



Ce document a été mis en ligne par l'organisme [FormaV®](#)

Toute reproduction, représentation ou diffusion, même partielle, sans autorisation préalable, est strictement interdite.

Pour en savoir plus sur nos formations disponibles, veuillez visiter :

www.formav.co/explorer

Corrigé du sujet d'examen - E5 - Communication digitale, utilisation du système d'information - BTS ASSURANCE (Assurance) - Session 2019

1. Contexte du sujet

Ce corrigé concerne l'épreuve E5 du BTS Assurance, portant sur la communication digitale et l'utilisation des systèmes d'information. L'objectif de cette épreuve est d'évaluer les compétences des étudiants dans l'utilisation des outils numériques et leur compréhension des enjeux de la communication dans le secteur de l'assurance.

2. Correction des questions

Q 1 - Sur une plate-forme de travail collaborative, indiquez la personne pouvant accorder des droits supplémentaires aux utilisateurs ?

Idée de la question : Identifier la personne responsable des droits d'accès.

Raisonnement attendu : Comprendre les rôles au sein d'une plateforme collaborative.

Réponse modèle : B - L'administrateur est la personne qui peut accorder des droits supplémentaires aux utilisateurs.

Q 2 - Indiquez le rôle d'un pare-feu.

Idée de la question : Définir la fonction d'un pare-feu.

Raisonnement attendu : Connaître les mesures de sécurité informatique.

Réponse modèle : A - Il filtre les données échangées entre l'ordinateur et internet.

Q 3 - Deux sources d'informations les plus fiables sur la fiscalité du livret A.

Idée de la question : Identifier des sources fiables d'information.

Raisonnement attendu : Évaluer la crédibilité des sources d'information.

Réponse modèle : C - L'intranet de la compagnie et son dossier "Fiches fiscales" et D - Le site internet de la Fédération Française des Assurances.

Q 4 - Moyens appropriés pour choisir une date de réunion.

Idée de la question : Proposer des méthodes pour organiser une réunion.

Raisonnement attendu : Connaître les outils de planification.

Réponse modèle : C - La création d'un Doodle et D - La consultation de l'agenda partagé de tous les collaborateurs.

Q 5 - Meilleure action à accomplir en cas d'absence de 10 mn.

Idée de la question : Choisir la meilleure pratique en matière de sécurité des données.

Raisonnement attendu : Importance de la sauvegarde des données.

Réponse modèle : B - Je sauvegarde mon travail et je me déconnecte.

Q 6 - Réseaux sociaux parmi les propositions.

Idée de la question : Identifier des plateformes de réseaux sociaux.

Raisonnement attendu : Connaître les outils de communication sociale.

Réponse modèle : A - Twitter et D - Facebook.

Q 7 - Moyen de communication adapté pour informer un client en défaut de paiement.

Idée de la question : Choisir le canal de communication le plus approprié.

Raisonnement attendu : Importance de la formalité dans les communications sensibles.

Réponse modèle : B - Un courrier en LRAR envoyé à son domicile.

Q 8 - Préciser la date de publication de l'article.

Idée de la question : Identifier une information spécifique.

Raisonnement attendu : Lecture attentive du document.

Réponse modèle : Réponse à remplir selon le document fourni.

Q 9 - Canal de communication privilégié pour cibler des clients retraités.

Idée de la question : Choisir le canal le plus efficace pour une cible spécifique.

Raisonnement attendu : Comprendre les préférences de communication des différentes tranches d'âge.

Réponse modèle : B - Le courrier postal.

Q 10 - Comment mémoriser l'adresse d'une page web ?

Idée de la question : Savoir comment enregistrer des informations utiles.

Raisonnement attendu : Connaître les fonctionnalités des navigateurs web.

Réponse modèle : E - Il la place dans les « favoris » ou « marque-pages » ou « signets ».

Q 11 - Site internet de référence pour les remboursements de l'assurance maladie.

Idée de la question : Identifier une source d'information officielle.

Raisonnement attendu : Connaître les sites gouvernementaux.

Réponse modèle : A - www.ameli.fr.

Q 12 - Nom de domaine (adresse URL) de la page internet.

Idée de la question : Identifier l'URL correcte.

Raisonnement attendu : Compréhension des adresses web.

Réponse modèle : Réponse à remplir selon le document fourni.

Q 13 - Utilité d'un lien hypertexte.

Idée de la question : Comprendre le fonctionnement des liens sur internet.

Raisonnement attendu : Savoir naviguer sur le web.

Réponse modèle : B - Il permet de naviguer vers une page d'un site internet.

Q 14 - Paramètres de partage de l'agenda de Jean Durand.

Idée de la question : Analyser les permissions de partage d'un agenda.

