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

U5 - Communication digitale

Session 2019 • Code sujet : **ASE5CDU** • Durée : **2 heures** • Coefficient : **2**

Sommaire

Cliquez sur une partie pour y accéder directement

1. Communication digitale, système d'information et outils numériques en assurance (51 questions) **Page 3**

2. Ce qu'il faut retenir & Questions fréquentes (FAQ) (Synthèse & Q&A Examen) **Page 19**

Sujet officiel (PDF) : https://coursbtsassurance.fr/assets/annales/bts-assurance/E5 - Communication digitale, utilisation du système d'information/2019/BTS Assurance - E5 - Communication digitale, utilisation du système d'information - Session 2019 - 1-Sujet.pdf

1. Communication digitale, système d’information et outils numériques en assurance

L’épreuve présente des situations courantes en agence d’assurance : recherche d’informations, échanges avec les clients et collaborateurs, gestion des courriels et utilisation des outils bureautiques. Elle évalue aussi la sécurité informatique, la protection des données, la gestion documentaire, les tableurs et les services numériques utiles à l’assurance.

Question 1. Sur une plate-forme de travail collaborative, indiquez la personne qui peut accorder des droits supplémentaires aux utilisateurs.

L’administrateur gère les comptes et les autorisations de la plateforme.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> B - L’administrateur.

Question 2. Indiquez le rôle d’un pare-feu parmi les propositions.

Un pare-feu filtre les communications réseau selon des règles de sécurité.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> A - Il filtre les données échangées entre l’ordinateur et Internet.

Question 3. Une collaboratrice veut vérifier un point précis sur la fiscalité du livret A. Identifiez les deux sources d’informations les plus fiables parmi les propositions.

Pour vérifier cette information, privilégiez les fiches fiscales internes et une source professionnelle de référence, plutôt qu’un magazine généraliste.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> C et D - L’intranet et les fiches fiscales, ainsi que le site de la Fédération Française des Assurances.

Question 4. Pour choisir une date de réunion entre cinq collaborateurs d’un service, identifiez les deux moyens appropriés parmi les propositions.

Un sondage de disponibilités facilite le choix collectif. La consultation des agendas partagés permet aussi de repérer une plage commune.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> C et D - Créer un Doodle et consulter les agendas partagés.

Question 5. **Vous devez vous absenter de votre poste de travail pendant dix minutes. Indiquez la meilleure action à accomplir parmi les propositions.**

Pour protéger la session pendant une absence de dix minutes, sauvegardez votre travail puis déconnectez-vous.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> B - Sauvegarder le travail et se déconnecter.

Question 6. **Parmi les propositions, indiquez les deux services qui désignent un réseau social.**

Twitter et Facebook sont des réseaux sociaux. Service-public.fr est un site administratif et Dailymotion une plateforme vidéo.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> A et D - Twitter et Facebook.

Question 7. **Un client n'a pas réglé à l'échéance du 1er avril son contrat d'assurance habitation. Nous sommes le 2 mai. Indiquez le moyen de communication le plus adapté pour l'informer de son défaut de paiement.**

Un courrier recommandé avec accusé de réception constitue une communication écrite formelle et permet de conserver une preuve de l'envoi.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> B - Un courrier en LRAR envoyé au domicile du client.

Question 8. **À partir de la capture de l'article, précisez sa date de publication.**

La date figure sous l'image de l'article, dans la ligne de source.

Date de publication complétée



Q 8 - Précisez la date de publication de cet article.

Une réponse attendue - 1 point

Date de publication : 5 septembre 2018

L'ARGUS de l'assurance

sinistre

ANNA DARCEL | 25/09/2018 à 16h40

DEVOIR DE CONSEIL | JURISCOPE

COUR DE CASSATION

Cass.com, 5 septembre 2018, 17-15.866

Faits Consécutivement à la souscription d'un prêt, deux particuliers adhèrent au contrat d'assurance de groupe souscrit par la banque. Victime d'un accident vasculaire, l'un des emprunteurs sollicite la prise en charge du remboursement des prêts par l'assureur. Essuyant deux refus de garantie, il assigne la banque. Par une ordonnance du juge de [...]

BTS ASSURANCE	Session 2019
U5 – Communication digitale	ASESCDU Page 4/22

> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> 5 septembre 2018.

Question 9. Valérie, conseillère dans un cabinet d'assurance, souhaite cibler ses clients retraités pour leur proposer une nouvelle offre. Indiquez le canal de communication qu'elle va privilégier parmi les propositions.

Le courrier postal permet de toucher directement les clients, y compris ceux qui consultent peu les courriels ou les réseaux sociaux.

> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> B - Le courrier postal.

Question 10. Indiquez comment un collaborateur peut mémoriser l'adresse d'une page web parmi les solutions proposées.

Les favoris, marque-pages ou signets enregistrent une adresse web pour la retrouver facilement.

> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> E - L'ajouter aux favoris, marque-pages ou signets.

Question 11. Pour rechercher des informations sur les remboursements de l'assurance maladie, identifiez le site internet de référence parmi les propositions.

Ameli est le site de référence de l'Assurance Maladie pour les remboursements.

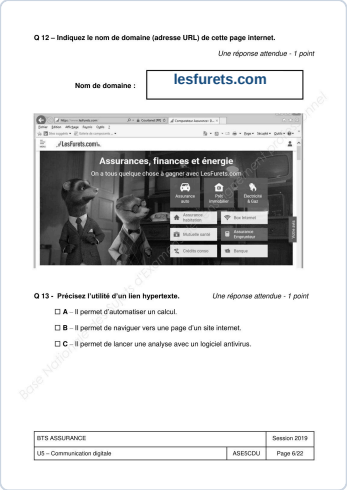
✓ **RÉPONSE À RETENIR**

A - www.ameli.fr.

Question 12. À partir de la capture de la page internet, indiquez son nom de domaine, c'est-à-dire son adresse URL.

La barre d'adresse de la capture indique le domaine du site, sans le chemin d'une page particulière.

Nom de domaine indiqué


Q 12 – Indiquez le nom de domaine (adresse URL) de cette page internet.

Une réponse attendue - 1 point

Nom de domaine : lesfurets.com

Assurances, finances et énergie

Q 13 - Précisez l'utilité d'un lien hypertexte. *Une réponse attendue - 1 point*

☐ A – Il permet d'automatiser un calcul.

☐ B – Il permet de naviguer vers une page d'un site internet.

☐ C – Il permet de lancer une analyse avec un logiciel antivirus.

BTS ASSURANCE		Session 2019
U5 – Communication digitale	ASESCDU	Page 6/22

✓ **RÉPONSE À RETENIR**

lesfurets.com.

Question 13. Précisez l'utilité d'un lien hypertexte parmi les propositions.

Un lien hypertexte permet d'ouvrir une page ou une ressource en la sélectionnant.

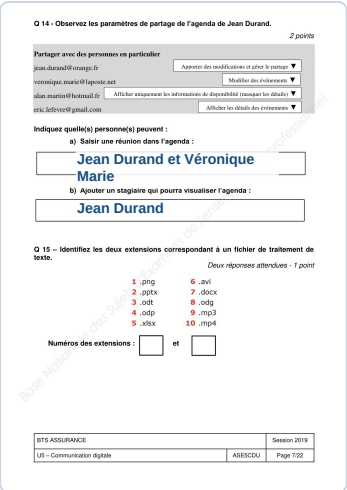
✓ **RÉPONSE À RETENIR**

B - Il permet de naviguer vers une page d'un site Internet.

Question 14. Observez les paramètres de partage de l'agenda de Jean Durand. Indiquez quelle ou quelles personnes peuvent a) saisir une réunion dans l'agenda et b) ajouter un stagiaire qui pourra visualiser l'agenda.

« Modifier des événements » permet de saisir une réunion. Le droit « Apporter des modifications et gérer le partage » comprend aussi cette possibilité et autorise l'ajout d'un stagiaire au partage.

Réponses sur les droits de partage



Q 14 - Observez les paramètres de partage de l'agenda de Jean Durand.

2 points

Partager avec des personnes en particulier

jean.durand@orange.fr — Apporter des modifications et gérer le partage

veronique.marie@laposte.net — Modifier des événements

alan.martin@hotmail.fr — Afficher uniquement les informations de disponibilité (masquer les détails)

eric.lefevre@gmail.com — Afficher les détails des événements

Indiquez quelle(s) personne(s) peuvent :

a) Saisir une réunion dans l'agenda : Jean Durand et Véronique Marie

b) Ajouter un stagiaire qui pourra visualiser l'agenda : Jean Durand

Q 15 – Identifiez les deux extensions correspondant à un fichier de traitement de texte.

