

E3 – Développement commercial et gestion des contrats
Sous-épreuve E31 – Culture professionnelle et suivi du client

SESSION 2025

Durée : 4 heures

Coefficient : 4

Documents à rendre avec la copie : aucun

Matériel autorisé :

- Calculatrice conformément à la réglementation en vigueur

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

Le sujet se compose de 18 pages numérotées de 1 à 18

BTS ASSURANCE		Session 2025
U31 – Culture professionnelle et suivi du client	25ASSU31	Page 1/18

COMPOSITION DU SUJET

- Liste des annexes : page 2
- Sujet : pages 3 à 4
- Annexes : pages 5 à 18

BAREME INDICATIF – Total

80 points

- DOSSIER 1

50 points

- DOSSIER 2

30 points

LISTE DES ANNEXES

Numéro	Libellé	Page
Annexe 1	Fiche client Mme Bergot au 14/10/2024	5
Annexe 2	Extrait de la proposition de financement de la Banque de Bretagne	6
Annexe 3	Extrait de la FSI - Garanties exigées par le prêteur Banque de Bretagne	7
Annexe 4	Offre assurance emprunteur d'ASSURAMA (extrait)	7
Annexe 5	Bilan 2023 de la mise en œuvre de la loi Lemoine, d'après le rapport du CCSF	8-9
Annexe 6	Cotisations des contrats d'assurance emprunteur	10
Annexe 7	Le top 10 de l'assurance emprunteur en 2023	10
Annexe 8	Indicateurs économiques	11
Annexe 9	Contrat Mon Habitation d'ASSURAMA – extraits des conditions générales	12-15
Annexe 10	Courriel du 20/10/2024 de Mme Bergot, description de l'habitation après travaux.	16
Annexe 11	Annexe juridique	17-18

BTS ASSURANCE		Session 2025
U31 – Culture professionnelle et suivi du client	25ASSU31	Page 2/18

CONTEXTE PROFESSIONNEL

Vous êtes conseiller ou conseillère au bureau de la société d'assurance mutuelle ASSURAMA. Le 14 octobre 2024, votre sociétaire, Mme Bergot, assurée pour sa résidence principale et son véhicule, vous soumet l'offre de prêt et la proposition d'assurance emprunteur de sa banque pour les travaux qu'elle envisage sur sa résidence principale.

Dossier 1 : assurance emprunteur (50 points), annexes 1 à 8

Mme Bergot vous demande une offre d'assurance emprunteur en délégation.

- 1.1. Précisez la signification des initiales « PTIA », « ITT », et « IPT » et les spécificités de ces trois garanties.**

Le logiciel d'ASSURAMA vous permet d'effectuer des simulations de tarifs en retenant trois délais de franchise en ITT : 60 jours, 90 jours ou 120 jours.

- 1.2. Sélectionnez la ou les solutions que vous pouvez retenir de manière à ce que le prêteur ne puisse refuser la délégation. Vous justifierez votre choix.**

L'annexe 5 page 9 présente des exemples de tarifs d'assurance emprunteur proposés par les banques d'une part, et par les assureurs alternatifs d'autre part, pour différentes catégories d'assurés.

- 1.3. a) Identifiez les catégories d'assurés pour lesquelles la délégation d'assurance vers un contrat alternatif externe est plus intéressante que le contrat d'assurance bancaire.**

b) Identifiez, inversement, les cas dans lesquels le contrat bancaire reste plus intéressant qu'un contrat alternatif.

Madame Bergot a été hospitalisée en début d'année pour des calculs aux reins. Elle s'inquiète d'être refusée par ASSURAMA.

- 1.4. Vérifiez si Mme Bergot sera soumise à une sélection médicale pour souscrire l'assurance de prêt.**
- 1.5. Identifiez au moins trois critères de tarification que vous pouvez appliquer pour la tarification de Mme Bergot.**
- 1.6. Expliquez comment l'absence de sélection des risques peut conduire à une augmentation des cotisations en assurance emprunteur.**

Vous établissez l'offre d'assurance emprunteur pour Madame Bergot.

- 1.7. Retrouvez par le calcul la valeur du TAEA indiquée en annexe 4.**
- 1.8. Proposez deux arguments en faveur de votre offre par rapport à celle de la banque**

La gestion du dossier de Mme Bergot vous amène à vous intéresser aux évolutions récentes du marché de l'assurance emprunteur.

- 1.9. Retrouvez par le calcul le taux de croissance des cotisations du marché total de l'assurance emprunteur entre 2022 et 2023**

BTS ASSURANCE		Session 2025
U31 – Culture professionnelle et suivi du client	25ASSU31	Page 3/18

- 1.10. Déduisez-en les organismes d'assurance ayant gagné des parts de marché en 2023.
- 1.11. Développez deux conséquences de la loi Lemoine sur la concurrence sur ce marché.

Une discussion s'engage avec votre assurée à propos des conditions actuelles de prêt. Mme Bergot vous fait part de sa surprise concernant le niveau relativement élevé du taux d'intérêt proposé par sa banque pour ces travaux, par rapport au taux de 1% qu'elle avait obtenu en 2019 pour l'acquisition de sa maison en 2019.

- 1.12. Expliquez, à l'aide de l'annexe 8 et de vos connaissances, pourquoi les taux d'intérêt directeurs et bancaires ont augmenté depuis la date à laquelle elle a acquis sa maison.
- 1.13. Développez les conséquences de cette hausse des taux d'intérêt sur l'offre et la demande dans le secteur immobilier et sur l'activité économique en général.

Dossier 2 : Habitation (30 points), annexe 1 et annexes 9 à 11

Les travaux prévus par Mme Bergot concernent l'agrandissement de son salon par construction d'une extension, d'une surface de 30 m², raccordée au bâti existant. Les travaux seront réalisés du 1^{er} décembre 2024 au 1^{er} juillet 2025 par une entreprise du bâtiment, et supervisés par un architecte. Pour équiper cette extension, Mme Bergot projette d'acquérir un home cinéma et des canapés pour une valeur totale de 18 000 €.

