

62 Fiches de Révision
BTS ASS
Assurance

 Fiches de révision

 Fiches méthodologiques

 Tableaux et graphiques

 Retours et conseils



Conforme au Programme Officiel



Garantie Diplômé(e) ou Remboursé

4,5/5 selon l'Avis des Étudiants



Préambule

1. Le mot du formateur :



Hello, moi c'est **Erwann Canton** 🙋

D'abord, je tiens à te remercier de m'avoir fait confiance et d'avoir en choisissant www.coursbtsassurance.fr.

Si tu lis ces quelques lignes, saches que tu as déjà fait le choix de la **réussite**.

Dans cet E-Book, tu découvriras comment j'ai obtenu mon **BTS Assurance** avec une moyenne de **16.38/20** grâce à ces **fiches de révisions**.

2. Pour aller beaucoup plus loin :

Étant donné la spécificité de l'examen de l'épreuve E4 "Gestion des sinistres et des prestations", Léa et moi avons décidé de créer une **formation vidéo ultra-complète** pour t'assurer au moins 15/20 à cette épreuve.

En effet, c'est l'une des épreuves les plus importantes de l'examen. Elle est au coefficient de 7 et influe pour 32 % de la note finale.



C'est d'ailleurs une matière à double tranchant car si tu maîtrises la **méthodologie** et les **notions à connaître**, tu peux être sûr(e) d'obtenir une excellente note. À l'inverse, si tu n'as pas les clés pour mener à bien cette épreuve cruciale, tu risques d'avoir une note assez limitée.

3. Contenu du Dossier E4 :

1. **Vidéo 1 - Convention IRSA** : 7 minutes de vidéo abordant toutes les informations à connaître à ce sujet.

2. **Vidéo 2 - CRM et Responsabilité Civile** : 8 minutes de vidéo pour évoquer toutes les notions à maîtriser et être 100% prêt pour le jour J.
3. **Vidéo 3 - Complémentaire Santé** : 6 minutes de vidéo pour t'expliquer toutes les subtilités sur les complémentaires santé, un sujet abordé chaque année.
4. **Fichier PDF - 17 Fiches de Révision** : E-Book de 17 Fiches de Révision spécialement conçu pour l'épreuve E4 "Gestion des sinistres et des prestations".
5. **Bonus - Annales des années précédentes** : Plusieurs annales des années précédentes sur la E4 afin que tu puisses t'entraîner et obtenir la meilleure note possible 🚀

Découvrir le Dossier E4

Table des matières

E1 : Culture générale et expression	4
Chapitre 1 : Synthèse de documents	5
Chapitre 2 : Écriture personnelle.....	10
E2 : Langue vivante étrangère	14
Chapitre 1 : Compréhension de l'écrit	16
Chapitre 2 : Expression écrite.....	17
Chapitre 3 : Comment organiser ses pensées ?	18
Chapitre 4 : Les expressions dans un débat	20
Chapitre 5 : Les pronoms relatifs	22
Chapitre 6 : Les verbes irréguliers	24
E3 : Développement commercial et gestion des contrats	29
Chapitre 1 : Contrat dépendance.....	31
Chapitre 2 : Cadre juridique d'un contrat d'assurance	33
Chapitre 3 : Obligations des parties du contrat	37
Chapitre 4 : Résiliations d'un contrat d'assurance	39
Chapitre 5 : Évolution démographique et retraite	42
E4 : Gestion des sinistres et des prestations	45
Chapitre 1 : Accès au Dossier E4.....	45
E5 : Communication digitale, utilisation du système d'information et des outils numériques	47
Chapitre 1 : L'assurance et le numérique	49
Chapitre 2 : Assurance et objets connectés.....	50
Chapitre 3 : Le Big Data.....	52
Chapitre 4 : Intermédiaires d'assurances	54
Chapitre 5 : Sociétés d'assurance	57
Chapitre 6 : Organismes et groupements professionnels.....	58
Chapitre 7 : L'éthique dans le domaine de l'assurance.....	59

E1 : Culture générale et expression

Présentation de l'épreuve :

Évaluée à hauteur d'un coefficient de 3, la culture générale et expression se déroulera par écrit sur une durée de 4 heures.

Conseil :

L'épreuve de culture générale et expression est l'une des matières les plus difficiles à réviser car il n'y a pas vraiment de cours.

Privilégie l'apprentissage par cœur de la méthodologie de la synthèse de documents et de l'écriture personnelle et effectues-en pour vous entraîner.

Table des matières

Chapitre 1 : Synthèse de documents.....	5
1. Réaliser une synthèse de documents.....	5
2. Synthèse de documents - Faire une introduction attirante.....	6
3. Synthèse de documents - Réussir son développement.....	7
4. Synthèse de documents - Réussir sa conclusion.....	8
Chapitre 2 : Écriture personnelle.....	10
1. Réaliser une écriture personnelle.....	10
2. Écriture personnelle - Analyser son sujet.....	10
3. Écriture personnelle - Introduction.....	11
4. Écriture personnelle - Chercher des exemples.....	12
5. Écriture personnelle - Donner son point de vue.....	12
6. Écriture personnelle - Conclusion.....	12

Chapitre 1 : Synthèse de documents

1. Réaliser une synthèse de documents :

Étape 1 – Survol du corpus :

L'idée de la première étape est d'abord de jeter un œil aux différents types de documents du corpus et d'en déterminer leur nature, à savoir :

- Extraits d'articles
- Extraits d'essais
- Textes littéraires
- Etc.

L'objectif est alors de recenser toutes les informations rapides telles que :

- Titres
- Dates
- Nom des auteurs

Étape 2 – Lecture et prise de notes :

Ensuite, vous allez entamer une lecture analytique. Le but est alors de trouver et de reformuler 6 à 10 idées principales du document.

Faites ensuite un tableau de confrontation, c'est-à-dire que dans chaque colonne, vous écrirez les idées qui vous viennent à l'esprit en les numérotant.

Étape 3 – Regroupement des idées :

Une fois la prise de notes terminée, vous pouvez commencer à chercher les idées qui se complètent et celles qui s'opposent.

Pour cela, réalisez 3 groupements d'idées se complétant.

Étape 4 – Recherche de plan :

Vous devez maintenant finaliser votre plan. Il est fortement conseillé de l'écrire au brouillon avant de le rédiger au propre.

Pour ce faire, vous allez rédiger votre plan de façon détaillée avec le nom de chaque partie, et de chaque sous-partie.

Étape 5 – La rédaction :

La rédaction est le gros du travail. Pour le réussir, vous allez respecter les points suivants :

- Structuration de votre texte : Sautez une ligne entre chaque partie et faites des alinéas. Les différentes parties de votre développement doivent toujours commencer par l'idée principale.
- Respectez les normes de présentation : N'omettez pas de souligner les titres des œuvres et de mettre entre guillemets les citations de textes.
- Équilibrez les parties de votre texte : Enfin, l'objectif est d'équilibrer les différentes parties de notre développement.

Quelques règles importantes :

- Ne pas oublier les guillemets lors d'une citation.
- Ne pas faire référence à des documents ne figurant pas dans le dossier.
- Ne pas numéroter ou nommer ses parties.
- Ne pas laisser un document de côté, ils doivent tous être traités.
- Ne pas donner son avis personnel sur le sujet.
- Ne pas énumérer ses idées les unes après les autres, les énumérer en fonction d'un plan concret.
- Ne pas présenter toutes ses idées dans les moindres détails, il faut qu'elles restent concises
- Ne pas revenir plusieurs fois sur une seule et même idée.
- Ne pas utiliser le pronom personnel "je" et éviter l'utilisation du "nous".

2. Synthèse de documents - Faire une introduction attirante

:

Étape 1 - Trouver une amorce :

L'amorce correspond à une phrase à visée générale introduisant la lecture du texte. Il peut s'agir d'un proverbe, d'une vérité générale, d'un fait divers, d'une citation, etc.

L'amorce n'est pas obligatoire mais relativement conseillée.

Exemple : On pourrait utiliser l'expression "Sans musique, la vie serait une erreur" en citant son auteur "Nietzsche" en tant qu'amorce.

Étape 2 - Présenter le sujet :

À la suite de l'amorce, vous devez présenter le sujet en le formulant de manière simple et concise.

Exemple : "Le corpus de document traite de la musique en tant que loisir superficiel".

Étape 3 – Présenter les documents :

Pour cette troisième étape, vous allez regrouper les documents par points communs et, s'il n'y a pas de points communs, vous allez les présenter les uns après les autres.

Pour présenter les documents, vous allez donner les informations suivantes :

- Nom de l'auteur
- Titre
- Type de document
- Source
- Idée principale
- Date

Exemple : "Dans son roman Gil paru en 2015, Célia Houdart raconte la vie d'un musicien avec son ascension, ses fragilités et ses difficultés.

