

Décrets, arrêtés, circulaires

TEXTES GÉNÉRAUX

MINISTÈRE DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR, DE LA RECHERCHE ET DE L'ESPACE

Arrêté du 6 juillet 2026

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

NOR : ESR52612231A

La ministre des outre-mer et le ministre de l'enseignement supérieur, de la recherche et de l'espace,

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

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

Vu l'arrêté du 9 mars 2018 modifié relatif au cadre national sur les attendus des formations conduisant à un diplôme national relevant du ministère chargé de l'enseignement supérieur ;

Vu l'arrêté du 17 juin 2020 modifié 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 du Conseil supérieur de l'éducation en date du 11 juin 2026 ;

Vu l'avis du Conseil national de l'enseignement supérieur et de la recherche en date du 16 juin 2026 ;

Vu l'avis de la commission professionnelle consultative « services aux entreprises » en date du 22 juin 2026,

Arrêtent :

Article 1^{er}

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

Sa présentation synthétique est définie en annexe I du présent arrêté.

Article 2

Le référentiel des activités professionnelles et le référentiel de compétences sont définis respectivement aux annexes II et III du présent arrêté.

Le référentiel d'évaluation fixé à l'annexe IV du présent arrêté comprend les unités constitutives du diplôme, le dossier professionnel, les unités communes au brevet de technicien supérieur « Assurance » et à d'autres spécialités de brevet de technicien supérieur, le règlement d'examen et la définition des épreuves ponctuelles et des situations d'évaluation en cours de formation qui sont définis respectivement aux annexes IV.1, IV.2, IV.3, IV.4 et IV.5 du présent arrêté.

L'horaire hebdomadaire des enseignements en formation initiale, les ateliers de professionnalisation et le stage en milieu professionnel sont définis respectivement aux annexes V.1, V.2 et V.3 du présent arrêté.

Article 3

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.

Chaque candidat s'inscrit à l'examen dans sa forme globale ou dans sa forme progressive conformément aux dispositions des articles D. 643-14 et D. 643-20 à D. 643-23 du code de l'éducation. 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.

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

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 D. 643-13 à D. 643-26 du code de l'éducation.

Article 4

Les correspondances entre les épreuves de l'examen organisées conformément à l'arrêté du 17 février 2017 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 VI du 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 19 février 2018 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, à compter de la date d'obtention de ce résultat, conformément à l'article D. 643-15 du code de l'éducation.

Article 5

Les connaissances et compétences attendues pour la réussite dans la spécialité du brevet de technicien supérieur « Assurance » sont définies à l'annexe VII du présent arrêté.

Les attendus relatifs au BTS « Assurance » figurant à l'annexe I de l'arrêté du 9 mars 2018 susvisé relatif au cadre national sur les attendus des formations conduisant à un diplôme national relevant du ministère chargé de l'enseignement supérieur sont abrogées par le présent arrêté.

Article 6

La première session du brevet de technicien supérieur « Assurance » organisée conformément aux dispositions du présent arrêté a lieu en 2029.

La dernière session du brevet de technicien supérieur « Assurance » organisée conformément aux dispositions de l'arrêté du 17 février 2017 précité a lieu en 2028. A l'issue de cette session, l'arrêté du 17 février 2017 précité est abrogé.

Article 7

Le présent arrêté est applicable dans les îles Wallis et Futuna, en Polynésie française et en Nouvelle-Calédonie.

Pour l'application de l'article 3 du présent arrêté, la référence au recteur est remplacée par la référence au vice-recteur.

Article 8

Le présent arrêté sera publié au *Journal officiel* de la République française.

Fait le 6 juillet 2026.

Le ministre de l'enseignement supérieur, de la recherche et de l'espace,

Pour le ministre et par délégation :

Le sous-directeur de la stratégie et de la qualité des formations,

L. REGNIER

La ministre des outre-mer,

Pour la ministre et par délégation :

La cheffe de service, adjointe à la directrice générale des outre-mer,

F. GHILBERT

ANNEXES

BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR « ASSURANCE »

Sommaire

ANNEXE I. – Présentation du diplôme

I.1. *Présentation*I.2. *Tableau de synthèse*

ANNEXE II. – Référentiel des activités professionnelles

II.1. *Champ d'activité*

1. Description du métier
2. Contexte professionnel
3. Evolution du métier
4. Perspectives d'évolutions professionnelles

II.2. *Description des activités*

1. Activités professionnelles
2. Structuration en domaines d'activités

ANNEXE III. – Référentiel de compétences

III.1. *Définition des blocs de compétences*

1. Liste des compétences
2. Blocs de compétences
3. Unités certificatives

III.2. *Définition des compétences professionnelles et des savoirs associés*

ANNEXE IV. – Référentiel d'évaluation

Annexe IV.1. – *Unités constitutives du diplôme*Annexe IV.2. – *Dossier professionnel*Annexe IV.3. – *Dispenses d'unités*Annexe IV.4. – *Règlement d'examen*Annexe IV.5. – *Définition des épreuves*

ANNEXE V. – Organisation de la formation

Annexe V.1. – *Grille horaire de la formation*Annexe V.2. – *Ateliers de professionnalisation*Annexe V.3. – *Stage en milieu professionnel*

ANNEXE VI. – Tableau de correspondance entre épreuves/unités de l'ancien et du nouveau diplôme

ANNEXE VII. – Attendus nationaux

ANNEXE I

PRÉSENTATION DU DIPLÔME

I.1. **Présentation**

Les entreprises du secteur de l'assurance (entreprises d'assurance et intermédiaires) constituent un pilier de l'économie d'une part en termes de création de valeur et d'autre part pour leur rôle de sécurisation des acteurs, permettant aux individus et aux entreprises de s'engager dans une prise de risques calculés. Elles assurent un rôle crucial dans la gestion des risques, dans la prévention, le conseil et la répartition et la prise en charge des coûts liés aux sinistres.

Au-delà de leur rôle économique, les entreprises du secteur de l'assurance 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.

Par les fonds collectés, les entreprises du secteur de l'assurance sont des investisseurs institutionnels qui contribuent de façon importante au financement de l'économie. Elles collectent et gèrent l'épargne des ménages, constituent des provisions techniques pour un montant sensiblement équivalent au produit intérieur brut (PIB) français.

Les agents et courtiers en tant qu'intermédiaires d'assurance et en tant qu'acteurs de proximité ont également un rôle essentiel dans l'analyse du risque et la recherche de la meilleure solution de protection pour des particuliers et professionnels dans une approche globale de conseil et de prévention.

Acteur important en matière de prévention et de gestion des risques, les entreprises du secteur de l'assurance sont au cœur des grands bouleversements de la société. Elles constituent un contributeur majeur du développement durable. Par leurs activités, ces entreprises sont pleinement engagées dans la transition vers une économie durable et inclusive. Elles vivent également la révolution numérique et le fonctionnement des entreprises évolue en raison de l'émergence de l'intelligence artificielle.

Les entreprises du secteur de l'assurance recrutent majoritairement des jeunes diplômés. Les effectifs du secteur de l'assurance représentent un volume d'emploi significatif d'environ 1 % de la population active. En tant qu'employeurs, les entreprises du secteur développent des politiques de recrutement inclusive et responsable en direction des personnes en situation de handicap.

I.2. Tableau de synthèse

DOMAINES D'ACTIVITÉS	BLOCS DE COMPÉTENCES	UNITÉS
DA 1 : Gestion de la relation client/prospect dans les activités de l'assureur	Bloc 1 - Gérer la relation client/prospect dans les activités de l'assureur C1.1. : Accueillir et prendre contact avec le client ou le prospect C1.2. : Recueillir les besoins en assurance du client ou du prospect C1.3. : Présenter au client ou au prospect des solutions établies et adaptées C1.4. : Assurer la traçabilité de la relation client C1.5. : Contribuer à la démarche qualité de la relation client	U3 Gérer la relation client/prospect dans les activités de l'assureur
DA 2 : Développement du portefeuille et élaboration de solutions d'assurance	Bloc 2 - Développer le portefeuille et élaborer des solutions d'assurance C2.1. : Mettre en œuvre une démarche de prospection C2.2. : Élaborer une solution adaptée aux besoins du client ou du prospect dans le cadre d'une approche globale C2.3. : Formaliser la souscription du contrat	U4 Développer le portefeuille et élaborer des solutions d'assurance
DA 3 : Suivi des évolutions de l'environnement assurantiel et des contrats du client	Bloc 3 - Suivre les évolutions de l'environnement assurantiel et des contrats du client C3.1. : Analyser le secteur assurantiel et adapter ses pratiques professionnelles C3.2. : Gérer la vie du contrat du client C3.3. : Gérer la fin du contrat d'assurance	U5 Suivre les évolutions de l'environnement assurantiel et des contrats du client
DA 4 : Gestion des sinistres et des prestations ; proposition de solutions d'accompagnement	Bloc 4 - Gérer les sinistres et les prestations ; proposer des solutions d'accompagnement C4.1. : Instruire le dossier de sinistre C4.2. : Recourir aux partenaires internes et externes C4.3. : Effectuer le traitement des indemnisations et prestations	U6 Gérer les sinistres et les prestations, proposer des solutions
	Bloc de compétences - Culture générale et expression	U1 Culture générale et expression
	Bloc de compétences - Langue vivante étrangère	U2 Langue vivante étrangère
	Bloc facultatif - Langue vivante facultative	UF1 Langue vivante facultative
	Bloc facultatif - Engagement étudiant	UF2 Engagement étudiant

ANNEXE II

RÉFÉRENTIEL DES ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES

II.1. Champ d'activité

1. Description du métier

Dans le secteur de l'assurance, le client fait référence à l'assuré ou l'adhérent selon la structure de l'assureur, société d'assurance ou mutuelle.

– l'importance du suivi du client :

S'appuyant sur sa maîtrise des techniques assurantielles et de la réglementation en vigueur, le ou la titulaire d'un BTS Assurance est un(e) spécialiste de la gestion de la relation client. Il ou elle assure ce suivi de façon très personnalisée en prenant en compte les caractéristiques personnelles et professionnelles du client.

– l'importance du contexte réglementaire :

Le secteur de l'assurance se caractérise par une évolution rapide de la réglementation, des comportements, des besoins et des attentes des assuré(e)s, dans un contexte de digitalisation, de transition écologique ou environnementale 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. Les technologies et l'intelligence artificielle redéfinissent les méthodes de travail. Elles sont sollicitées par le ou la titulaire d'un BTS Assurance dans ses tâches quotidiennes en produisant des résultats ou en proposant des solutions. Le ou la titulaire doit être en capacité de les analyser, de les corriger et de les améliorer.

grâce à son esprit critique. Ainsi, si la maîtrise technique et réglementaire est indispensable, elle se complète d'une capacité d'adaptation qui est un facteur important d'employabilité et d'évolution professionnelle.

En outre, le ou la titulaire du diplôme agit de manière à prévenir les erreurs volontaires ou non et le risque de comportement frauduleux de la part des clients.

– **l'importance du devoir de conseil :**

La gestion de cette relation s'inscrit dans un cadre très spécifique puisque réglementé et obéit à des techniques très identifiées. Le ou la titulaire du diplôme apporte aux prospects et aux clients son expertise et les conseille avant la souscription et à tous les moments du contrat, aussi bien pour la proposition commerciale que pour la gestion des contrats tout au long de leur vie et pour la gestion des sinistres. La prévention des risques constitue une mission dans l'accompagnement du client. Un impératif de conseil pertinent nécessite une bonne connaissance des prospects et des clients et un devoir de déontologie. Grâce à son expertise, à l'empathie et à ses qualités d'écoute, il ou elle s'attache à installer une relation de confiance. La déontologie entraîne également l'exclusion de toute pratique ou propos de nature discriminatoire, notamment vis-à-vis des personnes en situation de handicap.

La formulation de conseils peut inclure un rappel de la réglementation afin que les choix des assurés soient effectués de manière éclairée en prenant en compte les caractéristiques propres à chaque client.

