



# ***BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR***

***Assurance***

# RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Ministère de l'éducation nationale, de  
l'enseignement supérieur et de la  
recherche

Arrêté du **13 FEV. 2017**

**portant définition et fixant les conditions de délivrance du brevet de technicien  
supérieur « Assurance »**

NOR : MENS1637496A

**La ministre de l'éducation nationale, de l'enseignement supérieur et de la recherche,**

Vu le code de l'éducation, notamment ses articles D.643-1 à D.643-35 ;

Vu l'arrêté du 9 mai 1995 relatif au positionnement en vue de la préparation du baccalauréat professionnel, du brevet professionnel et du brevet de technicien supérieur ;

Vu l'arrêté du 30 mars 2007 portant définition et fixant les conditions de délivrance du brevet de technicien supérieur « assurance » ;

Vu l'arrêté du 24 juin 2005 fixant les conditions d'obtention de dispenses d'unités au brevet de technicien supérieur ;

Vu l'arrêté du 24 juillet 2015 fixant les conditions d'habilitation à mettre en œuvre le contrôle en cours de formation en vue de la délivrance du certificat d'aptitude professionnelle, du baccalauréat professionnel, du brevet professionnel, de la mention complémentaire, du brevet des métiers d'art et du brevet de technicien supérieur ;

Vu l'avis de la commission professionnelle consultative « services administratifs et financiers » du 12 décembre 2016 ;

Vu l'avis du Conseil National de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche du 17 janvier 2017 ;

Vu l'avis du Conseil Supérieur de l'Education du 26 janvier 2017,

**Arrête :**

**Article 1<sup>er</sup>**

La définition et les conditions de délivrance du brevet de technicien supérieur « Assurance » sont fixées conformément aux dispositions du présent arrêté.

## **Article 2**

Le référentiel des activités professionnelles et le référentiel de certification sont définis en annexes I A et I B au présent arrêté.

Les unités constitutives du diplôme sont définies en annexe II A au présent arrêté.

L'annexe II E précise les unités communes au brevet de technicien supérieur « Assurance » et à d'autres spécialités de brevet de technicien supérieur.

## **Article 3**

Le règlement d'examen est fixé en annexe II C au présent arrêté. La définition des épreuves ponctuelles et des situations d'évaluation en cours de formation est fixée en annexe II D au présent arrêté.

## **Article 4**

En formation initiale sous statut scolaire, les enseignements permettant d'atteindre les compétences requises du technicien supérieur sont dispensés conformément à l'horaire hebdomadaire figurant en annexe III A au présent arrêté.

## **Article 5**

La formation sanctionnée par le brevet de technicien supérieur « Assurance » comporte un stage en milieu professionnel dont les finalités et la durée exigée pour se présenter à l'examen sont précisées à l'annexe III B au présent arrêté.

## **Article 6**

Pour chaque session d'examen, la date de clôture des registres d'inscription et la date de début des épreuves pratiques ou écrites sont arrêtées par le ministre chargé de l'enseignement supérieur.

La liste des pièces à fournir lors de l'inscription à l'examen est fixée par chaque recteur.

## **Article 7**

Chaque candidat s'inscrit à l'examen dans sa forme globale ou dans sa forme progressive conformément aux dispositions des articles D643-14 et D643-20 à D643-23 du code de l'Education.

Dans le cas de la forme progressive, le candidat précise les épreuves ou unités qu'il souhaite subir à la session à laquelle il s'inscrit.

Le brevet de technicien supérieur « Assurance » est délivré aux candidats ayant passé avec succès l'examen défini par le présent arrêté conformément aux dispositions des articles D643-13 à D643-26 du code de l'Education.

## **Article 8**

Les correspondances entre les épreuves de l'examen organisées conformément à l'arrêté du 30 mars 2007 portant définition et fixant les conditions de délivrance du brevet de technicien supérieur « Assurance », et les épreuves de l'examen organisées conformément au présent arrêté sont précisées en annexe IV au présent arrêté.

La durée de validité des notes égales ou supérieures à 10 sur 20 aux épreuves de l'examen subi selon les dispositions de l'arrêté du 30 mars 2007 précité et dont le candidat demande le bénéfice dans les conditions prévues à l'alinéa précédent, est reportée dans le cadre de l'examen

organisé selon les dispositions du présent arrêté conformément à l'article D643-15 du code de l'Education, et à compter de la date d'obtention de ce résultat.

#### Article 9

La première session du brevet de technicien supérieur « Assurance » organisée conformément aux dispositions du présent arrêté aura lieu en 2019.

La dernière session du brevet de technicien supérieur « Assurance » organisée conformément aux dispositions de l'arrêté du 30 mars 2007 précité aura lieu en 2018. A l'issue de cette session, l'arrêté du 30 mars 2007 précité est abrogé.

#### Article 10

La directrice générale de l'enseignement supérieur et de l'insertion professionnelle et les recteurs sont chargés, chacun en ce qui le concerne, de l'exécution du présent arrêté qui sera publié au *Journal officiel* de la République française.

Fait le 13 FEV. 2017

Pour la ministre et par délégation  
La directrice générale de l'enseignement supérieur et de  
l'insertion professionnelle

Simone BONNAFOUS

**2017**

**SOMMAIRE**

**Pages**

**ANNEXE I – RÉFÉRENTIELS DU DIPLÔME**

**Annexe I. A** - Référentiel des activités professionnelles ..... 4

**Annexe I. B** - Référentiel de certification ..... 15

**ANNEXE II – MODALITÉS DE CERTIFICATION**

**Annexe II. A** - Description des unités constitutives du diplôme..... 28

**Annexe II. B** - Dossier professionnel ..... 33

**Annexe II. C** - Règlement d'examen..... 34

**Annexe II. D** - Définition des épreuves ..... 35

**Annexe II. E** – Conditions de dispenses d'unités ..... 54

**ANNEXE III – ORGANISATION DE LA FORMATION**

**Annexe III. A** – Grille horaire ..... 56

**Annexe III. B** - Périodes de formation en milieu professionnel..... 57

**Annexe III. C** - Ateliers de professionnalisation ..... 61

**ANNEXE IV – TABLEAU DE CORRESPONDANCE**

Tableau de correspondance avec le diplôme du BTS assurance 2007 ..... 63



**ANNEXE I**  
**RÉFÉRENTIELS DU DIPLÔME**

## **ANNEXE I**

### **A - RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES**

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.

#### **I – Appellation du diplôme**

Brevet de technicien supérieur Assurance

#### **II – Champ d'activité**

##### **1. Description du métier**

S'appuyant sur sa maîtrise des techniques assurantielles, le ou la titulaire d'un BTS Assurance est un(e) spécialiste de la relation client. Il ou elle apporte aux clients son expertise et les conseille à tout moment de la vie du contrat, aussi bien pour la proposition commerciale que pour la gestion des contrats et des sinistres.

Ses activités le ou la conduisent à travailler, seul(e) ou en groupe, en relation permanente avec des acteurs internes ou externes à l'entreprise.

Le secteur de l'assurance se caractérise par une évolution rapide des comportements, des besoins et des attentes des assuré(e)s, dans un contexte de digitalisation et de concurrence accrue.

Le métier s'exerce donc dans un environnement changeant, en matière de risques, de réglementation, d'outils et d'organisation du travail. Outre la maîtrise technique, la capacité d'adaptation est un facteur important d'employabilité et d'évolution professionnelle.



## 2. Contexte professionnel

Le ou la 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 ou elle est ainsi amené(e) à travailler dans des structures de tailles très différentes, dont les activités peuvent être polyvalentes ou au contraire très spécialisées.

Les relations professionnelles se construisent et s'entretiennent selon des modalités de communication multicanales (face-à-face, téléphone, courrier, courriel, messagerie instantanée, réseaux sociaux, etc.). Elles nécessitent la connaissance de l'environnement économique, juridique et organisationnel, la maîtrise de l'expression écrite et orale ainsi que celle des outils technologiques.

Les emplois directement accessibles à un ou une titulaire d'un brevet de technicien supérieur Assurance correspondent 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(ère) de clientèle», ou au sein des entreprises d'assurances «conseiller(ère) en assurance et épargne» ou «téléconseiller(ère)», dans un cabinet de courtage «chargé(e) de clientèle», dans une agence générale «collaborateur(trice) 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(ère) de gestion» ou au sein des entreprises d'assurances «chargé(e) d'indemnisation», «conseiller(ère) 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(trice) d'agence à dominante gestionnaire » ou «collaborateur(trice) 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.

### 3. Évolution du métier de technicien ou technicienne supérieur(e) de l'assurance

Dans un marché de plus en plus concurrentiel, la relation client constitue un facteur essentiel de différenciation. La connaissance du client, la compréhension de ses besoins et de ses attentes, la réponse personnalisée à ses préoccupations, l'exhaustivité et la pertinence des informations données sont fondamentales 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 courriel en est une illustration.

Les activités d'assurance impliquent à la fois une maîtrise de la relation avec les assuré(e)s parfois dans une situation de charge émotionnelle, une technicité certaine en matière d'assurance (garanties, conditions de prise en charge, procédures, cadre juridique, etc.) ainsi qu'une connaissance globale de l'assuré(e). Cette connaissance de l'assuré(e) concerne notamment sa situation personnelle et professionnelle, familiale et patrimoniale, ses comportements et préférences de consommation, de même que ses contrats et leur gestion (historique de la relation et des échanges antérieurs), dans le respect de la déontologie, de l'éthique et des contraintes réglementaires.

La juxtaposition d'une spécialisation de plus en plus forte et d'un besoin d'approche globale du client impose une transversalité et une coopération croissantes, au sein d'un collectif de travail. Quelles que soient son activité et ses conditions d'exercice, le déploiement des organisations collaboratives positionne le technicien ou la technicienne supérieur(e) de l'assurance en interaction constante avec des acteurs internes ou externes. Il peut s'agir de 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.).

L'évolution continue des organisations pour s'adapter aux besoins des clients et améliorer la performance de l'entreprise entraîne une recomposition des postes et des activités, notamment dans « l'assurbanque », ainsi qu'une mobilité fonctionnelle.

Le technicien ou la technicienne supérieur(e) de l'assurance, qu'il ou elle exerce une fonction spécialisée ou polyvalente, inscrit nécessairement son action dans une compréhension de l'ensemble des mécanismes fondamentaux des assurances et des principaux produits bancaires.

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 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.

Les risques assurables et la réglementation sont en constante évolution :

- Les mutations sociologiques, démographiques, culturelles et économiques, l'aversion croissante au risque, l'apparition de risques nouveaux (atteinte à l'image, consommation collaborative, cyber-risques, intelligence artificielle, etc.), ainsi que les évolutions environnementales (climat, pollution, etc.) modifient la matière assurable, le contenu des garanties, les modes de consommation et de commercialisation des produits d'assurance. Des pratiques se développent, privilégiant l'usage des biens à leur propriété, avec des conséquences sur les risques et les offres d'assurances. La diversification des phénomènes

d'intermédiation, avec des offres adaptées à des communautés spécifiques, dans une logique d'économie de partage, exige de nouvelles solutions d'assurance ;

- La réglementation relative à l'assurance s'adapte à ces évolutions dans un contexte européen et mondial (obligation d'information et de conseil renforcée, lutte anti-blanchiment, normes de solvabilité, traçabilité des procédures, habilitation des acteurs, protection des données personnelles, etc.).

Ainsi, la digitalisation massive transforme profondément le métier d'assureur avec notamment :

- la multiplication des objets connectés et des robots, comme par exemple les voitures sans chauffeur, modifie l'approche client, les conditions de souscription et la gestion des contrats ;
- le volume croissant d'informations et leur diversité (*big data*, approches comportementales prédictives) transforment à la fois les offres et la relation client, de plus en plus personnalisées ;
- la multiplication des canaux de communication, notamment les réseaux sociaux face au risque d'image, modifie la nature des échanges et des contacts et impose une réaction en temps réel. Ainsi, l'augmentation des réclamations conduit à la création de procédures de gestion spécifiques ;
- les progrès technologiques liés par exemple à l'intelligence artificielle ou à la sécurisation des échanges de données, impactent la répartition des tâches réalisées entre salariés et prestataires extérieurs (automatisation ou assistance). Par ailleurs, les client(e)s prennent de plus en plus part à la gestion de leur propre dossier.

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

#### **4. Perspectives d'évolutions professionnelles**

Le secteur de l'assurance se caractérise par une culture forte de la formation continue qui favorise les opportunités d'évolution professionnelle. Au sein de son métier, le technicien ou la technicienne supérieur(e) de l'assurance pourra alors voir ses activités se diversifier ou s'élargir :

- par la maîtrise complète de l'ensemble du champ d'intervention. La mobilité entre plusieurs postes, à caractère commercial et de gestion, permet de multiplier les expériences professionnelles et de capitaliser les compétences. Il ou elle pourra ainsi, par exemple, évoluer vers des postes de plus haut niveau de responsabilité et d'autonomie ;
- par une spécialisation marquée dans un domaine, soutenue par des actions de formation. L'acceptation de risques spécifiques et non standard ou la gestion de sinistres complexes, corporels graves ou contentieux, en constituent des exemples ;
- par une spécialisation dans les services financiers ou dans la gestion de patrimoine.

À partir d'une expérience réussie de quelques années dans les activités de commercialisation et de gestion, il lui sera possible d'accéder à :

- une spécialisation technique sur un domaine particulier, soit en soutien des équipes de vente ou de gestion, soit dans l'évolution ou l'adaptation de procédures et d'outils sur des postes de «référé technique», pouvant aller jusqu'au suivi, au contrôle ou à la surveillance de portefeuilles ;
- des fonctions d'animation et d'accompagnement d'équipe ;
- des missions ou des postes de formation.

Ces missions ou ces postes constituent des voies d'accès possibles à des postes d'encadrement d'équipe.

La connaissance de la clientèle et des activités fondamentales de l'entreprise, doublée d'une forte transversalité, permet également l'accès à de nombreuses activités, comme le support à la commercialisation, l'organisation de la vente ou de la gestion, la création ou l'évolution des outils de gestion, ou encore les fonctions supports.

Par ailleurs, le technicien ou la technicienne supérieur(e) de l'assurance peut évoluer vers l'exercice du métier d'agent général ou de courtier.

### **III – Description des activités**

#### **1. Activités professionnelles**

En début de carrière, le ou la titulaire d'un brevet de technicien supérieur Assurance a capacité à intervenir :

- sur tout type de risques standard et sur l'ensemble du parcours client, particulier ou professionnel, de la prise de contact à la réalisation des tâches de gestion de contrats ou de règlement de sinistres, quel que soit le mode de contact utilisé ;
- pour tout type de règlements relevant ou non de conventions d'indemnisation, dans les limites des pouvoirs qui lui sont délégués.

Dans toutes ses activités, il ou elle concilie notamment les objectifs économiques de l'entreprise, la qualité de la relation client et la rigueur de gestion, dans le respect du devoir de conseil et de l'ensemble du cadre réglementaire.

Le technicien ou la technicienne supérieur(e) de l'assurance, quel que soit le poste qu'il ou elle occupe, doit disposer d'une solide culture professionnelle indispensable à l'exercice de ses fonctions. Cette culture professionnelle, qu'il acquiert tant par la formation que par une veille informationnelle permanente, lui permet d'exercer ses activités dans le respect de la réglementation en vigueur en prenant en compte l'environnement économique et juridique et le contexte organisationnel au sein duquel il ou elle travaille.

L'environnement professionnel assurantiel concerne plus particulièrement :

- le rôle économique du secteur de l'assurance,
- l'environnement économique global tant national qu'international,
- les principes généraux de l'opération d'assurance,
- les acteurs et les métiers,
- les stratégies d'entreprises,
- les marchés de l'assurance,
- les perspectives d'évolution,
- le cadre juridique et réglementaire,
- les règles prudentielles,
- les règles éthiques et déontologiques.

Les activités des techniciens ou techniciennes supérieur(e)s de l'assurance peuvent être réparties en deux grands domaines d'activités (DA 1 et DA 2) :

- **DA 1 – Développement commercial et gestion des contrats,**
- **DA 2 – Gestion des sinistres et des prestations.**

Pour exercer ces activités courantes, le technicien ou la technicienne supérieur(e) de l'assurance doit être en mesure de maîtriser l'environnement digital au sein duquel il ou elle exerce ses activités principales. Les activités liées à la digitalisation des métiers au sein des entreprises d'assurances sont permanentes et transversales. Elles nécessitent la connaissance de

l'organisation du système d'information pour lui permettre de se repérer et de l'utiliser avec agilité. Ces activités peuvent être regroupées au sein d'un domaine d'activités transversales (DA 3) :

- **DA 3 – Communication digitale, utilisation du système d'information et des outils numériques**

<b>1-1 DA 1 - Développement commercial et gestion des contrats</b>
--

Trois activités emblématiques sont identifiées :

- l'accueil et l'identification du besoin du client ou du prospect (A.1.1),
- le suivi du client et la gestion de ses contrats (A.1.2),
- le développement commercial, la prospection et la vente de contrats d'assurances et de services associés, de produits bancaires et financiers (A.1.3).

