

BTS ASSURANCE

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

SESSION 2023

Durée : 2 heures

Coefficient : 2

Aucun matériel n'est autorisé.

Pour certaines questions plusieurs réponses sont attendues.

Les candidats répondront directement sur le sujet.

Le sujet doit être rendu entier avec la copie.

Les réponses demandées doivent être ou rédigées ou faites en cochant ou entourant la ou les lettre(s) correspondante(s) 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.

En cas de ratures ne permettant pas au correcteur d'être certain de la réponse du candidat ou de la candidate, 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 21 pages numérotées de 1/21 à 21/21.

BTS ASSURANCE		Session 2023
U5 – Communication digitale	23ASSU5	Page 1 sur 21

Q 1 Votre agent général souhaite communiquer instantanément avec ses clients. Lesquelles de ces applications pourra-t-il utiliser ? (1 point)


☐

☐

☐

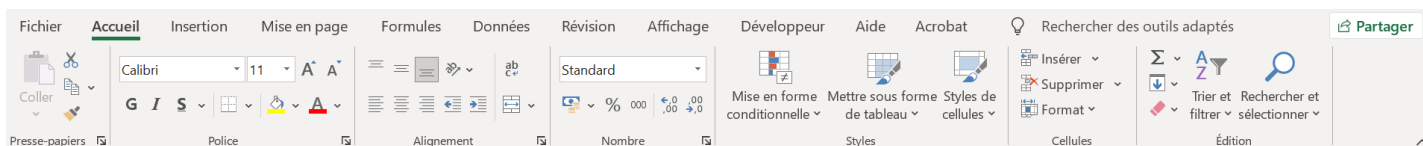
☐

☐

Q 2- Listez quatre fonctions possibles des applications mobiles qu'une société d'assurance peut mettre à la disposition de ses clients, en lien avec leurs contrats. (2 points)

Q 3 Donnez 3 types d'informations sur lesquelles un agent général d'assurance peut communiquer sur les réseaux sociaux. (1,5 point)

Q 4 Identifiez ce que représente l'image à l'écran. (0,5 point)



- A – Le ruban** ☐
- B – Le menu contextuel** ☐
- C – Les commandes de l'onglet Accueil** ☐
- D – L'explorateur** ☐

BTS ASSURANCE		Session 2023
U5 – Communication digitale	23ASSU5	Page 2 sur 21

Q 5 Sous quel(s) format(s) un assuré peut-il envoyer une photo de sa facture ?
(1 point)

- A. mp3 ☐
- B. pdf ☐
- C. jpeg ☐
- D. txt ☐
- E. xls ☐

Vous devez envoyer un courriel à votre client pour lui demander des informations complémentaires suite à sa déclaration de sinistre. Vous lui envoyez donc un courriel à l'adresse suivante : laurent.dupont@gmail.com. C'est l'adresse électronique qui figure dans le fichier client. Quelques minutes plus tard, vous avez reçu le courriel suivant :

 Mail Delivery Subsystem <mailer-daemon@gmail.com>09:42 (il y a 3 minutes) ☆ ↶ ⋮

À moi ▾

550 5.1.1 The email account that you tried to reach does not exist. Please try double-checking the recipient's email address for typos or unnecessary spaces. Learn more at <https://support.google.com/mail/?p=NoSuchUser> me14sor7392085pjb.24 -gsmtp

----- Forwarded message -----

From: assurezmoisinistre<assurezmoi.sinistre@gmail.com>
To: laurent-dupont@gmail.com
Cc:
Bcc:
Date: Fri, 8 Oct 2021 09:42:39 +0200
Subject: SINISTRE MRH CONTRAT N°G6754367

Bonjour,

Vous avez déclaré le sinistre vol habitation portant le n°S202198765.
Afin de procéder au traitement de votre dossier, je vous remercie de bien vouloir nous transmettre dès que possible les documents suivants :

- Dépôt de plainte réalisé auprès de la gendarmerie ou la police nationale
- Liste, description et factures des objets volés

Merci de nous indiquer s'il y a des dommages immobiliers (portes, fenêtres...) et nous transmettre les devis correspondants.

