# BTS - Assurance

GRETA-CFA Aude Pyrénées-Orientales

**Certifiante**

Formation en apprentissageformation entièrement présentielleRNCP38359FORGTI0031GAP

| | |
|---|---|
| **Ville** | Perpignan |
| **Lieu de formation** | Lycee polyvalent aristide maillol |
| **Niveau d’entrée** | N4 (BP, BT, baccalauréat professionnel ou technologique) |
| **Niveau de sortie** | N5 (BTS, DUT) |
| **Durée et rythme** | 1910h - 35h/semaine |
| **Public visé** | Apprenti, Tout public, Public de la formation initiale |
| **Financement** | OPCO |

Une formation complète pour conseiller, commercialiser et gérer contrats et sinistres, en maîtrisant les outils numériques et la relation client dans un secteur majeur de l'économie.

## Objectifs

• Analyser les besoins et les attentes d'un client ou prospect.
• Conseiller une solution d'assurance adaptée au risque identifié.
• Présenter et expliquer les garanties, franchises et plafonds.
• Conduire un entretien commercial et assurer son suivi.
• Développer un portefeuille clients par la prospection.
• Gérer la souscription et le suivi des contrats d'assurance.
• Accueillir un client en situation de sinistre.
• Vérifier la recevabilité d'une déclaration de sinistre.
• Instruire et suivre un dossier de sinistre.
• Traiter les réclamations et exercer les recours.
• Utiliser les systèmes d'information et les outils numériques.
• Appliquer la réglementation relative à l'assurance et aux données personnelles.

## Contenu

### Certification préparée

Assurance – RNCP38359

### Résultats attendus complémentaires

Conseiller les clients, gérer les contrats et traiter les sinistres en assurance.

Attestation de compétences (Voir type de validation), Obtention du certificat, Passage et obtention de la certification, Obtentions des habilitations, Obtention totale ou partielle de la certification, Passage devant un jury de la certification, Attestation des acquis (Voir type de validation), Obtention totale du bloc de compétences

### Pré-requis

Etre titulaire d’un diplôme de niveau 4

## Programme

| Blocs de compétence | Modules | RNCP |
|---|---|---|
| Culture professionnelle et suivi du client | | RNCP38359BC01 |
| Développement commercial et conduite d’entretien | | RNCP38359BC02 |
| Gestion des sinistres | | RNCP38359BC03 |
| Accueil en situation de sinistre | | RNCP38359BC04 |
| Communication digitale, utilisation du système d'information et des outils numériques | | RNCP38359BC05 |

## Contenu de la formation

### Description

Le BTS Assurance forme des professionnels de la relation client, du développement commercial et de la gestion des contrats et sinistres. Les enseignements développent une expertise technique, juridique, commerciale et numérique adaptée au secteur de l'assurance.
Enseignements :
• Culture générale et expression
• Langue vivante étrangère
• Culture professionnelle appliquée
• Environnement économique de l'assurance
• Environnement juridique de l'assurance
• Analyse et suivi du risque
• Gestion et suivi des contrats
• Assurances de biens et de responsabilité
• Assurances de personnes
• Produits bancaires et financiers associés
• Développement commercial
• Prospection et gestion de portefeuille
• Conduite d'entretien commercial
• Conseil et devoir d'information
• Gestion des sinistres
• Accueil du client en situation de sinistre
• Instruction et règlement des dossiers
• Gestion des réclamations et recours
• Communication digitale
• Systèmes d'information de l'entreprise
• Protection des données personnelles
• Ateliers de professionnalisation
La formation prépare aux métiers de conseiller clientèle, chargé d'indemnisation, gestionnaire de contrats ou de sinistres et collaborateur d'agence ou de cabinet de courtage.

