5 point

Q23- Quelle fonctionnalité est entourée ?

1 point

Q24- Proposez deux formats d'extension de document de traitement de textes :

1 point

☐ .avi ☐ .csv ☐ . jpeg ☐ . odp

☐ .odt ☐ .ppt ☐ .docx ☐ .txt

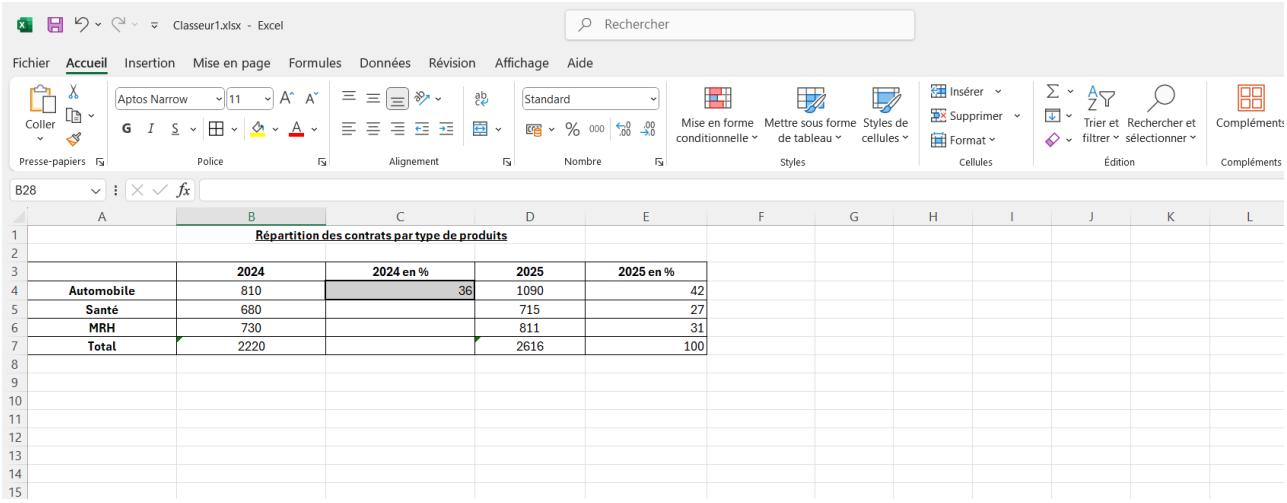
Q25- Quels raccourcis clavier correspondent à ces fonctions sur un logiciel de traitement de textes ?

3 points

1. Fonction Copier	4. Fonction Rechercher
2. Fonction Coller	5. Fonction Souligner
3. Fonction Couper	6. Fonction créer un document

-Ctrl + X: … -Ctrl + V: … -Ctrl + C: …
-Ctrl + F: … -Ctrl + N: … -Ctrl + U: …

Pour les questions Q26 à Q31 vous disposez de la capture d'écran suivante :



	A	B	C	D	E
1		Répartition des contrats par type de produits			
2					
3		2024	2024 en %	2025	2025 en %
4	Automobile	810	36	1090	42
5	Santé	680		715	27
6	MRH	730		811	31
7	Total	2220		2616	100

Q26- Quel est le type de logiciel utilisé ci-dessus ?

1 point

Q27- Quelle est la cellule active ?

0.5 point

Modèle CCYC : ©DNE
Nom de famille *(naissance)* **:**
(Suivi s'il y a lieu, du nom d'usage)

Prénom(s) :

N° candidat : **N° d'inscription :**

(Les numéros figurent sur la convocation.)

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Né(e) le : / /

1.1s

CONSIGNES
- *Remplir soigneusement en majuscules, le cadre d'identification sur toutes les copies.*
- *En dehors de ce cadre d'identification, aucun signe distinctif ne doit permettre d'identifier le candidat.*
- *Ne joindre aucun brouillon et n'effectuer aucun collage, aucun agrafage.*
- *Ecrire à l'encre foncée et éviter afin de garantir une lisibilité optimale. Ne pas composer dans la marge.*

Q28 Quelle est la formule insérée dans la cellule grisée ?