Étape 4 – Trouver une problématique :

À la suite de la présentation des documents, vous allez présenter la problématique. Il doit s'agir de la grande question générale soulevée par le dossier. Cette problématique a généralement la forme d'une question et doit être en lien avec le plan choisi.

Exemple : "Quel regard porter sur la précarité du statut des musiciens ?"

Étape 5 – Annoncer son plan :

À ce niveau, il s'agit d'annoncer à notre lecteur le plan choisi et d'entamer le développement de manière fluide.

Exemple : "Dans une première partie, nous analyserons la dimension économique des concerts. Dans un second temps, nous aborderons le point de vue du public."

3. Synthèse de documents – Réussir son développement :

Étape 1 – Organiser ses idées :

Une fois que vous avez choisi votre plan de 2 ou 3 parties, vous devrez constituer entre 2 et 4 paragraphes dans chaque partie. Ces paragraphes doivent suivre un ordre logique en allant du plus évident au moins évident.

Exemple :

- Première partie : "La pratique musicale, un objectif éducatif".
- Deuxième partie : "La pratique musicale, une forme de distinction sociale".
- Troisième partie : "La pratique musicale, un coût pour les familles".

Étape 2 – Construire un paragraphe :

Un paragraphe s'appuie sur plusieurs documents. Pour rendre un paragraphe efficace, on commence par annoncer l'idée principale commune à plusieurs documents avant de donner les détails.

Exemple : "La pratique musicale est en constante hausse dans la société. Ainsi, C. Planchon développe l'exemple du hautbois et de la pratique du leasing encourageant l'accès aux instruments à bas prix. E. Goudier va plus loin en donnant le détail de tous les organismes permettant de renforcer la démocratisation des instruments de musique."

De plus, pour construire un paragraphe, il faut reformuler et confronter les idées principales de l'auteur.

Enfin, entre chaque paragraphe, vous devrez utiliser des connecteurs logiques tels que :

- En premier lieu, ...
- Par ailleurs, ...
- En outre, ...
- Enfin, ...

Étape 3 – Fluidifier la transition entre chaque partie :

L'idée est d'insérer une courte phrase ayant pour rôle de récapituler la partie précédente et d'annoncer ce qui suit sans pour autant trop en annoncer.

Exemple : "Comme on vient de le voir, la nécessité de la pratique musicale a tendance à s'imposer à nous, mais les obstacles restent nombreux."

4. Synthèse de documents – Réussir sa conclusion :

Étape 1 – Rédiger sa conclusion en fonction des idées précédentes :

Le principe de la conclusion est de faire un bilan sur les idées précédemment développées.

Exemple : "En résumé, la musique est un art mais aussi un loisir subissant des préjugés. En effet, certains genres musicaux initialement considérés comme "nobles" prouvent que la hiérarchie peut céder."

Étape 2 – Utilisation d'un connecteur ou d'une expression :

Un connecteur ou une expression doit figurer dans la conclusion afin de bien faire notifier au lecteur qu'il s'agit de la conclusion. En voici quelques-uns :

- En somme, ...
- En conclusion, ...
- Pour conclure, ...
- On retiendra de cette étude que...

Chapitre 2 : Écriture personnelle

1. Réaliser une écriture personnelle :

Les règles importantes :

Avant d'entamer sur la méthodologie de l'écriture personnelle, voici quelques règles importantes :

- L'utilisation du pronom "je" est évidemment autorisé.
- Utiliser des références personnelles de films, de tableaux, d'œuvres ou de livres est obligatoire.
- Saut de ligne entre les parties obligatoire ainsi que la présence d'alinéas au premier paragraphe.
- Éviter les fautes d'orthographe en relisant 2 fois à la fin.

2. Écriture personnelle – Analyser son sujet :

Utilisation de la méthode "QQQOCCP" pour analyser son sujet :

Utilisation de la méthode "QQQOCCP" est très utilisée pour analyser son sujet. Pour cela, vous allez répondre aux questions suivantes concernant le sujet :

- Qui ?
- Quoi ?
- Quand ?
- Où ?
- Comment ?
- Combien ?
- Pourquoi ?

Exemple : Si le sujet est "D'après-vous, la société doit-elle aller toujours plus vite ?"

Voici l'élaboration du QQQOCCP :

- Qui ?
 - Les citoyens vivant à un rythme de plus en plus élevé.
 - Les conducteurs parfois tentés de dépasser la vitesse maximale autorisée en conduite.
 - Les journalistes toujours à la recherche du "scop" et de faire diffuser des informations trop vite.
- Quoi ?
 - Une accélération de la production permettant de faciliter les changes et d'abolir les distances.
 - Un facteur de risques permettant de prendre en compte le risque d'erreur, d'accident et de stress.
- Quand ?

- Étant donné que le sujet a l'air moderne, ce sera plutôt au XX et XXIème siècle avec l'arrivée du numérique.
- Où ?
 - Question peu porteuse sur ce sujet.
- Comment ?
 - Au travers des moyens de transport, des moyens de communication, des informations en temps réel, etc.
- Combien ?
 - Question peu porteuse sur ce sujet.
- Pourquoi ?
 - Par souci d'efficacité, de dynamisme et pour fluidifier les échanges.

3. Écriture personnelle – Introduction :

Étape 1 – Rédiger une "amorce" :

L'amorce correspond à une phrase à visée générale introduisant la lecture du texte. Il peut s'agir d'un proverbe, d'une vérité générale, d'un fait divers, d'une citation, etc.

L'amorce n'est pas obligatoire mais relativement conseillée.

Étape 2 – Reformuler le sujet :

Vous devez expliquer avec vos mots ce que signifie le sujet donné.

Exemple : Si le sujet est "Faut-il défendre la diversité musicale", essayez de mettre en avant les paradoxes, les contradictions, les choix à faire et l'intérêt du sujet en général.

Étape 3 – Rédaction de la problématique :

À la suite de la présentation des documents, vous allez présenter la problématique. Il doit s'agir de la grande question soulevée par le sujet. Cette problématique a généralement la forme d'une question.

Exemple : "La diversité culturelle, si chère à la France, est-elle en danger dans un contexte désormais mondialisé ?"

Étape 4 – Élaboration du plan :

Le plan doit être élaboré dans le but de répondre à la problématique.

Exemple : "Pour répondre à cette question, nous évoquerons alors 2 possibilités, une action engagée en faveur de la diversité et une position plus passive et respectueuse du mode de vie collectif."

4. Écriture personnelle – Chercher des exemples :

Trouver des exemples :

L'idée est de trouver des exemples en rapport avec le sujet pour appuyer sa future argumentation.

Exemple : Si le sujet est "D'après-vous, la société doit-elle aller toujours plus vite ?"

Voici quelques exemples :

- Fait d'actualité : Le projet d'une reconstruction expresse de Notre Dame en 5 ans.
- Phénomène de société : Les TGV, les taxis "ubers", les trottinettes électriques.
- Référence culturelle : Les films d'action

5. Écriture personnelle – Donner son point de vue :

Donner son point de vue :

Contrairement à la synthèse de documents strictement objective, l'écriture personnelle demande une touche subjective de la part du rédacteur. Mais attention, vous ne devez pas donner votre point de vue tout le long de votre copie mais seulement ponctuellement.

De plus, si votre évaluateur n'est pas de votre point de vue, ce n'est pas grave car ce n'est pas ce sur quoi vous êtes évalué(e).

Comment donner son point de vue ?

Pour donner son point de vue, vous pouvez utiliser différentes expressions appropriées du registre telles que :

- Pour ma part...,
- En ce qui me concerne...
- D'après moi...
- Je pense que...
- J'approuve l'idée selon laquelle...

6. Écriture personnelle – Conclusion :

Rôle de la conclusion :

La conclusion de l'écriture personnelle est sensiblement similaire à celle de la synthèse de documents et récapitule les grandes idées qui ont été développées.

L'idée est qu'elle penche d'un certain côté de la balance et qu'elle ne soit pas totalement neutre.

De plus, cette conclusion peut être une question ouverte pour donner envie au lecteur.

Exemple : "En définitive, notre société semble partagée entre 2 tendances ; l'une qui soutient la diversité musicale et l'autre s'appuyant sur des goûts collectifs. Contrairement aux apparences, ces 2 tendances ne pourraient-elles pas cohabiter ?"

E2 : Langue vivante étrangère

Présentation de l'épreuve :

L'anglais est une matière au coefficient de 2 et se déroule sous la forme d'une épreuve écrite et orale.

L'épreuve écrite dure 2h et l'épreuve orale, seulement 20 minutes.

Conseil :

Ne pas négliger cette matière ayant une influence sur environ 9 % de la note finale de l'examen. De plus, je te conseille de travailler énormément ton vocabulaire et ton écoute.