### Période de stage en entreprise

Durée du stage : selon le statut de l’apprenant
Planification : discontinue
Modalités d'évaluation :
• Rapport ou dossier d'activités professionnelles
• Présentation orale et soutenance devant jury

### Stage en milieu professionnel

Oui

## Compétences visées

**RNCP38359BC01 - Culture professionnelle et suivi du client**

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

**RNCP38359BC02 - Développement commercial et conduite d’entretien**

- Utiliser les outils numériques et systèmes d'information de l'entreprise
- Évaluer si la situation relève de son périmètre de responsabilité, et le cas échéant transférer vers le service compétent
- Communiquer efficacement dans un contexte commercial
- Découvrir les attentes et/ou le besoin de produits ou de services
- Informer et orienter
- Assurer le suivi de l’entretien d’accueil
- Lire et comprendre un contrat
- Présenter, comparer, expliquer les garanties et leurs limites, les prestations, les franchises, les plafonds
- Exploiter les opportunités réglementaires, économiques ou commerciales pour développer le portefeuille
- Établir et mettre en œuvre un plan de prospection, un plan d'action commerciale
- Sélectionner et/ou réaliser des outils de communication adaptés
- Conduire un entretien commercial et en assurer le suivi
- Sélectionner et conseiller une solution pertinente à partir de l’évaluation du risque et/ou du besoin
- Établir et présenter un devis, comparer, expliquer les garanties et leurs limites
- Appliquer la règlementation propre à la souscription
- Rechercher et exploiter les informations économiques, juridiques, fiscales ou commerciales nécessaires à l'exercice du conseil

**RNCP38359BC03 - Gestion des sinistres**

- Utiliser les outils numériques et systèmes d'information de l'entreprise
- Évaluer si la situation relève de son périmètre de responsabilité, et le cas échéant transférer vers le service compétent
- Identifier les informations à intégrer, à partager et à exploiter dans le système d’information
- Lire et comprendre un contrat
- Réaliser les opérations liées aux prestations d'assurance santé
- Réaliser les opérations liées aux contrats d’assurance vie

- Identifier les règles et procédures de gestion de sinistre applicables et les mettre en œuvre
- Expliciter et justifier le règlement de sinistre ou le refus de garantie
- Traiter les réclamations et objections en argumentant ses réponses sur la base des conditions du contrat
- Transiger si nécessaire
- Déterminer et exercer les recours
- Assurer le suivi du sinistre et mesurer la satisfaction du client
- Repérer toute situation inhabituelle du sinistre ou du dossier client
- Utiliser les outils collaboratifs numériques de l'entreprise pour contacter et coordonner les interlocuteurs

**RNCP38359BC04 - Accueil en situation de sinistre**

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

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

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

## Modalités : organisation, pédagogie, intervenants et évaluations

**Durée**

- En centre: 1350 heures
- Total enseignement: 1350 heures
- En entreprise: 560 heures
- Total: 1910 heures

**Rythme**

- En journée
- Temps plein

**Intensité**

35 heures/semaine

## Tarifs, financements et frais

**Prix (net de taxe) :** 10280 €

**Modalités de financement :** Contrat d'apprentissage - Financement pris en charge par L'OPCO (Prix affiché à l'année) sans reste à charge pour l'apprenti

**Financeur**

| Financeur | Public visé | Nombre de place |
|---|---|---|
| OPCO | Apprenti, Tout public, Public de la formation initiale | 12 |

### Frais à la charge de l'apprenant

**Frais de passage de certification**

Les frais d'examen ou de certification sont inclus dans le prix de vente.

## Modalités d'inscription et d'admission

**Effectif min / max :** 5 / 15

**Modalités d'admission**

Admission sur dossier

## Après : poursuites d'études, passerelles et métiers

**Poursuite d'études**

| Intitulé | Niveau de sortie | RNCP / RS |
|---|---|---|
| Droit, économie, gestion ; Mention Assurance, banque, finance : chargé de clientèle ; Spécialité: Produits bancassurances et gestion patrimoniale | Niveau 6 | RNCP22786 |
| Mention Assurance banque finance | Niveau 6 | RNCP25031 |
| Chargé de clientèle particuliers et professionnels en banque et assurance | Niveau 6 | RNCP36591 |
| Droit des assurances (fiche nationale) | Niveau 7 | RNCP38164 |
| Assurance, banque, finance spécialité Chargé de clientèle banque assurance particuliers | Niveau 6 | RNCP3824 |