1 point

Q29 - Modifiez la formule de la cellule grisée afin de pouvoir l'étirer vers le bas sur la colonne, et d'en automatiser le calcul.

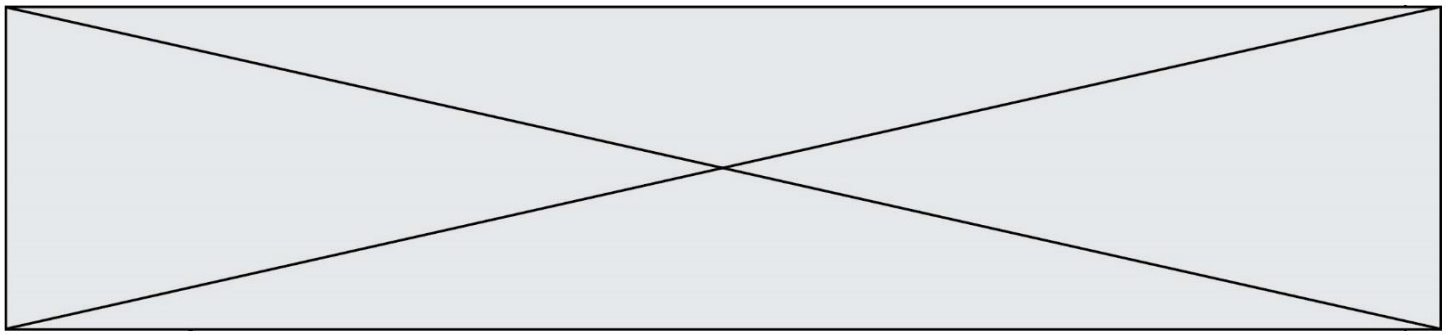
1 point

Q30 - Quelle règle peut-on utiliser pour faire apparaitre automatiquement un fond vert sur les cellules de la colonne E si le pourcentage dépasse les 40% ?

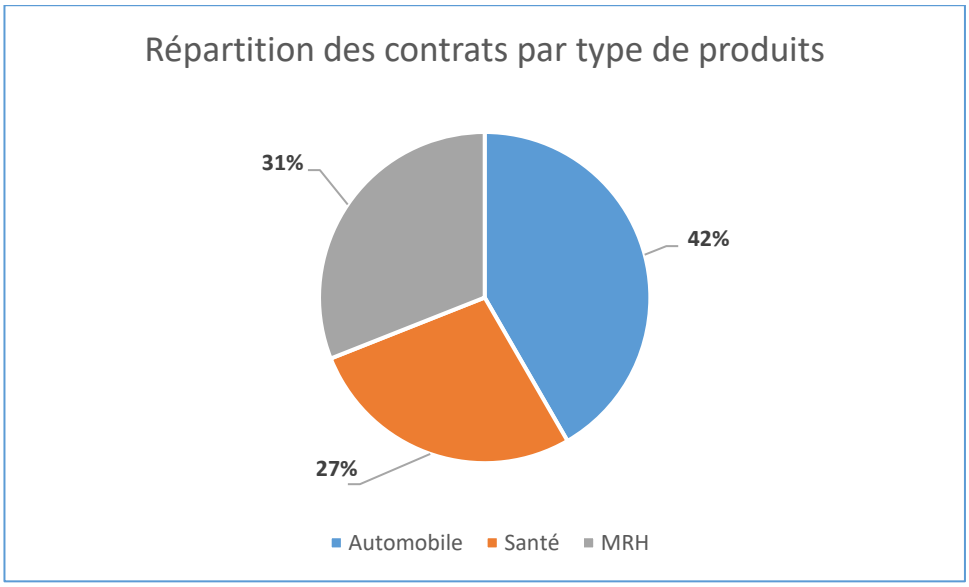
1 point

Q31 - Indiquez la formule à saisir en B7.