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

<b><u>Tâches induites par l'activité A.1.1 :</u></b>	<b><u>Résultats attendus</u></b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- accueil et découverte du client ou du prospect</li> <li>- traitement de la demande, des réclamations, des objections, ou orientation vers le service compétent</li> <li>- recueil des informations nécessaires auprès du demandeur</li> <li>- consultation, qualification et alimentation du système d'information</li> <li>- écoute et questionnement pour comprendre et reformuler le besoin</li> <li>- réponse à une demande : rendez- vous, devis, information sur l'état d'avancement d'une procédure de gestion déjà engagée</li> <li>- si besoin, sollicitation d'un avis : référent, hiérarchie, expert, médecin inspecteur, vérificateur, etc.</li> <li>- proposition au client des garanties ou prestations complémentaires, soit en rebond commercial, soit de manière proactive</li> <li>- prise de congé</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- personnalisation de la relation</li> <li>- mise en œuvre d'une structure d'entretien efficace</li> <li>- informations sur le besoin initial et complémentaire</li> <li>- qualité de la reformulation, pertinence, complétude et hiérarchisation des informations sélectionnées</li> <li>- proposition d'action en rapport avec la problématique du client ou du prospect, aux objectifs et aux procédures de l'entreprise</li> <li>- respect de la réglementation et des procédures de l'entreprise</li> <li>- traitement des réclamations</li> <li>- pertinence, synthèse, complétude et hiérarchisation des informations et opportunités transmises ou partagées afin de prendre une décision ou de décider d'une action</li> </ul>

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

<b><u>Tâches induites par l'activité A.1.2 :</u></b>	<b><u>Résultats attendus</u></b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- informations et conseils sur les placements produits bancaires et financiers : arbitrages, fiscalité des dépôts et des rachats</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- pertinence, complétude et hiérarchisation des informations sélectionnées</li> <li>- demande des pièces justificatives nécessaires</li> <li>- efficience de l'acte de gestion, du suivi, de</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>- 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.</li> <li>- gestion des avenants et des résiliations</li> <li>- gestion des cotisations : émission des avis d'échéance, encaissement des cotisations, remboursement des trop-perçus, gestion des versements, gestion des incidents de paiement</li> <li>- information au client sur la procédure de gestion engagée</li> <li>- apport d'une expertise technique à des collègues</li> <li>- réponse aux objections et aux réclamations relevant de son domaine ou transmission au service concerné</li> <li>- respect des procédures de l'entreprise relatives à la sélection, la souscription, la gestion des risques</li> </ul>	<p>l'action ou de la proposition d'action au regard de la problématique, de la valeur client, du contexte (pour le client ou pour le portefeuille), des objectifs et procédures de l'entreprise</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- respect de la réglementation</li> <li>- traitement des réclamations</li> <li>- adéquation et qualité des documents créés et/ou des outils proposés par rapport au problème posé</li> <li>- préconisation de mesures de prévention adaptées</li> </ul>
---	--

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

<u><b>Tâches induites par l'activité A.1.3 :</b></u>	<u><b>Résultats attendus</b></u>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- conception et suivi d'un plan de prospection : plan de conquête de nouveaux clients et/ou développement de la multi-détention</li> <li>- mise en œuvre de programme de fidélisation et parrainage</li> <li>- prise de rendez-vous</li> <li>- présentation d'offres commerciales</li> <li>- point de situation assurantielle</li> <li>- vérification des conditions d'acceptation des risques assurantiels, bancaires et financiers</li> <li>- détermination et proposition du contrat et/ou des garanties adaptés</li> <li>- conduite de l'entretien commercial : découverte, proposition, argumenter, négocier et conclure la vente</li> <li>- proposition au client des garanties ou prestations complémentaires, soit en rebond commercial, soit de manière proactive</li> <li>- analyse du risque sur pièce ou sur place, détermination de son assurabilité</li> <li>- acceptation du risque, justifier et définir les conditions de souscription</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- personnalisation de la relation</li> <li>- mise en œuvre d'une structure d'entretien efficace</li> <li>- informations sur le besoin initial et complémentaire</li> <li>- qualité de la reformulation</li> <li>- cohérence de la décision, de la proposition, avec la problématique du client et les objectifs de l'entreprise,</li> <li>- concrétisation et conformité de l'action (devis, souscription de contrat) aux besoins et motivations exprimés ou découverts ainsi qu'à l'offre et au positionnement de l'entreprise</li> <li>- liste des pièces justificatives demandées</li> <li>- prise de rendez-vous</li> <li>- formulation d'une demande de recommandations</li> <li>- pertinence, synthèse, complétude et hiérarchisation des informations et opportunités transmises ou partagées pour décision ou action, et de la liste ou du compte rendu des opérations réalisées ou à faire</li> <li>- respect de la réglementation et des procédures de l'entreprise</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>- réalisation des devis à partir de barèmes applicables</li> <li>- explication de la proposition au client</li> <li>- établissement du contrat ou de l'avenant, édition des documents contractuels, générer l'appel à cotisation</li> <li>- mise à jour du dossier client</li> <li>- sollicitation d'une recommandation</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- pertinence du diagnostic, indicateurs sélectionnés, traitement et analyse des indicateurs (profils clients, tableau de bord, répartition du portefeuille, équilibre sinistres sur primes (S/P), etc.)</li> <li>- cohérence de l'action en termes de cible, de moyens engagés, etc. avec la problématique de l'entreprise : positionnement, organisation, objectifs</li> <li>- qualité des outils sélectionnés ou créés et adéquation de ces outils au problème posé</li> <li>- efficacité dans la gestion du temps</li> </ul>
---	--

**1-2 DA 2 - La gestion des sinistres et des prestations**

Deux activités emblématiques sont identifiées :

- l'accueil du client en situation de sinistre (A.2.1),
- l'instruction du dossier de sinistre et le versement des prestations (A.2.2).

**A.2.1 Accueil du client en situation de sinistre**

<u><b>Tâches induites par l'activité A.2.1 :</b></u>	<u><b>Résultats attendus</b></u>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- accueil et découverte du client</li> <li>- vérification de la qualité du déclarant, de la validité du contrat et des garanties souscrites</li> <li>- vérification et mise à jour des données utiles et/ou administratives</li> <li>- questionnement afin d'identifier et reformuler le besoin</li> <li>- traitement de la demande de prestation ou orientation vers le service compétent</li> <li>- prise de connaissance des déclarations de sinistres et des demandes</li> <li>- recueil auprès du demandeur des informations et tous les documents nécessaires au traitement du sinistre ou de la demande de prestation</li> <li>- si besoin, sollicitation d'un avis : référent, hiérarchie, expert, médecin, inspecteur vérificateur, etc.</li> <li>- enregistrement de la déclaration de sinistre</li> <li>- enregistrement de la demande de prestation (rachat partiel, total, avance)</li> <li>- consultation, qualification et alimentation du système d'information</li> <li>- information, conseil sur les garanties acquises ou non, les modalités de prise en charge et de réparation des préjudices subis</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- personnalisation de la relation</li> <li>- mise en œuvre d'une structure d'entretien efficace</li> <li>- informations sur le besoin initial et complémentaire</li> <li>- qualité de la reformulation</li> <li>- cohérence de la décision, de la proposition, avec la problématique du client et les objectifs de l'entreprise,</li> <li>- concrétisation et conformité de l'action (devis, souscription de contrat) aux besoins et motivations exprimés ou découverts ainsi qu'à l'offre et au positionnement de l'entreprise</li> <li>- liste des pièces justificatives demandées</li> <li>- prise de rendez-vous</li> <li>- formulation d'une demande de recommandations</li> <li>- pertinence, synthèse, complétude et hiérarchisation des informations et opportunités transmises ou partagées pour décision ou action, et de la liste ou du compte rendu des opérations réalisées ou à faire</li> <li>- respect des procédures de l'entreprise</li> <li>- pertinence du diagnostic, indicateurs sélectionnés, traitement et analyse des indicateurs (profils clients, tableau de bord, répartition du portefeuille, équilibre sinistres sur primes (S/P), etc.)</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>- explication à l'assuré(e) de la procédure : la chronologie, les étapes, les partenaires, déclenchement procédure d'assistance, mise en place de mesures conservatoires</li> <li>- remise des documents nécessaires à la gestion et aux échanges ultérieurs (numéro d'assistance, bon de prise en charge, carte contact, constat...)</li> <li>- déclenchement du provisionnement éventuel</li> <li>- rebond commercial si nécessaire</li> <li>- sollicitation d'une recommandation</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- cohérence de l'action en termes de cible, de moyens engagés, etc., avec la problématique de l'entreprise : positionnement, organisation, objectifs</li> <li>- qualité des outils sélectionnés ou créés et adéquation de ces outils au problème posé</li> <li>- efficacité dans la gestion du temps</li> <li>- personnalisation de l'accueil</li> <li>- qualité du questionnement de découverte des circonstances du sinistre et du besoin</li> <li>- évaluation de la situation au regard des informations recueillies, du contrat et de la réglementation</li> <li>- recueil exhaustif des informations utiles à la gestion du dossier</li> <li>- liste des démarches à faire par l'assuré(e) et l'assureur</li> <li>- adéquation des opérations proposées avec la situation : mesures conservatoires, mission d'un expert, déclenchement de l'assistance, etc.</li> <li>- pertinence, exhaustivité et hiérarchisation des informations recueillies pour la base de données</li> <li>- respect de la réglementation et des conditions contractuelles</li> <li>- qualité de l'information donnée au client sur les suites de sa déclaration et tout au long de la gestion du sinistre</li> <li>- adaptation de la communication en vue d'une bonne compréhension de la procédure par l'assuré(e)</li> <li>- efficience de la procédure : temps, choix de la solution, proposition de services associés, dans le respect de la réglementation</li> <li>- exercice du devoir de conseil</li> <li>- satisfaction du client et préservation des intérêts de l'entreprise</li> </ul>
---	--

### **A.2.2 Instruction du dossier de sinistre et versement des prestations**

<b><u>Tâches induites par l'activité A.2.2 :</u></b>	<b><u>Résultats attendus</u></b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- vérification de la validité du contrat et des garanties : analyse contractuelle, conventionnelle et juridique</li> <li>- vérification des pièces du dossier</li> <li>- vérification et recherche des bénéficiaires</li> <li>- si nécessaire, déclenchement des mesures conservatoires et commission d'un expert pour évaluer les dommages et les préjudices</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- qualité des informations prélevées dans un ensemble documentaire</li> <li>- évaluation de la situation (sinistre) au regard des informations disponibles, de ses conséquences et de ses implications contractuelles et réglementaires</li> <li>- identification et application de la règle de gestion et/ou de calcul appropriée</li> </ul>



<ul style="list-style-type: none"> <li>- proposition à l'assuré(e) de services associés (prêt de véhicule, assistance et services à la personne, relogement, etc.)</li> <li>- détermination des responsabilités en cause, du mode de réparation financier ou en nature et des actions à mettre en œuvre</li> <li>- 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.)</li> <li>- négociation, le cas échéant des conditions de règlement amiable</li> <li>- 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)</li> <li>- 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</li> <li>- s'il y a lieu, exercice des voies de recours et mise en œuvre de la défense du client</li> <li>- coordination de l'action des différents intervenants au dossier (experts, prestataires, etc.)</li> <li>- suivi administratif du dossier : mise à jour du système d'information, numérisation et codage des nouvelles pièces, réajustement des provisions, relances éventuelles etc.</li> <li>- de façon proactive, délivrance d'information régulière sur les suites de l'instruction du sinistre</li> <li>- apport d'une expertise technique à des collègues</li> <li>- réponse aux objections et aux réclamations relevant de son domaine ou transmission au service concerné</li> <li>- proposition au client des garanties ou prestations complémentaires soit en rebond commercial soit de manière proactive</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- identification des responsables</li> <li>- exercice des recours et des actions en remboursement</li> <li>- liste des pièces à fournir et/ou des démarches à faire par l'assuré(e) et l'assureur</li> <li>- efficience de la procédure : choix et coût de la solution, proposition de services associés, dans le respect de la réglementation</li> <li>- calcul de l'indemnité ou de la prestation, de la charge du sinistre</li> <li>- qualité de l'argumentation et des explications fournies</li> <li>- respect de la réglementation et des conditions contractuelles et conventionnelles</li> <li>- satisfaction du client et préservation des intérêts de l'entreprise</li> </ul>
--	--

### **1-3 DA 3 – Communication digitale, utilisation du système d'information et des outils numériques**

Toutes les activités professionnelles du technicien ou de la technicienne supérieur(e) de l'assurance mobilisent en permanence les ressources du système d'information de l'entreprise et des procédures organisées autour d'applications informatiques résidentes ou distantes. Cette digitalisation de leurs activités repose sur :

- la gestion du poste de travail informatique,
- la compréhension globale du système d'information et de l'organisation des bases de données,
- l'utilisation et la gestion de la documentation numérique professionnelle,
- l'utilisation performante des outils logiciels mis à sa disposition par l'entreprise,
- la recherche d'information sur intranet et/ou internet,
- l'utilisation des outils numériques nomades (ordiphones, tablettes, ordinateurs portables, etc.),
- la communication via les différents canaux digitaux (courriel, *tchat*, visioconférence, etc.) et les outils numériques y compris les plus récents pour mieux orienter les interlocuteurs de l'entreprise,
- l'utilisation des outils de travail collaboratif : messageries électroniques, réseaux sociaux, agendas en ligne et tous les nouveaux moyens de communication adaptés existant dans l'entreprise,
- l'utilisation responsable des outils digitaux et la maîtrise des risques liés à leur usage,
- la mise en œuvre des procédures de sécurité,
- la connaissance de la déontologie et de la législation relatives au numérique.

## **2. Une culture générale et une expression au service de l'activité professionnelle**

Le technicien ou la technicienne supérieur(e) de l'assurance doit avoir acquis une culture générale nécessaire à sa vie professionnelle lui permettant d'atteindre le niveau exigé par les entreprises en matière de communication et d'expression (écoute, compréhension, adaptation à ses interlocuteurs, expression écrite et orale, utilisation des canaux de communication les mieux adaptés, etc.).

Cette culture générale est également un atout pour son évolution professionnelle.

## **3. Une langue étrangère pratiquée lors d'échanges professionnels**

Le technicien ou la technicienne supérieur(e) de l'assurance peut également être amené(e) à communiquer en langue étrangère, à l'écrit comme à l'oral (compréhension de documents, expression écrite et orale à caractère professionnel, utilisation du vocabulaire de base) dans des situations professionnelles : clients étrangers en face-à-face ou à distance, travail au sein d'une agence frontalière, accueil de clients en situation touristique, échanges avec une entreprise d'assurance étrangère, etc.

**ANNEXE I**  
**B - RÉFÉRENTIEL DE CERTIFICATION**

**DESCRIPTION DES BLOCS DE COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES**

DOMAINES D'ACTIVITÉS	BLOCS DE COMPÉTENCES
<p><b>DA 1 - Développement commercial et gestion des contrats</b></p> <p>A.1.1- Accueil et identification du besoin du client ou du prospect</p> <p>A.1.3 - Développement commercial, prospection et vente de contrats d'assurances et de services associés, de produits bancaires et financiers</p> <p>A.1.2-Suivi du client et gestion de ses contrats</p>	<p>Développement commercial et conduite d'entretien</p> <p>Culture professionnelle et suivi du client</p>
<p><b>DA 2 - Gestion des sinistres et des prestations</b></p> <p>A.2.1 – Accueil du client en situation de sinistre</p> <p>A.2.2 – Instruction du dossier de sinistre et versement des prestations</p>	<p>Accueil en situation de sinistre</p> <p>Gestion des sinistres</p>
<p><b>DA 3 - Communication digitale, utilisation du système d'information et des outils numériques</b></p>	<p>Communication digitale, utilisation du système d'information et des outils numériques</p>

Avertissement : dans la suite du référentiel, les compétences inscrites en italique sont communes à plusieurs activités.