Raisonnement attendu : Compréhension des rôles dans le partage d'agenda.

Réponse modèle :

- a) Jean Durand et Véronique Marie peuvent saisir une réunion.
- b) Eric Lefevre peut ajouter un stagiaire qui pourra visualiser l'agenda.

Q 15 - Extensions correspondant à un fichier de traitement de texte.

Idée de la question : Identifier les formats de fichiers de texte.

Raisonnement attendu : Connaissance des formats de fichiers.

Réponse modèle : .docx et .odt.

Q 16 - Chemin d'accès au fichier.

Idée de la question : Vérifier la validité d'un chemin d'accès.

Raisonnement attendu : Compréhension des systèmes de fichiers.

Réponse modèle : A - Oui (si le chemin est correct) ou B - Non (si incorrect, indiquer le bon chemin).

Q 17 - Utilité des boutons dans un tableau.

Idée de la question : Comprendre les fonctionnalités d'un tableau de données.

Raisonnement attendu : Connaissance des outils de tri et de sélection.

Réponse modèle : B - Ils servent à opérer un tri sur les données de la colonne.

Q 18 - Conseil lors de la création d'un document avec un traitement de texte.

Idée de la question : Savoir comment gérer les fichiers.

Raisonnement attendu : Importance de l'enregistrement régulier.

Réponse modèle : D - On l'enregistre au début en précisant son nom et son emplacement, puis on l'enregistre régulièrement.

Q 19 - Récupération d'un fichier supprimé.

Idée de la question : Savoir où trouver les fichiers supprimés.

Raisonnement attendu : Compréhension du fonctionnement de la corbeille.

Réponse modèle : Réponse à remplir selon le contexte.

Q 20 - Associer chaque logo à l'action qu'il permet de réaliser.

Idée de la question : Identifier les fonctionnalités des icônes.

Raisonnement attendu : Compréhension de l'interface utilisateur.

Réponse modèle : Réponse à remplir selon le document fourni.

Q 21 - Explication des mots soulignés.

Idée de la question : Comprendre l'importance de la mise en forme.

Raisonnement attendu : Analyse du texte.

Réponse modèle : Réponse à remplir selon le contexte.

Q 22 - Procédure qui vérifie l'identité d'une personne.

Idée de la question : Identifier des termes techniques.

Raisonnement attendu : Connaissance des processus de sécurité.

Réponse modèle : A - L'authentification.

Q 23 - RGPD applicable à :

Idée de la question : Comprendre les implications du RGPD.

Raisonnement attendu : Connaître le cadre légal de la protection des données.

Réponse modèle : A - Aux organismes mettant en place des traitements informatiques à partir du 25 mai 2018. et E - Aux organismes des pays hors UE mettant en place des traitements informatiques à destination des personnes résidant dans l'UE.

Q 24 - Interlocuteur institutionnel en matière de contrôle des données.

Idée de la question : Identifier les organismes de régulation.

Raisonnement attendu : Connaissance des autorités compétentes.

Réponse modèle : B - Au choix : la CNIL, l'organisme de contrôle belge (CPVP) ou l'organisme de contrôle allemand (ULD).

Q 25 - Informations pouvant être stockées dans un fichier client.

Idée de la question : Comprendre les données personnelles autorisées.

Raisonnement attendu : Connaissance des réglementations sur la protection des données.

Réponse modèle : A - Nom et prénom(s) du client, B - Date et lieu de naissance du client, C - Lieu de résidence principale, E - Numéro de sécurité sociale.

Q 26 - Actions susceptibles d'infecter un ordinateur.

Idée de la question : Identifier les comportements à risque.

Raisonnement attendu : Connaissance des menaces informatiques.

Réponse modèle : A - Ouvrir un fichier joint à un courrier électronique et C - Accéder au contenu d'une clef USB.

Q 27 - Affirmation exacte sur un mail supprimé.

Idée de la question : Comprendre la gestion des mails.

Raisonnement attendu : Connaissance des fonctionnalités de messagerie.

Réponse modèle : C - Ce mail est disponible dans la corbeille de votre messagerie.

Q 28 - Classement des fichiers du plus petit au plus grand.

Idée de la question : Comprendre les unités de mesure des fichiers.

Raisonnement attendu : Savoir comparer les tailles de fichiers.

Réponse modèle : D (fich125.dll), A (lettreclient.doc), E (photoagence.jpeg), B (présentationagence.avi), C (sauvegardePC10avril2019.iso).

Q 29 - Ce que permet la compression d'un fichier.

Idée de la question : Comprendre les effets de la compression.

Raisonnement attendu : Savoir pourquoi on compresse des fichiers.