1 point



Pour les questions 32 à 33 vous disposez, en plus du document précédent, de la capture d'écran ci-dessous :



Q 32 - Quel est le nom de ce type de graphique ?

0,5 point

☐ Histogramme

☐ Graphique en aire

☐ Graphique en secteur

☐ Graphique hiérarchique

Q 33 - Quelles plages de données faut-il sélectionner pour réaliser ce graphique ?

1 point

Q34- Sur Excel, la fonction permettant de naviguer dans le document en gardant la première colonne toujours visible est :

0,5 point

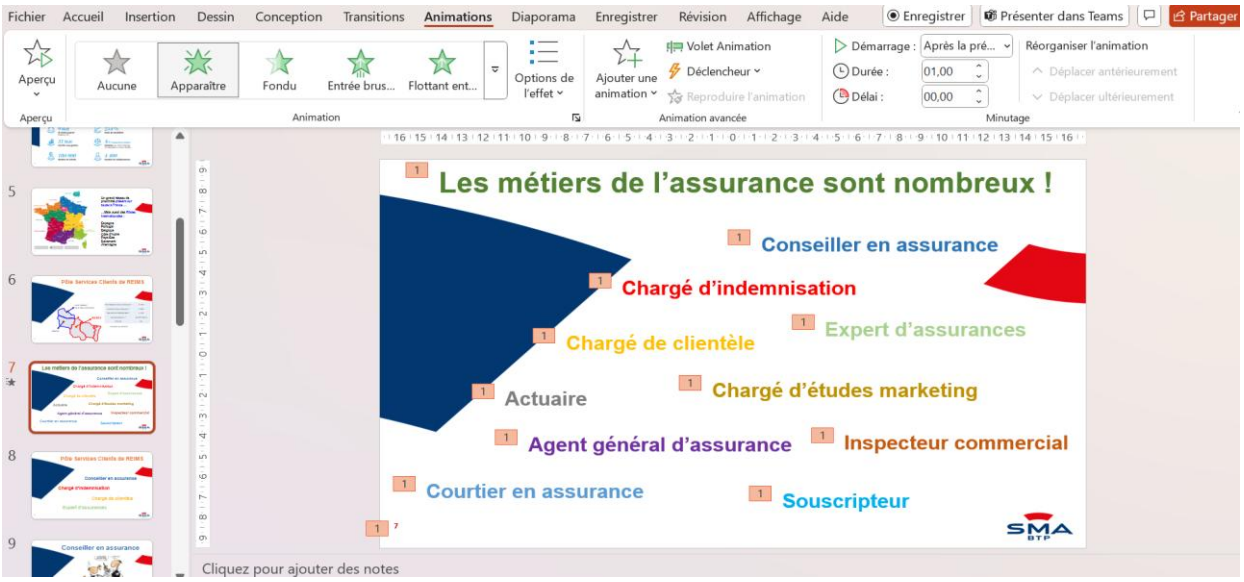
☐ Répéter la première ligne de l'en-tête

☐ Figer un volet

☐ Mise en forme conditionnelle

☐ Verrouiller une feuille

Pour les questions 35 à 37 vous disposez de la capture d'écran suivante :



Q35- Dans quel onglet faut-il cliquer pour créer un effet de fondu entre les diapositives ?

1 point

☐ Conception

☐ Transitions

☐ Animations

☐ Diaporama

Q36- Quel paramètre doit être modifié pour faire apparaitre chaque métier l'un après l'autre en cliquant sur la souris ?

