



Programme pédagogique

**BREVET DE TECHNICIEN SUPERIEUR
ASSURANCE**

DIPLÔME D'ETAT | NIVEAU 5 | RNCP : 35473

**Public**

L'action de formation est ouverte à toute personne ayant pour objectifs :

- d'accéder à un niveau supérieur de qualification,
- d'évoluer ou de changer de profession ou de secteur d'activité.

**Pré-requis**

- Etre titulaire d'un titre ou d'un diplôme de niveau 4 inscrit au RNCP ou avoir achevé la scolarité y conduisant,
- Justifier, le cas échéant, de trois ans d'expérience professionnelle quel que soit le secteur d'activité,
- Satisfaire au test d'évaluation diagnostique.
- Aménagements possibles de la formation (dispenses) en fonction des diplômes préalablement validés par le candidat.

**Dates et durées de la formation**

- Session de juin : Du 12/06/2023 au 31/05/2024 | 1618 heures de formation réparties comme suit : 1100 heures de formation théorique + 518 heures de formation en entreprise.
- Session de septembre : Du 04/09/2023 au 06/06/2024 | 1415 heures de formation réparties comme suit : 1100 heures de formation théorique + 315 heures de formation en entreprise.

**Lieux de la formation**

- 7 bis rue du Louvre – 75001 PARIS.
- 7 rue du Louvre – 75001 PARIS.
- 2 rue de Valois – 75001 PARIS.

**Accessibilité aux personnes en situation de handicap**

Les personnes en situation de handicap bénéficient d'une attention particulière de l'équipe pédagogique qui met tout en œuvre, après concertation avec le référent handicap, pour les accueillir et les maintenir en formation, en réalisant les aménagements nécessaires (mise à disposition d'une plateforme de formation à distance, installation d'un siège ergonomique, accompagnement individualisé pour l'obtention d'un tiers-temps à l'examen, aménagement d'horaires...). Il convient toutefois de noter que certains sites de formation ne sont pas aisément accessibles aux personnes à mobilité réduite.

Référent handicap : Sladana ILIC ☎ 01.55.35.00.20

Objectifs, méthodes et moyens pédagogiques



Objectifs de la formation

- Apporter les connaissances théoriques et pratiques nécessaires à la passation des épreuves de Brevet de Technicien Supérieur Assurance en conformité avec le référentiel du diplôme établi par le Ministère de l'éducation nationale, de l'enseignement supérieur et de la recherche paru en février 2017,
- Préparer le candidat à l'exercice de fonctions telles que : souscripteur, conseiller en assurances, gestionnaire, chargé d'indemnisation, technicien d'assurance, ...

Objectifs pédagogiques

A l'issue de la formation, le stagiaire aura acquis les savoirs, savoir-faire et savoir-être nécessaires pour apporter son expertise aux clients d'une entreprise, d'une agence générale ou d'un cabinet de courtage d'assurances, et les conseiller à tout moment de la vie du contrat, aussi bien pour la proposition commerciale que pour la gestion des contrats et des sinistres.

Il sera capable de :

- accueillir et identifier les besoins des clients et des prospects,
- suivre les clients et gérer leurs contrats,
- prospecter et vendre des contrats d'assurances, des produits bancaires et financiers,
- accueillir le client en situation de sinistre,
- instruire un dossier de sinistre et organiser le versement des prestations,
- utiliser les outils numériques et le système d'information à sa disposition.



Démarches et méthodes pédagogiques

Démarches pédagogiques mises en œuvre :

- Démarches inductive et déductive.

Méthodes pédagogiques mises en œuvre :

- Méthode active ou de découverte : apprendre en agissant.
- Méthode expérientielle : apprendre à partir du vécu.
- Méthode démonstrative : apprendre par la pratique.
- Méthode interrogative : apprendre par le questionnement.



