

Assurance

RNCP42795 · 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	C1109, C1102, C1401
Type d'enregistrement	Enregistrement de droit
Date d'échéance	31/08/2032

Certificateur(s)

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

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

Dans un marché de plus en plus concurrentiel, la relation client constitue un facteur essentiel de différenciation. La connaissance du prospect et du client, la compréhension de ses besoins et de ses attentes, la réponse personnalisée à ses préoccupations, l'exhaustivité et la pertinence des informations transmises sont des éléments fondamentaux pour vendre, gérer les contrats et les services, et assister le client lors de la survenance d'un sinistre.

L'augmentation constante du niveau d'information des clients et des exigences en matière de réactivité imposent une technicité croissante, allant souvent de pair avec une spécialisation sur une gamme de produits ou sur une partie de la relation client. Le développement de plateformes spécialisées dans la déclaration de sinistres par téléphone ou par la voie numérique en est une illustration. Ce mouvement de digitalisation de la relation client ne remplace pas le besoin d'un accompagnement humain et de proximité sur des activités identifiées.

ACTIVITÉS VISÉES

Les activités d'assurance impliquent à la fois une maîtrise de la relation avec les assurés parfois dans une situation de charge émotionnelle, des connaissances précises en matière d'assurance et d'environnement juridique (garanties, conditions de prise en charge, procédures, cadre juridique, etc.) ainsi qu'une connaissance globale de l'assuré. Le(la) titulaire du diplôme a un devoir de conseil. Il ou elle doit informer et orienter son client afin que ce dernier prenne des décisions éclairées. Il ou elle l'informe notamment sur les différents risques à assurer. De fait, dans un contexte de développement des risques et d'émergence de nouveaux risques (notamment naturels, environnementaux, technologiques ou encore cyber), le ou la titulaire du diplôme intervient également comme acteur de la prévention.

Le technicien ou la technicienne supérieur(e) de l'assurance en interaction constante avec des acteurs internes et externes : services spécialisés (sinistres corporels, contentieux, etc.) ou supports (comme l'informatique), ou encore de partenaires (sociétés de services, autres sociétés d'assurances, experts, distributeurs, etc.).

Il(elle) inscrit nécessairement son action dans une compréhension de l'ensemble des mécanismes fondamentaux des assurances. La connaissance des principaux produits bancaires est également parfois nécessaire.

La mise en œuvre de la relation client impose les impératifs suivants :

- une connaissance précise de l'ensemble des procédures et des règles qui engagent l'entreprise du secteur de l'assurance vis-à-vis des clients ;
- une traçabilité des contacts réalisés par les différents interlocuteurs ou acteurs concernés ;
- une posture empathique et un sens affirmé du service ;
- une aptitude à s'exprimer clairement et faire preuve de pédagogie.

- à utiliser des langues vivantes étrangères à l'écrit comme à l'oral.

Par ailleurs, les risques assurables et la réglementation sont en constante évolution :

- les mutations sociologiques, démographiques, culturelles, technologiques et économiques, l'apparition de risques nouveaux (liés à la transition numérique), ainsi que les évolutions environnementales modifient la matière assurable, le contenu des garanties, les modes de consommation et de commercialisation des produits d'assurance ;
- la réglementation relative à l'assurance s'adapte à ces évolutions dans un contexte européen et mondial

L'adaptabilité, la polyvalence, l'esprit critique et la capacité à acquérir de nouvelles connaissances et des façons de travailler différentes constituent donc des compétences psycho-sociales indispensables, au même titre que la gestion de la relation client et la maîtrise du socle technique de l'assurance.

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Accueil et prise de contact avec le client ou le prospect

Recueil des besoins en assurance du client ou du prospect

Présentation au client ou au prospect des solutions d'assurance établies et adaptées

Traçabilité de la relation client

Contribution à la démarche qualité de la relation client

Mise en œuvre d'une démarche de prospection

Élaboration d'une solution adaptée aux besoins du client dans le cadre d'une approche globale

Formalisation de la souscription du contrat

Analyse du secteur assurantiel et adaptation de ses pratiques professionnelles

Gestion de la vie du contrat du client

Gestion de la fin du contrat d'assurance

Instruction du dossier de sinistre

Recours aux partenaires internes et externes

Traitement des indemnisations et prestations

Blocs de compétences

RNCP42795BC01 — Gérer la relation client/prospect dans les activités de l'assureur

LISTE DE COMPÉTENCES

Accueil et prise de contact avec le client ou le prospect

Recueil des besoins en assurance du client ou du prospect

Présentation au client ou au prospect des solutions d'assurance établies et adaptées

Traçabilité de la relation client

Contribution à la démarche qualité de la relation client

MODALITÉS D'ÉVALUATION

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

Contrôle en cours de formation

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

Contrôle en cours de formation

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

RNCP42795BC02 — Développer le portefeuille et élaborer des solutions d'assurance

LISTE DE COMPÉTENCES

Mise en œuvre d'une démarche de prospection

Élaboration d'une solution adaptée aux besoins du client dans le cadre d'une approche globale -

Formalisation de la souscription du contrat

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 le CCF pour ce BTS).