Cordialement,
Service gestion des sinistres
ASSUREZMOI

BTS ASSURANCE		Session 2023
U5 – Communication digitale	23ASSU5	Page 3 sur 21

Q 6 Expliquez le courriel que vous venez de recevoir.

(1 point)

Q 7 Vous souhaitez envoyer un courriel à votre assuré : quel bouton utilisez-vous ?

(0,5 point)

Dossier	N° de Contrat	N° de client	Date de création	Statut	Actions
Offre Ma maison	0000020917	2010	26/02/2021 16:29	• Non traité	A B C D
Devis					
Devoir de conseil					
Souscription Mon Auto	0000020691	3913	26/02/2021 16:17	• En cours	
Offre Mon Auto	0000020917	3412	26/02/2021 16:06	• Non traité	
Souscription Protection juridique	0000010801	1404	26/02/2021 15:44	• En cours	
Souscription Protection juridique	0000005736	2010	26/02/2021 15:32	• En cours	

- A. ☐
- B. ☐
- C. ☐
- D. ☐

Q 8 Expliquez l'avantage apporté par la méthode utilisée à la question 7 par rapport à celle utilisée à la question 6.

(1 point)

BTS ASSURANCE		Session 2023
U5 – Communication digitale	23ASSU5	Page 4 sur 21

Q 9 Indiquez le symbole à insérer dans une cellule avant une formule de calcul sur Excel. (0,5 point)

- A. \$ ☐
- B. € ☐
- C. = ☐
- D. [☐

Répondez aux questions 10 à 13 à partir du tableau Excel ci-dessous : « Objectifs marché du particulier 2021 » :

Objectifs marché du particulier 2021								
			OBJECTIFS DE PRODUCTION CLIENTS PARTICULIERS					
			NOMBRE TOTAL DE NOUVEAUX CONTRATS				384	
ABR	Prime Moyenne	Taux de Commissions	Nombre de collaborateur	Objectif annuel (nombre de contrat)	Montant total des primes	Commissions	Objectif de production mensuel/collaborateur	
PARTICULIER	425 €	13%	2	384	163 200 €	20 563 €	32	
AUTOMOBILE	595 €	12%	2	192	114 240 €	13 709 €	8	
MRH	255 €	14%	2	192	48 960 €	6 854 €	8	

Q 10 Décrivez les mises en forme appliquées aux cellules D3 à H3. (1 point)

Q 11 Rédigez la formule à saisir pour calculer le montant total des primes en automobile, à savoir la prime moyenne multipliée par l'objectif annuel. (1 point)

BTS ASSURANCE		Session 2023
U5 – Communication digitale	23ASSU5	Page 5 sur 21

--

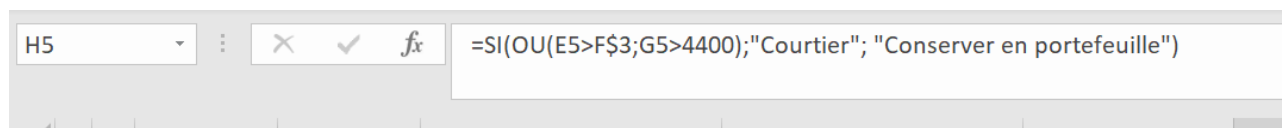
[illegible]

