

**PROGRAMME DE FORMATION  
BTS ASSURANCE  
JUN 2018**

<b>STAGIAIRE CONCERNE</b>	
<b>INTITULE DE LA FORMATION</b>	Brevet de Technicien Supérieur en Assurance
<b>DATES DE LA FORMATION</b>	Du 11 juin 2018 au 29 mai 2019
<b>DUREE DE LA FORMATION</b>	1631 heures (1106 heures de formation théorique en centre et 518 heures de formation pratique en entreprise)
<b>PUBLIC</b>	L'action de formation est ouverte à toute personne ayant pour objectifs : <ul style="list-style-type: none"> <li>• d'accéder à un niveau supérieur de qualification,</li> <li>• d'évoluer ou de changer de profession ou de secteur d'activité.</li> </ul>
<b>PREREQUIS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Etre titulaire d'un titre ou d'un diplôme de niveau IV inscrit au RNCP ou avoir achevé la scolarité y conduisant,</li> <li>• Justifier, le cas échéant, de trois ans d'expérience professionnelle quel que soit le secteur d'activité,</li> <li>• Satisfaire au test d'évaluation diagnostique.</li> </ul>
<b>OBJECTIFS DE LA FORMATION</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apporter les connaissances théoriques et pratiques nécessaires à la passation des épreuves de Brevet de Technicien Supérieur en Assurance en conformité avec le référentiel du diplôme établi par la direction générale de l'enseignement supérieur et paru en septembre 2007,</li> <li>• Préparer le candidat à l'exercice de fonctions telles que : souscripteur, conseiller en assurances, gestionnaire, chargé d'indemnisation, technicien d'assurance...</li> </ul>
<b>OBJECTIFS PEDAGOGIQUES</b>	A l'issue de la formation, le stagiaire aura acquis des savoirs, savoir-faire et savoir-être nécessaires à l'exercice de son futur emploi/métier et sera capable de : <ul style="list-style-type: none"> <li>• connaître l'environnement économique, juridique et managérial de l'assurance,</li> <li>• accueillir, orienter et conseiller un client,</li> <li>• conduire un entretien commercial,</li> <li>• participer au développement d'un portefeuille client,</li> <li>• contribuer à la fidélisation des clients,</li> <li>• présenter et gérer une offre d'indemnisation,</li> <li>• analyser les besoins des clients et déterminer une formule d'assurance adaptée,</li> <li>• gérer un contrat d'assurance (émission, modification et résiliation),</li> <li>• effectuer le suivi administratif et financier d'un sinistre,</li> <li>• effectuer des recours à l'amiable...</li> </ul>
<b>MODALITES D'ADMISSION</b>	Préalablement au démarrage de la formation, un bilan de positionnement est réalisé et permet de : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Valider le projet professionnel et évaluer la motivation du candidat pour suivre la formation proposée,</li> <li>• Evaluer le niveau de connaissance qu'a le candidat de l'emploi qu'il exercera à l'issue de sa formation,</li> <li>• S'assurer que le candidat dispose des prérequis nécessaires pour suivre la</li> </ul>

