

Assurance

RNCP35473 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 5
Sigle	BTS — Brevet de technicien supérieur
Code(s) NSF	313
Formacode(s)	41036
Code(s) ROME	C1102, C1401, C1109
Type d'enregistrement	Enregistrement de droit
Date d'échéance	01/01/2024

Certificateur(s)

MINISTERE DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR ET DE LA RECHERCHE · SIRET : 11004401300040

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

S'appuyant sur sa maîtrise des techniques assurantielles, le ou la titulaire d'un BTS Assurance est un spécialiste de la relation client. Il apporte aux clients son expertise et les conseille à tout moment de la vie du contrat, aussi bien pour la proposition commerciale que pour la gestion des contrats et des sinistres.

Ses activités le conduisent à travailler, seul ou en groupe, en relation permanente avec des acteurs internes ou externes à l'entreprise.

Le secteur de l'assurance se caractérise par une évolution rapide des comportements, des besoins et des attentes des assurés, dans un contexte de digitalisation et de concurrence accrue.

Le métier s'exerce donc dans un environnement changeant, en matière de risques, de réglementation, d'outils et d'organisation du travail. Outre la maîtrise technique, la capacité d'adaptation est un facteur important d'employabilité et d'évolution professionnelle.

ACTIVITÉS VISÉES

En début de carrière, le titulaire d'un brevet de technicien supérieur Assurance a capacité à intervenir :

- sur tout type de risques standard et sur l'ensemble du parcours client, particulier ou professionnel, de la prise de contact à la réalisation des tâches de gestion de contrats ou de règlement de sinistres, quel que soit le mode de contact utilisé ;
- pour tout type de règlements relevant ou non de conventions d'indemnisation, dans les limites des pouvoirs qui lui sont délégués.

Dans toutes ses activités, il concilie notamment les objectifs économiques de l'entreprise, la qualité de la relation client et la rigueur de gestion, dans le respect du devoir de conseil et de l'ensemble du cadre réglementaire.

Les activités des techniciens supérieurs de l'assurance peuvent être réparties en deux grands domaines d'activités (DA 1 et DA 2) :

DA 1 – Développement commercial et gestion des contrats :

- Accueil et identification du besoin du client ou du prospect
- Développement commercial, prospection et vente de contrats d'assurances et de services associés, de produits bancaires et financiers

- Suivi du client et gestion de ses contrats

DA 2 – Gestion des sinistres et des prestations :

- Accueil du client en situation de sinistre
- Instruction du dossier de sinistre et versement des prestations

DA 3 – Communication digitale, utilisation du système d'information et des outils numériques :

Les activités liées à la digitalisation des métiers au sein des entreprises d'assurances sont permanentes et transversales. Elles nécessitent la connaissance de l'organisation du système d'information pour lui permettre de se repérer et de l'utiliser avec agilité.

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Accueil et identification du besoin du client ou du prospect :

- Utiliser les outils numériques et systèmes d'information de l'entreprise
- Évaluer si la situation relève de son périmètre de responsabilité, et le cas échéant transférer vers le service compétent
- Communiquer efficacement dans un contexte commercial
- Découvrir les attentes et/ou le besoin de produits ou de services
- Informer et orienter
- Assurer le suivi de l'entretien d'accueil

Développement commercial, prospection et vente de contrats d'assurances et de services associés, de produits bancaires et financiers :

- Utiliser les outils numériques et systèmes d'information de l'entreprise
- Lire et comprendre un contrat
- Présenter, comparer, expliquer les garanties et leurs limites, les prestations, les franchises, les plafonds
- Exploiter les opportunités réglementaires, économiques ou commerciales pour développer le portefeuille
- 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

Suivi du client et gestion de ses contrats :

- Utiliser les outils numériques et systèmes d'information de l'entreprise
- Identifier les informations à intégrer, à partager et à exploiter dans le système d'information
- Lire et comprendre un contrat
- 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 et de gestion des contrats proposées
- 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