H5					=SI(OU(E5>F\$3;G5>4400);"Courtier"; "Conserver en portefeuille")		
A	B	C	D	E	F	G	H
1							
2		ACCIDENTS RESPONSABLES DE L'ANNEE 2021					
3			Nombre limite accident			2	
4		NOM	PRENOM	ACCIDENTS RESPONSABLES	ZONE ACCIDENT	COUTS ACCIDENTS	DECISION
5		DELON	ALAIN	1	75 PARIS	5 600 €	Courtier
6		CHICHI	JACQUES	2	77 SEINE ET MARNE	3200	Conserver en portefeuille
7		GALOPIN	TONY	1	92 HAUT DE SEINE	5 700 €	Courtier
8		HALPHEN	ALBAN	2	93 SEINE ST DENIS	2600	Conserver en portefeuille
9		BERTHELOT	ALAIN	3	75 PARIS	3 200 €	Courtier
10		OUVARD	JEAN-PAUL	2	77 SEINE ET MARNE	2 600 €	Conserver en portefeuille
11		MARET	REMY	1	92 HAUT DE SEINE	3 400 €	Conserver en portefeuille
12		VIGOUROUX	GAUTHIER	1	93 SEINE ST DENIS	3 300 €	Conserver en portefeuille
13		TOTAL		13,00			
14		Moyenne		1,63			
15							

BTS ASSURANCE		Session 2023
U5 – Communication digitale	23ASSU5	Page 6 sur 21

Q 15- Rédigez la formule à saisir en G13 pour obtenir le coût total des accidents.
(1 point)

Q 16 Dans l'opération affichée dans la barre de formule, justifiez la syntaxe F\$3 plutôt que la syntaxe F3.
(1 point)



Q 17 - Indiquez la signification du signe



à côté de la cellule G6.

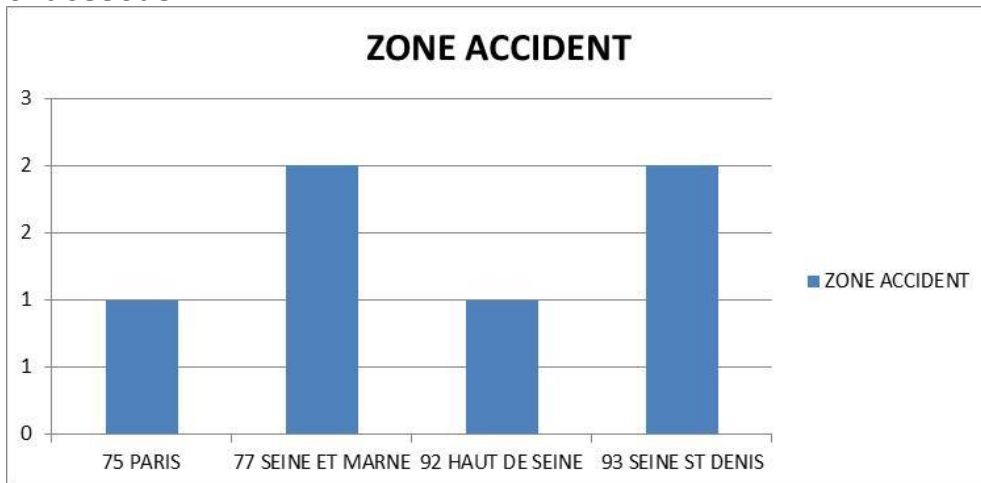
(1 point)

	A	B	C	D	E	F	G
1							
2			ACCIDENTS RESPONSABLE DE L'ANNEE 2021				
3							
4			NOM	PRENOM	ACCIDENTS RESPONSABLES	ZONE ACCIDENT	COUTS ACCIDENTS
5			DELON	ALAIN	1	75 PARIS	5 600 €
6			CHICHI	JACQUES	2	77 SEINE ET MARNE	3200
7			GALOPIN	TONY	1	92 HAUT DE SEINE	5 700 €
8			HALPHEN	ALBAN	2	93 SEINE ST DENIS	2600
9			BERTHELOT	ALAIN	3	75 PARIS	3 200 €
10			OUVRARD	JEAN-PAUL	2	77 SEINE ET MARNE	2 600 €
11			MARET	REMY	1	92 HAUT DE SEINE	3 400 €
12			VIGOUROUX	GAUTHIER	1	93 SEINE ST DENIS	3 300 €

