BTS Assurance

Tout en un !

Programmes de 1re et 2e années

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

Entraînement intensif

aux épreuves écrites et orales

Fiches de cours

Exercices & annales corrigés

Conseils méthodologiques

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

ellipses

BTS ASSURANCE

Tout en un !

Programmes de 1re et 2e années

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

Entraînement intensif aux épreuves écrites et orales

Fiches de cours

Exercices et annales corrigés

Conseils méthodologiques

- *E1 Culture générale et expression* – **K. Pamphile**
- *E31 Culture professionnelle et suivi du client* – **L. Rossi et J.-F. Salamo**
- *E32 Développement commercial et conduite d'entretien* – **P. Barrotta**
- *E41 Gestion des sinistres et des prestations*– **J. Lamberton et M. Boursier**
- *E42 Accueil en situation de sinistre* – **M. Boursier et J. Lamberton**
- *E5 Communication digitale, utilisation du système d'information et des outils numériques* – **P. Barrotta**

ellipses

ISBN 9782340-106512
Dépôt légal : août 2025
©Ellipses Édition Marketing S.A.
8/10 rue la Quintinie 75015 Paris



Le Code de la propriété intellectuelle et artistique n'autorisant, aux termes des alinéas 2 et 3 de l'article L. 122-5, d'une part, que les « copies ou reproductions strictement réservées à l'usage privé du copiste et non destinées à une utilisation collective » et, d'autre part, que les analyses et les courtes citations dans un but d'exemple et d'illustration, « toute représentation ou reproduction intégrale, ou partielle, faite sans le consentement de l'auteur ou de ses ayants droit ou ayants cause, est illicite » (alinéa 1er de l'article L. 122-4).
Cette représentation ou reproduction, par quelque procédé que ce soit, constituerait donc une contrefaçon sanctionnée par les articles L. 335-2 et suivants du Code de la propriété intellectuelle.

www.editions-ellipses.fr

TABLE DES MATIÈRES

AVANT-PROPOS 7

ÉPREUVE E1

CULTURE GÉNÉRALE ET EXPRESSION 9

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

ÉPREUVE E31

CULTURE PROFESSIONNELLE ET SUIVI DU CLIENT 35

Partie 1 L'épreuve 37

Partie 2 Méthodologie de l'épreuve 41

Partie 3 Les principes fondamentaux de l'assurance [les 9 fiches savoirs] 43

Fiche 1 L'organisation du secteur de l'assurance 44
Fiche 2 L'assurance et la notion de risque 48
Fiche 3 Les lois fondamentales de l'assurance 50
Fiche 4 Cotisations et prestation de l'assureur 52
Fiche 5 La notion de franchise 56
Fiche 6 Les techniques de division du risque – Réassurance 59
Fiche 7 Les techniques de division du risque – Coassurance 62

Fiche 8 Directive sur la distribution d'assurance (DDA) 64
Fiche 9 La notion de l'équilibre technique en assurance 67

Partie 4 Les savoirs économiques [les 7 fiches savoirs] 81

Fiche 1 Croissance économique et produit intérieur brut (PIB) 82
Fiche 2 L'inflation 84
Fiche 3 Le circuit économique 87
Fiche 4 Les taux d'intérêt 90
Fiche 5 Chaîne de valeur 92
Fiche 6 La politique économique conjoncturelle 95
Fiche 7 Le marché européen de l'assurance 98

Partie 5 Management [les 6 fiches savoirs] 107

Fiche 1 Diagnostic stratégique 108
Fiche 2 Modalités de développement stratégique – L'internationalisation 110
Fiche 3 Les options stratégiques globales : externalisation et intégration 113
Fiche 4 Les options stratégiques globales : spécialisation et diversification 116
Fiche 5 Les stratégies génériques 119
Fiche 6 La croissance externe – fusions, acquisitions 123

Partie 6 Les savoirs juridiques [les 3 fiches savoirs] 133

Fiche 1 Introduction générale au droit 134
Fiche 2 Le droit de la responsabilité 140
Fiche 3 Les fondamentaux du droit du travail 145

ÉPREUVE E32

DÉVELOPPEMENT COMMERCIAL ET CONDUITE D'ENTRETIEN 153

Partie 1 L'épreuve et ses supports 155

Partie 2 Les fondamentaux à maîtriser 163

Fiche 1 Étape 1 : la préparation de l'entretien 165
Fiche 2 Étape 2 : la prise de contact (l'accueil) 167
FIche 3 Étape 3 : la découverte des besoins 169
Fiche 4 Étape 4 : présentation de l'offre commerciale 171
Fiche 5 Étape 5 : le traitement des objections 173
FIche 6 Étape 6 : la conclusion de la vente ou l'art du closing 176
Fiche 7 Étape 7 : la fidélisation du client 178

ÉPREUVE E41

GESTION DES SINISTRES ET DES PRESTATIONS 181

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

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

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

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

ÉPREUVE E42

ACCUEIL EN SITUATION DE SINISTRE 387

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

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

Fiche 4 L'impact d'une gestion de sinistre réussie : la fidélisation des assurés 394
Fiche 5 Les qualités essentielles du gestionnaire sinistre 395

Partie 2 L'accueil en situation de sinistre 397

Fiche 1 Bonnes pratiques pour un accueil de qualité 399
Fiche 2 Les étapes clés de l'accueil en situation de sinistre 400
Fiche 3 Gestion des réclamations et règlement des sinistres 401
Fiche 4 Contenu du référentiel 402
Fiche 5 Les clés de la préparation de l'épreuve 405
Fiche 6 Dans la pratique... 411
Fiche 7 À vous de jouer ! 415

ÉPREUVE E5

COMMUNICATION DIGITALE, UTILISATION DU SYSTÈME D'INFORMATION ET DES OUTILS NUMÉRIQUES 419

L'épreuve et ses modalités d'évaluation 420

SUJETS CORRIGÉS

Session 2024 425

Sujet E3 – Développement commercial et gestion des contrats (Sous-épreuve E31 – Culture professionnelle et suivi du client) 426
Corrigé E3 – Développement commercial et gestion des contrats (Sous-épreuve E31 – Culture professionnelle et suivi du client) 447
Sujet E4 – Gestion des sinistres et des prestations (Sous-épreuve E 41 – Gestions des sinistres) 457
Corrigé E4 – Gestion des sinistres et des prestations (Sous-épreuve E 41 – Gestions des sinistres) 485
Sujet E5 – Communication digitale, utilisation du système d'information et des outils numériques 492
Corrigé E5 – Communication digitale, utilisation du système d'information et des outils numériques 515

Session 2025 519

Sujet E31 – Culture professionnelle et suivi du client 520
Corrigé E31 – Culture professionnelle et suivi du client 521
Sujet E41 – Gestion des sinistres 527
Corrigé E41 – Gestion des sinistres 528
Sujet E5 – Communication digitale, utilisation du système d'information et des outils numériques 536
Corrigé E5 – Communication digitale, utilisation du système d'information et des outils numériques 537

AVANT–PROPOS

Le BTS Assurance va bientôt fêter ses 30 ans d'existence. Depuis 1996 il n'a jamais changé de nom, à la différence d'autres titres du niveau 5 du tertiaire administratif ou commercial. C'est le signe d'une accroche métier forte. En vous engageant dans cette formation vous aurez un diplôme reconnu par les professionnels. L'insertion est garantie à l'issu de votre examen.
Quel que soit votre modalité de formation, en initial ou en alternance vous êtes dans une voix d'excellence. Par vos stages ou apprentissages vous avez compris le niveau d'exigence du secteur assurantiel. Vous devrez maîtriser la technicité des contrats et les particularités des compagnies partenaires.
Vous aurez à fournir des efforts pour connaître vos produits et mieux les proposer à vos clients. Cela fait, vous serez un professionnel reconnu de la branche production. Pour information, la partie distribution et développement commercial constitue la majorité des emplois du secteur, soit 36,3 %. C'est votre cœur de métier.
Pour la branche gestion de la vie du contrat ou gestion des sinistres de moins en moins de situations se traitent directement en agence. Les compagnies favorisent le regroupement en plateforme et l'hyper spécialisation de leur personnel. Pourtant un sinistre bien réglé, c'est de la fidélité client gagné. Ne négligez pas cette autre partie du métier. Le suivi du contrat ou solution d'accompagnement représente 17,8 % des emplois en 2023.

Votre diplôme est construit sur cette dichotomie métiers. Aux deux écrits sur ces axes techniques, s'ajoutent deux oraux pour confirmer votre maîtrise des fondamentaux.
Les évolutions du secteur comme la présence des pure players en assurance offre d'autres opportunités de carrière que la classique agence de quartier. La branche clients particuliers est souvent considérée chronophage et moins rentable. Nos amis banquiers pensent de même. La souscription se fera de plus en plus via des plateformes, seuls resteront les produits à haute technicité avec une forte valeur ajoutée. Le client est prêt pour cela. C'est là que vous pourrez pleinement jouer votre rôle de conseil et d'expert.
La branche clients professionnels reste classique dans son traitement et offre de réelles possibilités de carrière.

