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

BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR

ASSURANCE

ÉPREUVE E3 : DÉVELOPPEMENT COMMERCIAL ET CONDUITE D'ENTRETIEN, SOUS-ÉPREUVE E3.2

SESSION 2026

Durée : 4 heures

SPÉCIALITÉ / UNITÉ	COEFF
ASSURANCE	4

Moyens de calculs et matériel autorisés :

Épreuve orale : aucune calculatrice n'est requise. L'ordinateur n'est pas autorisé.

Le candidat apporte son dossier professionnel de cinq fiches d'activité, les conditions générales des contrats présentés et les documents utiles à l'entretien. Les documents de situation joints au présent sujet sont mis à disposition. L'ordinateur n'est pas autorisé.

Dès que le sujet vous est remis, assurez-vous qu'il est complet.

Ce sujet comporte 9 pages numérotées de 1/9 à 9/9.

DOSSIER SUJET

CONSIGNES GÉNÉRALES DE L'ÉPREUVE ORALE : AGENCE HORIZON ASSURANCES, 12 RUE DES TILLEULS, 35000 RENNES

L'épreuve ponctuelle E3.2 se déroule à partir du dossier professionnel du candidat et des documents de situation remis par la commission. Le candidat présente un dossier comportant cinq fiches d'activité couvrant au moins trois produits différents, dont des situations en assurance de biens et de responsabilité, en assurance de personnes, en assurance professionnelle et en épargne assurantielle ou bancaire. Il apporte les conditions générales correspondant aux contrats présentés et les documents utiles.

La préparation dure 15 minutes. Elle porte sur une fiche d'activité du dossier dont les paramètres sont modifiés par la commission. Elle est suivie de deux simulations d'entretien commercial, sans préparation supplémentaire pour la seconde simulation. La commission conduit ensuite un échange professionnel. Les simulations et l'échange durent au total 40 minutes.

Pour les simulations, le candidat adopte une posture de professionnel de l'assurance. Il écoute, questionne, reformule, identifie les besoins et les limites de son périmètre, propose une solution adaptée, explique les garanties et les exclusions utiles, vérifie la compréhension du client et précise les suites à donner. Il respecte les obligations d'information et de conseil, les procédures de souscription et la confidentialité des informations recueillies.

La répartition en points ci-dessous organise l'évaluation sur 20 points. Elle ne modifie ni le déroulement ni la durée réglementaires de l'épreuve.

PARTIE 1 : Entretien préparé à partir d'une fiche d'activité modifiée (8 points)

Découverte du besoin, conseil et conduite de l'entretien commercial

Vous disposez de 15 minutes pour prendre connaissance de la fiche d'activité concernée dans votre dossier professionnel et des paramètres actualisés figurant au DT 1. Vous participez ensuite à une simulation d'entretien commercial d'une durée maximale de 15 minutes. Le membre de la commission joue le rôle de la cliente.

La cliente souhaite souscrire une assurance pour son logement locatif. Les informations communiquées et les caractéristiques du contrat figurent au DT 1. Vous devez mener l'entretien comme dans une situation professionnelle réelle, sans vous limiter à la lecture des documents.

Paramètres actualisés de la situation de première simulation

Élément	Donnée actualisée
Date d'effet souhaitée	1er septembre 2026
Situation du logement	Appartement loué, résidence principale
Surface habitable	68 m²
Capital mobilier déclaré	28 000 €
Objets de valeur compris dans ce capital	4 000 €
Antécédent déclaré	Dégât des eaux dans un précédent logement, sans sinistre depuis trois ans

Données à prendre en compte pour l'entretien préparé.

1.1 (2 points) Conduisez l'ouverture de l'entretien : accueillez la cliente, précisez l'objet du rendez-vous et recueillez les informations nécessaires sur le logement, son occupation, les biens à assurer et la date d'effet. Repérez les informations manquantes avant toute proposition.

1.2 (2 points) Faites préciser les attentes de la cliente et ses priorités de couverture. Reformulez sa demande et vérifiez qu'elle confirme cette reformulation. Identifiez les éventuelles demandes qui relèveraient d'un autre interlocuteur ou nécessiteraient une vérification complémentaire.

1.3 (2 points) Présentez une solution cohérente avec les informations recueillies, en explicitant les garanties pertinentes, leurs limites, les franchises et les éléments qui doivent être vérifiés avant la souscription. Utilisez les données contractuelles du DT 1 sans présenter comme acquise une garantie non prévue par les documents.