Le ou la titulaire du diplôme participe à l'installation d'une **relation de proximité avec les clients et favorise la satisfaction et la fidélisation du client.**

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.

Les agents et courtiers en tant qu'intermédiaires d'assurance et en tant qu'acteurs de proximité ont également un rôle essentiel dans l'analyse du risque et la recherche de la meilleure solution de protection pour des particuliers et professionnels dans une approche globale de conseil et de prévention.

Le ou la titulaire d'un BTS Assurance est ainsi amené(e) à travailler dans des structures de tailles très différentes, dont les activités peuvent être polyvalentes ou au contraire très spécialisées. Mais quel que soit le contexte, ses activités le ou la conduisent à travailler, seul(e) et collectivement, en relation permanente avec des acteurs internes et externes à l'entreprise.

Les relations professionnelles avec les prospects et les clients se construisent et s'entretiennent selon des modalités de communication omnicanales (face-à-face, téléphone, courrier, courriel, messagerie instantanée, réseaux sociaux, visioconférence, etc.). Elles peuvent être à l'initiative du client ou dans le cadre d'une démarche de prospection. Elles nécessitent la connaissance de l'environnement économique, juridique et organisationnel du secteur de l'assurance, la maîtrise des capacités calculatoires, de l'expression écrite et orale ainsi que celle des outils technologiques (gestion des données, utilisation du tableur, du traitement de textes ou encore des réseaux sociaux, des outils de veille et d'intelligence artificielle générative).

Les emplois directement accessibles à un ou une titulaire d'un brevet de technicien supérieur Assurance correspondent principalement à plusieurs 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, en agence, mais aussi au sein de plateformes spécialisées (téléphone, courrier électronique, messagerie instantanée, visioconférence, 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 ou d'épargne, et s'adresser aux particuliers comme aux professionnels. Les appellations principales de postes sont « conseiller(ère) de clientèle », « conseiller(ère) en assurance et épargne » ou « téléconseiller(ère) », « chargé(e) de clientèle », « chargé(e) de développement commercial », « conseiller(ère) client ». La dénomination « collaborateur(rice) d'agent » est parfois utilisée.

Le code ROME correspondant est C1102 – Conseil clientèle en assurance.

- l'analyse des risques standards, la gestion, l'actualisation, le suivi et l'extension des contrats souscrits dans le respect de la politique de maîtrise des risques. Les appellations principales des postes sont « conseiller(ère) de gestion », « gestionnaire de production », « chargé(e) de production », « collaborateur(rice) d'agence à dominante gestionnaire » ou « gestionnaire en assurance ».

Les codes ROME correspondants sont :

C1109 – Rédaction et gestion en assurances ;

C1401 – Gestion en banque et assurances.

- la prise en charge des dossiers d'indemnisation des victimes de sinistres matériels ou corporels standards en proposant des solutions personnalisées et adaptées à la situation, dans le cadre de procédures conventionnelles de gestion. 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 « gestionnaire de prestations d'assurance » « chargé(e) d'indemnisation », « gestionnaire de sinistres ».

Les codes ROME correspondants sont :

C1109 – Rédaction et gestion en assurances ;

C1401 – Gestion en banque et assurances.

Les postes polyvalents, comprenant à la fois la vente, la gestion des contrats et la prise en charge des sinistres, sont fréquents, notamment dans les structures de taille réduite comme les agences (générales ou réseaux d'entreprises du secteur de l'assurance) 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. Evolution 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 prospect et du client, la compréhension de ses besoins et de ses attentes, la réponse personnalisée à ses préoccupations, l'exhaustivité et la pertinence des informations transmises sont des éléments fondamentaux 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 par la voie numérique en est une illustration. Ce mouvement de digitalisation de la relation client ne remplace pas le besoin d'un accompagnement humain et de proximité sur des activités identifiées.

Les activités d'assurance impliquent à la fois une maîtrise de la relation avec les assurés parfois dans une situation de charge émotionnelle, des connaissances précises en matière d'assurance et d'environnement juridique (garanties, conditions de prise en charge, procédures, cadre juridique, etc.) ainsi qu'une connaissance globale de l'assuré(e). Cette connaissance de l'assuré 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 ou le titulaire du diplôme a un devoir de conseil. Il ou elle doit informer et orienter son client afin que ce dernier prenne des décisions éclairées. Il ou elle l'informe notamment sur les différents risques à assurer. De fait, dans un contexte de développement des risques et d'émergence de nouveaux risques (notamment naturels, environnementaux, technologiques ou encore cyber), le ou la titulaire du diplôme intervient également comme acteur de la prévention.

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 et 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. Les évolutions des technologies ont des conséquences sur les ressources et outils digitaux mis à disposition du technicien ou de la technicienne supérieur(e) de l'assurance qui doit, grâce à l'agilité développée au cours de la formation et son esprit critique, être en capacité de les appréhender et de les intégrer dans ses gestes professionnels que ce soit dans ses relations avec les acteurs internes ou externes. La digitalisation peut favoriser l'automatisation de la production des résultats. Mais le technicien ou la technicienne conserve une activité de contrôle et d'explicitation des résultats aux clients.

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. La connaissance des principaux produits bancaires est également parfois nécessaire.

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 du secteur de l'assurance 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 ;
- une aptitude à s'exprimer clairement et faire preuve de pédagogie.

Les risques assurables et la réglementation sont en constante évolution :

- les mutations sociologiques, démographiques, culturelles, technologiques et économiques, l'apparition de risques nouveaux notamment liés à la transition numérique (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 dans une logique de protection du consommateur (obligation d'information et de conseil renforcée, obligation de

révision régulière des contrats, lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme, traitement des réclamations, 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, autonomes et des robots modifie l'approche client, les conditions de souscription et la gestion des contrats ;
- le volume croissant d'informations et leur diversité (données massives [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 et l'omnicanalité modifient la nature des échanges et des contacts et impose une réaction en temps réel ;
- le développement des outils de gestion de la relation client et l'augmentation des réclamations conduisent à la création de procédures de gestion spécifiques ;
- les progrès technologiques liés notamment à l'intelligence artificielle ou à la sécurisation des échanges de données modifient 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, l'esprit critique et la capacité à acquérir de nouvelles connaissances et des façons de travailler différentes constituent donc des compétences psycho-sociales indispensables, au même titre que la gestion de la relation client et la maîtrise du socle technique de l'assurance. Elles sont inhérentes aux activités professionnelles décrites dans le référentiel (1).

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 du secteur de l'assurance sont permanentes et transversales. Elles nécessitent la connaissance du système d'information (SI) de l'organisation, une utilisation pertinente des fonctionnalités et des ressources du système d'information et des outils d'IA pour lui permettre de se repérer et de l'utiliser avec agilité et pertinence. Son usage réfléchi doit produire des résultats fiables parce que vérifiés. Il est également essentiel de mettre en œuvre les bonnes pratiques de sobriété numérique. Le ou la titulaire du diplôme est sensibilisé aux enjeux environnementaux et de sécurisation des données des prospects ou clients. Il ou elle doit faire preuve d'un esprit critique quant aux nouveaux usages, aux outils mobilisés et aux résultats obtenus. Une pratique raisonnée nécessite une réflexion en termes de « coûts (y compris environnementaux), d'avantages (notamment en termes de rapidité) et de risques (quant à la fiabilité des résultats obtenus, à la sécurisation des informations et des données) ». Il ou elle veille à en interroger aussi souvent que nécessaire la pertinence du recours aux outils numériques et sélectionne le plus adapté à ses besoins au regard de ses finalités, ses résultats et ses conséquences environnementales et de sécurité pour les données traitées.

Enfin, par le fait qu'il ou elle sollicite des partenaires extérieurs, le technicien ou la technicienne supérieur(e) de l'assurance peut être amené(e) à utiliser des langues vivantes étrangères 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.

(1) Ces compétences psycho-sociales sont intégrées dans les compétences opérationnelles décrites dans le référentiel de compétences.

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 :

- 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 où les responsabilités et l'autonomie seront plus importantes ;
- par une spécialisation marquée dans un domaine, soutenue par des actions de formation. L'acceptation de risques spécifiques et non-standards 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.

A partir d'une expérience professionnelle acquise dans les activités de commercialisation, de suivi des contrats 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 « référent 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 et des postes de formation.

Ces missions et 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 d'assurance.

II.2. 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 risque 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 prise en charge de dossiers d'indemnisation, quel que soit le mode de contact utilisé ;
- pour tout type de règlement 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 ou elle 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. Il ou elle agit dans un cadre professionnel digitalisé et maîtrisé dans lequel il ou elle agit avec agilité. Son usage est sécurisé tant pour les acteurs internes qu'externes. Il ou elle reste vigilant(e) aux résultats produits ou propositions suggérées par les outils professionnels et aux conséquences environnementales de ses gestes et actions dans le domaine numérique.

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 du secteur de l'assurance ;
- les marchés de l'assurance ;
- les perspectives d'évolution des activités d'assurance ;
- le cadre juridique et réglementaire ;
- les règles prudentielles ;
- les règles éthiques et déontologiques.

2. Structuration en domaines d'activités

Les activités des techniciens ou techniciennes supérieur(e)s de l'assurance peuvent être réparties en quatre domaines emblématiques :

DA.1 : Gestion de la relation client/prospect dans les activités de l'assureur

DA 2 : Développement du portefeuille et élaboration de solutions d'assurance

DA 3 : Suivi des évolutions de l'environnement assurantiel et des contrats du client

DA 4 : Gestion des sinistres et des prestations ; proposition de solutions d'accompagnement

Domaines d'activités	Activités professionnelles
DA.1 : Gestion de la relation client/prospect dans les activités de l'assureur	A 1.1 : Accueil et prise de contact avec le client ou le prospect
	A 1.2 : Recueil des besoins en assurance du client ou du prospect
	A 1.3 : Présentation au client ou au prospect des solutions d'assurance établies et adaptées
	A 1.4 : Traçabilité de la relation client
	A 1.5 : Contribution à la démarche qualité de la relation client
DA 2 : Développement du portefeuille et élaboration de solutions d'assurance	A 2.1 : Mise en œuvre d'une démarche de prospection
	A 2.2 : Elaboration d'une solution adaptée aux besoins du client ou du prospect dans le cadre d'une approche globale
	A 2.3 : Formalisation de la souscription du contrat

Domaines d'activités	Activités professionnelles
DA 3 : Suivi des évolutions de l'environnement assurantiel et des contrats du client	A 3.1 : Analyse du secteur assurantiel et adaptation de ses pratiques professionnelles
	A 3.2 : Gestion de la vie du contrat du client
	A 3.3 : Gestion de la fin du contrat d'assurance
DA 4 : Gestion des sinistres et des prestations ; proposition de solutions d'accompagnement	A 4.1 : Instruction du dossier de sinistre
	A 4.2 : Recours aux partenaires internes et externes
	A 4.3 : Traitement des indemnisations et prestations

DA.1 - Gestion de la relation client/prospect dans les activités de l'assureur

Conditions d'exercice : Le titulaire du diplôme peut exercer les activités dans des structures variées, en équipe, mais accueille le client seul sur site ou à distance. Il doit être autonome lors de l'exercice de ses activités. Il dispose d'un environnement complet avec des logiciels bureautiques, des logiciels professionnels et bases de données clients. Il a accès à une documentation adaptée.