Pour travailler ton vocabulaire, tu peux solliciter les 3 types de mémoires :

- Mémoire visuelle (lecture) ;
- Mémoire auditive (écoute) ;
- Mémoire kinesthésique (écrite).

En sollicitant ces 3 types de mémoires, tu maximiseras ainsi ton apprentissage.

Pour ce qui est de l'écoute, regardes des films ou des séries en anglais et mets les sous-titres en français.

Table des matières

Chapitre 1 : Compréhension de l'écrit	16
1. Définitions de la compréhension de l'écrit :	16
2. Règles à respecter	16
Chapitre 2 : Expression écrite	17
1. Rédaction du mail.....	17
Chapitre 3 : Comment organiser ses pensées ?	18
1. Introduction	18
2. Connecteurs logiques.....	18
Chapitre 4 : Les expressions dans un débat	20
1. Utilité des expressions.....	20
2. L'introduction à une idée.....	20
Chapitre 5 : Les pronoms relatifs	22
1. Les pronoms relatifs	22

2.	Quelques particularités des pronoms	22
	Chapitre 6 : Les verbes irréguliers.....	24
1.	Liste des verbes irréguliers	24

Chapitre 1 : Compréhension de l'écrit

1. Définitions de la compréhension de l'écrit :

Objectif :

Montrer que l'essentiel du texte a été compris. Résumé en respectant le nombre de mots (+ / - 10 %).

Introduction :

Type de document, source, thème général.

Corps :

Développer les idées principales avec des mots de liaison.

2. Règles à respecter :

Les règles à respecter :

- Respecter le nombre de mots et l'inscrire à la fin
- Ne pas mettre de Français

À ne surtout pas faire :

- Rédiger le compte-rendu en anglais
- Introduire des informations extérieures au document
- Paraphraser le texte
- Omettre des idées importantes

Chapitre 2 : Expression écrite

1. Rédaction du mail :

Les principes de base de la rédaction du mail :

- Toujours commencer par : "Dear Mr./Ms. ..."
- Exprimer le but du mail : "I am writiting to enquire about..."
- Pour conclure : "Thank you for patience and cooperation. If you have any question or concerns, don't hesitate to let me know."
- Salutation : "Best regards/Sincerely"

Chapitre 3 : Comment organiser ses pensées ?

1. Introduction :

Comment introduire ses pensées ?

Afin de préparer et d'organiser de la meilleure façon les idées et les informations, à l'écrit comme à l'oral, les expressions suivantes peuvent être utilisées.

Expression anglaise	Expression française
To begin with	Pour commencer avec
As an introduction	En introduction

2. Connecteurs logiques :

Exprimer son opinion personnelle :

Expression anglaise	Expression française
In my opinion	À mon avis
To me	Pour moi
I think	Je pense
Personally	Personnellement
According to me	Selon moi
As for the	Comme pour le

Organiser en série d'éléments :

Expression anglaise	Expression française
Firstly	Premièrement
Secondly	Deuxièmement
Thirdly	Troisièmement
Then	Ensuite
After that	Après ça
At the end	À la fin

Ajouter une information :

Expression anglaise	Expression française
Moreover	De plus
Added to that	Ajouté à cela

Donner des exemples :

Expression anglaise	Expression française
For example	Par exemple
Such as	Tel que
Like	Comme

Généraliser :

Expression anglaise	Expression française
All told	En tout
About	À propos

Expliquer une cause :

Expression anglaise	Expression française
Because of	En raison de
Thanks to	Grâce à

Chapitre 4 : Les expressions dans un débat

1. Utilité des expressions :

À quoi servent les expressions dans un débat ?

Les expressions du débat sont intéressantes à étudier puisqu'elles offrent différentes façons d'aborder et de diriger une discussion. Elles peuvent être mises en place le jour de l'oral d'Anglais.

2. L'introduction à une idée :

Exprimer un désaccord :

Expression anglaise	Expression française
My point of view is rather different from	Mon point de vue est assez différent du vôtre
I'm not agree with you	Je ne suis pas d'accord avec vous
It is wrong to say that	C'est faux de dire que

Ajouter une information :

Expression anglaise	Expression française
In addition to	En plus de
In addition	En outre
Not only	Pas seulement

Contraster :

Expression anglaise	Expression française
But	Mais
Yet	Encore
Nevertheless	Néanmoins
Actually	Réellement
On the one hand	D'un côté
On the other hand	D'autre part
In fact	En réalité
Whereas	Tandis que

Pour résumer :

Expression anglaise	Expression française
In a word	En un mot
To sum up	Pour résumer

Pour justifier :

Expression anglaise	Expression française
That's why	C'est pourquoi
For example	Par exemple

Chapitre 5 : Les pronoms relatifs

1. Les pronoms relatifs :

Les différents pronoms relatifs existants :

Expression anglaise	Expression française
Where	Où
What	Qu'est-ce que
When	Quand
Whom	Que
Whose	À qui
Who	Qui (pour un humain)
Which	Qui (pour un animal/objet)

2. Quelques particularités des pronoms :

Les particularités du pronom "which" :

Le pronom "which" désigne un animal ou un objet.

Exemple :

Expression anglaise	Expression française
The dog which is here very aggressive.	Le chien qui est ici est très agressif.

Les particularités du pronom "who" :

Le pronom "who" désigne un humain.

Exemple :

Expression anglaise	Expression française
The girl who is looking at us is called Sarah.	La fille qui nous regarde s'appelle Sarah.

Les particularités du pronom "whose" :

Le pronom "whose" permet d'indiquer la possession.

Exemple :

Expression anglaise	Expression française
The singer whose name I don't remember has a beautiful voice.	Le chanteur dont je ne me souviens plus du nom a une belle voix.

Chapitre 6 : Les verbes irréguliers

1. Liste des verbes irréguliers :

Base verbale	Prétérit	Participe passé	Expression française
abide	abode	abode	respecter / se conformer à
arise	arose	arisen	survenir
awake	awoke	awoken	se réveiller
bear	bore	borne / born	porter / supporter / naître
beat	beat	beaten	battre
become	became	become	devenir
beget	begat / begot	begotten	engendrer
begin	began	begun	commencer
bend	bent	bent	plier / se courber
bet	bet	bet	parier
bid	bid / bade	bid / bidden	offrir
bite	bit	bitten	mordre
bleed	bled	bled	saigner
blow	blew	blown	souffler / gonfler
break	broke	broken	casser
bring	brought	brought	apporter
broadcast	broadcast	broadcast	diffuser / émettre
build	built	built	construire
burn	burnt / burned	burnt / burned	brûler
burst	burst	burst	éclater
buy	bought	bought	acheter
can	could	could	pouvoir
cast	cast	cast	jeter / distribuer (rôles)
catch	caught	caught	attraper
chide	chid / chode	chid / chidden	gronder
choose	chose	chosen	choisir
cling	clung	clung	s'accrocher

clothe	clad / clothed	clad / clothed	habiller / recouvrir
come	came	come	venir
cost	cost	cost	coûter
creep	crept	crept	ramper
cut	cut	cut	couper
deal	dealt	dealt	distribuer
dig	dug	dug	creuser
dive	dived	dived / dove	plonger
do	did	done	faire
draw	drew	drawn	dessiner / tirer
dream	dreamt / dreamed	dreamt / dreamed	rêver
drink	drank	drunk	boire
drive	drove	driven	conduire
dwell	dwelt	dwelt / dwelled	habiter
eat	ate	eaten	manger
fall	fell	fallen	tomber
feed	fed	fed	nourrir
feel	felt	felt	se sentir / ressentir
fight	fought	fought	se battre
find	found	found	trouver
flee	fled	fled	s'enfuir
fling	flung	flung	lancer
fly	flew	flown	voler
forbid	forbade	forbidden	interdire
forecast	forecast	forecast	prévoir
foresee	foresaw	foreseen	prévoir / presentir
forget	forgot	forgotten / forgot	oublier
forgive	forgave	forgiven	pardonner
forsake	forsook	forsaken	abandonner
freeze	froze	frozen	geler
get	got	gotten / got	obtenir
give	gave	given	donner
go	went	gone	aller
grind	ground	ground	moudre / opprimer
grow	grew	grown	grandir / pousser