1.4 (2 points) Expliquez le tarif selon les modalités du DT 1, traitez une objection de la cliente, vérifiez sa compréhension et concluez l'entretien en indiquant les pièces, validations et actions de suivi nécessaires. Ne recueillez que les informations utiles à la demande.

PARTIE 2 : Seconde simulation à partir d'un autre contrat du dossier (7 points)

Adaptation à une nouvelle demande et présentation d'une solution d'assurance de personnes

Sans temps de préparation supplémentaire, la commission vous propose une seconde situation portant sur un autre contrat de votre dossier professionnel. Pour cette mise en situation, le contrat complémentaire santé décrit au DT 2 est le support de l'entretien. Le membre de la commission joue le rôle du client. La simulation dure au maximum 15 minutes.

Le client demande une explication sur la prise en charge de soins dentaires et souhaite connaître le coût de l'offre. Vous devez distinguer les informations contractuelles certaines des éléments à faire confirmer par un professionnel de santé ou par l'organisme gestionnaire.

Informations communiquées pour la seconde simulation

Élément	Situation du client
Demande principale	Comprendre le remboursement d'une couronne dentaire
Devis de soins communiqué	Couronne facturée 600 €
Base de remboursement indiquée sur le devis	120 €
Garantie dentaire du contrat	200 % de la base de remboursement, remboursement total limité aux frais réellement engagés
Plafond annuel spécifique	Aucun plafond supplémentaire indiqué dans l'extrait fourni

Les montants et plafonds sont définis au DT 2.

2.1 (2 points) Accueillez la demande, questionnez le client sur le soin prévu, la date envisagée, l'existence d'un devis détaillé et ses attentes de prise en charge. Reformulez sa demande et précisez les informations qui ne peuvent pas être déduites du seul montant annoncé.

2.2 (2 points) À partir des règles du DT 2, expliquez la limite maximale de remboursement imputable à la complémentaire pour le soin décrit. Distinguez le remboursement de l'assurance maladie obligatoire, celui de la complémentaire et le reste éventuellement à charge. Présentez le calcul oralement et indiquez pourquoi le montant définitif doit être vérifié à partir du devis complet et du décompte applicable.

2.3 (1,5 point) Présentez le tarif de l'offre et ses principales garanties sans réduire le conseil à la seule demande dentaire. Vérifiez que le niveau de couverture proposé correspond aux besoins exprimés et signalez les limites ou exclusions mentionnées dans les documents.

2.4 (1,5 point) Traitez une objection portant sur le coût ou le remboursement, puis concluez l'entretien en proposant les suites adaptées : transmission ou examen du devis, demande d'une simulation écrite si elle est prévue par la procédure, et traçabilité de l'échange dans le système d'information.

PARTIE 3 : Échange avec la commission et analyse de la pratique professionnelle (5 points)

Prise de recul, conformité de la démarche et suivi commercial

À l'issue des simulations, la commission conduit un échange d'au moins 10 minutes. Elle peut interroger le candidat sur les choix effectués, les informations collectées, les documents utilisés, la conformité de la démarche et les suites à donner. Les questions ci-dessous indiquent les thèmes évalués ; elles ne constituent pas un questionnaire écrit à remettre.

Repères professionnels pour l'échange

Thème	Attendu professionnel
Conseil	Mettre en relation les besoins exprimés, les garanties proposées et les limites du contrat
Information	Présenter les conditions utiles, les franchises, les exclusions et les éléments restant à vérifier
Procédure	Respecter le périmètre de compétence, les étapes de souscription et les règles de traçabilité
Suivi	Définir une action, un responsable et une échéance adaptés à la demande du client

Les éléments de réponse sont à justifier à partir des situations simulées et du dossier professionnel du candidat.

3.1 (1,5 point) Justifiez les questions posées dans les deux simulations et expliquez comment vous avez vérifié la compréhension et l'accord du client. Indiquez les informations que vous auriez dû faire préciser avant de finaliser une proposition.

3.2 (1,5 point) Présentez les risques d'une information incomplète ou d'une garantie annoncée sans vérification des conditions contractuelles. Expliquez comment vous distinguez une information certaine, une hypothèse et un point nécessitant une validation.