Du fait de ces travaux, vous attirez son attention sur diverses dispositions légales.

- 2.1 Justifiez la nécessité d'exercer votre devoir de conseil dans ce changement de situation.

Vous anticipez sur les actes de gestion à mettre en place concernant son contrat MRH et demandez à Mme Bergot de vous décrire ses pièces lorsque les travaux seront finalisés. Vous recevez le courriel en annexe n° 10.

- 2.2 Identifiez les modifications induites par ces travaux sur le contrat d'assurance habitation de Mme Bergot.
- 2.3 Précisez les obligations de votre assurée à l'occasion de ces travaux et le délai à respecter.
- 2.4 Indiquez, suite aux modifications du risque déclarées par Mme Bergot, les trois options qui s'offrent à ASSURAMA en précisant les modalités d'exercice de chacune d'elles.
- 2.5 Proposez différentes solutions (formules et garanties), afin de mieux adapter le contrat habitation au besoin de Mme Bergot.
- 2.6 Vérifiez si Mme Bergot doit souscrire une assurance de dommage-ouvrage.
- 2.7 Expliquez à Mme Bergot l'utilité de cette assurance.

BTS ASSURANCE		Session 2025
U31 – Culture professionnelle et suivi du client	25ASSU31	Page 4/18

ANNEXE 1 : Fiche client Mme BERGOT au 14/10/2024**Informations personnelles :**

Nom : BERGOT Alice

Date de naissance : 15/09/1984

Adresse : 18 rue des Lilas – 29800 PENCRAN

Tél : 06 07 37 18 22

Situation maritale : divorcée, 2 enfants

Nombre de personnes dans le foyer : Mme BERGOT et ses 2 enfants

Profession de Mme BERGOT : Enseignante, fonctionnaire depuis 2010

Contrats d'assurance souscrits auprès de ASSURAMA au 14/10/2024 :

- 1 contrat auto pour son véhicule personnel Peugeot 308 (Formule tous risques) souscrit le 11 février 2015.

- 1 contrat Mon Habitation souscrit le 12 mai 2019,

Extrait des conditions particulières du contrat Mon Habitation de Mme BERGOT

Formule n°F2 sans option.

Date de prise d'effet : 12 mai 2019

Echéance principale : 1^{er} avril

Lieu du risque : 18 rue des Lilas, 29800 Pencran

Qualité juridique : Propriétaire

Type d'habitation : Maison Résidence : Principale

Nombre de pièces principales : 5

Sous location : Non

Locaux professionnels : 0

Montant de la garantie sur mobilier : 32 000,00 €

dont vol objets de valeurs et précieux : 2000,00 €

Niveau de protection vol : 1

Alarme : Sans alarme

Franchise 274 €

Patrimoine financier :

Banque de Bretagne

- Solde compte bancaire de Mme BERGOT : 12 179 €
- Livret A : 18 200 €
- CAT : 39 854 € (terme au 31/12/2014)
- CEL : 12 200 €

Patrimoine immobilier :

Maison individuelle (résidence principale) : 250 000 €

BTS ASSURANCE		Session 2025
U31 – Culture professionnelle et suivi du client	25ASSU31	Page 5/18

ANNEXE 2 : Extrait de la proposition de financement de la Banque de Bretagne

Votre projet

Travaux maison résidence principale ancien(ne) plus de 20 ans							
Classe DPE : D							
XXX							
29800 PENCRA							
Coût (hors frais)	:	64 890,00 €	dont	Acquisition	:	0,00 €	
Frais d'agence immobilière	:	0,00 €		Travaux	:	64 890,00 €	
Frais d'actes estimés	:	0,00 €		Terrain	:	0,00 €	
Parts sociales	:	0,00 €					
Frais de dossier	:	0,00 €					
Frais pris par des tiers (courtiers, audit DPE)	:	0,00 €					
Total du projet	:	64 890,00 €					

Financement de votre projet (tous les montants ci-dessous sont exprimés en euros)

Prêts	Montant	Taux	Durée en mois	Mensualité hors assurance	Mensualité avec assurance	Montant total des intérêts	TAEG estimé
Apport personnel	41 890,00						
Prêt Banque de Bretagne	23 000,00	2,24%	84	295,86	314,66	1852,24	3,06%
Total du financement du projet	64 890,00						

Assurances. Une assurance couvrant au minimum 100% du financement au titre des garanties décès et incapacité temporaire totale est obligatoire. En cas de pluralité d'emprunteurs, la quotité exigée par le Prêteur peut être répartie entre les emprunteurs. Les quotités et garanties exigées par le Prêteur sont précisées dans la Fiche Personnalisée remise ci-après à chaque Emprunteur. Les événements garantis et les conditions figurent au contrat. L'emprunteur peut souscrire auprès de l'assureur de son choix une assurance dans les conditions fixées aux articles L313-30 et L313-31 du Code de la Consommation.

Sous réserve de l'acceptation par l'Assureur, l'assurance emprunteur prend effet à la plus tardive des deux dates suivantes : à la date de conclusion de l'adhésion ou à la date d'acceptation de l'offre.

La convention AERAS (s'Assurer et Emprunter avec un Risque Aggravé de Santé) élargit les conditions d'accès à l'emprunt et à l'assurance des emprunteurs présentant un risque de santé aggravé.

Garantie	Décès	PTIA	ITT/IPT	Perte d'emploi	Coût mensuel de l'assurance contrat groupe	Coût total de l'assurance contrat groupe
Emprunteur Mme BERGOT Alice						
Quotité	100%	100%	100%			
Coût					18,80 €	1579,20 €

TAEA global : 0,98%

Le TAEA (Taux Annuel Effectif de l'Assurance) est calculé pour un prêt donné en incluant toute assurance proposée par le Prêteur. Le TAEA, le coût mensuel et le coût total de l'assurance proposée par le Prêteur tiennent compte de l'ensemble des garanties que le client a déclaré vouloir souscrire, exigées ou non par le Prêteur.