Deux réponses attendues - 1 point

1 .png 6 .avi
2 .pptx 7 .docx
3 .odt 8 .odg
4 .odp 9 .mp3
5 .xlsx 10 .mp4

Numéros des extensions : et

BTS ASSURANCE — Session 2019

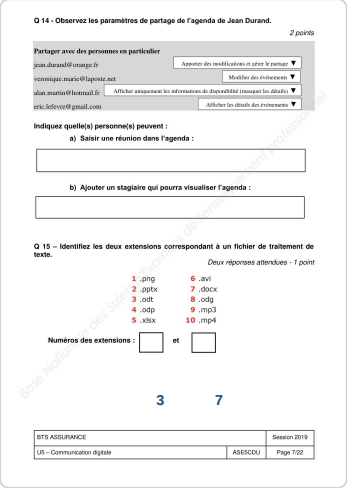
US – Communication digitale — ASECDU — Page 7/22

> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> a) Jean Durand et Véronique Marie. b) Jean Durand.

Question 15. Identifiez les deux extensions correspondant à un fichier de traitement de texte parmi celles qui sont proposées.

Les extensions de traitement de texte proposées sont .odt et .docx.

Extensions de traitement de texte



Q 14 - Observez les paramètres de partage de l'agenda de Jean Durand.

2 points

Partager avec des personnes en particulier

jean.durand@orange.fr — Apporter des modifications et gérer le partage

veronique.marie@laposte.net — Modifier des événements

alan.martin@hotmail.fr — Afficher uniquement les informations de disponibilité (masquer les détails)

eric.lefevre@gmail.com — Afficher les détails des événements

Indiquez quelle(s) personne(s) peuvent :

a) Saisir une réunion dans l'agenda :

b) Ajouter un stagiaire qui pourra visualiser l'agenda :

Q 15 – Identifiez les deux extensions correspondant à un fichier de traitement de texte.

Deux réponses attendues - 1 point

1 .png 6 .avi
2 .pptx 7 .docx
3 .odt 8 .odg
4 .odp 9 .mp3
5 .xlsx 10 .mp4

Numéros des extensions : et

3 7

BTS ASSURANCE — Session 2019

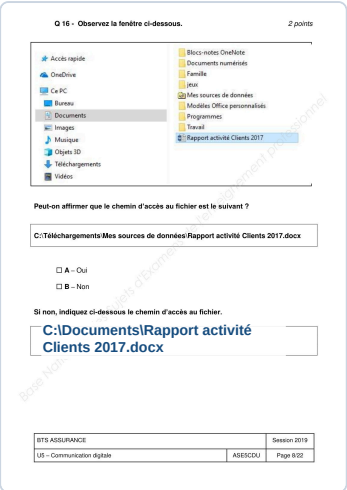
US – Communication digitale — ASECDU — Page 7/22

> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> Numéros 3 et 7 : .odt et .docx.

Question 16. À partir de la fenêtre de l'explorateur de fichiers, indiquez si le chemin d'accès proposé est correct. Si ce n'est pas le cas, écrivez le chemin d'accès exact au fichier « Rapport activité Clients 2017 ».

Dans la fenêtre, « Documents » est sélectionné et le fichier apparaît directement dans ce dossier, non dans « Téléchargements\Mes sources de données ».

Chemin d'accès corrigé


Q 16 - Observez la fenêtre ci-dessous. 2 points

Accès rapide
OneDrive
Ce PC
Bureau
Documents
Images
Musique
Objets 3D
Téléchargements
Vidéos
Blocs-notes OneNote
Documents numérisés
Famille
jeux
Mes sources de données
Modèles Office personnalisés
Programmes
Travail
Rapport activité Clients 2017

Peut-on affirmer que le chemin d'accès au fichier est le suivant ?

C:\Téléchargements\Mes sources de données\Rapport activité Clients 2017.docx

☐ A - Oui
☐ B - Non

Si non, indiquez ci-dessous le chemin d'accès au fichier.

C:\Documents\Rapport activité Clients 2017.docx

BTS ASSURANCE | Session 2019
U5 – Communication digitale | ASESCDU | Page 8/22

> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> B - Non. Chemin affiché : C:\Documents\Rapport activité Clients 2017.docx.

Question 17. À partir du tableau, indiquez l'utilité des boutons situés à droite des cellules de la première ligne.

Les boutons de filtre des en-têtes permettent de sélectionner les lignes à afficher selon les valeurs présentes dans chaque colonne.

> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> C - Sélectionner les données à afficher pour cette colonne.

Question 18. Indiquez le conseil à suivre lors de la création d'un document avec un traitement de texte, concernant son enregistrement et le choix de son emplacement.

Enregistrez d'abord le document en choisissant son nom et son emplacement, puis sauvegardez régulièrement les modifications.

> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> D - L'enregistrer au début, puis régulièrement.

Question 19. Après la suppression accidentelle d'un fichier sur votre ordinateur, indiquez dans quel emplacement vous pouvez tenter de le récupérer.