3.3 (1 point) Décrivez la traçabilité à assurer après chaque entretien : informations utiles à enregistrer, documents à transmettre ou à obtenir, action de suivi et échéance. Précisez les précautions à prendre concernant les données personnelles du client.

3.4 (1 point) Analysez un point fort et un axe d'amélioration de votre conduite d'entretien. Proposez une action concrète permettant d'améliorer la personnalisation de la relation commerciale ou le suivi de la demande.

DOSSIER TECHNIQUE ET RESSOURCES

Documents ressources nécessaires à la résolution du sujet

DT 1 : SITUATION DE PREMIÈRE SIMULATION : ASSURANCE MULTIRISQUE HABITATION LOCATAIRE

La cliente, Mme Élodie Martin, loue à Rennes un appartement de 68 m² occupé comme résidence principale. Elle souhaite une prise d'effet au 1er septembre 2026. Elle déclare un capital mobilier de 28 000 €, comprenant 4 000 € d'objets de valeur. Elle signale un dégât des eaux survenu dans un précédent logement, sans sinistre depuis trois ans. Ces éléments sont à vérifier et à compléter lors de l'entretien ; ils ne valent pas déclaration contractuelle définitive.

Le contrat proposé couvre, dans les limites et conditions contractuelles, la responsabilité civile vie privée, l'incendie, le dégât des eaux, les événements climatiques, le vol et le bris de glace. Les garanties sont soumises aux définitions, exclusions, mesures de prévention et plafonds figurant aux conditions générales. L'extrait ci-dessous ne remplace pas les conditions générales du contrat.

Tarification communiquée pour l'exercice de la simulation : cotisation annuelle de base de 238 €, extension vol de 42 € et frais de dossier uniques de 12 €. Le paiement annuel est sans frais supplémentaires. Le paiement mensuel entraîne des frais de fractionnement de 1,20 € par échéance, sur 12 échéances. La cotisation annuelle hors frais de dossier et hors frais de fractionnement est donc calculée par addition des postes de cotisation applicables.

Extrait des garanties et paramètres tarifaires du contrat habitation

Garantie ou poste	Conditions communiquées	Point à vérifier pendant l'entretien
Responsabilité civile vie privée	Dommages causés à des tiers dans le cadre de la vie privée, selon les exclusions du contrat	Activités, personnes assurées et éventuelles exclusions applicables
Dégât des eaux	Dommages garantis selon les événements définis au contrat ; franchise de 180 € par sinistre	Origine du sinistre, mesures de prévention, recherche de fuite et exclusions
Vol	Extension souscrite ; franchise de 250 € par sinistre	Moyens de protection exigés et plafonds applicables aux objets de valeur
Capital mobilier déclaré	28 000 €, dont 4 000 € d'objets de valeur	Adéquation du capital, justificatifs utiles et sous-limites contractuelles
Cotisation de base	238 € par an	Tarif soumis à validation des déclarations et paramètres du risque
Extension vol	42 € par an	Vérifier que l'extension correspond au besoin exprimé
Frais de dossier	12 € une fois	À intégrer à l'échéancier communiqué au client
Paiement mensuel	12 échéances avec 1,20 € de frais par échéance	Présenter le coût total annuel du fractionnement

Données contractuelles remises pour la simulation ; les conditions générales complètes prévalent.

Calculs tarifaires de référence pour la simulation

Modalité	Calcul	Montant total indicatif
Paiement annuel	238 € + 42 € + 12 €	292 € la première année
Paiement mensuel	238 € + 42 € + 12 € + (12 × 1,20 €)	306,40 € la première année
Montant de chaque échéance mensuelle	(238 € + 42 €) / 12 + 1,20 €	24,53 € environ par échéance, avec ajustement éventuel de la dernière échéance selon l'échéancier

Les calculs servent à expliquer les montants au client ; la proposition définitive reste soumise à validation.

DT 2 : SITUATION DE SECONDE SIMULATION : CONTRAT COMPLÉMENTAIRE SANTÉ

Le client, M. Karim Benali, est salarié et recherche une complémentaire santé. Il souhaite comprendre la prise en charge d'une couronne dentaire. Le devis qu'il évoque indique un prix de 600 € et une base de remboursement de 120 €. Aucun décompte de l'assurance maladie obligatoire ni détail complémentaire du devis n'est remis dans la situation. Le candidat doit donc expliciter les limites du calcul et ne pas annoncer un remboursement définitif sans vérification des pièces nécessaires.