Activités du domaine	Résultats attendus
A 1.1 : Accueil et prise de contact avec le client ou le prospect - Création d'une relation de confiance avec le client ou prospect - Mise en œuvre des procédures d'accueil spécifiques à l'assurance - Personnalisation de l'accueil selon le canal de communication utilisé - Prise en compte des besoins spécifiques liés aux situations de handicap et caractéristiques identifiées propres au client ou prospect - Réorientation du client ou prospect vers le service ou l'interlocuteur compétent si la situation dépasse le cadre de la relation client standard - Prise en compte des émotions du client ou du prospect	- Personnalisation de la relation en fonction des caractéristiques des personnes dont le handicap - Respect de la déontologie, de la réglementation et des procédures de l'entreprise - Qualité de la communication écrite et orale adaptée au canal - Choix des outils de communication adaptés - Sollicitation pertinente d'un acteur interne ou externe pour l'accompagnement du client ou prospect - Adaptation de la posture professionnelle en fonction des contextes émotionnels et des enjeux associés aux différentes situations - Gestion des situations conflictuelles ou nécessitant de l'empathie - Prise en compte des caractéristiques des personnes dans le respect de la déontologie et de la réglementation - Utilisation raisonnée et pertinente des nouvelles technologies
Activité 1.2 : Recueil des besoins en assurance du client ou prospect - Recueil du profil d'assurance du prospect ou du client en examinant son historique, ses contrats le cas échéant, et son environnement personnel et professionnel - Conduite d'un entretien adapté à la situation - Prise en compte des besoins du client et des caractéristiques de la situation - Traitement des besoins spécifiques liés aux situations de handicap et caractéristiques identifiées propres au client ou prospect	- Identification des besoins du client ou prospect - Ecoute active et questionnement pertinent - Complétude des informations recueillies auprès du client ou prospect et inscription dans le système d'information - Reformulation fidèle des besoins du client ou prospect en prenant en compte leurs caractéristiques personnelles - Démonstration d'un esprit de synthèse et du sens des priorités - Explications claires et précises, adaptées aux clients - Mobilisation efficace et raisonnée des ressources du système d'information et de l'IA
Activité 1.3 : Présentation au client ou au prospect des solutions d'assurance établies et adaptées - Présentation adaptée des solutions d'assurance existantes en fonction des conditions liées à la situation particulières du prospect ou du client (contrat ou sinistre) - Explication des garanties, des limites et des exclusions des polices d'assurance - Explication des refus de garantie par l'assureur ou prise en compte du refus du client ou prospect - Traitement des objections et des réclamations du client ou du prospect - Présentation d'offres complémentaires ou de solutions alternatives en fonction des besoins et de la situation du client - Accompagnement des clients ou prospects dans l'utilisation des outils numériques - Conclusion de la vente - Prise de congé du client ou du prospect	- Compréhension pertinente de l'expression des besoins du client - Présentation pédagogique des garanties et exclusions au client ou au prospect en fonction des besoins exprimés - Explications précises des solutions proposées dans le cadre des procédures (délais et échéances) et de la réglementation en vigueur - Reformulation fidèle des propositions faites au client ou au prospect dans le cadre du devoir de conseil - Communication empathique et adaptée au client ou au prospect - Pédagogie et posture d'écoute active favorisant l'échange et le dialogue - Recueil de l'accord du client - Présentation adaptée des services numériques au client ou au prospect

Activité 1.4: Traçabilité de la relation client - Enregistrement des informations dans les outils de gestion de la relation client internes à l'entreprise - Suivi du respect du principe de non-discrimination et de la réglementation en vigueur en matière de traitement des données personnelles - Edition et transmission au client des pièces nécessaires au suivi de son dossier	- Utilisation pertinente et raisonnée des fonctionnalités et des ressources du système d'information et des outils d'IA - Vérification et contrôle des résultats - Actualisation permanente des informations clients dans le système d'information - Respect des procédures internes et réglementaires sur la complétude du système d'information - Adoption d'un comportement éco-responsable - Qualité de la synthèse écrite des échanges avec le client ou le prospect au sein du système d'information - Objectivité des informations conservées au sein du SI - Respect des règles de conservation des informations (données de santé, par exemple) - Continuité et qualité du service assurées
Activité 1.5: Contribution à la démarche qualité de la relation client - Mise en œuvre des démarches qualité et des outils de suivi de la satisfaction client en vigueur - Remontée des informations sur la qualité des services	- Démarche réflexive pertinente - Identification des améliorations possibles - Propositions pertinentes d'amélioration des pratiques individuelles et collectives - Mise en place des actions correctives demandées

DA 2 - Développement du portefeuille et élaboration de solutions d'assurance

Conditions d'exercice : Le titulaire du diplôme peut exercer les activités dans des structures variées, en équipe. Il s'agit de préparer une proposition d'assurance adaptée aux besoins de l'assuré et du prospect. Les besoins ont été recensés avec précision et les caractéristiques du client sont connues. Le travail est souvent réalisé seul, même si la proposition peut être contrôlée/validée par un superviseur. Le titulaire du diplôme dispose d'un environnement complet avec des logiciels bureautiques, des logiciels professionnels et bases de données clients. Il a accès à une documentation adaptée et à des simulateurs de tarification permettant un chiffrage précis de chacune des propositions. Il dispose de toute la documentation nécessaire pour traiter les différents cas auxquels il est confronté.

Activités du domaine	Résultats attendus
Activité 2.1: Mise en œuvre d'une démarche de prospection - Identification de la cible (à partir de l'analyse des opportunités de l'environnement et du fichier clients) - Appropriation et mise en œuvre du plan de prospection - Evaluation de l'efficacité du plan de prospection	- Mise en œuvre pertinente du plan de prospection : identification des profils, stratégie, canaux, arguments, priorisation des informations recueillies - Suivi et analyse des indicateurs de mesure des résultats de la prospection
Activité 2.2: Elaboration d'une solution adaptée aux besoins du client ou du prospect dans le cadre d'une approche globale - Accompagnement du prospect dans son besoin de couverture - Examen des besoins exprimés ou non et des informations recueillies (pièces fournies, historique du parcours, situation particulière) - Mise en évidence des anomalies et incohérences des déclarations du prospect ou du client - Mise en œuvre d'une démarche de prévention - Analyse du ou des risques et détermination de son ou de leur assurabilité - Définition de la solution la plus adaptée au besoin du client - Argumentation de vente adaptée - Coordination avec les autres services pour l'élaboration d'une proposition - Réalisation des devis d'assurance	- Identification et évaluation précises des besoins du client ou prospect - Identification et évaluation précises du ou des risques du client ou prospect - Repérage et signalement des situations potentiellement frauduleuses - Vérification des risques présentés par le client ou prospect - Application des mesures de prévention, de conformité et des procédures internes - Développement des arguments de vente appropriés - Conception d'une proposition adaptée aux besoins en prenant en compte les produits de l'assureur - Proposition de mesures de prévention - Pertinence des justifications y compris par le calcul - Validation de certaines solutions proposées par les parties prenantes internes - Mise en œuvre du devoir de conseil - Mise à jour du système d'information - Proposition de solutions pour favoriser la multidétention
Activité 2.3: Formalisation de la souscription du contrat - Préparation du recueil d'un consentement éclairé dans le respect du cadre réglementaire en vigueur - Formalisation et édition du contrat - Emission de l'appel à cotisation	- Exhaustivité et conformité des documents édités à remettre au client - Respect des obligations de conseil - Explicitation des modalités de recueil formalisé de l'accord du client - Liste exhaustive des documents à transmettre au client - Emission de l'appel à cotisation - Mise à jour du système d'information

DA 3 – Suivi des évolutions de l'environnement assurantiel et des contrats du client

Conditions d'exercice : Le titulaire du diplôme s'informe des évolutions économiques et juridiques soit par une activité de veille soit par des informations transmises par un service spécialisé. Le titulaire du diplôme dispose d'un environnement numérique complet avec des logiciels bureautiques, des logiciels professionnels et bases de données clients. Il a accès aux contrats avec la possibilité de rechercher les contrats sensibles aux évolutions repérées afin de contacter les clients concernés et de proposer les actualisations pertinentes.

Activités du domaine	Résultats attendus
Activité 3.1: Analyse du secteur assurantiel et adaptation de ses pratiques professionnelles - Appropriation du cadre technique et juridique du secteur assurantiel - Prise en compte des éléments de veille juridique et réglementaires - Analyse du secteur assurantiel dans ses dimensions économiques et managériales - Adaptation de ses pratiques professionnelles	- Maîtrise des caractéristiques du secteur assurantiel - Compréhension et restitution de l'évolution des risques - Maîtrise du périmètre d'action et de ses responsabilités par le collaborateur (en lien avec les choix stratégiques de l'organisation) - Sollicitation des interlocuteurs internes et externes en lien avec l'activité

Activité 3.2: Gestion de la vie du contrat du client - Analyse des contrats gérés à l'aune des évolutions sectorielles, juridiques, technologiques, environnementales, et des risques assurés - Exécution des procédures de gestion, de souscription et d'opérations relatives à la vie du contrat sur les applicatifs de l'entreprise - Formalisation et envoi des avenants (modifications contractuelles) - Gestion des actes relatifs aux placements (notamment assurance-vie) - Mise en œuvre des procédures d'encaissements et de décaissements liées à la vie du contrat - Traitement technique des réclamations	- Identification des contrats à actualiser - Recueil des pièces nécessaires à la mise à jour du contrat - Rédaction d'un avenant au contrat conformément aux procédures internes et à la réglementation en vigueur - Mise en œuvre des encaissements et des décaissements dans le respect des procédures et réglementations en vigueur - Mise en œuvre des procédures en cas de non paiement de cotisation - Suivi des réclamations conforme à la réglementation et aux procédures internes
Activité 3.3: Gestion de la fin du contrat d'assurance - Mise en place d'une procédure de résiliation - Traitement administratif de la fin du contrat d'assurance et de ses conséquences - Recherche d'une solution pour accompagner le client suite à résiliation	- Conformité de l'action de résiliation des contrats aux dispositions légales et contractuelles - Identification et évaluation des conséquences de la résiliation du contrat pour les parties et, le cas échéant, construction d'une nouvelle solution - Mise à jour du système d'information

DA 4 - Gestion des sinistres et des prestations; proposition de solutions d'accompagnement

Conditions d'exercice : Le titulaire du diplôme peut exercer les activités dans des structures variées, seul ou en équipe. Il s'agit de préparer un dossier d'indemnisation. Les informations du sinistre et les caractéristiques du client sont connues avec précision. Le travail est souvent réalisé seul, même si la proposition peut être contrôlée/validée par un superviseur. Il peut solliciter des experts de la structure ou extérieurs afin de traiter le dossier de sinistre. La prise en charge du sinistre intègre des solutions d'accompagnement et de services associés adaptés aux besoins du client en cohérence avec son contrat. Le titulaire du diplôme dispose d'un environnement complet avec des logiciels bureautiques, des logiciels professionnels et bases de données clients. Il a accès à une documentation adaptée et à des simulateurs permettant un chiffrage précis de chacune des propositions. Il dispose de toute la documentation nécessaire pour traiter les différents cas auxquels il est confronté.