**DA 1 - Développement commercial et gestion des contrats**

**Bloc de compétences : développement commercial et conduite d'entretien**

**Principales compétences nécessaires pour l'activité A.1.1- Accueil et identification du besoin du client ou du prospect :**

- C1** *Utiliser les outils numériques et systèmes d'information de l'entreprise*
- C2** *Évaluer si la situation relève de son périmètre de responsabilité, et le cas échéant transférer vers le service compétent*
- C5** Communiquer efficacement dans un contexte commercial
- C6** Découvrir les attentes et/ou le besoin de produits ou de services
- C7** Informer et orienter
- C8** Assurer le suivi de l'entretien d'accueil

**Principales compétences nécessaires pour l'activité A.1.3 - Développement commercial, prospection et vente de contrats d'assurances et de services associés, de produits bancaires et financiers :**

- C1** *Utiliser les outils numériques et systèmes d'information de l'entreprise*
- C4** *Lire et comprendre un contrat*
- C13** *Présenter, comparer, expliquer les garanties et leurs limites, les prestations, les franchises, les plafonds*
- C17** *Exploiter les opportunités réglementaires, économiques ou commerciales pour développer le portefeuille*
- C18** Établir et mettre en œuvre un plan de prospection, un plan d'action commerciale
- C19** Sélectionner et/ou réaliser des outils de communication adaptés
- C20** Conduire un entretien commercial et en assurer le suivi
- C21** Sélectionner et conseiller une solution pertinente à partir de l'évaluation du risque et/ou du besoin
- C22** Établir et présenter un devis, comparer, expliquer les garanties et leurs limites
- C23** Appliquer la réglementation propre à la souscription
- C24** Rechercher et exploiter les informations économiques, juridiques, fiscales ou commerciales nécessaires à l'exercice du conseil

**Bloc de compétences : culture professionnelle et suivi du client**

**Principales compétences nécessaires pour l'activité A.1.2 - Suivi du client et gestion de ses contrats :**

- C1** *Utiliser les outils numériques et systèmes d'information de l'entreprise*
- C3** *Identifier les informations à intégrer, à partager et à exploiter dans le système d'information*
- C4** *Lire et comprendre un contrat*
- C9** Exploiter les informations pour analyser l'évolution du risque
- C10** Exploiter les informations pour analyser la valeur client
- C11** Arbitrer entre les solutions de souscription, de gestion des contrats, les mettre en œuvre en appliquant les procédures
- C12** Rechercher et exploiter les informations nécessaires aux actes de gestion à réaliser
- C13** *Présenter, comparer, expliquer les garanties et leurs limites, les prestations, les franchises, les plafonds*
- C14** Argumenter, justifier les solutions de souscription et de gestion des contrats proposées
- C15** Gérer les encaissements et les non-paiements des cotisations
- C16** Extraire les données utiles d'un portefeuille
- C17** *Exploiter les opportunités réglementaires, économiques ou commerciales pour développer le portefeuille*

**Bloc de compétences : accueil en situation de sinistre**

**Principales compétences nécessaires pour l'activité A.2.1 – Accueil du client en situation de sinistre :**

- C1** *Utiliser les outils numériques et systèmes d'information de l'entreprise*
- C2** *Évaluer si la situation relève de son périmètre de responsabilité, et le cas échéant transférer vers le service compétent*
- C3** *Identifier les informations à intégrer, à partager et à exploiter dans le système d'information*
- C4** *Lire et comprendre un contrat*
- C25** Accueillir le déclarant à l'occasion d'un sinistre ou d'une demande de prestation
- C26** Comprendre les circonstances de l'évènement à l'origine de la demande
- C27** Identifier les informations utiles au traitement d'un sinistre ou d'une demande de prestation
- C28** Vérifier la recevabilité de la déclaration ou de la demande
- C29** Énoncer et expliquer les éléments de la procédure
- C30** Préconiser les mesures conservatoires et les prendre le cas échéant
- C31** Expliquer les conditions de garantie, le règlement de sinistre ou le refus de garantie
- C32** Argumenter sur les différents types de prises en charge, de prestations

**Bloc de compétences : gestion des sinistres**

**Principales compétences nécessaires pour l'activité A.2.2 - Instruction du dossier de sinistre et versement des prestations :**

- C1** *Utiliser les outils numériques et systèmes d'information de l'entreprise*
- C2** *Évaluer si la situation relève de son périmètre de responsabilité, et le cas échéant transférer vers le service compétent*
- C3** *Identifier les informations à intégrer, à partager et à exploiter dans le système d'information*
- C4** *Lire et comprendre un contrat*
- C33** Réaliser les opérations liées aux prestations d'assurance santé
- C34** Réaliser les opérations liées aux contrats d'assurance vie
- C35** Identifier les règles et procédures de gestion de sinistre applicables et les mettre en œuvre
- C36** Expliciter et justifier le règlement de sinistre ou le refus de garantie
- C37** Traiter les réclamations et objections en argumentant ses réponses sur la base des conditions du contrat
- C38** Transiger si nécessaire
- C39** Déterminer et exercer les recours
- C40** Assurer le suivi du sinistre et mesurer la satisfaction du client
- C41** Repérer toute situation inhabituelle du sinistre ou du dossier client

- C42** Utiliser les outils collaboratifs numériques de l'entreprise pour contacter et coordonner les interlocuteurs.

<b>DA 3 - Communication digitale, utilisation du système d'information et des outils numériques</b>
---

**Bloc de compétences : communication digitale, utilisation du système d'information et des outils numériques**

**Principales compétences nécessaires pour DA 3 - Communication digitale, utilisation du système d'information et des outils numériques :**

- C1** *Utiliser les outils numériques et systèmes d'information de l'entreprise*
- C3** *Identifier les informations à intégrer, à partager et à exploiter dans le système d'information*
- C12** Rechercher et exploiter les informations nécessaires aux actes de gestion à réaliser
- C42** Utiliser les outils collaboratifs numériques de l'entreprise pour contacter et coordonner les interlocuteurs
- C43** Appliquer la réglementation relative à la protection des données personnelles et à la vente à distance
- C44** Appliquer les procédures numériques de l'entreprise
- C45** Mobiliser le canal ou le média de communication adapté
- C46** Utiliser de façon responsable des outils numériques (déontologie, réglementation, respect des procédures internes, etc.)
- C47** Communiquer par écrit sur média numérique : messagerie électronique, messagerie instantanée, pages de sites internet, réseaux sociaux, autres médias numériques.
- C48** Orienter un interlocuteur vers l'outil numérique le plus adapté
- C49** Utiliser les ressources numériques de l'entreprise et les ressources numériques externes à l'entreprise

## Tableau des compétences et ressources nécessaires aux activités et des indicateurs d'évaluation

### DA1 - Développement commercial et gestion des contrats

Compétences	Ressources	Indicateurs d'évaluation
<b>C1</b> <i>Utiliser les outils numériques et systèmes d'information de l'entreprise</i>	Fiche prospect ou client (y compris conditions générales et particulières)	Pertinence, complétude et hiérarchisation des informations sélectionnées ou identifiées comme nécessaires à la résolution du problème posé
<b>C2</b> <i>Évaluer si la situation relève de son périmètre de responsabilité, et le cas échéant transférer vers le service compétent</i>	Conditions de souscription de l'assureur	Pertinence du diagnostic, des indicateurs sélectionnés, du traitement et de l'analyse des indicateurs (profils clients, tableau de bord, répartition du portefeuille, équilibre sinistres / primes, etc.)
<b>C3</b> <i>Identifier les informations à intégrer, à partager et à exploiter dans le système d'information</i>	Supports de communication sur la Gamme de produits et de services (tableau de garanties /offre), objets publicitaires	Mobilisation des connaissances des fondamentaux de l'assurance, de l'économie, du marketing, du management, du droit pour résoudre les situations
<b>C4</b> <i>Lire et comprendre un contrat</i>	Éléments de description du risque ou de son évolution	Efficiences de l'acte de gestion, du suivi, de l'action ou de la proposition d'action au regard de la problématique (pour un client ou pour le portefeuille), et des objectifs
<b>C5</b> <i>Communiquer efficacement dans un contexte commercial</i>	Bilan ou situation patrimoniale, assurantielle	Adéquation et qualité des outils sélectionnés ou créés au problème posé
<b>C6</b> <i>Découvrir les attentes et/ou le besoin de produits ou de services</i>	Document d'analyse du risque et compte rendu de visite de risque	Préconisation de mesures de prévention adaptées
<b>C7</b> <i>Informers et orienter</i>	Plan d'action commerciale	Personnalisation de la relation
<b>C8</b> <i>Assurer le suivi de l'entretien d'accueil</i>	Fichier client et/ou tableau de bord du portefeuille et objectifs	Mise en œuvre d'une structure d'entretien efficace
<b>C9</b> <i>Exploiter les informations pour analyser l'évolution du risque</i>	Outils d'aide à la commercialisation mis à disposition par l'entreprise (argumentaires, traitement d'objections)	Efficacité de la collecte d'information sur le besoin initial et complémentaire
<b>C10</b> <i>Exploiter les informations pour analyser la valeur client</i>	Études comparatives, devis de la concurrence	Qualité de la reformulation
<b>C11</b> <i>Arbitrer entre les solutions de souscription, de gestion des contrats, les mettre en œuvre en appliquant les procédures</i>	Budget	Cohérence de la décision, de la proposition, avec la problématique du client et les objectifs de l'entreprise
<b>C12</b> <i>Rechercher et exploiter les informations nécessaires aux actes de gestion à réaliser</i>	Répartition des responsabilités et interlocuteurs	
	Documentation juridique, fiscale économique, commerciales et managériale	
	Formules de calcul applicables	
	Fiche de devoir de conseil	
	Formulaires de souscription	

<p><b>C13</b> Présenter, comparer, expliquer les garanties et leurs limites, les prestations, les franchises, les plafonds</p> <p><b>C14</b> Argumenter, justifier les solutions de souscription et de gestion des contrats proposées</p> <p><b>C15</b> Gérer les encaissements et les non-paiements des cotisations</p> <p><b>C16</b> Extraire les données utiles d'un portefeuille</p> <p><b>C17</b> Exploiter les opportunités réglementaires, économiques ou commerciales pour développer le portefeuille</p> <p><b>C18</b> Établir et mettre en œuvre un plan de prospection, un plan d'action commerciale</p> <p><b>C19</b> Sélectionner et/ou réaliser des outils de communication adaptés</p> <p><b>C20</b> Conduire un entretien commercial et en assurer le suivi</p> <p><b>C21</b> Sélectionner et conseiller une solution pertinente à partir de l'évaluation du risque et/ou du besoin</p> <p><b>C22</b> Établir et présenter un devis, comparer, expliquer les garanties et leurs limites</p> <p><b>C23</b> Appliquer la réglementation propre à la souscription</p> <p><b>C24</b> Rechercher et exploiter les informations économiques, juridiques, fiscales ou commerciales nécessaires à l'exercice du conseil</p>	<p>Procédures de souscription, de paiement, d'encaissement des primes de l'entreprise</p> <p>Courriers type émis par l'entreprise</p> <p>Justificatifs personnels du prospect ou client</p> <p><b>Tableau de bord -Indicateurs statistiques, quantitatifs et qualitatifs de performance individuelle dans un objectif d'amélioration :</b></p> <p>Durée des procédures, taux de respect des délais / taux de dépassement</p> <p>Nombre ou taux de prise de rendez-vous qualifiés, pris, et réalisés</p> <p>Nombre ou taux de recommandation ou de parrainages</p> <p>Nombre de dossiers incomplets : refusés/reportés pour non-conformité / non complétude</p> <p>Taux de multi-détention, taux de fidélisation/rétention</p> <p>Taux de satisfaction</p> <p>Taux de résiliation</p> <p>Frais de recouvrement et d'impayés</p> <p><b>Au niveau du portefeuille :</b></p> <p>Périodicité de suivi des clients</p> <p>Complétude de la base de données/du fichier client</p> <p>Taux de transformation</p> <p>Taux de rebonds / d'offres complémentaires</p>	<p>Concrétisation et conformité de l'action (devis, souscription de contrat,) aux besoins et motivations exprimés ou découverts ainsi qu'à l'offre et au positionnement de l'entreprise</p> <p>Cohérence, pertinence et complétude de la liste de pièces justificatives demandées</p> <p>Nombre et qualité des rendez-vous obtenus</p> <p>Nombre et qualité des demandes de recommandations</p> <p>Pertinence, synthèse, complétude et hiérarchisation des informations et opportunités transmises ou partagées pour décision ou action, et de la liste ou du compte rendu des opérations réalisées ou à faire</p> <p>Respect de la réglementation et des procédures de l'entreprise</p> <p>Cohérence de l'action commerciale en termes de cible, de moyens engagés, etc., avec la problématique de l'entreprise : positionnement, organisation, objectifs.</p> <p>Efficacité dans la gestion du temps et des priorités</p>
---	--	---



## DA2 – Gestion des sinistres et des prestations

COMPÉTENCES	Ressources	Indicateurs d'évaluation
<b>C1</b> <i>Utiliser les outils numériques et systèmes d'information de l'entreprise</i>	<p><b>Justificatifs relatifs à la matérialité et aux circonstances du sinistre ou de la prestation :</b></p> <p>Déclaration circonstanciée (Constat amiable, etc.)</p> <p>Témoignages</p> <p>Procès-verbal de gendarmerie ou de police</p> <p>Acte de naissance / de décès</p> <p>Réclamation adverse</p> <p><b>Justificatifs du préjudice :</b></p> <p>État estimatif de pertes</p> <p>Certificats médicaux</p> <p>Arrêts de travail</p> <p>Bordereaux de remboursement</p> <p>Relevé de dépenses</p> <p>Quittance</p> <p>Bail</p> <p>Certificat de non gage</p> <p>Certificat de cession</p> <p>Règlement de copropriété</p> <p><b>Autres ressources :</b></p> <p>Rapport d'expertise</p> <p>Réglementation en vigueur</p> <p>Police d'assurance : conditions particulières - conditions générales</p>	Personnalisation de l'accueil
<b>C2</b> <i>Évaluer si la situation relève de son périmètre de responsabilité, et le cas échéant transférer vers le service compétent</i>		Qualité du questionnement de découverte des circonstances du sinistre et du besoin
<b>C3</b> <i>Identifier les informations à intégrer, à partager et à exploiter dans le système d'information</i>		Pertinence de l'évaluation de la situation au regard des informations recueillies ou disponibles, du contrat et de la réglementation (compréhension du sinistre et de ses conséquences et de ses implications contractuelles)
<b>C4</b> <i>Lire et comprendre un contrat</i>		Exhaustivité des informations recueillies ou demandées utiles à la gestion du dossier et à la mise à jour des informations relatives au client
<b>C25</b> <i>Accueillir le déclarant à l'occasion d'un sinistre ou d'une demande de prestation</i>		Adéquation des opérations proposées avec la situation : mesures conservatoires, mission d'expert, déclenchement de l'assistance
<b>C26</b> <i>Comprendre les circonstances de l'évènement à l'origine de la demande</i>		Qualité de l'information donnée au client sur les suites de sa déclaration et tout au long de la gestion du sinistre
<b>C27</b> <i>Identifier les informations utiles au traitement d'un sinistre ou d'une demande de prestation</i>		Adaptation de la communication : s'assurer de la bonne compréhension de la procédure par l'assuré(e) à travers la reformulation, l'argumentation, la réponse aux questions, etc.
<b>C28</b> <i>Vérifier la recevabilité de la déclaration ou de la demande</i>		Efficiency de la procédure : temps, choix et coût de la solution, proposition de services associés, dans le respect de la réglementation
<b>C29</b> <i>Énoncer et expliquer les éléments de la procédure</i>		Exercice du devoir de conseil
<b>C30</b> <i>Préconiser les mesures conservatoires et les prendre le cas échéant</i>		Satisfaction du client et préservation des intérêts de l'entreprise d'assurance
<b>C31</b> <i>Expliquer les conditions de garantie, le règlement de sinistre ou le refus de garantie</i>		Analyse réflexive et prise de recul sur l'ensemble

<p><b>C32</b> Argumenter sur les différents types de prises en charge, de prestations</p> <p><b>C33</b> Réaliser les opérations liées aux prestations d'assurance santé</p> <p>Réaliser les opérations liées aux contrats d'assurance vie en cas de décès</p> <p><b>C34</b></p> <p><b>C35</b> Identifier les règles et procédures de gestion de sinistre applicables et les mettre en œuvre</p> <p><b>C36</b> Expliciter et justifier le règlement de sinistre ou le refus de garantie</p> <p>Traiter les réclamations et objections en argumentant ses réponses sur la base des conditions du contrat</p> <p><b>C37</b></p> <p><b>C38</b> Transiger si nécessaire</p> <p><b>C39</b> Déterminer et exercer les recours</p> <p><b>C40</b> Assurer le suivi du sinistre et mesurer la satisfaction du client</p> <p><b>C41</b> Repérer toute situation inhabituelle du sinistre ou du dossier client</p> <p>Utiliser les outils collaboratifs numériques de l'entreprise pour contacter et coordonner les interlocuteurs</p> <p><b>C42</b></p>	<p>Procédures de règlement de sinistres et de paiement des prestations de l'entreprise</p> <p>Grille d'évaluation du montant des dommages par exemple</p> <p>Conventions d'assurance</p> <p>Courriers types émis par l'entreprise</p> <p>Formules de calcul applicables</p>	<p>des critères ci-dessus</p> <p>Qualité des informations prélevées dans un ensemble documentaire et/ou dans un dossier sinistre</p> <p>Analyse pertinente des responsabilités</p> <p>Identification et application des règles de gestion et ou de calcul appropriées</p> <p>Exhaustivité de la liste des pièces à fournir et ou des démarches à faire par l'assuré(e) et l'assureur</p> <p>Exactitude du calcul de l'indemnité ou de la prestation ou de la charge du sinistre</p> <p>Pertinence de l'exercice des recours et des actions en remboursement</p> <p>Respect de la réglementation et des conditions contractuelles et conventionnelles</p> <p>Qualité de l'argumentation et des explications fournies</p>
--	---	---

