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 :
formav.co/explorer

BTS ASSURANCE • CORRIGÉ DÉTAILLÉ

Sous-épreuve E 31 – Culture professionnelle et suivi du client

Session 2019 • Code sujet : **ASE3CP** • Durée : **4 heures** • Coefficient : **4**

Sommaire

Cliquez sur une partie pour y accéder directement

1. **Contrat multirisque habitation et catastrophes naturelles** (7 questions) — **Page 3**

2. **Développement commercial et substitution d'assurance emprunteur** (11 questions) — **Page 6**

3. **Ce qu'il faut retenir & Questions fréquentes (FAQ)** (Synthèse & Q&A Examen) — **Page 10**

Sujet officiel (PDF) : https://coursbtsassurance.fr/assets/annales/bts-assurance/E3.1 - Culture professionnelle et suivi du client/2019/BTS Assurance - E3.1 - Culture professionnelle et suivi du client - Session 2019 - 1-Sujet.pdf

1. Contrat multirisque habitation et catastrophes naturelles

M. ATA, assuré en multirisque habitation, prévoit d'aménager son grenier en chambre et salle de douche, mais souhaite éviter une hausse de cotisation. Le dossier porte sur la mise à jour du contrat, la garantie catastrophes naturelles, l'assurabilité de ces risques et leurs effets sur les équilibres techniques.

Question 1.1. Expliquez les démarches que M. ATA devra effectuer auprès de son agent après la réalisation des travaux d'aménagement de son grenier.

Après les travaux, M. ATA doit déclarer à son assureur la modification du risque par lettre recommandée ou envoi recommandé électronique, dans les 15 jours suivant le moment où il en a connaissance (article L. 113-2 du Code des assurances). Il précise la création de la chambre et de la salle de douche, leur usage et les caractéristiques du logement. L'agent réévalue le contrat et transmet, si nécessaire, un avenant précisant les garanties et la nouvelle cotisation. La surface aménagée est de 27 m² : 20 m² pour la chambre et 7 m² pour la salle de douche.

> ✓ RÉPONSE À RETENIR
>
> Déclarer les travaux à l'assureur sous 15 jours pour actualiser le contrat, les garanties et la cotisation.

Question 1.2. Indiquez les conséquences possibles en cas de sinistre si M. ATA n'effectue pas ces démarches.

Le contrat ne correspondrait plus au risque réel, ce qui pourrait modifier l'appréciation du risque et la cotisation. En cas d'omission, les conséquences dépendent de son caractère intentionnel et du moment où elle est découverte :

- Si la mauvaise foi est établie et que l'omission change l'objet du risque ou en diminue l'opinion pour l'assureur, le contrat peut être annulé selon l'article L. 113-8.
- Si l'omission est non intentionnelle et découverte après un sinistre, l'indemnité peut être réduite proportionnellement à la prime payée. Découverte avant sinistre, l'assureur peut proposer une cotisation adaptée ou résilier le contrat.

> ✓ RÉPONSE À RETENIR
>
> Omission intentionnelle : nullité possible. Omission non intentionnelle : réduction proportionnelle après sinistre, ou adaptation de prime ou résiliation avant sinistre.

Question 1.3. M. ATA demande la suppression de la garantie catastrophes naturelles pour éviter une hausse de cotisation. Formulez les arguments réglementaires et commerciaux qui peuvent lui être opposés.

La garantie catastrophes naturelles est obligatoirement incluse dans les contrats garantissant les dommages aux biens : M. ATA ne peut pas la supprimer tout en conservant son assurance habitation. Elle intervient pour les dommages matériels directs causés par l'intensité anormale d'un agent naturel, lorsque l'état de catastrophe

naturelle est reconnu par arrêté. Commercialement, cette protection couvre des événements potentiellement très coûteux, comme les inondations ou la sécheresse, et repose sur la solidarité entre assurés. La cotisation actuelle identifie un montant de 32,97 € par an pour cette garantie.

> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> Garantie obligatoire, non supprimable isolément : elle apporte une protection mutualisée contre les catastrophes naturelles. Cotisation indiquée : 32,97 € par an.