Q 18 - Indiquez l'opération à saisir dans la barre de formule pour obtenir la moyenne du coût des accidents responsables du portefeuille AUTO de la société ASSURTOP en G14.
(1 point)

BTS ASSURANCE		Session 2023
U5 – Communication digitale	23ASSU5	Page 7 sur 21

Q 19- Indiquez quelle plage de cellules a été sélectionnée pour réaliser le graphique ci-dessous. (1 point)



Q 20 Classez chronologiquement les étapes à suivre pour réaliser ce graphique. Vous inscrirez le numéro d'ordre dans la case correspondante. (1 point)

A. Sélectionner le graphique désiré-----

B. Mettre en forme le graphique (attribuer un nom aux séries, ajouter le titre du graphique, choisir les couleurs...)-----

C. Sélectionner les valeurs des séries et catégories devant figurer sur le graphique -----

D. Onglet insertion-----

BTS ASSURANCE		Session 2023
U5 – Communication digitale	23ASSU5	Page 8 sur 21

Pour les questions 21 et 22, vous utiliserez l'écran ci-dessous, extrait d'un devis automobile établi le 22/10/2020 pour M. ZEDE, commercial itinérant utilisant sa voiture pour sa profession.

Conducteur	Véhicule	Résultat	Finalisation
Date d'effet présumée	22 10 2020	Produit	VOITURE PARTICULIERE
Conducteur habituel désigné	Oui	Le conducteur est le souscripteur	Oui
CRM (bonus/malus)	080	CSP Auto	SALARIES (100)
Usage	DEPLACEMENTS PRIVES	Kilomètres parcourus par an :	
Etes-vous assuré depuis	☒ plus ☐ ou moins de 3ans	Etes vous seul (avec votre conjoint ou concubin) à conduire le véhicule ?	Oui
Second Conducteur (conjoint ou concubin)	Non	Présence au foyer d'enfant(s) titulaire(s) d'un permis de moins de 3 ans non assuré(s) personnellement	Non
Nombre d'années d'assurances justifiées par les relevés d'informations	3	Avez-vous déclaré au moins un sinistre sur les 36 derniers mois ? (bdg, vol, rc, dommages...)	Non
Résiliation assureur sur les 36 derniers mois	NON	Assureur précédent	MATMUT
Durée d'assurance chez l'assureur précédent	3 ans	Conducteur habituel désigné	
Date de naissance	01 03 1983	Sexe du conducteur	M
Date de permis	23 04 2010	Annulation de permis	Non
		Suspension permis > 2 mois	Non

Q 21- Complétez le tableau d'informations suivant :

(1,5 point)

Quelle réduction le souscripteur aura-t-il sur la prime de référence ?	
Par quelle compagnie était-il assuré précédemment ?	
A-t-il été résilié pour non-paiement ou suspension de permis ?	
Quelle est la date de son permis de conduire ?	
S'agit-il d'une voiture d'entreprise ?	
Quel est son statut professionnel ?	

BTS ASSURANCE		Session 2023
U5 – Communication digitale	23ASSU5	Page 9 sur 21

Q 22– Identifiez une erreur de saisie dans le formulaire.

(1 point)

Votre client vous a déclaré un sinistre. L'ensemble des informations concernant son sinistre vous permettant de traiter les questions 24 à 30 se trouve dans l'écran ci-dessous :