hang	hung	hung	tenir / pendre
have	had	had	avoir
hear	heard	heard	entendre
hide	hid	hidden	cache
hit	hit	hit	taper / appuyer
hold	held	held	tenir
hurt	hurt	hurt	blesser
keep	kept	kept	garder
kneel	knelt / knelled	knelt / kneeled	s'agenouiller
know	knew	known	connaître / savoir
lay	laid	laid	poser
lead	led	led	mener / guider
lean	leant / leaned	leant / leaned	s'incliner / se pencher
leap	leapt / leaped	leapt / leaped	sauter / bondir
learn	learnt	learnt	apprendre
leave	left	left	laisser / quitter / partir
lend	lent	lent	prêter
let	let	let	permettre / louer
lie	lay	lain	s'allonger
light	lit / lighted	lit / lighted	allumer
lose	lost	lost	perdre
make	made	made	fabriquer
mean	meant	meant	signifier
meet	met	met	rencontrer
mow	mowed	mowed / mown	tondre
offset	offset	offset	compenser
overcome	overcame	overcome	surmonter
partake	partook	partaken	prendre part à
pay	paid	paid	payer
plead	pled / pleaded	pled / pleaded	supplier / plaider
preset	preset	preset	programmer
prove	proved	proven / proved	prouver
put	put	put	mettre
quit	quit	quit	quitter
read	read	read	lire
relay	relaid	relaid	relayer

rend	rent	rent	déchirer
rid	rid	rid	débarrasser
ring	rang	rung	sonner / téléphoner
rise	rose	risen	lever
run	ran	run	courir
saw	saw / sawed	sawn / sawed	scier
say	said	said	dire
see	saw	seen	voir
seek	sought	sought	chercher
sell	sold	sold	vendre
send	sent	sent	envoyer
set	set	set	fixer
shake	shook	shaken	secouer
shed	shed	shed	répandre / laisser tomber
shine	shone	shone	briller
shoe	shod	shod	chausser
shoot	shot	shot	tirer / fusiller
show	showed	shown	montrer
shut	shut	shut	fermer
sing	sang	sung	chanter
sink	sank / sunk	sunk / sunken	couler
sit	sat	sat	s'asseoir
slay	slew	slain	tuer
sleep	slept	slept	dormir
slide	slid	slid	glisser
slit	slit	slit	fendre
smell	smelt	smelt	sentir
sow	sowed	sown / sowed	semmer
speak	spoke	spoken	parler
speed	sped	sped	aller vite
spell	spelt	spelt	épeler / orthographier
spend	spent	spent	dépenser / passer du temps
spill	spilt / spilled	spilt / spilled	renverser
spin	spun	spun	tourner / faire tourner
spit	spat / spit	spat / spit	cracher
split	split	split	fendre

spoil	spoilt	spoilt	gâcher / gâter
spread	spread	spread	répandre
spring	sprang	sprung	surgir / jaillir / bondir
stand	stood	stood	être debout
steal	stole	stolen	voler / dérober
stick	stuck	stuck	coller
sting	stung	stung	piquer
stink	stank	stunk	puer
strew	strewed	strewn / strewed	éparpiller
strike	struck	stricken / struck	frapper
strive	strove	striven	s'efforcer
swear	swore	sworn	juré
sweat	sweat / sweated	sweat / sweated	suer
sweep	swept	swept	balayer
swell	swelled / sweated	swollen	gonfler / enfler
swim	swam	swum	nager
swing	swung	swung	se balancer
take	took	taken	prendre
teach	taught	taught	enseigner
tear	tore	torn	déchirer
tell	told	told	dire / raconter
think	thought	thought	penser
thrive	throve / thrived	thriven / thrived	prosperer
throw	threw	thrown	jeter
thrust	thrust	thrust	enfoncer
typeset	typeset	typeset	composer
undergo	underwent	undergone	subir
understand	understood	understood	comprendre
wake	woke	woken	réveiller
weep	wept	wept	pleurer
wet	wet / wetted	wet / wetted	mouiller
win	won	won	gagner
wind	wound	wound	enrouler / remonter
withdraw	withdrew	withdrawn	se retirer
wring	wrung	wrung	tordre
write	wrote	written	écrire

E3 : Développement commercial et gestion des contrats

Présentation de l'épreuve :

Au coefficient de 8, l'épreuve E3 "Développement commercial et gestion des contrats" est la matière ayant le coefficient le plus élevé.

Elle est divisée en 2 parties :

- Culture professionnelle et suivi du client (Coefficient 4, épreuve écrite de 4h) ;
- Développement commercial et conduite d'entretien (Coefficient 4, forme CCF donnant lieu à 2 situations d'évaluation).

Conseil :

L'épreuve E3 est l'épreuve ayant le coefficient le plus élevé de l'examen. En effet, à elle seule, elle influe pour 36 % de la note finale.

Je te conseille de prioriser tes révisions sur cette matière (et sur la matière E4). Personnellement, j'avais adopté une révision continue : 15 jours avant l'examen, je m'imposais de réviser quotidiennement minimum 20 minutes par jour cette matière.

De cette manière, tout le contenu était bien plus facilement appris et j'ai pu obtenir 16/20.

Table des matières

Chapitre 1 : Contrat dépendance	31
1. Principes.....	31
2. Le label GAD.....	32
Chapitre 2 : Cadre juridique d'un contrat d'assurance	33
1. Différentes sources du droit des assurances	33
2. Les relations avec d'autres droits	34
3. Déclaration du risque par le souscripteur.....	34
4. Obligation d'informer l'assureur	35
5. Devoir de conseil.....	36
Chapitre 3 : Obligations des parties du contrat	37
1. Obligations de l'assuré	37

2.	Obligations de l'assureur	37
Chapitre 4 : Résiliations d'un contrat d'assurance.....		39
3.	Résiliation d'un contrat d'assurance	39
4.	Résiliation d'un contrat d'assurance pour aggravation du risque.....	39
5.	Résiliation d'un contrat d'assurance après un sinistre	40
6.	Résiliation pour non-paiement	41
Chapitre 5 : Évolution démographique et retraite.....		42
1.	Régime de retraite par capitalisation	42
2.	Régime de retraite par répartition.....	42
3.	Inconvénients de chaque régime de retraite.....	43

Chapitre 1 : Contrat dépendance

1. Principes :

Qu'est-ce qu'un contrat dépendance ?

Un contrat dépendance est un contrat offrant une protection financière aux personnes ayant perdu leur autonomie.

Lorsque l'état de dépendance est avéré (perte de l'autonomie), les assurés reçoivent une rente mensuelle leur permettant de faire face aux dépenses du quotidien.

Niveau de couverture :

Ces contrats couvrent soit la dépendance partielle, soit la dépendance totale.

La définition des garanties diffère selon les différents critères auxquels les assureurs se réfèrent pour connaître le degré de perte d'autonomie de leur client, à savoir :

- Les actes élémentaires de la vie quotidienne (AVQ)
- La grille nationale "Autonomie Gérontologie Groupes Iso-Ressources" (AGGIR)

Cas d'une dépendance partielle :

Lorsque l'état de dépendance partielle est reconnu, le montant de la rente versée est un pourcentage de la rente prévue en cas de dépendance totale.

À quel âge peut-on s'assurer ?

L'âge limite de souscription d'un contrat de dépendance est de 75 ans, mais il vaut mieux s'y prendre avant car ce contrat est accompagné d'un questionnaire sélectif.

L'assureur peut, en fonction de l'état de santé, refuser d'accorder ses garanties. De plus, le tarif dépend de l'âge de l'assuré à la souscription. Plus l'assuré est jeune et plus les frais seront faibles.

Quand la rente est-elle versée ?

La plupart des contrats prévoient de commencer le paiement de la rente dans les 3 mois suivant la constatation de l'état de dépendance par le médecin-conseil de l'assureur. La rente est ensuite ajustée annuellement selon l'indice de la perte d'autonomie.

Que se passe-t-il en cas des décès ?

En cas de décès de l'assuré, l'argent ne revient pas aux héritiers et aucune rente n'est versée.

2. Le label GAD :

Qu'est-ce que le label GAD ?

Créé en 2013, le label GAD prévoit différentes clauses :

- Une définition commune de la dépendance lourde basée sur les actes élémentaires de la vie quotidienne (AVQ),
- Une garantie viagère, et ce, quel que soit la date de survenance d'une situation définitive de dépendance lourde,
- Un niveau minimal de rente servie en cas de dépendance lourde (500€/mois),
- Une absence de sélection médicale à l'entrée (avant 50 ans).

Chapitre 2 : Cadre juridique d'un contrat d'assurance

1. Différentes sources du droit des assurances :

Code des assurances :

Le code des assurances correspond à l'ensemble des lois régissant les sociétés d'assurances et les relations entre assureurs et assurés.

Structure du code des assurances :

Le code des assurances est structuré en parties, en livres, en grand titres, en chapitres puis en articles.

Différentes parties :

Il existe 4 grandes parties :

- La partie législative "L"
- La partie réglementaire "R"
- La partie arrêtés "A"
- Les annexes

Différents livres :

Dans chaque partie, il y a 5 livres :

- Livre 1 : Le contrat
- Livre 2 : Les assurances obligatoires
- Livre 3 : Les entreprises
- Livre 4 : L'organisation et les régimes particuliers d'assurance
- Livre 5 : Les intermédiaires d'assurance et de capitalisation

Le code d'assurance n'évolue pas aussi vite que le code civil, mais la jurisprudence le fait évoluer, soit en faveur des compagnies d'assurance, soit en faveur des assurés.

