

E 5 – Communication digitale, utilisation du système d'information et des outils numériques

SESSION 2024

Durée : 2 heures

Coefficient : 2

Les candidats répondront directement sur le sujet.

Le sujet doit être rendu entier avec la copie.

Aucun matériel autorisé

Pour certaines questions, plusieurs réponses sont attendues.

Les réponses demandées doivent être, ou rédigées, ou faites en cochant parmi les réponses proposées.

Il est recommandé aux candidats, dans un premier temps, de répondre aux questions en utilisant un crayon effaçable (crayon de papier) et dans un deuxième temps de confirmer leurs réponses avec un stylo noir ou bleu, non effaçable.

En cas de rature ne permettant pas au correcteur d'être certain de la réponse du candidat, aucun point ne sera attribué à la question.

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

Le sujet se compose de 23 pages numérotées de 1/23 à 23/23.

BTS ASSURANCE		Session 2024
U5 – Communication digitale	24ASSU05	Page 1/23

Q1 : Qu'est-ce qu'un réseau informatique ?

0,5 point

- A - Une organisation hiérarchique
- B - Un ensemble de périphériques qui sont liés et communiquent entre eux
- C - Un réseau social en ligne où les utilisateurs peuvent communiquer et partager du contenu

Q2 : Quel est l'appareil qui sert à connecter plusieurs éléments dans un réseau informatique ?

0,5 point

- A - Un commutateur (switch)
- B - Une prise multiple
- C - Un routeur

Q3 : Pour connecter mon ordinateur à internet, je le relie à une box qui s'appelle en réalité :

0,5 point

- A - Un commutateur (switch)
- B - Un routeur
- C - Un serveur

Q4 : Que signifie le terme « algorithme » en informatique ?

0,5 point

- A - Un type de virus informatique
- B - Une séquence d'instructions pour effectuer une tâche
- C - Un composant matériel d'un ordinateur

Q5 : Préciser la signification de l'acronyme « GED » ?

1 point

Q6 : Quels sont les avantages de la GED pour une agence d'assurance ?

(au moins 3 réponses attendues)

1,5 point

BTS ASSURANCE		Session 2024
U5 – Communication digitale	24ASSU05	Page 2/23

Q7 : Précisez la signification de l'acronyme « RGPD » ?

1 point

Q8 : Le RGPD :

1 point

- A – Encadre le traitement des données personnelles sur le territoire de l'Union Européenne
- B – Encadre le traitement des données professionnelles sur le territoire de l'Union Européenne
- C – Encadre le traitement des données personnelles sur le territoire français
- D – Encadre le traitement des données professionnelles sur le territoire français

Q9 : Indiquez quels sont les droits des personnes sur les données collectées ? (au moins 3 réponses attendues)

1.5 point

Q10 : Indiquez 3 obligations imposées par le RGPD aux organisations.

1.5 point

BTS ASSURANCE		Session 2024
U5 – Communication digitale	24ASSU05	Page 3/23

Q11 : A partir du fichier client ci-dessous, listez les données personnelles. 1 point

Fichiers / Clients / Éditer une fiche

○ Société Prénom / Nom [Autres informations](#)

Civilité Prénom Nom

Adresse ?

CP / Ville
Pays

[Autres adresses](#)

Téléphone ?
Mobile ?
Mail ?

Commandes en cours
Réservations en cours
BL à facturer
Factures à régler
Avoirs
Solde théorique

[Détails des mouvements](#)

Tarifs [Autres tarifs](#)

Particulier Professionnel Tarif 3 Remise

Carte de Fidélité Cumul points Cumul passages [Détail](#)

CRM et opérations commerciales

Client bloqué Alerte
Famille Origine Anniversaire Mode de communication préféré Mail

[Documents](#) Dernier passage le ** Dernier envoi [Détail](#)

Q12 : Quel organisme votre client peut-il saisir pour supprimer ses données personnelles ?

1 point

- A - La Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés
- B - Le Ministère de la Justice
- C - La Commission Nationale de la Protection à l'Image
- D - L'Union Fédérale des Consommateurs
- E - Le Délégué à la Protection des Données

BTS ASSURANCE		Session 2024
U5 – Communication digitale	24ASSU05	Page 4/23

Q13 : Quelles sont les missions de la CNIL ?

2 points

Q14 : Qu'est-ce qu'un « cookie » ?