### DA3 - Communication digitale, utilisation du système d'information et des outils numériques

COMPÉTENCES	Ressources	Indicateurs d'évaluation
<b>C1</b> <i>Utiliser les outils numériques et systèmes d'information de l'entreprise</i>	Poste informatique Ordinateur portable	Pertinence du choix du canal de communication, des outils et des applications numériques professionnelles et de bureautique
<b>C3</b> <i>Identifier les informations à intégrer, à partager et à exploiter dans le système d'information</i>	Outils numériques nomades Ordiphones Logiciels de bureautique et de messagerie	Efficacité des fonctionnalités mises en œuvre dans les outils et applications numériques au regard des objectifs relationnels, opérationnels et réglementaires
<b>C12</b> Rechercher et exploiter les informations nécessaires aux actes de gestion à réaliser	Bases de données Applications professionnelles	Qualité de la communication écrite digitale en fonction du support, clarté de l'expression, concision, respect des usages des écrits professionnels
<b>C42</b> Utiliser les outils collaboratifs numériques de l'entreprise pour contacter et coordonner les interlocuteurs	Outils collaboratifs Système d'impression	Respect des règles de sécurité du poste de travail fixe ou nomade concernant les informations et les accès
<b>C43</b> Appliquer la réglementation relative à la protection des données personnelles et à la vente à distance	Réglementation relative à la protection des données personnelles et à la vente à distance Procédures d'entreprise	Respect de la réglementation, de la déontologie et du règlement d'entreprise en matière de maîtrise des risques quant au contenu des données : protection des données personnelles, modération du contenu des messages, etc.
<b>C44</b> Appliquer les procédures numériques de l'entreprise	Chartes d'utilisation des outils numériques de communication	
<b>C45</b> Mobiliser le canal ou le média de communication adapté		Efficiences de la recherche d'information mobilisant les ressources pertinentes : internet et intranet de l'entreprise
<b>C46</b> Utiliser de façon responsable des outils numériques		Maîtrise de l'interopérabilité des données reçues et émises
<b>C47</b> Communiquer par écrit sur média numérique : messagerie électronique, messagerie instantanée, pages de sites internet, réseaux sociaux, autres médias numériques.		
<b>C48</b> Orienter un interlocuteur vers l'outil numérique le plus adapté		
<b>C49</b> Utiliser les ressources numériques de l'entreprise et les ressources numériques externes à l'entreprise		

## SAVOIRS ASSOCIÉS AUX DOMAINES D'ACTIVITÉS

### Niveaux taxonomiques

**Le niveau 1** fait référence à des savoirs et savoir-faire de base en lien avec des faits, processus et concepts généraux permettant d'appréhender un sujet dans sa globalité et de trouver l'information utile.

**Le niveau 2** fait référence à des savoirs et savoir-faire acquis permettant de les identifier, les définir et les expliquer.

**Le niveau 3** fait référence à des savoirs et savoir-faire maîtrisés permettant d'utiliser et de manipuler des règles, des principes, des outils en vue d'un résultat à atteindre ; à ce niveau, l'apprenant est capable d'analyser, synthétiser, transposer et porter un regard critique.

**Le niveau 4** fait référence à une maîtrise méthodologique qui implique une autonomie, une expertise et un esprit critique suffisants pour organiser les éléments d'un sujet, identifier les relations, raisonner, résoudre des problèmes complexes, évaluer, décider et concevoir

DESCRIPTIFS DES SAVOIRS			DA1	DA2	DA3
S1. Fondamentaux de l'assurance	S1.1	Fondamentaux de l'opération d'assurance	4	4	
	S1.2	Inversion du cycle de production et ses conséquences	2	2	
	S1.3	Indicateurs et techniques de mesure de la valeur client et du portefeuille	2	2	
	S1.4	Appréciation et tarification du risque	4	2	
	S1.5	Contenu de la gamme de produits et services de l'assureur :	4	3	
	S1.6	Connaissance des produits et des garanties	4	4	
S2 Assurance de biens et responsabilité (ABR)	S2.1.1	Assurance auto mono véhicule : souscription, gestion	4	2	
	S2.1.2	Assurance auto : sinistres matériels	2	4	
	S2.1.3	Assurance auto : sinistres corporels	1	2	
	S2.2.1	Assurance multirisques habitation (MRH) : souscription, gestion	4	2	
	S2.2.2	Assurance multirisques habitation (MRH) : sinistres	1	4	
	S2.3	Protection juridique	3	2	
	S2.4	Assurances affinitaires	2	2	
	S2.5	Assistance	2	2	
	S2.6	Multirisques professionnelle (MRP) et multirisques commerces (MRC)	2	4	
	S2.7	Multirisques immeubles (MRI)	1	1	
	S2.8	Propriétaire non occupant (PNO)	2	1	
	S2.9	Assurances construction : assurances obligatoires	2	2	
	S2.10	Autres assurances de biens et de responsabilité(ABR) courantes du particulier	2	2	

DESCRIPTIFS DES SAVOIRS			DA1	DA2	DA3
S3 Assurances de Prévoyance	S3.1	Garantie des accidents de la vie (GAV) et assurance individuelle accident corporel	3	4	
	S3.2	Prévoyance : indemnités journalières, invalidité, décès	3	4	
	S3.3	Assurance scolaire et extra-scolaire	3	2	
	S3.4	Garantie obsèques	1	2	
	S3.5	Assurance vie en cas de décès	2	4	
	S3.6	Assurance emprunteur	3	2	
	S3.7	Assurance dépendance	3	2	
	S3.8	Autres assurances de prévoyance du particulier	2	2	
S4 Épargne Assurantielle	S4.1	Assurance vie en cas de vie	4	2	
	S4.2.1	Épargne retraite individuelle : retraites de base et complémentaires	3	1	
	S4.2.2	Épargne retraite individuelle : plan d'épargne retraite populaire (PERP) et Madelin	3	1	
	S4.3	Plan d'épargne en actions (PEA)	2	1	
S5. Assurance Santé	S5.1	Prestations accident et maladie de la sécurité sociale	2	3	
	S5.2.1	Assurance santé complémentaire individuelle retraités, travailleurs non-salariés (TNS) non agricoles, et autres	4	3	
	S5.2.2	Assurance santé collective complémentaire pour les salariés	2	3	
S6. Techniques bancaires	S6.1	Compte bancaire des particuliers	2		
	S6.2	Produits d'épargne bancaire des particuliers :	2	1	
	S6.3	Crédits aux particuliers	2	1	
S7. Outils mathématiques et financiers	S7.1	Proportions, pourcentages, taux d'évolution, taux de variation	3	3	
	S7.2	Formules des intérêts simples, calcul des intérêts par quinzaine	3	3	
	S7.3	Formules des intérêts composés, valeur acquise, valeur actuelle, taux proportionnel, taux équivalent	3	3	
	S7.4	Annuités constantes, valeur acquise, valeur actuelle	3	3	
	S7.5	Tableau d'amortissement d'un emprunt	3	1	
S8. Fondamentaux de la communication	S8.1	Enjeux de la communication ; freins et difficultés de communication dans les relations professionnelles	3	3	
	S8.2	Communication orale	4	4	
	S8.3	Communication écrite	4	4	
	S8.4	Particularités de la communication téléphonique et électronique	4	4	
	S8.5	Gestion de conflit	3	3	

DESCRIPTIFS DES SAVOIRS			DA1	DA2	DA3
S9. Conduite d'entretien	S9.1	Techniques de préparation et d'exploitation d'entretien professionnel	4	4	
	S9.2	Technique de l'entretien d'accueil et d'orientation	4	4	
	S9.3	Technique de l'entretien commercial	4	1	
	S9.4	Technique de l'entretien d'accueil et gestion du client sinistré	1	4	
S10. Savoirs juridiques	S10.1	Introduction générale au droit	3	3	
	S10.2	Droit de la responsabilité	3	4	
	S10.3	Droit du contrat d'assurance	3	4	
	S10.4	Droit des successions et régimes matrimoniaux	3	3	
	S10.5	Organisation et cadre réglementaire des activités d'assurance et bancaire	2	2	
	S10.6	Conventions entre assureurs	1	3	
	S10.7	Fondamentaux de la législation du travail	1	1	
S11. Savoirs économiques	S11.1	Contexte économique de l'activité d'assurance et bancaire	3	1	
	S11.2	Fondamentaux de l'activité économique : circuit économique, résolution des crises, rôle de l'État, innovations, etc.	3	1	
	S11.3	Fonctionnement des marchés nationaux et internationaux, création et régulation du marché européen	3	1	
	S11.4	Marchés monétaires et financiers	3	1	
S12. Management	S12.1	Valeur ajoutée et chaîne de valeur dans l'assurance, entreprises de la filière de l'assurance	3	2	
	S12.2	Organisation des entreprises de la filière	3	2	
	S12.3	Stratégies des entreprises de la filière	2	2	
	S12.4	Processus de production, innovations organisationnelles	3	1	
	S12.5	Contexte commercial et managérial de l'entreprise de la filière de l'assurance	3	2	
	S12.6	Positionnement de l'entreprise sur le marché	3	2	
	S12.7	Fondamentaux du marketing	3	2	
S13. Savoirs numériques et technologiques	S13.1	Outils numériques d'information, de communication, d'organisation, de collaboration : usage, intérêts, risques	3	3	3
	S13.2	Organisation du système d'information, bases de données	1	1	2
	S13.3	Procédures de l'entreprise : sécurité, confidentialité des données, accès au système d'information (SI) procédures appliquées au matériel nomade	3	3	3
	S13.4	Fonctionnalités et modes opératoires des systèmes d'information, télécommunication et des applications de l'assureur :	3	3	4

**ANNEXE II**  
**MODALITÉS DE CERTIFICATION**

**ANNEXE II**  
**A – DESCRIPTION DES UNITÉS CONSTITUTIVES DU DIPLOME**

**Présentation générale des unités constitutives du diplôme**

**Unités générales**

**U. 1**  
**Culture générale et  
expression**

**U. 2**  
**Langue vivante étrangère**

**Unités professionnelles**

<b>U. 31</b>	<b>U. 32</b>
<b>Culture professionnelle et suivi du client</b>	<b>Développement commercial et conduite d'entretien</b>

<b>U. 41</b>	<b>U. 42</b>
<b>Gestion des sinistres</b>	<b>Accueil en situation de sinistre</b>

<b>U. 5</b>
<b>Communication digitale, utilisation du système d'information et des outils numériques</b>

**Unité facultative**

**UF. 1**  
**Langue vivante étrangère**

**Unités générales**

- **Unité U1 : « Culture générale et expression »** : l'enseignement du français dans les sections de technicien(ne)s supérieur(e)s se réfère aux dispositions de l'arrêté du 16 novembre 2006 (BOEN n° 47 du 21 décembre 2006) fixant les objectifs, les contenus de l'enseignement et le référentiel de capacités du domaine de culture générale et expression pour le brevet de technicien supérieur.
- **Unité U2 : « Langue vivante étrangère »** : l'enseignement des langues vivantes dans les sections de technicien(ne)s supérieur(e)s s'inscrit dans le cadre européen commun de référence pour les langues (CECRL). L'évaluation est adossée au niveau B2.

**Unités professionnelles**

- **Unité U. 31 : « Culture professionnelle et suivi du client »**. Cette unité porte sur les activités A.1.2 dans leur environnement économique et juridique et dans leur contexte commercial et managérial.



- **Unité U. 32 : « Développement commercial et conduite d'entretien ».** Cette unité porte sur les activités A.1.1 et A.1.3 : l'accueil, les besoins du client ou du prospect et le développement commercial, la prospection et la vente de contrats d'assurances et de services associés, de produits bancaires et financiers.
- **Unité U. 41 : « Gestion des sinistres ».** Cette unité aborde l'assurance de biens et de responsabilités, et l'assurance de personnes dans leurs dimensions techniques et juridiques mises en œuvre à l'occasion d'un sinistre.
- **Unité U. 42 : « Accueil en situation de sinistre ».** Cette unité porte sur la gestion de la relation client (accueil professionnel et identification des besoins) dès lors qu'il est question de traiter des sinistres et des demandes de prestations.
- **L'unité U. 5 : « Communication digitale, utilisation du système d'information et des outils numériques ».** Cette unité porte sur des compétences numériques communes aux domaines d'activités DA1 et DA2, ainsi que sur les savoirs qui y sont associés.

### **Unité facultative**

#### **Unité UF. 1 : « Langue vivante étrangère 2 »**

La langue vivante choisie au titre de l'unité facultative est obligatoirement différente de celle choisie au titre de l'épreuve obligatoire. L'enseignement des langues vivantes dans les sections de technicien(ne)s supérieur(e)s s'inscrit dans le cadre européen commun de référence pour les langues (CECRL). L'évaluation est adossée au niveau B1.

## Évaluation des compétences par unité professionnelle

Légende des tableaux :

	Unité dans laquelle la compétence est mobilisée
	Unité dans laquelle la compétence est évaluée

Domaine d'activités	Compétences évaluées	Unités :	U31	U32	U41	U42	U5
<b>Développement commercial et gestion des contrats</b>	<b>C1</b> Utiliser les outils numériques et systèmes d'information de l'entreprise						x
	<b>C2</b> Évaluer si la situation relève de son périmètre de responsabilité, et le cas échéant transférer vers le service compétent			x			
	<b>C3</b> Identifier les informations à intégrer, à partager et à exploiter dans le système d'information			x			
	<b>C4</b> Lire et comprendre un contrat				x		
	<b>C5</b> Communiquer efficacement dans un contexte commercial			x			
	<b>C6</b> Découvrir les attentes et/ou le besoin de produits ou de services			x			
	<b>C7</b> Informer et orienter			x			
	<b>C8</b> Assurer le suivi de l'entretien d'accueil			x			
	<b>C9</b> Exploiter les informations pour analyser l'évolution du risque		x				
	<b>C10</b> Exploiter les informations pour analyser la valeur client		x				o
	<b>C11</b> Arbitrer entre les solutions de souscription, de gestion des contrats, les mettre en œuvre en appliquant les procédures		x				
	<b>C12</b> Rechercher et exploiter les informations nécessaires aux actes de gestion à réaliser		x				
	<b>C13</b> Présenter, comparer, expliquer les garanties et leurs limites, les prestations, les franchises, les plafonds		x				
	<b>C14</b> Argumenter, justifier les solutions de souscription, de gestion des contrats proposées		x				
	<b>C15</b> Gérer les encaissements et les non-paiements des cotisations		x				
	<b>C16</b> Extraire les données utiles d'un portefeuille		x				o
	<b>C17</b> Exploiter les opportunités réglementaires, économiques ou commerciales pour développer le portefeuille		x				
	<b>C18</b> Établir et mettre en œuvre un plan de prospection, un plan d'action commerciale			x			
	<b>C19</b> Sélectionner et/ou réaliser des outils de communication adaptés			x			
	<b>C20</b> Conduire un entretien commercial et en assurer le suivi			x			
	<b>C21</b> Sélectionner et conseiller une solution pertinente à partir de l'évaluation du risque et/ou du besoin			x			
	<b>C22</b> Établir et présenter un devis, comparer, expliquer les garanties et leurs limites			x			
	<b>C23</b> Appliquer la réglementation propre à la souscription			x			
	<b>C24</b> Rechercher et exploiter les informations économiques, juridiques, fiscales ou commerciales nécessaires à l'exercice du conseil			x			