Activités du domaine	Résultats attendus
Activité 4.1: Instruction du dossier de sinistre - Analyse de la couverture d'assurance (assuré, bénéficiaire, contrat, garanties, délais) - Analyse des circonstances du sinistre - Détermination des responsabilités en droit commun - Provisionnement des dommages - Identification et mise en œuvre des conventions applicables	- Vérification de la couverture d'assurance - Evaluation de la situation de sinistre au regard des informations disponibles - Mise en œuvre du droit commun et des conventions sectorielles - Identification des responsabilités - Mise en place des mesures conservatoires - Identification et application de la règle de gestion - Calcul et mise à jour du montant de la provision - Ouverture du dossier sinistre dans le système d'information
Activité 4.2: Recours aux partenaires internes et externes - Mandatement d'experts et repérage des situations nécessitant le recours à des tiers - Coordination des actions avec les parties prenantes (communication, information, suivi des actions correctives) - Suivi des interventions des partenaires dans le sinistre	- Sollicitation pertinente des partenaires internes ou externes mobilisables pour le traitement du sinistre - Relance si nécessaire des intervenants internes ou externes
Activité 4.3: Traitement des indemnisations et prestations En cas d'indemnisation de sinistre ou de versement de prestation - Détermination de l'indemnité - Mise en œuvre de la procédure de règlement conventionnel - Détermination du mode de réparation financier, en nature ou de gré à gré, ou du versement de l'indemnité, de la provision, de la prestation - Traitement des contestations conventionnelles - Exercice des voies de recours et mise en œuvre de la défense du client - En cas de clôture d'un contrat d'assurance-vie et d'un plan d'épargne retraite (PER) - Identification des bénéficiaires - Mise en œuvre de la procédure de recherche des bénéficiaires - Mise en œuvre des procédures de lutte contre la déshérence - Traitement des versements - Clôture des contrats	- Application de la réglementation et des conditions contractuelles et conventionnelles - Calcul de l'indemnité, de la provision ou de la prestation - Application de la réglementation et des conditions contractuelles et conventionnelles - Calcul exact de l'indemnité, de la provision ou de la prestation - Efficience de la procédure: choix et coût de la solution, proposition de services associés dans le respect de la réglementation - Traitement adapté des contestations conventionnelles en prenant appui sur les éléments factuels et contractuels et dans le respect des délais réglementaires - Traitement des recours - Identification des bénéficiaires - Mise en paiement des versements - Traitement des situations de déshérence - Clôture du contrat

ANNEXE III

RÉFÉRENTIEL DES COMPÉTENCES

III.1. Définition des blocs de compétences professionnelles

1. Liste des compétences

Bloc 1 – Gérer la relation client/prospect dans les activités de l'assureur
C1.1: Accueillir et prendre contact avec le client ou le prospect C1.2: Recueillir les besoins en assurance du client ou du prospect C1.3: Présenter au client ou au prospect des solutions d'assurance établies et adaptées C1.4: Assurer la traçabilité de la relation client C1.5: Contribuer à la démarche qualité de la relation client
Bloc 2 – Développer le portefeuille et élaborer des solutions d'assurance

C2.1 : Mettre en œuvre une démarche de prospection C2.2 : Elaborer une solution adaptée aux besoins du client ou du prospect dans le cadre d’une approche globale C2.3 : Formaliser la souscription du contrat
Bloc 3 – Suivre les évolutions de l’environnement assurantiel et des contrats du client
C3.1 : Analyser le secteur assurantiel et adapter ses pratiques professionnelles C3.2 : Gérer la vie du contrat du client C3.3 : Gérer la fin du contrat d’assurance
Bloc 4 – Gérer les sinistres et les prestations ; proposer des solutions d’accompagnement
C4.1 : Instruire le dossier de sinistre C4.2 : Recourir aux partenaires internes et externes C4.3 : Effectuer le traitement des indemnisations et prestations

2. Blocs de compétences

[illegible]

3. Unités certificatives

[illegible]

III.2. Définition des compétences professionnelles et des savoirs associés

Bloc de compétences 1 - Gérer la relation client/prospect dans les activités de l'assureur		
Les compétences de ce bloc sont en relation avec des activités de communication diverses (du premier contact à un éventuel sinistre). Elles visent à installer et à maintenir une relation de confiance entre l'assureur et le client ou le prospect en valorisant l'accompagnement du client afin de pérenniser la relation client. Il s'agit également de faire preuve de réflexivité dans le but d'améliorer les pratiques individuelles et collectives.		
Contexte d'exercice et de mobilisation de la compétence : Le titulaire du diplôme peut exercer les activités dans des structures variées, en équipe, mais accueille le client seul en présence ou à distance. Il doit être autonome lors de l'exercice de ses activités. Il dispose d'un environnement complet avec des logiciels bureautiques, des logiciels professionnels et bases de données clients. Il a accès à une documentation adaptée.		
Activité 1.1 : Accueil et prise de contact avec le client ou le prospect Composantes de l'activité 1.1 : - Création d'une relation de confiance avec le client ou prospect - Mise en œuvre des procédures d'accueil spécifiques à l'assurance - Personnalisation de l'accueil selon le canal de communication utilisé - Prise en compte des besoins spécifiques liés aux situations de handicap et caractéristiques identifiées propres au client ou prospect - Réorientation du client ou prospect vers le service ou l'interlocuteur compétent si la situation dépasse le cadre de la relation client standard. - Prise en compte des émotions du client ou du prospect		
Compétence 1.1 : Accueillir et prendre contact avec le client ou le prospect		
Compétences opérationnelles	Savoirs associés	Critères d'évaluation
- Accueillir la clientèle sur l'intégralité de son parcours - Caractériser la situation de communication - Adapter la posture professionnelle en fonction des contextes émotionnels et des réactions du client (stress, anxiété, incivilités, conflits, ...) - Adapter sa communication au canal utilisé et aux besoins et aux caractéristiques spécifiques du client ou prospect dont les situations de handicap - Respecter la déontologie, les procédures et la réglementation applicables aux activités de l'assurance - Orienter le client ou le prospect vers l'interlocuteur ou le service compétent, le cas échéant - Pratiquer l'écoute active et s'assurer de la satisfaction du client - Créer une relation de confiance (de l'accueil à la prise de congé)	- Notions de base dans le domaine de la relation client adapté à l'assurance : - Distinction client/prospect - Typologie des situations de communication dans le domaine des assurances - Fondamentaux de la communication : - Analyse des situations de communication - Communication écrite et orale professionnelle adaptée au canal - Communication verbale professionnelle et non verbale - Techniques de questionnement - Pratique de l'écoute active - Pratique de la reformulation en prenant en compte les caractéristiques personnelles du client ou du prospect - Réglementation relative à la collecte des données - Réglementation relative au démarchage téléphonique - Connaissance des outils et procédures de l'entreprise pour les clients en situation de handicap notamment - Omnicanalité - Missions des interlocuteurs internes - Gestion des conflits et situations difficiles (communication non violente, méthodes et techniques de résolution des conflits) - Déontologie, éthique, non-discrimination, posture professionnelle lors de la prise de contact - Utilisation simultanée des outils numériques - Utilisation raisonnée des nouvelles technologies dans le domaine de l'assurance (IA, Chatbot, ...)	- Personnalisation de la relation en fonction des caractéristiques des personnes dont le handicap - Respect de la déontologie, de la réglementation et des procédures de l'entreprise - Qualité de la communication écrite et orale adaptée au canal - Choix des outils de communication adaptés - Sollicitation pertinente d'un acteur interne ou externe pour l'accompagnement du client ou prospect - Adaptation de la posture professionnelle en fonction des contextes émotionnels et des enjeux associés aux différentes situations - Gestion des situations conflictuelles ou nécessitant de l'empathie - Prise en compte des caractéristiques des personnes dans le respect de la déontologie et de la réglementation - Utilisation raisonnée et pertinente des nouvelles technologies
Activité 1.2 : Recueil des besoins en assurance du client ou du prospect Composantes de l'activité 1.2 : - Recueil du profil d'assurance du prospect ou du client en examinant son historique, ses contrats le cas échéant, et son environnement personnel et professionnel - Conduite d'un entretien adapté à la situation - Prise en compte des besoins du client et des caractéristiques de la situation à assurer - Traitement des besoins spécifiques liés aux situations de handicap et caractéristiques identifiées propres au client ou prospect		
Compétence 1.2 : Recueillir les besoins en assurance du client ou du prospect		
Compétences opérationnelles	Savoirs associés	Critères d'évaluation
- Conduire un entretien de découverte du prospect ou client tout au long du cycle de vie du contrat - Recueillir les informations du client ou du prospect - Recueillir les informations sur les circonstances de l'évènement, de la demande, des risques ou du sinistre - Caractériser et hiérarchiser les besoins du client - Reformuler les besoins du client ou prospect - Mobiliser et mettre à jour les données du système d'information (SI)	- Fondamentaux de la communication - Techniques de l'entretien commercial - Techniques de l'entretien de gestion du client sinistré - Conclusion de l'entretien - Connaissance du client et approche globale du client - Utilisation adaptée du système d'information (SI) - Utilisation des outils numériques (ERP avec la base de données et ou tableur) et des nouvelles technologies en matière de recueil et d'analyse des besoins	- Identification des besoins du client ou prospect - Ecoute active et questionnement pertinent - Complétude des informations recueillies auprès du client ou prospect et inscription dans le système d'information - Reformulation fidèle des besoins du client ou prospect en prenant en compte leurs caractéristiques personnelles - Démonstration d'un esprit de synthèse et du sens des priorités - Mobilisation efficace des ressources du système d'information et de l'IA

	– Déontologie, éthique, non-discrimination, posture professionnelle dans le recueil des besoins	
Activité 1.3 : Présentation au client ou au prospect des solutions d'assurance établies et adaptées Composantes de l'activité 1.3 : – Présentation adaptée des solutions d'assurance existantes en fonction des conditions liées à la situation particulières du prospect ou du client (contrat ou sinistre) – Explication des garanties, des limites et des exclusions des polices d'assurance – Explication des refus de garantie par l'assureur ou prise en compte du refus du client ou prospect – Traitement des objections et des réclamations du client ou du prospect – Présentation d'offres complémentaires ou de solutions alternatives en fonction des besoins et de la situation du client – Accompagnement des clients ou prospects dans l'utilisation des outils numériques – Conclusion de la vente – Prise de congé du client ou du prospect		
Compétence 1.3 : Présenter au client ou au prospect des solutions d'assurance établies et adaptées		
Compétences opérationnelles	Savoirs associés	Critères d'évaluation
– Présenter, argumenter et valoriser les avantages des produits ou services, offres additionnelles (en utilisant des process, outils et supports à disposition) – Expliquer les garanties et les exclusions (d'un contrat d'assurance ou dans une situation de sinistre) – Expliquer les refus de garantie par l'entreprise ou prise en compte du refus du client ou prospect – Expliquer une procédure de souscription ou de mise en œuvre du contrat d'assurance – S'assurer de la bonne compréhension du client ou prospect – Prendre en compte les besoins spécifiques notamment les situations de handicap – Accompagner le client à l'utilisation des services à distance – Traiter les objections du client ou prospect – Argumenter les refus de garantie et les limites – Recueillir l'accord final du client ou prospect – Conclure la vente et prendre congé – Editer et transmettre la documentation contractuelle et technique destinée au client – Rédiger des écrits professionnels adaptés à la demande du client – Gérer les appels téléphoniques	– Produits d'assurance (incendies accidents risques divers -IARD-, santé, prévoyance et épargne) y compris les garanties et leurs limites – Règlementation des produits d'assurance, obligation d'information et devoir de conseil – Techniques d'entretien et de conseil – Méthodes et techniques de gestion des objections et de résolution des conflits – Procédure de finalisation d'une vente – Prévention des risques informatiques menaçant le client – Utilisation raisonnée des technologies numériques dans le domaine de l'assurance (IA, ...)	– Compréhension pertinente de l'expression des besoins du client – Présentation pédagogique des garanties et exclusions au client ou au prospect en fonction des besoins exprimés – Explications précises des solutions proposées dans le cadre des procédures (délais et échéances) et de la réglementation en vigueur – Reformulation fidèle des propositions faites au client ou au prospect dans le cadre du devoir de conseil – Communication empathique et adaptée au client ou au prospect – Pédagogie et posture d'écoute active favorisant l'échange et le dialogue – Information du client sur ses droits – Recueil de l'accord du client – Présentation adaptée des services numériques au client ou au prospect
Activité 1.4 : Traçabilité de la relation client Composantes de l'activité 1.4 : – Enregistrement des informations dans les outils de gestion de la relation client internes à l'entreprise – Suivi du respect du principe de non-discrimination et de la réglementation en vigueur en matière de traitement des données personnelles – Edition et transmission au client des pièces nécessaires au suivi de son dossier		
Compétence 1.4 : Assurer la traçabilité de la relation client		
Compétences opérationnelles	Savoirs associés	Critères d'évaluation
– Exploiter les outils internes de gestion de la relation client de l'entreprise simultanément à la conduite d'un entretien – Consigner les documents transmis – Rédiger une synthèse écrite de qualité dans le SI ou en interne – Respecter les procédures internes et la réglementation en vigueur, afin d'assurer une communication claire au client – Respecter la réglementation liée au traitement des données personnelles – Adopter une attitude éco-responsable – Mettre en œuvre les mesures de sécurité informatique	– Compte-rendu de l'entretien – Règlementation sur la non-discrimination du client – Règlementation sur le traitement des données personnelles – Vocabulaire professionnel, forme et structuration de documents professionnels – Fonctionnalités des outils numériques – Procédures internes – Cybersécurité – E-réputation – Pratiques vertueuses et sobriété numérique – Risques liés aux usages du numérique, procédures de sécurité – Utilisation raisonnée des nouvelles technologies dans le domaine de l'assurance (IA, ...) – Savoirs numériques et technologiques (SI, base de données, sécurité informatique, ...) – Outils numériques et collaboratifs	– Utilisation pertinente des fonctionnalités et des ressources du système d'information et des outils d'IA – Vérification et contrôle des résultats – Actualisation permanente des informations clients dans le système d'information – Respect des procédures internes et réglementaires sur la complétude du système d'information – Adoption d'un comportement éco-responsable – Qualité de la synthèse écrite des échanges avec le client ou le prospect au sein du système d'information – Objectivité des informations conservées au sein du SI – Respect des règles de conservation des informations (données de santé, par exemple) – Continuité et qualité du service assurées
Activité 1.5 : Contribution à la démarche qualité de la relation client Composantes de l'activité 1.5 : – Mise en œuvre des démarches qualité et des outils de suivi de la satisfaction client en vigueur – Remontée des informations sur la qualité des services		
Compétence 1.5 : Contribuer à la démarche qualité de la relation client		