0,5 point

- A - Un fichier susceptible de transmettre des virus informatiques
- B - Un fichier qui collecte des données personnelles sur les habitudes de navigation
- C - Un fichier qui récupère des données personnelles sur le disque dur d'un ordinateur

Q15 : Si je commente ou partage une information déjà publiée :

0,5 point

- A - Je ne suis pas responsable du contenu
- B - Seule la responsabilité de l'auteur est engagée
- C - Le fait de la relayer et de la publier est de ma responsabilité

Q16 : Un client vous demande conseil pour la création de son mot de passe sur son espace personnel. Que lui répondez-vous ? (au moins 4 conseils attendus) 2 points

Q17 : Énoncez 3 conséquences d'une cyberattaque pour l'entreprise.

1,5 point

BTS ASSURANCE		Session 2024
U5 – Communication digitale	24ASSU05	Page 5/23

Q18 - Quelle est l'utilité d'un pare-feu ?

1 point

- A - Il gère les mots de passe
- B - Il mesure la vitesse de transmission des données sur le réseau
- C - Il sécurise un réseau informatique en filtrant le trafic internet entrant et sortant
- D - Il aide à prévenir les cyberattaques et autres menaces Web
- E - Il surveille la température du microprocesseur pour éviter les surchauffes

Q19 : Comment qualifier la méthode qui consiste à envoyer des emails frauduleux pour inciter les utilisateurs à divulguer des informations personnelles ? 1 point

- A - Spam
- B - Cookie
- C - Hameçonnage
- D - Cheval de Troie
- E - Malware

Q20 : Qu'est-ce qu'un « ransomware » ?

1 point

- A - Un logiciel malveillant qui bloque l'accès aux données en les chiffrant
- B - Une technique d'analyse du trafic du réseau
- C - Un logiciel rançonneur qui vise à extorquer de l'argent
- D - Un logiciel qui permet de communiquer des informations entre deux ordinateurs
- E - Un système de protection des données sensibles sur un ordinateur

Utilisez le contexte suivant pour traiter les questions 21 à 25

Rose DUTEIL, employée chez GROUPAMA doit envoyer par mail un devis d'assurance auto à son client M. DIVER dont l'adresse est la suivante ronan.diver@orange.fr.

Le responsable de l'agence, M. Jacques BRUYANT, souhaite avoir une copie de ce mail, mais ne souhaite pas être contacté directement par le client.

L'adresse mail des personnels de Groupama suit la syntaxe suivante : prenom.nom@cm-groupama.fr.

Q21 : Proposez un nom de fichier pour le devis envoyé.

1 point

BTS ASSURANCE		Session 2024
U5 – Communication digitale	24ASSU05	Page 6/23

Q22 : Précisez le format choisi et expliquez les avantages de ce format. 1,5 point

Q23 : Complétez l'entête ci-dessous. 1,5 point



De...

À...

Cc...

Cci...

Objet

Pièce jointe

Q24 : Expliquez la différence entre Cc et Cci. 1 point

BTS ASSURANCE		Session 2024
U5 – Communication digitale	24ASSU05	Page 7/23

Q25 : Complétez le contenu du mail ci-dessous pour le rendre professionnel.

2 points

Pour faire suite à votre demande, veuillez trouver ci-joint la proposition d'assurance pour votre véhicule.

Je reste à votre disposition pour tout renseignement complémentaire.

Q26 : Lors d'échanges avec la clientèle d'une agence, présentez 2 avantages à utiliser la messagerie électronique par rapport aux lettres traditionnelles. 1 point

--

BTS ASSURANCE		Session 2024
U5 – Communication digitale	24ASSU05	Page 8/23

Q27 : Expliquez quel serait l'intérêt de chiffrer ce courrier électronique. 1 point

Q28 : Le e-constat permet : 1 point

- A – De renseigner un constat sur smartphone ou tablette
- B – De géolocaliser l'accident
- C – D'ajouter un conducteur au contrat
- D – De transférer des photos du sinistre
- E – De faire signer le constat par les deux parties
- F – De déterminer immédiatement les responsabilités de chaque partie

Q29 : Quels sont les avantages pour l'assureur et l'assuré du e-constat ? 1 point

Q30 : Sur quel principe repose la résiliation en 3 clics ? 1 point

- A - Un bouton de résiliation doit figurer sur l'interface du site internet du professionnel d'assurance
- B - La résiliation entraîne des frais à la charge de l'assuré
- C - Le service de résiliation est accessible seulement dans un délai de 14 jours à compter de la souscription du contrat.