Réponse modèle : B - Diminuer la taille du fichier.

Q 30 - Préconisations pour gérer les mots de passe.

Idée de la question : Identifier les bonnes pratiques en matière de sécurité.

Raisonnement attendu : Connaissance des recommandations de sécurité.

Réponse modèle : D - Utiliser des mots de passe différents pour des accès différents et E - Ne pas conserver les mots de passe par défaut.

Q 31 - Interlocuteur(s) visible(s) pour robertocarlos@outlook.com.

Idée de la question : Identifier les destinataires d'un mail.

Raisonnement attendu : Comprendre la structure des emails.

Réponse modèle : A - agence75008@assurancia.fr et C - jeandaniel_agent75006@assurancia.fr.

Q 32 - Interlocuteur(s) visible(s) pour jeandaniel_agent75006@assurancia.fr.

Idée de la question : Identifier les destinataires d'un mail.

Raisonnement attendu : Comprendre la structure des emails.

Réponse modèle : A - agence75008@assurancia.fr et C - jeandaniel_agent75006@assurancia.fr.

Q 33 - Avantages de la GED pour un agent d'assurance.

Idée de la question : Identifier les bénéfices de la gestion électronique des documents.

Raisonnement attendu : Comprendre l'impact de la GED sur le travail quotidien.

Réponse modèle : 1. Accès rapide aux documents et 2. Réduction de l'espace de stockage physique.

Q 34 - Adresses mail correctement rédigées.

Idée de la question : Identifier des adresses email valides.

Raisonnement attendu : Compréhension des formats d'adresse email.

Réponse modèle : A - alexandrovinceslas@yahoo.fr et E - isabelle-konakri@laposte.net.

Q 35 - Numéro de l'icône permettant d'ajouter une pièce jointe.

Idée de la question : Identifier les fonctionnalités des icônes dans un email.

Raisonnement attendu : Compréhension de l'interface utilisateur.

Réponse modèle : Réponse à remplir selon le document fourni.

Q 36 - Signification de « Sans Serif ».

Idée de la question : Comprendre les termes typographiques.

Raisonnement attendu : Connaissance des polices de caractères.

Réponse modèle : *Sans Serif signifie une police sans empattement.*

Q 37 - Cause possible de dysfonctionnement dans l'acheminement d'un courriel contenant une pièce jointe.

Idée de la question : Identifier des problèmes potentiels dans l'envoi d'emails.

Raisonnement attendu : Compréhension des enjeux techniques.

Réponse modèle : *Une taille de pièce jointe trop importante.*

Q 38 - Recommandations de la CNIL pour créer un mot de passe « fort ».

Idée de la question : Identifier les critères de sécurité des mots de passe.

Raisonnement attendu : Connaissance des bonnes pratiques de sécurité.

Réponse modèle : **A - Un ou plusieurs caractère(s) en minuscule, B - Un ou plusieurs caractère(s) en majuscule, D - Un ou plusieurs caractère(s) spécial(-iaux).**

Q 39 - Compléter le texte sur la fenêtre.

Idée de la question : Analyser les informations d'une interface.

Raisonnement attendu : Compréhension des éléments d'une messagerie.

Réponse modèle : *Réponse à remplir selon le document fourni.*

Q 40 - Message publicitaire indésirable.

Idée de la question : Identifier les spams dans une boîte mail.

Raisonnement attendu : Connaissance des types de messages.

Réponse modèle : *Réponse à remplir selon le document fourni.*

Q 41 - Indiquer si Martin Leblanc a rendez-vous avec le destinataire.

Idée de la question : Comprendre les informations d'un message.

Raisonnement attendu : Analyse du contenu d'un email.

Réponse modèle : **A - Oui ou B - Non.**

Q 42 - Modalités de sécurité pour un ordinateur portable.

Idée de la question : Identifier les mesures de sécurité à prendre.

Raisonnement attendu : Compréhension des enjeux de sécurité des données.

Réponse modèle : **1. Utiliser un mot de passe fort et 2. Installer un logiciel de sécurité.**

Q 43 - Avantages et inconvénients de l'envoi de courriers électroniques.

Idée de la question : Évaluer les méthodes de communication.

Raisonnement attendu : Compréhension des impacts de la communication numérique.

Réponse modèle : Avantages : **Rapidité, coût réduit.** Inconvénients : **Risque de non-lu, spam.**

Q 44 - Référence de cellule dans un graphique.

Idée de la question : Identifier des éléments d'un tableau.

Raisonnement attendu : Compréhension des références de cellules.

Réponse modèle : *Réponse à remplir selon le document fourni.*

Q 45 - Formule de la cellule D11 si B11 est recopiée.

