



# BTS ASSURANCE

RNCP38359

Diplôme d'Etat de niveau 5

Le BTS Assurance est une formation de deux ans qui vise à fournir aux étudiants une compréhension approfondie de l'industrie de l'assurance, de son environnement économique et juridique. L'objectif principal de ce programme est de préparer les étudiants à exercer des activités variées à caractère commercial, technique, marketing/communication et de gestion en relation avec les assurés. Au fil de la formation, les étudiants acquièrent des compétences techniques solides et indispensables pour exercer dans le secteur de l'assurance. Ils développent également des aptitudes commerciales essentielles pour conseiller efficacement une clientèle diversifiée. À l'issue de ce cursus, les diplômés sont prêts à intégrer le monde professionnel avec une polyvalence exceptionnelle. Ils peuvent exercer dans une variété d'environnements tels que les entreprises d'assurances, les banques, les mutuelles, les cabinets de courtage d'assurances ou les agences générales d'assurances.

**Emplois ciblés :** conseiller de clientèle, conseiller en assurance et épargne, téléconseiller au sein des entreprises d'assurances, chargé de clientèle dans un cabinet de courtage, collaborateur d'agence à dominante commerciale dans une agence générale, conseiller de gestion dans des centres de gestion, chargé d'indemnisation, conseiller de gestion, gestionnaire de prestations d'assurance, gestionnaire de production, gestionnaire de sinistres dans un cabinet de courtage, collaborateur d'agence à dominante gestionnaire ou collaborateur d'agence généraliste dans une agence générale

## OBJECTIFS



Contribuer de façon importante au financement de l'économie. Collecter et générer l'épargne des ménages, constituer des provisions techniques. Protéger des aléas les personnes, les entreprises et les collectivités, les aider à surmonter les conséquences des sinistres. Constituer et préserver l'épargne.

## MOYENS PÉDAGOGIQUES



- salles équipées en matériel vidéo
- formateurs issus du monde professionnel, experts dans le domaine du tourisme et ayant une forte expérience d'animation pédagogique
- exposés théoriques
- études de cas
- supports de cours mis à disposition
- supports pédagogiques

## MODALITÉS D'ADMISSION



### Prérequis :

- être titulaire d'un diplôme ou titre de niveau IV (bac ou équivalent)
- accessible aux personnes en situation de handicap avec mesures d'accompagnement spécifiques

### Modalités d'accès :

- entretien de motivation et tests de positionnement
- par le biais d'un contrat d'apprentissage

## SUIVI ET ÉVALUATION

- Evaluations tout au long de la formation et entraînement aux épreuves de l'examen
- Suivi de la présence en formation avec feuilles d'émargement
- Examen blanc
- Conseils de classe annuels
- Réalisation de fiches professionnelles
- Examen national en fin de formation

## VALIDATION DES BLOCS DE COMPÉTENCES

- Examens écrits et oraux
- Dossier professionnel couvrant l'ensemble des activités étudiées en formation et en entreprise évalué par un oral
- Les blocs de compétences peuvent être validés individuellement

## POURSUITE D'ÉTUDES

- Bachelor assurance
- Licence pro vente d'assurances de personnes
- Licence pro métiers de la retraite et de la prévoyance
- Licence pro e-assurance et services associés
- Licence pro conseiller souscripteur en assurance
- Licence pro chargé de clientèle assurances

## CONDITIONS TARIFAIRES

La formation est prise en charge par l'opérateur de compétences de la branche professionnelle  
Pas de frais d'inscription ni de scolarité

## RYTHME D'ALTERNANCE

2 journées en formation  
3 journées en entreprise

## Programme et validation de la formation

### ENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

#### Culture générale et expression

Communiquer avec efficacité dans la vie courante et la vie professionnelle (communiquer par écrit ou oralement, s'informer, se documenter, appréhender un message, réaliser un message, apprécier un message ou une situation).

#### Langue vivante étrangère LVA (Anglais)

Niveau B2 du référentiel européen de compréhension de documents écrits, de production écrite, de compréhension de l'oral, de production et interaction orales (C compréhension de documents écrits, production et interactions écrites et orales).

### ENSEIGNEMENTS TECHNIQUES ET PROFESSIONNELS

#### Culture professionnelle et suivi du client

Répondre à des questions pouvant porter sur l'environnement économique et juridique et le contexte commercial et managérial de l'activité de l'assurance et de traiter une ou plusieurs situations professionnelles de suivi du client et de gestion des contrats (exploiter les informations pour analyser l'évolution du risque, exploiter les informations pour analyser la valeur client, arbitrer entre les solutions de souscription, de gestion des contrats, les mettre en œuvre en appliquant les procédures, rechercher et exploiter les informations nécessaires aux actes de gestion à réaliser, présenter, comparer, expliquer les garanties et leurs limites, les prestations, les franchises, les plafonds, argumenter, justifier les solutions de souscription, de gestion des contrats proposés, gérer les encaissements et les non-paiements des cotisations, extraire les données utiles d'un portefeuille, exploiter les opportunités réglementaires, économiques ou commerciales pour développer le portefeuille).