Moyens pédagogiques mis en œuvre

- Apports théoriques en présentiel (dans le strict respect du référentiel de formation).
- Supports pédagogiques conçus à partir du référentiel académique.
- Mise à disposition d'outils et contenus complémentaires accessibles en permanence via la plateforme de formation digitale.
- Applications (exercices pratiques).
- Mises en situations professionnelles (sous la forme d'études de cas).
- Ateliers de professionnalisation (travaux pratiques encadrés).
- Immersions en milieu professionnel (stages pratiques).
- Examens blancs.



Moyens techniques

- Salles équipées de vidéoprojecteurs pour la projection de cours ou de documents vidéos.
- Mise à disposition d'une plateforme de formation digitale conçue et développée par le Groupe GEFOR.



Moyens d'encadrement

Tout au long de l'année le stagiaire est encadré par l'équipe pédagogique composée :

- d'un responsable pédagogique, pilote de l'action de formation,
- d'un formateur référent, garant du bon déroulé des apprentissages,
- de formateurs justifiant au minimum d'un niveau 6 de formation et qualifiés dans la discipline enseignée.

Modalités



Modalités d'admission

Préalablement au démarrage de la formation, un bilan de positionnement est réalisé et permet de :

- Valider le projet professionnel et évaluer la motivation du candidat pour suivre la formation proposée,
- Evaluer le niveau de connaissance qu'a le candidat de l'emploi qu'il exercera à l'issue de sa formation,
- S'assurer que le candidat dispose des prérequis nécessaires pour suivre la formation (évaluation diagnostique sous la forme d'une étude de cas).

L'admission est prononcée après un examen attentif du dossier de candidature, des résultats aux tests et du compte rendu d'entretien rédigé par un conseiller en formation.



Modalités de suivi de la formation

Volet administratif

- Feuilles de présence quotidiennes émargées par les stagiaires et les formateurs,
- Certificats mensuels de réalisation.

Volet pédagogique

- Entretiens au premier tiers de la formation puis à mi-parcours avec le responsable pédagogique,
- Entretiens individuels à la demande du stagiaire avec le responsable pédagogique,
- Traçabilité de l'activité du stagiaire sur la plateforme de formation en ligne,
- Entretiens individuels de suivi avec le formateur référent durant les périodes de stages en milieu professionnel,
- Conseils de classe semestriels.



Modalités d'évaluation des connaissances et compétences acquises durant la formation

Evaluation formative

- Contrôle continu tout au long de l'action de formation sous la forme de :
- Devoirs sur table hebdomadaires, oraux professionnels, exposés, dossiers professionnels, devoirs à la maison, ...
- Examens blancs en conditions réelles à chaque fin de semestre.

Evaluation sommative

- Présentation aux épreuves nationales du BTS Assurance en fin d'année.



Sanctions de la formation

- Diplôme d'Etat du Brevet de Technicien Supérieur (Niveau 5) sous réserve des résultats obtenus aux examens,
- Passation du test linguistique LanguageCert Test of English (LTE),
- Attestation de formation.

Contenu de la formation et règlement d'examen

1

ENSEIGNEMENT GENERAL

- Unité U1 : Culture générale et expression
- Unité U2 : Langue vivante étrangère

2

ENSEIGNEMENT PROFESSIONNEL

Unité U3 : Développement commercial et gestion des contrats

- U31 - Culture professionnelle et suivi du client
- U32 - Développement commercial et conduite d'entretien

Unité U4 : Gestion des sinistres et des prestations

- U41 - Gestion des sinistres
- U42 - Accueil en situation de sinistre

Unité U5 : Communication digitale, utilisation du système d'information et des outils numériques

3

STAGES EN MILIEU PROFESSIONNEL

La durée totale des stages est de 15 semaines pour la session démarrant en juin et de 9 semaines pour celle démarrant en septembre (après positionnement réglementaire prenant en compte le parcours professionnel du candidat).

Ils se déroulent au sein d'une ou plusieurs entreprises d'assurances et sont obligatoires pour l'obtention du diplôme.

Ils permettent le développement des connaissances et des compétences métier et servent de support à deux épreuves orales professionnelles.

REGLEMENT D'EXAMEN

Les examens se déroulent en deux phases (épreuves écrites puis orales) réparties sur mai et juin. Le jury de délibération se tient quelques jours après les oraux.