	<p>formation (évaluation diagnostique sous la forme d'une étude de cas).</p> <p>L'admission est prononcée après un examen attentif du dossier de candidature, des résultats aux tests et du compte rendu d'entretien rédigé par un conseiller en formation.</p>
<b>MOYENS PEDAGOGIQUES, TECHNIQUES ET D'ENCADREMENT</b>	<p><b>Moyens pédagogiques mis en œuvre</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• séances de formation théorique en salle,</li> <li>• supports pédagogiques conçus à partir du référentiel académique,</li> <li>• études de cas concrets,</li> <li>• mise en pratique en entreprise...</li> </ul> <p><b>Moyens techniques</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• salles équipées de vidéoprojecteurs pour la projection de cours ou de documents vidéo</li> </ul> <p><b>Moyens d'encadrement</b></p> <p>Tout au long de l'année le stagiaire sera encadré par l'équipe pédagogique composée :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• d'un responsable pédagogique, pilote de l'action de formation,</li> <li>• d'un formateur référent, garant du bon déroulé des apprentissages des étudiants dont il a la charge,</li> <li>• de formateurs justifiant au minimum d'un niveau II de formation et qualifiés dans la discipline enseignée.</li> </ul>
<b>LIEU DE LA FORMATION</b>	<p>7 bis rue du Louvre – 75001 Paris 2 rue de Valois – 75001 Paris</p>
<b>MODALITES DE SUIVI</b>	<p><b>Administratif</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Feuilles de présence quotidienne émargées par les stagiaires et les formateurs,</li> <li>• Attestations mensuelles d'assiduité.</li> </ul> <p><b>Pédagogique</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Entretiens au premier 1/3 de la formation puis à mi-parcours avec la responsable pédagogique,</li> <li>• Entretiens individuels de suivi avec la responsable pédagogique durant les périodes de stages en milieu professionnel,</li> <li>• Conseils de classe semestriels pour établissement des bulletins scolaires.</li> </ul>
<b>CONTROLE DES CONNAISSANCES ET COMPETENCES ACQUISES DURANT LA FORMATION</b>	<p><b>Evaluation formative</b></p> <p>Contrôle continu tout au long de l'action de formation sous la forme de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Devoirs sur table hebdomadaires, oraux professionnels, exposés, dossiers professionnels, devoirs à la maison...</li> <li>• Examens blancs en conditions réelles à chaque fin de semestre.</li> </ul> <p><b>Evaluation sommative</b></p> <p>Présentation aux épreuves nationales du BTS assurance en fin d'année</p>
<b>SANCTION DE LA FORMATION</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diplôme d'Etat du BTS sous réserve des résultats obtenus aux examens,</li> <li>• Attestation de formation.</li> </ul>

## CONTENU DE LA FORMATION

Conformément au référentiel établi par la direction générale de l'enseignement supérieur, la formation de BTS Assurance se compose de 3 parties distinctes.

### I. Enseignement général

- Unité U 1 : Culture générale et expression
- Unité U 2 : Langue vivante étrangère

### II. Enseignement professionnel

- Unité U 3 : Environnement économique, juridique et managérial de l'assurance
- Unité U 4 : Communication et gestion de la relation client
- Unité U 5 : Techniques d'assurances
  - Unité U 5.1 : Techniques d'assurances de biens et de responsabilité
  - Unité U 5.2 : Techniques d'assurances de personnes et produits financiers
- Unité U 6 : Conduite et présentation d'activités professionnelles

### III. Stages en milieu professionnel

## PRESENTATION DES UNITES CONSTITUTIVES DU BTS ASSURANCE

### **Unité U 1 : Culture générale et expression**

Le but de cet enseignement est de donner aux étudiants la culture générale dont ils auront besoin dans leur vie professionnelle et de les rendre aptes à une communication efficace à l'oral et à l'écrit. Il s'articule autour de 5 capacités :

- ✓ Capacité 1 : Communiquer oralement
- ✓ Capacité 2 : S'informer- Se documenter
- ✓ Capacité 3 : Appréhender un message
- ✓ Capacité 4 : Réaliser un message
- ✓ Capacité 5 : Apprécier un message ou une situation

### **Unité U 2 : Langue vivante étrangère – Anglais<sup>1</sup>**

Cette unité vise l'acquisition du lexique en lien avec le domaine des assurances et le développement des activités langagières (compréhension, expression, interaction) :

- ✓ compréhension écrite de documents professionnels (brochures, courriers...);
- ✓ compréhension orale d'informations à caractère professionnel (appels commerciaux...);
- ✓ expression écrite : prise de notes, rédaction de comptes rendus;
- ✓ expression orale : conversations professionnelles simples...

<sup>1</sup> Le Groupe Gefor n'offre que l'anglais en choix de Langue vivante étrangère. Toutefois, les stagiaires maîtrisant une autre langue étrangère (au choix : allemand, espagnol, italien ou portugais) peuvent la présenter à l'examen mais n'y seront pas préparés durant l'année.