Pour les besoins de cette simulation, le contrat rembourse les frais dentaires à hauteur de 200 % de la base de remboursement, remboursement total toutes parts confondues limité aux frais réellement engagés. Le remboursement de l'assurance maladie obligatoire est supposé égal à 70 % de la base de remboursement, sous réserve des règles et du décompte effectivement applicables au soin. La complémentaire complète, dans la limite contractuelle, le remboursement de l'assurance maladie obligatoire. Aucun plafond annuel supplémentaire n'est indiqué dans l'extrait fourni.

Le plafond total théorique de remboursement pour le soin est calculé ainsi : 200 % × 120 € = 240 €. Le montant maximal imputable à la complémentaire, si le remboursement obligatoire est de 70 % × 120 € = 84 €, est de 240 € - 84 € = 156 €. À partir du prix annoncé de 600 €, le reste à charge théorique est donc de 600 € - 240 € = 360 €. Ces montants sont uniquement indicatifs tant que le devis détaillé, le décompte applicable et les conditions intégrales du contrat n'ont pas été vérifiés.

Tarif communiqué pour la simulation : 54 € par mois pour une personne adulte, soit 648 € pour 12 mensualités. Aucun frais d'adhésion ni frais de fractionnement n'est appliqué dans cette simulation. La cotisation et la prise d'effet restent à confirmer selon les informations nécessaires à la proposition.

Extrait de garanties et données de remboursement du contrat santé

Élément	Donnée	Calcul ou limite
Prix annoncé de la couronne	600 €	Frais réellement engagés à confirmer par le devis détaillé
Base de remboursement indiquée	120 €	Base à confirmer avec le décompte applicable
Part théorique de l'assurance maladie obligatoire	70 % de la base	84 €
Garantie complémentaire santé	200 % de la base, toutes parts confondues	Plafond total théorique : 240 €
Part complémentaire maximale théorique	240 € - 84 €	156 €, sous réserve du décompte et du contrat
Reste à charge théorique	600 € - 240 €	360 €, sous réserve des pièces et règles applicables
Cotisation	54 € par mois	648 € pour 12 mensualités
Frais de fractionnement	Aucun dans cette simulation	À confirmer dans la proposition définitive

Montants indicatifs établis à partir des hypothèses explicites du présent document.

DT 3 : REPÈRES DE CONDUITE D'ENTRETIEN, DE CONFORMITÉ ET DE SUIVI

Le conseiller recueille les exigences et les besoins du client avant de recommander une solution. Il s'assure que la proposition est cohérente avec les informations disponibles, présente les caractéristiques utiles du contrat, les limites et les exclusions pertinentes, et évite toute affirmation non vérifiée. Une information manquante ou une demande dépassant son périmètre est signalée et orientée vers le service compétent.

Les documents contractuels applicables sont les conditions générales et particulières du contrat concerné ainsi que les documents d'information remis au client. Un résumé ou un extrait ne permet pas d'écarter une exclusion ou une condition prévue dans les documents contractuels complets. Les tarifs de situation sont indicatifs jusqu'à la validation des déclarations et paramètres nécessaires.

Le suivi de l'entretien est consigné dans le système d'information selon les procédures de l'agence : objet de la demande, besoins exprimés, informations utiles recueillies, solution présentée, réserves ou vérifications à effectuer, documents attendus, responsable de l'action et échéance. Les informations personnelles sont limitées à celles nécessaires au traitement de la demande et ne sont communiquées qu'aux personnes habilitées.

Pour l'entretien, le candidat peut s'appuyer sur les conditions générales apportées avec son dossier professionnel. Il distingue les garanties, les plafonds, les franchises, les exclusions et les conditions de mise en œuvre. Il vérifie l'accord du client avant d'engager une étape de souscription et annonce clairement les suites prévues.

Liste de contrôle de suivi d'un entretien commercial

Action de suivi	Information à consigner ou document à traiter
Enregistrer la demande	Objet de la demande et date de l'échange
Tracer l'analyse du besoin	Exigences exprimées et éléments utiles à la recommandation
Identifier les vérifications	Déclarations, pièces ou conditions à confirmer avant validation
Organiser la suite	Action prévue, interlocuteur responsable et échéance annoncée
Protéger les données	Enregistrement limité aux informations nécessaires et accès réservé aux personnes habilitées

Repères de traçabilité à adapter aux procédures de l'entreprise.

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.