Pour l'obtention du diplôme, le candidat doit obtenir une moyenne supérieure ou égale à 10/20. Il n'existe pas d'épreuve de rattrapage pour l'examen de BTS.

Epreuves	Coefficient	Forme	Durée
E1 Culture générale et expression	3	Ecrite	4 h
E2 Langue vivante 1**	2	Ecrite Orale	2 h 20 min (20 min*)
E3 Développement commercial et gestion des contrats	4	Ecrite Orale	4 h 40 min (*15 min)
E31 - Culture professionnelle et suivi du client U32 - Développement commercial et conduite d'entretien	4		
E4 Gestion des sinistres et des prestations	4	Ecrite Orale	4 h 20 min
E41 - Gestion des sinistres E42 - Accueil en situation de sinistre	3		
E5 Communication digitale, utilisation du système d'information et des outils numériques	2	Ecrite	2 h
Epreuves facultatives			
EF1 Langue vivante étrangère 2***		Orale	20 min
EF2 Engagement étudiant		Orale	20 min

* Temps de préparation

** Au choix : anglais, allemand, espagnol, italien, portugais, hébreu.

*** La langue vivante étrangère choisie au titre de l'épreuve facultative est obligatoirement différente de celle choisie au titre de l'épreuve obligatoire. Seuls les points au-dessus de la moyenne sont pris en compte.

Descriptif des unités constitutives et blocs de compétences

1 UNITÉ U1 | CULTURE GÉNÉRALE ET EXPRESSION | BC06 | RNCP35473BC06 |

Communiquer par écrit :

- Appréhender et réaliser un message écrit.
- Respecter les contraintes de la langue écrite.
- Synthétiser des informations : fidélité à la signification des documents, exactitude et précision dans leur compréhension et leur mise en relation, pertinence des choix opérés en fonction du problème posé et de la problématique, cohérence de la production.
- Répondre de façon argumentée à une question posée en relation avec les documents proposés en lecture.

Communiquer oralement :

- S'adapter à la situation : maîtrise des contraintes de temps, de lieu, d'objectifs et d'adaptation au destinataire, choix des moyens d'expression appropriés, prise en compte de l'attitude et des questions du ou des interlocuteurs.
- Organiser un message oral : respect du sujet, structure interne du message.

2 UNITÉ U2 | LANGUE VIVANTE ÉTRANGÈRE | BC07 | RNCP35473BC07 |

- Compétences de niveau B2 du CECRL
- S'exprimer oralement en continu.
- Interagir en langue étrangère.
- Comprendre un document écrit rédigé en langue étrangère.

3 UNITÉ U3 : DÉVELOPPEMENT COMMERCIAL ET GESTION DES CONTRATS

Unité 31 - Culture professionnelle et suivi du client | BC02 | RNCP35473BC02 |

- 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.

Descriptif des unités constitutives et blocs de compétences

Unité 32 – Développement commercial et conduite d’entretien | BC01 | RNCP35473BC01 |

- 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.

4

UNITÉ U4 : GESTION DES SINISTRES ET DES PRESTATIONS

Unité 41 – Gestion des sinistres | BC04 | RNCP35473BC04 |

- 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.

Descriptif des unités constitutives et blocs de compétences

Unité 42 – Accueil en situation de sinistre

| BC03 | **RNCP35473BC03** |

- 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.

5

UNITÉ U5 : COMMUNICATION DIGITALE, UTILISATION DU SYSTÈME D'INFORMATION ET DES OUTILS NUMÉRIQUES

BC05 | **RNCP35473BC05** |

- 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.



GROUPE GEFOR

Siège social

7 Rue du Louvre – 75001 PARIS

Métro : Louvre-Rivoli - Châtelet - Les Halles

01 55 35 00 20

contact@gefor.com

www.gefor.com

www.mye-campus.net

Société Anonyme au capital de 243 613,53 €

SIRET : 43511181000048

Numéro de déclaration d'activité : 11754364975