Domaine d'activités	Compétences évaluées	Unités :				
		U31	U32	U41	U42	U5
Gestion des sinistres et des prestations	<b>C1</b> Utiliser les outils numériques et systèmes d'information de l'entreprise					X
	<b>C2</b> Évaluer si la situation relève de son périmètre de responsabilité, et le cas échéant transférer vers le service compétent		X			
	<b>C3</b> Identifier les informations à intégrer, à partager et à exploiter dans le système d'information		X			
	<b>C4</b> Lire et comprendre un contrat			X		
	<b>C25</b> Accueillir le déclarant à l'occasion d'un sinistre ou d'une demande de prestation				X	
	<b>C26</b> Comprendre les circonstances de l'évènement à l'origine de la demande				X	
	<b>C27</b> Identifier les informations utiles au traitement d'un sinistre ou d'une demande de prestation				X	
	<b>C28</b> Vérifier la recevabilité de la déclaration ou de la demande				X	
	<b>C29</b> Énoncer et expliquer les éléments de la procédure				X	
	<b>C30</b> Préconiser les mesures conservatoires et les prendre le cas échéant				X	
	<b>C31</b> Expliquer les conditions de garantie, le règlement de sinistre ou le refus de garantie				X	
	<b>C32</b> Argumenter sur les différents types de prises en charge, de prestations				X	
	<b>C33</b> Réaliser les opérations liées aux prestations d'assurance santé			X		
	<b>C34</b> Réaliser les opérations liées aux contrats d'assurance vie			X		
	<b>C35</b> Identifier les règles et procédures de gestion de sinistre applicables et les mettre en œuvre			X		
	<b>C36</b> Expliciter et justifier le règlement de sinistre ou le refus de garantie			X		
	<b>C37</b> Traiter les réclamations et objections en argumentant ses réponses sur la base des conditions du contrat			X		
	<b>C38</b> Transiger si nécessaire			X		
	<b>C39</b> Déterminer et exercer les recours			X		
	<b>C40</b> Assurer le suivi du sinistre et mesurer la satisfaction du client			X		
<b>C41</b> Repérer toute situation inhabituelle du sinistre ou du dossier client			X			
<b>C42</b> Utiliser les outils collaboratifs numériques de l'entreprise pour contacter et coordonner les interlocuteurs					X	

Domaine d'activités	Compétences évaluées	Unités :	U31	U32	U41	U42	U5
Communication digitale, utilisation du système d'information et des outils numériques	<b>C1</b> Utiliser les outils numériques et systèmes d'information de l'entreprise						X
	<b>C2</b> Évaluer si la situation relève de son périmètre de responsabilité, et le cas échéant transférer vers le service compétent			X			
	<b>C3</b> Identifier les informations à intégrer, à partager et à exploiter dans le système d'information			X			
	<b>C12</b> Rechercher et exploiter les informations nécessaires aux actes de gestion à réaliser		X				
	<b>C42</b> Utiliser les outils collaboratifs numériques de l'entreprise pour contacter et coordonner les interlocuteurs						X
	<b>C43</b> Appliquer la réglementation relative à la protection des données personnelles et à la vente à distance						X
	<b>C44</b> Appliquer les procédures numériques de l'entreprise						X
	<b>C45</b> Mobiliser le canal ou le média de communication adapté						X
	<b>C46</b> Utiliser de façon responsable des outils numériques						X
	<b>C47</b> Communiquer par écrit sur média numérique : messagerie électronique, messagerie instantanée, pages de sites internet, réseaux sociaux, autres médias numériques						X
	<b>C48</b> Orienter un interlocuteur vers l'outil numérique le plus adapté						X
	<b>C49</b> Utiliser les ressources numériques de l'entreprise et les ressources numériques externes à l'entreprise						X

## ANNEXE II

### B – DOSSIER PROFESSIONNEL

Qu'il soit inscrit en formation initiale sous statut scolaire, en apprentissage ou en formation continue, la construction d'un parcours de professionnalisation progressif est indispensable aux futur(e)s candidats ou candidates au BTS Assurance. Quel que soit son statut, les activités professionnelles réelles ou simulées menées dans son entreprise, en stage ou au cours des ateliers de professionnalisation, vont contribuer à la réalisation de son dossier professionnel.

Le dossier professionnel sert de support aux interrogations orales E 32 et E 42.

Il est obligatoire. L'absence de dossier professionnel ou sa non-conformité(\*) entraîne l'attribution de la mention « non valide » aux épreuves correspondantes. Les modalités de contrôle du dossier professionnel sont définies dans la circulaire nationale d'organisation et dans les circulaires des différents groupements d'académies.

La constitution du dossier professionnel est de la responsabilité du candidat ou de la candidate.

Il comprend :

1. Attestations de présence en contrat d'apprentissage ou certificats de travail ou certificats de stages (selon le modèle fourni dans la circulaire nationale d'organisation)
2. Une fiche descriptive de la ou des entreprises dans laquelle – lesquelles – le candidat ou la candidate a réalisé son stage ou exécuté son contrat de travail et qui précise le contexte organisationnel et commercial de celle(s) ci
3. Un ensemble de 5 fiches d'activités numérotées de 1 à 5 relatives au domaine d'activités DA1 qui serviront de support à l'épreuve E32
4. Un ensemble de 4 fiches d'activités numérotées de 6 à 9 relatives au domaine d'activités DA2 qui serviront de support à l'épreuve E42

Elles présentent de manière synthétique les activités réalisées au cours de la formation.

**Ces fiches sont réalisées conformément aux modèles fournis dans la circulaire nationale d'organisation.**

En appui de ces fiches, le candidat ou la candidate apporte le jour des épreuves orales tout document utile à sa prestation.

(\*) : Le contrôle de conformité du dossier est effectué par les autorités académiques avant l'épreuve. La constatation de la non-conformité du dossier entraîne l'attribution de la mention NV (non valide) à l'épreuve. Le candidat ou la candidate, même présent ou présente à la date de l'épreuve, ne peut être interrogé(e). En conséquence, le diplôme ne peut lui être délivré. Dans le cas où, le jour de l'interrogation, la commission d'évaluation a un doute sur la conformité du dossier, elle interroge néanmoins le candidat ou la candidate. L'attribution de la note est réservée dans l'attente d'une nouvelle vérification mise en œuvre selon des modalités définies par les autorités académiques. Si, après vérification, le dossier est déclaré non conforme, la mention NV (non valide) est portée à l'épreuve.

La mention non valide (NV) peut être attribuée lorsqu'une des situations suivantes est constatée :

- absence du dossier professionnel ;
- durée de stage inférieure à la durée requise par la réglementation de l'examen ;
- dossier non visé ou signé par les personnes désignées à cet effet.

**ANNEXE II**  
**C- RÈGLEMENT D'EXAMEN**

<b>BTS Assurance</b>			Scolaires (établissements publics ou privés sous contrat) Apprentis (CFA ou sections d'apprentissages habilités) Formation professionnelle continue dans les établissements publics habilités		Formation professionnelle continue (établissements publics habilités à pratiquer le CCF)		Scolaires (établissements privés hors contrat) Apprentis (CFA ou sections d'apprentissage non habilités) Formation professionnelle continue (établissement privé) Au titre de l'expérience professionnelle Enseignement à distance	
			Forme	Durée	Forme	Durée	Forme	Durée
Épreuves	Unités	Coef.	Forme	Durée	Forme	Durée	Forme	Durée
E1 Culture générale et expression	U.1	3	Ponctuelle écrite	4h	CCF	3 situations d'évaluation	Ponctuelle écrite	4 h
E2 Langue vivante étrangère (3)	U.2	2	Ponctuelle écrite et orale	2 h et 20 min (1)	CCF	4 situations d'évaluation	Ponctuelle écrite et orale	2 h et 20 min (1)
E3 Développement commercial et gestion des contrats - culture professionnelle et suivi du client  - développement commercial et conduite d'entretien	U.31	4	Ponctuelle écrite	4 h	CCF	1 situation d'évaluation	Ponctuelle écrite	4 h
	U.32	4	CCF	2 situations d'évaluation	CCF	2 situations d'évaluation	Ponctuelle orale	40 min (2)
E4 Gestion des sinistres et des prestations - gestion des sinistres  - accueil en situation de sinistre	U.41	4	Ponctuelle écrite	4 h	Ponctuelle écrite	4 h	Ponctuelle écrite	4 h
	U.42	3	Ponctuelle orale	20 min	Ponctuelle orale	1 situation d'évaluation	Ponctuelle orale	20 min
E5 Communication digitale, utilisation du système d'information et des outils numériques	U.5	2	CCF	1 situation d'évaluation	CCF	1 situation d'évaluation	Ponctuelle écrite	2 h
<b>Épreuve facultative</b>								
EF1 Langue vivante étrangère 2 (3)	UF.1		Ponctuelle orale	20 min (1)	Ponctuelle orale	20 min (1)	Ponctuelle orale	20 min (1)

(1) : Non compris le temps de préparation de 20 minutes

(2) : Non compris le temps de préparation de 15 minutes

(3) : Les langues vivantes autorisées sont les suivantes : anglais, allemand, espagnol, italien, portugais et hébreu.

## ANNEXE II

### D - DÉFINITION DES ÉPREUVES

#### ÉPREUVE E1 - CULTURE GÉNÉRALE ET EXPRESSION

Coefficient : 3

##### 1 Objectif

L'objectif visé est de vérifier l'aptitude des candidat(e)s à communiquer avec efficacité dans la vie courante et la vie professionnelle.

L'évaluation sert donc à vérifier les capacités du candidat ou de la candidate à :

- communiquer par écrit ou oralement,
- s'informer, se documenter,
- appréhender un message,
- réaliser un message,
- apprécier un message ou une situation.

*(Arrêté du 16 novembre 2006 – JO du 29 novembre 2006 - BO n° 47 du 21 décembre 2006)*

##### 2 Modalités d'évaluation

###### **A - Forme ponctuelle : épreuve écrite, durée : 4 heures**

On propose trois à quatre documents de nature différente (textes littéraires, textes non littéraires, documents iconographiques, tableaux statistiques, etc.) choisis en référence à l'un des deux thèmes inscrits au programme de la deuxième année de STS. Chacun d'eux est daté et situé dans son contexte.

###### - Première partie : synthèse (notée sur 40)

Le candidat ou la candidate rédige une synthèse objective en confrontant les documents fournis.

###### - Seconde partie : écriture personnelle (notée sur 20)

Le candidat ou la candidate répond de façon argumentée à une question relative aux documents proposés.

La question posée invite à confronter les documents proposés en synthèse et les études de documents menées dans l'année en cours de « culture générale et expression ».

*La note globale est ramenée à une note sur 20 points.*

###### **B - Contrôle en cours de formation, 3 situations d'évaluation**

L'unité de culture générale et expression est constituée de trois situations d'évaluation de poids identique :

- deux situations relatives à l'évaluation de la capacité du candidat ou de la candidate à appréhender et à réaliser un message écrit ;
- une situation relative à la capacité du candidat ou de la candidate à communiquer oralement évaluée lors de la soutenance du rapport de stage.

## **1) Première situation d'évaluation : épreuve écrite, durée indicative : 2 heures**

### a) Objectif général :

Évaluation de la capacité du candidat ou de la candidate à appréhender et réaliser un message écrit.

### b) Compétences à évaluer :

- 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 (classement et enchaînement des éléments, équilibre des parties, densité du propos, efficacité du message).

### c) Exemple de situation :

Réalisation d'une synthèse de documents à partir de 2 à 3 documents de nature différente (textes littéraires, textes non littéraires, documents iconographiques, tableaux statistiques, etc.) dont chacun est daté et situé dans son contexte. Ces documents font référence au deuxième thème du programme de la deuxième année de STS.

## **2) Deuxième situation d'évaluation : épreuve écrite, durée indicative : 2 heures**

### a) Objectif général :

Évaluation de la capacité du candidat ou de la candidate à appréhender et réaliser un message écrit.

### b) Compétences à évaluer :

- Respecter les contraintes de la langue écrite ;
- Répondre de façon argumentée à une question posée en relation avec les documents proposés en lecture.

### c) Exemple de situation :

À partir d'un dossier donné à lire dans les jours qui précèdent la situation d'évaluation et composé de 2 à 3 documents de nature différente (textes littéraires, textes non littéraires, documents iconographiques, tableaux statistiques, etc.), reliés par une problématique explicite en référence à un des deux thèmes inscrits au programme de la deuxième année de STS, et dont chaque document est daté et situé dans son contexte, rédaction d'une réponse argumentée à une question portant sur la problématique du dossier.

## **3) Troisième situation d'évaluation : épreuve orale**

### a) Objectif général :

Évaluation de la capacité du candidat ou de la candidate à communiquer oralement.

### b) Compétences à évaluer :

- 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 (intelligibilité, précision et pertinence des idées, valeur de l'argumentation, netteté de la conclusion, pertinence des réponses ...).

*Chaque situation est notée sur 20 points. La note globale est ramenée à une note sur 20.*

Le niveau d'exigence et les critères d'évaluation sont identiques à ceux de l'épreuve sous sa forme ponctuelle.

L'établissement de formation adresse au jury, pour une date limite fixée par les autorités académiques, une proposition de note pour chaque candidat ou candidate. En appui de celle-ci, il doit tenir à la disposition du jury et de l'autorité rectorale pour la session considérée et conserver jusqu'à la session suivante le sujet support de la situation et les productions des candidat(e)s. La proposition de note qui sera arrêtée par le jury final ne doit en aucun cas être communiquée aux candidat(e)s.

# **ÉPREUVE E2 : LANGUE VIVANTE ÉTRANGÈRE**

**Coefficient : 2**

## **1 Langues autorisées**

Les langues vivantes autorisées sont les suivantes : anglais, allemand, espagnol, italien, portugais et hébreu.

## **2 Objectif**

L'objectif visé est d'évaluer l'aptitude du candidat ou de la candidate à :

- la compréhension de la langue vivante étrangère écrite : il s'agit de vérifier la capacité du candidat ou de la candidate à exploiter des textes et/ou des documents de nature diverse dans la langue étrangère choisie, à caractère professionnel et relevant de l'aire culturelle de cette langue, en évitant toute spécialisation ou difficultés techniques excessives ;
- la compréhension de la langue vivante étrangère orale : il n'est pas exclu que l'un des documents soit un enregistrement proposé à l'écoute collective ;
- l'expression écrite dans la langue vivante étrangère : il s'agit de vérifier la capacité du candidat ou de la candidate à s'exprimer par écrit dans la langue vivante étrangère choisie, de manière intelligible, à un niveau acceptable de correction ;
- l'expression orale dans la langue vivante étrangère : il s'agit de vérifier la capacité du candidat ou de la candidate à participer utilement à un dialogue dans la langue vivante étrangère choisie conduit dans une perspective professionnelle.

L'évaluation est adossée au cadre européen commun de référence pour les langues (CECRL). Le niveau B2 est attendu.

## **2 Modalités d'évaluation**

L'usage d'un dictionnaire bilingue est autorisé dans le cadre des évaluations écrites.

### **A - Forme ponctuelle**

L'épreuve se déroule en deux temps :

#### **- Première partie : épreuve écrite, durée 2 heures**

L'épreuve se subdivise en deux exercices :

- traduction, résumé, compte rendu, ou présentation, en français, de tout ou partie de l'information contenue dans un texte et/ou document en langue étrangère ;
- rédaction, en langue étrangère, d'un résumé ou compte rendu d'un second texte et/ou document en langue étrangère et ne présentant pas de technicité excessive.

Dans chacun des exercices, le document support relève du domaine professionnel dans l'aire linguistique pertinente.

Les candidat(e)s devront mobiliser les compétences suivantes :

- repérage, identification, mise en relation des éléments identifiés, hiérarchisation des informations, inférence ;
- exactitude, pertinence et intelligibilité dans les rapports des faits ;
- aptitude à la reformulation ;
- aptitude en langue étrangère à produire des énoncés pertinents et intelligibles ;

- utilisation correcte et précise de la langue étrangère ;
- variété dans l'expression en langue étrangère (emploi de structures simples à complexes).

**- Deuxième partie : épreuve orale, durée 20 minutes après 20 minutes de préparation**

L'épreuve prend appui sur des documents en lien avec le domaine professionnel et l'aire culturelle de la langue concernée. Le candidat ou la candidate dispose de 10 minutes maximum pour présenter, dans la langue étrangère choisie, les grandes lignes du texte ou document utilisé comme support. Cette prise de parole en continu sert d'amorce à une conversation conduite par l'examineur, toujours dans la langue étrangère, en prenant appui sur l'exposé du candidat ou de la candidate.

Pendant la phase de prise de parole en continu, l'examineur laissera le candidat ou la candidate aller au bout de ce qu'il ou elle souhaite dire, même si son exposé comporte quelques hésitations ou brefs silences. Dans l'entretien qui suit, l'examineur veillera à mettre le candidat ou la candidate en situation de confiance et en évitant de le déstabiliser.

L'épreuve permet d'apprécier l'aptitude des candidat(e)s à :

- exploiter des sources d'information professionnelle dans la langue considérée ;
- analyser une situation professionnelle compte tenu du contexte linguistique et socioculturel du pays ou de l'aire considéré(e) ;
- décrire, reformuler, développer une argumentation, justifier son propos ou apporter des explications ;
- s'exprimer clairement dans une langue grammaticalement et phonologiquement acceptable.