BTS ASSURANCE		Session 2025
U31 – Culture professionnelle et suivi du client	25ASSU31	Page 6/18

ANNEXE 3 : extrait de la FSI - Garanties exigées par le prêteur Banque de Bretagne

Garantie	Quotité exigée par prêt
Décès	100%
Perte Totale et irréversible d'Autonomie	100%
Incapacité Temporaire Totale	100%
Invalidité Permanente Totale	100%

Garantie	Critères spécifiques	Valorisation
Toutes	Couverture des sports amateurs pratiqués par l'emprunteur à la date de souscription	Oui
Toutes	Maintien de la couverture en cas de déplacement dans le monde entier à titre personnel ou professionnel ou humanitaire	Oui
Incapacité Temporaire Totale	Délai de franchise	=<90 jours
Incapacité Temporaire Totale	Pour une personne en activité, évaluation en fonction de la profession exercée au jour du sinistre	Oui
Incapacité Temporaire Totale	Pour une personne en activité, prestation égale à la mensualité assurée sans référence à la perte de revenu subie pendant le sinistre	Oui
Incapacité Temporaire Totale	Couverture des inactifs au moment du sinistre	Oui Taux de prise en charge : 100%
Incapacité Temporaire Totale	Couverture des affections dorsales	Sans condition d'hospitalisation ni d'intervention chirurgicale
Incapacité Temporaire Totale	Couverture des affections psychiatriques	Sans condition d'hospitalisation
Invalidité Permanente Totale	Prise en charge de l'invalidité totale, sans référence à la perte de revenu subie au moment du sinistre	Oui
Invalidité Permanente Totale	Couverture des affections dorsales	Oui - Sans condition d'hospitalisation ni d'intervention chirurgicale
Invalidité Permanente Totale	Couverture des affections psychiatriques	Oui - Sans condition d'hospitalisation

ANNEXE 4 : offre assurance emprunteur d'ASSURAMA (extrait)

Votre devis

Coût Global Dossier ⁽¹⁾
616,90€

Cotisation mensuelle moyenne
7,34€

Taux annuel moyen ⁽²⁾
0,38 %

Dossier Sauvegardé

Souscrire >

Les garanties aussi, ça compte !

En choisissant le contrat GEM, vous bénéficiez d'une couverture optimale pour votre prêt immobilier.

(1) Le coût global du dossier est le coût de l'assurance sur toute la durée du prêt.

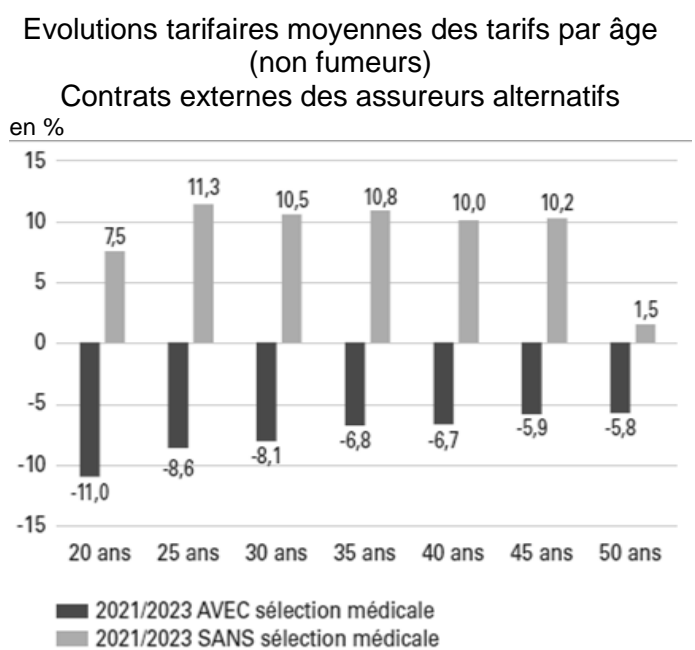
(2) TAEA

BTS ASSURANCE		Session 2025
U31 – Culture professionnelle et suivi du client	25ASSU31	Page 7/18

ANNEXE 5 : Bilan 2023 de la mise en œuvre de la loi Lemoine, d'après le rapport du CCSF

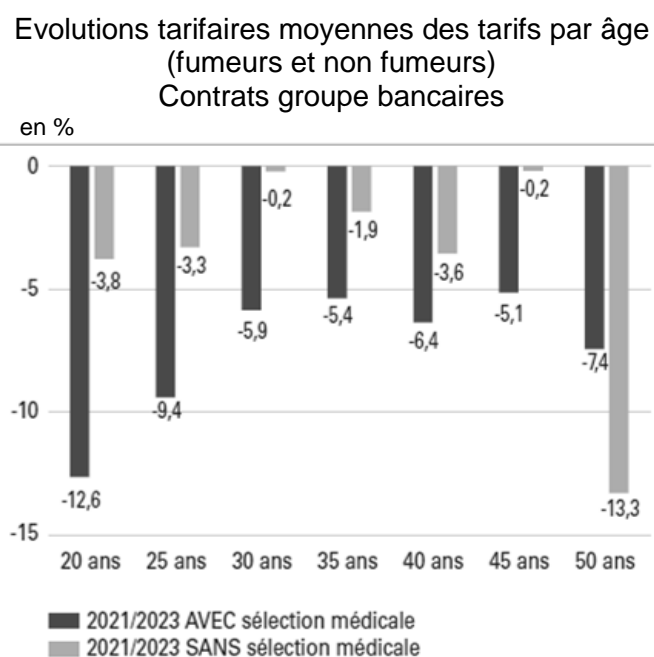
Les portefeuilles d'assurance emprunteur des organismes assureurs alternatifs sont nettement moins larges que ceux des bancassureurs : ils représentent aujourd'hui 16 % des contrats, répartis sur un grand nombre d'organismes assureurs. Les contrats bancaires (contrats groupe et alternatifs), quant à eux, représentent plus de 84 % des contrats, répartis sur une dizaine de bancassureurs.