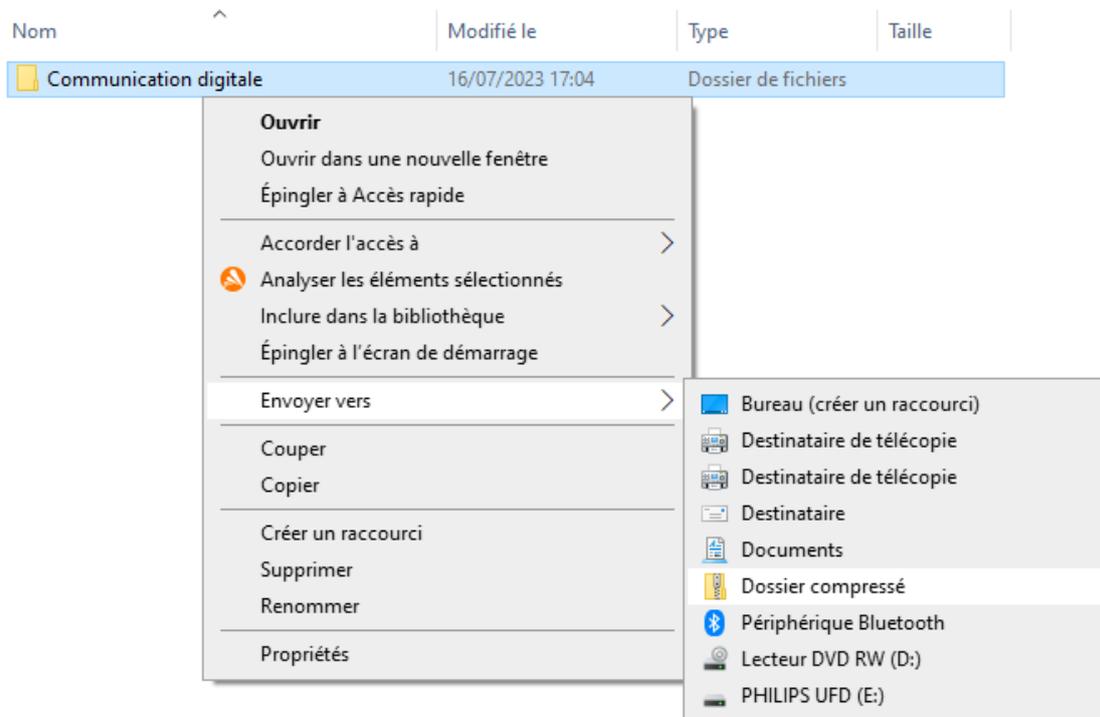
Q31 : Citez 4 utilisations qui peuvent être faites de l'espace client d'un site de compagnie d'assurance. 1 point

BTS ASSURANCE		Session 2024
U5 – Communication digitale	24ASSU05	Page 9/23

Q32 : Vous devez rédiger un compte rendu de réunion, quel type de logiciel est le plus adapté pour créer ce document ? Citez un nom de logiciel pour illustrer votre réponse. **1 point**

Q33 : Vous devez présenter le bilan trimestriel du nombre de contrats souscrits, par type de garantie et son évolution depuis les 3 dernières années. Précisez quel type de logiciel est le plus adapté pour créer ce document. Citez un nom de logiciel pour illustrer votre réponse. **1 point**

Pour les questions 34 et 35, vous utiliserez la copie d'écran ci-après.