Le dernier rapport du ROMA 2024 (Rapport de l'observatoire sur les métiers et les formations des salariés de l'assurance) nous confirme la bonne santé du secteur. Le solde de création d'emplois est toujours positif chaque année. En près de 10 ans ce sont plus de 10 000 emplois créés.
Votre BTS est une très bonne clef d'entrée dans la profession. Vous constituez l'essentiel de la population salariée du secteur (32 %), mais il peut se montrer insuffisant. On observe une légère décrue des recrutements pour les niveaux 5 (bac +2) au profit des niveaux 6 et 7.
Ne limitez pas vos ambitions, poursuivez votre formation par une licence ou bachelor, voire un mastère. Nombreuses sont les propositions de poursuites d'études offertes par vos établissements. L'alternance est toujours possible et même souhaitable pour les niveaux supérieurs. Les employeurs du secteur favorisent dans leur recrutement les compétences expérientielles des candidats.

Nous vous proposons dans cet ouvrage un très bon niveau technique pour les deux branches, la partie production et gestion. L'équipe d'auteurs a veillé à satisfaire une double contrainte. La première, une préparation optimale à vos épreuves d'examen du BTS par des fiches de cours approfondies et des exercices d'application. La seconde,

constituer une base théorique incontournable pour vos poursuites d'études ou perfectionnements. Les éléments de cours sont renforcés en comparaison de nos ouvrages précédents.

Notre équipe d'auteurs est composée de professeurs experts dans leur domaine, leur expérience du diplôme est grande et incontestable.

Je me félicite d'avoir réussi dans cet ouvrage l'association de professeurs du public et du privé motivés par ce projet commun.

Je remercie les éditions Ellipses pour leur soutien dans ce projet. Il s'agit de notre troisième ouvrage de ce type, après le BTS Assu, « Fiche, Schémas, Exos » et le BTS Assurance, « 100 % entraînement ».

Nous conservons notre envie de bien faire et le souhait de vous offrir un produit sérieux qui réponde aux exigences de votre diplôme et de la branche professionnelle.

Patrick Barrotta (Coordonnateur de l'ouvrage)

ÉPREUVE E1

CULTURE GÉNÉRALE ET EXPRESSION



Présentation de l'épreuve

Épreuve spécifique au BTS, c'est une découverte pour tous les étudiants. Il s'agit de bien comprendre que ce n'est ni une épreuve de français à proprement parler ou une épreuve de philosophie, le spectre des connaissances est plus large que cela.

1 Objectifs de l'épreuve

> **Culture générale (U1)** : « L'unité U1 « culture générale et expression » valide les compétences établies par l'arrêté du 13 juillet 2023 relatif aux objectifs et contenus de l'enseignement de la culture générale et expression, aux compétences travaillées et à la définition de l'épreuve de culture générale et expression du brevet de technicien supérieur ».
> Publication au *JORT*, n° 0177 du 02 août 2023.

Elle concerne des domaines très variées : littérature bien sûr, mais aussi philosophie, sociologie, cinéma, publicité, BD, clips vidéo, affiches (de cinéma, publicitaires, de prévention), chansons, séries, documentaires, presse, etc.). Le champ de réflexion n'est pas limité. Les 2 années de BTS ont pour objectif de renforcer cette culture et aussi de l'évaluer. C'est l'un des enjeux de **l'essai**. C'est cette culture personnelle mais aussi celle acquise en cours qui viendra nourrir l'argumentation, la réflexion du candidat(e). Cette même culture permettra aux candidats d'être plus réactifs face aux documents du corpus proposés par le sujet (**questions sur le corpus**). L'ensemble de ces connaissances acquises en cause de formation permettra aussi d'être plus efficace lors d'un exposé, d'une soutenance ou d'un entretien d'embauche.

▶ Expression

La qualité de l'expression est un atout fondamental et cette compétence sera évaluée tant dans la formulation des réponses aux questions sur un corpus, que dans l'essai. La maîtrise de l'orthographe et de la syntaxe est importante et doit être travaillée les deux années. L'objectif est d'être capable de produire un message écrit et oral en respectant les normes de la langue française.

2 Compétences évaluées

Blocs de compétences concernés (Annexe I du référentiel du BTS MCO) :
Appréhender et réaliser un message écrit : • Respecter les contraintes de la langue écrite ; • Synthétiser des informations ; • Répondre de façon argumentée à une question posée en relation avec les documents proposés en lecture.
Communiquer oralement : • S'adapter à la situation ; • Organiser un message oral.

8 compétences principales à travailler durant les deux années :
1) S'exprimer à l'oral en interaction en s'adaptant au contexte ;
2) S'exprimer à l'oral en continu en s'adaptant au contexte ;
3) Argumenter à l'écrit (1re et 2e partie) ;
4) Recourir efficacement aux écrits de travail ;
5) Comprendre et interpréter un texte (un document) (1re partie) ;
6) Tisser des liens entre des textes (documents) (1re partie) ;
7) Développer une réflexion sur la langue pour améliorer et réviser ses productions écrites et orales (oral, 1re et 2e partie) ;
8) Mobiliser de façon personnelle une culture commune (2e partie).

3 Modalités d'évaluation

Durée : épreuve écrite de 3 heure.
Coefficient : 3.
1re partie : **Questions sur un corpus** évaluées sur 10 points.
2e partie : **Essai** évalué sur 10 points.

A. Première partie : questions sur un corpus de documents

▶ Définition

La partie comporte entre 2 et 4 questions s'appuyant sur le corpus de documents fourni. Le dossier de synthèse est constitué d'environ 3 ou 4 documents de nature différentes (textes littéraires ou non, documents iconographiques, documents chiffrés, etc.). Ces questions invitent à **confronter** et à **interpréter** les textes et documents. Le candidat(e) répond de **manière nuancée** et **argumentée** à ces questions.

▶ Exemples de questions

➡ « À la lumière des documents 1 et 2, expliquez pourquoi « habiter une minuscule maison » peut contribuer à « élargir son horizon » (document 2) ? »

- « Quels liens établissez-vous entre les documents 2 et 3 ? »
- « En quoi les habitats présentés dans les trois documents du corpus portent-ils un idéal de vie » → la dernière question pourra porter sur l'ensemble des documents, elle nécessitera donc une réponse plus développée et mettant en valeur la capacité du candidat(e) à mettre en relation les documents.

La typologie des documents

- **Textes argumentatifs, analytiques** : articles de presse (spécialisée ou non ; presse papier ou en ligne) ; essai, etc.
- **Textes littéraires** : roman, théâtre, poésie, conte, mais aussi chansons à aborder comme des textes littéraires.
- **Documents iconographiques** : peinture, photo, affiches (publicités, films, campagnes de sensibilisation, etc.).
- **Documents chiffrés** : graphiques, statistiques, camembert, etc.

Préparation du devoir

- **Repérage** : types de documents, auteurs, contexte, sources > exploitation du paratexte.
- **Documents orientant la réflexion** : S'intéresser particulièrement aux documents argumentatifs (essai, article), les idées qu'ils contiennent permettront de formuler d'identifier le thème commun à l'ensemble des documents, ainsi que les différentes thèses qui y sont développées. Les documents plus littéraires, les documents iconographiques ou chiffrés viennent souvent illustrer les idées contenues dans les documents les plus argumentatifs.
- **Élaboration possible d'un tableau de confrontation ou repérages et reformulation des idées essentielles** : Pour les textes argumentatifs repérer le schéma argumentatif (thème, thèses(s), argument(s), exemple(s)). Classer et relier les idées des documents (résumer paragraphe par paragraphe les documents écrits). Repérer les marques de jugements et de modalisation. Dégager les thématiques propres à chaque document (sous-thèmes) qui permettront de dégager des axes de confrontation. Questionner chaque document permettra de faire émerger la problématique.
- **Thématique du corpus problématisée** : Cette reformulation (au brouillon) permettra de mieux cerner les enjeux de chacune des questions de la première partie.
- **Structure de la réponse** : Une réponse structurée à chacune des questions est attendue, même si aucune typologie spécifique n'est attendue, vous pourrez répondre sous la forme suivante :
  - Une phrase d'introduction qui présente les documents et la question.
  - Confrontation des documents s'appuyant de façon claire sur les documents (identifier clairement les documents).
  - Une phrase de conclusion reprenant la question et y répondant clairement.