Compétences opérationnelles	Savoirs associés	Critères d'évaluation
- Repérer et analyser la non-conformité relative aux activités de relation client, en appliquant les procédures en vigueur, notamment les procédures de remontée d'information - Conduire une analyse réflexive sur la pratique individuelle et/ou dans le cadre du fonctionnement du service - Appliquer les mesures de sécurité et de précaution lors de l'utilisation des outils numériques	- Démarche qualité - Outils d'évaluation de processus - Analyse de processus	- Démarche réflexive pertinente - Identification des améliorations possibles - Propositions pertinentes d'amélioration des pratiques individuelles et collectives - Mise en place des actions correctives demandées

Bloc de compétences 2 - Développer le portefeuille et élaborer des solutions d'assurance

Les compétences de ce bloc sont en relation avec des activités commerciales intégrant la prospection, la prise en compte des besoins du client et la conception d'une solution adaptée

Contexte d'exercice et de mobilisation de la compétence : Le titulaire du diplôme peut exercer les activités dans des structures variées, en équipe. Il s'agit de préparer une proposition d'assurance adaptée aux besoins de l'assuré ou du prospect. Les besoins ont été recensés avec précision et les caractéristiques du client sont connues. Le travail est souvent réalisé seul, même si la proposition peut être contrôlée/validée par un superviseur. Le titulaire du diplôme dispose d'un environnement complet avec des logiciels bureautiques, des logiciels professionnels et bases de données clients. Il a accès à une documentation adaptée et à des simulateurs de tarification permettant un chiffrage précis de chacune des propositions. Il dispose de toute la documentation nécessaire pour traiter les différents cas auxquels il est confronté.

Activité 2.1 : Mise en œuvre d'une démarche de prospection

Composantes de l'activité 2.1 :

- Identification de la cible (à partir de l'analyse des opportunités de l'environnement et du fichier clients)
- Appropriation et mise en œuvre du plan de prospection
- Évaluation de l'efficacité du plan de prospection

Compétence 2.1 : Mettre en œuvre une démarche de prospection

Compétences opérationnelles	Savoirs associés	Critères d'évaluation
- Cibler et prospecter la clientèle - Déployer le plan de prospection - Suivre et analyser des indicateurs de mesure des résultats de la prospection	- Principes de base du marketing (offre, positionnement, cible, prix, distribution, communication commerciale) - Stratégie de prospection commerciale - Étapes et outils de la prospection commerciale - Règles applicables en matière de collecte, mise à jour, gestion et exploitation des données clients - Indicateurs de l'activité commerciale - Utilisation des outils numériques (ERP et sa base de données et ou tableur) et des nouvelles technologies en matière de prospection	- Mise en œuvre pertinente du plan de prospection : identification des profils, stratégie, canaux, arguments, priorisation des informations recueillies - Suivi et analyse pertinents des indicateurs de mesure des résultats de la prospection

Activité 2.2 : Elaboration d'une solution adaptée aux besoins du client ou du prospect dans le cadre d'une approche globale

Composantes de l'activité 2.2 :

- Accompagnement du prospect ou du client dans son besoin de couverture
- Examen des besoins exprimés ou non et des informations recueillies (pièces fournies, historique du parcours, situation particulière)
- Mise en évidence des anomalies et incohérences des déclarations du prospect ou du client
- Mise en œuvre d'une démarche de prévention
- Analyse du ou des risques et détermination de son ou de leur assurabilité
- Coordination avec les autres services pour l'élaboration d'une proposition
- Réalisation des devis d'assurance

Compétence 2.2 : Elaborer une solution adaptée aux besoins du client ou du prospect dans le cadre d'une approche globale

Compétences opérationnelles	Savoirs associés	Critères d'évaluation
- Analyser les besoins du client ou prospect - Analyser les risques associés au client ou prospect - Elaborer une proposition de couverture assurantielle ou de son amélioration adaptée aux besoins du client - Identifier les incohérences et/ou anomalies des déclarations - Solliciter les services compétents si nécessaire dans le cadre de l'élaboration d'une proposition de solution - Présenter les mesures de prévention - Établir les devis dans le respect de l'éthique professionnelle - Argumenter le calcul de la prime	- Connaissance du client et de son contexte (statut professionnel, familial, revenus, ...) - Pièces et documents utiles à l'analyse de la situation du client - Situations frauduleuses et quelques principes de modalités de contrôle - Lutte contre la fraude, lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme et contre la corruption - Typologie des risques assurables et non assurables, prévention des risques à assurer - Actions de prévention (discours préventif) - Caractéristiques des produits d'assurance commercialisés - Argumentaire de vente - Règles en matière de contrôle interne	- Identification et évaluation précises des besoins du client ou prospect - Identification et évaluation précises du ou des risques du client ou prospect - Repérage et signalement des situations potentiellement frauduleuses - Vérification des risques présentés par le client ou prospect - Application des mesures de prévention, de conformité et des procédures internes - Développement des arguments de vente appropriés - Conception d'une proposition adaptée aux besoins en prenant en compte les produits de l'assureur - Proposition de mesures de prévention - Pertinence des justifications y compris par le calcul - Validation de certaines solutions proposées par les parties prenantes internes - Mise en œuvre du devoir de conseil

	– Protection des données personnelles recueillies – Déontologie, éthique, non-discrimination, posture professionnelle applicables en matière de commercialisation – Calculs mathématiques applicables au domaine de la souscription – Détail de la prime	– Mise à jour du système d'information – Proposition de solutions pour favoriser la multimediation
Activité 2.3 : Formalisation de la souscription du contrat Composantes de l'activité 2.3 : – Préparation du recueil d'un consentement éclairé dans le respect du cadre réglementaire en vigueur – Edition du contrat – Emission de l'appel à cotisation		
Compétence 2.3 : Formaliser la souscription du contrat		
Compétences opérationnelles	Savoirs associés	Critères d'évaluation
– Respecter le devoir de conseil et son formalisme – Etablir le contrat en respectant le formalisme et la réglementation en matière de souscription de contrat (exhaustivité, conformité des documents transmis, consentement, accord) – Emettre l'appel à cotisation	– Réglementation et formalisme en matière de protection du consommateur – Informations pré-contractuelles et contractuelles – Devoir de conseil – Notion de consentement – Déontologie en matière de souscription du contrat – Procédure de signature (dont électronique) – Procédure liée à l'appel à cotisation – Utilisation des outils numériques (ERP et sa base de données et ou tableur) et des nouvelles technologies en matière de prospection	– Exhaustivité et conformité des documents édités à remettre au client – Respect des obligations de conseil – Explication des modalités de recueil formalisé de l'accord du client – Liste exhaustive des documents à transmettre au client – Emission de l'appel à cotisation – Mise à jour du système d'information

Bloc de compétences 3 - Suivre les évolutions de l'environnement assurantiel et des contrats du client

Les compétences de ce bloc sont en relation avec le devoir d'accompagnement et de conseil du client tout au long de la vie du contrat afin qu'il reste adapté aux besoins du client, à son contexte, au cadre juridique et à certaines variables économiques. Il requiert une capacité de veille et d'analyse pertinente du secteur assurantiel.

Contexte d'exercice et de mobilisation de la compétence : Le titulaire du diplôme s'informe des évolutions économiques et juridiques soit par une activité de veille soit par des informations transmises par un service spécialisé. Le titulaire du diplôme dispose d'un environnement numérique complet avec des logiciels bureautiques, des logiciels professionnels et bases de données clients. Il a accès au contrat avec la possibilité de rechercher les contrats sensibles aux évolutions repérées afin de contacter les clients concernés et de proposer les actualisations pertinentes.

Activité 3.1 : Analyse du secteur assurantiel et adaptation de ses pratiques professionnelles

Composantes de l'activité 3.1 :

- Appropriation du cadre technique et juridique du secteur assurantiel
- Prise en compte des éléments de veille juridique et réglementaire
- Analyse du secteur assurantiel dans ses dimensions économiques et managériales
- Adaptation de ses pratiques professionnelles

Compétence 3.1 : Analyser le secteur assurantiel et adapter ses pratiques professionnelles

Compétences opérationnelles	Savoirs associés	Critères d'évaluation
– Identifier les ressources internes et externes utiles (réglementaires, humaines) – Analyser et exploiter le cadre juridique – Analyser les mécanismes de l'assurance – Identifier les conséquences des évolutions des risques (économiques, technologiques, environnementales, démographiques) sur le secteur assurantiel – Respecter son périmètre de responsabilité – Solliciter les interlocuteurs pertinents selon les procédures	– Démarche de veille informationnelle et mobilisation raisonnée des outils adaptés – Cadre juridique lié au secteur de l'assurance : hiérarchie des normes, définition du contrat, notion de preuve, de responsabilités, obligations – Fondamentaux de l'assurance : mutualisation, appréciation du risque, inversion du cycle de production, aléas, – Rôles de l'assurance et de la réassurance, rôle de l'épargne dans l'économie – Evolutions réglementaires et leur impact sur le suivi des contrats – Evolution des risques (risques émergents, cyber, climat, ...) – Accompagnement de la transition écologique, énergétique et numérique par les entreprises du secteur – Mécanismes de détermination de la prime/cotisation, et d'indemnisation – Comportements des clients en matière d'assurance et d'épargne – Marché européen de l'assurance – Acteurs du marché de l'assurance	– Maîtrise des caractéristiques du secteur assurantiel – Compréhension et restitution de l'évolution des risques – Maîtrise du périmètre d'action et de ses responsabilités par le collaborateur (en lien avec les choix stratégiques de l'organisation) – Sollicitation des interlocuteurs internes et externes en lien avec l'activité