Question 1.4. Expliquez en quoi le choix fait par le législateur en matière de garantie des catastrophes naturelles est conforme aux principes constitutionnels.

Le régime traduit l'alinéa 12 du Préambule de la Constitution de 1946, selon lequel la Nation proclame la solidarité et l'égalité de tous devant les charges résultant des calamités nationales. La garantie obligatoire répartit le financement entre les assurés, au lieu de laisser les victimes supporter seules des pertes parfois considérables. Elle s'applique à l'ensemble des contrats concernés et organise ainsi une contribution collective au risque. Le législateur met donc en œuvre la solidarité nationale et l'égalité devant les charges des catastrophes.

> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> La garantie obligatoire met en œuvre la solidarité nationale et l'égalité devant les charges des calamités.

Question 1.5. Expliquez le problème d'assurabilité des risques de catastrophes naturelles et indiquez comment le système actuel d'assurance de ces risques en France y répond.

Un même événement peut frapper simultanément de nombreux assurés : les sinistres sont corrélés, les dommages très lourds et leur fréquence difficile à prévoir. Une assurance privée seule aurait donc du mal à fixer des primes abordables et à absorber l'accumulation des pertes. Le régime français, instauré par la loi du 13 juillet 1982, mutualise le risque et partage sa prise en charge :

1. La garantie est intégrée aux contrats d'assurance de dommages aux biens; la commune demande la reconnaissance de l'état de catastrophe naturelle.
2. Après reconnaissance par arrêté, l'assureur évalue et indemnise les dommages.
3. La CCR réassure les assureurs, avec la garantie de l'État en dernier ressort en cas de sinistralité exceptionnelle.

> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> Régime légal mutualisé : garantie intégrée aux contrats de biens, indemnisation par l'assureur, réassurance par la CCR et garantie ultime de l'État.

Question 1.6. Analysez les conséquences de l'augmentation du nombre de catastrophes naturelles sur les équilibres techniques des mutualités.

Les graphiques montrent une dégradation des équilibres : les cotisations progressent, mais les prestations, provisions, frais et charges de réassurance augmentent davantage. Le solde technique, calculé après déduction de ces charges et ajout des produits financiers, devient négatif en 2015 et atteint -27,5 % des primes nettes en 2017. Cette année-là, le ratio combiné est de 202 % avant réassurance et de 131 % après réassurance : les charges restent supérieures au chiffre d'affaires, même après transfert d'une partie du risque. Les déficits sollicitent les réserves et rendent les résultats plus volatils.

- La réassurance amortit les pertes, sans rétablir l'équilibre en 2017.
- La répétition des déficits fragilise la pérennité du régime.

> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> En 2017, le solde technique atteint -27,5 %; le ratio combiné demeure déficitaire après réassurance, à 131 %.

Question 1.7. Identifiez les solutions qui peuvent être mises en place pour faire face à l'évolution des catastrophes naturelles.

Pour faire face à l'augmentation des sinistres, les solutions doivent limiter les dommages et consolider le financement du régime. Il convient de renforcer la prévention des risques, l'information des habitants et l'adaptation des constructions dans les zones exposées. Il faut aussi préserver des réserves suffisantes et une réassurance efficace par la CCR, tout en maintenant la garantie de l'État pour les situations exceptionnelles. Enfin, une modernisation du régime peut adapter ses modalités aux nouveaux enjeux. L'annexe évoque une réforme législative envisagée pour 2019, conçue comme une évolution du dispositif existant.

> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> Renforcer la prévention et l'adaptation, préserver les réserves et la réassurance, puis moderniser le régime en maintenant la solidarité nationale.

2. Développement commercial et substitution d’assurance emprunteur

M. DURAMET souhaite développer son activité en courtage et se positionner sur le marché de l’assurance emprunteur. Le dossier étudie les facteurs qui influencent ce marché, puis la situation de M. DESCHAMPS, qui envisage de remplacer l’assurance groupe de son prêt par une offre CREDASSUR.

Question 2.1. Exposez les raisons managériales qui peuvent amener un agent général d’assurance à développer une partie de son activité en courtage.

