



Assurance (BTS)

OBJECTIFS

L'assurance est un secteur économique de premier plan qui concerne l'ensemble des activités humaines. Les entreprises d'assurances recrutent majoritairement des jeunes. Les effectifs du secteur de l'assurance représentent un volume d'emploi significatif d'environ 1 % de la population active.

Les assureurs sont des investisseurs institutionnels qui contribuent de façon importante au financement de l'économie. Ils collectent et gèrent l'épargne des ménages, constituent des provisions techniques pour un montant sensiblement équivalent au produit intérieur brut (PIB) français.

Au-delà de leur rôle économique, les assurances ont une finalité sociale et permettent aux personnes, aux entreprises et aux collectivités territoriales de se protéger des aléas et de surmonter les conséquences des sinistres. Elles jouent également un rôle essentiel dans la constitution et la préservation de l'épargne. Acteur important en matière de prévention et de gestion des risques, l'assureur est un contributeur majeur du développement durable.

Les titulaires d'un BTS Assurance exerceront des postes correspondant principalement à deux familles de métiers dont les fonctions essentielles sont :

- la distribution de produits et services d'assurance. Cette activité s'exerce en face à face ou à distance, principalement en agence, mais aussi au sein de plateformes spécialisées (téléphone, courrier électronique, messagerie instantanée, etc.) ou, sur rendez-vous, chez les clients et prospects. Les conseils donnés peuvent relever des assurances de biens et de responsabilités ou des assurances de personnes, notamment l'épargne et la prévoyance, et s'adresser aux particuliers comme aux professionnels. Les appellations principales de postes sont « conseiller de clientèle », ou au sein des entreprises d'assurances « conseiller en assurance et épargne » ou « téléconseiller », dans un cabinet de courtage « chargé de clientèle », dans une agence générale « collaborateur d'agence à dominante commerciale » ;
- la gestion des contrats, depuis l'acceptation du risque, la tarification et la souscription jusqu'à la prise en charge, l'indemnisation et le règlement des sinistres standard, en passant par l'ajustement et la mise à jour des situations assurantielles. Cette activité s'exerce dans des centres de gestion de taille généralement plus importante et souvent spécialisés sur un type de clientèle ou de risque, et/ou selon le niveau de complexité. Les appellations principales des postes sont « conseiller de gestion » ou au sein des entreprises d'assurances « chargé d'indemnisation », « conseiller de gestion » ou « gestionnaire de prestations d'assurance », dans un cabinet de courtage « gestionnaire de production » ou « gestionnaire de sinistres », dans une agence générale « collaborateur d'agence à dominante gestionnaire » ou « collaborateur d'agence généraliste ».

Les postes polyvalents, comprenant à la fois de la vente et de la gestion, sont fréquents, notamment dans les structures de taille réduite comme les agences (générales ou réseaux d'entreprises d'assurances) et certains cabinets de courtage. L'approche globale du client et le devoir de conseil nécessitent une connaissance large de l'assurance, ainsi qu'une connaissance des produits et services associés, notamment financiers.

PRÉ-REQUIS

Etre titulaire du Baccalauréat ou titre équivalent

GRETA-CFA BRETAGNE SUD)))

Agence de Lorient

117 Bd Léon Blum BP 2135
56321 Lorient cedex
02 97 87 15 60
greta.aglorient@ac-rennes.fr

CONTACT

Jasmine GOURONG
Conseillère en Formation Professionnelle
02.97.87.15.60
jasmine.gourong@ac-rennes.fr

INFOS PRATIQUES

Dates

De Septembre à Juin
Intégration en apprentissage sur la 2ème année

Durée

675 heures

Lieu de formation

Lycée Dupuy de Lôme
4 Rue Jean le Coutaller 56100 Lorient
Les locaux sont accessibles aux personnes en situation de handicap. Nous consulter pour définir les modalités de l'accueil.

Financements

☑ Apprentissage

Tarif

15 €/h (hors accord négocié)

Publics

Public éligible à l'apprentissage

Informations spécifiques

Intégration en 2ème année de BTS
Formation initiale

CONTENUS

BC01 - 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

BC02 - 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

Informar et orienter

Assurer le suivi de l'entretien d'accueil

Lire et comprendre un contrat

Présenter, comparer, expliquer les garanties et leurs limites, les prestations, les franchises, les plafonds

Exploiter les opportunités réglementaires, économiques ou commerciales pour développer le portefeuille

Établir et mettre en œuvre un plan de prospection, un plan d'action commerciale

Sélectionner et/ou réaliser des outils de communication adaptés

Conduire un entretien commercial et en assurer le suivi

Sélectionner et conseiller une solution pertinente à partir de l'évaluation du risque et/ou du besoin

Établir et présenter un devis, comparer, expliquer les garanties et leurs limites

Appliquer la réglementation propre à la souscription

Rechercher et exploiter les informations économiques, juridiques, fiscales ou commerciales nécessaires à l'exercice du conseil

BC03 - 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

BC04 - 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

BC05 - 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.

TYPE DE VALIDATION

BTS

Pour consulter le libellé exact de la certification, le code RNCP ou RS, le nom du certificateur et la date d'enregistrement de la certification, cliquez sur le lien suivant (site France Compétences) :

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/38359/>

Possibilité de validation totale ou partielle par bloc de compétence.

NIVEAU DE VALIDATION

Niveau 5 (BTS, DEUST)

POURSUITES D'ÉTUDES ET DÉBOUCHÉS

Poursuite d'études : en initial ou en alternance : Cours court : licence professionnelle (Bac +3), cursus long : licence puis master (Jusqu'à Bac +5). A l'IUT (Quimper, Saint-Brieuc, ...), l'université (Rennes I, Nantes, Brest, Vannes, Paris I, Le Mans, Laon, Niort, ...) ou dans des écoles spécialisées dans l'assurance (ENASS, ESA, ...). Spécialisation commerciale ou juridique, formation aux produits bancaires.

Débouchés :

En début de carrière :

Conseiller
Téléconseiller
Gestionnaire de contrats
Collaborateur d'agence
Gestionnaire de sinistres.

Perspectives d'évolution :

Encadrant d'équipe commerciale
Inspecteur commercial ou technique (pour les sinistres)
Référént technique dans un domaine spécifique
Agent général d'assurance
Courtier

MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Évaluation en cours de formation
- Examen final
- Entretien avec le jury

MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

- Entretien individuel
 - Test de positionnement
 - avoir effectué la 1ère année du BTS
- Les délais d'accès à la formation sont variables en fonction des places vacantes.
Nous consulter.

MÉTHODES ET MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Formation en présentiel
- Formation en alternance
- Accompagnement personnalisé

TAUX DE RÉUSSITE

2025 : 100 %

TAUX D'INSERTION

2025 : 100 % (résultat calculé sur la base du taux de réponse, soit 100 %)
Pour connaître les débouchés, consultez le site <https://cleor.bretagne.bzh>

INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

Nos formateurs et intervenants répondent aux exigences de qualification de l'Éducation nationale.

RÉUNIONS D'INFORMATION

En programmation, n'hésitez pas à nous consulter.

Retrouvez nos conditions générales de vente et tous nos indicateurs de résultats sur le site : <https://greta-bretagne.ac-rennes.fr/portail/web/conditions-generales-de->



greta-bretagne.ac-rennes.fr