### **Unité U 3 : Environnement économique, juridique et managériale de l'assurance**

Cette unité vise l'appropriation d'une culture générale économique, juridique et managériale afin d'appréhender les différents aspects des activités d'assurances.

- ✓ Repérage des activités de l'assurance
- ✓ Identification des acteurs de l'assurance
- ✓ Perception des éléments de cadrage des activités d'assurance
- ✓ Veille et suivi des évolutions du secteur de l'assurance

### **Unité U 4 : Communication et gestion de la relation client**

Cette unité vise à développer les compétences relationnelles et commerciales indispensables à une relation efficace avec les clients, prospects et partenaires.

- ✓ Accueil, orientation et conseil du client
- ✓ Développement d'un portefeuille client et conduite d'entretien commerciaux
- ✓ Présentation et gestion d'une offre d'indemnisation

### **Unité U 5 : Techniques d'assurances**

L'objectif est de couvrir l'ensemble des activités professionnelles d'un technicien d'assurances (souscription, gestion des contrats, règlement de sinistres...). Pour ce faire, le module est subdivisé en deux sous unités distinctes :

#### **○ Unité U 5-1 : Techniques d'assurances de biens et de responsabilité**

Pour les produits ou contrat d'assurance habitation, automobile, responsabilité civile...

- ✓ Appréciation et sélection des risques
- ✓ Détermination de la formule d'assurance
- ✓ Prévention et protection
- ✓ Tarification
- ✓ Émission/rédaction des contrats d'assurance
- ✓ Gestion des cotisations
- ✓ Gestion du contrat
- ✓ Règlement du sinistre/instruction du dossier
- ✓ Règlement du sinistre/ analyse du droit à prestation
- ✓ Règlement/exercice des recours amiables
- ✓ Exploitation des données recueillies sur les résultats « valeur client »

#### **○ Unité U 5-2 : Techniques d'assurances de personnes et produits financiers**

Pour les produits ou contrat d'assurance en cas de décès, complémentaires santé...

- ✓ Appréciation, sélection des risques et conseils à la souscription
- ✓ Prévention
- ✓ Émission/rédaction des contrats
- ✓ Gestion du contrat
- ✓ Règlement du sinistre

### **Unité U 6 : Conduite et présentation d'activités professionnelles**

Cette unité valide l'acquisition, dans un contexte professionnel, de savoirs, savoir-être et savoir-faire figurant principalement dans les unités 3, 4 et 5

### Stages en milieu professionnel (420 heures)

La durée totale des stages est de 12 semaines réparties sur l'ensemble de la formation.

Ces stages se déroulent dans un ou plusieurs établissements du secteur et sont obligatoires pour l'obtention du diplôme.

Ils permettent :

- ✓ le développement des connaissances et des compétences métier
- ✓ l'acquisition des qualités relationnelles, des attitudes et des comportements professionnels
- ✓ le développement du sens des responsabilités par l'adaptation aux réalités et aux exigences de l'emploi.

Ils servent également de support à deux épreuves (E4 et E6).

## REGLEMENT D'EXAMEN

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

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

Epreuves	Coefficient	Forme	Durée
E.1. Culture générale et expression	3	Ecrite	4 h
E.2. Langue vivante 1*	2	Ecrite Orale	2 h 20 minutes
E.3. Environnement économique, juridique et managériale de l'assurance	3	Ecrite	4 h
E.4. Communication et gestion de la relation client	3	Orale	30 minutes et 15 min de préparation
E.5 Techniques d'assurance	8		
- Assurance de biens et de responsabilité	4	Ecrite	4 h
- Assurance de personnes et produits financiers	4	Ecrite	4 h
E.6. Conduite et présentation d'activités professionnelles	3	Orale	30 minutes
<b>Epreuve facultative</b>			
EF1 Langue vivante étrangère 2		Orale	20 minutes

\*(au choix : anglais, allemand, espagnol, italien et portugais)