*Chaque partie est notée sur 20 points. La note globale est ramenée à une note sur 20.*

**B - Contrôle en cours de formation, 4 situations d'évaluation**

L'épreuve est constituée de quatre situations d'évaluation, de poids identique, correspondant aux quatre capacités :

- compréhension écrite ;
- compréhension orale ;
- expression écrite ;
- expression orale.

**1) Première situation d'évaluation : compréhension écrite**

a) Objectif :

Évaluer à partir d'un ou deux supports, liés à la pratique de la profession et relevant de l'aire culturelle de la langue concernée, la compréhension de la langue étrangère par le biais de : résumés, comptes rendus, réponses à des questions factuelles, rédigés en français ou en langue vivante étrangère, traductions, etc.

b) Compétences à évaluer :

Les candidat(e)s devront mobiliser les compétences suivantes :

- repérage, identification, mise en relation des éléments identifiés, hiérarchisation des informations, inférence.

- exactitude dans les rapports des faits, pertinence et intelligibilité.

## **2) Deuxième situation d'évaluation : compréhension orale**

### a) Objectif :

Évaluer à partir d'un support audio-oral relevant de l'aire culturelle de la langue concernée l'aptitude à comprendre le message exprimé en langue vivante étrangère par le biais de :

- questions factuelles simples ;
- questions à choix multiples ;
- reproduction des éléments essentiels d'information issus du document ;
- résumés rédigés en langue vivante étrangère ou en français.

### b) Compétences à évaluer :

Les candidat(e)s devront mobiliser les compétences suivantes :

- anticipation ;
- repérage, identification des éléments prévisibles ;
- sélection, organisation, hiérarchisation des informations ;
- inférence.

## **3) Troisième situation d'évaluation : expression écrite**

### a) Objectif :

Évaluer la capacité à s'exprimer par écrit en langue vivante étrangère au moyen de :

- la production de prises de notes
- la rédaction de résumés de support proposé
- la rédaction de comptes rendus de support proposé
- la rédaction de messages liés à l'exercice du métier.

### b) Compétences à évaluer :

Les candidat(e)s devront mobiliser les compétences suivantes :

- aptitude à la reformulation
- aptitude à combiner les éléments linguistiques acquis en énoncés pertinents et intelligibles
- utilisation correcte et précise des éléments linguistiques contenus dans le programme du cycle terminal du lycée
- éléments fondamentaux : déterminants, temps, formes auxiliaires, modalités, connecteurs, compléments adverbiaux, etc.
- éléments lexicaux : pratique des termes tirés des documents à caractère professionnel utilisés
- construction de phrases simples, composées et complexes.

## **4) Quatrième situation d'évaluation : expression orale**

### a) Objectif :

Évaluer la capacité à s'exprimer oralement en langue vivante étrangère de façon pertinente et intelligible. Le support proposé permettra d'évaluer l'aptitude à dialoguer en langue vivante

étrangère dans une situation liée au domaine professionnel au moyen de phrases simples, composées et complexes.

Les candidat(e)s devront mobiliser les compétences suivantes :

- aptitude à la reformulation juste et précise ;
- aptitude à combiner des éléments acquis en cours de formation en énoncés pertinents et intelligibles ;
- maîtrise lexicale et grammaticale (cf. programme du cycle terminal).

*Chaque situation est notée sur 20 points. La proposition de note globale est ramenée à une note sur 20.*

Le niveau d'exigence et les critères d'évaluation sont identiques à ceux de l'épreuve sous sa forme ponctuelle.

L'établissement de formation adresse au jury, pour une date limite fixée par les autorités académiques, une proposition de note pour chaque candidat ou candidate. En appui de celle-ci, il doit tenir à la disposition du jury et de l'autorité rectoriale pour la session considérée et conserver jusqu'à la session suivante le sujet support de la situation et les productions des candidat(e)s. La proposition de note qui sera arrêtée par le jury final ne doit en aucun cas être communiquée au candidat ou à la candidate.

# **ÉPREUVE E3 - DEVELOPPEMENT COMMERCIAL ET GESTION DES CONTRATS**

**Coefficient : 8**

## **Sous-épreuve E 31 – Culture professionnelle et suivi du client**

### **Coefficient 4**

#### **1. Finalités et objectifs**

L'épreuve porte sur les compétences et les savoirs associés de l'activité A.1.2 – Suivi du client et gestion de ses contrats.

Il s'agit pour les candidat(e)s de répondre à des questions pouvant porter sur l'environnement économique et juridique et le contexte commercial et managérial de l'activité de l'assurance et de traiter une ou plusieurs situations professionnelles de suivi du client et de gestion des contrats.

#### **2. Compétences évaluées**

- C9** Exploiter les informations pour analyser l'évolution du risque
- C10** Exploiter les informations pour analyser la valeur client
- C11** Arbitrer entre les solutions de souscription, de gestion des contrats, les mettre en œuvre en appliquant les procédures
- C12** Rechercher et exploiter les informations nécessaires aux actes de gestion à réaliser
- C13** Présenter, comparer, expliquer les garanties et leurs limites, les prestations, les franchises, les plafonds
- C14** Argumenter, justifier les solutions de souscription, de gestion des contrats proposées
- C15** Gérer les encaissements et les non-paiements des cotisations
- C16** Extraire les données utiles d'un portefeuille
- C17** *Exploiter les opportunités réglementaires, économiques ou commerciales pour développer le portefeuille*

#### **3. Critères de l'évaluation**

- Pertinence, complétude et hiérarchisation des informations sélectionnées ou identifiées comme nécessaires à la résolution du problème posé
- Pertinence du diagnostic, des indicateurs sélectionnés, du traitement et de l'analyse des indicateurs (profils clients, tableau de bord, répartition du portefeuille, équilibre S/P...)
- Mobilisation des connaissances des fondamentaux de l'assurance, de l'économie, du marketing, du management, du droit pour résoudre les situations
- Efficacité de l'acte de gestion, du suivi, de l'action ou de la proposition d'action au regard de la problématique (pour un client ou pour le portefeuille), et des objectifs
- Adéquation et qualité des outils sélectionnés ou créés au problème posé
- Respect de la réglementation et des procédures de l'entreprise
- Préconisation de mesures de prévention adaptées

#### **4. Modalités d'évaluation**

##### **A - Forme ponctuelle : épreuve écrite, durée 4 heures**

Le sujet remis au candidat ou à la candidate se présente sous la forme d'un dossier documentaire prenant appui sur une ou plusieurs situations professionnelles caractéristiques de l'activité d'un technicien ou d'une technicienne supérieur(e) de l'assurance, accompagné d'un questionnaire.

##### **B – Contrôle en cours de formation**

Le contrôle en cours de formation se présente sous la forme d'une situation d'évaluation écrite, de contenu et de durée comparables à l'épreuve ponctuelle. Cette situation est placée au cours de la deuxième année.

Le niveau d'exigence et les critères d'évaluation sont identiques à ceux décrits dans l'épreuve sous sa forme ponctuelle.

L'établissement de formation adresse au jury, pour une date limite fixée par les autorités académiques, une proposition de note pour chaque candidat ou candidate. En appui de celle-ci, il doit tenir à la disposition du jury et de l'autorité rectorale pour la session considérée et conserver jusqu'à la session suivante le sujet support de la situation et les productions des candidat(e)s. La proposition de note qui sera arrêtée par le jury final ne doit en aucun cas être communiquée aux candidat(e)s.

## **Sous-épreuve E 32 – Développement commercial et conduite d'entretien**

### **Coefficient 4**

#### **1. Finalités et objectifs**

L'épreuve porte sur les compétences et les savoirs associés des activités A.1.1 - Accueil et identification du besoin du client ou du prospect et A.1.3 Développement commercial, prospection et vente de contrats d'assurances et de services associés, de produits bancaires et financiers.

Il s'agit de mettre les candidat(e)s en situation de conduire un entretien commercial.

#### **2. Compétences évaluées**

- C2** Évaluer si la situation relève de son périmètre de responsabilité, et le cas échéant transférer vers le service compétent
- C3** Identifier les informations à intégrer, à partager et à exploiter dans le système d'information
- C5** Communiquer efficacement dans un contexte commercial
- C6** Découvrir les attentes et/ou le besoin de produits ou de services
- C7** Informer et orienter
- C8** Assurer le suivi de l'entretien d'accueil
- C18** Établir et mettre en œuvre un plan de prospection, un plan d'action commerciale
- C19** Sélectionner et/ou réaliser des outils de communication adaptés
- C20** Conduire un entretien commercial et en assurer le suivi
- C21** Sélectionner et conseiller une solution pertinente à partir de l'évaluation du risque et/ou du besoin
- C22** Établir et présenter un devis, comparer, expliquer les garanties et leurs limites
- C23** Appliquer la réglementation propre à la souscription
- C24** Rechercher et exploiter les informations économiques, juridiques, fiscales ou commerciales nécessaires à l'exercice du conseil

#### **3. Critères de l'évaluation**

- Personnalisation de la relation
- Mise en œuvre d'une structure d'entretien efficace
- Efficacité de la collecte d'information sur le besoin initial et complémentaire
- Qualité de la reformulation
- Cohérence de la décision, de la proposition, avec la problématique du client et les objectifs de l'entreprise,

- Concrétisation et conformité de l'action (devis, souscription de contrat,) aux besoins et motivations exprimés ou découverts ainsi qu'à l'offre et au positionnement de l'entreprise
- Cohérence, pertinence et complétude de la liste de pièces justificatives demandées
- Nombre et qualité des rendez-vous obtenus
- Nombre et qualité des demandes de recommandations
- Pertinence, synthèse, complétude et hiérarchisation des informations et opportunités transmises ou partagées pour décision ou action, et de la liste ou du compte rendu des opérations réalisées ou à faire
- Respect de la réglementation et des procédures de l'entreprise
- Mobilisation des connaissances des fondamentaux de l'assurance, de l'économie, du marketing, du management, du droit pour résoudre les situations
- Cohérence de l'action commerciale en termes de cible, de moyens engagés..., avec la problématique de l'entreprise : positionnement, organisation, objectifs.
- Adéquation et qualité des outils sélectionnés ou créés au problème posé
- Efficacité dans la gestion du temps et des priorités
- Analyse réflexive et prise de recul sur l'ensemble des critères ci-dessus

#### **4. Modalités d'évaluation**

À partir du dossier professionnel<sup>1</sup> du candidat ou de la candidate, l'épreuve s'appuie sur les 5 fiches descriptives d'activités professionnelles (fiches 1 à 5) liées à des entretiens de développement commercial et/ou de prospection. Ces activités portent sur au moins 3 produits différents d'assurance ou de banque choisis par le candidat ou la candidate.

Parmi les activités présentées doivent obligatoirement figurer au moins:

- une situation d'assurance de biens et de responsabilité,
- une situation d'assurance de personnes,
- une situation d'assurance du professionnel artisan, commerçant, profession libérale ou syndic de copropriété, soit en assurance de biens et de responsabilité, soit en assurance de personnes,
- et une situation d'épargne assurantielle ou bancaire.

Le candidat ou la candidate apporte le jour de l'épreuve, les recueils de conditions générales correspondant aux situations présentées et tout document qu'il ou elle jugera utile.

#### **A - Forme ponctuelle : épreuve orale, durée 40 minutes après 15 minutes de préparation**

Préalablement au déroulement de l'épreuve, une commission académique (ou du groupement d'académies) est réunie sous l'autorité du président du jury. Cette commission est composée des membres des commissions d'interrogation. Pour chaque candidat ou candidate, à partir de son dossier professionnel, les membres sont chargés de choisir une des 5 fiches d'activités présentées par celui-ci ou par celle-ci (fiches 1 à 5). Cette fiche est utilisée pour modifier les paramètres de la situation professionnelle décrite et établir le scénario d'évaluation de la première partie de l'épreuve.

La commission d'interrogation est composée d'un enseignant en charge du domaine d'activités DA1 et d'un professionnel de l'assurance ou à défaut d'un autre enseignant en charge des enseignements professionnels. Ceux-ci prennent connaissance du dossier professionnel du candidat ou de la candidate avant le déroulement de l'épreuve, plus particulièrement de la fiche d'activités dont les paramètres ont été modifiés par la commission académique pour la première

---

<sup>1</sup> Cf.F Annexe II B Dossier professionnel



partie de l'épreuve ainsi que du scénario qu'elle a construit ; ils choisissent également parmi les 4 autres fiches proposées, celle dont le contrat servira de support à la deuxième partie de l'épreuve.

**Dans un premier temps**, le candidat ou la candidate prend connaissance de la fiche d'activité dont les paramètres ont été modifiés par la commission académique. Il ou elle dispose alors de 15 minutes pour préparer la situation d'entretien avec la commission d'interrogation.

**Dans un deuxième temps**, l'épreuve, d'une durée de 40 minutes, est organisée en trois parties :

- **Première partie (15 minutes maximum)** : la première situation propose au candidat ou à la candidate une situation d'accueil d'un client ou d'un prospect. Elle consiste en une simulation d'entretien commercial à partir de la fiche d'activité dont les paramètres ont été modifiés.

Il est demandé au candidat ou à la candidate :

- d'analyser les paramètres de la situation, d'en identifier les opportunités et les incertitudes, et de définir ses objectifs d'entretien, de préparer son entretien, notamment en sélectionnant et/ou créant la documentation nécessaire,
  - de présenter son analyse et ses objectifs de conduite d'entretien,
  - de découvrir les besoins du client ou du prospect,
  - de conduire l'entretien de développement commercial,
  - de décrire les suites à donner à l'entretien lorsque celui-ci est terminé.
- **Deuxième partie (15 minutes maximum)** : Cette deuxième situation propose au candidat ou à la candidate une simulation d'entretien commercial sans préparation préalable portant sur un autre des contrats présentés dans son dossier professionnel. Le candidat ou la candidate devra s'adapter à la situation non préparée construite par la commission d'interrogation et conduire le nouvel entretien en répondant aux attentes du client ou du prospect.

Il est demandé au candidat ou à la candidate :

- d'analyser rapidement la nouvelle situation,
  - de découvrir les besoins du client ou du prospect,
  - de conduire l'entretien de développement commercial,
  - de décrire les suites à donner à l'entretien lorsque celui-ci est terminé.
- **Troisième partie (10 minutes minimum)** : la commission questionne le candidat ou la candidate afin d'évaluer son degré de maîtrise des compétences attendues à partir de tout ou partie de l'entretien et sa capacité à porter un regard critique sur les deux simulations et leurs contextes commerciaux.

## **B – Contrôle en cours de formation : épreuve orale, 2 situations d'une durée de 20 minutes**

La commission d'interrogation est composée d'un enseignant en charge du domaine d'activités DA1 et d'un professionnel de l'assurance ou à défaut d'un autre enseignant en charge des enseignements professionnels.

L'épreuve repose sur deux situations d'évaluation distinctes.

### **1) Première situation - Durée 20 minutes après 15 minutes de préparation**

Cette première situation propose au candidat ou à la candidate une situation d'accueil d'un client ou d'un prospect.

Les membres de la commission d'interrogation prennent connaissance du dossier professionnel du candidat ou de la candidate avant le déroulement de l'épreuve.

Pour chaque candidat ou candidate, ils choisissent une des 5 fiches d'activités présentées par celui-ci ou par celle-ci (fiches 1 à 5). Cette fiche est utilisée pour modifier les paramètres de la situation professionnelle décrite et établir le scénario d'évaluation de la première partie de l'épreuve.

**Dans un premier temps**, le candidat ou la candidate prend connaissance de la fiche d'activités dont les paramètres ont été modifiés par la commission. Il ou elle dispose alors de 15 minutes pour préparer la situation d'entretien avec la commission d'interrogation.

**Dans un deuxième temps**, l'entretien se déroule en deux parties :

- **Première partie (15 minutes maximum)** : elle consiste en une simulation d'entretien commercial à partir de la fiche d'activités dont les paramètres ont été modifiés.
- Il est demandé au candidat ou à la candidate :
  - d'analyser les paramètres de la situation, d'en identifier les opportunités et les incertitudes, et de définir ses objectifs d'entretien, de préparer son entretien, notamment en sélectionnant et/ou créant la documentation nécessaire,
  - de présenter son analyse et ses objectifs de conduite d'entretien,
  - de découvrir les besoins du client ou du prospect,
  - de conduire l'entretien de développement commercial,
  - de décrire les suites à donner à l'entretien lorsque celui-ci est terminé.
- **Deuxième partie (5 minutes minimum )** : la commission questionne le candidat ou la candidate afin d'évaluer son degré de maîtrise des compétences attendues à partir de tout ou partie de l'entretien et sa capacité à porter un regard critique sur la simulation et son contexte commercial.