Après une suppression classique, recherchez le fichier dans la corbeille de l'ordinateur et restaurez-le s'il s'y trouve.

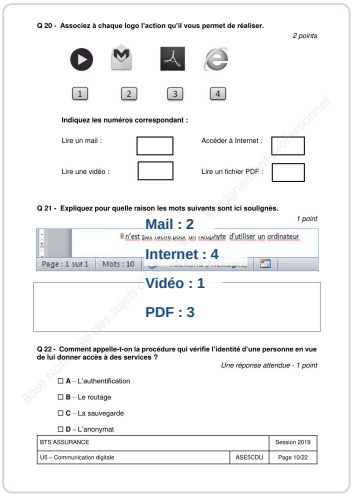
✓ RÉPONSE À RETENIR

Dans la corbeille de l'ordinateur.

Question 20. Associez chacun des quatre logos à l'action correspondante : lire un mail, accéder à Internet, lire une vidéo ou lire un fichier PDF.

Les logos montrent, dans l'ordre, une icône vidéo, une enveloppe de messagerie, le symbole PDF et le navigateur Internet Explorer.

Correspondance des logos


Q 20 - Associez à chaque logo l'action qu'il vous permet de réaliser.
2 points
1 2 3 4
Indiquez les numéros correspondant :
Lire un mail :
Accéder à Internet :
Lire une vidéo :
Lire un fichier PDF :
Q 21 - Expliquez pour quelle raison les mots suivants sont ici soulignés.
1 point
Mail : 2
Internet : 4
Vidéo : 1
PDF : 3
Q 22 - Comment appelle-t-on la procédure qui vérifie l'identité d'une personne en vue de lui donner accès à des services ?
Une réponse attendue - 1 point
A - L'authentification
B - Le routage
C - La sauvegarde
D - L'anonymat
BTS ASSURANCE Session 2019
U5 – Communication digitale ASESCDU Page 10/22

✓ RÉPONSE À RETENIR

Lire un mail : 2. Internet : 4. Vidéo : 1. PDF : 3.

Question 21. À partir de la capture du traitement de texte, expliquez pourquoi les mots de la phrase affichée sont soulignés.

La barre d'état indique que la langue de correction est l'allemand. Le correcteur signale donc les mots français comme des erreurs.

✓ RÉPONSE À RETENIR

La langue de correction est réglée sur l'allemand, et non sur le français.

Question 22. Comment appelle-t-on la procédure qui vérifie l'identité d'une personne afin de lui donner accès à des services ?

L'authentification vérifie l'identité d'une personne avant de lui donner accès à un service.

✓ RÉPONSE À RETENIR

A - L’authentification.

Question 23. Indiquez à quels organismes et traitements s’applique le règlement européen sur la protection des données (RGPD), en sélectionnant les propositions exactes.

Le RGPD s’applique aux traitements déjà en place avant le 25 mai 2018 comme à ceux mis en œuvre à partir de cette date. Il concerne aussi les organismes hors UE qui traitent des données de personnes résidant dans l’UE.

✓ RÉPONSE À RETENIR

A, B et E.

Question 24. Pour une entreprise dont le siège social est en France et qui est implantée en Belgique et en Allemagne, identifiez son interlocuteur institutionnel en matière de contrôle du traitement des données.

Dans le mécanisme européen de guichet unique, l’autorité de contrôle de l’établissement principal est l’autorité chef de file. Ici, il s’agit de la CNIL.

✓ RÉPONSE À RETENIR

A - La CNIL.

Question 25. Pour une base de données regroupant les clients ayant un contrat complémentaire santé dans cinq agences et accessible à quinze collaborateurs, identifiez les informations pouvant être stockées dans le fichier parmi les propositions.

La base peut enregistrer les informations d’identification et de résidence nécessaires à la gestion des contrats. Le numéro de Sécurité sociale, les données de santé, la religion et l’origine ethnique ne sont pas à inclure dans ce fichier partagé sans nécessité et habilitations adaptées.

✓ RÉPONSE À RETENIR

A, B et C - Nom, prénom, naissance et résidence principale.

Question 26. Indiquez les deux actions susceptibles d’infecter un ordinateur parmi les propositions.

Une pièce jointe peut contenir un logiciel malveillant. Une clé USB peut également introduire un fichier infecté lorsqu’on consulte son contenu.

✓ RÉPONSE À RETENIR

A et C - Ouvrir une pièce jointe et accéder au contenu d'une clé USB.

Question 27. Vous venez de supprimer un mail reçu le jour même. Indiquez l'affirmation exacte sur l'endroit où il peut être retrouvé.