B. Essai

Définition

Il s'agit pour le candidat **d'exprimer son opinion (l'essai est un texte argumentatif)** en illustrant son propos à l'aide du corpus, mais aussi de ses connaissances afin de témoigner de la culture générale acquise. Ces exemples doivent être variés et en cohérence avec les arguments développés. C'est la capacité à présenter et organiser ces arguments qui est évaluée. Il faut donc être capable de convaincre en proposant des exemples illustrant

ses arguments afin de formuler clairement son point de vue. La capacité à envisager des avis contraires est quant à elle valorisée (nuance du propos, capacité à envisager l'avis d'autrui).
Même si l'essentiel du travail de l'enseignant consiste à éveiller l'esprit critique des étudiants, à leur apprendre à toujours prendre un peu de hauteur dans la réflexion pour parvenir à argumenter avec nuance, un essai suppose une parole personnelle qui peut s'en tenir à l'un ou l'autre des points de vue possibles.
L'ét**udiant a toute latitude pour développer un point de vue, son contraire ou les deux**.

▶ Exemples de sujets d'essais

Sujet 0, thème « Dans ma maison »
Vous traiterez au choix, l'un des deux sujets d'essai :

- **Sujet 1** : **Selon vous**, comment notre maison peut-elle être lieu de bonheur ?
  Vous traiterez le sujet **de façon personnelle** et **argumentée** en vous appuyant notamment sur **vos lectures**, sur **le travail de l'année**, sur **le corpus** et sur **votre culture personnelle**.
- **Sujet 2** : **Considérez-vous que** « sur une terre surpeuplée, surchauffée, bruyante, une cabane forestière (soit) l'eldorado » ? (Sylvain Tesson, *Dans la forêt de Sibérie*, document 1).
  Vous traiterez le sujet **de façon personnelle** et **argumentée** en vous appuyant notamment sur **vos lectures**, sur **le travail de l'année**, sur **le corpus** et sur **votre culture personnelle**.

Préparation du devoir
Rechercher des idées : • Analyser le sujet en définissant les mots-clés et en les associant à des idées qui seront développées dans le devoir. • Exploiter le corpus pour y puiser des idées. • Lister les exemples qui vous viennent à l'esprit. Ces exemples doivent être variés (cinéma, littérature, BD, documentaire, articles de presse, etc.). Les exemples doivent être correctement référencés : nom de l'auteur (peintre, réalisateur, architecte, etc.), titre de l'œuvre (à souligner), date si elle est connue.

Les différents types de plans
1) Le plan démonstratif : C'est le plan le plus simple. Il permet de développer une thèse unique et d'apporter une réponse claire à la question. Ce plan est à privilégier si vous manquez de temps ou si vous manquez de contre-arguments. En fait, vous ne développerez qu'une partie alors il est préférable de proposer quatre arguments bien illustrés. I) Argument 1 soutenant la thèse choisie illustré d'exemples (1 ou 2) II) Argument 2 III) Argument 3 IV) Argument 4
2) Le plan thématique : Ce plan ne convient pas à tous les sujets et nécessite une culture solide. Il s'agit de trouver des domaines complémentaires qui permettent de développer la question poser. Par exemple : sociologie, économie, politique. I) Domaine 1 II) Domaine 2 III) Domaine 3

Les différents types de plans
3) Le plan analytique : Il permet de décrire une situation et en analyser les causes et les conséquences. Il s'adapte à de nombreux sujets. Il suit les étapes d'une démonstration. I) Quoi ? **ou** Constat II) Comment ? **ou** Causes III) Pourquoi ? **ou** Conséquences
4) La plan dialectique ou concessif : Il permet de développer une opinion tout en prenant en considération des arguments contraires. Il propose donc un propos nuancé permettant de répondre de façon complète à une question qui sous-entend une opposition, un débat. Il est souvent schématisé de la façon suivante : thèse-antithèse-synthèse. I) Thèse (celle qui paraît peut-être évidente mais qui n'est pas la vôtre). II) Votre propre thèse (permettant de nuancer la thèse développée dans la partie précédente). III) Synthèse permettant de dépasser les oppositions. À éviter le jour de l'examen, faute de temps. Il ne s'agit pas de proposer une dissertation type.

Remarque : **Vous êtes libre d'organiser votre réponse comme vous le souhaitez. Aucune typologie n'est attendue, mais il faut néanmoins proposer une réponse organisée et structurée**.

▶ L'introduction

Elle se doit d'être concise, elle pose le sujet et présente des pistes de réponse. Elle contient 4 étapes :

1. Phrase d'accroche, elle est liée au thème du sujet. Ce peut être une citation, un proverbe, un fait d'actualité, une définition, etc.
2. Le sujet, il est amené par la phrase d'accroche. Posez explicitement la question sans reprendre les expressions telles que « selon vous », « pensez-vous que ». Vous pouvez reprendre la question à l'identique ou dans une phrase interrogative indirecte (dans ce cas il n'y a plus de point d'interrogation).
3. Problématisation du sujet : Elle permet de mettre en relief les ambiguïtés et les enjeux du sujet. Contrairement à la dissertation, vous n'êtes pas tenu de formuler une problématique à proprement parler, le temps est court, la reformulation du sujet (étape précédente) suffit.
4. Annonce du plan : Énoncez les différentes étapes de votre raisonnement (1, 2 ou 3 en fonction du type de plan choisi). Vous pouvez utiliser la première personne : « Je soutiendrai l'idée que… ».

▶ La conclusion

C'est le bilan des grandes idées développées dans le devoir. Elle doit être concise et résumer en 2 ou 3 phrases votre thèse en répondant clairement à la question posée. Il est possible de proposer une ouverture sur une autre problématique (citation, nouvelle question en lien avec le sujet, référence littéraire, cinématographique ou autre).

▶ À retenir

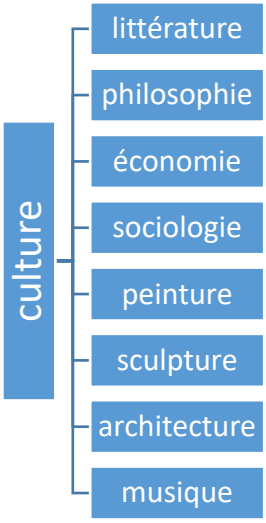
1) Il faut répondre clairement à la question posée en prenant position. Ne pas hésiter à utiliser la première personne du singulier, notamment dans la conclusion quand vous prenez position.
2) Décider du plan le plus adapté à votre prise de position et le suivre en fonction de ce qui a été annoncé dans l'introduction.
3) Ne pas chercher à trop en dire. Ce n'est pas la quantité mais la qualité de l'argumentation qui est évaluée.
4) Contenu d'un paragraphe : idée / argument / exemple (s)

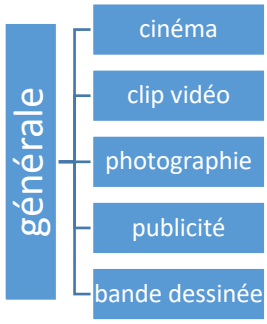
- **À l'examen : ce qui est attendu / valorisé**
  - Au moins trois arguments pertinents illustrés et suffisamment développés.
  - Au moins une référence par argument tirée du corpus ou de vos connaissances personnelles.
  - Hiérarchisation des arguments développés.
  - Présence d'un plan clair.
  - Qualité de l'expression.

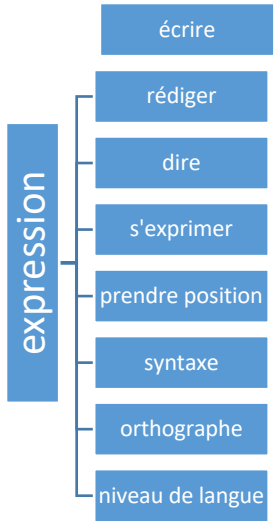
Fiche 1

Culture générale et expression (présentation)

L'épreuve de CGE n'est pas une épreuve français, à proprement parler.
Les dommaines de réflexion sont très variés.