## **2) Deuxième situation - Durée 20 minutes**

Cette deuxième situation propose au candidat ou à la candidate une simulation d'entretien commercial sans préparation préalable portant sur un autre des contrats présentés dans son dossier professionnel. Le candidat ou la candidate devra s'adapter à la situation non préparée construite par la commission d'interrogation et conduire le nouvel entretien en répondant aux attentes du client ou du prospect.

**Dans un premier temps**, la commission d'interrogation choisit dans le dossier professionnel du candidat ou de la candidate une fiche d'activités parmi les 5 proposées (fiches 1 à 5), différente de celle retenue pour la première situation d'évaluation, et dont le contrat servira de support à l'épreuve.

**Dans un deuxième temps**, l'entretien se déroule en 2 parties :

- **Première partie (15 minutes maximum)** : Le candidat ou la candidate devra s'adapter à la situation non préparée construite par la commission d'interrogation et conduire le nouvel entretien en répondant aux attentes du client ou du prospect.

Il est demandé au candidat ou à la candidate :

- d'analyser rapidement la nouvelle situation,
  - de découvrir les besoins du client ou du prospect,
  - de conduire l'entretien de développement commercial,
  - de décrire les suites à donner à l'entretien lorsque celui-ci est terminé.
- **Deuxième partie (5 minutes minimum)** : la commission questionne le candidat ou la candidate afin d'évaluer son degré de maîtrise des compétences attendues à partir de tout

ou partie de l'entretien et sa capacité à porter un regard critique sur la simulation et son contexte commercial.

Le niveau d'exigence et les critères d'évaluation sont identiques à ceux de l'épreuve sous sa forme ponctuelle.

L'établissement de formation adresse au jury, pour une date limite fixée par les autorités académiques, une proposition de note pour chaque candidat ou candidate. En appui de celle-ci, il doit tenir à la disposition du jury et de l'autorité rectorale pour la session considérée et conserver jusqu'à la session suivante le sujet support de la situation et les dossiers professionnels des candidat(e)s. La proposition de note qui sera arrêtée par le jury final ne doit en aucun cas être communiquée aux candidat(e)s.

# **ÉPREUVE E4 - GESTION DES SINISTRES ET DES PRESTATIONS**

**Coefficient : 7**

## **Sous-épreuve E 41 – Gestion des sinistres**

**Coefficient 4**

### **Épreuve écrite, durée 4 heures**

#### **1. Finalités et objectifs**

L'épreuve porte sur les compétences et les savoirs associés de l'activité A.2.2 – L'instruction du dossier de sinistre et le versement des prestations.

Il s'agit pour les candidat(e)s, à partir d'un dossier documentaire, d'instruire et de traiter des situations professionnelles de déclarations de sinistres et/ou de demandes de prestations.

L'épreuve évalue les compétences et savoirs associés relatifs à l'assurance de biens et de responsabilités ET à l'assurance de personnes, dans leurs dimensions techniques et juridiques.

#### **2. Compétences évaluées**

- C4** Lire et comprendre un contrat
- C33** Réaliser les opérations liées aux prestations d'assurance santé
- C34** Réaliser les opérations liées aux contrats d'assurance vie en cas de décès
- C35** Identifier les règles et procédures de gestion de sinistre applicables et les mettre en œuvre
- C36** Expliciter et justifier le règlement de sinistre ou le refus de garantie
- C37** Traiter les réclamations et objections en argumentant ses réponses sur la base des conditions du contrat
- C38** Transiger si nécessaire
- C39** Déterminer et exercer les recours
- C40** Assurer le suivi du sinistre et mesurer la satisfaction du client
- C41** Repérer toute situation inhabituelle du sinistre ou du dossier client

#### **3. Critères de l'évaluation**

- Qualité des informations prélevées dans un ensemble documentaire et/ou dans un dossier sinistre
- Pertinence de l'évaluation de la situation (sinistre) au regard des informations disponibles ou recueillies, du contrat et de la réglementation (compréhension du sinistre et de ses conséquences et de ses implications contractuelles)
- Analyse pertinente des responsabilités
- Identification et application des règles de gestion et ou de calcul appropriées
- Exhaustivité de la liste des pièces à fournir et ou des démarches à faire par l'assuré(e) et l'assureur
- Exactitude du calcul de l'indemnité ou de la prestation ou de la charge du sinistre
- Pertinence de l'exercice des recours et des actions en remboursement
- Respect de la réglementation et des conditions contractuelles et conventionnelles
- Qualité de l'argumentation et des explications fournies
- Efficacité de la procédure : temps, choix et coût de la solution, proposition de services associés, dans le respect de la réglementation

#### 4. Modalités d'évaluation

Épreuve écrite, d'une durée de 4 heures, pour tous les candidat(e)s inscrits à l'épreuve.

#### Sous-épreuve E 42 – Accueil en situation de sinistre

#### Coefficient 3

#### Épreuve orale, durée 20 minutes

##### 1. Finalités et objectifs

L'épreuve porte sur les compétences et les savoirs associés des activités A.2.1 - Accueil du client en situation de sinistre.

Il s'agit de mettre les candidat(e)s en situation de conduire un entretien avec un client dans le cadre d'une demande de traitement de sinistre.

##### 2. Compétences évaluées

<b>C25</b>	Accueillir le déclarant à l'occasion d'un sinistre ou d'une demande de prestation
<b>C26</b>	Comprendre les circonstances de l'évènement à l'origine de la demande
<b>C27</b>	Identifier les informations utiles au traitement d'un sinistre ou d'une demande de prestation
<b>C28</b>	Vérifier la recevabilité de la déclaration ou de la demande
<b>C29</b>	Énoncer et expliquer les éléments de la procédure
<b>C30</b>	Préconiser les mesures conservatoires et les prendre le cas échéant
<b>C31</b>	Expliquer les conditions de garantie, le règlement de sinistre ou le refus de garantie
<b>C32</b>	Argumenter sur les différents types de prise en charge, de prestations

##### 3. Critères de l'évaluation

- Personnalisation de l'accueil
- Qualité du questionnement de découverte des circonstances du sinistre et du besoin
- Pertinence de l'évaluation de la situation au regard des informations recueillies ou disponibles, du contrat et de la réglementation (compréhension du sinistre et de ses conséquences et de ses implications contractuelles)
- Exhaustivité des informations recueillies ou demandées utiles à la gestion du dossier et à la mise à jour des informations relatives au client
- Adéquation des opérations proposées avec la situation : mesures conservatoires, mission d'expert, déclenchement de l'assistance
- Respect de la réglementation et des conditions contractuelles et conventionnelles
- Qualité de l'information donnée au client sur les suites de sa déclaration et tout au long de la gestion du sinistre
- Adaptation de la communication : s'assurer de la bonne compréhension de la procédure par l'assuré(e) à travers la reformulation, l'argumentation, la réponse aux questions, etc.
- Efficacité de la procédure : temps, choix et coût de la solution, proposition de services associés, dans le respect de la réglementation
- Exercice du devoir de conseil
- Satisfaction du client et préservation des intérêts de l'entreprise d'assurance
- Analyse réflexive et prise de recul sur l'ensemble des critères ci-dessus

##### 4. Modalités d'évaluation

Épreuve orale, d'une durée de 20 minutes, pour tous les candidat(e)s inscrits à l'épreuve.

À partir du dossier professionnel du candidat ou de la candidate, l'épreuve s'appuie sur les 4 fiches descriptives d'activités professionnelles (fiches 6 à 9) liées à des opérations de gestion de sinistres. Ces activités portent sur au moins 3 produits différents d'assurance choisis par le candidat ou la candidate.

Parmi les activités présentées doivent obligatoirement figurer au moins:

- une situation d'assurance de biens et de responsabilité,
- une situation d'assurance de personnes.

Le candidat ou la candidate apporte le jour de l'épreuve, les recueils de conditions générales correspondant aux situations présentées et tout document qu'il ou elle jugera utile.

Préalablement au déroulement de l'épreuve, une commission académique (ou du groupement d'académies) est réunie sous l'autorité du président du jury. Cette commission est composée des membres des commissions d'interrogation. Pour chaque candidat ou candidate, ses membres sont chargés, à partir de son dossier professionnel, de choisir une des 4 fiches d'activités présentées (fiches 6 à 9) par celui-ci ou par celle-ci. Cette fiche est utilisée pour établir le scénario d'interrogation de l'épreuve à partir de son dossier professionnel et des conditions générales d'un des contrats support des activités.

L'épreuve consiste en une simulation d'une relation client dans le cadre d'une demande de traitement de sinistre. La commission d'interrogation dispose du dossier professionnel du candidat ou de la candidate.

La commission d'interrogation prend connaissance du dossier et du scénario élaboré par la commission académique avant le déroulement de l'épreuve. Elle est composée d'un enseignant en charge du domaine d'activités DA2 et d'un professionnel de l'assurance ou à défaut d'un autre enseignant en charge des enseignements professionnels.

L'épreuve, d'une durée de 20 minutes, est organisée en deux parties :

**Première partie (15 minutes maximum) :**

À partir du scénario préparé par la commission académique, les membres de la commission d'interrogation simulent un entretien d'accueil en situation de sinistre avec le candidat ou la candidate. Au cours de l'épreuve, il est demandé au candidat ou à la candidate :

- d'analyser rapidement la situation,
- de répondre à la demande du client : explicitation de tout ou partie de la procédure, d'un refus d'indemnisation, etc.,
- de conduire l'entretien en adoptant la posture appropriée,
- d'envisager éventuellement un suivi ou un rebond commercial.

**Deuxième partie (5 minutes minimum) :**

La commission questionne le candidat ou la candidate afin d'évaluer son degré de maîtrise des compétences attendues à partir de tout ou partie de l'entretien et sa capacité à porter un regard critique sur la simulation et son contexte professionnel.

# **Épreuve E5 – Communication digitale, utilisation du système d'information**

## **et des outils numériques**

**Coefficient : 2**

### **1. Finalités et objectifs**

L'épreuve porte sur les compétences et les savoirs associés des activités du domaine DA3 – Communication digitale, utilisation du système d'information et des outils numériques.

Elle vise à évaluer les compétences transversales des candidat(e)s liées à la digitalisation des métiers de l'assurance et mises en œuvre dans le contexte professionnel.

### **2. Compétences évaluées**

- C1** Utiliser les outils numériques et systèmes d'informations de l'entreprise
- C42** Utiliser les outils collaboratifs numériques de l'entreprise pour contacter et coordonner les interlocuteurs
- C43** Appliquer la réglementation relative à la protection des données personnelles et à la vente à distance
- C44** Appliquer les procédures numériques de l'entreprise
- C45** Mobiliser le canal ou le média de communication adapté
- C46** Utiliser de façon responsable des outils numériques
- C47** Communiquer par écrit sur média numérique : messagerie électronique, messagerie instantanée, pages de sites internet, réseaux sociaux, autres médias numériques.
- C48** Orienter un interlocuteur vers l'outil numérique le plus adapté
- C49** Utiliser les ressources numériques de l'entreprise et les ressources numériques externes à l'entreprise

### **3. Critères de l'évaluation**

- Pertinence du choix du canal de communication, des outils et des applications numériques professionnelles et de bureautique
- Efficacité des fonctionnalités mises en œuvre dans les outils et applications numériques au regard des objectifs relationnels, opérationnels et réglementaires
- Qualité de la communication écrite digitale en fonction du support, clarté de l'expression, concision, respect des usages des écrits professionnels
- Respect des règles de sécurité du poste de travail fixe ou nomade concernant les informations et les accès
- Respect de la réglementation, de la déontologie et du règlement d'entreprise en matière de maîtrise des risques quant au contenu des données : protection des données personnelles, modération du contenu des messages...
- Efficacité de la recherche d'information mobilisant les ressources pertinentes : internet et intranet de l'entreprise
- Maîtrise de l'interopérabilité des données reçues et émises

### **Modalités d'évaluation**

#### **A - Forme ponctuelle : épreuve écrite, durée 2 heures.**

Il s'agit pour les candidat(e)s de répondre à un ensemble de questions portant sur la communication digitale et l'utilisation du système d'information et des outils numériques dans le contexte des activités professionnelles.

## **B - Contrôle en cours de formation**

Le contrôle en cours de formation prend appui sur un portfolio de compétences numériques élaboré par les candidat(e)s au fur et à mesure de leur formation, en classe, et notamment au cours des ateliers de professionnalisation et/ou lors de leurs périodes de formation en milieu professionnel. Ce portfolio, dont la forme est définie dans la circulaire annuelle d'organisation de l'examen, rassemble des éléments apportant la preuve des compétences mobilisées en regard du domaine d'activités DA3, communication digitale, utilisation du système d'information et des outils numériques.

Ces éléments peuvent être :

- des productions résultant des activités professionnelles réalisées par le candidat ou la candidate en situation réelle ou simulée ;
- des résultats de contrôles de l'acquisition des compétences visées, librement organisés par l'équipe enseignante tout au long de la formation ;
- tout autre élément jugé pertinent par les membres de la commission d'évaluation.

Ces activités doivent mettre en œuvre les fonctionnalités des applications de l'entreprise, du traitement de texte, d'un tableur, d'un logiciel de présentation assistée par ordinateur, des outils de communication digitaux : messagerie électronique et/ou instantanée, réseaux sociaux, pages web, applications mobiles, navigation sur internet et sur l'intranet de l'entreprise, etc.

Le portfolio comporte une évaluation de la réalité des activités et missions conduites par le candidat ou par la candidate. Cette évaluation est conduite conjointement par les enseignants et par le tuteur de l'entreprise d'accueil chaque fois que la situation le justifie.

La commission d'évaluation est composée d'un professeur ayant en charge le suivi du candidat ou de la candidate pendant ses activités professionnelles et du tuteur de l'entreprise d'accueil, ou en l'absence de ce dernier, d'un deuxième professeur en charge des enseignements professionnels en STS Assurance. Cette commission se réunit au cours de la formation et dans des délais compatibles avec le calendrier déterminé par la circulaire d'organisation des examens.

Elle est chargée d'apprécier le degré de maîtrise des compétences visées.

À l'issue de cette évaluation, la commission établit une fiche d'évaluation conforme au modèle présenté dans la circulaire nationale d'organisation de l'examen. Cette fiche est transmise ultérieurement au jury. La proposition de note figurant sur cette fiche n'est pas communiquée aux candidat(e)s. La note définitive est arrêtée par le jury final après harmonisation.



## **ÉPREUVE FACULTATIVE EF 1 : LANGUE VIVANTE ETRANGERE 2**

### **Épreuve orale**

**Durée : 20 minutes après 20 minutes de préparation**

La langue vivante choisie au titre de l'épreuve facultative EF1 est obligatoirement différente de celle choisie au titre de l'épreuve obligatoire.

L'épreuve est de même nature que l'épreuve orale de langue vivante étrangère 1.

#### **1 Langues autorisées**

Les langues vivantes autorisées sont les suivantes : anglais, allemand, espagnol, italien, portugais et hébreu.

#### **2 Objectif**

L'objectif visé est d'évaluer l'aptitude du candidat ou de la candidate à :

- la compréhension de la langue vivante étrangère orale : il n'est pas exclu que l'un des documents soit un enregistrement proposé à l'écoute collective ;
- l'expression orale dans la langue vivante étrangère choisie : il s'agit de vérifier la capacité du candidat ou de la candidate à participer utilement à un dialogue dans la langue vivante étrangère choisie conduit dans une perspective professionnelle.

#### **3 Évaluation**

L'évaluation est adossée au cadre européen commun de référence pour les langues (CECRL), le niveau B1 est attendu.

#### **4 Modalités et critères d'évaluation**

L'entretien prend appui sur des documents à caractère professionnel et relevant de l'aire culturelle de la langue choisie, en évitant toute spécialisation ou difficultés techniques excessives ; il permet d'apprécier l'aptitude du candidat ou de la candidate :

- à dialoguer dans une perspective professionnelle ;
- à exploiter des sources d'information professionnelle dans la langue considérée ;
- à analyser une situation compte tenu du contexte linguistique et socioculturel du pays ou de l'aire considéré(e).

**ANNEXE II**  
**E - DIPLÔMES DONNANT DROIT À DISPENSE DE CERTAINES UNITÉS**  
**DU BTS ASSURANCE**

DIPLÔMES ACQUIS	U1 Culture générale et expression française	U2 Langue vivante étrangère (LV1)
BTS Tertiaire, BTS agricole, DUT tertiaire	Dispensé	Dispensé
DEUG/Licence/Master sciences économiques	Dispensé	Dispensé
DEUG/Licence/Master administration économique et sociale	Dispensé	Dispensé
DEUG/Licence/Master gestion	Dispensé	Dispensé
DEUG/Licence/Master économie gestion	Dispensé	Dispensé
DEUG/Licence/Master en droit	Dispensé	Dispensé
DEUG/LICENCE langue étrangère appliquée	Dispensé	Dispensé
DEUST banques, organismes financiers et de prévoyance	Dispensé	Dispensé
Licence management et gestion des entreprises	Dispensé	Dispensé
Licence commercialisation de produits financiers	Dispensé	Dispensé
Licence assurance	Dispensé	Dispensé
Licence banque	Dispensé	Dispensé

Positionnement et aménagement de la formation conduisant au BTS Assurance : l'arrêté du 9 mai 1995 relatif au positionnement permet aux titulaires de certains titres ou diplômes français ou étrangers de bénéficier d'une décision de positionnement ayant pour effet de réduire la durée de formation en vue de la préparation d'un brevet de technicien supérieur.