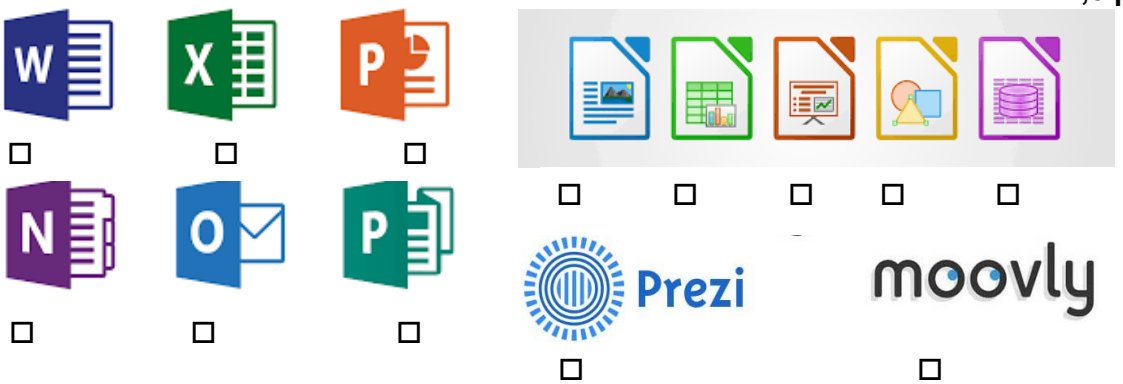
1 point

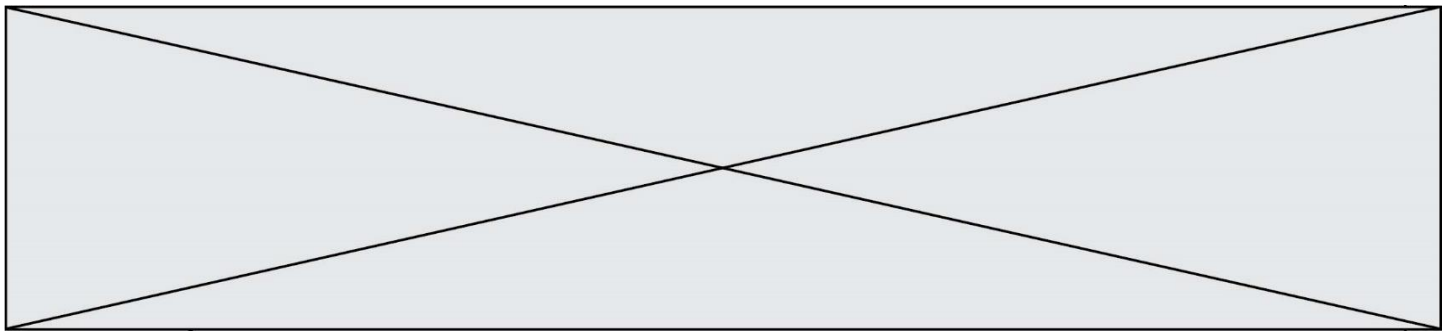
Q37- Indiquez la méthode pour insérer une vidéo enregistrée en local sur l'ordinateur dans cette présentation

1 point

Q38- Parmi ces logiciels, quels sont ceux qui permettent de faire des présentations ?

1,5 point





Pour les questions 39 à 42 vous disposez de la capture d'écran suivante :

M. LASSUREUR

12 rue Royale

Infos Gén. ----- - Ent : XXXX
Sit : Validité Le : 25/09/2025
Evt : AFF. NOUV Effet : 07/12/2018
Ech : 01/09 SEM Pr Tr : 01/03/2022

----------Infos Quittances----------

Effet	Montant	Nat	Etat
01/08/2025	450.60	A-TER	7-CNF
01/09/2025	410.87	A-TER	H-PAY

----------Infos Sinistres----------

Dte Surv	N° Sinistre	Res	Etat
13/04/2019	032568979	NUL	CaS
30/08/2017	975468413	TOT	CaS
07/11/2016	465840267	NUL	CaS

Cli : 2346589765 A effet du : 01/09/2010
Rég : 10 – NORD – EST Soc : 5698 –
Prd : 03254-4 ROUES CG : 180209