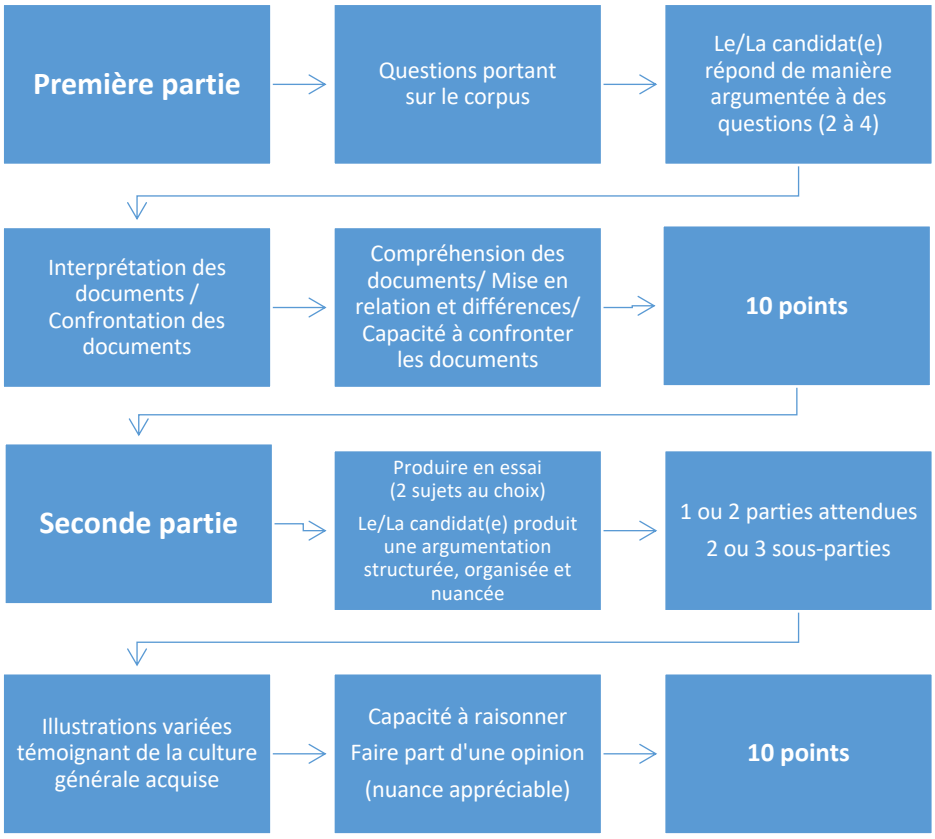






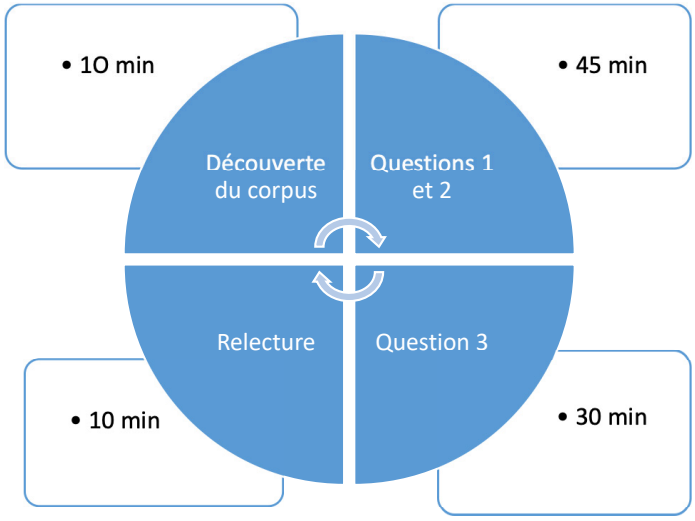
Fiche 2

L'épreuve de CGE à l'écrit

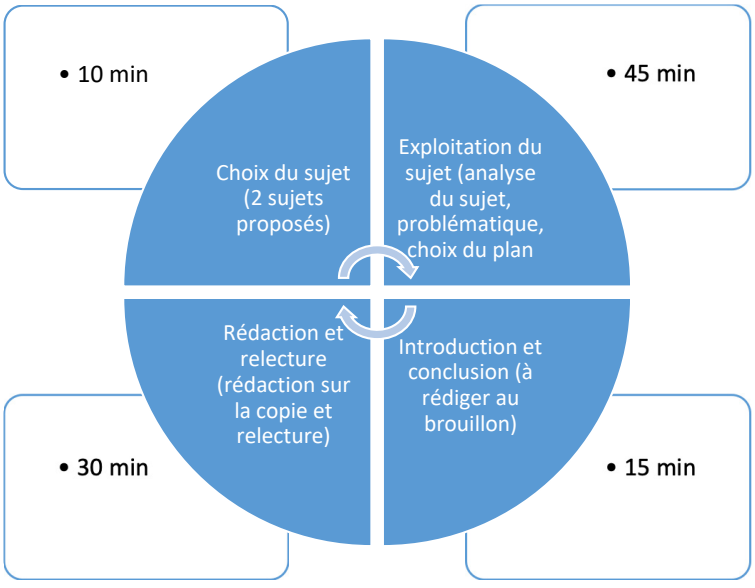


Gestion du temps

Première partie : Questions sur un corpus



Deuxième partie : Essai



Fiche 4

Le corpus de documents

Corpus de documents				
Type de document	**Texte d'idées ou analytique**	**Texte littéraire**	**Document iconographique**	**Document chiffré**
Définition	Exprime une thèse de façon directe et sous forme de discours informatif, explicatif et/ou argumentatif.	Délivre un ou des messages à travers des procédés d'écriture, son but est aussi esthétique et il peut être polysémique. Les différents registres utilisés lui permettent d'avoir un effet sur le lecteur (réaction, émotion).	Image qui, quelle que soit sa forme, est un objet matériel qui peut avoir plusieurs finalités : référentielle (représenter le réel), argumentative, esthétique.	Donne une représentation chiffrée ou simplifiée d'un phénomène.
Exemples	Essai, traité, article de presse.	Poésie (texte en vers ou en prose caractérisé par un jeu de langage, les sons. Exprime une vision du monde ; Théâtre (met en scène des personnages qui parlent et agissent sur scène ; Roman (récit raconte une histoire par les biais d'un narrateur.	Peinture, dessin, dessin de presse, photographie, BD, affiche.	Graphique, diagramme, diagrammes bâtons, tableau.

Essai : présentation de la copie

Essai

Présentation de la copie:

Ce n'est qu'une possibilité, d'autres présentations sont possibles.

INTRODUCTION

- Amorce annonçant le sujet de l'essai
- Reformulation du sujet / problématique
- Annonce du plan

PARTIE 1

Phrase introduisant la partie

- Argument 1 + un ou deux exemples § 1
- Argument 2 + un ou deux exemples § 2
- Argument 3 + un ou deux exemples § 3

PARTIE 2

- Identique à la partie 1

CONCLUSION

Bilan de l'argumentation

- Prise de position claire
- Ouvrir sur une autre problématique ou proposer une chute (facultatif)

Fiche 6

Les éléments de base de l'argumentation

Éléments de base de l'argumentation	Définition	Exemple
Thème	Sujet de l'argumentation, ce dont on parle	Les repas
Thèse	Idée directrice, point de vue, opinion	Les repas sont des moments conviviaux
Argument	Preuve qui vient soutenir la thèse	(…) car c'est l'occasion de célébrer des temps de la vie
Exemple	Illustration	Le mariage : scène du mariage de Gervaise et Coupeau dans *L'Assommoir* d'Émile Zola : « Mais Coupeau se récriait : on ne pouvait pas se marier comme ça, sans manger un morceau ensemble. »

Application :

Reliez chaque terme au bon exemple :			
Thème	•	•	Photo de Sylvain Hélaine
Thèse	•	•	Le tatouage
Argument	•	•	Le tatouage est un moyen de se réapproprier son corps
Exemple	•	•	On peut choisir quoi, où se faire tatouer

Fiche 7

Analyser les documents

1) Identifiez les types de documents qui composent le dossier : textuels, iconographiques (peinture, photographie, dessin, affiche, etc.), chiffrés.
Concernant les textes, on peut globalement distinguer 2 familles de documents : les textes d'idées et les textes littéraires.
2) Les textes d'idées : essais, articles de presse. Ces textes privilégient l'argumentation et l'information. Ils proposent un exposé précis des faits et des événements, mais ils peuvent aussi proposer des prises de positions claires (dénoncer une situation, défendre une cause, par exemple). Il s'agira de repérer dans ces textes les différentes thèses en présence, les arguments et les exemples proposés.
3) Les textes littéraires : voir tableau suivant.

Genre	Caractéristiques
Roman	Récit fictif, relaté par un narrateur. Le plus souvent écrit à la 3e personne, il peut l'être à la 1re et permet ainsi au narrateur de s'impliquer plus clairement.
Théâtre	Dialogue contenant des répliques plus ou moins longues (tirade, monologue > développement parfois d'un avis personnel). Les didascalies donnent le nom des personnages mais aussi des indications sur leurs gestes, leur ton, leurs déplacements, notamment.
Poésie (dont font partie les chansons)	Textes écrits en vers ou en prose et utilisant la langue de manière esthétique. Il s'agira d'être attentif aux figures de styles utilisées, mais aussi à la structure et au rythme des phrase, l'ensemble contribuant au sens du texte.

Les textes littéraires viennent souvent illustrer une idée développée dans les textes d'idées.

Fiche 8

Confronter les documents : définition et attentes

La confrontation consiste à établir des liens entre les documents : points communs, nuances, oppositions.

Les questions sur le corpus à l'examen

Lecture du corpus :
• Exploitation du paratexte (titre, auteur(e), date de parution. • Identification du thème des documents. • Lien(s) entre les documents.
Réfléchir à la question posée :
• Identifier les mots-clés. • Surligner dans les documents tous les éléments de réponse.
Rédiger sa réponse :
• La première phrase doit donner une réponse à la question posée. • Justification avec des exemples pris dans les documents. • Finir avec une phrase bilan.

Quelques formules utilisables pour rendre compte des confrontations

D'accord	Pas d'accord	Nuance
X est d'accord avec Y ; partage l'avis de Y ; X rejoint Y quand il écrit ; X et Y affirment que …	X s'oppose Y, Les avis de X et Y divergent concernant… Si X affirme que…, Y considère quant à lui que…	X complète l'idée qu'Y développe X va plus loin que Y X vient nuancer le propos de Y… X nuance le propos de Y…

Remarque : **Évitez d'aborder les documents sans les mettre clairement en lien**.