**ANNEXE III**  
**ORGANISATION DE LA FORMATION**

**ANNEXE III**  
**A – GRILLE HORAIRE DU BTS ASSURANCE**

Modalités et répartition des horaires d'enseignement  Enseignements et savoirs associés (*)	Première année			Deuxième année		
	Horaire hebdomadaire		Horaire annuel indicatif	Horaire hebdomadaire		Horaire annuel indicatif
	Élève	a + (b) (1)		Élève	a + (b) (1)	
Culture générale et expression	3 h	1 + (2) h	81 h	3 h	1 + (2) h	81 h
Langue vivante étrangère	3 h	2 + (1) h	81 h	3 h	2 + (1) h	81 h
Culture professionnelle appliquée	6 h	5 + (1) h	162 h	6 h	5 + (1) h	162 h
Vente et développement commercial	5 h	3 + (2) h	135 h	5 h	3 + (2) h	135 h
Gestion des sinistres	5 h	4 + (1) h	135 h	6 h	5 + (1) h	162 h
Relation client sinistres	3 h	1 + (2) h	81 h	2 h	0 + (2) h	54 h
Ateliers de professionnalisation (3)	3 h	0 + (3) h	81 h	3 h	0 + (3) h	81 h
Accompagnement personnalisé (4)	2 h	2 + (0) h	54 h	2 h	2 + (0) h	54 h
<b>TOTAL</b>	<b>30 h</b>	<b>18 + (12) h</b>	<b>810 h (2)</b>	<b>30 h.</b>	<b>18 + (12) h</b>	<b>810 h (2)</b>
Enseignement facultatif : - langue vivante 2	2 h	2 h		2 h	2 h	

(1) a + (b) : a = horaire en classe entière et (b) = horaire en classe dédoublée quand l'effectif le justifie.

(2) Horaire total pour les 2 années de 1 620 à 1650 heures selon la durée des stages (15 ou 16 semaines)

**COMMENTAIRES :**

(3) Les ateliers de professionnalisation sont pris en charge par les professeurs des enseignements professionnels. Une modulation de l'horaire sur l'année peut être mise en place à l'initiative de l'équipe pédagogique sur la base d'un projet commun afin de permettre des pratiques pédagogiques adaptées. Une co-animation est possible entre enseignants y compris avec les professeurs de culture générale et expression ou de langues vivantes.

(4) Un positionnement de chaque étudiant à l'entrée en formation permet d'identifier ses éventuelles difficultés méthodologiques ou déficit de connaissances. En première année, une part significative de l'**accompagnement personnalisé** est consacrée à l'accompagner dans l'acquisition des compétences et/ou savoirs qui lui font défaut. Tous les enseignants de l'équipe pédagogique sont concernés, quel que soit l'enseignement qu'ils ont en charge.

Les horaires d'accompagnement personnalisé peuvent être annualisés ou peuvent être cumulés sur le cycle de deux ans et répartis différemment en fonction du projet de l'équipe pédagogique qui devra être validé au niveau de l'établissement.

(\*) : Un guide d'accompagnement pédagogique précise les contenus des différents enseignements, tant en termes de compétences attendues des élèves que de savoirs qui y sont associés.

## ANNEXE III

### B - PÉRIODES DE FORMATION EN MILIEU PROFESSIONNEL

#### **A - Objectifs**

Le candidat ou la candidate au brevet de technicien supérieur Assurance doit accomplir une partie de sa formation au sein d'une ou plusieurs entreprises d'assurances afin de disposer d'une expérience des pratiques professionnelles correspondant aux compétences décrites dans le référentiel.

Ces périodes de formation en milieu professionnel permettent également d'acquérir des qualités relationnelles, des attitudes, des comportements, des postures professionnelles et de développer le sens des responsabilités par l'adaptation aux réalités et aux exigences de l'emploi. Ces périodes doivent placer les futur(e)s candidat(e)s en situation d'exercer les activités décrites dans le référentiel de certification du domaine professionnel. Le choix de l'entreprise d'accueil doit satisfaire à cette exigence.

Le contenu de ces périodes de formation en milieu professionnel fait l'objet d'un échange à caractère pédagogique entre les parties concernées :

- l'entreprise qui confie au futur candidat ou à la future candidate des activités professionnelles correspondant au référentiel et au niveau d'exigence du diplôme ;
- le futur candidat ou la future candidate qui participe avec l'entreprise et l'équipe pédagogique à la définition des missions et des objectifs qui lui permettront d'acquérir certaines des compétences attendues dans le référentiel de certification, lors de sa présence en entreprise ;
- l'équipe pédagogique qui encadre, conseille, met en cohérence et articule les différentes modalités d'appropriation des compétences et des savoirs. Elle veille notamment à ce qu'ils soient transférables à d'autres situations professionnelles comparables.

#### **B – Organisation**

##### **1. Voie scolaire**

a) Le stage dans une entreprise du secteur de l'assurance est obligatoire. La durée totale du stage est de *15 à 16 semaines maximum, soit entre 75 et 80 journées maximum*. Il se déroule pendant la période scolaire. En cas d'empêchement résultant de maladie ou de force majeure dûment constatée, une dérogation doit être sollicitée auprès des services académiques compétents. Le jury est informé de cette dérogation.

b) Pendant le stage en milieu professionnel, l'étudiant(e) a obligatoirement le statut d'étudiant(e) stagiaire et non celui de salarié(e). Pendant ces périodes de stage, l'étudiant(e) reste sous la responsabilité des autorités académiques dont elle ou il relève (ou, le cas échéant, des services du conseiller culturel près l'ambassade de France du pays d'accueil, en cas de stage à l'étranger, à moins que la réglementation du pays d'accueil n'en dispose autrement).

c) Les journées de stage sont réparties sur l'ensemble de la formation. Il appartient à chaque établissement de formation, sur avis de l'équipe pédagogique, de fixer les modalités d'organisation du stage. Il est cependant fortement recommandé qu'en première année, une première période de 4 à 6 semaines consécutives ait lieu avant la fin du premier semestre. Les autres périodes de stages sont réparties à l'initiative de l'établissement sur l'ensemble de la formation, en veillant à ce que l'organisation retenue permette aux candidat(e)s de constituer le dossier professionnel nécessaire aux épreuves d'examen avant la date limite de son dépôt fixée chaque année par la circulaire d'organisation de l'examen.

d) Les périodes de stage sont organisées en partenariat avec les milieux professionnels. Chaque période<sup>2</sup> de stage fait l'objet d'une convention entre l'établissement de formation et l'entreprise ou l'organisation d'accueil. Cette convention est établie conformément à la réglementation en vigueur. À la fin de chaque période de stage, les responsables de l'organisation d'accueil remettent au stagiaire, le certificat de stage attestant de la présence de l'étudiant.

e) Il est recommandé de faire usage des modèles de documents publiés aux bulletins officiels du ministère de l'éducation nationale, de l'enseignement supérieur et de la recherche, qu'il s'agisse de la convention tripartite établie pour le stage ou du certificat de stage.

f) Dans tous les cas, il est nécessaire que la convention précise les éléments suivants (éventuellement dans une annexe) :

- les objectifs poursuivis libellés en termes de compétences à acquérir ou à approfondir,
- les modalités prévues pour atteindre les objectifs précités (responsabilités et missions confiées au stagiaire),
- les informations que l'entreprise s'engage à fournir afin d'aider le stagiaire dans son travail,
- les conditions matérielles de déroulement du stage (lieu(x), conditions d'utilisation du matériel mis à disposition, horaires),
- les modalités de tutorat (nom du tuteur au sein de l'entreprise ou de l'organisation d'accueil, modalités de suivi du stagiaire par ce tuteur),
- les modalités d'échange entre le représentant de l'entreprise d'accueil, le tuteur et l'équipe pédagogique (fréquence et dates des visites du représentant de l'équipe pédagogique au sein de l'entreprise d'accueil, procédures d'échanges d'informations en cas de difficultés rencontrées par le stagiaire...),
- les modalités de l'évaluation conjointe (équipe pédagogique, représentant de l'entreprise ou de l'organisation d'accueil, tuteur, stagiaire) de la période de stage.

g) La recherche des entreprises d'accueil et la négociation du contenu des stages sont effectuées conjointement par l'étudiant et l'équipe pédagogique de l'établissement de formation. L'équipe pédagogique est responsable dans son ensemble de l'organisation des périodes de stages, de leur suivi et de leur exploitation pédagogique. Les professeurs organisent des réunions associant les stagiaires et les professionnels des organisations d'accueil afin de coordonner leur action et de réaliser les mises au point et les suivis nécessaires.

## **2 – Voie de l'apprentissage et de la professionnalisation**

Les apprentis sont liés à l'entreprise par un contrat de travail. Il en va de même pour les salariés en contrat de professionnalisation. Une attestation de l'employeur confirmant la qualité d'apprenti ou de salarié en contrat de professionnalisation est exigée à l'examen à la place des certificats de stage. Ces documents attestent du respect de la durée réglementaire de la formation en entreprise.

Les activités effectuées au sein de l'organisation doivent être en cohérence avec les exigences du référentiel de certification.

## **3 – Voie de la formation continue**

### **a) Candidat(e)s en situation de première formation ou en situation de reconversion**

---

<sup>2</sup> En cas d'organisation d'une partie du stage sous forme d'une présence hebdomadaire régulière dans l'entreprise (une journée par semaine par exemple), la convention peut viser l'ensemble de ces journées

La durée du stage est de *15 à 16 semaines, soit entre 75 et 80 journées* dans une organisation du secteur de l'assurance. Elle s'ajoute à la durée de la formation dispensée dans le centre de formation continue. L'organisme de formation peut concourir à la recherche de l'organisation d'accueil. Néanmoins, le stagiaire peut avoir la qualité de salarié d'un autre secteur professionnel.

Lorsque cette préparation s'effectue dans le cadre d'un contrat de travail de type particulier, le stage obligatoire est inclus dans la période de formation dispensée en milieu professionnel si les activités effectuées sont en cohérence avec les exigences du référentiel d'activités professionnelles et conformes aux objectifs et aux modalités générales définies ci-dessus.

## **b) Candidat(e)s en situation de perfectionnement**

Les certificats de stage peuvent être remplacés par un ou plusieurs certificats de travail attestant que l'intéressé(e) a été occupé(e) dans des établissements du secteur de l'assurance si les activités effectuées sont en cohérence avec les exigences du référentiel et conformes aux objectifs et aux modalités générales définies ci-dessus, en qualité de salarié à plein temps pendant six mois au cours de l'année précédant l'examen ou à temps partiel pendant un an au cours des deux années précédant l'examen.

### **4 – Candidat(e)s de la formation à distance**

Les candidat(e)s relèvent selon leur statut (scolaire, apprenti(e), en contrat de professionnalisation ou issu(e)s de la formation continue) de l'un des cas précédents.

### **5 – Candidat(e)s qui se présentent au titre de leur expérience professionnelle**

Le certificat de stage peut être remplacé par un ou plusieurs certificats de travail justifiant la nature et la durée de l'emploi occupé.

## **C – Aménagement de la durée du stage**

La durée normale du stage de 15 à 16 semaines peut être réduite, par décision du recteur de l'académie, soit pour une raison de force majeure dûment constatée, soit dans le cas d'une décision d'aménagement de la formation ou d'une décision de positionnement, à une durée minimum de 8 semaines.

Pour les candidat(e)s admis à suivre une formation en un an ou admis directement en deuxième année de formation au brevet de technicien supérieur, notamment après une formation professionnelle de niveau DUT ou BTS ou une classe préparatoire de type enseignement commercial technologique ou toute formation universitaire validée et de même niveau, la durée de stage peut être réduite à 8 semaines, à placer selon un calendrier laissé à l'initiative de l'établissement scolaire.

## **D – Les candidat(e)s ayant échoué à une session antérieure de l'examen**

Les candidat(e)s ayant échoué à une session antérieure de l'examen, peuvent, si elles ou ils le jugent nécessaire, au vu de la notation et des appréciations portées par le jury, effectuer un nouveau stage en milieu professionnel.

Toutefois, les candidat(e)s qui se présentent une nouvelle fois en qualité de redoublant ou redoublante dans un établissement scolaire sont tenus de se conformer aux modalités d'organisation de leur scolarité déterminées sous l'autorité du chef d'établissement

Les candidat(e)s redoublants ayant le statut d'apprenti, peuvent présenter à la session suivant celle au cours de laquelle ils n'ont pas été déclarés admis :

- soit leur contrat d'apprentissage initial prorogé d'un an,

- soit un nouveau contrat conclu avec un autre employeur (en application des dispositions de l'article L.117-9 du Code du travail),
- soit leur contrat de travail initial non prorogé après autorisation expresse du recteur, dans l'hypothèse où elles ou ils n'ont pu retrouver un contrat de travail.

Le jury doit être informé de la situation du candidat ou de la candidate.



## ANNEXE III

### C – ATELIERS DE PROFESSIONNALISATION

#### **Définition et objectifs**

Les ateliers de professionnalisation constituent un espace pédagogique permettant de développer des compétences professionnelles liées à l'exercice du métier de technicien ou technicienne supérieur(e) de l'assurance. Plus précisément, ces ateliers prennent appui sur les situations professionnelles caractéristiques du métier et peuvent porter sur l'acquisition :

- de compétences particulières à certains contextes professionnels que les étudiants<sup>3</sup> n'auraient pu acquérir en période de formation en milieu professionnel ou nécessitant un approfondissement,
- de compétences liées à l'utilisation des outils de communication digitale et des outils numériques

Dans chacun de ces cas, les ateliers visent à développer le professionnalisme des étudiants et à améliorer leurs possibilités d'insertion professionnelle ou de poursuite d'études.

Il s'agit éventuellement de mettre à la disposition des étudiants le temps, les techniques et les outils nécessaires à la préparation et à la recherche de leurs stages.

#### **Modalités**

L'organisation des ateliers doit permettre la mise en œuvre d'activités soit par la classe entière, soit en groupe ou individuellement. Cette organisation relève de l'initiative de l'équipe pédagogique. À cet égard, il est important que les établissements de formation puissent mettre à la disposition des étudiants et de leurs professeurs ou formateurs des espaces dédiés, munis d'équipements matériels et logiciels ainsi que de possibilités de communication interne et externe permettant de simuler le contexte professionnel.

Une partie de l'horaire de ces ateliers peut permettre la réalisation d'un travail de co-animation entre différents enseignants y compris avec les professeurs de culture générale et expression ou de langues vivantes.

À des fins d'efficacité pédagogique, ces heures peuvent être regroupées (par quinzaine ou mensuellement), en tenant compte des contraintes de l'établissement de formation.

Chacun de ces professeurs ou formateurs apporte sa propre expertise en mobilisant des champs de savoirs et de compétences complémentaires et travaille conjointement sur des situations professionnelles ayant trait à l'exercice du métier.

En aucun cas, ces heures d'atelier ne doivent être détournées de leur finalité. En particulier, il ne peut être question de les utiliser systématiquement comme des heures de cours traditionnel.

---

<sup>3</sup> Par étudiants, on entend ici étudiants en formation initiale sous statut scolaire, stagiaires de la formation continue et apprentis.

**ANNEXE IV**  
**TABLEAU DE CORRESPONDANCE D'UNITÉS**

**ANNEXE IV - TABLEAU DE CORRESPONDANCE D'UNITÉS  
AVEC LE DIPLOME DU BTS ASSURANCE 2007**

<b>BTS Assurance (arrêté du 30 mars 2007)</b>	<b>BTS Assurance (présent arrêté)</b>
U.1 - Culture générale et expression	U.1 - Culture générale et expression
U.2 - Langue vivante étrangère	U.2. Langue vivante étrangère
U.3 - Environnement économique, juridique et managérial de l'assurance  <u>et</u>  U.6 - Conduite et présentation d'activités professionnelles	U.31 – Culture professionnelle et suivi du client
U.4 - Communication et gestion de la relation client	U.32 – Développement commercial et conduite d'entretien
U.51 - Assurances de biens et de responsabilité  <u>et</u>  U.52 - Assurances de personnes et produits financiers	U.41 – Gestion des sinistres
UF.1 - Langue vivante étrangère 2	UF.1 - Langue vivante étrangère 2