De manière similaire à ce qui a été observé sur les tarifs, la disparition du questionnaire médical sur les contrats dont le capital assuré est inférieur à 200 000 euros et l'âge au terme inférieur à 60 ans impacte les organismes assureurs alternatifs de manière nettement plus forte que les bancassureurs car ils bénéficient d'une mutualisation nettement plus faible. Pour cette raison, un grand nombre d'organismes assureurs alternatifs ont apporté des ajustements à leurs contrats, afin de limiter leur risque et de se prémunir contre l'antisélection. Ces restrictions ont essentiellement porté sur les conditions d'adhésion [questionnaires autres que médicaux] et, de manière très minoritaire, sur la mise en place d'exclusions.



Données issues des tarifs fournis par 4 organismes assureurs alternatifs et intermédiaires d'assurance

Source : Actélior



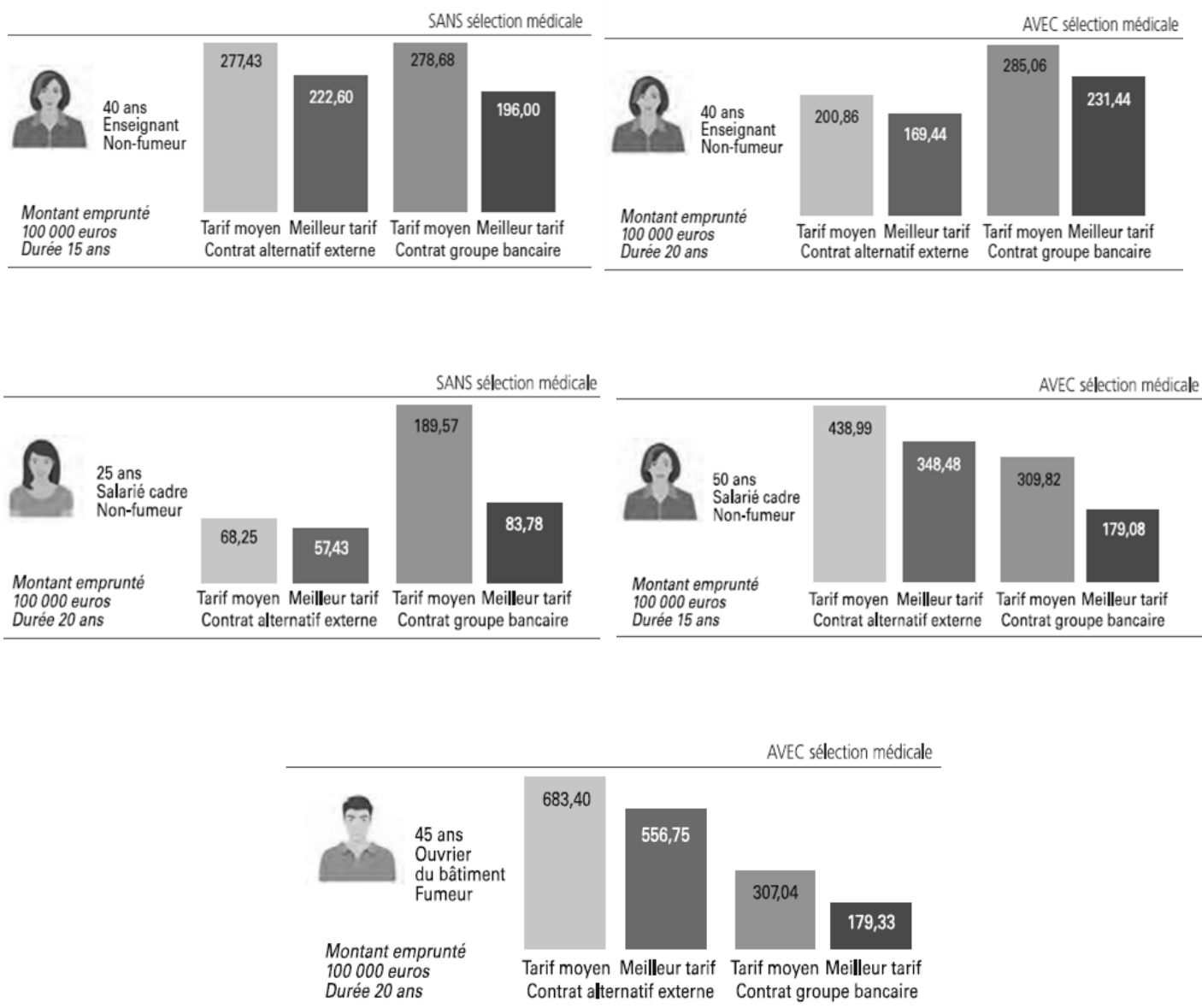
Données issues des tarifs fournis par 4 réseaux bancaires.