Fiche 9

Tableau de confrontation

Le tableau de confrontation peut vous aider à faire ressortir les idées essentielles à retenir pour chacun des documents. Vous pourrez ainsi gagner du temps pour répondre aux différentes questions sur le corpus qui vous demanderont de relier, de confronter les documents.

	Doc.1 **Titre** **Auteur** **Genre** **thème**	**Doc.2**	**Doc.3**	**Doc.4**
§1				
§2				
§3				
§4				
§5				
§ suivants en fonction des documents				

Fiche 10

S'approprier le thème

Chaque année, un nouveau thème est proposé. Il est publié au *B.O.* au plus tard au moins d'avril de l'année précédente (ex. : avril 2025 pour la session de mai 2026).
Cette publication constitue une source d'informations précieuses : explication du thème et de ses enjeux, vocabulaire, expressions, bibliographie, filmographie, sitographie, etc., en lien avec le thème.
Vous avez donc environ 12 mois pour vous approprier le thème.

Quelques conseils d'organisation

Étape 1	Étape 2	Étape 3	Étape 4	Étape 5	Étape 6
Prendre connaissance du thème (Exploitation du *B.O.*)	Se constituer une base de données : livres, films, expositions, documentaires, peinture, actualité, etc. (par exemple en créant un drive ou une carte mentale que vous alimenterez au fur et à mesure).	Être capable de problématiser le thème. Établir la liste des sous-thèmes possibles. Connaître les éléments de base d'un discours argumentatif. Être capable de rédiger, d'organiser et structurer un discours argumentatif.	Mémorisation des références (culture, en lien avec le thème, acquise durant l'année, culture personnelle).	Être capable d'identifier, d'analyser, de confronter des documents. Être capable de rédiger un essai en autonomie.	 **JOUR J !** **Se tenir prêt à mobiliser l'ensemble de ses connaissances et compétences**.

Fiche 11

Mes références

Tout au long de l'année vous allez aborder, découvrir et exploiter en classe des références, celles-ci devront être réinvesties dans les devoirs et bien entendu le jour J.
Il paraît donc judicieux de créer un document vous permettant de les recenser afin de les mémoriser. Vous cumulerez aisément plus d'une vingtaine de références sur l'année. Ce document pourrait prendre la forme d'un tableau.
La première propose un exemple en lien avec le thème « Peut-on être heureux au travail ? ».

Références	Genre	Sous-thème	Exploitation
Au boulot !, Gilles Perret et François Ruffin, 2024	Documentaire	La souffrance au travail	L'avocate et chroniqueuse Sarah Saldmann est confrontée à la dureté du travail (femmes de ménage, déménageurs, etc.)

Fiche 12

Entraînement

À VOUS DE JOUER

Exercice 1

solution page 31

Chaque année d'examen, un nouveau thème est proposé :

- 2023 : « Dans ma maison »
- 2024 : « Paris, ville capitale ? »
- 2025 : « À table ! Formes et enjeux du repas »

Pour chacun des thèmes :

1) Que vous évoque spontanément l'énoncé ?
2) Définissez les mots du thème.
3) À quels livres, films, séries, articles de presse, peintures, affiches, séries, chansons, etc., ce thème vous fait-il penser ?
4) Proposez deux questions d'essais envisageables, selon vous, par thème.

Remarque : La publication du thème au bulletin officiel (BO) contient des informations fondamentales : problématisation du thème, mots-clés, expressions, bibliographie, filmographie, sitographie, etc.

Exercice 2

solution page 32

Document 1 :

Consommation: comment la malbouffe se propage à la faveur de la crise

Par **Stéphane Kovacs**
Publié le 18 avril 2024 à 19h49, mis à jour le 18 avril 2024 à 19h49

ENQUÊTE - Avec l'envolée de l'inflation, la restauration rapide et les produits transformés sont plus que jamais plébiscités. Le gouvernement prépare un plan pour «renforcer l'éducation alimentaire des Français».

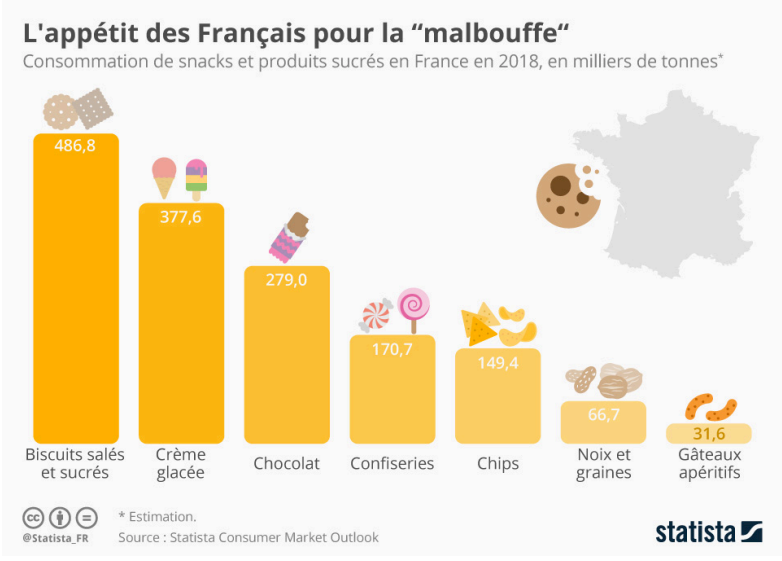
Le troisième paquet est offert, le deuxième sachet est à - 68%, la bouteille de soda affiche + 20% gratuit, et votre enfant trépigne: *«La boîte avec le petit ourson! Trop mignon!»* Aliments trop gras, trop sucrés, trop salés, peu nutritifs… Au pays de la gastronomie, plus que jamais, la malbouffe fait recette. Depuis l'envolée de l'inflation, il y a deux ans, industriels et fabricants rivalisent d'imagination pour réduire leurs coûts. Quant aux *«géants de la malbouffe»*, ils n'hésitent pas à *«élaborer des stratégies à la limite de la manipulation, afin de saper les efforts d'éducation alimentaire des parents»*, fustige l'ONG de défense des consommateurs Foodwatch France. Ministre déléguée chargée des Entreprises, du Tourisme et de la Consommation, Olivia Grégoire prépare des mesures pour *«renforcer l'éducation alimentaire des Français, notamment des enfants»*. […]

Document 2 :



https://stock.adobe.com/fr/images/fat-girl-does-gym-and-want-to-eat-a-sandwich-concept-of-indecision-and-doubt/343104810
stock.adobe.com (image libre de droits/ mal bouffe / junk food)

Document 3 :



https://cdn.statcdn.com/Infographic/images/normal/13978.jpeg

1) **Quelle est la nature de chacun des documents ? Quelles informations pourriez-vous tirer du paratexte ? Justifiez votre réponse.**

2) **Le thème commun à l'ensemble des documents est la « mal bouffe » : quelle définition pouvez-vous en proposer ? Vous devrez vous appuyer sur les documents.**
3) **Vocabulaire : recherchez 4 termes désignant des modes d'alimentation vertueux / 4 termes désignant des dérives alimentaires.**
4) **Quel(s) problème(s) pose la « mal bouffe » ?**

Exercice 3 : Préparer un essai

solution page 32

Sujet : Peut-on être heureux au travail ?
Vous traiterez le sujet de façon personnelle et argumentée, en vous appuyant sur les documents du corpus, vos lectures et vos connaissances personnelles.
Compréhension du sujet : Notez sur une feuille de brouillon vos premières intuitions. Que vous évoque le sujet ? Comprenez-vous tous les mots employés ? etc.

Analyse du sujet :
Relevez les mots-clés et définissez-les.
- Quels sont les liens des différents termes du sujet ? Y a-t-il des articulations logiques utilisées dans le sujet (explicites ou implicites) ?
- Reformulez le sujet avec vos propres mots.

Élaborer le plan :
Créez au brouillon une carte mentale ou un tableau qui devra contenir :
a) 2 réponses possibles au sujet (chaque réponse correspondra à une partie de votre essai) ;
b) 2 ou 3 arguments pour chacune de ces réponses (chaque argument constituera le socle d'une sous-partie) ;
c) Attribuez un exemple (référence extraite du corpus de documents, de vos connaissances acquises en cours d'année ou de votre culture personnelle) à chaque argument.

Rédiger l'introduction :
Elle pourra contenir les éléments suivants :
a) Accroche ;
b) Problématique (reformulation du sujet) ;
c) Annonce du plan.

Rédiger la conclusion :
Elle pourra contenir les éléments suivants :
a) Bilan résumant la réflexion menée dans le développement ;
b) Ouverture témoignant de votre capacité à établir des liens et à témoigner de votre culture.

