

Assurance

RNCP38359 · 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
Code(s) CFD	32031311 (BTS)
Type d'enregistrement	Enregistrement de droit
Date d'échéance	31/12/2027

Certificateur(s)

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

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

L'assurance est un secteur économique de premier plan qui concerne l'ensemble des activités humaines. Les entreprises d'assurances recrutent majoritairement des jeunes. Les effectifs du secteur de l'assurance représentent un volume d'emploi significatif d'environ 1 % de la population active.

Les assureurs sont des investisseurs institutionnels qui contribuent de façon importante au financement de l'économie. Ils collectent et gèrent l'épargne des ménages, constituent des provisions techniques pour un montant sensiblement équivalent au produit intérieur brut (PIB) français.

Au-delà de leur rôle économique, les assurances ont une finalité sociale et permettent aux personnes, aux entreprises et aux collectivités territoriales de se protéger des aléas et de surmonter les conséquences des sinistres. Elles jouent également un rôle essentiel dans la constitution et la préservation de l'épargne.

Acteur important en matière de prévention et de gestion des risques, l'assureur est un contributeur majeur du développement durable.

Les titulaires d'un BTS Assurance exerceront des postes correspondant principalement à deux familles de métiers dont les fonctions essentielles sont :

- la distribution de produits et services d'assurance. Cette activité s'exerce en face à face ou à distance, principalement en agence, mais aussi au sein de plateformes spécialisées (téléphone, courrier électronique, messagerie instantanée, etc.) ou, sur rendez-vous, chez les clients et prospects. Les conseils donnés peuvent relever des assurances de biens et de responsabilités ou des assurances de personnes, notamment l'épargne et la prévoyance, et s'adresser aux particuliers comme aux professionnels. 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. Cette activité s'exerce dans des centres de gestion de taille généralement plus importante et souvent spécialisés sur un type de clientèle ou de risque, et/ou selon le niveau de complexité. 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 ».

Les postes polyvalents, comprenant à la fois de la vente et de la gestion, sont fréquents, notamment dans les structures de taille réduite comme les agences (générales ou réseaux d'entreprises d'assurances) et certains cabinets de courtage. L'approche globale du client et le devoir de conseil nécessitent une connaissance large de l'assurance, ainsi qu'une connaissance des produits et services associés, notamment financiers.

ACTIVITÉS VISÉES

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

Gestion des sinistres et des prestations :

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

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

COMPÉTENCES ATTESTÉES

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

Communiquer efficacement dans un contexte commercial

Découvrir les attentes et/ou le besoin de produits ou de services

Informier et orienter

Assurer le suivi de l'entretien d'accueil

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

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

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

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 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
- 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

Blocs de compétences

RNCP38359BC01 — 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
- 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

MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Scolaires (établissements publics ou privés sous contrat), Apprentis (CFA ou sections d'apprentissage habilités), Formation professionnelle continue (établissements publics habilités).
- Ponctuelle écrite
- Formation professionnelle continue (établissements publics habilités à pratiquer intégralement 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.
- Ponctuelle écrite

RNCP38359BC02 — 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
- Informier 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 intégralement le CCF pour ce BTS).

CCF 2 situations 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.

Ponctuelle orale

RNCP38359BC03 — 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 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

MODALITÉS D'ÉVALUATION

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

Ponctuelle écrite

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

Ponctuelle écrite

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.

Ponctuelle écrite

RNCP38359BC04 — 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 prestation

MODALITÉS D'ÉVALUATION

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

Ponctuelle orale

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

Ponctuelle orale

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.

Ponctuelle orale

RNCP38359BC05 — 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 intégralement 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.

Ponctuelle écrite

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.

Il est ainsi amené à travailler dans des structures de tailles très différentes, dont les activités peuvent être polyvalentes ou au contraire très spécialisées

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

- 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 au sein des entreprises d'assurances
- 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

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	31/12/2027
Date de dernière délivrance possible	31/12/2030

Liens avec d'autres certifications

ANCIENNES VERSIONS
RNCP35473

NOUVELLE(S) CERTIFICATION(S)
RNCP42795

Pour plus d'informations

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/38359/>

Où se former

Formations référencées	27
Organismes	15
Régions couvertes	7

Prix indicatif	994 € – 12 352 €
Durée	150 – 2145 h

Offre de formation — MonCompteFormation (Caisse des Dépôts), licence ouverte.

Se former en apprentissage

Formations en apprentissage	190
Organismes gestionnaires (CFA)	150
Organismes formateurs	180
Régions couvertes	17
Départements couverts	64
Organismes certifiés Qualiopi	176
Formations à distance	2
Sessions	de 06/2025 à 08/2029

Catalogue des formations en apprentissage — réseau des Carif-Oref. Sans frais pour l'alternant : formation financée par l'OPCO de la branche (NPEC).

Demande CPF — formations engagées

Dossiers CPF engagés	505
Montant total engagé	749 165 €
Coût moyen par dossier	1 483 €
Durée moyenne	302 h
Période	01/2024 – 09/2026
France compétences	91 %
Reste à charge titulaire	5 %
Entreprise	2 %
Régions	1 %
France Travail	1 %
OPCO	0 %
Compte d'engagement citoyen	0 %

Formations engagées via le CPF — Caisse des Dépôts (open data), tous organismes confondus.