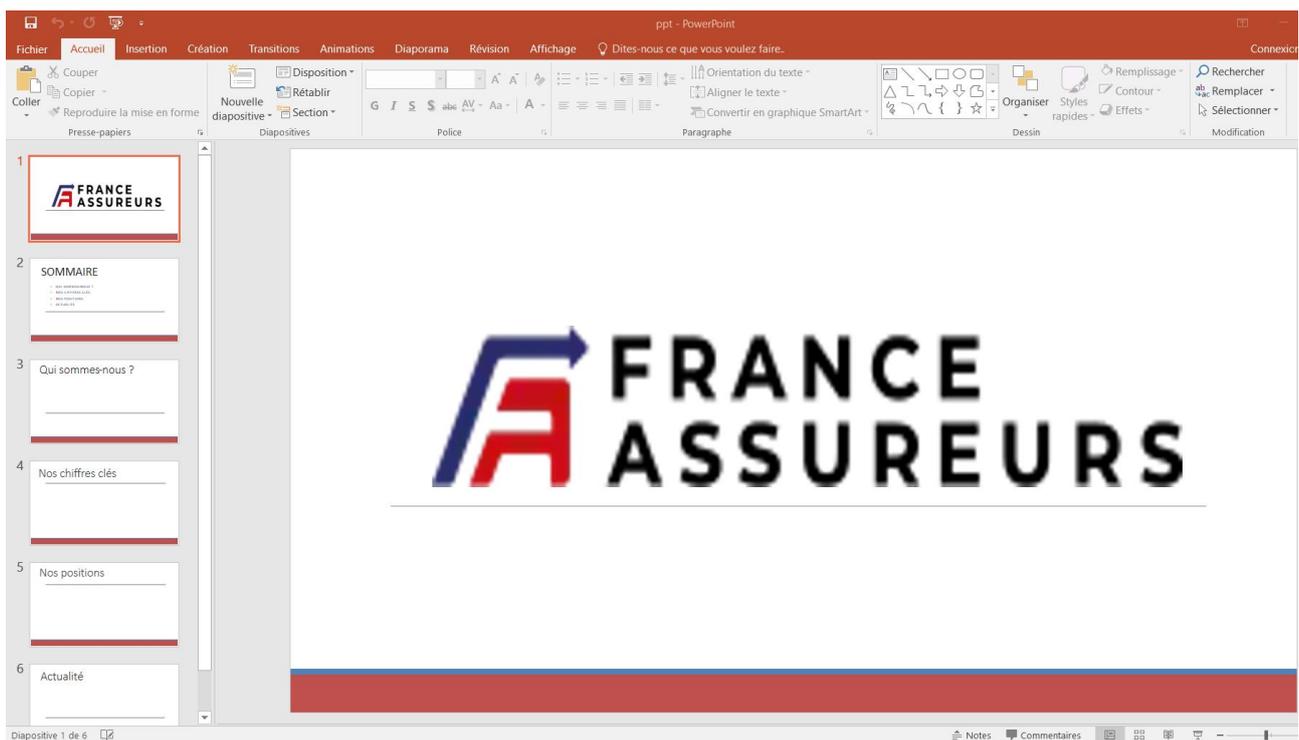
Q34 : Précisez quelle manipulation est sur le point d'être effectuée.

1 point

Q35 : Quelle est l'utilité de cette manipulation ? (Au moins 3 réponses attendues)

1,5 point

Pour les questions 36 à 38, vous utiliserez la copie d'écran ci-après.



Q36 : Sur quel type de logiciel a été réalisé ce document ?

1 point

BTS ASSURANCE		Session 2024
U5 – Communication digitale	24ASSU05	Page 11/23

Q37 : Comment nomme-t-on une page sur ce type de logiciel ?