Accueil du client en situation de sinistre :

- Utiliser les outils numériques et systèmes d'information de l'entreprise
- 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
- Lire et comprendre un contrat
- 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 prises en charge, de prestations

Instruction du dossier de sinistre et versement des prestations :

- Utiliser les outils numériques et systèmes d'information de l'entreprise
- 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
- Lire et comprendre un contrat
- Réaliser les opérations liées aux prestations d'assurance santé
- Réaliser les opérations liées aux contrats d'assurance vie
- 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 du 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
- Utiliser les outils collaboratifs numériques de l'entreprise pour contacter et coordonner les interlocuteurs

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

- Utiliser les outils numériques et systèmes d'information de l'entreprise
- Identifier les informations à intégrer, à partager et à exploiter dans le système d'information
- Rechercher et exploiter les informations nécessaires aux actes de gestion à réaliser
- 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 (déontologie, réglementation, respect des procédures internes, etc.)
- 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

Culture générale et expression

Langue vivante étrangère

Langue vivante étrangère 2

Blocs de compétences

RNCP35473BC01 — Développement commercial et conduite d'entretien

LISTE DE COMPÉTENCES

- Utiliser les outils numériques et systèmes d'information de l'entreprise
- Évaluer si la situation relève de son périmètre de responsabilité, et le cas échéant transférer vers le service compétent
- Communiquer efficacement dans un contexte commercial
- Découvrir les attentes et/ou le besoin de produits ou de services
- Informer et orienter
- Assurer le suivi de l'entretien d'accueil
- Lire et comprendre un contrat - Présenter, comparer, expliquer les garanties et leurs limites, les prestations, les franchises, les plafonds
- Exploiter les opportunités réglementaires, économiques ou commerciales pour développer le portefeuille
- 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

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Scolaires (établissements publics ou privés sous contrat), Apprentis (CFA ou sections d'apprentissage habilités), Formation professionnelle continue (établissements publics habilités).

CCF : 2 situations d'évaluation

Formation professionnelle continue (établissements publics habilités à pratiquer le CCF pour ce BTS).

CCF : 2 situation d'évaluation

Scolaires (établissements privés hors contrat), Apprentis (CFA ou sections d'apprentissage non habilités), Formation professionnelle continue (établissements non habilités)

Au titre de leur expérience professionnelle

Enseignement à distance.

Forme ponctuelle orale de 40 minutes.

RNCP35473BC02 — Culture professionnelle et suivi du client

LISTE DE COMPÉTENCES

- Utiliser les outils numériques et systèmes d'information de l'entreprise
- Identifier les informations à intégrer, à partager et à exploiter dans le système d'information
- Lire et comprendre un contrat
- 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 oeuvre 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 et de gestion des contrats proposées
- 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

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Scolaires (établissements publics ou privés sous contrat), Apprentis (CFA ou sections d'apprentissage habilités), Formation professionnelle continue (établissements publics habilités).

Forme ponctuelle écrite de 4 heures.

Formation professionnelle continue (établissements publics habilités à pratiquer le CCF pour ce BTS).

CCF 1 situation

Scolaires (établissements privés hors contrat), Apprentis (CFA ou sections d'apprentissage non habilités), Formation professionnelle continue (établissements non habilités)

Au titre de leur expérience professionnelle

Enseignement à distance.

Forme ponctuelle écrite 4 heures.

RNCP35473BC03 — Accueil en situation de sinistre

LISTE DE COMPÉTENCES

- Utiliser les outils numériques et systèmes d'information de l'entreprise
- 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
- Lire et comprendre un contrat
- 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 prises en charge, de prestations

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Scolaires (établissements publics ou privés sous contrat), Apprentis (CFA ou sections d'apprentissage habilités), Formation professionnelle continue (établissements publics habilités).

Forme orale de 20 minutes.

Formation professionnelle continue (établissements publics habilités à pratiquer le CCF pour ce BTS).