Synthèse
Rappel de formation

Contexte	Suivi client	Gestion interne																																					
Informations générales N° de sinistre : 742 N° de contrat : 204 Premier sinistre EDR: attention le client a des quittances impayées. Conseiller principal: Groupe principal: Eq_ UG courante: 9YN - AL ☐ Prévention :Aucune constatation Accident - Auto 4 Roues Accident 2 véhicules Survenu le 17/12/2019 Déclaré le 18/12/2019 Pas de dommages corporels Sinistre en convention IRSA : Oui / Cas IRSA 50 / 0% Recours forfataire IRSA : Oui Véhicule assuré et conducteur Véhicule léger	Suivi des prestations - véhicule AG-72 Expertise en cours - Terminé Expert missionné: Oui Date de l'expertise 03/01/2020 Rapport d'expertise reçu le 06/01/2020 Cession du véhicule proposée (RSV - Réparations supérieures à la valeur) Cession acceptée ☒ Garage partenaire - Mission terminée le 17/01/2020 Reglement direct au garage : Oui Prise de rendez-vous à confirmer Autres services lancés Règlements à l'assuré <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>Montant</th> <th>Dont franchise</th> <th>Date de création</th> <th>Statut</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2 300,00 €</td> <td>0</td> <td>14/01/2020</td> <td>Émis</td> </tr> <tr> <td>2 300,00 €</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Montant	Dont franchise	Date de création	Statut	2 300,00 €	0	14/01/2020	Émis	2 300,00 €				Charges financières Charges totales nettes 1 130,39 € Total des estimations 2 470,00 € Païement en principal 2 470,00 € Montant total payé 2 612,39 € Récupérations financières <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>Débiteur</th> <th>Type</th> <th>Montant</th> <th>Statut</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4" style="text-align: center;">Aucune donnée à afficher</td> </tr> </tbody> </table> Recours forfataires à émettre / émis <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>Débiteur</th> <th>Type</th> <th>Montant</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>☒ AXA France</td> <td>IRSA : Recours forfataire émis</td> <td>1 482,00 €</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>1 482,00 €</td> </tr> </tbody> </table> Recours forfataires subis <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>Débiteur</th> <th>Type</th> <th>Montant</th> <th>Statut</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4" style="text-align: center;">Aucune donnée à afficher</td> </tr> </tbody> </table>	Débiteur	Type	Montant	Statut	Aucune donnée à afficher				Débiteur	Type	Montant	☒ AXA France	IRSA : Recours forfataire émis	1 482,00 €			1 482,00 €	Débiteur	Type	Montant	Statut	Aucune donnée à afficher			
Montant	Dont franchise	Date de création	Statut																																				
2 300,00 €	0	14/01/2020	Émis																																				
2 300,00 €																																							
Débiteur	Type	Montant	Statut																																				
Aucune donnée à afficher																																							
Débiteur	Type	Montant																																					
☒ AXA France	IRSA : Recours forfataire émis	1 482,00 €																																					
		1 482,00 €																																					
Débiteur	Type	Montant	Statut																																				
Aucune donnée à afficher																																							

Q 23- Sélectionnez les taux de responsabilité pour notre assuré et le tiers.

(1 point)

	0%	50%	100%
L'assuré	☐	☐	☐
Le tiers	☐	☐	☐

Q 24- Identifiez qui va subir le recours et le montant de ce recours.

(1 point)

BTS ASSURANCE		Session 2023
U5 – Communication digitale	23ASSU5	Page 10 sur 21

Q 25 Relevez les informations permettant d'évaluer le coût de ce sinistre pour l'assureur. (1 point)

Q 26- L'assuré est-il à jour de ses cotisations au jour du sinistre ? (0,5 point)

A. OUI ☐

B. NON ☐

Q 27 Précisez l'indemnité versée à l'assuré. (0,5 point)

Q 28 Expliquez si le véhicule a subi des réparations. (1 point)

Q 29 Expliquez à votre agent si des sommes sont encore dues à l'assuré. (1 point)

Q 30 Citez un logiciel de messagerie et une messagerie en ligne. (1 point)

BTS ASSURANCE		Session 2023
U5 – Communication digitale	23ASSU5	Page 11 sur 21

Q 31 Indiquez quelles données peuvent être intégrées dans le *big data*.