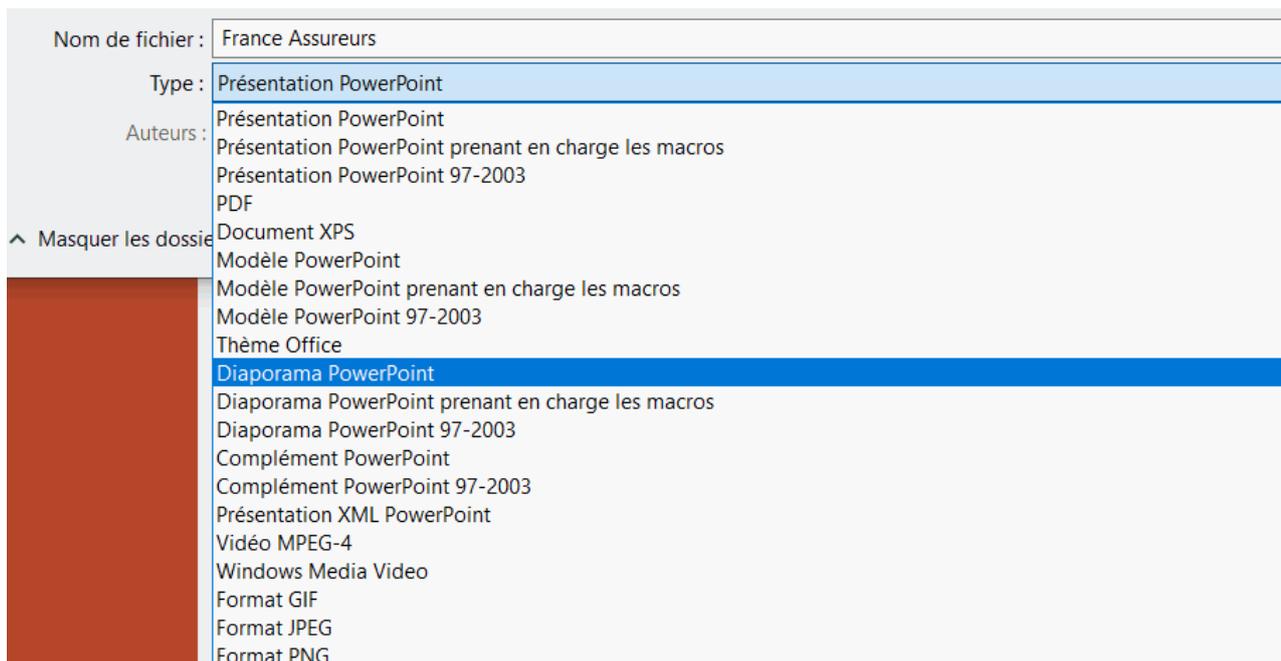
0,5 point

Q38 : Expliquez la démarche pour changer l'ordre des pages.

1 point

Q39 : Quel est l'intérêt d'enregistrer le fichier au format « Diaporama Powerpoint » comme illustré ci-après ?

1 point



Q40 : Citez au moins 2 intérêts d'utiliser un « Thème » pour la conception d'un diaporama.

1 point

BTS ASSURANCE		Session 2024
U5 – Communication digitale	24ASSU05	Page 12/23

Q42 : Vous souhaitez faire apparaître le logo de votre agence en bas de toutes les pages d'un document. Comment faites-vous ? **1 point**

- A - Insérer l'image dans la table des matières
- B - Insérer l'image dans l'entête de page
- C - Insérer l'image dans le pied de page
- D - Insérer un commentaire

Q43 : Quel est le mode le plus adapté pour naviguer dans un document très long ? **0,5 point**

- A - Le mode plan
- B - Le mode sommaire
- C - Le mode page

Q44 : Que permet la fonction « Publipostage » dans un traitement de texte ? **0,5 point**

- A - De diffuser une publicité sur tous les documents créés
- B - De fusionner des données individuelles dans un document pour créer des lettres personnalisées
- C - De créer des publicités virtuelles

Q45 : Dans un tableur, l'ensemble des feuilles de calcul s'appelle : **1 point**

- A – Un livret
- B – Un classeur
- C – Un book
- D – Un onglet

A partir du document ci-dessous, vous répondrez aux questions 46 à 55

BTS ASSURANCE		Session 2024
U5 – Communication digitale	24ASSU05	Page 13/23

CA agence.xls										
Fichier Accueil Insertion Dessin Mise en page Formules Données Révision Affichage Aide										
F4 : 350										
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J
1										
2										
3		CA en milliers d'euros	2019	2020	2021	2022	CA moyen	Répartition CA 2022 en %	Evolution 2019-2022 en %	Objectif 2022
4		Auto	300	320	280	350	312,5	20,59%	16,67%	
5		MRH	250	270	290	300	277,5	17,65%	20,00%	
6		Santé	500	520	530	550	525,0	32,35%	10,00%	atteint
7		MRP	450	460	470	500	470,0	29,41%	11,11%	atteint
8		TOTAL	1500	1570	1570	1700	1585,0	100,00%	13,33%	
9										

Q46 : Quel est le nom du fichier ?

0,5 point

Q47 : Quelles mises en forme ont été appliquées dans les cellules C3, D3, E3 et F3 ?

1 point

Q48 : Quelle est la cellule active ?

0,5 point

Q49 : Indiquez la formule la plus efficace permettant d'obtenir le résultat 1 500 en C8.

1 point

Q50 : Indiquez la formule la plus efficace permettant d'obtenir le résultat 312,5 en G4.

