



**Brevet de Technicien Supérieur**  
**Niveau de formation III**

**BTS ASSURANCE**

**PLAN DE FORMATION**



- ◆ La durée de formation est sur 2 ans
  
- ◆ CHAMP D'ACTIVITE DU TECHNICIEN SUPERIEUR ASSURANCE.....3
  
- ◆ DISCIPLINES ENSEIGNEES : .....4
  - Répartitions des matières par heures
  - Culture générale et expression
  - Anglais
  - Développement commercial et gestion des contrats
  - Gestion des sinistres et des prestations
  - Communication digitale, utilisation du système d'information et des outils numériques
  
- ◆ REGLEMENT D'EXAMEN .....8
  
- ◆ CALENDRIER.....9

## **CHAMP D'ACTIVITE DU TECHNICIEN SUPERIEUR ASSURANCE**

Le titulaire du BTS Assurance est appelé à exercer des activités à caractère commercial, technique et de gestion, de la souscription au règlement, en assurance de biens et de responsabilité ou en assurance de personnes, en relation avec tous types de clients. Ces activités sont exercées dans des contextes de travail variés et évolutifs, en fonction de la taille et du mode organisationnel de l'entreprise.

Le titulaire du BTS Assurance exerce ses activités dans le cadre d'une fonction qui combine la technique d'assurance, la gestion des contrats et la relation client. Il réalise des activités fondées sur l'analyse du besoin et sur le conseil à la clientèle. Ces activités portent :

- sur des contrats, standardisés ou non, afférents à des risques de masse (vie, santé, automobile, multirisque habitation, etc.),
- sur des risques spécifiques (risques industriels, construction, responsabilité civile, etc.).

Le diplômé du BTS Assurance, en raison du caractère polyvalent de sa formation, peut se voir confier, selon le type, la taille et l'organisation de l'entreprise dans laquelle il exerce, une ou plusieurs des activités citées ci-dessous :

- l'analyse du besoin, l'évaluation du risque, la préconisation de mesures de prévention et/ou de protection,
- l'élaboration, la proposition, l'argumentation et la valorisation de l'offre contractuelle de produits et/ou de services dans le cadre d'une souscription et/ou d'un règlement, selon le profil du client (produits d'assurance, d'assistance ou financiers),
- le règlement de sinistres et/ou de prestations, prenant en compte les règles juridiques applicables, ainsi que les procédures internes à l'entreprise,
- la gestion du contrat et du compte client,
- la surveillance du portefeuille.

### **PROFIL**

La mise en œuvre de ces activités nécessite un ensemble de compétences réparties en grandes familles :

- les compétences générales,
- les compétences techniques et juridiques,
- les compétences relationnelles.

L'exercice de ces compétences nécessite :

- la compréhension de l'environnement économique, juridique et managérial du secteur professionnel,
- l'utilisation des techniques de négociation,
- la maîtrise de l'expression écrite et orale en langue française,
- la pratique d'une langue étrangère,
- le recours aux technologies de l'information et de la communication.

De plus, le technicien supérieur d'assurance devra posséder, acquérir ou développer des qualités personnelles :

- rigueur et souci de la qualité du service,
- adaptabilité,
- réactivité,
- discrétion,
- autonomie dans les limites de la délégation confiée,
- capacité à travailler en équipe, organisation et sens des priorités,

## **DISCIPLINES ENSEIGNEES :**

### **REPARTITION DES MATIERES PAR HEURE**

Durée : 2 années selon calendrier de formation

#### Disciplines enseignées :

- \* Culture générale et expression
  
- \* Langue vivante étrangère
  
- \* Développement commercial et gestion des contrats
  
- \* Gestion des sinistres et des prestations
  
- \* Communication digitale, utilisation du système d'information  
et des outils numériques

## **U1 CULTURE GENERALE ET EXPRESSION**

La culture générale et expression a pour objectif de vérifier l'aptitude de l'assistant de gestion à communiquer avec efficacité dans la vie courante et la vie professionnelle. L'assistant de gestion doit avoir une connaissance suffisante de la langue (vocabulaire et syntaxe) et une capacité à analyser et à synthétiser avec exactitude la pensée d'autrui.

Plusieurs exercices seront abordés pour réaliser l'objectif fixé :

- Analyse et résumé de textes
- Etude logique d'une argumentation
- Composition d'un essai à partir de textes ou de documents
- Constitution et analyse d'une documentation
- Etude de documents.