Idée de la question : Comprendre le fonctionnement des formules dans un tableau.

Raisonnement attendu : Connaissance des formules Excel.

Réponse modèle : *Réponse à remplir selon le document fourni.*

Q 46 - Moyen pour obtenir une attestation d'assurance rapidement.

Idée de la question : Identifier les méthodes d'obtention d'un document.

Raisonnement attendu : Compréhension des services offerts par l'assurance.

Réponse modèle : *Réponse à remplir selon le document fourni.*

Q 47 - Transférer des adresses mails sur le compte de messagerie.

Idée de la question : Comprendre les méthodes de transfert de données.

Raisonnement attendu : Connaissance des outils de messagerie.

Réponse modèle : *Réponse à remplir selon le document fourni.*

Q 48 - Erreurs dans le mail à Martial VANOVELLE.

Idée de la question : Identifier les erreurs de rédaction dans un email.

Raisonnement attendu : Compréhension des bonnes pratiques de communication.

Réponse modèle : 1. Adresse en CC incorrecte, 2. Objet trop vague, 3. Manque de formules de politesse.

Q 49 - Applications de messagerie instantanée.

Idée de la question : Identifier des outils de communication moderne.

Raisonnement attendu : Connaissance des applications populaires.

Réponse modèle : WhatsApp et Messenger.

Q 50 - Expertise À Distance (EAD).

Idée de la question : Expliquer un concept spécifique à l'assurance.

Raisonnement attendu : Compréhension des processus d'expertise.

Réponse modèle : *Une méthode d'évaluation des dommages à distance, souvent via des photos ou vidéos.*

Q 51 - Élément rassurant pour le client sur ses données personnelles.

Idée de la question : Identifier les garanties de sécurité des données.

Raisonnement attendu : Compréhension des mesures de protection des données.

Réponse modèle : *Le site utilise un protocole HTTPS pour sécuriser les informations.*

3. Synthèse finale

Erreurs fréquentes :

- Ne pas lire attentivement les questions.
- Confondre des termes techniques.
- Ne pas justifier les réponses.

Points de vigilance :

- Vérifier les réponses aux questions à choix multiples.
- Être précis dans les réponses ouvertes.
- Utiliser un vocabulaire approprié.

Conseils pour l'épreuve

- Lire attentivement chaque question et les options de réponse.
- Prendre le temps de réfléchir avant de répondre.
- Utiliser des exemples concrets pour illustrer vos réponses lorsque c'est possible.
- Ne pas hésiter à faire des brouillons pour les réponses ouvertes.

© FormaV EI. Tous droits réservés.

Propriété exclusive de FormaV. Toute reproduction ou diffusion interdite sans autorisation.

Copyright © 2026 FormaV. Tous droits réservés.

Ce document a été élaboré par FormaV® avec le plus grand soin afin d'accompagner chaque apprenant vers la réussite de ses examens. Son contenu (textes, graphiques, méthodologies, tableaux, exercices, concepts, mises en forme) constitue une œuvre protégée par le droit d'auteur.

Toute copie, partage, reproduction, diffusion ou mise à disposition, même partielle, gratuite ou payante, est strictement interdite sans accord préalable et écrit de FormaV®, conformément aux articles L.111-1 et suivants du Code de la propriété intellectuelle. Dans une logique anti-plagiat, FormaV® se réserve le droit de vérifier toute utilisation illicite, y compris sur les plateformes en ligne ou sites tiers.

En utilisant ce document, vous vous engagez à respecter ces règles et à préserver l'intégrité du travail fourni. La consultation de ce document est strictement personnelle.

Merci de respecter le travail accompli afin de permettre la création continue de ressources pédagogiques fiables et accessibles.

Copyright © 2026 FormaV. Tous droits réservés.

Ce document a été élaboré par FormaV® avec le plus grand soin afin d'accompagner chaque apprenant vers la réussite de ses examens. Son contenu (textes, graphiques, méthodologies, tableaux, exercices, concepts, mises en forme) constitue une œuvre protégée par le droit d'auteur.

Toute copie, partage, reproduction, diffusion ou mise à disposition, même partielle, gratuite ou payante, est strictement interdite sans accord préalable et écrit de FormaV®, conformément aux articles L.111-1 et suivants du Code de la propriété intellectuelle. Dans une logique anti-plagiat, FormaV® se réserve le droit de vérifier toute utilisation illicite, y compris sur les plateformes en ligne ou sites tiers.

En utilisant ce document, vous vous engagez à respecter ces règles et à préserver l'intégrité du travail fourni. La consultation de ce document est strictement personnelle.

Merci de respecter le travail accompli afin de permettre la création continue de ressources pédagogiques fiables et accessibles.