--------Garanties/Cotisations---Devise : Euros
Annuel TTC : 785
Evol Cotis : 1-RETARIF Fse Gén : Cf Bloc GC
Garanties :
RC DR IV BDG DOM DEC SDC ASS CN PJ

----------AUTO 4 ROUES ----------
Cond Pr : M Prof : Salarié (50)
Né en : 08/1986 Permis : 06/2006
Immat : FZ564WD
Garage : 10600 BARBEREY

Marque : Peugeot Modèle : 3008 1.2PT
Circul : 2015 C. Grise : 09/2015
R/M : 0,5 Depuis : 2024

Q39- Quel est le coefficient du CRM ? **1 point**

Q40- Indiquez, sans abréviations, 3 garanties souscrites par le client :

1.5 point

Q41 - Quel est le montant TTC de la cotisation ? **1 point**

Q42- Quel est le nombre de sinistres responsables ? **1 point**

Q43- Comment s'appelle le test de sécurité ci-dessous ?

0,5 point

☐ Un Test anti-spam

☐ Un Captcha

☐ Un code séquentiel

☐ Une clé OTP



Modèle CCYC : ©DNE
Nom de famille *(naissance)* **:**
(Suivi s'il y a lieu, du nom d'usage)

Prénom(s) :

N° candidat : **N° d'inscription :**

(Les numéros figurent sur la convocation.)

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Né(e) le : / /

1.1s

CONSIGNES
- *Remplir soigneusement en majuscules, le cadre d'identification sur toutes les copies.*
- *En dehors de ce cadre d'identification, aucun signe distinctif ne doit permettre d'identifier le candidat.*
- *Ne joindre aucun brouillon et n'effectuer aucun collage, aucun agrafage.*
- *Ecrire à l'encre foncée et éviter afin de garantir une lisibilité optimale. Ne pas composer dans la marge.*

Q44- Votre employeur vous demande de vérifier les bases de remboursement de la sécurité sociale. Quel site consultez-vous ?

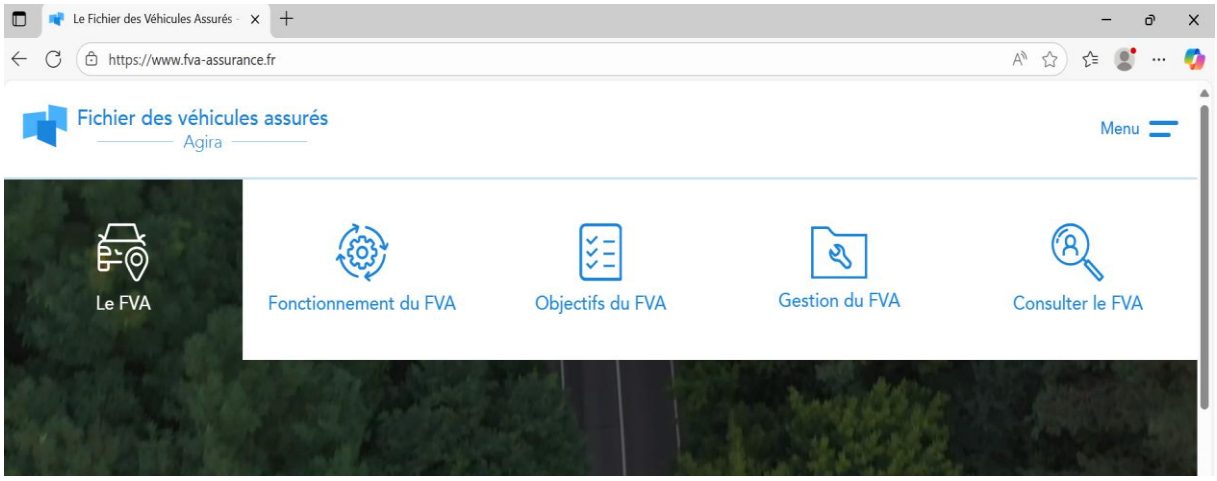
1 point

☐ Service-public.fr

☐ CPAM.org

☐ Ameli.fr

☐ Doctissimo



Q45- A partir de la capture d'écran ci-dessus, citez 4 objectifs de ce site ?