Source : Actélior

BTS ASSURANCE		Session 2025
U31 – Culture professionnelle et suivi du client	25ASSU31	Page 8/18

Exemples de tarifs annuels 2023 et comparaison entre contrats groupe bancaires et contrats alternatifs externes

Garantie Décès/PTIA/ITT/IPT



ANNEXE 6 : Cotisations des contrats d'assurance emprunteur

Source : données clés de l'assurance 2023 France Assureurs

Cotisations¹ des contrats d'assurance emprunteur

M€	2019	2020	2021	2022	2023	23/22
Garantie décès	7 340	7 468	7 811	7 906	8 099	+2,4 %
Garantie incapacité-invalidité	2 746	2 861	3 012	3 318	3 520	+6,1 %
Garantie perte d'emploi	186	185	186	214	193	-10,1 %
Total cotisations	10 273	10 514	11 009	11 439	11 811	+3,3 %
dont délégation d'assurance	1 227	1 279	1 542	1 646	1 824	+10,8 %
% délégation d'assurance	12 %	12 %	14 %	14 %	15 %	

1. Y compris sociétés européennes habilitées à opérer en France par une succursale.

ANNEXE 7 : le top 10 de l'assurance emprunteur en 2023

Source : Argus de l'assurance, 5 septembre 2024

Le Top 10 de l'assurance emprunteur par le chiffre d'affaires (chiffres France 2023, hors taxes, en M€)

Rang	Organisme	Cotisations brutes de réassurance 2023 ⁽¹⁾	Cotisations brutes de réassurance 2022 ⁽¹⁾	Variation 2023 / 2022
1	Crédit agricole Assurances	2 531,0	2 430,0	4,2 %
2	CNP Assurances	2 344,0	2 698,0	-13,1 %
3	Assurances du Crédit mutuel	1 802,0	1 711,0	5,3 %
4	BPCE Vie	1 076,0	1 009,0	6,6 %
5	BNP Paribas Cardif	894,0	867,0	3,1 %
6	Société générale Assurances	547,0	536,0	2,1 %
7	Axa France	449,0	457,0	-1,8 %
8	Generali	367,0	318,0	15,4 %
9	Suravenir	269,0	255,0	5,5 %
10	Malakoff Humanis	155,8	155,4	0,3 %

1. Y compris acceptations.

BTS ASSURANCE		Session 2025
U31 – Culture professionnelle et suivi du client	25ASSU31	Page 10/18

ANNEXE 8 : Indicateurs économiques

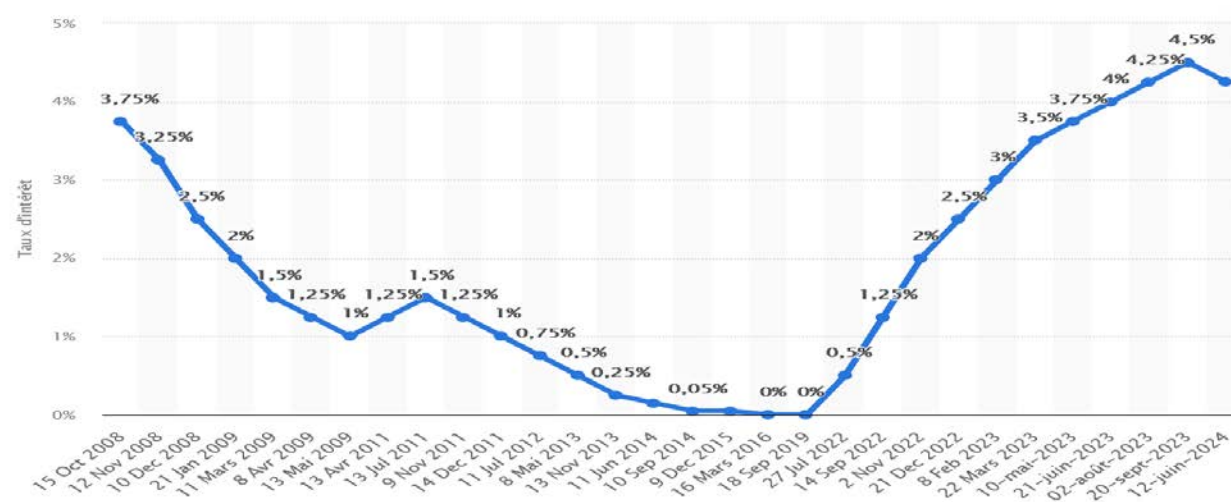
Source : <https://www.immobilier-danger.com/evolution-taux-immobilier.html> octobre 2024

LES TAUX DES CRÉDITS IMMOBILIERS AUX PARTICULIERS (EN %)
ENSEMBLE DES MARCHÉS
Source : L'Observatoire Crédit Logement/CSA



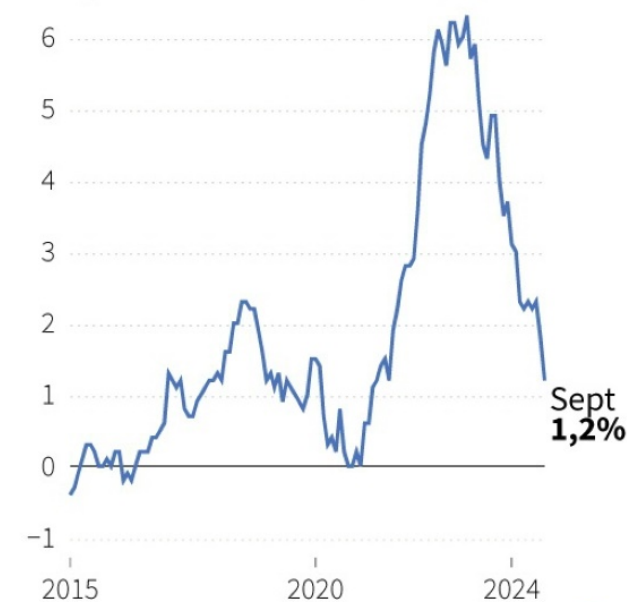
Taux directeur de la Banque centrale européenne (BCE) de 2008 à 2024 (taux de refinancement)
Source : statista.com, juillet 2024

© Statista 2024



Inflation en France

Évolution des prix à la consommation, en glissement annuel (en %)



Source : Insee



Source Challenges, 27/09/2024

ANNEXE 9 : Contrat Mon Habitation d'ASSURAMA

Extraits des conditions générales

SYNTHÈSE DE L'OFFRE PROPOSÉE

Vos garanties choisies figurent aux conditions particulières.