#### Développement commercial et conduite d'entretien

Accueil et identification du besoin du client ou du prospect, développement commercial, prospection et vente de contrats d'assurances et des services associés, de produits bancaires et financiers (évaluer si la situation relève de son périmètre de responsabilité, et le cas échéant transférer vers le service compétent, identifier les informations à intégrer, à partager et à exploiter dans le système d'information, communiquer efficacement dans un contexte commercial, découvrir les attentes et/ou besoin de produits ou de services, informer et orienter, assurer le suivi de l'entretien d'accueil, établir et mettre en œuvre un plan de prospection, un plan d'action commerciale, sélectionner et/ou réaliser des outils de communication adaptés, conduire un entretien commercial et en assurer le suivi, sélectionner et conseiller une solution pertinente à partir de l'évaluation du risque et/ou du besoin, établir et présenter un devis, comparer, expliquer les garanties et leurs limites, appliquer la réglementation propre à la souscription, rechercher et exploiter les informations économiques, juridiques, fiscales ou commerciales nécessaires à l'exercice du conseil).

#### Gestion des sinistres

Instruire et traiter des situations professionnelles de déclarations de sinistres et/ou de demandes de prestations (lire et comprendre un contrat, réaliser les opérations liées aux prestations d'assurance santé, réaliser les opérations liées aux contrats d'assurance vie en cas de décès, identifier les règles et procédures de gestion de sinistre applicables et les mettre en œuvre, expliciter et justifier le règlement de sinistre ou le refus de garantie, traiter les réclamations et objections en argumentant ses réponses sur la base des conditions de contrat, transiger si nécessaire, déterminer et exercer les recours, assurer le suivi du sinistre et mesurer la satisfaction du client, repérer toute situation inhabituelle du sinistre ou du dossier client).

#### Accueil en situation de sinistre

Conduite d'un entretien avec un client dans le cadre d'une demande de traitement de sinistre (accueillir le déclarant à l'occasion d'un sinistre ou d'une demande de prestation, comprendre les circonstances de l'évènement à l'origine de la demande, identifier les informations utiles au traitement d'un sinistre ou d'une demande de prestation, vérifier la recevabilité de la déclaration ou de la demande, énoncer et expliquer les éléments de la procédure, préconiser les mesures conservatoires et les prendre le cas échéant, expliquer les conditions de garantie, le règlement de sinistre ou le refus de garantie, argumenter sur les différents types de prise en charge, de prestations).

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

Acquérir les compétences transversales liées à la digitalisation des métiers de l'assurance et mises en œuvre dans le contexte professionnel (utiliser les outils numériques et systèmes d'informations de l'entreprise, utiliser les outils collaboratifs numériques de l'entreprise pour contacter et coordonner les interlocuteurs, appliquer la réglementation relative à la protection des données personnelles et à la vente à distance, appliquer les procédures numériques de l'entreprise, mobiliser le canal ou le média de communication adapté, utiliser de façon responsable des outils numériques, communiquer par écrit sur média numérique : messagerie électronique, messagerie instantanée, pages de sites internet, réseaux sociaux, autres médias numériques, orienter un interlocuteur vers l'outil numérique le plus adapté, utiliser les ressources numériques de l'entreprise et les ressources numériques externes à l'entreprise).

#### Atelier de professionnalisation, accompagnement

Favoriser les pratiques de différenciation et la synergie entre les enseignements professionnels et généraux (être accompagné dans son développement professionnel, préparer les fiches du dossier professionnel, acquérir les compétences transversales valorisées en entreprise, expérimenter des techniques et des pratiques professionnelles attachées aux blocs de compétences).

#### Langue vivante étrangère

Niveau B2 du référentiel européen de compréhension de documents écrits, de production écrite, de compréhension de l'oral, de production et interaction orales (C compréhension de documents écrits, production et interactions écrites et orales).

ÉPREUVES	FORME	DURÉE	COEFF.
E1. Culture générale et expression	Ponctuelle écrite	3h	3
E2 Langue vivante étrangère	Ponctuelle écrite et orale	2h + 20 mn	2
E3. Développement commercial et gestion des contrats Culture professionnelle et suivi du client Développement commercial et conduite d'entretien	Ponctuelle écrite Ponctuelle orale	4h 40 mn	4 4
E4. Gestion des sinistres et des prestations Gestion des sinistres Accueil en situation de sinistre	Ponctuelle écrite Ponctuelle orale	4h 20 mn	4 3
E5. Communication digitale, utilisation du système d'information et des outils numériques	Ponctuelle écrite	2h	2
E6. Construction d'une professionnalité immobilière dans le contexte de changement climatique E6.1 Conseil en gestion du bâti dans le contexte de changement climatique E6.2 Construction d'une professionnalité dans l'immobilier	Ponctuelle écrite Ponctuelle orale	2h 30 mn	6
EF1. Langue vivante étrangère 2	Ponctuelle orale	20 mn	1