2 points

Q46- Quel est le rôle d'un pare feu ?

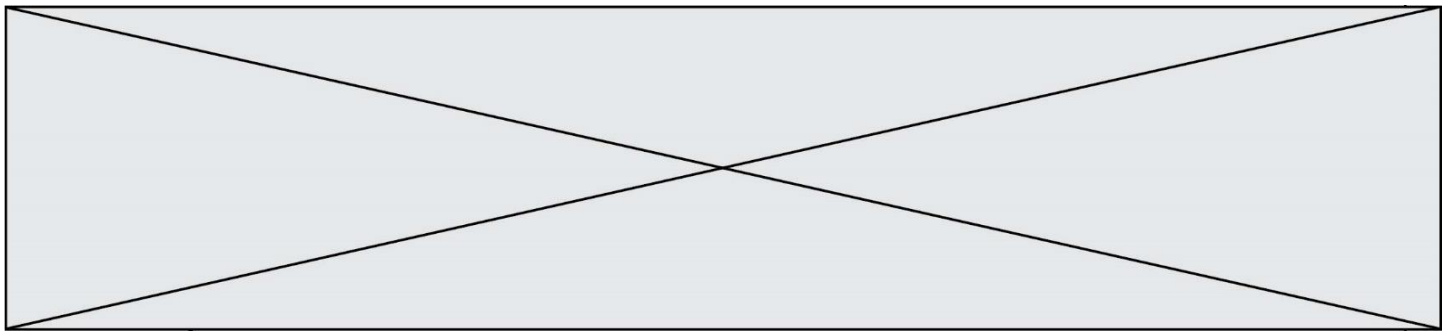
0,5 point

☐ Surveiller et filtrer le trafic réseau externe-interne

☐ De réguler la bande passante de données

☐ Il permet de générer des mots de passe

☐ Isoler et confiner les virus informatiques



Q47- Pour illustrer une de vos présentations sur le thème de la Multirisques Habitation (MRH), vous décidez d'y ajouter une image de maison provençale. Indiquez comment trouver une image libre de droits à partir d'une recherche google.

1,5 point

Q48- Classez en ordre croissant les tailles de fichiers proposés (1 étant le plus petit et 5 le plus grand)

2,5 points

34 Octet	
4 Giga Octet	
2 Kilo octet	
20 Méga octet	
1 Téra octet	

Q49- La résiliation en 3 clics est possible depuis 2023 pour les produits d'assurance, de manière gratuite permanente et directe :

1 point

☐ Oui

☐ Non

Q50- Comment peut-on réduire la taille d'un dossier volumineux ?

1 point

Q51- Quel format d'enregistrement permet de conserver la mise en forme d'un document source pour en faciliter la lecture par d'autres utilisateurs ?

1 point

☐ Word

☐ Pdf

☐ Bloc-notes

☐ Page

☐ Viewer

Q52- Un client vous contacte car il vient d'entrer en collision avec un tiers, leurs véhicules respectifs ont subi un dommage. Il est embêté car ni lui, ni l'autre automobiliste n'a de constat papier à disposition. Quel dispositif pouvez-vous lui conseiller d'utiliser ? Justifiez.

2 points

Pour les questions Q 53 à Q 56, vous disposez de la capture d'écran ci-dessous :



Q53- Quel droit reconnu aux utilisateurs dans le cadre du RGPD n'est pas indiqué dans le document ?