Contrôle en cours de formation

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

RNCP42795BC03 — Suivre les évolutions de l'environnement assurantiel et des contrats du client

LISTE DE COMPÉTENCES

Analyse du secteur assurantiel et adaptation de ses pratiques professionnelles

Gestion de la vie du contrat du client

Gestion de la fin du contrat d'assurance

MODALITÉS D'ÉVALUATION

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

Contrôle en cours de formation

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

Contrôle en cours de formation

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

RNCP42795BC04 — Gérer les sinistres et les prestations ; proposer des solutions d'accompagnement

LISTE DE COMPÉTENCES

Instruction du dossier de sinistre

Recours aux partenaires internes et externes

Traitement des indemnisations et prestations

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 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

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

Le(la) titulaire du 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.

Les agents et courtiers en tant qu'intermédiaires d'assurance et en tant qu'acteurs de proximité ont également un rôle essentiel dans l'analyse du risque et la recherche de la meilleure solution de protection pour des particuliers et professionnels dans une approche globale de conseil et de prévention.

Le(la) titulaire du BTS Assurance est ainsi amené(e) à travailler dans des structures de tailles très différentes, dont les activités peuvent être polyvalentes ou au contraire très spécialisées. Ses activités le(la) conduisent à travailler, seul(e) et collectivement, en relation permanente avec des acteurs internes et externes à l'entreprise.

Les relations professionnelles avec les prospects et les clients se construisent et s'entretiennent selon des modalités de communication omnicanales (face-à-face, téléphone, courrier, courriel, messagerie instantanée, réseaux sociaux, visioconférence, etc.). Elles peuvent être à l'initiative du client ou dans le cadre d'une démarche de prospection.

Elles nécessitent la connaissance de l'environnement économique, juridique et organisationnel du secteur de l'assurance, la maîtrise des capacités calculatoires, de l'expression écrite et orale ainsi que celle des outils technologiques (gestion des données, utilisation du tableur, du traitement de textes ou encore des réseaux sociaux, des outils de veille et d'intelligence artificielle générative).

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

Les emplois directement accessibles au(à la) titulaire du BTS Assurance correspondent principalement à plusieurs 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, en agence, au sein de plateformes spécialisées 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 ou d'épargne, et s'adresser aux particuliers comme aux professionnels. Les appellations principales de postes sont :

- conseiller(ère) de clientèle, conseiller(ère) en assurance et épargne ;
- téléconseiller(ère), chargé(e) de clientèle, chargé(e) de développement commercial, conseiller(ère) client.

L'analyse des risques standards, la gestion, l'actualisation, le suivi et l'extension des contrats souscrits dans le respect de la politique de maîtrise des risques. Les appellations principales des postes sont :

- conseiller(ère) de gestion, gestionnaire de production, chargé(e) de production ;
- collaborateur(trice) d'agence à dominante gestionnaire ;
- gestionnaire en assurance.

La prise en charge des dossiers d'indemnisation des victimes de sinistres matériels ou corporels standards en proposant des solutions personnalisées et adaptées à la situation, dans le cadre de procédures conventionnelles de gestion. 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(ère) de gestion ;
- gestionnaire de prestations d'assurance, chargé(e) d'indemnisation, gestionnaire de sinistres.

Les postes polyvalents, comprenant à la fois la vente, la gestion des contrats et la prise en charge des sinistres, sont fréquents, notamment dans les structures de taille réduite comme les agences (générales ou réseaux d'entreprises du secteur de l'assurance) et certains cabinets de courtage.

RÈGLEMENTATIONS D'ACTIVITÉ

droit des assurances et contrat des assurances

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

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

Toutes les voies d'accès sont possibles.

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 ;
- de membres de la profession intéressée par le diplôme, employeurs et salariés.

ACCESSIBLE EN OUTRE-MER

Nouvelle-Calédonie, Polynésie française

Base légale

Date d'échéance de l'enregistrement	31/08/2032
-------------------------------------	------------

Date de dernière délivrance possible	31/08/2035
--------------------------------------	------------

Liens avec d'autres certifications

ANCIENNES VERSIONS

RNCP38359

Pour plus d'informations

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/42795/>