Forme ponctuelle orale : 1 situation

Scolaires (établissements privés hors contrat), Apprentis (CFA ou sections d'apprentissage non habilités), Formation professionnelle continue (établissements non habilités)

Au titre de leur expérience professionnelle

Enseignement à distance.

Forme ponctuelle orale de 20 minutes.

RNCP35473BC04 — Gestion des sinistres

LISTE DE COMPÉTENCES

- Utiliser les outils numériques et systèmes d'information de l'entreprise
- 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
- Lire et comprendre un contrat
- Réaliser les opérations liées aux prestations d'assurance santé
- Réaliser les opérations liées aux contrats d'assurance vie
- Identifier les règles et procédures de gestion de sinistre applicables et les mettre en oeuvre
- 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 du 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
- Utiliser les outils collaboratifs numériques de l'entreprise pour contacter et coordonner les interlocuteurs

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Scolaires (établissements publics ou privés sous contrat), Apprentis (CFA ou sections d'apprentissage habilités), Formation professionnelle continue (établissements publics habilités).

Forme ponctuelle écrite de 4 heures

Formation professionnelle continue (établissements publics habilités à pratiquer le CCF pour ce BTS).

Forme ponctuelle écrite de 4 heures.

Scolaires (établissements privés hors contrat), Apprentis (CFA ou sections d'apprentissage non habilités), Formation professionnelle continue (établissements non habilités)

Au titre de leur expérience professionnelle
Enseignement à distance.
Forme ponctuelle écrite de 4 heures.

RNCP35473BC05 — Communication digitale, utilisation du système d'information et des outils numériques

LISTE DE COMPÉTENCES

- Utiliser les outils numériques et systèmes d'information de l'entreprise
- Identifier les informations à intégrer, à partager et à exploiter dans le système d'information
- Rechercher et exploiter les informations nécessaires aux actes de gestion à réaliser
- 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 (déontologie, réglementation, respect des procédures internes, etc.)
- 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

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Scolaires (établissements publics ou privés sous contrat), Apprentis (CFA ou sections d'apprentissage habilités), Formation professionnelle continue (établissements publics habilités).

CCF 1 situation d'évaluation

Formation professionnelle continue (établissements publics habilités à pratiquer le CCF pour ce BTS).

CCF 1 situation d'évaluation

Scolaires (établissements privés hors contrat), Apprentis (CFA ou sections d'apprentissage non habilités), Formation professionnelle continue (établissements non habilités)

Au titre de leur expérience professionnelle

Enseignement à distance.

Forme ponctuelle écrite de 2 heures.

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

Le titulaire d'un BTS Assurance peut exercer son activité dans une entreprise d'assurances, une agence générale d'assurances, un cabinet de courtage d'assurances ou dans une banque. Il peut aussi travailler dans le service assurances d'une collectivité territoriale ou d'une entreprise industrielle ou commerciale.

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

Les emplois directement accessibles à un titulaire d'un brevet de technicien supérieur Assurance correspondent principalement à deux familles de métiers dont les fonctions essentielles sont :

- La distribution de produits et services d'assurance :

Les appellations principales de postes sont « conseiller de clientèle », ou au sein des entreprises d'assurances « conseiller en assurance et épargne » ou « téléconseiller », dans un cabinet de courtage « chargé de clientèle », dans une agence générale « collaborateur d'agence à dominante commerciale » ;

- La gestion des contrats, depuis l'acceptation du risque, la tarification et la souscription jusqu'à la prise en charge, l'indemnisation et le règlement des sinistres standard, en passant par l'ajustement et la mise à jour des situations assurantielles :

Les appellations principales des postes sont « conseiller de gestion » ou au sein des entreprises d'assurances « chargé d'indemnisation », « conseiller de gestion » ou « gestionnaire de prestations d'assurance », dans un cabinet de courtage « gestionnaire de production » ou « gestionnaire de sinistres », dans une agence générale «

collaborateur d'agence à dominante gestionnaire » ou « collaborateur d'agence généraliste ».