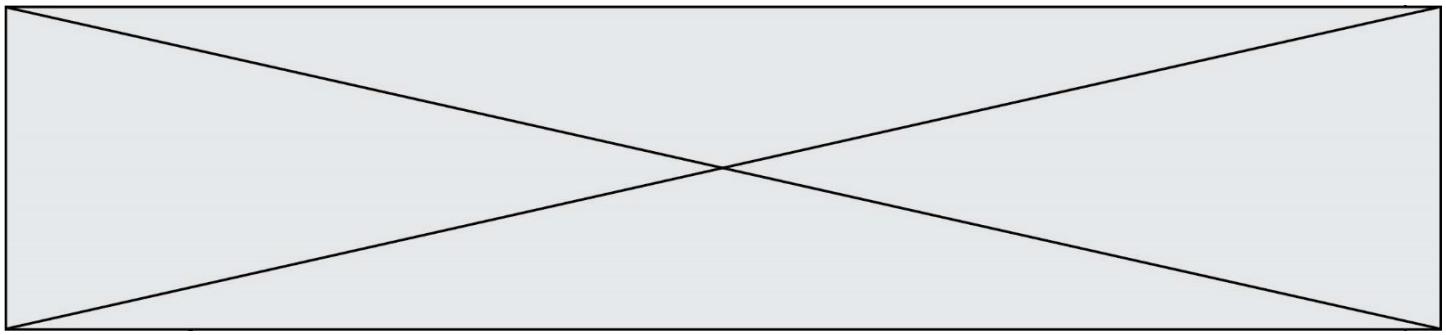
1 point

Q54- Un client demande à ne plus être dans la liste de diffusion de votre campagne de communication sur les produits d'assurance vie. A quel droit du RGPD correspond cette situation ?

1 point

Q55- Un client souhaite avoir connaissance des renseignements que votre agence a collecté sur lui lors de la souscription de son contrat habitation. A quel droit du RGPD correspond cette situation ?

1 point



Q56- Quelles sont les instances permettant d'assurer la protection des données personnelles ?

2 points

☐ La CNIL

☐ La DGCCRF

☐ Le BCT

☐ L'ACPR

☐ Le CEPD

☐ Le FVA

Q57- Que signifie l'ACPR ?

1 point

☐ Assureur Chargé de Prévoyance et Retraite

☐ Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution

☐ Administration Centrale des Prélèvements

☐ Assureur des Comptes Professionnels

Q58- Citez 3 outils digitaux utilisés par les assureurs.

3 points

Q59- Un client sollicite votre aide pour créer son mot de passe afin de sécuriser l'accès à son compte client. Donnez-lui 4 conseils pour générer un mot de passe « fort ».

2 points

Q60- Citez 3 avantages de la signature électronique utilisée en assurance.

1,5 points

Modèle CCYC : ©DNE
Nom de famille *(naissance)* **:**
(Suivi s'il y a lieu, du nom d'usage)

Prénom(s) :

N° candidat : **N° d'inscription :**

(Les numéros figurent sur la convocation.)

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Né(e) le : / /

1.1s

CONSIGNES
- *Remplir soigneusement en majuscules, le cadre d'identification sur toutes les copies.*
- *En dehors de ce cadre d'identification, aucun signe distinctif ne doit permettre d'identifier le candidat.*
- *Ne joindre aucun brouillon et n'effectuer aucun collage, aucun agrafage.*
- *Ecrire à l'encre foncée et éviter afin de garantir une lisibilité optimale. Ne pas composer dans la marge.*

Q61- Quels sont les navigateurs parmi les propositions figurant dans la liste ?