FORMULES	F1	F2	F3
Protection de votre habitation			
L'incendie, les risques annexes, l'explosion, la tempête	✓	✓	✓
Le dégât des eaux	✓	✓	✓
Les catastrophes naturelles et technologiques	✓	✓	✓
Le vol et le vandalisme intérieur		✓	✓
Le vandalisme extérieur		✓	✓
Le bris de vitre immobilier	✓	✓	✓
Le bris de vitre mobilier			✓
Les dommages électriques mobilier			✓
Le déménagement	✓	✓	✓
Responsabilités civiles et défense de vos intérêts			
La responsabilité civile vie privée*	✓	✓	✓
La responsabilité civile activités rémunérées	OPTION		
La responsabilité civile vacances, fêtes familiales, villégiature	✓	✓	✓
Les responsabilités civiles liées à votre habitation	✓	✓	✓
La défense pénale et recours suite à accident	✓	✓	✓
La protection juridique du propriétaire (expropriation et nuisances)	OPTION		
Assistance et services			
L'assistance après sinistre	✓	✓	✓
L'accompagnement Psychologique	✓	✓	✓
Le transfert des enfants et garde des animaux			✓
Le relogement	✓	✓	✓
Le remboursement de prêt « zéro jours sans logement »			✓
RENFORTS EN OPTION			
Installations extérieures	○	○	○
Évènements climatiques	○	○	○
Mobilier Plus	○	○	
Valeur à neuf mobilier			○
Vol en tous lieux de vos matériels de loisirs		○	○
Immobilier et Services Etendus			○
OPTIONS COMPLEMENTAIRES			
La Location et échange de logement		OPTION	
La revente cause familiale, la revente cause extérieure			OPTION
L'assurance des Habitants	OPTION		
FRANCHISES selon la formule et le type de bien assuré. Le montant de votre franchise est indiquée sur vos conditions particulières			
0 €, 137 €, 274 €, 1000 €, 2000 €, 3000 €			
*Pour les risques dont l'inhabitation est supérieure à 90 jours, la garantie responsabilité civile vie privée est en option.			

LES MOTS-CLÉS

POUR MIEUX SE COMPRENDRE



Locataire

Personne physique titulaire d'un contrat de bail conclu avec vous pour le logement donné en location.

Location meublée

Mise à disposition d'un local d'habitation garni de meubles lorsqu'il comporte tous les éléments mobiliers indispensables à une occupation normale par le locataire conformément au décret n°2015-981 du 31/07/2015.

Location de courte durée

Location meublée à la nuitée, à la semaine ou au mois, destinée à des locataires ou des sous-locataires de passage dans la résidence principale ou secondaire assurée par Pacifica.

Location saisonnière

Location meublée à la nuitée, à la semaine ou au mois, louée par un propriétaire non occupant et exclusivement dédiée à cet usage.

Logement

Pour les garanties locatives, appartement ou maison individuelle entrant dans le champ d'application des garanties, faisant l'objet d'un bail d'habitation et figurant sur la Confirmation d'adhésion.

Loyer mensuel charges comprises

Le loyer correspond au prix de location du logement auquel est ajoutée une provision de charges correspondant au douzième du montant total des charges de l'année précédente.



Maladie

Toute altération de la santé médicalement constatée, entraînant une hospitalisation, soit dans un établissement public ou privé, soit à domicile.

Pour les prestations d'assistance, désigne l'état pathologique dûment constaté par un docteur en médecine, nécessitant des soins médicaux et présentant un caractère soudain et imprévisible.

Murs de clôture

Ouvrage de maçonnerie, fixant les limites de votre propriété.

Murs de soutènement

Ouvrage de maçonnerie, soutenant votre habitation ou votre terrain.



Objets de valeur

Ce sont les objets dont la valeur unitaire ou la valeur d'ensemble est supérieure à 50 fois l'indice FFB, n'entrant pas dans la définition des bijoux et objets précieux. Il peut s'agir par exemple de sculptures, tableaux, dessins d'art, tapis, tapisseries, livres rares, vélos, meubles etc.



Pièces principales

Toutes les pièces, y compris les vérandas, autres que cuisines, entrées, dégagements, sanitaires, couloirs, celliers, buanderies, cages d'escalier, paliers et mezzanines non aménagés, garages, caves, sous-sols non aménagés, chaufferie et dressing.

Toute pièce, quelle que soit la hauteur sous plafond, dont la surface au sol est inférieure ou égale à 7 m² n'est pas comptée comme pièce principale.

Une pièce principale dont la surface au sol est supérieure à 40 m² est comptée pour 2 pièces, quelle que soit sa surface totale.

Préjudice écologique

Atteinte non négligeable aux éléments, ou aux fonctions des écosystèmes ou aux bénéfices collectifs tirés par l'homme de l'environnement.

Le préjudice écologique constitue un dommage distinct du dommage corporel, du dommage matériel et du dommage immatériel.

Proche

Pour les prestations d'assistance, désigne toute personne physique, membre de la famille ou non, résidant sur le territoire où se situe le domicile et désignée par le bénéficiaire assuré.