Critères de réussite à garder en tête :
- La question est bien comprise (pas de hors sujet) ;
- L'argumentation est pertinente et cohérente ;
- Les exemples sont bien exploités et mis en lien avec les arguments ;
- La forme de la réponse est claire, structurée ;
- L'expression est correcte (soyez simple et efficace, l'essai n'est pas un exercice littéraire) ;
- La graphie est lisible et la copie est propre.

Exercice 4 : Travail de recherche autonome

solution page 33

Thème : « Dans ma maison »
Texte 1 : « Dommage » (extrait), Big Flo et Oli :

« Pauline elle est discrète, elle oublie qu'elle est belle
Elle a sur tout le corps des tâches de la couleur du ciel
Son mari rentre bientôt, elle veut même pas y penser
Quand il lui prend le bras, c'est pas pour la faire danser
Elle repense à la mairie, cette décision qu'elle a prise
A cet après-midi où elle avait fait sa valise
Elle avait un avenir, un fils à élever
Après la dernière danse, elle s'est pas relevée

Ah elle aurait dû y aller, elle aurait dû le faire, crois-moi
On a tous dit : "Ah c'est dommage, ah c'est dommage, c'est p't'être la dernière fois" »

Texte 2 : « Dans ma maison » (extrait), Paroles, Jacques Prévert :

Dans ma maison vous viendrez, d'ailleurs ce n'est pas ma maison
Je ne sais pas à qui elle est, je suis entré comme ça un jour
Il n'y avait personne
Seulement des piments rouges accrochés au mur blanc
Je suis resté longtemps dans cette maison, personne n'est venu
Mais tous les jours et tous les jours, je vous ai attendue

[...]

Dans ma maison tu viendras
Je pense à autre chose mais je ne pense qu'à ça
Et quand tu seras entrée dans ma maison
Tu enlèveras tous tes vêtements
Et tu resteras immobile nue debout avec ta bouche rouge
Comme les piments rouges pendus sur le mur blanc
Et puis tu te coucheras et je me coucherai près de toi, voilà
Dans ma maison qui n'est pas ma maison tu viendras.

Sujet d'essai : La maison est-elle toujours un refuge ?
Vous traiterez le sujet de façon personnelle et argumentée, en vous appuyant sur les documents du corpus, vos lectures et vos connaissances personnelles.

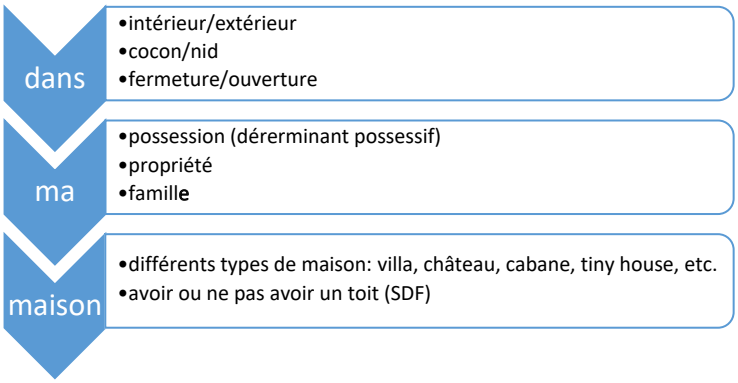
1) **Recherchez en ligne : une image (mettre dans la barre de recherches : images, famille, intérieur, par exemple).**
2) **Recherchez en ligne un article traitant des relations intrafamiliales durant l'épidémie du Covid.**
3) **Relevez les mots-clés du sujet de l'essai.**
4) **Reformulez le sujet de l'essai.**
5) **Les textes 1 et 2 proposent chacun un point de vue sur la maison. Vous direz lequel pour chaque texte ? De quel point de vue êtes-vous le plus proche ?**
6) **Rédigez un paragraphe contenant un argument illustré permettant de soutenir votre point de vue.**

Corrigé

Exercice 1

« Dans ma maison »

1) Que vous évoque spontanément l'énoncé ?



2) Définissez les mots du thème.

Voir la publication du thème dans le *BO* (*Bulletin officiel*), elle contient des éléments de définition, d'exploitation et de problématisation du thème.

3) À quels livres, films, séries, articles de presse, peintures, affiches, séries, chansons, etc., ce thème vous fait-il penser ?

Vous devrez puiser dans vos connaissances personnelles et dans celles acquises en cours de formation :
Films : *Parasite*, Bong Joon-ho, 2019, *Là-haut*, Pete Docter (Pixar), 2009 ;
Peinture : *Homme et maison*, Sasha Drutskoy ;
Chanson : « Quatre murs et un toit », Bénabar, 2003 ;
Poésie : « Dans ma maison », Jacques Prévert, *Paroles*, 1946 ;
Théâtre : *Huis clos*, Jean-Paul Sartre, 1944.

4) Proposez deux questions d'essais envisageables, selon vous, par thème.

« Dans ma maison » : Ma maison, un refuge, une prison ?
« Paris, ville capitale ? » : Dans quelle mesure peut-on considérer Paris comme « la ville lumière » ?
« À table ! Formes et enjeux du repas » : « Dis-moi ce que tu manges, je te dirai qui tu es ». Cette reformulation de l'adage « dis-moi qui tu fréquentes, je te dirai qui tu es » par Brillat-Savarin vous paraît-elle pertinente.
Exploitation du paratexte : le titre donne des indications sur le thème, mais aussi sur la nature du document (par exemple les guillemets peuvent indiquer qu'il s'agit d'un extrait, d'un article, alors que l'écriture indique que le document est extrait d'une œuvre (essai, roman, etc.) ou d'un magazine, par exemple.

Exercice 2

1) Quelle est la nature de chacun des documents ? Quelles informations pourriez-vous tirer du paratexte ? Justifiez votre réponse.

Nature des documents : doc. 1 = article de presse publié en ligne, résultat d'une enquête ; doc.2 = document iconographique, une photo ; doc. 3 = document chiffré, digramme en bâtons.

2) Le thème commun à l'ensemble des documents est la « mal bouffe » : Quelle définition pouvez-vous en proposer ? Vous devrez vous appuyer sur les documents.

Définition de la « mal bouffe » : produits alimentaires de mauvaise qualité (trop gras, trop salés, trop sucrés → doc. 1), produits transformés (industriels), nuisibles pour la santé. L'image (doc. 2) fait apparaître le dilemme auquel le personnage sur l'image semble être confronté, comme le soulignent les nombreux points d'interrogation présents à l'arrière-plan. La taille du sandwich (pain industriel) et l'abondance de sa garniture entre en opposition avec la simple pomme. Les résultats de l'enquête « L'appétit des Français pour la "malbouffe" » (chiffres à exploiter) indiquent une forte propension des Français à consommer des produits transformés, nuisibles pour la santé. Ces aliments sont repris et commentés dans l'article de Stéphane Kovacs.

3) Vocabulaire : recherchez 4 termes désignant des modes d'alimentation vertueux / 4 termes désignant des dérives alimentaires.

Alimentation saine	Dérives alimentaires
Healthy food	Fast-food
Régime végétarien (à nuancer)	Comfort food
Raw food	Street food
Flexitarisme	Junk food

4) Quel(s) problème(s) pose la « mal bouffe » ?

Idées à développer en vous appuyant sur les documents, mais aussi sur vos connaissances (dans la perspective de l'essai) : des problèmes de santé publique (obésité, maladies cardio-vasculaires, etc.), des problèmes éthiques (mauvaise éducation et tromperies de la publicité énoncées dans l'article).

Exercice 3 : Préparer un essai

Analyse du sujet :

- **Mots-clés** : « heureux » = qui jouit du bonheur, il y a donc un lien avec le bien-être, la satisfaction, et « travail » = étymologiquement renvoie à un instrument de torture, le « tripalium » en latin.
- **Liens** : Les deux termes peuvent apparaître antinomiques. Il n'y a pas d'articulation logique explicite, c'est le sens des deux termes qui induit cette apparente opposition.
- **Reformulation possible** : Malgré une apparente opposition, une incompatibilité entre les deux termes, peut-on malgré tout trouver de la satisfaction au travail ?

Élaborer un plan :

Peut-on être heureux au travail	
Souffrances au travail	**Un épanouissement possible**
Souffrances physiques → travail à la chaîne : Les Temps modernes de Charlie Chaplin	Prise en compte des difficultés → chief happiness officer, médecine du travail, l'ergonomie au service des salariés
Souffrances psychologiques → pressions, enjeux, objectifs inatteignables, Burn out : quand on perd la flamme, Lison Bernet	Se sentir utile → Le sens du travail, Gérard Regnault
Les nouvelles pénibilités → « Les ouvriers n'ont pas disparu », Sciences Humaines, David Gaborieau	Trouver sa place, trouver du sens → « L'abbaye de Thélème » dans Gargantua de Rabelais

Exercice 4 : Travail de recherche autonome

3) Relevez les mots-clés du sujet de l'essai.