(1 point)

- A. Les avis partagés sur des médias sociaux ☐
- B. Les capteurs météo de Météo France ☐
- C. Les boîtiers de conduite placés dans un véhicule ☐
- D. Les données GPS provenant d'une montre connectée ☐
- E. Les transactions en ligne effectuées d'un PC ☐
- F. Les images numériques partagées sur WhatsApp ☐
- G. Les vidéos stockées sur la carte mémoire de l'appareil ☐
- H. Les fichiers sons enregistrés sur un dictaphone ☐

Q 32 Indiquez 3 recommandations que vous pouvez faire à votre assuré pour la création de son mot de passe sur son espace client.

(1,5 point)

Q 33 Une cellule de tableur peut contenir.

(1 point)

- A. Du texte ☐
- B. Une feuille de calcul ☐
- C. Un graphique ☐
- D. Un nombre ☐
- E. Une formule ☐
- F. Un onglet ☐
- G. Un tableau ☐

Q 34 Indiquez le nom de domaine de l'URL suivante : <http://www.assurezmoi.com>

(1 point)

BTS ASSURANCE		Session 2023
U5 – Communication digitale	23ASSU5	Page 12 sur 21

Q 35 Précisez la signification du sigle RGPD.

(0,5 point)

- A. Règlement général des procédures dématérialisées
- B. Règlement général de la prévention digitale
- C. Règlement général sur la protection des données
- D. Règlement général des polices d'assurances
- E. Règlement général de privatisation des données

☐
☐
☐
☐
☐

Q 36 Indiquez l'objectif principal du RGPD.

(1 point)

Q 37 Identifiez à quelle(s) organisation(s) le RGPD s'applique.

(1 point)

- A. Uniquement aux sociétés et mutuelles d'assurances
- B. Uniquement aux entreprises privées, quel que soit leur secteur
- C. À toute organisation publique ou privée
- D. À toute personne exploitant des données à titre privé

☐
☐
☐
☐

Q 38 Identifiez le(s) cas où l'exploitant des données est soumis au RGPD.

(1 point)

- A. Un courtier domicilié à Lille constitue un fichier de ses clients
- B. Une société d'assurance basée à Paris sous-traite la gestion des prises de rendez-vous avec les clients à un centre d'appel au Maroc
- C. Une société d'assurance italienne, pour les données de ses clients
- D. Une société d'assurance belge confie le traitement des données de ses clients à un prestataire indien
- E. Une société de e-commerce américaine exploitant les données de ses clients

☐
☐
☐
☐
☐

BTS ASSURANCE		Session 2023
U5 – Communication digitale	23ASSU5	Page 13 sur 21

Q 39 La collecte des données personnelles est :

(1 point)

- A. libre dès l'instant qu'elle est sécurisée ☐
- B. soumise à une information systématique auprès des titulaires de ces données ☐
- C. soumise à une autorisation systématique de la CNIL ☐
- D. interdite ☐

Q 40 Proposez trois moyens de sécurisation du système d'information d'une entreprise :

(1,5 point)

Q41 Dans le vocabulaire numérique, qu'est-ce qu'un « cookie ».

(1 point)

- A. Un fichier qui permet de bloquer un accès à un service en cas d'erreur de mot de passe ☐
- B. Un fichier qui stocke toutes les données numériques sensibles de l'entreprise ☐
- C. Un fichier qui permet de collecter des données personnelles afin de suivre le comportement de l'utilisateur ☐
- D. Un fichier qui permet de collecter des données personnelles afin de proposer des publicités ciblées ☐

Q 42 Caractérisez la signature électronique d'un contrat d'assurance.

(1 point)

- A. Elle peut être imposée à tous les assurés ☐
- B. Elle a la même valeur qu'une signature manuscrite ☐
- C. Elle nécessite un chronométrage ☐
- D. Elle s'appuie sur un horodatage ☐

BTS ASSURANCE		Session 2023
U5 – Communication digitale	23ASSU5	Page 14 sur 21

Q 43 Retrouvez la ou les solution(s) de paiement en ligne.