Sources européennes :

La France, état membre de l'Union Européenne (UE), est soumise au droit européen. De multiples directives et quelques règlements concernent ainsi l'assurance.

Principes des directives européennes :

Ces directives ont principalement pour objet les entreprises d'assurance et la distribution de l'assurance (et non le contrat d'assurance). Ainsi, elles se divisent en directives relatives à l'assurance-vie et directives propres à l'assurance non-vie.

La jurisprudence :

La jurisprudence tient une place centrale en matière de droit des assurances. Cette jurisprudence attribue aux contrats d'assurance la possibilité d'effectuer des litiges, d'où le nombre important d'affaires portées devant les tribunaux.

2. Les relations avec d'autres droits :

Droit des obligations :

Il existe différents droits des obligations, à savoir :

- Droit commun des contrats : Le droit commun des contrats régit le contrat d'assurance par le biais de règles protectrices (telle que l'obligation de bonne foi, etc.).
- Droit de la responsabilité civile : Ce type de droit permet de faciliter la reconnaissance d'une responsabilité, car la charge finale ne pèsera pas sur le responsable mais sur l'assureur (tel que les dommages d'une extrême dangerosité provoqués par un acte médical par exemple).
- Droit de la consommation : Enfin, le droit de la consommation permet la protection des assurés selon de nombreuses règles protectrices. Il s'agit notamment de dispositions relatives aux clauses abusives, à l'interprétation des clauses ambiguës, au démarchage ou encore à la conclusion à distance de contrats d'assurance.

3. Déclaration du risque par le souscripteur :

Généralités :

Le souscripteur supporte une obligation de déclaration du risque à couvrir à la souscription, mais aussi tout au long de la vie du contrat (sous forme d'une obligation de circonstances nouvelles).

Obligation de déclaration du risque :

- Déclaration initiale : Lors de la conclusion d'un contrat d'assurance, l'assuré souscripteur doit remplir un questionnaire sur la base duquel l'assureur va apprécier le risque qu'il prend afin de déterminer le coût de l'assurance.
- Déclaration des circonstances nouvelles en cours de contrat : L'assuré a obligation de déclarer les circonstances nouvelles qui aggravent le risque initial ou celles qui constituent un risque nouveau (tel qu'une remorque par exemple).

Conséquences :

- L'assurance dénonce le contrat : La résiliation prend effet sous 10 jours après notification au souscripteur.
- L'assureur propose une prime plus élevée : L'assureur fait une proposition tarifaire et demande à l'assuré un écrit constatant la circonstance nouvelle en tant que preuve, et ce, dans un délai de 30 jours.
- L'assureur peut ne pas modifier la prime : Selon l'article L112-2, si l'assureur ne donne pas de réponse sous 10 jours, cela équivaut à une acceptation des modifications sans changement de tarif.

Sanctions lors de fausses déclarations :

- Fausse déclaration intentionnelle : Le contrat d'assurance devient nul et ne prend plus effet lors d'une fausse déclaration intentionnelle.
- Fausse déclaration non-intentionnelle : La fausse déclaration non-intentionnelle permet à l'assureur, soit de maintenir le contrat moyennant une augmentation, soit de le résilier 10 jours après cette fausse déclaration.

4. Obligation d'informer l'assureur :

Remise de documents précontractuels :

Certains documents doivent être remis pour tous les contrats tandis que d'autres sont spécifiques à certaines garanties.

Documents d'informations :

Les documents d'informations concernent l'assureur. Ce dernier doit fournir une fiche d'information portant sur le prix et les garanties souscrites.

Preuve de la remise des documents d'informations :

Il doit y avoir une preuve de remise de ces documents matérialisée par la signature des 2 parties et la présence d'une mention reconnaissant la remise de cette dernière.

Documents spécifiques à certaines garanties :

En cas d'assurance-vie, l'assureur doit remettre au souscripteur une note d'information sur les conditions d'exercice de la faculté de renonciation.

Le défaut de remise de documents entraîne de plein droit la prolongation du délai de renonciation.

5. Devoir de conseil :

Exigences générales :

Par le biais d'un intermédiaire, il est obligatoire de préciser les exigences et les besoins du souscripteur ainsi que les raisons motivant le conseil fourni à un produit d'assurance déterminé.

Cela sous-entend donc de recueillir, par écrit, les besoins d'assurances du client et d'indiquer, de manière personnalisée, les raisons qui lui ont poussé à lui proposer tel type de contrat.

Exigence en assurance-vie :

Selon l'ACPR, la recommandation prévoit que l'assureur doit d'abord veiller à bien informer son client sur le questionnement entrepris sur lui. Cette démarche a pour but de délivrer un conseil adapté à sa situation.

Informations relatives au client :

- Recueillir l'ensemble des informations permettant de déterminer les besoins et exigences du client,
- Déterminer son profil d'épargnant et sa sensibilité au risque,
- Personnaliser et justifier la raison ayant motivé le conseil fourni au produit donné,
- Éclairer le client sur les caractéristiques des différents produits proposés,
- Et enfin veiller à la conservation des informations recueillies durant toute la durée du contrat.

Sanctions et contrôles de l'ACPR :

Depuis 2010, l'ACPR est en droit de prononcer des sanctions disciplinaires à l'encontre des intermédiaires de l'assureur.

Voici quelques sanctions possibles :

- Avertissement
- Blâme
- Interdiction de pratiquer l'activité d'intermédiation
- Suspension temporaire
- Démission d'office d'un ou de plusieurs dirigeants de l'organisme
- Sanction pécuniaire pouvant aller jusqu'à 100 millions d'euros

Chapitre 3 : Obligations des parties du contrat

1. Obligations de l'assuré :

Déclarations du risque initial :

L'assuré n'est pas tenu de déclarer des circonstances aggravantes. L'acceptation du risque par l'assureur s'effectue par le biais de la souscription et il ne peut pas revenir dessus, et ce, quel que soit l'évolution de l'état de santé de l'assuré.

Paiement des primes :

Il incombe au souscripteur, mais il n'existe à ce jour aucune obligation juridique en matière d'assurance-vie.

Déclaration du risque et des sanctions :

Avant 1989, à la charge de l'assuré, il existait une obligation de déclaration spontanée du risque.

Depuis 1989, l'article L113-2 dit que l'assuré doit simplement répondre avec exactitude aux questions posées par l'assureur de manière explicite.

Fausse déclaration intentionnelle :

En cas de fausse déclaration intentionnelle, la nullité du contrat est déclarée. Si le produit comportait une part d'épargne, cette dernière est restituée à l'ex-assuré.

Caractère facultatif du paiement de la prime :

L'article L 132.20 indique l'assureur n'a pas d'actions possible pour exiger le paiement des primes.

Cela s'explique par le fait que l'assurance-vie s'inscrit dans une démarche libre de prévoyance. Le souscripteur doit donc pouvoir adapter ou supprimer sa garantie selon ses besoins.

2. Obligations de l'assureur :

Généralités :

Selon l'article L113-5, l'assureur est tenu de prendre en charge les risques pour lesquels il s'est engagé lors d'un sinistre, et ce, dans les délais prévus au contrat.

Suicide de l'assuré :

Selon l'article L132-7, si l'assuré se donne la mort, la nullité du contrat est alors déclarée mais la preuve du suicide incombe à l'assureur.

Attention : L'assureur est alors tenu de rembourser de la provision du contrat au bénéficiaire.

Meurtre de l'assuré par le bénéficiaire :

Le meurtre de l'assuré par le bénéficiaire entraîne alors la nullité du contrat dès lors que le bénéficiaire est condamné. Le contrat garde cependant son plein effet pour les autres bénéficiaires.

Attention : L'homicide par imprudence et la légitime défense sont exclues.

Guerre :

Le contrat doit contenir une clause indiquant que ce dernier n'est valable que si la législation en vigueur n'est pas modifiée (en cas de guerre, la législation est modifiée).

Attention : La législation interdit aux assureurs de s'engager sur le risque de guerre.

Chapitre 4 : Résiliations d'un contrat d'assurance

3. Résiliation d'un contrat d'assurance :

Généralités :

Tout comme l'assurée, l'assureur a la possibilité de résilier un contrat d'assurance sous certaines conditions et dans le respect des règles fixées selon le code des assurances.

Résiliation d'un contrat d'assurance à l'échéance :

Dans la plupart des cas, les contrats d'assurance sont automatiquement reconduits d'une année à l'autre.

Cependant, la loi prévoit la possibilité à l'assureur ou à l'assurée de pouvoir résilier le contrat d'assurance.

Dispositions spécifiques de l'assurance santé :

L'assureur ne peut pas résilier un contrat d'assurance santé dès sa souscription pour obtenir les garanties couvrant les frais occasionnés par une maladie, une maternité ou un accident.