Mots-clés : maison = lieu d'habitation, permet d'être à l'abri (du froid par exemple), mais c'est aussi un lieu de convivialité (famille, amis, etc.), lieu où se repose, … / refuge : induit la notion de sécurité, d'apaisement, de protection, … / l'adverbe « toujours » nous permet de venir nuancer les choses et d'interroger les évidences.

5) Les textes 1 et 2 proposent chacun un point de vue sur la maison. Vous direz lequel pour chaque texte ? De quel point de vue êtes-vous le plus proche ?

Texte 1 « Dommage »	Texte 2 « Dans ma maison »
Pauline subit des violences conjugales dans sa maison. Pour elle, la sécurité se trouvait à l'extérieur (demande d'aide, police), à l'intérieur, elle a trouvé la mort sous les coups de son mari, évoqués par « la couleur du ciel » = bleu, sur son corps.	Prévert fait de la maison un lieu d'espoir, celui d'y vivre un amour partagé et sensuel (« tu enlèveras tes vêtements » ; « (…) tu te coucheras et je me coucherai près de toi »). C'est le lieu de l'intime : passage du « vous » au « tu ». Pour l'instant c'est un lieu vide « il n'y avait personne », « personne n'est venu » ; un lieu d'attente (« je vous ai attendue »).

6) Rédigez un paragraphe contenant un argument illustré permettant de soutenir votre point de vue.

La maison un lieu de repli dangereux

La maison peut, malheureusement, devenir un lieu de repli sur soi, une sorte de prison physique et psychique dans laquelle on s'enferme. C'est ce dont il est question dans l'article de lemonde.fr du 7 juin 2012, « Des cas de « hikikomori » en France » par Marc Gozlan. Le journaliste fait référence à de jeunes hommes dont la vie se caractérise par un enfermement dans leur maison, voire dans leur chambre. Ce phénomène a pris naissance au Japon, mais il existe aujourd'hui en France et ailleurs dans le monde. Il s'agit généralement de jeunes garçons ou de jeunes hommes, ayant perdu tout intérêt pour l'école ou le travail depuis plus de 6 mois. Les conséquences sociales et psychiatriques sont graves, mais réversibles grâce à des thérapies cognitives. Dans ce cas précis, la maison devient un cocon inquiétant.

ÉPREUVE E31

CULTURE PROFESSIONNELLE ET SUIVI DU CLIENT



Partie 1
L'épreuve

Cette unité porte sur les activités A.1.2 dans leur environnement économique et juridique et dans leur contexte commercial et managérial. Elle est codifiée E31 et se nomme « Culture professionnelle et suivi du client », elle appartient au bloc de compétences E3 « Développement commercial et gestion des contrats ».

1 Les éléments du référentiel

Tâches induites par l'activité A.1.2

- Informations et conseils sur les placements produits bancaires et financiers : arbitrages, fiscalité des dépôts et des rachats ;
- Gestion des actes relatifs aux placements, produits bancaires et financiers : demandes de rachats, avances, mises en réduction, modification de la clause bénéficiaire, clôture d'un placement bancaire ou financier, etc. ;
- Gestion des avenants et des résiliations ;
- Gestion des cotisations : émission des avis d'échéance, encaissement des cotisations, remboursement des trop-perçus, gestion des versements, gestion des incidents de paiement ;
- Information au client sur la procédure de gestion engagée ;
- Apport d'une expertise technique à des collègues ;
- Réponse aux objections et aux réclamations relevant de son domaine ou transmission au service concerné ;
- Respect des procédures de l'entreprise relatives à la sélection, la souscription, la gestion des risques.

Résultats attendus

- Pertinence, complétude et hiérarchisation des informations sélectionnées ;
- Demande des pièces justificatives nécessaires ;
- Efficience de l'acte de gestion, du suivi, de l'action ou de la proposition d'action au regard de la problématique, de la valeur client, du contexte (pour le client ou pour le portefeuille), des objectifs et procédures de l'entreprise ;
- Respect de la réglementation ;
- Traitement des réclamations ;
- Adéquation et qualité des documents créés et/ou des outils proposés par rapport au problème posé ;
- Préconisation de mesures de prévention adaptées.

2 Présentation de l'épreuve

L'épreuve porte sur les compétences et les savoirs associés de l'activité A.1.2 – Suivi du client et gestion de ses contrats.
Cette sous-épreuve écrite de 4 heures, coefficient 4, 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 clients.

Il s'agit pour le candidat(e) de répondre à des questions pouvant porter sur l'environnement économique et juridique et le contexte commercial et managérial de l'activité de l'assurance et de traiter une ou plusieurs situations professionnelles de suivi du client et de gestion des contrats.

3 Compétences évaluées

C9	Exploiter les informations pour analyser l'évolution du risque
C10	Exploiter les informations pour analyser la valeur client
C11	Arbitrer entre les solutions de souscription, de gestion des contrats, les mettre en œuvre en appliquant les procédures
C12	Rechercher et exploiter les informations nécessaires aux actes de gestion à réaliser
C13	Présenter, comparer, expliquer les garanties et leurs limites, les prestations, les franchises, les plafonds
C14	Argumenter, justifier les solutions de souscription, de gestion des contrats proposées
C15	Gérer les encaissements et les non-paiements des cotisations
C16	Extraire les données utiles d'un portefeuille

4 Critères d'évaluation

Lors de l'épreuve écrite, divers critères d'évaluation seront appliqués :

- Pertinence, complétude et hiérarchisation des informations sélectionnées ou identifiées comme nécessaires à la résolution du problème posé ;
- Pertinence du diagnostic, des indicateurs sélectionnés, du traitement et de l'analyse des indicateurs (profils clients, tableau de bord, répartition du portefeuille, équilibre S/P...) ;
- Mobilisation des connaissances des fondamentaux de l'assurance, de l'économie, du marketing, du management, du droit pour résoudre les situations ;
- Efficience de l'acte de gestion, du suivi, de l'action ou de la proposition d'action au regard de la problématique (pour un client ou pour le portefeuille), et des objectifs ;
- Adéquation et qualité des outils sélectionnés ou créés au problème posé ;
- Respect de la réglementation et des procédures de l'entreprise ;
- Préconisation de mesures de prévention adaptées.

5 Modalités d'évaluation

Forme ponctuelle : Le sujet remis au candidat ou à la candidate se présente sous la forme d'un dossier documentaire prenant appui sur une ou plusieurs situations professionnelles caractéristiques de l'activité d'un technicien ou d'une technicienne supérieure de l'assurance, accompagné d'un questionnement.
Contrôle en cours de formation : Le contrôle en cours de formation se présente sous la forme d'une situation d'évaluation écrite, de contenu et de durée comparables à l'épreuve ponctuelle. Cette situation est placée au cours de la deuxième année.

Le niveau d'exigence et les critères d'évaluation sont identiques à ceux décrits dans l'épreuve sous sa forme ponctuelle.
L'établissement de formation adresse au jury, pour une date limite fixée par les autorités académiques, une proposition de note pour chaque candidat ou candidate. En appui de celle-ci, il doit tenir à la disposition du jury et de l'autorité rectorale pour la session considérée et conserver jusqu'à la session suivante le sujet support de la situation et les productions des candidat(e)s. La proposition de note qui sera arrêtée par le jury final ne doit en aucun cas être communiquée aux candidat(e)s.

Partie 2
Méthodologie de l'épreuve

La sous-épreuve E31 (Durée 4 h – Coefficient 4) 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.
La sous-épreuve E31 est une épreuve clé qui vise à évaluer votre capacité à vous situer dans le contexte professionnel de l'assurance. Elle demande une bonne compréhension des enjeux du secteur, de ses acteurs et de ses évolutions.

Pour réussir cette épreuve, il faut être organisé. Il est conseillé de respecter méthodiquement une hiérarchie dans les réponses.
Il est nécessaire de lire l'ensemble des questions du cas afin de savoir analyser les annexes en sachant ce que l'on recherche.

Il s'agira pour le candidat de :
- **Maîtriser le vocabulaire spécifique** du secteur de l'assurance ;
- **Connaître les acteurs** du marché (assureurs, courtiers, réassureurs, etc.) ;
- **Comprendre les produits d'assurance** et leurs évolutions ;
- **Analyser les enjeux** économiques, sociaux et juridiques du secteur.

Pour réussir cette épreuve, il est essentiel d'adopter une méthode rigoureuse à savoir :
- **Bien comprendre le sujet** : lire attentivement les questions afin d'éviter tout hors sujet ;
- Mobiliser vos connaissances acquises tout au long de votre formation ;
- Bien structurer vos réponses.

Pour finir, la présentation doit être soignée, claire et structurée. Il faut veiller à bien mettre en forme votre argumentation et votre développement. Si c'est clair dans votre esprit, cela doit transparaître dans votre copie ! Pensez à bien vous relire à la fin de l'épreuve et à bien gérer votre temps...