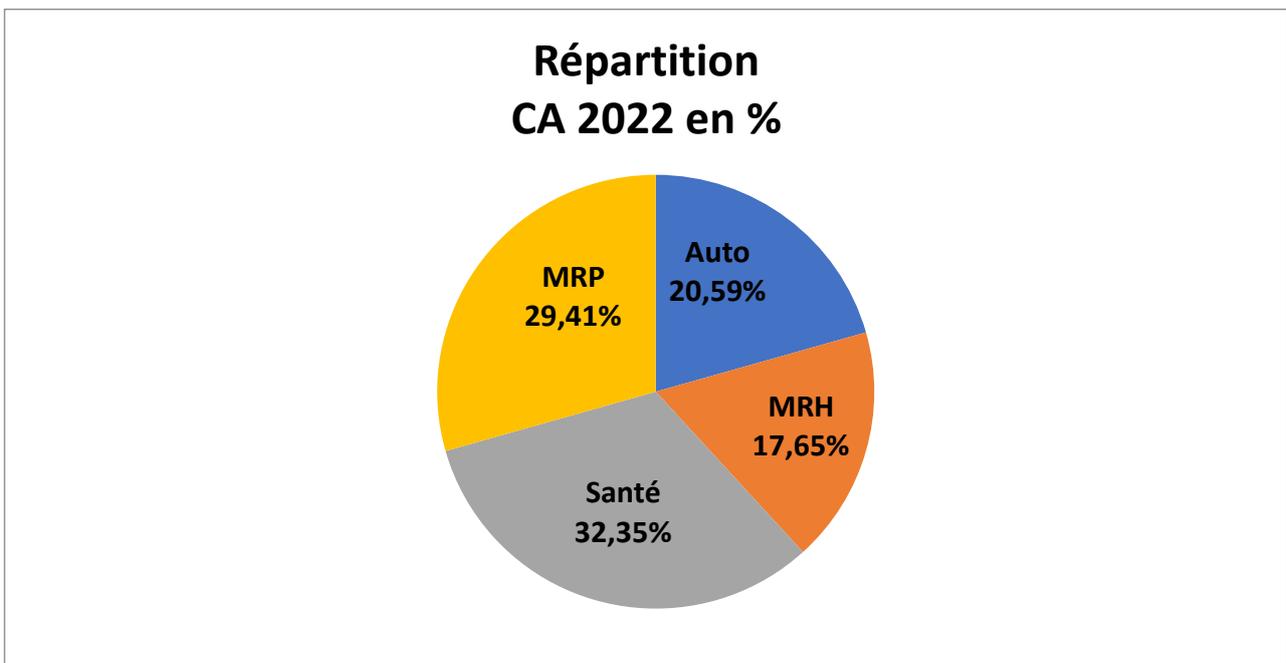
1 point

BTS ASSURANCE		Session 2024
U5 – Communication digitale	24ASSU05	Page 14/23

Q51 : Indiquez la formule et le format de cellule permettant d'obtenir le résultat 17,65% en H5. **1,5 point**

Q52 : Indiquez la formule permettant de faire apparaître la mention « atteint » dans les cellules J4 à J7. Cette mention est affichée quand le CA de 2022 dépasse 450 milliers d'euros. **2 points**

Le graphique suivant a été réalisé à partir du document Excel précédent.



Q53 : Précisez le nom de ce type de graphique, citez un autre type de graphique adapté

1 point

BTS ASSURANCE		Session 2024
U5 – Communication digitale	24ASSU05	Page 15/23

Q54 : Quelles plages de données ont été retenues pour réaliser le graphique ?

1 point

Q55 : Comment appelle-t-on les informations qui figurent à l'intérieur du graphique (exemple : MRP 29,41%) ?

1 point

Pour la question 56, vous utiliserez la copie d'écran ci-dessous.

The screenshot shows an Excel spreadsheet with the following data:

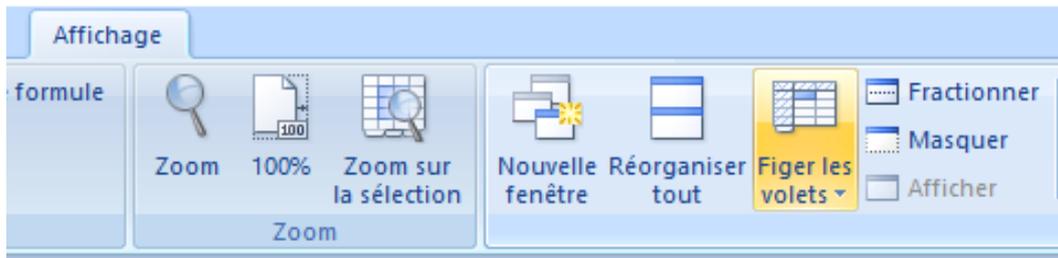
	A	B	C	D	E	F
1						
2						
3		CA en milliers d'euros	2019	2020	2021	2022
4		Auto	300	320	280	350
5		MRH	250	270	290	300
6		Santé	500	520	530	550
7		MRP	450	460	470	500
8		TOTAL	1500	1570	1570	1700

The formula bar at the top shows the formula `=F6/F8` circled in red.