	- Typologie des produits d'épargne et de crédits - Organisation de l'activité assurantielle, périmètre de responsabilité des différents interlocuteurs et accessibilité des postes de travail - Mécanismes économiques affectant la vie des contrats - Principes de fiscalité - Prise en compte de la fiscalité des personnes dans les choix d'assurance (assurance-vie, PER) - Evolution des usages des consommateurs en matière d'usage du numérique - Evolution des usages du numérique au sein des entreprises d'assurance - Comportement professionnel et vertueux au sein de l'organisation	
Activité 3.2 : Gestion de la vie du contrat du client Composantes de l'activité 3.2 : - Analyse des contrats gérés à l'aune des évolutions sectorielles, juridiques, technologiques, environnementales, et des risques assurés - Exécution des procédures de gestion, de souscription et d'opérations relatives à la vie du contrat sur les applicatifs de l'entreprise - Formalisation et envoi des avenants (modifications contractuelles) - Gestion des actes relatifs aux placements (notamment assurance-vie) - Mise en œuvre des procédures d'encaissements et de décaissements liées à la vie du contrat - Traitement technique des réclamations		
Compétence 3.2 : Gérer la vie du contrat du client		
Compétences opérationnelles	Savoirs associés	Critères d'évaluation
- Identifier les évolutions impactant les contrats - Prendre en compte les procédures internes et la réglementation en vigueur dans le cadre de la gestion du contrat - Repérer les contrats à actualiser - Identifier les pièces justificatives nécessaires - Formaliser un avenant au contrat - Etablir les conséquences sur la prime de la modification des contrats - Vérifier les encaissements et décaissements, traiter les non paiements de cotisation - Traiter les réclamations	- Catégories d'assurance : - Assurance de personnes (prévoyance, épargne, santé), assurances de biens et de responsabilité - Assurance individuelle et collective - Assurance obligatoire et facultative - Evaluation juridique des risques assurantiels liés aux personnes : régime matrimonial, famille, succession, statut professionnel - Evaluation juridique des risques assurantiels liés aux biens - Avenant : rôle et formalisation - Procédures d'encaissements et de décaissements, de non paiement - Procédures de gestion de souscription et d'opérations relatives à la vie du contrat sur le système d'information de l'entreprise - Procédure de traitement des réclamations	- Identification des contrats à actualiser - Recueil des pièces nécessaires à la mise à jour du contrat - Rédaction d'un avenant au contrat conformément aux procédures internes et à la réglementation en vigueur - Mise en œuvre des encaissements et des décaissements dans le respect des procédures et réglementations en vigueur - Mise en œuvre des procédures en cas de non paiement de cotisation - Suivi des réclamations conforme à la réglementation et aux procédures internes
Activité 3.3 : Gestion de la fin du contrat d'assurance Composantes de l'activité 3.3 : - Mise en place d'une procédure de résiliation - Traitement administratif de la fin du contrat d'assurance et de ses conséquences - Recherche d'une solution pour accompagner le client suite à résiliation		
Compétence 3.3 : Gérer la fin du contrat d'assurance		
Compétences opérationnelles	Savoirs associés	Critères d'évaluation
- Mettre en œuvre la procédure de résiliation - Evaluer les conséquences d'une résiliation de contrat pour les parties - Rechercher une solution (assurantielle ou non) pour le client - Clôturer le contrat - Actualiser le dossier client dans le système d'information suite à la réalisation	- Règlementation relative à la fin du contrat - Procédure de fin de contrat et de résiliation - Applications métiers et outils numériques professionnels	- Conformité de l'action de résiliation des contrats aux dispositions légales et contractuelles - Identification et évaluation des conséquences de la résiliation du contrat pour les parties et, le cas échéant, construction d'une nouvelle solution - Mise à jour du système d'information
Bloc de compétences 4 – Gérer les sinistres et les prestations ; proposer des solutions d'accompagnement		
Les compétences de ce bloc sont dédiées à la gestion du sinistre : de la prise en compte de la demande du client jusqu'à la clôture du dossier. Elles intègrent également la clôture d'un contrat assurance-vie ou d'un PER en fonction de la demande de l'assuré.		
Contexte d'exercice et de mobilisation de la compétence : Le titulaire du diplôme peut exercer les activités dans des structures variées, seul ou en équipe. Il s'agit de préparer un dossier d'indemnisation. Les informations du sinistre et les caractéristiques du client sont connues avec précision. Le travail est souvent réalisé seul, même si la proposition peut être contrôlée/validée par un superviseur. Il peut solliciter des experts de la structure ou extérieurs afin de traiter le dossier de sinistre. La prise en charge du sinistre intègre des solutions d'accompagnement et de services associés adaptés aux besoins du client en cohérence avec son		

contrat. Le titulaire du diplôme dispose d'un environnement complet avec des logiciels bureautiques, des logiciels professionnels et bases de données clients. Il a accès à une documentation adaptée et à des simulateurs permettant un chiffrage précis de chacune des propositions. Il dispose de toute la documentation nécessaire pour traiter les différents cas auxquels il est confronté.

Activité 4.1: Instruction du dossier de sinistre

Composantes de l'activité 4.1:

- Analyse de la couverture d'assurance (assuré, bénéficiaire, contrat, garanties, délais)
- Analyse des circonstances du sinistre
- Détermination des responsabilités en droit commun
- Provisionnement des dommages
- Identification et mise en œuvre des conventions applicables

Compétence 4.1: Instruire le dossier de sinistre

Compétences opérationnelles	Savoirs associés	Critères d'évaluation
- Analyser la déclaration de sinistre - Vérifier la couverture d'assurance - Appliquer le droit commun et les conventions sectorielles - Mettre en place les mesures conservatoires - Déterminer les responsabilités - Calculer et provisionner les dommages - Créer un dossier de sinistre dans le système d'information	- Règlementation assurantielle en matière de sinistre (droit des assurances et contrat des assurances) - Régimes contractuel, extracontractuel et spéciaux de la responsabilité - Assurances cumulatives - Mesures conservatoires - Procédure interne de vérification des garanties - Calculs mathématiques applicables en matière de gestion de sinistres - Applications métiers et outils numériques professionnels	- Vérification de la couverture d'assurance - Evaluation de la situation de sinistre au regard des informations disponibles - Mise en œuvre du droit commun et des conventions sectorielles - Identification des responsabilités - Mise en place des mesures conservatoires - Identification et application de la règle de gestion - Calcul et mise à jour du montant de la provision - Ouverture du dossier sinistre dans le système d'information

Activité 4.2: Recours aux partenaires internes et externes

Composantes de l'activité 4.2:

- Mandatement d'experts et repérage des situations nécessitant le recours à des tiers
- Coordination des actions avec les parties prenantes (communication, information, suivi des actions correctives)
- Suivi des interventions des partenaires dans le sinistre

Compétence 4.2: Recourir aux partenaires internes et externes

Compétences opérationnelles	Savoirs associés	Critères d'évaluation
- Identifier les situations ou sinistres dont le traitement assurantiel nécessite le recours à des tiers - Identifier et solliciter les partenaires internes ou externes compétents - Mandater les experts - Assurer le suivi des actions et des partenaires - Actualiser le dossier sinistre dans le SI	- Rôle des parties prenantes (partenaires internes ou externes) et typologie de leurs interventions - Missions et conditions de mandatement des experts - Procédure de mandatement des experts - Fonctionnalités du SI pour assurer le suivi des interventions	- Sollicitation pertinente des partenaires internes ou externes mobilisables pour le traitement du sinistre - Relance si nécessaire des intervenants internes ou externes

Activité 4.3: Traitement des indemnisations et prestations

Composantes de l'activité 4.3:

En cas d'indemnisation de sinistre ou de versement de prestation

- Détermination de l'indemnité
- Mise en œuvre de la procédure de règlement conventionnel
- Détermination du mode de réparation financier, en nature ou de gré à gré, ou du versement de la prestation, de l'indemnité, de la provision
- Traitement des contestations conventionnelles
- Exercice des voies de recours et mise en œuvre de la défense du client

En cas de clôture d'un contrat d'assurance-vie et d'un PER

- Identification des bénéficiaires
- Mise en œuvre de la procédure de recherche des bénéficiaires
- Mise en œuvre des procédures de lutte contre la déshérence
- Traitement des versements
- Clôture des contrats

Compétence 4.3: Effectuer le traitement des indemnisations et prestations

Compétences opérationnelles	Savoirs associés	Critères d'évaluation
En cas d'indemnisation de sinistre ou de versement de prestation – Calculer les indemnités ou les prestations dues à l'assuré et aux tiers – Identifier les prestations associées – Proposer la ou les solution(s) appropriée(s) – Mettre en œuvre les procédures d'indemnisation en fonction des choix du client – Appliquer les dispositions des conventions – Traiter les contestations – Mettre en œuvre les voies de recours – Traiter les réclamations du client En cas de clôture d'un contrat d'assurance-vie et d'un PER – Mettre en place les procédures de recherche des bénéficiaires – Mettre en place les procédures de lutte contre la déshérence – Actualiser le dossier sinistre dans le SI	– Procédure d'indemnisation sécurité sociale – Offre de prestations associées aux sinistres – Procédures d'indemnisation – Garanties contractuelles et exclusions de garantie – Conventions d'indemnisation et de recours des sinistres immobilier (IRSI) et d'indemnisation et de recours entre sociétés d'assurance (IRSA) – Procédures de recours de l'assuré contre son assureur et entre assureurs – Rachat partiel, total, décès – Délai de prescription – Gestion des contestations – Tableau d'amortissement d'un prêt (assureur emprunteur) – Procédure de recherche des bénéficiaires – Contrat en déshérence – Règles de fiscalité sur les contrats – Procédure de décaissement et de clôture du contrat – Calculs mathématiques applicables en matière de gestion de sinistres	– Application de la réglementation et des conditions contractuelles et conventionnelles – Calcul exact de l'indemnité, de la provision ou de la prestation – Efficience de la procédure : choix et coût de la solution, proposition de services associés dans le respect de la réglementation – Traitement adapté des contestations conventionnelles en prenant appui sur les éléments factuels et contractuels et dans le respect des délais réglementaires – Traitement des recours – Identification des bénéficiaires – Mise en paiement des versements – Traitement des situations de déshérence – Clôture du contrat

ANNEXE IV

RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION

Annexe IV.1. – Unités constitutives du diplôme

UNITÉS	INTITULÉS
U1	Culture générale et expression
U2	Langue vivante étrangère
U3	Gérer la relation client/prospect dans les activités de l'assureur
U4	Développer le portefeuille et élaborer des solutions d'assurance
U5	Suivre les évolutions de l'environnement assurantiel et des contrats du client
U6	Gérer les sinistres et les prestations, proposer des solutions d'accompagnement
UF1 Unité facultative	Langue vivante facultative
UF2 Unité facultative	Engagement étudiant

Annexe IV.2. – 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 au candidat(e) 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 construction des compétences, de l'identité professionnelle et la réalisation de son dossier professionnel.

L'épreuve orale E4 « Développer le portefeuille et élaborer des solutions d'assurance » prend appui sur ce dossier professionnel.

Il est obligatoire. L'absence de dossier professionnel ou sa non-conformité entraîne l'attribution de la mention « non valide » aux épreuves correspondantes. Les cas de non-conformité sont les suivants :

- absence du dossier professionnel ;
- durée de stage inférieure à la durée requise par la réglementation de l'examen ;
- durée de formation insuffisante en fonction de la réglementation applicable au statut du candidat ;
- dossier non visé ou signé par les personnes désignées à cet effet.

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. Il comprend :

1. Les 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 2 fiches d'activités numérotées 1 et 2 relatives au domaine d'activités « Développement du portefeuille et élaboration de solutions d'assurance » qui serviront de support à l'épreuve E4. Elles présentent de manière synthétique les activités réalisées au cours de la formation.

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

En appui de ces fiches, le(la) candidat(e) 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(la) candidat(e) même présent à la date de l'épreuve, ne peut être interrogé. 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(la) candidat(e). 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 de non-conformité est constatée.