Partie 3
Les principes fondamentaux de l'assurance [les 9 fiches savoirs]

Fiche 1

L'organisation du secteur de l'assurance

1 La distribution de l'assurance en France

A. Les entreprises d'assurances françaises

Il existe quatre catégories :

- ***Société anonymes*** : Gérées par le Code des Assurances (AXA, Allianz, Generali, Aviva...).
- ***Sociétés d'assurance mutuelle*** : Gérées par le Code des Assurances (MAIF, MAAF, MMA, GMF, MACIF, Groupama...).
- **Mutuelles d'assurance dites « mutuelles 45 »** : Leur champ d'activité peut être soit géographique, soit professionnel. Gérées par le Code de la Mutualité (MGEN, Mutuelle générale...).
- **Institutions de prévoyance** : Gérées par le Code de la Sécurité sociale ou le Code rural (AG2R LA Mondiale, Malakoff Médéric, HUMANIS, Apicil...).

B. Les catégories d'intermédiaires

Les réseaux salariés : ils représentent les producteurs du réseau salariés qui travaillent dans de grands groupes (Allianz, AXA...).
Agent général d'assurance : il est mandataire pour une société d'assurance dans une circonscription territoriale. L'agent général d'assurance exerce une profession libérale.

⚠ Le portefeuille appartient à la société dont il est le mandataire.

Courtier d'assurance : comme il possède le statut de commerçant, il est inscrit au registre du commerce. Il est mandataire de l'assuré. Ainsi, il n'est pas lié à une seule compagnie et arbitre les placements en fonction des besoins de son client.

⚠ Le portefeuille lui appartient sauf convention signée avec la compagnie d'assurance. Il est seul responsable par rapport à sa clientèle.

2 Les types d'assurances

Les directives communautaires européennes distinguent ***deux types d'assurances*** :

- **Les assurances « non-vie »** (assurances de biens, assurances de responsabilité et assurances santé) ;
- **Les assurances « vie »** (vie, décès, épargne, retraite...).

Cette distinction entre ces deux types d'assurances repose sur la différence du mode de gestion des primes :

- Les assurances non-vie gèrent les primes par répartition (mode de gestion collectif où les primes de la communauté des assurés servent à payer les sinistres de la communauté des assurés au titre du même exercice) ;
- Les assurances vie gèrent par capitalisation (mode de gestion individuel où les primes de l'assuré servent à lui délivrer une prestation au moment de la survenance du risque).

Autre distinction : À côté de cette distinction « ***assurances non-vie*** » et « ***assurances vie*** », on trouve une autre distinction entre :

- **Les assurances IARD** (Incendie, Accidents, Risques divers) : elles regroupent les assurances de biens et les assurances de responsabilité ;
- **Les assurances de personnes** : elles regroupent les assurances santé et les assurances vie.

3 Les organismes professionnels

A. ACPR

L'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR) a été créée le 9 mars 2010. Elle est chargée de la supervision des secteurs bancaires et d'assurance.
Elle gère diverses missions de :

- Veiller à préserver la stabilité du système financier afin d'éviter une nouvelle crise financière ;
- Protéger les assurés et bénéficiaires ;
- Lutter contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme.

B. France assureurs

Il est possible de lister ses **missions principales** :

- Fournir des données statistiques principales de la profession ;
- Représenter l'assurance auprès des pouvoirs publics nationaux et internationaux ;
- Mettre en place des opérations de prévention ;
- Établir un lien d'informations avec le public et les médias.

C. La FNMF (Fédération nationale de la mutualité française)

Créée en 1902, elle représente, presque, la totalité des mutuelles. Elle assure quatre missions essentielles :

- Animer la vie démocratique de ses instances ;
- Promouvoir les valeurs et principes mutualistes ;
- Accompagner le développement des mutuelles ;
- Assurer le rôle de porte-parole des mutuelles et unions mutualistes auprès des pouvoirs publics, des diverses institutions et de tous les acteurs de la santé et de la protection sociale.

D. CDIA (Centre de documentation et d'information de l'assurance)

Sont adhérents, les assureurs, les agents généraux et les courtiers au sein de la FFA. Il s'agit, ainsi, d'un réseau de professionnels de l'assurance.
Son objectif est de fournir des informations pratiques et pédagogiques sur le monde de l'assurance auprès de tous publics (professionnels, particuliers, associations).
Les délégués du CDIA effectuent des interventions toute l'année et animent des formations.

E. L'ALFA (Agence pour la lutte contre la fraude à l'assurance)

Organisation mise en place en 1989. Il s'agit de l'Agence pour la lutte contre la fraude à l'assurance.
Son but essentiel est de favoriser la lutte contre la fraude dans le domaine de l'assurance.
Ses missions principales :

- Coopérer avec l'ensemble des acteurs institutionnels pour favoriser cette lutte et favoriser une réflexion commune ;
- Maintenir et actualiser une base documentaire et statistique ;
- Encourager les actions de prévention en termes de fraude à l'assurance et établir une méthodologie pour combattre la fraude.

F. CTIP (Centre technique des institutions de prévoyance)

Créé en 1986, ses missions principales sont :

- Représentation des institutions de prévoyance auprès des pouvoirs publics nationaux et européens ;
- S'efforce de contribuer à l'évolution des règles de fonctionnement des activités des institutions de prévoyance. Dans cette perspective, le CTIP collabore avec le ministère de l'Économie et des Finances, le ministère des Affaires sociales et de la santé, l'ACPR et la Commission européenne ;
- Assure une veille permanente et élabore des recommandations.

G. AGIRA (Association pour la gestion des informations sur le risque en assurance)

Son objectif est de gérer un fichier informatique qui répertorie l'ensemble des sinistres automobiles sur une période de trois années. Cela permet la bonne gestion du système « bonus-malus ».
Ses missions essentielles :

- Organisations du système Trans-PV ce qui permet la transmission des procès-verbaux des accidents automobiles ;
- Gestion du fichier des indemnités versées aux victimes de dommages corporels ;
- Regroupement et diffusion des réclamations pour la médiation Assurance ;
- Organisation de la recherche des contrats d'assurance vie non réclamés en cas de décès du souscripteur, des contrats d'assurance de dépendance ou d'assurances obsèques ;
- Organisme d'informations.

4 Se préparer au BTS

Dans la perspective de l'épreuve de BTS, le candidat devra être capable de distinguer les quatre catégories des entreprises d'assurance françaises, repérer les types d'assurances et identifier les différents organismes professionnels en relevant leurs nombreuses missions.

Les mots clés à maîtriser pour l'épreuve

Sociétés anonymes – Code des assurances – Sociétés d'assurance mutuelle – Mutuelles d'assurance – Code de la mutualité – Institutions de prévoyance – Code de la sécurité sociale – Réseaux salariés – Agent général d'assurance – Mandataire – Courtier d'assurance – Registre du commerce – Assurances « non-vie » – Assurances « vie » – Assurances IARD – Assurances de personnes – ACPR – FFA – FNMF – CDIA – ALFA – CTIP – AGIRA – Système « bonus-malus » – Système Trans-PV

Fiche 2

L'assurance et la notion de risque

1 L'assurance

A. Définition de l'assurance

L'assurance est une opération par laquelle une personne (l'assureur) s'engage à réaliser une prestation, dans le cadre d'un contrat d'assurance, au profit d'un autre individu (l'assuré) lors de la survenance d'un risque et moyennant le paiement d'une cotisation ou d'une prime.

B. Les axes principaux du métier de l'assurance

Dans les métiers de l'assurance, de nombreuses missions ou tâches sont réalisées. Néanmoins, il est possible d'identifier deux principaux axes liés au métier de l'assurance :

- Axe 1 : Développement commercial et gestion des contrats (souscription...) ;
- Axe 2 : Gestion des sinistres et des prestations.

2 La notion de risque

A. Définition

Le risque constitue l'objet de l'assurance. Un assuré contracte une assurance pour se prémunir contre des événements dommageables (maladie, incendie, vol, décès...) ou contre des risques liés à certains objets qu'il possède (automobile, habitation...).
Il apparaît primordial de bien préciser, à l'assuré, la nature de l'événement garanti par les termes du contrat (**lien avec la notion de Devoir de conseil**).

B. La nature de risque

Le risque doit être futur, à savoir qu'il ne doit pas être, déjà réalisé. Il doit, aussi, présenter un caractère incertain ou aléatoire et imprévisible.
Ainsi, le terme aléatoire revêt deux formes possibles :

- **Absolu** = Le risque est totalement incertain et non prévisible (accidents automobile, cambriolage, incendie...).
- **Relatif** = La date de la survenance de l'événement est inconnue (décès...).

La réalisation de l'évènement ne doit pas être liée à la volonté, exclusive, de l'assuré. De plus, le risque doit être licite. Ainsi, il est interdit de garantir une activité illégale (assurer les amendes, assurer les conséquences de la perte du permis de conduire...).

⚠ Le risque est, donc, un événement :
Futur et incertain non lié à la volonté exclusive de l'assuré.
Certain mais non prévisible précisément en termes de date.