Il ne peut pas non plus résilier un contrat d'assurance santé passé un délai de 2 ans pour les garanties de prévoyance (incapacité, invalidité, perte d'emploi ou décès).

Résiliation d'un contrat d'assurance pour le non-paiement des cotisations :

En cas de non-paiement des cotisations sous 10 jours suivant son échéance, l'assurance doit adresser à l'assuré, par lettre recommandée, une mise en demeure à payer sous 30 jours.

Si la mise en demeure n'a pas été réglée sous 30 jours, le contrat d'assurance fait d'abord l'objet d'une suspension de garantie, puis l'assureur a le droit de le résilier de 10 jours plus tard.

À l'inverse, si la cotisation a été réglée dans les 10 jours, le contrat d'assurance est remis en vigueur mais l'assureur ne garantit pas les sinistres éventuels survenus entre la date de suspension du contrat et celle de sa remise en vigueur.

4. Résiliation d'un contrat d'assurance pour aggravation du risque :

Généralités :

Le risque décrit au moment de la souscription du contrat peut évoluer dans le temps. L'assureur peut alors estimer que la probabilité d'un sinistre augmente, c'est-à-dire qu'il y a "aggravation du risque".

Conséquence :

Le coût de ce contrat d'assurance est alors augmentée et l'assureur doit en informer l'assurée par courrier recommandé. Ce dernier a alors la possibilité, soit de maintenir le contrat, soit de le résilier.

5. Résiliation d'un contrat d'assurance après un sinistre :

Généralités :

Sinistre, l'assureur possède le droit de résilier la garantie obligatoire de responsabilité civile en dehors de l'échéance si les conditions sont réunies.

Conditions à réunir :

- Le conducteur de la voiture assurée était en état d'ivresse ou sous l'emprise de stupéfiants
- Le sinistre a été causé par infraction au code de la route entraînant alors une décision de suspension du permis de conduire d'au moins 1 mois ou une décision d'annulation de permis de conduire.

Mention devant être présente :

Un contrat ne peut être résilié après un sinistre uniquement si cette possibilité est mentionnée dans le chapitre "résiliation" des conditions générales.

La résiliation du contrat prend alors effet à l'expiration d'un délai d'un mois après avoir notifié l'assuré. L'assureur doit alors rembourser la partie de la cotisation correspondant à la période allant de la prise d'effet de la résiliation à l'échange initialement prévue.

Si l'assuré a souscrit d'autres contrats d'assurance auprès de la même société. Il peut alors demander une résiliation par lettre recommandée.

Si l'assureur ne demande pas résiliation de son contrat sous 30 jours, le contrat est automatiquement renouvelé.

Résiliation d'un contrat d'assurance suite à une déclaration inexacte de l'assuré :

Si l'assuré a déclaré le risque de manière inexacte et que l'assurance le constate avant le sinistre, ce dernier a la possibilité de résilier le contrat d'assurance.

Autres possibilités de résiliation :

En cas de déménagement, de mariage ou de retraite, l'assureur peut résilier le contrat d'assurance dans les 3 mois suivant la date de l'évènement.

6. Résiliation pour non-paiement :**Généralités :**

Le règlement de la prime d'assurance doit être adressée à l'assureur avant l'échéance principale.

L'assuré possède alors un délai supplémentaire de 10 jours afin de régler son contrat. À défaut de règlement sous 10 jours, l'assureur peut adresser une lettre recommandée à son client pour lui demander de régler une mise en demeure.

La prime reste alors impayée et les garanties sont suspendues durant 30 jours après l'envoi de la lettre recommandée.

Paiement de la mise en demeure :

Si l'assuré paye sa mise en demeure, les garanties reprennent effet le lendemain du paiement, mais les garanties n'étaient pas effectives durant la suspension du contrat.

Chapitre 5 : Évolution démographique et retraite

1. Régime de retraite par capitalisation :

Généralités :

Le système de retraite par capitalisation est un système de retraite dans lequel les individus actifs épargnent une partie de leur revenu afin de constituer un capital produisant des intérêts.

À l'âge de la retraite, les cotisants reçoivent un revenu tiré de ce capital et des intérêts sous forme de rente jusqu'à leur décès.

Fonds de pension :

Dans ce cas, les individus versent une partie de leur épargne dans une caisse de retraite appelée "fonds de pension". Il s'agit d'un organisme financier s'occupant de placer l'épargne qui lui est versée afin d'en tirer des rendements élevés et de les reverser aux différents cotisants.

2. Régime de retraite par répartition :

Généralités :

Le système de retraite par répartition correspond au système dans lequel les actifs cotisent afin de percevoir une rente à l'âge légal de la retraite.

Ce régime de retraite par répartition repose sur le versement de cotisations sociales salariales et patronales versées au titre de l'assurance-vieillesse par les personnes en emploi.

Cette solution a été choisie par la France et par la plupart des pays européens.

Fonctionnement :

Ces cotisations sont alors immédiatement utilisées pour payer les pensions des personnes en retraite au moment où les personnes en activité cotisent et ainsi de suite.

Ce système est basé sur une solidarité intergénérationnelle : chaque individu cotise pour des individus retraités, et les générations futures paient la retraite des futurs individus retraités.

3. Inconvénients de chaque régime de retraite :

Aléas financiers du régime de retraite par capitalisation :

Étant donné que le système de retraite par capitalisation revient pour les épargnants à placer leurs fonds sur les marchés de capitaux, cette opération comporte un risque corrélé à la santé financière de leurs actifs.

En cas de crise économique, ces cotisants peuvent voir leur retraite s'effondrer. Également en situation d'inflation, les cotisants n'auront pas le même pouvoir d'achat qu'au début de leur cotisation.

Dans un régime de retraite par répartition, les organismes peuvent revaloriser les retraites en augmentant les cotisations aux rythmes de l'inflation.

Contraintes structurelles liées au régime de retraite par répartition :

- Contraintes démographiques : Allongement de l'espérance de vie et du vieillissement de la population,
- Contraintes conjoncturelles : Les générations issues du baby-boom arrivent à l'âge de la retraite depuis 2005, ce qui provoque une augmentation du nombre de retraités que le système doit prendre en charge,
- Contraintes économiques : Le nombre d'actifs occupés est insuffisant en raison de l'augmentation de chômage ou de l'entrée tardive sur le marché du travail.

Les contraintes économiques et démographiques représentent une difficulté majeure pour le financement du système. L'augmentation du nombre de retraités, de la pension moyenne et de la durée de la retraite entraîne également une augmentation des dépenses.

Quelles solutions peut-on envisager ?

- Augmenter la durée de cotisation obligatoire : Cette option est la plus utilisée et revient à recalculer l'âge de départ à la retraite.
- Ajustement du montant des pensions : Cette seconde option consiste à diminuer le montant de la rente versée aux retraités.
- Augmentation des taux de cotisations salariales et patronales : Cela consiste à dégager plus de ressources à allouer aux retraites, mais cela alourdit le coût du travail pour les employeurs et cela réduit le pouvoir d'achat des salariés.

- Mixtes entre les 2 régimes : Enfin, le fait de mixer le régime par capitalisation de celui par répartition permet de limiter le risque tout en profitant des éventuelles hausses du marché boursier.

E4 : Gestion des sinistres et des prestations

Présentation de l'épreuve :

L'épreuve E4 "Gestion des sinistres et des prestations" possède un coefficient de 7, ce qui fait de cette matière la deuxième matière ayant le coefficient le plus élevé.

À l'inverse de la E3, toutes les épreuves d'E4 sont réalisées lors de l'examen final, à savoir :

- Une évaluation écrite d'une durée de 4h (Gestion des sinistres) ;
- Une évaluation orale d'une durée de 20 minutes (Accueil en situation de sinistres).

Conseil :

Étant donné le coefficient de 7 attribué à l'épreuve E4, elle influe pour 32 % de la note finale.

L'épreuve E4 est assez spécifique et se repose beaucoup sur la méthodologie, les bonnes clés à avoir et les notions à maîtriser pour exceller le jour J.

Personnellement, c'était l'épreuve que j'avais le mieux réussi (17/20) car j'avais toutes les clés en main.

Accès au Dossier E4

En vue de l'importance de l'épreuve E4 dans la moyenne finale du BTS et de la facilité à gagner les points lorsqu'on a les bonnes méthodes, nous avons décidé de créer une formation complète à ce sujet : www.coursbtsassurance.fr/dossier-e4.

Contenu du Dossier E4 :

1. **Vidéo 1 – Convention IRSA** : 7 minutes de vidéo abordant toutes les informations à connaître à ce sujet.
2. **Vidéo 2 – CRM et Responsabilité Civile** : 8 minutes de vidéo pour évoquer toutes les notions à maîtriser et être 100% prêt pour le jour J.
3. **Vidéo 3 – Complémentaire Santé** : 6 minutes de vidéo pour t'expliquer toutes les subtilités sur les complémentaires santé, un sujet abordé chaque année.