Le courtage permet de compléter l’offre de la compagnie lorsque celle-ci ne répond pas au besoin du client ou n’est pas la plus compétitive. L’agent élargit ainsi sa gamme, fidélise sa clientèle et peut conquérir de nouveaux clients. Il diversifie aussi ses sources de revenus et profite de marchés porteurs, comme l’assurance emprunteur, particulièrement rentable. Enfin, cette activité renforce la compétitivité de l’agence face aux banques et aux autres distributeurs.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Compléter l’offre, fidéliser et conquérir des clients, diversifier les revenus et améliorer la compétitivité de l’agence.

Question 2.2. Précisez les éléments qu’un agent général d’assurance doit prendre en compte pour mettre en œuvre une décision de développer une partie de son activité en courtage.

Avant de se lancer, l’agent évalue les besoins des clients, le potentiel du marché et la rentabilité attendue, puis sélectionne des partenaires et des garanties adaptés. Il vérifie la compatibilité de cette activité avec son mandat d’agent général et les règles de sa compagnie : exclusivité, autorisation et organisation distincte si nécessaire. Il prévoit également les compétences et les moyens de gestion, ainsi que les obligations liées à l’intermédiation : immatriculation ORIAS, responsabilité professionnelle, conformité et devoir de conseil. Les rôles des différents intervenants doivent être clairement présentés au client.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Vérifier la compatibilité du mandat, la conformité réglementaire, la rentabilité, les partenaires et les moyens nécessaires au courtage.

Question 2.3. Montrez comment chacun des facteurs suivants influe, en règle générale, sur le marché de l’assurance emprunteur : l’évolution des taux d’intérêt, les prix de l’immobilier et les revenus des ménages.

Le marché dépend du nombre de crédits souscrits et des capitaux à assurer.

Facteur	Effet général
Taux d'intérêt en baisse	Crédit plus accessible, achats et demande d'assurance souvent stimulés
Prix immobiliers en hausse	Capital emprunté et assuré potentiellement plus élevé, mais accès au crédit parfois freiné
Revenus des ménages en hausse	Capacité d'emprunt accrue et davantage de projets finançables

Les effets dépendent donc aussi du nombre de transactions. L'annexe 12 illustre le soutien apporté par des taux faibles et une amélioration du pouvoir d'achat : les encours de crédit et le marché de l'assurance ont progressé.

✓ **RÉPONSE À RETENIR**

Des taux bas et des revenus plus élevés soutiennent généralement la demande. Des prix immobiliers en hausse augmentent le capital à assurer, mais peuvent freiner les emprunts.

Question 2.4. Indiquez le capital restant dû par M. DESCHAMPS avant le paiement de l'échéance de décembre 2018.

À la ligne de l'échéance n° 46, correspondant à décembre 2018, le tableau d'amortissement donne directement le capital restant dû avant paiement. La valeur à retenir est celle de cette colonne, et non le solde après l'échéance. Ce dernier est indiqué séparément dans le tableau.

✓ **RÉPONSE À RETENIR**

Avant l'échéance de décembre 2018, le capital restant dû est de **120 645,85 €**.

Question 2.5. Expliquez comment est calculée l'échéance mensuelle de l'assurance emprunteur présentée dans le tableau d'amortissement de la banque de M. DESCHAMPS.

Le contrat groupe applique un taux annuel de 0,4 % au capital initial de 150 000 €, assuré à 100 %. La prime annuelle est donc de 150 000 × 0,4 % = 600 €, puis divisée en 12 prélèvements mensuels, soit 50 €. Elle reste constante pendant la durée du prêt, contrairement à une tarification calculée sur le capital restant dû. Le tableau indique que cette cotisation s'ajoute à la mensualité du prêt.

✓ **RÉPONSE À RETENIR**

L'assurance groupe coûte **50 € par mois**, montant constant calculé sur le capital initial de 150 000 €.

Question 2.6. Calculez le coût total de l'assurance emprunteur restant à payer à la banque avant le paiement de l'échéance de décembre 2018.