Un courriel supprimé est généralement déplacé dans la corbeille de la messagerie, d'où il peut être restauré avant sa suppression définitive.

✓ RÉPONSE À RETENIR

C - Dans la corbeille de la messagerie.

Question 28. Classez les cinq fichiers proposés du plus petit au plus grand en tenant compte de leurs tailles indiquées en octets, kilo-octets, méga-octets, giga-octets et téra-octets.

Les tailles sont classées selon les unités croissantes : octet, kilo-octet, méga-octet, giga-octet, téra-octet.

✓ RÉPONSE À RETENIR

Du plus petit au plus grand : D (1), A (2), E (3), B (4), C (5).

Question 29. Précisez ce que permet de réaliser la compression d'un fichier parmi les propositions.

La compression réduit l'espace occupé par un fichier.

✓ RÉPONSE À RETENIR

B - Diminuer la taille du fichier.

Question 30. Indiquez deux préconisations pour gérer les mots de passe parmi les propositions.

Utilisez un mot de passe différent pour chaque accès et remplacez les mots de passe par défaut.

✓ RÉPONSE À RETENIR

D et E - Des mots de passe différents et aucun mot de passe par défaut conservé.

Question 31. À partir du courriel affiché, précisez le ou les interlocuteurs visibles pour robertocarlos@outlook.com.

Le destinataire en À voit l'expéditeur et les adresses en À et en CC. L'adresse en Cci reste masquée.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> A et C - agence75008@assurancia.fr et jeandaniel_agent75006@assurancia.fr.

Question 32. En vous référant au courriel de la question précédente, précisez le ou les interlocuteurs visibles pour jeandaniel_agent75006@assurancia.fr.

Un destinataire en CC voit l'expéditeur, les destinataires en À et les adresses en CC. Il ne voit pas l'adresse placée en Cci.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> A et C - agence75008@assurancia.fr et jeandaniel_agent75006@assurancia.fr.

Question 33. Citez deux avantages apportés à un agent d'assurance par la GED, ou Gestion Électronique des Données.

La GED centralise et classe les documents des dossiers clients. Elle facilite leur recherche et permet aux collaborateurs autorisés d'y accéder rapidement.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Recherche plus rapide des documents et accès partagé facilité entre collaborateurs autorisés.

Question 34. Identifiez les adresses mail correctement rédigées parmi les propositions.

Une adresse mail doit comporter un identifiant, le caractère @, puis un domaine et une extension séparés par des points. Seules les propositions A et E respectent cette forme.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> A et E.

Question 35. Sur la fenêtre de rédaction d'un message, indiquez le numéro de l'icône permettant d'ajouter une pièce jointe.

Le trombone est le pictogramme usuel de l'ajout d'une pièce jointe. Sur la fenêtre, il correspond au numéro 2.

✓ RÉPONSE À RETENIR

Icône 2.

Question 36. Sur la fenêtre de la question précédente, précisez la signification de « Sans Serif ».

« Sans Serif » désigne une police dont les lettres n'ont pas d'empattements.

✓ RÉPONSE À RETENIR

Une police sans empattement.

Question 37. Citez une cause possible de dysfonctionnement dans l'acheminement d'un courriel contenant une pièce jointe.

Une pièce jointe trop volumineuse peut dépasser la taille maximale autorisée par le serveur ou la messagerie du destinataire.

✓ RÉPONSE À RETENIR

La pièce jointe dépasse la taille maximale autorisée.

Question 38. Parmi les critères proposés, indiquez les recommandations de la CNIL pour créer un mot de passe fort.

Les critères proposés retiennent les minuscules, les majuscules, les caractères spéciaux et les chiffres, avec au moins dix caractères.

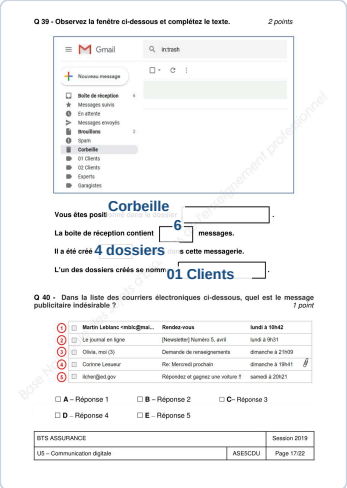
✓ RÉPONSE À RETENIR

A, B, D, F et H.

Question 39. À partir de la fenêtre de messagerie affichée, indiquez le dossier sélectionné, le nombre de messages dans la boîte de réception, le nombre de dossiers créés et le nom de l'un de ces dossiers.