Annexe IV.3. – Dispenses d'unités

Diplômes donnant droit à dispense de certaines unités du BTS Assurance :

	U 1 Culture générale et expression	U 2 Langue vivante étrangère
BTS et DUT tertiaires	Dispense	Dispense
DEUG/Licence/Master sciences économiques	Dispense	Dispense
DEUG/Licence /Master administration économique et sociale	Dispense	Dispense
DEUG/Licence/Master gestion	Dispense	Dispense
DEUG /Licence/Master économie gestion	Dispense	Dispense
DEUG /Licence/Master en droit	Dispense	Dispense
DEUG /Licence langue étrangère appliquée	Dispense	Dispense
DEUST banques, organismes financiers et de prévoyance	Dispense	Dispense

Annexe IV.4. – Règlement d'examen

BTS Assurance				Scolaires (établissements publics ou privés sous contrat) Apprentis (CFA ou sections d'apprentissage habilités) Formation professionnelle continue (établissements publics habilités)		Formation professionnelle continue (établissements publics habilités à pratiquer intégralement le CCF pour ce BTS)		Scolaires (établissements privés hors contrat) Apprentis (CFA ou sections d'apprentissage non habilités) Formation professionnelle continue (établissements publics non habilités ou établissements privés) Au titre de leur expérience professionnelle Enseignement à distance	
Epreuves	Unité	Coeff.	Crédits européens	Forme	Durée	Forme	Durée	Forme	Durée
Epreuve générale E1 - Culture générale et expression	U1	3	16	Ponctuelle écrite	3 heures	CCF 2 situations d'évaluation		Ponctuelle écrite	3 heures
Epreuve générale E2 - Langue vivante étrangère	U2	2	10	CCF 3 situations d'évaluation		CCF 3 situations d'évaluation		Ponctuelle écrite et orale	Écrit : 2 heures Oral : 20 min + 20 min de préparation
Epreuve professionnelle E3 - Gérer la relation client/prospect dans les activités de l'assureur	U3	4	21	CCF 2 situations d'évaluation		CCF 2 situations d'évaluation		Ponctuelle orale	40 min + 40 min de préparation
Epreuve professionnelle E4 - Développer le portefeuille et élaborer des solutions d'assurance	U4	4	21	Ponctuelle orale	30 min + 30 min de préparation	CCF 2 situations d'évaluation		Ponctuelle orale	30 min + 30 min de préparation

BTS Assurance				Scolaires (établissements publics ou privés sous contrat) Apprentis (CFA ou sections d'apprentissage habilités) Formation professionnelle continue (établissements publics habilités)		Formation professionnelle continue (établissements publics habilités à pratiquer intégralement le CCF pour ce BTS)		Scolaires (établissements privés hors contrat) Apprentis (CFA ou sections d'apprentissage non habilités) Formation professionnelle continue (établissements publics non habilités ou établissements privés) Au titre de leur expérience professionnelle Enseignement à distance	
Epreuves	Unité	Coeff.	Crédits européens	Forme	Durée	Forme	Durée	Forme	Durée
Epreuve professionnelle E5 - Suivre les évolutions de l'environnement assurantiel et des contrats du client	U5	5	26	CCF 4 situations (productions écrites)		CCF 4 situations (productions écrites)		Ponctuelle écrite	3 heures
Epreuve professionnelle E6 - Gérer les sinistres et les prestations, proposer des solutions d'accompagnement	U6	5	26	Ponctuelle écrite	4 heures	Ponctuelle écrite	4 heures	Ponctuelle écrite	4 heures
Epreuve facultative EF1 - Langue vivante facultative (1)	UF1 (2)			Ponctuelle orale	15 min + 15 min de préparation	Ponctuelle orale	15 min + 15 min de préparation écrite	Ponctuelle orale	15 min + 15 min de préparation
Epreuve facultative EF2 - Engagement étudiant	UF2 (2)			CCF 1 situation d'évaluation		CCF 1 situation d'évaluation		Ponctuelle orale	20 min

(1) Langues vivantes autorisées : celles de l'arrêté du 8 juillet 2024, article 2, pour lesquelles la région académique organisatrice dispose d'un examinateur compétent (JORF n° 0163 du 10 juillet 2024).

(2) Seuls les points au-dessus de 10 sont pris en compte.

Annexe IV.5. – Définition des épreuves

Epreuve E1 - Culture générale et expression

Unité U1 - Coefficient 3

L'unité U1 culture générale et expression valide les compétences établies par l'arrêté du 13 juillet 2023 relatif aux objectifs et contenus de l'enseignement de culture générale et expression, aux compétences travaillées et à la définition de l'épreuve de culture générale et expression du brevet de technicien supérieur (publié au JORF n° 0177 du 2 août 2023).

Epreuve E2 - Langue vivante étrangère

Unité U2 - Coefficient 2

Epreuve écrite et orale

Finalités et objectifs :

L'épreuve a pour but d'évaluer au niveau B2 du cadre européen commun de référence pour les langues (CECRL) les activités langagières suivantes :

- compréhension de documents écrits ;
- production et interaction écrites ;
- compréhension de l'oral ;
- production et interaction orales.

L'épreuve est composée de deux parties.

1. Partie 1 : compréhension de l'écrit et production écrite (coefficient 1)

1.1. Forme ponctuelle (durée 2 heures)

Support(s) pour l'écrit :

Un ou plusieurs documents en langue vivante étrangère dont le contenu est ancré dans des situations relatives à l'entreprise et au monde du travail ainsi que dans l'aire culturelle et linguistique de référence. L'ensemble n'excède pas 50 lignes (soit environ 4 300 signes, blancs compris).

Exercices : deux parties de même pondération sont proposées :

A. – Compréhension de l'écrit

Rédiger en français un compte rendu faisant apparaître les idées essentielles du ou des documents supports.

B. – Expression écrite

Rédiger en langue vivante un écrit (courrier, courriel, bref rapport, instruction, analyse, document commercial, argumentation, etc.) à partir d'éléments de contexte ou de consignes.

1.2. *Contrôle en cours de formation*

Deux situations d'évaluation.

Les deux situations d'évaluation sont de même poids ; elles se déroulent au cours de la deuxième année et correspondent aux deux activités langagières évaluées en épreuve ponctuelle : compréhension de l'écrit (1 heure), expression écrite (1 heure). Ces deux situations représentent la moitié de la note finale.

Les modalités de l'épreuve sont identiques à celles de l'épreuve ponctuelle.

2. Partie 2 : compréhension orale et écrite, expression orale en continu et en interaction (coefficient 1)

L'épreuve a pour but d'évaluer l'aptitude du candidat à comprendre et s'exprimer à l'oral dans une langue vivante : il s'agit de vérifier la capacité du candidat à analyser et traiter dans la langue vivante une situation à laquelle il est confronté et à réagir en expliquant ses choix. Il doit en effet montrer sa capacité à présenter, à partir d'un contexte professionnel ancré dans l'aire culturelle et linguistique de référence, un court propos organisé et à prendre part à un dialogue dans la langue choisie dans le cadre d'une situation en lien avec le domaine professionnel.

L'épreuve permet d'évaluer les compétences du candidat en compréhension orale et écrite ainsi qu'en expression orale en continu et en interaction.

L'évaluation permet de positionner le candidat par rapport à un niveau B2 du CECRL.

2.1. *Forme ponctuelle*

Durée 20 minutes + 20 minutes de préparation

L'évaluation est fondée sur un dossier composé d'au moins deux documents de nature variée, associés à une mise en situation se rattachant au secteur de l'assurance.

Parmi les documents du dossier, l'un doit être audio ou vidéo d'une durée de 2 minutes 30 à 3 minutes.

Les documents textuels, iconographiques ou numériques peuvent être une affiche, un extrait de site internet ou intranet, une fiche technique, une plaquette de communication, un extrait d'article de presse, etc.

Les documents audio ou vidéo peuvent être un extrait de discours, une discussion, un commentaire de l'actualité diffusé par différents canaux, une campagne de communication audio ou vidéo, etc. Il ne s'agira cependant en aucune façon d'écrit oralisé ni d'enregistrements issus de manuels.

L'évaluation se déroule en deux temps menés dans la langue vivante :

- une prise de parole en continu au cours de laquelle le candidat fait la présentation du dossier qui lui a été fourni et amorce l'analyse de la situation professionnelle qui lui a été soumise (5 minutes environ) ;
- la commission conduit ensuite un entretien qui doit permettre au candidat d'approfondir et de compléter les points abordés. au fil des échanges, le candidat est invité à réagir, décrire, reformuler, développer une argumentation, justifier son propos ou encore apporter des explications. (15 minutes)

La commission d'interrogation est composée d'un enseignant de langue vivante intervenant dans une section de STS tertiaire, de préférence en STS Assurance.

2.2. *Contrôle en cours de formation*

L'évaluation est fondée sur un dossier composé d'au moins deux documents de nature variée, associés à une mise en situation se rattachant au secteur de l'assurance.

Parmi les documents du dossier, l'un doit être audio ou vidéo d'une durée de 2 minutes 30 à 3 minutes.

Les documents textuels, iconographiques ou numériques peuvent être une affiche, un extrait de site internet ou intranet, une fiche technique, une plaquette de communication, un extrait d'article de presse, etc.

Les documents audio ou vidéo peuvent être un extrait de discours, une discussion, un commentaire de l'actualité diffusé par différents canaux, une campagne de communication audio ou vidéo, etc. Il ne s'agira cependant en aucune façon d'écrit oralisé ni d'enregistrements issus de manuels.

L'évaluation se déroule en deux temps menés dans la langue vivante suivie :

- une prise de parole en continu au cours de laquelle le candidat fait la présentation du dossier qui lui a été fourni et amorce l'analyse de la situation professionnelle qui lui a été soumise (5 minutes environ) ;

- la commission conduit ensuite un entretien qui doit permettre au candidat d’approfondir et de compléter les points abordés. Au fil des échanges, le candidat est invité à réagir, décrire, reformuler, développer une argumentation, justifier son propos ou encore apporter des explications (15 minutes).

L’évaluation est assurée par un enseignant ou un formateur de langue vivante intervenant dans une section de STS tertiaire, de préférence en STS Assurance.

Epreuve E3 - Gérer la relation client/prospect dans les activités de l’assureur

Unité U3 - Coefficient 4

1. Finalités et objectifs

L’objectif est d’évaluer le degré d’acquisition des compétences correspondant au bloc « **Gérer la relation client/prospect dans les activités de l’assureur** ». Cette épreuve porte sur les compétences de ce bloc en relation avec des activités de communication diverses (du premier contact à un éventuel sinistre). Elle a pour objectif d’évaluer la capacité du candidat à installer et à maintenir une relation de confiance entre l’assureur et le client ou le prospect en valorisant la posture d’accompagnement afin de pérenniser la relation client. Il s’agit également de faire preuve de réflexivité dans le but d’améliorer les pratiques individuelles et collectives.

2. Critères d’évaluation

Les critères d’évaluations correspondent aux résultats attendus exprimés pour chaque compétence du bloc 1 « **Gérer la relation client/prospect dans les activités de l’assureur** »

3. Modalités d’évaluation

3.1. Compétences évaluées

- C 1.1 : Accueillir et prendre contact avec le client ou le prospect.
- C 1.2 : Recueillir les besoins en assurance du client ou du prospect.
- C 1.3 : Présenter au client ou au prospect des solutions d’assurance établies et adaptées.
- C 1.4 : Assurer la traçabilité de la relation client.
- C 1.5 : Contribuer à la démarche qualité de la relation client.

3.2. Déroulé de l’épreuve

Que ce soit sous forme ponctuelle ou en contrôle en cours de formation, l’épreuve prend appui sur :

- des supports mis à disposition des candidats avant l’épreuve selon une procédure précisée dans la circulaire nationale d’organisation, notamment une base de données clients, des contrats d’assurance divers et tout document utile ;
- un ordinateur équipé des solutions logicielles adaptées y compris pour utiliser la base de données mise à disposition

3.3. Forme ponctuelle

Avant l’entretien, le jury choisit le ou les contrats qui serviront de supports à l’épreuve et formule une demande de travail :

- préparation d’un entretien avec le client à partir d’un contexte assurantiel donné ;
- rédaction d’un écrit professionnel à partir d’une demande d’un client

Le candidat dispose d’un **temps de préparation de 40 minutes** pour prendre connaissance et effectuer les travaux demandés. Le travail porte sur l’accueil d’un client pour une souscription ou une modification de contrat et la rédaction d’un écrit professionnel.

Il a accès aux conditions générales des contrats et à la base de données clients.

L’entretien se déroule en 2 temps :

Premier temps (25 minutes au maximum) avec 2 simulations d’entretien avec le ou les clients :

- simulation d’entretien préparée par le candidat consistant en l’accueil d’un client pour une souscription ou modification de contrat ;
- simulation d’entretien non préparée par le candidat et portant sur l’accueil d’un client en situation de sinistre.