Avant le paiement de décembre 2018, l'échéance n° 46 reste à payer. Il reste donc 180 − 46 + 1 = 135 cotisations, de l'échéance n° 46 à la n° 180 incluse. Chaque cotisation d'assurance est de 50 €. Le calcul porte uniquement sur l'assurance groupe restant à payer, sans inclure le remboursement du prêt.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Il reste **135 cotisations de 50 €**, soit un coût total d'assurance de **6 750 €**.

Question 2.7. Présentez les acteurs et leurs rôles respectifs dans la chaîne de valeur du contrat d'assurance emprunteur de la banque de M. DESCHAMPS et dans celle du contrat CREDASSUR.

Contrat groupe : la Caisse de Crédit Mutuel est le prêteur et le distributeur, en qualité de mandataire d'assurance. La Fédération régionale du Crédit Mutuel souscrit le contrat collectif auprès d'ACM Vie, qui porte le risque ; M. Deschamps est l'emprunteur assuré.

Contrat CREDASSUR : M. Duramet met le client en relation comme courtier. CREDASSUR, intermédiaire grossiste, distribue et gère le contrat souscrit auprès de QUATREM Vie, l'assureur qui porte le risque. Le Crédit Mutuel reste prêteur et apprécie l'équivalence des garanties proposées en substitution.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Groupe : Crédit Mutuel distributeur, Fédération souscriptrice, ACM Vie assureur. CREDASSUR : Duramet intermédiaire, CREDASSUR gestionnaire et distributeur, QUATREM Vie assureur.

Question 2.8. Comparez les chaînes de valeur des deux contrats d'assurance emprunteur.

Élément	Contrat groupe	Contrat CREDASSUR
Assureur	ACM Vie	QUATREM Vie
Distribution et gestion	Crédit Mutuel	CREDASSUR, avec M. Duramet comme intermédiaire
Tarification	50 € par mois, constante sur le prêt	17,25 € par mois pour 70 mensualités selon le devis

Dans le contrat groupe, le réseau bancaire distribue une assurance collective dont la cotisation est constante. CREDASSUR fait intervenir un courtier grossiste et présente une proposition individualisée. Les deux circuits mobilisent un assureur distinct et doivent répondre aux exigences de garanties du prêteur.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Le contrat groupe est distribué par la banque avec une cotisation constante. CREDASSUR ajoute un courtier grossiste et propose une tarification individualisée.

Question 2.9. Vérifiez que les garanties du devis CREDASSUR sont adaptées à une substitution d'assurance emprunteur.

Le contrat bancaire garantit le décès, la PTIA et l'incapacité à 100 %. Le devis CREDASSUR indique une quotité de 100 % pour le décès/PTIA et l'ITT/IPT : les garanties nommées et la quotité correspondent donc au minimum aux garanties visibles du contrat actuel. Toutefois, la fiche standardisée du prêteur énumère aussi des critères précis pour l'incapacité et l'invalidité, notamment les franchises, les exclusions et les modalités de prise en charge. Le devis seul ne permet pas de vérifier ces conditions : il faut examiner la notice CREDASSUR et obtenir la validation du prêteur.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Les garanties principales et la quotité concordent. L'équivalence complète reste à vérifier dans la notice au regard des critères du Crédit Mutuel.

Question 2.10. Recherchez les causes de l'écart entre le coût de l'assurance proposée par CREDASSUR et celui du contrat groupe de la banque.

Le contrat groupe facture 50 € par mois, à cotisation constante sur la durée du prêt. CREDASSUR établit un tarif individuel tenant compte du profil de M. Deschamps, notamment de son âge, de sa profession et du fait qu'il ne fume pas ; ses primes sont calculées selon une logique différente, liée au capital restant dû. Le devis affiche 17,25 € par mois pour 70 mensualités, soit 1 207,50 €. Le contrat groupe compte encore 135 mensualités avant son terme, soit 6 750 €. La comparaison porte donc sur des durées restantes différentes. Le devis reste en outre soumis à l'étude médicale.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Le devis CREDASSUR affiche 1 207,50 € pour 70 mensualités, contre 6 750 € restant au groupe pour 135 mensualités : les durées comparées diffèrent.