Q56 : Quelle est l'utilité du symbole \$ dans la formule de calcul entourée ? 1 point

Q57 : Quelle est l'utilité de la fonction « Figer les volets » ?

1 point



Pour les questions 58 à 61, vous utiliserez la copie d'écran ci-après.

BTS ASSURANCE		Session 2024
U5 – Communication digitale	24ASSU05	Page 17/23

M OU MME



CARRE D'ORSE



Agent	37
NSO	1665
Complément d'identité	
Sous type personne	Physique
Numéro de dossier / archive	948
Adresse	3 RUE DU COTE
Mobile Madame	06
Mobile Monsieur	06
E-mail	@free.fr
Média préféré	e-mail
Service gestionnaire	PROD 2
Sociétaire depuis le	26/08/2023
Groupement	Autres professionnels
Cotisation globale	1769.0 €
Références bancaires	Tout usage
S/C IARD sur 5 ans	1046.42%
S/C Pronoé sur 5 ans	
Sociétaires rattachés	1667 1667
Cotisation totale et S/C avec rattachés hors Pronoé	Voir
Avantage "Contrat à 1€"	0
Remboursement franchise disponible	0 €
Liens utiles	Partenaires Géolocalisation Historique Carré d'as Historique des prises de garantie
Dernier entretien BILAN le	12/12/2023

DERNIÈRES INTERACTIONS

INTERACTIONS À VENIR 2

DERNIÈRES DEMANDES

Date	Sujet	Utilisateur(s)
12/12/2023	appel - gestion sinistre	Mme .
11/12/2023	SMS : Pour la gestion de votre sinistre 3845 , votre Agent Mutuelle de Poitiers a besoin de documents listés dans votre Espace Perso sur url2.fr .	INTRANET
23/11/2023	SMS : Votre Agent Mutuelle de Poitiers vous a versé une indemnité de 59 00 € pour le sinistre 5858 . Plus d'infos dans votre Espace Perso sur url2.fr	INTRANET
22/11/2023	Demande de modification de contact - site internet	
22/11/2023	Demande Première visite - site internet	

Q58 : Précisez le nombre et les types de contrats souscrits par cet assuré. 1 point

Q59 : Vérifiez si cet assuré a eu un ou plusieurs sinistres. Justifiez votre réponse.

1 point

Q60 : Indiquez la signification du résultat : 1 046,42 %

1 point

Q61 : Vous devez contacter cet assuré. Précisez quel canal de communication vous allez utiliser en priorité.

1 point

- A – Vous envoyez un courrier électronique
- B – Vous appelez votre assuré sur son téléphone fixe
- C – Vous appelez votre assuré sur son portable
- D – Vous envoyez un SMS à votre assuré

Pour les questions 62 à 64 vous utiliserez le document ci-après.

BTS ASSURANCE		Session 2024
U5 – Communication digitale	24ASSU05	Page 19/23

Date d'effet : 26/08/2023 00:00

Fractionnement : Annuel

Date de résiliation : néant

Echéance (mois): Janvier

Fin de garantie : 05/01/2025

Dernière mise à jour : 24/07/2023

■ Véhicule

PEUGEOT 208 II ELECTRIQUE ALLURE 4cv

Remorque : Jusqu'à 500 kg

Année : 06-2020

Moins de 10 000 Km : non

Immatriculation :

Type sensible : non

■ Contrat

Garanties : Tous Risques Plus

Franchises : Dommages au véhicule : 220 € - Catastrophes naturelles : 380 € - Bris de glace : néant - Vol : 220 €
- Pack Effet Perso : 10 % des dommages maxi 60 €

Options choisies : Dom. corporels du conducteur K5 - Protection juridique - Bris de glaces étendu - Assistance étendue - Pack Effet Perso : 600 € - Indemnisation + - Pack Sérénité