| Intitulé | Niveau de sortie | RNCP / RS |
|---|---|---|
| Conseiller de clientèle de particuliers banque et assurance | Niveau 6 | RNCP38440 |
| Monnaie, banque, finance, assurance (fiche nationale) | Niveau 7 | RNCP38542 |
| Diplôme de Gestion et de Management des Entreprises | Niveau 6 | RNCP38750 |
| CQP Conseiller mutualiste individuel | Niveau 6 | RNCP38771 |
| Conseiller clientèle omnicanal bancassurance | Niveau 6 | RNCP38815 |
| Conseiller en gestion de patrimoine | Niveau 6 | RNCP39101 |
| Conseiller clientèle en banque et assurance | Niveau 6 | RNCP39109 |
| Conseiller de clientèle particulier et professionnel en banque et assurance | Niveau 6 | RNCP39610 |
| Chargé d'indemnisation en assurance | Niveau 6 | RNCP39615 |
| Conseiller financier | Niveau 6 | RNCP39619 |
| Assurance, banque, finance : supports opérationnels (fiche nationale) | Niveau 6 | RNCP40104 |
| Assurance, banque, finance : chargé de clientèle (fiche nationale) | Niveau 6 | RNCP40193 |
| Chargé de clientèles en assurance et banque | Niveau 6 | RNCP40253 |
| Conseiller bancassurance du secteur agricole | Niveau 6 | RNCP40255 |
| Commercialisation de produits et services (fiche nationale) | Niveau 6 | RNCP40460 |
| Souscripteur en assurance et réassurance | Niveau 7 | RNCP41338 |
| CQP Directeur de caisse ou d'agence | Niveau 7 | RNCP41435 |
| Conseiller multi-canal de clientèle particuliers en banque assurance | Niveau 6 | RNCP41645 |
| Conseiller gestionnaire banque assurance | Niveau 6 | RNCP41650 |
| Conseiller clientèle des particuliers et des professionnels en banque et assurance | Niveau 6 | RNCP41716 |
| Gestion de patrimoine (fiche nationale) | Niveau 7 | RNCP42360 |
| Manager des risques et des assurances de l'entreprise | Niveau 7 | RNCP42465 |

### Liste des métiers associés

| Intitulé | Code ROME |
|---|---|
| Conseiller commercial / Conseillère commerciale et relation client en assurances | C1102 |
| Gestionnaire en assurances | C1109 |
| Agent administratif / Agente administrative banque ou assurance | C1401 |

## Informations pratiques : accès, services et contact

**Lieu de formation concerné :** Lycee polyvalent aristide maillol – Perpignan

**Accessibilité aux personnes en situation de handicap :** Oui

**Transport et accès au site :** Cet établissement est adapté pour l’accueil des élèves à mobilité réduite. Pour connaître les modalités d'accès aux bâtiments, n'hésitez pas à contacter directement l'établissement.

**Restauration et espace repas :** Oui

**Possibilité d’hébergement :** Internat filles et garçons / Internat d'excellence

**Contact**

Christophe Bonnette
Président(e)
0660982092
christophe.bonnette@gretacfa1166.fr

**Référent handicap**

Évelyne Coste
0608280855
evelyne.coste@gretacfa1166.fr

## Informations légales

**Rncp :** RNCP38359

**Date de publication :** 11-12-2023 00:00

**Date d’échéance de la certification :** 31-12-2027 00:00

**Nom du certificateur :** MINISTERE DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR ET DE LA RECHERCHE

**France Compétences :** https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/38359

**Formacode :** 41036

**Certifinfo :** 94419

**Rome :** C1102, C1109, C1401

## Sessions de formation

| Session | Période | Statut |
|---|---|---|
| Session du 28 août 2025 au 30 juin 2027 | | Inscription clôturée |
| Session du 1 septembre 2026 au 30 juin 2028 | | Inscription clôturée |

## Tout savoir sur GRETA-CFA Aude Pyrénées-Orientales

Eduform