(1 point)

- A . Leetchi ☐
- B . GooglePay ☐
- C . E-constat auto ☐
- D . Paypal ☐
- E . Paylib ☐

Q 44 Définissez ce qu'est une *assurtech*.

(1 point)

Q 45 Donnez au moins trois avantages de la digitalisation du secteur de l'assurance pour les assureurs.

(1,5 point)

Q 46 Donnez au moins trois avantages de la digitalisation du secteur de l'assurance pour les assurés.

(1,5 point)

Q 47 Indiquez comment vous envoyez une attestation d'assurance scolaire par courriel à un assuré.

(1 point)

- A. Vous mettez en destinataire l'assuré ☐
- B. Vous mettez en destinataires l'assuré et votre responsable d'agence ☐
- C. Vous mettez en copie le directeur de l'école ☐
- D. Vous mettez en copie votre responsable d'agence ☐
- E. Vous mettez en copie tous les collègues de l'agence ☐

BTS ASSURANCE		Session 2023
U5 – Communication digitale	23ASSU5	Page 15 sur 21

Q 48 Dans un mail, le champ CCI a pour objectif.

(1 point)

- A. D'envoyer en copie à des destinataires cachés ☐
- B. D'envoyer un courriel à tout votre carnet d'adresse ☐
- C. D'envoyer un courriel à un groupe de votre carnet d'adresses ☐
- D. D'adresser une copie à la CCI (Chambre de Commerce et d'Industrie) ☐
- E. De préserver votre anonymat ☐

Q 49 Un spam ou pourriel désigne.

(1 point)

- A. Un courriel comportant une pièce jointe ☐
- B. Un courriel archivé ☐
- C. Un courriel mis dans la corbeille ☐
- D. Un courriel susceptible d'être à des fins publicitaires ou commerciales ☐

Q 50 Afin de limiter les conséquences dommageables des pourriels ou spam, vous conseillerez.

(1 point)

- A. D'éviter de les ouvrir ☐
- B. D'ouvrir uniquement les pièces jointes ☐
- C. De répondre à l'expéditeur que vous les refusez ☐
- D. D'utiliser un filtre ou logiciel anti-spam ☐

Q 51- Vous aimez ponctuer vos messages et vos courriels d'émoticônes (ex : *smileys*). Pour quelle(s) utilisation(s) les réservez-vous ?

(1 point)

- A. Vous les utilisez dans les sms professionnels échangés avec un assuré ☐
- B. Vous les utilisez dans les courriels échangés avec un assuré ☐
- C. Vous les bannissez des mails professionnels ☐
- D. Vous les insérez dans les publications que vous rédigez sur la page Facebook de l'agence ☐

BTS ASSURANCE		Session 2023
U5 – Communication digitale	23ASSU5	Page 16 sur 21

Q 52 Le collaborateur de l'agence SudAssur a répondu à un courriel d'une cliente, repérez les erreurs dans la réponse. (1,5 point)

Envoyé : mardi 9 novembre 2021 à 11 : 41

De : sudassur

À : Charline BILLION

Objet : Re :



: aucun document

BONJOUR,

Je reviens vers vous pour vous préciser les coordonnées de l'expert qui interviendra à votre domicile. Il s'agit d'Expert Assur, 15 place Monséguir à Marseille, n° de téléphone : 04 27 34 12 13. Adresse mail :

agencemarseille@expertassur.com.

Tout se passera bien, pas de soucis...



Sébastien CHARLES

Erreurs :

BTS ASSURANCE		Session 2023
U5 – Communication digitale	23ASSU5	Page 17 sur 21

Voici un message diffusé par Axa sur Twitter.

Axa y affiche sa participation en tant que mécène à la restauration de 5 sites du patrimoine français.