Clauses : 361 41 43 50 50B 50F LEC P8

Cotisation annuelle TTC 485,10 € CMT : néant

Mise en demeure en cours : Non Suspensions : non

AJT : néant

Mises en demeure depuis 5 ans : 0

CMC : néant

■ Conducteurs

Principal :

Né(e) le : 03/07/1972

Usage : Déplacements privés et trajet travail/études

Bonus Malus légal : 0.5

Habituel :

Né(e) le : 30/09/1967

Usage : Déplacements privés

Bonus Malus légal : 0.5

Situation familiale : Marié(e) ou assimilé(e)

Date de permis : 10/06/1991

Profession : Fonctionnaire et Assimilés

CBM de calcul : 0,40

Situation familiale : Marié(e) ou assimilé(e), Conjoint du conducteur principal

Date de permis : 09/10/1985

Profession : Profession libérale

CBM de calcul : 0,40

N° de permis : 910425

N° de permis : 18AR99

■ Bonus

Bonus légal contrat : 0.50 depuis 7 ans

CBM de calcul contrat: 0,40

Réserve Fidélité : néant

■ Sinistres

Nombre sinistres pénalisants non pris en compte :

Nombre sinistres gelants :

Nombre de sinistres au cours des 36 derniers mois : 1

■ Contrats successifs du GL 2590 :

N° de contrat	N° version de contrat	Date d'effet ordre descendant	Heure d'effet	Date dernière mise à jour	Consulté en ce moment
2058		26/08/2023	00:00	24/07/2023	X

Q62 : Précisez depuis quelle date le véhicule est assuré par la compagnie. 1 point

--

Q63 : Indiquez les affirmations qui correspondent à la situation. 2 points

- A – le véhicule est assuré pour une formule au Tiers
- B – le véhicule est assuré pour un usage professionnel
- C – le véhicule est assuré lors des déplacements du domicile vers le lieu de travail pour le conducteur principal
- D – le véhicule est assuré lors des déplacements du domicile vers le lieu de travail pour le conducteur habituel
- E – le CRM est de 50 %
- F – le véhicule assuré est une Peugeot 208 pour un kilométrage annuel de moins de 10 000 km
- G – le véhicule a déjà subi un sinistre

Q64 : Précisez si l'assuré aurait une franchise à régler en cas de remplacement de son pare-brise à la suite d'un impact. 1 point

--

Pour les questions 65 à 66 vous utiliserez le document ci-après.

BTS ASSURANCE		Session 2024
U5 – Communication digitale	24ASSU05	Page 21/23

Garantie Options Packs selon les besoins exprimés par le sociétaire

Formule	Confort	Garanties optionnelles
Limites de garantie en Incendie, Tempête, Dégâts des eaux		
Bâtiments	1 028 521 €	Scolaire non 17 142 €
Mobilier	131 422 € (-2 tranches)	Dommages électriques sur appareils oui 17 142 €
dont Objets de valeur	39 427 €	Remplacement à neuf non
dont Objets précieux	19 714 €	Protection juridique inclus dans pack Jardin Plein Air
Limites de garantie en Vol		
Mobilier	65 711 €	Packs optionnels
dont Objets de valeur	19 714 €	Jardin Plein Air 4 572 €
dont Objets précieux	9 857 €	Tranquillité 5 714 €
		Piscine Détente 5 714 €
		Energies renouvelables non
		Jeune impossible
		Location saisonnière non
		Réserviste Gendarmerie nationale non

Franchises selon les besoins exprimés par le sociétaire

Option franchise dommages	de base	Tempête
Bris de glaces	171 € (0.15 FFB)	434 € (0.38 FFB)
Autres dommages	205 € (0.18 FFB)	Dégâts des eaux spécifiques 457 € (0.4 FFB)
Option franchise RC matériels	171 € (0.15 FFB)	Vandalisme extérieur 1 142 € (1.0 FFB)
		Catastrophes naturelles 380 €

Q65 : Identifiez le type de contrat présenté avec l'écran ci-dessus.

1 point

Q66 : Expliquez si la formule choisie prend en charge les objets de valeurs endommagés lors d'un dégât des eaux et dans quelle limite .

1 point

BTS ASSURANCE		Session 2024
U5 – Communication digitale	24ASSU05	Page 23/23