La capture montre le dossier Corbeille sélectionné. La boîte de réception indique 6 messages. Quatre dossiers sont visibles sous les dossiers standard : 01 Clients, 02 Clients, Experts et Garagistes.

Informations de la messagerie relevées


Q 39 - Observez la fenêtre ci-dessous et complétez le texte. 2 points

Gmail

Nouveau message

Boîte de réception 6
Messages suivis
En attente
Messages envoyés
Brouillons 2
Spam
Corbeille
01 Clients
02 Clients
Experts
Garagistes

Vous êtes positi... Corbeille ...

La boîte de réception contient 6 messages.

Il a été créé 4 dossiers ... s cette messagerie.

L'un des dossiers créés se nomm... 01 Clients ...

Q 40 - Dans la liste des courriers électroniques ci-dessous, quel est le message publicitaire indésirable ? 1 point

1	Martin Leblanc <mblc@mai...	Rendez-vous	lundi à 10h42
2	Le journal en ligne	[Newsletter] Numéro 5, avril	lundi à 9h31
3	Olivia, moi (3)	Demande de renseignements	dimanche à 21h09
4	Corinne Lesueur	Re: Mercredi prochain	dimanche à 19h41
5	itcher@ad.gov	Répondez et gagnez une voiture !	samedi à 20h21

☐ A – Réponse 1 ☐ B – Réponse 2 ☐ C – Réponse 3
☐ D – Réponse 4 ☐ E – Réponse 5

BTS ASSURANCE | Session 2019
U5 – Communication digitale | ASECDU | Page 17/22

> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> Corbeille ; 6 messages ; 4 dossiers créés ; exemple : 01 Clients.

Question 40. Dans la liste de courriels présentée, identifiez le message publicitaire indésirable.

Le message « Répondez et gagnez une voiture !! » est une publicité indésirable, contrairement aux autres messages de la liste.

> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> Réponse 5, option E.

Question 41. À partir de l'écran présenté à la question 40, indiquez si vous pouvez déterminer quand Martin Leblanc a rendez-vous avec le destinataire du message.

La liste affiche l'objet « Rendez-vous », mais pas le contenu du message ni les détails du rendez-vous.

> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> B - Non.

Question 42. Vous vous déplacez au domicile de clients et prospects avec un ordinateur portable contenant des données. Citez au moins deux modalités ou éléments de sécurité à mettre en place pour garantir la sécurité des données transportées.

Protégez les données contre le vol et l'accès non autorisé : chiffrez le disque, définissez un mot de passe robuste et verrouillez la session lors des déplacements.

✓ RÉPONSE À RETENIR

Chiffrer le disque et protéger l’accès par un mot de passe robuste.

Question 43. Damien souhaite informer 1 200 clients particuliers de l’arrivée d’un nouveau produit par courrier électronique. Donnez au moins deux avantages et deux inconvénients de ce canal de communication.

Le courriel permet un envoi rapide et peu coûteux à 1 200 clients. En contrepartie, il peut être ignoré ou classé comme indésirable ; les adresses doivent aussi être protégées et les règles de prospection respectées.

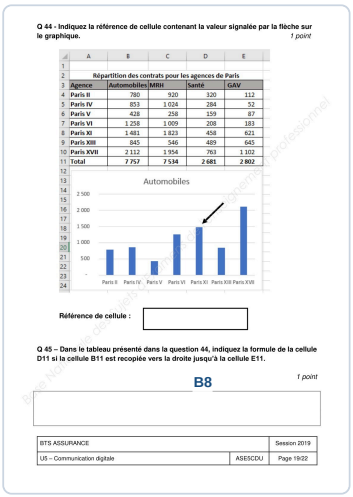
✓ RÉPONSE À RETENIR

Avantages : rapidité et faible coût. Inconvénients : risque de spam et faible taux de lecture.

Question 44. À partir du tableau et du graphique, indiquez la référence de la cellule contenant la valeur signalée par la flèche.

La flèche désigne la barre des automobiles pour Paris XI. Dans le tableau, Paris XI est à la ligne 8 et la colonne Automobiles est B.

Référence de cellule repérée


Q 44 - Indiquez la référence de cellule contenant la valeur signalée par la flèche sur le graphique. 1 point

Répartition des contrats pour les agences de Paris

Agence	Automobiles	MRH	Santé	GAV
Paris II	780	920	320	112
Paris IV	853	1 024	284	52
Paris V	428	258	159	87
Paris VI	1 258	1 009	208	183
Paris XI	1 481	1 823	458	621
Paris XIII	845	546	489	645
Paris XVII	2 112	1 954	763	1 102
Total	7 757	7 534	2 681	2 802

Référence de cellule :

Q 45 – Dans le tableau présenté dans la question 44, indiquez la formule de la cellule D11 si la cellule B11 est recopiée vers la droite jusqu’à la cellule E11.