A l'aide de ce document répondez aux questions 53 et 54

 Discussion

Voir les nouveaux Tweets

Conversation

Tweet épinglé du 4 octobre 2021



AXAFrance
@AXAFrance

A l'issue des votes du public sur les réseaux sociaux (Twitter et Instagram) et des collaborateurs d'AXA France, 5 sites parmi les 15 bénéficieront d'un soutien pour la réalisation de travaux de rénovation et de restauration [...]

Q 53- Indiquez quel est l'objectif apparent.

(0,5 point)

Q 54- Identifiez les objectifs secondaires.

(1 point)

Q 55- Indiquez comment l'entreprise peut suivre l'impact de ses communications sur les réseaux sociaux.

(1 point)

Q 56- Définissez ce qu'est une empreinte numérique.

(1 point)

BTS ASSURANCE		Session 2023
U5 – Communication digitale	23ASSU5	Page 18 sur 21

Q 57 - Sélectionnez les conséquences des activités numériques sur l'environnement.
(1 point)

- A. Elles ne produisent aucune émission de CO2 ☐
- B. Elles produisent une pollution du fait des composants utilisés dans les matériels informatiques ☐
- C. Elles génèrent des gaz à effet de serre lors de la production des matériels informatiques ☐
- D. Elles produisent une pollution du fait de l'énergie dégagée pour traiter les informations ☐
- E. Elles produisent des émissions de CO2 du fait de l'énergie utilisée pour stocker les informations ☐

Q 58 Proposez deux moyens d'utiliser les outils numériques de façon responsable.
(1 point)

Voici un document extrait du site web Generali

Source : <https://www.generali.fr/professionnel/assurance-cyber-risques>

À l'aide de ce document et de vos connaissances, vous répondrez aux questions 59 à 61.



PROTECTION NUMÉRIQUE

Les outils numériques accompagnent le développement de votre entreprise mais exposent votre activité à de **nouvelles menaces** [...]

Pour **préserver la continuité de votre activité professionnelle**, Generali vous propose une offre qui combine prévention, protection et accompagnement : **Generali Protection Numérique**.

Complète, simple et accessible, cette offre est **spécialement adaptée aux TPE / PME**.

Le saviez-vous ? **43 %** des attaques numériques ont touché des petites et moyennes entreprises en 2018 (1).

BTS ASSURANCE		Session 2023
U5 – Communication digitale	23ASSU5	Page 19 sur 21

Q 59- Présentez 3 exemples d'attaques numériques.

(1,5 point)

Q 60 Indiquez en quoi une attaque numérique menace l'activité des entreprises.

(1,5 point)

Q 61 Expliquez pourquoi les TPE et PME sont particulièrement exposées.

(1 point)

Q 62 Identifiez le rôle d'un Firewall (pare feu).

(0,5 point)

- A. Détruire les informations malveillantes reçues sur la boîte mail de l'agence ☐
- B. Enregistrer les données saisies au cours de la journée ☐
- C. Assurer la sécurité du réseau informatique de l'agence ☐
- D. Donner accès au réseau informatique aux personnes autorisées ☐

Q 63 Précisez les fonctions de la GED dans les agences d'assurance.

(1 point)

- A. De gérer les documents en les acquérant, les indexant et les classant ☐
- B. De créer des documents à partir du logiciel de production de l'organisation ☐
- C. De protéger les données clients en les enregistrant dans un logiciel ☐
- D. D'enregistrer toutes les informations liées aux agents d'assurance ☐

BTS ASSURANCE		Session 2023
U5 – Communication digitale	23ASSU5	Page 20 sur 21

Q 64 Indiquez l'utilité d'un CRM.

(1 point)

- A. Il permet la centralisation des données clients pour l'organisation ☐
- B. Il permet d'élaborer des questionnaires pour les clients ☐
- C. Il permet d'éditer des courriers publicitaires ☐
- D. Il n'est utilisable que par un seul collaborateur de l'agence d'assurance ☐

BTS ASSURANCE		Session 2023
U5 – Communication digitale	23ASSU5	Page 21 sur 21