Marché du travail

Indicateurs au niveau des familles professionnelles (FAP) des métiers visés, agrégés au niveau national — France Travail / DARES (open data).

Tension de recrutement (DARES 2024)	Modérée (3/5)
Facteurs principaux	Manque de main-d'œuvre disponible
Salaire médian (mensuel)	1 970 €
Familles professionnelles (FAP)	QBX01 — Gestionnaires de la banque et de l'assurance · tension 3/5 (Modérée) QDX01 — Employés et techniciens commerciaux des assurances · tension 3/5 (Modérée) QDX02 — Cadres et indépendants commerciaux des assurances · tension 3/5 (Modérée)
Projets de recrutement (BMO 2026)	11 149
Jugés difficiles à recruter	32 %
Emplois saisonniers	5 %
Familles professionnelles (FAP)	QBX01 — Gestionnaires de la banque et de l'assurance QDX01 — Employés et techniciens commerciaux des assurances QDX02 — Cadres et indépendants commerciaux des assurances

Voies d'accès

MODALITÉS D'ACCÈS

Formation initiale, Formation continue, Apprentissage, Contrat de professionnalisation, Candidature individuelle, VAE

COMPOSITION DU JURY — FORMATION INITIALE, FORMATION CONTINUE, APPRENTISSAGE, CONTRAT DE PROFESSIONNALISATION, CANDIDATURE INDIVIDUELLE, VAE

Le jury, nommé pour chaque session par arrêté du recteur d'académie, est présidé par un enseignant-chercheur ou par un inspecteur d'académie-inspecteur pédagogique régionale de la spécialité du diplôme. Il est composé à parts égales :

- De professeurs de l'enseignement public, représentant la majorité des personnels enseignants, dont un enseignant-chercheur, et s'il y a lieu, de professeurs de l'enseignement privé sous contrat ou exerçant en centre de formation d'apprentis ou en section d'apprentissage.
- De membres de la profession intéressée par le diplôme, employeurs et salariés.

ACCESSIBLE EN OUTRE-MER

Nouvelle-Calédonie, Polynésie française

Financement en alternance (NPEC)

Niveau de prise en charge d'un contrat d'apprentissage par les OPCO, fixé par France compétences par branche professionnelle (CPNE).

Prise en charge usuelle	8 855 €
Selon la branche	6 000 € – 9 205 €
Prise en charge	Branches concernées
8 855 €	Valeur par défaut · 190 branches

9 205 €	CNPEFP des sociétés d'assistance, CPNE Expertise en automobile, CPNE des Télécoms, CPNE des agents généraux d'assurance, CPNEF branche retraite complémentaire et prévoyance
9 196 €	CPNE de l'ingénierie, des services informatiques et du conseil, CPNEFP de la Branche des Caisses régionales de Crédit Agricole et autres organismes
7 000 €	CPNE Branche Caisse d'Epargne, CPNE de la branche Banque Populaire
9 037 €	CNPE des sociétés financières
9 021 €	CPNE Banque
8 969 €	CPNEFP de la Mutualité Sociale Agricole
8 926 €	Commission Paritaire Activités de Marchés Financiers
8 520 €	CPNEFP dans les établissements d'enseignement privés sous contrat
8 000 €	CPNE de l'immobilier
6 000 €	CPNEFP de la métallurgie

Base légale

Date d'échéance de l'enregistrement 01/01/2024

Liens avec d'autres certifications

ANCIENNES VERSIONS

RNCP4922

NOUVELLE(S) CERTIFICATION(S)

RNCP38359

Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF

<https://enqdip.sup.adc.education.fr/bts/index.htm>

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/35473/>

Demande CPF — formations engagées

Dossiers CPF engagés	522
Montant total engagé	840 652 €
Coût moyen par dossier	1 610 €
Durée moyenne	381 h
Période	07/2020 – 01/2024
France compétences	92 %
France Travail	4 %
Reste à charge titulaire	2 %
Régions	1 %
Entreprise	1 %