## **U2 LANGUE VIVANTE 1 : ANGLAIS**

L'unité de langue vivante étrangère valide les capacités et compétences.

Cette unité se réfère à trois axes fondamentaux :

- Les objectifs essentiellement professionnels qui impliquent la maîtrise de la langue vivante étrangère en tant que langue véhiculaire ou non.
- Les compétences fondamentales :
  - Compréhension écrite de documents professionnels, brochures, dossiers, articles de presse ...
  - Compréhension orale d'informations à caractère professionnel ;
  - Expression écrite : prise de notes, rédaction de comptes rendus, de messages ...
  - Expression orale : langue de communication, conversations simples au téléphone ...
- Les connaissances :
  - Les bases linguistiques du programme des classes terminales ;
  - La morpho syntaxe de la langue utilisée dans les situations professionnelles ciblées ;
  - La terminologie, le lexique du domaine professionnel.

## **U3 DEVELOPPEMENT COMMERCIAL ET GESTION DES CONTRATS**

### **A.1.1 Accueil et identification du besoin du client ou du prospect**

- Traitement de la demande, des réclamations, des objections, ou orientation vers le service compétent
- Recueil des informations nécessaires auprès du demandeur
- Consultation, qualification et alimentation du système d'information
- Ecoute et questionnement pour comprendre et reformuler le besoin
- Réponse à une demande : rendez- vous, devis, information sur l'état d'avancement d'une procédure de gestion déjà engagée
- Si besoin, sollicitation d'un avis : référent, hiérarchie, expert, médecin inspecteur, vérificateur, etc.
- Proposition au client des garanties ou prestations complémentaires, soit en rebond commercial, soit de manière proactive
- Prise de congé

### **A.1.2 Suivi du client et gestion de ses contrats**

- Informations et conseils sur les placements produits bancaires et financiers : arbitrages, fiscalité des dépôts et des rachats
- Gestion des actes relatifs aux placements, produits bancaires et financiers : demandes de rachats, avances, mises en réduction, modification de la clause bénéficiaire, clôture d'un placement bancaire ou financier, etc.
- Gestion des avenants et des résiliations.
- Gestion des cotisations : émission des avis d'échéance, encaissement des cotisations, remboursement des trop-perçus, gestion des versements, gestion des incidents de paiement

- Information au client sur la procédure de gestion engagée
- Apport d'une expertise technique à des collègues
- Réponse aux objections et aux réclamations relevant de son domaine ou transmission au service concerné
- Respect des procédures de l'entreprise relatives à la sélection, la souscription, la gestion des risques

### **A.1.3 Développement commercial, prospection et vente de contrats d'assurances et de services associés, de produits bancaires et financiers**

- Conception et suivi d'un plan de prospection : plan de conquête de nouveaux clients et/ou développement de la multi détention.
- Mise en œuvre de programme de fidélisation et parrainage
- Prise de rendez-vous
- Présentation d'offres commerciales
- Point de situation assurantielle
- Vérification des conditions d'acceptation des risques assurantiels, bancaires et financiers
- Détermination et proposition du contrat et/ou des garanties adaptés
- Conduite de l'entretien commercial : découverte, proposition, argumenter, négocier et conclure la vente
- Proposition au client des garanties ou prestations complémentaires, soit en rebond commercial, soit de manière proactive
- Analyse du risque sur pièce ou sur place, détermination de son assurabilité
- Acceptation du risque, justifier et définir les conditions de souscription
- Réalisation des devis à partir de barème applicable
- Explication de la proposition au client
- Etablissement du contrat ou de l'avenant, édition des documents contractuels, générer l'appel à cotisation
- Mise à jour du dossier client
- Sollicitation d'une recommandation