B8 1 point

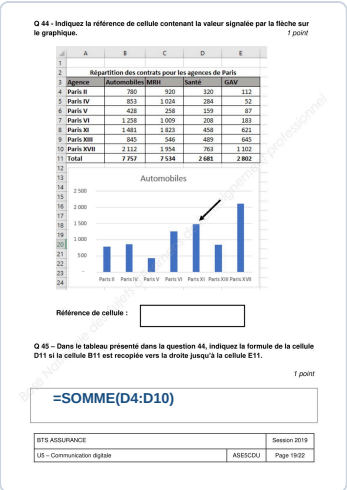
✓ RÉPONSE À RETENIR

B8.

Question 45. Dans le tableau de la question 44, indiquez la formule de la cellule D11 lorsque la formule de B11 est recopiée vers la droite jusqu’à la cellule E11.

La formule en B11 additionne les cellules B4 à B10. En la recopiant vers la droite jusqu’en D11, la référence de colonne devient D.

Formule de la cellule D11



Q 44 - Indiquez la référence de cellule contenant la valeur signalée par la flèche sur le graphique. *1 point*

Répartition des contrats pour les agences de Paris				
Agence	Automobiles	MRH	Santé	GAV
Paris II	780	920	320	112
Paris IV	853	1 024	284	52
Paris V	428	258	159	87
Paris VI	1 258	1 009	208	183
Paris XI	1 481	1 823	458	621
Paris XIII	845	546	489	645
Paris XVII	2 112	1 954	763	1 102
Total	7 757	7 534	2 681	2 802

Référence de cellule :

Q 45 – Dans le tableau présenté dans la question 44, indiquez la formule de la cellule D11 si la cellule B11 est recopiée vers la droite jusqu'à la cellule E11. *1 point*

=SOMME(D4:D10)

BTS ASSURANCE		Session 2019
U5 – Communication digitale	ASESCDU	Page 19/22

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> =SOMME(D4:D10)

Question 46. Un dimanche à 21 h 30, votre client souhaite obtenir très rapidement une attestation d'assurance en responsabilité civile. Indiquez le moyen qu'il peut utiliser pour obtenir cette attestation.

Il peut se connecter à son espace client en ligne pour télécharger immédiatement son attestation, si le service est disponible.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Télécharger l'attestation depuis son espace client en ligne.

Question 47. Vous souhaitez récupérer les adresses mail des clients d'une agence nouvellement intégrée à votre société. Indiquez comment les transférer sur le compte de messagerie de votre société.

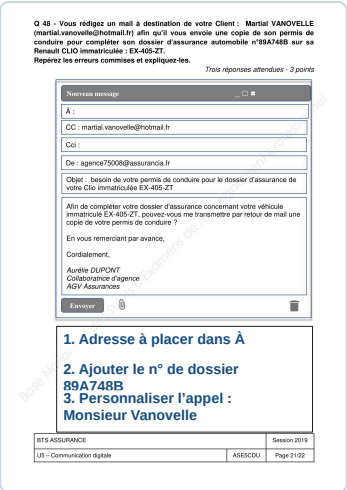
Exportez les adresses du carnet de contacts de l'ancienne messagerie, par exemple en fichier CSV, puis importez ce fichier dans la messagerie de la société.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Exporter le carnet d'adresses, puis l'importer dans la messagerie de la société.

Question 48. Vous rédigez un mail à Martial Vanovelle pour lui demander une copie de son permis de conduire afin de compléter son dossier d'assurance automobile. Dans le message affiché, repérez les trois erreurs commises et expliquez-les.

L'adresse du client est en CC au lieu d'être en À. Le sujet omet la référence de dossier 89A748B. Enfin, le message n'interpelle pas le client par son nom, alors qu'il s'agit d'une demande personnalisée.

Erreurs repérées dans le courriel



Q 48 - Vous rédigez un mail à destination de votre Client : Martial VANOVELLE (martial.vanovelle@hotmail.fr) afin qu'il vous envoie une copie de son permis de conduire pour compléter son dossier d'assurance automobile n°89A748B sur sa Renault CLIO immatriculée : EX-405-ZT.
Repérez les erreurs commises et expliquez-les.