Question 2.11. Identifiez et mettez en œuvre la règle juridique qui permet à M. DESCHAMPS de changer d'assurance emprunteur.

Au 1er décembre 2018, M. Deschamps peut invoquer la résiliation annuelle issue de la loi Sapin 2, dite amendement Bourquin. Après la première année d'assurance, il peut substituer un autre contrat à chaque échéance annuelle, à condition que le niveau de garanties soit équivalent. Il doit respecter le préavis de deux mois et transmettre au prêteur le contrat de remplacement. Celui-ci vérifie l'équivalence et ne peut refuser une offre équivalente sans motiver son refus. La couverture de remplacement doit être acceptée et prendre effet avant la fin du contrat groupe.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> La loi Sapin 2 permet une résiliation annuelle après la première année, avec deux mois de préavis et sous réserve de garanties équivalentes.

Ce qu'il faut retenir de ce sujet (Session 2019)

Bilan de l'épreuve : Cette épreuve de BTS Assurance, sous-épreuve E31, relève de la session 2019, code ASE3CP, et dure quatre heures avec un coefficient 4. Elle comprend un dossier sur l'assurance habitation et les catastrophes naturelles, puis un dossier sur le courtage et l'assurance emprunteur. Les compétences évaluées sont le conseil client, l'analyse de documents, les calculs et l'application des règles juridiques.

Notions-clés, formules & règles à maîtriser

- Le régime légal des catastrophes naturelles repose sur la solidarité nationale et l'indemnisation de dommages matériels directs causés par un agent naturel d'intensité anormale.
- Le résultat technique est égal aux primes et produits financiers diminués des prestations, dotations, frais et charges de réassurance.
- Dans un prêt amortissable, les intérêts d'une échéance sont calculés sur le capital restant dû avant cette échéance.
- La substitution d'une assurance emprunteur est conditionnée à l'équivalence des garanties exigées par le prêteur.

Points de vigilance & attentes du jury

- Distinguer la déclaration d'une modification du risque des conséquences possibles d'une omission en cas de sinistre.
- Interpréter les graphiques en reliant les cotisations, le solde technique, les ratios combinés et les sinistres.
- Pour chaque calcul, repérer la période concernée et vérifier si l'échéance de décembre doit être incluse.
- Comparer les garanties, quotités et critères précis exigés par le prêteur avant de conclure à leur équivalence.

Questions fréquentes sur cette épreuve (Q&A Examen)

Q : Comment retrouver le capital restant dû avant une échéance dans le tableau d'amortissement ?

Repérez la ligne correspondant à l'échéance visée et lisez la colonne « Capital restant dû avant l'échéance ». Ne retenez pas le capital après échéance, qui intègre déjà le remboursement du capital de ce mois.

Q : Comment vérifier que l'offre CREDASSUR peut remplacer l'assurance de la banque ?

Comparez les exigences minimales du prêteur avec les garanties, quotités et conditions de prise en charge de l'offre proposée. Un tarif inférieur ne suffit pas : les garanties doivent répondre au niveau d'équivalence demandé.

Q : Comment compter les cotisations restantes avant l'échéance de décembre 2018 ?

Déterminez le nombre d'échéances non encore payées à partir de décembre 2018, puis multipliez-le par la cotisation mensuelle indiquée. Comme le calcul est demandé avant le paiement de décembre, cette échéance reste à inclure.

Q : Qu'attend le jury pour les réponses appuyées sur les annexes ?

Le sujet demande de justifier toutes les réponses. Il faut relier les arguments aux documents, distinguer les données chiffrées de leur interprétation et présenter clairement les étapes des calculs.

Sujet officiel associé (PDF) : https://coursbtsassurance.fr/assets/annales/bts-assurance/E3.1 - Culture professionnelle et suivi du client/2019/BTS Assurance - E3.1 - Culture professionnelle et suivi du client - Session 2019 - 1-Sujet.pdf
Ressources BTS Assurance : Toutes les annales & corrigés • Fiches de révision complètes • Simulateur de notes d'examen

Copyright © 2027 FormaV®. Tous droits réservés.

FormaV® est une marque déposée auprès de l'INPI sous le numéro 5227897.

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.