1,5 point

☐ Bing

☐ Chrome

☐ Bureau

☐ Google

☐ Windows

☐ Firefox

☐ Edge

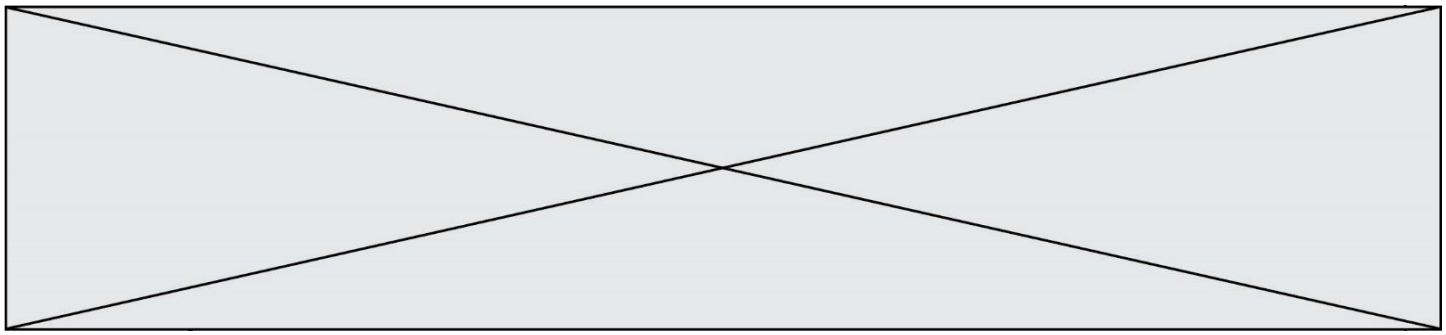
Traitez les questions Q62 et Q63 à l'aide de l'interface suivante obtenue à l'aide des outils numériques professionnels à disposition –



Q62- A quoi correspondent les actions désignées par les flèches ?

1,5 point

1	
2	
3	



Q63- Quelle méthode permet de réaliser la même action sur plusieurs contrats simultanément ?

0.5 point

Q64- Quels réseaux sociaux privilégier afin de partager et promouvoir la culture d'entreprise au sein de votre agence pour en faciliter le recrutement ?

1 point

☐ Twitter

☐ Instagram

☐ Viadéo

☐ Snapchat

☐ Linked in

☐ Facebook

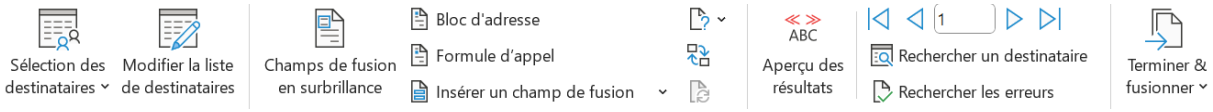
Q65- Qu'est-ce qu'un Chatbot ?

1 point

Q66-Indiquer un avantage et une limite du Chatbot pour l'assureur.

1 point

A la demande de votre agent général, vous déployez une campagne d'envergure afin de mettre à jour votre GED et les documents clients. Pour faciliter votre démarche, vous décidez de préparer un mailing à diffuser auprès de 500 personnes. Vous préparez ainsi un document type :



«FormuleAppel»

Nous menons actuellement une campagne de mise à jour et de numérisation de nos documents clients. A ce titre, nous vous remercions de nous communiquer une copie de votre permis de conduire ainsi que votre carte d'identité.

Je reste bien entendu disponible en cas de besoin éventuel, et vous souhaite, «Civilité» «Nom», une excellente fin de journée.

Bien cordialement,

M. Delaplace

Collaborateur d'assurance

03 75 28 39 92

Allianz

Q67- Quelle fonctionnalité du traitement de textes est utilisée ici ?

1 point

Q68- Quel onglet du ruban permet de prévoir les éléments grisés dans le corps du courriel ?

1 point

Q69- Quel onglet du ruban permet de visualiser chaque courriel comme présenté ci-dessous ?

1 point

Bonjour Monsieur Dupont,

Nous menons actuellement une campagne de mise à jour et de numérisation de nos documents clients. A ce titre, nous vous remercions de nous communiquer une copie de votre permis de conduire ainsi que votre carte d'identité.

Je reste bien entendu disponible en cas de besoin éventuel, et vous souhaite, Monsieur Dupont, une excellente fin de journée.