Ce qui est garanti

LES BIENS IMMOBILIERS

Si vous êtes propriétaire

- **Les biens immobiliers vous appartenant situés à l'adresse indiquée aux conditions particulières :**
 - les bâtiments désignés aux conditions particulières, (...)
 - les biens à caractère immobilier situés à l'intérieur, qui ne peuvent être détachés sans être détériorés ou sans détériorer la construction,
 - les biens à caractère immobilier destinés à clore et couvrir les bâtiments assurés (y compris les gouttières),
 - les installations et aménagements extérieurs privatifs à caractère immobilier attenants ou solidaires aux bâtiments assurés (terrasse, escalier, stores...),
 - les murs de soutènement des bâtiments situés à la même adresse,
 - les clôtures non végétales et les portails motorisés ou non,
 - les embellissements,
 - les installations et équipements à caractère immobilier destinés à alimenter les bâtiments assurés en eau, électricité, chauffage, climatisation, son et image,
 - les installations, équipements d'évacuation et de traitement des eaux usées à caractère immobilier,
 - les installations domestiques produisant de l'énergie électrique, si elles sont déclarées au contrat,
 - la piscine non amovible, le dôme, si vous les avez déclarés au contrat, ainsi que les aménagements immobiliers conçus pour l'utilisation, l'entretien, la protection, la sécurité de la piscine.
- **Les biens immobiliers vous appartenant situés à une autre adresse :**
 - les dépendances à condition qu'elles soient désignées aux conditions particulières et utilisées à des fins non professionnelles.

Si vous êtes locataire, colocataire ou occupant

- Les biens immobiliers énumérés ci-dessus sont garantis lorsque votre responsabilité est engagée dans les conditions mentionnées au titre de la garantie responsabilité civile liée à votre habitation.

LES BIENS MOBILIERS

Les biens mobiliers contenus dans les bâtiments assurés (y compris les animaux domestiques, le matériel professionnel, les engins de jardinage autotractés ou autoportés d'une puissance inférieure à 20 CV, les jouets auto- moteurs dont la vitesse n'excède pas 6 km/h et les fauteuils automoteurs d'handicapés).

Les biens mobiliers temporairement hors du lieu de l'assurance s'ils sont situés dans un bâtiment.
Les accessoires mobiliers de la piscine si elle a été déclarée au contrat.

BTS ASSURANCE		Session 2025
U31 – Culture professionnelle et suivi du client	25ASSU31	Page 14/18

LE RENFORT MOBILIER PLUS

- En renfort pour l'assurance habitation n°F1 et n°F2

Si vous avez souscrit le renfort Mobilier Plus, vous bénéficiez des garanties bris de vitre mobilier et dommages électriques mobilier, dans les conditions prévues au contrat.

Ces deux garanties sont indissociables.

LE RENFORT VALEUR À NEUF MOBILIER

- En renfort pour l'assurance habitation n°F3

Si vous avez souscrit le renfort Valeur à Neuf Mobilier, vous bénéficiez de la valeur à neuf pour vos biens mobiliers (hors objet à risque de vol) et vos appareils électriques mobiliers (selon l'âge du bien en cas de dommages électriques), dans les conditions prévues au chapitre « Comment êtes-vous indemnisé ».

LE RENFORT VOL EN TOUS LIEUX DE VOS MATÉRIELS DE LOISIRS

- En renfort pour l'assurance Habitation n°F2 et n°F3

Ce qui est garanti

Si vous avez souscrit le Renfort Vol en Tous Lieux de vos matériels de loisirs, nous indemnisons exclusivement les biens suivants vous appartenant, lorsqu'ils sont volés ou détériorés à la suite d'un vol ou d'une tentative de vol commis en dehors des bâtiments assurés :

- bicyclette, véhicule à assistance électrique et leurs accessoires,
- planches à voiles et embarcations mues par l'énergie humaine,
- matériels destinés à une activité sportive y compris le sac de sport et les vêtements qu'il contient,
- les bagages et leur contenu,
- les instruments de musique, leur étui et leurs accessoires,
- appareils à usage exclusif de lecture, de réception et d'enregistrement du son et/ou de l'image et leurs accessoires,
- matériel de camping (tente et équipement).

LE RENFORT IMMOBILIER ET SERVICES ÉTENDUS

- En renfort pour l'assurance habitation n°F3

Si vous avez souscrit le renfort Immobilier et Services Etendus, vous bénéficiez des garanties complémentaires décrites ci-dessous :

- La surconsommation d'eau
- Le dépannage des installations de l'habitation et appareils électro-ménagers et vidéo
- La valeur à neuf des appareils électriques immobiliers pour les propriétaires

Ces garanties sont indissociables.

Le dépannage de vos appareils électroménagers et vidéo

Ce qui est garanti :

Sont concernés les appareils suivants de moins de 7 ans et d'une valeur d'achat supérieure à 150 euros, à usage domestique, composant l'équipement de votre habitation désignée aux conditions particulières :

- téléviseurs (y compris home cinéma avec amplificateur et enceintes, magnétoscopes, lecteurs de DVD non associés à un ordinateur),
- cuisinières, fours (y compris à micro-ondes), plaques de cuisson,
- réfrigérateurs, congélateurs,
- sèche-linge, lave-linge,
- lave-vaisselle,

dès lors que vous constatez un dysfonctionnement interne de l'appareil, quelle qu'en soit la cause.

BTS ASSURANCE		Session 2025
U31 – Culture professionnelle et suivi du client	25ASSU31	Page 15/18

ANNEXE 10 : Courriel du 20/10/2024 de Mme BERGOT

Description de l'habitation après travaux

INTITULÉ DE LA CONVERSATION (VISIBLE PAR VOUS UNIQUEMENT)

D - Assurances des biens et des personnes - [CAEL] - MRH

CIVILITÉ

☒ MADAME ☐ MONSIEUR

NOM

BERGOT

PRÉNOM

Alice

DATE 20/10/2024

VOTRE DEMANDE* *

Bonjour, suite à votre demande, je vous précise qu'à l'achèvement des travaux, ma maison sera composée ainsi : une cuisine, quatre chambres de 15 m2, une salle de bain, un dressing de 8 m2, une pièce à vivre de 62 m2. En vous remerciant, Alice BERGOT

Afin que votre (vos) pièce(s) jointe(s) se charge(nt) correctement, merci de la (les) nommer le plus simplement possible, sans caractères spéciaux et notamment le symbole euro. Pensez également à attendre que vos pièce-jointes soient correctement chargées avant d'envoyer votre demande.