4. **Fichier PDF - 17 Fiches de Révision** : E-Book de 17 Fiches de Révision spécialement conçu pour l'épreuve E4 "Gestion des sinistres et des prestations".
5. **Bonus - Annales des années précédentes** : Plusieurs annales des années précédentes sur la E4 afin que tu puisses t'entraîner et obtenir la meilleure note possible 🚀

Découvrir le Dossier E4

E5 : Communication digitale, utilisation du système d'information et des outils numériques

Présentation de l'épreuve :

L'épreuve E5 "Communication digitale, utilisation du système d'information et des outils numériques" est dotée d'un coefficient de 2.

Ses modalités d'évaluations sont le Contrôle Continu de Formation (CCF) à l'aide d'une situation d'évaluation.

Conseil :

Même si son coefficient est assez faible, je ne te conseille pas de négliger cette matière car tu pourras utiliser les notions et connaissances apprises pour cette épreuve afin de prendre appui sur les autres épreuves.

Ainsi, toutes les notions vues pour cette épreuve sont également valables pour les autres épreuves.

Table des matières

Chapitre 1 : L'assurance et le numérique	49
1. Introduction	49
2. Impact du digital sur les métiers et les compétences dans l'assurance	49
3. Enjeux de la digitalisation.....	49
4. Impact de la digitalisation sur les métiers et les compétences dans l'assurance.....	50
Chapitre 2 : Assurance et objets connectés	50
1. Objets connectés.....	50
2. Différents secteurs sollicités par les objets connectés.....	51
Chapitre 3 : Le Big Data	52
1. Généralités sur le Big Data	52
2. Pourquoi les assureurs investissent dans le Big Data ?	52
3. Limites du Big Data.....	52
Chapitre 4 : Intermédiaires d'assurances	54
1. Introduction	54
2. Différents intermédiaires d'assurance.....	54

3.	Réglementation applicable aux intermédiaires d'assurance.....	55
	Chapitre 5 : Sociétés d'assurance.....	57
1.	Les compagnies d'assurances.....	57
2.	Les mutuelles d'assurances.....	57
3.	Les institutions de prévoyance.....	57
	Chapitre 6 : Organismes et groupements professionnels	58
1.	Fédérations	58
2.	Organismes de prévention.....	58
	Chapitre 7 : L'éthique dans le domaine de l'assurance	59
1.	Introduction	59
2.	Respect de l'environnement réglementaire	59
3.	Éthique au sein des entreprises d'assurance	59
4.	Assurances éthiques.....	60

Chapitre 1 : L'assurance et le numérique

1. Introduction :

Formations dans l'assurance :

Ce sont des jeunes qui rejoignent des formations dans l'assurance (tel que le BTS Assurance) et ils sont de plus en plus diplômés (jusqu'à Bac +5).

Perspectives d'évolution du métier :

- Digital : Évolution majeure
- Évolution et émergence de nouveaux métiers liés à l'assurance, tel que "datascientiste", "community manager", etc.

Conséquence :

Les nouveaux entrants devront exercer plusieurs métiers au cours de leur carrière et se former en continue.

2. Impact du digital sur les métiers et les compétences dans l'assurance :

La révolution numérique, qu'est-ce que c'est ?

- Une dématérialisation des données (numérisation, ged, ocr),
- Une exploitation générale de l'informatique au travers du "big data",
- Le très haut débit, notamment avec la 5G ou la fibre,
- Les smartphones, les tablettes ou encore les montres connectées.

Internet, le nouveau moyen de communication :

Internet est le moyen privilégié d'entrer en communication.

Dans l'assurance, il y a une réelle volonté de se digitaliser afin de communiquer avec les clients au sein de l'entreprise, mais également de gagner leur confiance. Les assurances doivent également se moderniser en se digitalisant.

3. Enjeux de la digitalisation :

Création de l'offre :

Il faut connaître les nouveaux comportements des clients afin de définir des prestataires élargies et en nature.

Distribution :

Il est nécessaire de faire fonctionner en synergie tous les canaux de communication (tel que le référencement naturel, les réseaux sociaux, la prospection téléphonique, etc.).

Qui sont concernés par la digitalisation ?

Toutes les entreprises et tous les salariés sont concernés par la digitalisation, car c'est avant tout la manière d'entrer en relation.

4. Impact de la digitalisation sur les métiers et les compétences dans l'assurance :

Augmentation des compétences à l'embauche et au cours de la vie professionnelle :

Le niveau d'exigence à l'embauche est en hausse constante : minimum Bac +2 avec le BTS Assurance. De même, les salariés sont de plus en plus formés au cours de leur vie professionnelle, ce qui permet d'adapter le personnel aux évolutions de l'assurance.

Le client est un acteur de la chaîne de production :

Dans la chaîne de production de l'assurance, le client est réellement acteur : il intervient à la fois avec sa souscription d'un contrat, sa définition, ses besoins et l'évolution de son contrat.

Ces informations permettent alors à l'assurance d'innover ses produits afin de répondre au plus de demandes possibles.

Chapitre 2 : Assurance et objets connectés

1. Objets connectés :

Quand apparaissent les objets connectés ?

Les objets connectés émergent depuis une quinzaine d'années dans le secteur de l'assurance. Les opportunités qu'ils offrent sont nombreuses :

- Attirer de nouveaux clients,
- Optimiser la gestion des risques,
- Ou encore développer la connaissance client.

2. Différents secteurs sollicités par les objets connectés :

En assurance santé, les motivations des assurances sont multiples :

- Stratégique : Les assurances proposent un nouveau service,
- Économique : Plus l'assuré est en bonne santé et moins il coûte cher à son assurance.

Beaucoup de montres et de bracelets connectés permettent à leurs propriétaires de connaître leur rythme cardiaque ou encore le nombre de calories dépensées.

Attention : Les assureurs santé français ne peuvent pas exploiter les données "santé" de leurs assurés afin d'établir des avantages ou des pénalités à ces derniers, les avantages sont donnés en "nature".

En assurance mobile, les objets connectés font leur apparition :

En 2015, l'assurance auto Direct Assurance a testé "YouDrive", une nouvelle offre dans laquelle le tarif des primes varie en fonction de la conduite de l'assuré.

Construit sur le modèle émergent du "Pay How You Drive", le système fonctionne grâce à un boîtier intelligent connecté à une application mobile.

Disposé à l'intérieur du véhicule, le boîtier enregistre et analyse des données de conduite telles que le niveau de freinage ou encore l'anticipation des virages.

Avec ce système, un bon conducteur pourra réduire ses mensualités jusqu'à 50% tandis qu'un chauffard pourra voir sa note augmenter jusqu'à 10%.

En assurance habitation, les objets connectés permettent de réduire le coût de sinistres :

Panasonic et Allianz combinent leurs expertises avec le "Smart Home" et les services d'assistance afin de proposer une solution intégrée permettant de protéger les maisons et d'empêcher tout type de dommages (tels que les cambriolages, le bris de verre, les fuites d'eau, etc.).

En cas d'alerte, le système informe les propriétaires des lieux sur leur smartphone et actionne la sirène.

Le système se charge également de contacter les personnes désignées dans le contrat d'assurance afin de les informer du type de catastrophe détectée.

Chapitre 3 : Le Big Data

1. Généralités sur le Big Data :

Qu'est-ce que le Big Data ?

Le Big Data désigne à la fois l'abondance de données personnelles se multipliant grâce aux réseaux sociaux et à Internet, et aux différentes techniques utilisées pour traiter des données.

Quel sont les objectifs du Big Data :

Il y a 2 objectifs majeurs au Big Data :

- La productivité
- La rentabilité

2. Pourquoi les assureurs investissent dans le Big Data ?

Pour des raisons socio-culturelles :

La digitalisation s'est largement répandue. Elle est naturellement adoptée par la génération Y (13-34 ans) afin de consommer, communiquer et travailler.

De plus, le comportement d'achat évolue : Le consommateur, plus volatile, sollicite désormais plusieurs canaux de distribution avant de passer à l'achat.

Pour des raisons technologiques :

De nouvelles techniques et de nouveaux outils (QRcodes, Tablettes numériques, etc.) ont vu le jour permettant de collecter et de traiter un nombre exponentiel de données numériques et de multiplier les contacts clients.

Pour des raisons commerciales :

En effet, le Big Data permet de faciliter les contacts avec les clients, de saisir des opportunités, d'améliorer la connaissance des clients et de mieux cibler les besoins (et ainsi de développer les ventes, la productivité commerciale, la fidélisation client et de préserver des parts de marché).