## **U4.LA GESTION DES SINISTRES ET DES PRESTATIONS**

### **A.4.1 Accueil du client en situation de sinistre**

- Accueil et découverte du client
- vérification de la qualité du déclarant, de la validité du contrat et des garanties souscrites
- vérification et mise à jour des données utiles et/ou administratives
- Questionnement afin d'identifier et reformuler le besoin
- Traitement de la demande de prestation ou orientation vers le service compétent
- Prise de connaissance des déclarations de sinistres et des demandes
- Recueil auprès du demandeur des informations et tous les documents nécessaires au traitement du sinistre ou de la demande de prestation
- Si besoin, sollicitation d'un avis : référent, hiérarchie, expert, médecin, inspecteur vérificateur, etc.
- Enregistrement de la déclaration de sinistre
- Enregistrement de la demande de prestation (rachat partiel, total, avance)
- Consultation, qualification et alimentation du système d'information
- Information, conseil sur les garanties acquises ou non, les modalités de prise en charge et de réparation des préjudices subis
- Explication à l'assuré(e) de la procédure : la chronologie, les étapes, les partenaires, déclenchement procédure d'assistance, mise en place de mesures conservatoires
- Remise des documents nécessaires à la gestion et aux échanges ultérieurs (numéro d'assistance, bon de prise en charge, carte contact, constat...)
- Déclenchement du provisionnement éventuel

- Rebond commercial si nécessaire
- Sollicitation d'une recommandation

#### **A.4.2 Instruction du dossier de sinistre et versement des prestations**

- Vérification de la validité du contrat et des garanties : analyse contractuelle, conventionnelle et juridique
- vérification des pièces du dossier
- Vérification et recherche des bénéficiaires
- Si nécessaire, déclenchement des mesures conservatoires et commission d'un expert pour évaluer les dommages et les préjudices proposition à l'assuré(e) de services associés (prêt de véhicule, assistance et services à la personne, relogement, etc.)
- Détermination des responsabilités en cause, du mode de réparation financier ou en nature et des actions à mettre en œuvre
- Mise en œuvre de la procédure de règlement conventionnelle ou standard correspondant au sinistre (application du barème, contact assuré(e) et sociétés adverses, recours, etc.)
- Négociation, le cas échéant des conditions de règlement amiable
- Calcul et proposition à l'assuré(e) d'une prestation adaptée, tenant compte de la fiscalité applicable en assurance-vie et du choix de la prestation (capital et/ou rente)
- Déclenchement du paiement de l'indemnité ou de la prestation en nature en fonction de la politique de l'entreprise et des souhaits du client
- S'il y a lieu, exercice des voies de recours et mise en œuvre de la défense du client
- Coordination de l'action des différents intervenants au dossier (experts, prestataires, etc.)
- Suivi administratif du dossier : mise à jour du système d'information, numérisation et codage des nouvelles pièces, réajustement des provisions, relances éventuelles etc.
- De façon proactive, délivrance d'information régulière sur les suites de l'instruction du sinistre
- Apport d'une expertise technique à des collègues
- Réponse aux objections et aux réclamations relevant de son domaine ou transmission au service concerné
- Proposition au client des garanties ou prestations complémentaires soit en rebond commercial soit de manière proactive

#### **U5 COMMUNICATION DIGITALE, UTILISATION DU SYSTEME D'INFORMATION ET DES OUTILS NUMERIQUES**

- 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
- 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

## REGLEMENT D'EXAMEN

Brevet de Technicien Supérieur Assurances			Voie scolaire, apprentissage, formation professionnelle continue dans les établissements publics non habilités ou établissement privé, enseignement à distance, candidats justifiant de 3 ans d'expérience professionnelle	
Epreuves	Unité	Coef	forme	durée
<b>E1 Culture générale et expression</b>	UI	3	écrit	4 heures
<b>E2 Langue vivante étrangère 1</b>				
- Compréhension de l'écrit et expression écrite	U21	2	Ecrit Oral	2 heures 20 mn de préparation et 20 mn d'oral
<b>E3 Développement commercial et gestion des contrats</b>	<b>U3</b>	<b>8</b>		
- culture professionnelle et suivi du client	U31	4	Ecrit	4 heures
- développement commercial et conduite d'entretien	U32	4	Oral	15 mn de préparation et 40 mn d'oral
<b>E4 Gestion des sinistres et des prestations</b>	<b>U4</b>	<b>7</b>		
- gestion des sinistres	U41	4	Ecrit	
- accueil en situation de sinistre	U42	3	Oral	20mn
<b>E5 Communication digitale, utilisation du système d'information et des outils numériques</b>	<b>U5</b>	<b>2</b>	Ecrit	2 heures
<b>Epreuve facultative</b>				
<b>EF1 Langue vivante étrangère 2</b>	UF1		Oral	20mn de préparation+20mn oral