

CERTIFICATION PROFESSIONNELLE

Accueil > Trouver une certification > Répertoire national des certifications professionnelles > BTS - Assurance

← Retour à la recherche

BTS - Assurance

Code de la fiche :
RNCP38359

Etat :
Active

↓ Télécharger la fiche ? Aide en ligne 🇪🇺 Supplément Europass : FR - EN

L'essentiel

☰	Nomenclature du niveau de qualification	Niveau 5
📄	Code(s) NSF	313 : Finances, banque, assurances, immobilier
📄	Formacode(s)	41036 : Assurance
📅	Date de début des parcours certifiants	01-01-2024
📅	Date d'échéance de l'enregistrement	31-12-2027

Certificateur(s)

Nom légal	Siret	Nom commercial	Site internet
MINISTERE DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR ET DE LA RECHERCHE	11004401300040	-	-

Résumé de la certification

Objectifs et contexte de la certification :

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

Modalités d'évaluation :

Les modalités d'évaluation sont décrites dans les annexes de l'arrêté définissant le diplôme (voir, notamment, les règlements d'examen et les définitions d'épreuves) : forme ponctuelle ou contrôle en cours de formation. Le diplôme est aussi accessible par la VAE.

Blocs de compétences

RNCP38359BC01 - Culture professionnelle et suivi du client

Liste de compétences	Modalités d'évaluation
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	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

Liste de compétences	Modalités d'évaluation
Exploiter les opportunités réglementaires, économiques ou commerciales pour développer le portefeuille	

RNCP38359BC02 - Développement commercial et conduite d'entretien

Liste de compétences	Modalités d'évaluation
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	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	Modalités d'évaluation
Utiliser les outils numériques et systèmes d'information de l'entreprise	Scolaires (établissements publics ou privés sous contrat), Apprentis (CFA ou sections d'apprentissage habilités), Formation professionnelle continue

Liste de compétences	Modalités d'évaluation
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	(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	Modalités d'évaluation
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	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

Liste de compétences	Modalités d'évaluation
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	

RNCP38359BC05 - Communication digitale, utilisation du système d'information et des outils numériques

Liste de compétences	Modalités d'évaluation
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	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

Description des modalités d'acquisition de la certification par capitalisation des blocs de compétences et/ou par correspondance :

Le référentiel d'évaluation est organisé en unités constitutives d'un ensemble de compétences et connaissances cohérent au regard de la finalité du diplôme. Il peut comporter des unités dont l'obtention est facultative. Chaque unité correspond à un bloc de compétences et à une épreuve.

Les candidats s'inscrivent à l'examen du diplôme. Ceux qui ont préparé le diplôme dans le cadre de la formation professionnelle continue ou de la validation des acquis de l'expérience reçoivent de manière automatique, pour les unités du diplôme qui ont fait l'objet d'une note égale ou supérieure à 10 sur 20 ou d'une validation des acquis de l'expérience, une attestation reconnaissant l'acquisition des compétences constitutives de ces unités du diplôme, et donc des blocs de compétences correspondants. Ceux qui ont préparé le diplôme par une autre voie reçoivent cette attestation s'ils en font la demande.

Le diplôme est obtenu par l'obtention d'une note moyenne supérieure à 10/20 à l'ensemble des épreuves. Le candidat ayant déjà validé des blocs de compétences peut être dispensé des épreuves correspondantes.

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

Code(s) ROME :

C1102 - Conseil clientèle en assurances

C1401 - Gestion en banque et assurance

C1109 - Rédaction et gestion en assurances

Références juridiques des réglementations d'activité :

Voie d'accès

Le cas échéant, prérequis à l'entrée en formation :

Le cas échéant, prérequis à la validation de la certification :

Pré-requis distincts pour les blocs de compétences :

Non

Voie d'accès à la certification	Oui	Non	Composition des jurys	Date de dernière modification
Après un parcours de formation sous statut d'élève ou d'étudiant	X		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	-

Voie d'accès à la certification	Oui	Non	Composition des jurys	Date de dernière modification
			exerçant en centre de formation d'apprentis ou en section d'apprentissage. De membres de la profession intéressée par le diplôme, employeurs et salariés.	
En contrat d'apprentissage	X		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.	-
Après un parcours de formation continue	X		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.	-
En contrat de professionnalisation	X		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.	-
Par candidature individuelle	X		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.	-

Voie d'accès à la certification	Oui	Non	Composition des jurys	Date de dernière modification
			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.	
Par expérience	X		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.	-

	Oui	Non
Inscrite au cadre de la Nouvelle Calédonie	X	
Inscrite au cadre de la Polynésie française	X	

Liens avec d'autres certifications professionnelles, certifications ou habilitation.

Aucune correspondance

Base légale

Référence au(x) texte(s) réglementaire(s) instaurant la certification :

Date du JO/BO	Référence au JO/BO
-	Code de l'éducation : Articles D643-1 à D643-35-1

Référence des arrêtés et décisions publiés au Journal Officiel ou au Bulletin Officiel (enregistrement au RNCP, création diplôme, accréditation...) :

Date du JO/BO	Référence au JO/BO
04/03/2017	Arrêté du 13 février 2017 modifié portant définition et fixant les conditions de délivrance du brevet de technicien supérieur « Assurance » (JORF n°0054 du 4 mars 2017)

Date de publication de la fiche	11-12-2023
Date de début des parcours certifiants	01-01-2024
Date d'échéance de l'enregistrement	31-12-2027
Date de dernière délivrance possible de la certification	31-12-2030

Pour plus d'informations

Statistiques :

Le certificateur n'habilite aucun organisme préparant à la certification

Certification(s) antérieure(s) :

Code de la fiche	Intitulé de la certification remplacée
<u>RNCP35473</u>	BTS - Assurance

Référentiel d'activité, de compétences et d'évaluation :

[Référentiel d'activité, de compétences et d'évaluation](#)