ANNEXE 11 : Annexe juridique

Article L 112-2 du Code des Assurances

L'assureur doit obligatoirement fournir une fiche d'information sur le prix et les garanties avant la conclusion du contrat.

Avant la conclusion du contrat, l'assureur remet à l'assuré un exemplaire du projet de contrat et de ses pièces annexes ou une notice d'information sur le contrat qui décrit précisément les garanties assorties des exclusions, ainsi que les obligations de l'assuré. Les documents remis au preneur d'assurance précisent la loi qui est applicable au contrat si celle-ci n'est pas la loi française, les modalités d'examen des réclamations qu'il peut formuler au sujet du contrat et de recours à un processus de médiation dans les conditions prévues au Titre 1 du Livre 6 de la partie législative du code de la consommation, sans préjudice pour lui d'intenter une action en justice, ainsi que l'adresse du siège social et, le cas échéant, de la succursale qui se propose d'accorder la couverture. Avant la conclusion d'un contrat comportant des garanties de responsabilité, l'assureur remet à l'assuré une fiche d'information, dont le modèle est fixé par arrêté, décrivant le fonctionnement dans le temps des garanties déclenchées par le fait dommageable, le fonctionnement dans le temps des garanties déclenchées par la réclamation, ainsi que les conséquences de la succession de contrats ayant des modes de déclenchement différents.

Un décret en Conseil d'Etat définit les moyens de constater la remise effective des documents mentionnés à l'alinéa précédent. Il détermine, en outre, les dérogations justifiées par la nature du contrat ou les circonstances de sa souscription.

Avant la conclusion d'un contrat d'assurance portant sur un risque non-vie, le distributeur fournit au souscripteur ou à l'adhérent un document d'information normalisé sur le produit d'assurance élaboré par le concepteur du produit, dans des conditions définies par décret en Conseil d'Etat.

(...)

La proposition d'assurance n'engage ni l'assuré, ni l'assureur ; seule la police ou la note de couverture constate leur engagement réciproque.

Est considérée comme acceptée la proposition, faite par lettre recommandée ou par envoi recommandé électronique, de prolonger ou de modifier un contrat ou de remettre en vigueur un contrat suspendu, si l'assureur ne refuse pas cette proposition dans les dix jours après qu'elle lui est parvenue.

Les dispositions de l'alinéa précédent ne sont pas applicables aux assurances sur la vie.

BTS ASSURANCE		Session 2025
U31 – Culture professionnelle et suivi du client	25ASSU31	Page 17/18

Article L113-4 du code des assurances

En cas d'aggravation du risque en cours de contrat, telle que, si les circonstances nouvelles avaient été déclarées lors de la conclusion ou du renouvellement du contrat, l'assureur n'aurait pas contracté ou ne l'aurait fait que moyennant une prime plus élevée, l'assureur a la faculté soit de dénoncer le contrat, soit de proposer un nouveau montant de prime.

Dans le premier cas, la résiliation ne peut prendre effet que dix jours après notification et l'assureur doit alors rembourser à l'assuré la portion de prime ou de cotisation afférente à la période pendant laquelle le risque n'a pas couru. Dans le second cas, si l'assuré ne donne pas suite à la proposition de l'assureur ou s'il refuse expressément le nouveau montant, dans le délai de trente jours à compter de la proposition, l'assureur peut résilier le contrat au terme de ce délai, à condition d'avoir informé l'assuré de cette faculté, en la faisant figurer en caractères apparents dans la lettre de proposition.

Toutefois, l'assureur ne peut plus se prévaloir de l'aggravation des risques quand, après en avoir été informé de quelque manière que ce soit, il a manifesté son consentement au maintien de l'assurance, spécialement en continuant à recevoir les primes ou en payant, après un sinistre, une indemnité. (...)

Article L242-1 du code des assurances

[Création Loi n°78-12 du 4 janvier 1978 - art. 12 \(\) JORF 5 janvier 1978 en vigueur le 1er janvier 1979](#)

Toute personne physique ou morale qui, agissant en qualité de propriétaire de l'ouvrage, de vendeur ou de mandataire du propriétaire de l'ouvrage, fait réaliser des travaux de bâtiment, doit souscrire avant l'ouverture du chantier, pour son compte ou pour celui des propriétaires successifs, une assurance garantissant, en dehors de toute recherche des responsabilités, le paiement des travaux de réparation des dommages de la nature de ceux dont sont responsables les constructeurs au sens de l'article 1792-1, les fabricants et importateurs ou le contrôleur technique sur le fondement de l'article 1792 du code civil.

Cette assurance prend effet après l'expiration du délai de garantie de parfait achèvement visé à l'article 1792-6 du code civil. Toutefois, elle garantit le paiement des réparations nécessaires lorsque :

Avant la réception, après mise en demeure restée infructueuse, le contrat de louage d'ouvrage conclu avec l'entrepreneur est résilié pour inexécution, par celui-ci, de ses obligations ;

Après la réception, après mise en demeure restée infructueuse, l'entrepreneur n'a pas exécuté ses obligations.

Toute entreprise d'assurance agréée dans les conditions fixées par l'article L. 321-1 du présent code, (...) est habilitée à prendre en charge les risques prévus au présent article.

A propos de l'Article 1792-1 du Code civil

Source : [Index Habitation](#)

L'article 1792-1 a été ajouté au Code civil par l'article 1 de la *Loi n°78-12 du 4 janvier 1978 relative à la responsabilité et à l'assurance dans le domaine de la construction*, plus connue sous le nom de [Loi Spinetta](#).

Cet article précise la notion du « constructeur » au sens du Code civil, et donc de la personne assujettie à la présomption de responsabilité décennale.

BTS ASSURANCE		Session 2025
U31 – Culture professionnelle et suivi du client	25ASSU31	Page 18/18