Trois réponses attendues - 3 points

Nouveau message

À :

CC : martial.vanovelle@hotmail.fr

Cci :

De : agence75008@assurancia.fr

Objet : besoin de votre permis de conduire pour le dossier d'assurance de votre Clio immatriculée EX-405-ZT

Afin de compléter votre dossier d'assurance concernant votre véhicule immatriculé EX-405-ZT, pouvez-vous me transmettre par retour de mail une copie de votre permis de conduire ?

En vous remerciant par avance,

Cordialement,

Aurélie DUPONT
Collaboratrice d'agence
AGV Assurances

Envoyer

1. Adresse à placer dans À

2. Ajouter le n° de dossier 89A748B

3. Personnaliser l'appel : Monsieur Vanovelle

> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> Placer l'adresse en À ; ajouter le numéro de dossier 89A748B ; s'adresser à Monsieur Vanovelle.

Question 49. Citez deux applications de messagerie instantanée.

WhatsApp et Microsoft Teams sont deux applications de messagerie instantanée.

> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> WhatsApp et Microsoft Teams.

Question 50. Votre assuré automobile a déclaré un accident. Expliquez en quoi consiste l'Expertise À Distance (EAD).

L'expert évalue les dommages à distance à partir des photos ou vidéos transmises par l'assuré, sans déplacement initial sur les lieux.

> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> L'expert évalue les dommages à partir de photos ou vidéos transmises à distance.

Question 51. Un client doit remplir un questionnaire de santé en ligne pour souscrire une assurance emprunteur et craint la diffusion ou l'usurpation de ses données personnelles. Indiquez quel élément de l'adresse du site peut le rassurer.

Le protocole HTTPS chiffre les échanges entre le navigateur et le site pendant leur transmission. Il rassure sur la confidentialité du transfert, sans garantir à lui seul la fiabilité de l'organisme.

✓ **RÉPONSE À RETENIR**

Le protocole HTTPS chiffre les données échangées avec le site.

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

Bilan de l'épreuve : L'épreuve U5 du BTS Assurance, session 2019, porte le code ASE5CDU. D'une durée de deux heures et de coefficient 2, elle porte sur la communication digitale, les systèmes d'information et les outils numériques en assurance. Les 51 questions évaluent les usages bureautiques, la messagerie et la gestion documentaire, ainsi que la sécurité informatique, la protection des données, le RGPD et les services numériques professionnels.

Notions-clés, formules & règles à maîtriser

- Un pare-feu filtre les échanges réseau afin de contrôler les communications entre un ordinateur et Internet.
- Un lien hypertexte permet de naviguer vers une autre page ou ressource numérique.
- La GED facilite la gestion, le classement, la conservation et l'accès aux documents dématérialisés.
- Un mot de passe robuste combine plusieurs types de caractères et doit être différent pour chaque accès.

Points de vigilance & attentes du jury

- Distinguez les champs À, CC et Cci pour déterminer quels destinataires voient les autres interlocuteurs.
- Pour reconstituer un chemin de fichier, vérifiez le dossier affiché et remontez chaque niveau jusqu'au lecteur.
- Comparez les unités de stockage dans l'ordre : octet, kilo-octet, méga-octet, giga-octet, téra-octet.
- Lors de la recopie d'une formule de tableur, vérifiez le déplacement des références relatives de cellule.

Questions fréquentes sur cette épreuve (Q&A Examen)

Q : Comment distinguer les destinataires visibles d'un courriel ?

Les destinataires en À et en CC sont généralement visibles les uns des autres. Les adresses en Cci sont masquées aux autres destinataires. Le champ De identifie l'expéditeur du message.

Q : Comment retrouver le chemin exact d'un fichier dans l'explorateur ?

Repérez le dossier où se trouve le fichier, puis reconstituez les dossiers parents jusqu'au lecteur. Écrivez le chemin dans cet ordre, en séparant les noms de dossiers par des barres obliques inverses, et terminez par le nom complet du fichier.

Q : Comment gérer les 51 questions pendant les deux heures d'épreuve ?

Parcourez d'abord le sujet, puis traitez les questions directes avant de revenir aux captures et aux calculs. Tenez compte des points indiqués, gardez du temps pour relire et vérifiez que toutes les réponses sont inscrites sur le sujet.

Q : Que faut-il vérifier pour une question sur le RGPD ou les données personnelles ?

Examinez la finalité du traitement et le lien entre les informations collectées et cette finalité. Distinguez les données personnelles des données sensibles, et tenez compte de la situation géographique des personnes concernées et des organismes qui traitent leurs données.

Sujet officiel associé (PDF) : https://coursbtsassurance.fr/assets/annales/bts-assurance/E5 - Communication digitale, utilisation du système d'information/2019/BTS Assurance - E5 - Communication digitale, utilisation du système d'information - 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.