Pour des raisons techniques :

Grâce à l'amélioration de la connaissance clients, les entreprises peuvent mieux analyser les risques, et ainsi, peuvent attendre un équilibre technique grâce à une tarification adaptée.

3. Limites du Big Data :

Protection de la vie privée :

L'exploitation des données numériques de manière massive recueillies sur les clients, les prospects et les visiteurs pose le problème de la protection de la vie privée.

Ressources humaines nécessaires au Big Data :

En effet, le Big Data nécessite de mettre en œuvre des mesures d'accompagnement par les entreprises d'assurances en matière de ressources humaines.

Ainsi, il sera nécessaire de :

- Recruter : Les assureurs vont devoir recruter des profils de plus en plus pointus (tel que des développeurs Web par exemple),
- Former : Les assureurs vont devoir former leurs salariés à ces nouvelles techniques de communication,
- Motiver et fidéliser les salariés : Ce type de salariés seront des profils recherchés et les investissements en formation seront onéreux. Il sera alors nécessaire de les fidéliser.

Chapitre 4 : Intermédiaires d'assurances

1. Introduction :

Généralités :

Les contrats d'assurance peuvent être commercialisés par différents intermédiaires d'assurance, à savoir :

- Agent général d'assurance,
- Courtier d'assurance,
- Mandataire d'assurance,
- Mandataire d'intermédiaire d'assurance,
- Etc.

Ces intermédiaires ont des obligations d'information et de conseil vis-à-vis de leurs clients.

Obligation des intermédiaires :

De plus, depuis le 30 avril 2007, tout intermédiaire d'assurance doit être immatriculé et inscrit sur un registre, y compris les intermédiaires européens habilités à exercer sur le territoire national.

L'Organisme pour le Registre des Intermédiaires en Assurances (ORIAS) est chargé de la tenue de ce registre. Ce dispositif permet notamment aux assurés de vérifier que les intermédiaires auxquels ils ont recours sont bien immatriculés et en règle.

2. Différents intermédiaires d'assurance :

Agents généraux :

- Personne physique ou morale
- Mandaté par la compagnie
- Professions libérales

Ces agents ont un droit d'exploitation et ont l'obligation de justifier d'une garantie financière.

Courtiers d'assurance :

- Personne physique ou morale
- Commerçants
- Mandatés par le client

Ces courtiers travaillent avec plusieurs entreprises, ont leur propre portefeuille et ont l'obligation de justifier d'une garantie financière.

Mandataires d'assurance :

- Personne physique non-salariée ou morale (autre qu'un agent général)
- Mandaté par la compagnie

Ces mandataires d'assurance sont exclus de la gestion des contrats et du règlement des sinistres.

Mandataires d'intermédiaires d'assurance :

- Personne physique ou morale
- Mandaté par un agent général, un courtier ou un mandataire d'assurance

Ces mandataires intermédiaires sont exclus de la gestion des contrats et du règlement des sinistres.

3. Réglementation applicable aux intermédiaires d'assurance :

Inscription à l'ORIAS :

Obligation de s'immatriculer et de s'y inscrire sous un numéro unique.

Conditions d'honorabilité :

Le fait de ne pas avoir fait l'objet de certaines condamnations pénales (escroquerie, recel, blanchiment d'argent ou détournement).

Conditions de capacités professionnelles :

Possession d'un diplôme d'enseignement supérieur, soit par le biais d'une expérience professionnelle, soit au travers d'un stage.

Garantie financière :

Cette garantie protège le client si les sommes collectées par l'assureur ne remontent pas vers la compagnie d'assurance.

La somme prévue pour la garantie doit être minimum égale à 115 000€.

Responsabilité civile professionnelle :

La responsabilité civile professionnelle est obligatoire pour tous les intermédiaires et permet de répondre aux exigences concernant la couverture territoriale, le niveau minimal et la limite de garantie.

Devoir de conseil :

Avant la conclusion d'un contrat, l'intermédiaire d'assurance doit communiquer au client l'ensemble des informations par écrit, de façon claire et compréhensible.

Chapitre 5 : Sociétés d'assurance

1. Les compagnies d'assurances :

Les Sociétés Anonymes (SA) :

- Ce type de sociétés réalisent des bénéfices reversés aux actionnaires,
- Elles sont régies par le code des assurances,
- Elles sont soumises à l'ACPR.

Exemples : AXA, Aviva, Allianz

Les sociétés d'assurance mutuelle :

- Ce type de sociétés sont des sociétés civiles à but non-lucratif,
- Elles sont régies par le code des assurances,
- Elles sont soumises à l'ACPR.

Exemples : Macif, Matmut, Maif

2. Les mutuelles d'assurances :

Principes des mutuelles d'assurances :

- Les mutuelles d'assurances ne rémunèrent pas d'actionnaires,
- Elles fonctionnent sur le principe de solidarité (pas de sélection de clients, un seul tarif général),
- Elles sont régies par le code de la mutualité.

Exemples : Harmonie mutuelle, MAE, Mgen

3. Les institutions de prévoyance :

Principes des institutions de prévoyance :

- Ce sont des sociétés de droits privés,
- Le conseil d'administration est composé de représentants d'employeurs et de salariés,
- Elles sont régies par le code de la sécurité sociale (et parfois rural).

Exemples : Malakoff Mederic, Vauban

Chapitre 6 : Organismes et groupements professionnels

1. Fédérations :

Il existe 2 fédérations régissant les normes des assurances :

- Fédération Française des Sociétés d'Assurances (FFSA)
- Fédération Nationale de la Mutualité Française (FFNM)

2. Organismes de prévention :

Généralités :

Plusieurs préventions sont mises en œuvre :

- Prévention en matière de risques agricoles et de catastrophes naturelles,
- Prévention en matière d'accidents automobiles,
- Prévention en matière de santé,
- Prévention en matière de vols automobiles.

Différents organismes :

- Le Centre National de Protection et de Prévention (CNPP) : Créé en 1955, il a pour mission de prévenir des risques du particulier et de l'entreprise sur les risques agricoles et les catastrophes naturelles.
- La Fédération Française des Sociétés d'Assurances (FFSA) : Créée en 1949, elle a donné lieu à la prévention routière.
- L'état et les assureurs : Après une signature d'une convention en faveur de la sécurité routière en 1994, ils s'engagent à consacrer 0,5% des primes de responsabilité civile automobiles aux actions de prévention routière.
- Les assureurs et les constructeurs : Après un accord signé en 1994, les constructeurs s'engagent à équiper leurs véhicules d'un système antivol SRA en contrepartie d'un avantage tarifaire ou d'une franchise.

Chapitre 7 : L'éthique dans le domaine de l'assurance

1. Introduction :

Définition :

L'éthique professionnelle (ou "déontologie") a pour but de réglementer les activités ayant lieu dans le cadre d'une profession.

Elle regroupe une série de principes et de règles devant être obligatoirement respectées. L'éthique est associée à la morale.

2. Respect de l'environnement réglementaire :

Code civil :

Le code civil regroupe les lois relatives au droit civil français, c'est-à-dire à l'ensemble des règles déterminant le statut des personnes, celui des biens (livre II) et celui des relations entre les personnes privées.

Code des assurances :

Le code des assurances est un ensemble de lois et de règles devant être appliquées par toutes les compagnies d'assurances, qu'elles soient physiques ou en ligne.

3. Éthique au sein des entreprises d'assurance :

Éthique au sein d'entreprises d'assurance :

Certaines entreprises d'assurance ont mis en place un code de déontologie.

C'est un ensemble de droits et de devoirs régissant l'entreprise, la conduite de ceux qui y travaillent et les rapports entre ceux-ci et les clients.

Exemple :

Axa a mis en place un code de déontologie professionnel s'appliquant à l'ensemble des collaborateurs dans le monde et dans ses filiales. Ce code vise à respecter la réglementation, mais aussi à maintenir une relation durable avec ses clients.

Axa y rappelle, entre autres, l'importance de respecter la réglementation en vigueur et la procédure en cas de suspicion de blanchiment d'argent.

4. Assurances éthiques :

Assurance-vie éthique et solidaire :

Les entreprises d'assurances se lancent désormais dans des produits d'assurance-vie éthique et solidaire.

L'Investissement Socialement Responsable (ISR) oblige les entreprises ayant réalisé des investissements à répondre à des critères de respect des personnes, de l'environnement et de valeurs.

Le but est de privilégier les entreprises engagées en manière active dans l'écologie, ainsi que celles portant des valeurs éthiques et sociales.

Assurance et développement durable :

En matière de développement durable, les sociétés d'assurance se sont engagées autour de plusieurs axes.

Ces dernières mettent tout en œuvre afin de contribuer au développement durable et à préserver l'environnement.

Les assureurs sont également encouragés à œuvrer dans le domaine économique en s'adressant spécialement à la population vulnérable et en participant à la mise en place d'une protection sociale durable.