

# BTS

# ASSU

## TOUT EN UN

Programmes de 1<sup>re</sup> et 2<sup>e</sup> années

Fiches  
Schémas  
Exos

3<sup>e</sup> édition

# Assurance

Annales  
corrigées

- +** E1 Culture générale et expression
- +** E31 Culture professionnelle et suivi du client
- +** E32 Développement commercial et conduite d'entretien
- +** E41 Gestion des sinistres
- +** E42 Accueil en situation de sinistre
- +** E5 Communication digitale, utilisation du système d'information et des outils numériques

Patrick Barrotta (coord.), Aurélie Barrotta,  
Philippe Chaulé, Hervé Nanti, Laurent Rossi,  
Jean-François Salamo, Frédéric Vaillant

ellipses

# Table des matières

## Épreuve E31

### Culture professionnelle et suivi du client 7

<b>Partie 1</b>	Présentation de l'épreuve E31	9
<b>Partie 2</b>	Les principes fondamentaux de l'assurance	13
Fiche 1	L'organisation du secteur de l'assurance	14
Fiche 2	L'assurance et la notion de risque	18
Fiche 3	Les lois fondamentales de l'assurance	21
Fiche 4	Cotisations et prestation de l'assureur	23
Fiche 5	Les techniques de division du risque – Réassurance	25
Fiche 6	Les techniques de division du risque – Coassurance	28
Fiche 7	Directive sur la distribution d'assurance (DDA)	30
<b>Partie 3</b>	Les savoirs économiques	35
Fiche 1	Croissance économique et Produit intérieur brut (PIB)	36
Fiche 2	L'inflation	39
Fiche 3	Le circuit économique	42
Fiche 4	Les taux d'intérêt	46
Fiche 5	Chaîne de valeur	48
Fiche 6	La politique économique conjoncturelle	52
Fiche 7	Le marché européen de l'assurance	55
<b>Partie 4</b>	Management	61
Fiche 1	Diagnostic stratégique	62
Fiche 2	Modalités de développement stratégique – L'internationalisation	65
Fiche 3	Les options stratégiques globales : externalisation et intégration	70
Fiche 4	Les options stratégiques globales : spécialisation et diversification	74
Fiche 5	Les stratégies génériques	78
Fiche 6	La croissance externe : fusions, acquisitions	82
<b>Partie 5</b>	Les savoirs juridiques	85
Fiche 1	Introduction générale au droit	86
Fiche 2	Le droit de la responsabilité	97

Fiche 3	Les fondamentaux du droit du travail	104
Annales	Session 2020 • U31 • Culture professionnelle et suivi du client	110

## Épreuve E32

### Développement commercial et conduite d'entretien **135**

	Présentation de l'épreuve E32	136
Fiche 1	La communication orale	151
Fiche 2	La stratégie commerciale	156
Fiche 3	La segmentation	162
Fiche 4	Le ciblage et la prospection	170
Fiche 5	L'accueil et le questionnement	175
Fiche 6	L'argumentation et les objections	183
Fiche 7	La finalisation de la vente	189
Fiche 8	La fidélisation	194
Fiche 9	Analyse des performances commerciales	200

## Épreuve E41

### Gestion des sinistres **207**

<b>Partie 1</b>	Présentation de l'épreuve E41	209
<b>Partie 2</b>	Les assurances de biens et de responsabilité	213
Fiche 1	L'assurance automobile des flottes auto et véhicules	214
Fiche 2	L'assurance multirisques habitation	216
Fiche 3	Multirisques professionnels (MRP) et multirisques commerce (MRC)	217
Fiche 4	Multirisques immeubles (MRI)	221
Fiche 5	Les contrats d'assurance liés à la construction	223
<b>Partie 3</b>	Juridique	227
Fiche 1	Les règles de droit relatives au contrat d'assurance	228
Fiche 2	Les obligations nées du contrat d'assurance	236
<b>Partie 4</b>	Gestion	247
Fiche 1	La gestion des sinistres	248
Fiche 2	L'expertise	251
Fiche 3	L'indemnisation	256
Fiche 4	Le recours, la subrogatoire et les renonciations à recours	259
Annales	Session 2020. U41 • Gestion des sinistres	262

## Épreuve E42

### **Relation client sinistre** **297**

Unité 42	Accueil en situation de sinistres	298
Fiche 1	L'épreuve	302
Fiche 2	Technique de l'entretien d'accueil et d'orientation	307
Fiche 3	Assurances de biens et responsabilité	309
Fiche 4	Assurances de prévoyance	375
Fiche 5	Épargne assurantielle	390
Fiche 6	Assurance Santé	395
Fiche 7	Exemple de dossier E42	397

## Épreuve E5

### **Communication digitale, utilisation du système d'information et des outils numériques** **403**

	L'épreuve E5	404
Annales	Session 2020. U5 • Communication digitale, utilisation du système d'information et des outils numériques	406

## Épreuve E1

### **Culture générale et expression écrite** **433**

Fiche 1	Analyser un document textuel	434
Fiche 2	Analyser un document iconographique	438
Fiche 3	La synthèse de documents	441
Fiche 4	L'écriture personnelle	455
Fiche 5	Corrigés : les études de documents	460
Fiche 6	Corrigés du sujet BTS	464

### **Annales corrigées 2022** **469**