Chacune de ces situations peut nécessiter l’utilisation d’un poste informatique. Un des membres du jury assure le rôle du ou des clients. Pour l’une des 2 situations, il est demandé au candidat de procéder à une prise de notes afin d’assurer le suivi en interne de la relation avec le client identifié et dans un contexte assurantiel caractérisé.

Deuxième temps (15 minutes au maximum) avec un entretien avec le jury permettant :

- une analyse réflexive sur chacune des situations d’entretien simulées dans le premier temps ;
- un commentaire de la prise de notes effectuée pendant l’une ou l’autre des 2 simulations ;

- une présentation de l'écrit professionnel rédigé pendant le temps de préparation.

3.4. *Contrôle en cours de formation*

L'évaluation comporte deux situations distinctes.

Situation A :

Cette évaluation se déroule dans le cadre de la formation à partir de la première année de formation. Elle prend appui sur des informations prélevées par le candidat, par ses professeurs ou ses formateurs, à partir de travaux et d'entretiens conduits tout au long de la formation (au fil de l'eau). Elle est effectuée à partir de la grille d'évaluation fournie par la circulaire d'organisation de l'examen.

Situation B (10 à 15 minutes) :

L'entretien se déroule en 2 temps :

Premier temps (10 minutes au maximum) avec 1 simulation d'entretien :

Cette simulation porte sur l'accueil d'un client en situation de sinistre. Elle n'est pas préparée par le candidat.

Cette situation peut nécessiter l'utilisation d'un poste informatique. Il est demandé au candidat de procéder à une prise de notes afin d'assurer le suivi en interne de la relation avec le client.

Deuxième temps (15 minutes au maximum) avec un entretien avec le jury permettant :

- une analyse réflexive sur la situation simulée lors du premier temps de la situation ;
- un commentaire de la prise de notes effectuée pendant la simulation permettant d'assurer, en interne, le suivi de la relation client.

3.5. *Composition de la commission d'évaluation*

La commission d'évaluation est composée de deux membres :

- un professeur chargé des enseignements du bloc de compétences « Gérer la relation client/prospect dans les activités de l'assureur » ou, à défaut, d'un professeur en charge d'un autre enseignement professionnel ;
- un professionnel ou, à défaut, un professeur en charge des enseignements professionnels du BTS Assurance.

Avant le jury final, une procédure d'harmonisation est mise en place par les autorités académiques selon les modalités fixées par la circulaire d'organisation.

Epreuve E4 - Développer le portefeuille et élaborer des solutions d'assurance

Unité U4 - Coefficient 4

1. Finalités et objectifs

L'objectif est d'évaluer le degré d'acquisition des compétences correspondant au bloc « **Développer le portefeuille et élaborer des solutions d'assurance** ». Cette épreuve porte sur les compétences de ce bloc en relation avec des activités commerciales intégrant la prospection, la prise en compte des besoins du client et la conception d'une solution adaptée. Elle a pour objectif d'évaluer la capacité du candidat à développer le portefeuille client grâce à des actions pertinentes et à élaborer des solutions adaptées aux besoins du client.

2. Critères d'évaluation

Les critères d'évaluations correspondent aux critères d'évaluation exprimés pour chaque compétence du bloc 2 « **Développer le portefeuille et élaborer des solutions d'assurance** ».

3. Modalités d'évaluation

3.1. Compétences évaluées

C 2.1 : Mettre en œuvre une démarche de prospection.

C 2.2 : Elaborer une solution adaptée aux besoins du client ou du prospect dans le cadre d'une approche globale.

C 2.3 : Formaliser la souscription du contrat.

3.2. Déroulé de l'épreuve

L'épreuve prend appui sur :

- un dossier professionnel fourni par le candidat ;
- une base de données clients, des contrats d'assurance divers et tout document utile ;
- un ordinateur équipé des solutions logicielles adaptées.

L'épreuve se déroule en forme ponctuelle. Elle prend appui sur des situations professionnelles vécues ou observées par le candidat durant sa formation.

Ces situations sont décrites dans le dossier professionnel support de l'épreuve.

Dossier professionnel fourni par le candidat : 2 fiches relatives à la mise en œuvre d'une action de développement de portefeuille :

- une action en assurance de biens et responsabilité ;
- une action en assurance de personnes.

Avant l'entretien, le jury choisit l'action commerciale qui servira de support à l'épreuve et formule une demande de travail.

L'épreuve comporte un **temps de préparation de 30 minutes** pendant lequel il s'agit de prendre connaissance de la fiche d'action de développement de portefeuille choisie par le jury et de préparer, en réponse à la demande formulée par le jury, une solution argumentée se basant sur les conditions générales liées à la fiche choisie.

L'entretien se déroule en 2 temps :

- **premier temps (15 minutes au maximum) :**

Lors de ce premier temps, la commission s'entretient avec le candidat afin d'apprécier le degré de maîtrise des compétences en relation de l'activité « mise en œuvre d'une démarche de prospection » du bloc « **Développer le portefeuille et élaborer des solutions d'assurance** ». Le candidat explicite l'action commerciale présentée dans le dossier, notamment, le contexte, les objectifs poursuivis, les modalités de réalisation, les difficultés rencontrées, les résultats obtenus et justifie ses choix opérationnels ;

- **deuxième temps (15 minutes au maximum) :**

- **première partie** (5 minutes au maximum) : le candidat expose et argumente la solution d'assurance préparée. Il précise les étapes de formalisation de souscription du contrat visé ;
- **seconde partie** (10 minutes au maximum) : la commission s'entretient avec le candidat afin d'apprécier le degré de maîtrise des compétences relevant de l'élaboration d'une solution adaptée, de la formalisation de la souscription, et de sa capacité à prendre du recul sur la proposition faite.

La commission d'évaluation est composée de deux membres :

- d'un professeur chargé des enseignements du bloc de compétences « **Développer le portefeuille et élaborer des solutions d'assurance** » ou, à défaut, d'un professeur en charge d'un autre enseignement professionnel du BTS Assurance ;
- d'un professionnel ou, à défaut, d'un professeur en charge des enseignements professionnels du BTS Assurance.

Epreuve E5 - Suivre les évolutions de l'environnement assurantiel et des contrats du client

Unité U5 - Coefficient 5

1. Finalités et objectifs

L'épreuve a pour objectif d'évaluer le degré d'acquisition des compétences correspondant au bloc « **Suivre les évolutions de l'environnement assurantiel et des contrats du client** ». Cette épreuve porte sur les compétences de ce bloc en relation avec le devoir d'accompagnement et de conseil du client tout au long de la vie du contrat afin qu'il reste adapté aux besoins du client, à son contexte, au cadre juridique et à certaines variables économiques. Elle requiert une capacité d'analyse pertinente de l'écosystème assurantiel. Elle a pour objectif d'évaluer la capacité du candidat à suivre les évolutions du secteur et en détecter les conséquences sur les contrats du client.

2. Critères d'évaluation

Les critères d'évaluations correspondent aux critères d'évaluation exprimés pour chaque compétence du bloc 3 « **Suivre les évolutions de l'environnement assurantiel et des contrats du client** ».

3. Modalités d'évaluation

3.1. Compétences évaluées

- C.3.1 : Analyser le secteur assurantiel et adapter ses pratiques professionnelles.
- C.3.2 : Gérer la vie du contrat du client.
- C.3.3 : Gérer la fin du contrat d'assurance.

3.2. Forme ponctuelle

L'épreuve se déroule sous forme d'une épreuve ponctuelle écrite d'une **durée de 3 heures**.

Elle prend appui sur un sujet qui invite le candidat à traiter trois dossiers différents sur un ou plusieurs contrats d'assurance :

- l'analyse des dimensions économiques, juridiques et managériales du secteur assurantiel et les conséquences sur un contrat d'assurance et/ou les pratiques professionnelles ;

- la proposition d’une modification d’un contrat d’assurance d’un client afin de répondre à une situation contextualisée ;
- la fin d’un contrat d’assurance d’un client afin de répondre à une situation contextualisée.

L’épreuve prend appui sur un dossier documentaire qui comprend :

- un ou des contrats d’assurance ;
- une base documentaire nécessaire pour comprendre la situation du client et le contexte associé du secteur assurantiel.

3.3. Contrôle en cours de formation

Cette épreuve prend appui sur plusieurs situations d’évaluation conduites en cours de formation lors de l’enseignement du bloc 3 « **Suivre les évolutions de l’environnement assurantiel et des contrats du client** », situations d’évaluation que le candidat aura pu subir tout au long de sa formation.

Le candidat doit attester de sa maîtrise des compétences à travers les activités suivantes :

- une étude de cas écrite portant sur la modification d’un contrat d’assurance d’un client ;
- deux évaluations écrites à partir d’un dossier documentaire prenant appui sur une ou plusieurs situations professionnelles portant sur la modification et la fin d’un contrat d’assurance d’un client ;
- une analyse écrite construite au cours de la formation, à partir d’une situation professionnelle vécue, d’une adaptation des pratiques professionnelles en raison d’une évolution économique, juridique ou managériale du secteur assurantiel.

L’évaluation apprécie le degré de maîtrise des compétences relevant du bloc « **Suivre les évolutions de l’environnement assurantiel et des contrats du client** ». L’évaluateur complète une fiche de positionnement des compétences acquises par le candidat et établit un compte-rendu des productions réalisées par chaque candidat : nature de l’activité réalisée, date, durée et conditions de réalisation.

Avant le jury final, une procédure d’harmonisation est mise en place par les autorités académiques selon les modalités fixées par la circulaire d’organisation.

Epreuve E6 - Gérer les sinistres et les prestations ; proposer des solutions d’accompagnement

Unité U6 - Coefficient 5

1. Finalités et objectifs

L’épreuve a pour objectif d’évaluer le degré d’acquisition des compétences correspondant au bloc « **Gérer les sinistres et les prestations ; proposer des solutions d’accompagnement** ». Cette épreuve porte sur les compétences de ce bloc dédiées à la gestion du sinistre (de la prise en compte de la demande du client jusqu’à la clôture du dossier) et à la clôture d’un contrat assurance-vie ou PER. Elle a pour objectif d’évaluer la capacité du candidat à assumer les activités inhérentes à la gestion d’un sinistre ou à la clôture d’un contrat.

2. Critères d’évaluation

Les critères d’évaluations correspondent aux résultats attendus exprimés pour chaque compétence du bloc 4 « **Gérer les sinistres et les prestations ; proposer des solutions d’accompagnement** »

3. Modalités d’évaluation

3.1. Compétences évaluées

C.4.1 : Instruire le dossier de sinistre.

C.4.2 : Recourir aux partenaires internes et externes.

C.4.3 : Effectuer le traitement des indemnisations et prestations.

3.2. Déroulé de l’épreuve

L’épreuve se déroule sous forme d’une épreuve ponctuelle écrite d’une **durée de 4 heures**.

L’épreuve s’appuie sur un ou plusieurs cas concrets présentant une situation inspirée de la réalité ayant trait aux traitements relatifs à un processus d’indemnisation. Elle peut comporter plusieurs parties qui peuvent être indépendantes.

Le sujet est structuré de la façon suivante :

1. Présentation du contexte ;
2. Présentation de la mission ou des missions à réaliser ;
3. Documents liés aux assurés et aux contrats ;
4. Extraits issus de la réglementation en vigueur.

Epreuve facultative EF1 - Langue vivante facultative*UF1 - Coefficient 1*

(Durée 15 minutes, préparation 15 minutes)

1. Finalités et objectifs

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

L'épreuve évalue la capacité du candidat à présenter un exposé bref et structuré, ainsi qu'à participer à un échange à caractère professionnel dans la langue choisie.

L'évaluation se fonde sur une maîtrise du niveau B1 du Cadre européen commun de référence pour les langues (CECRL) des activités langagières.

2. Formes de l'évaluation*Forme ponctuelle orale*

L'épreuve consiste en un oral d'une durée maximale de 15 minutes, précédé de 15 minutes de préparation. L'évaluation est conduite par un professeur de langue vivante qui enseigne la langue choisie par le candidat.

L'épreuve s'appuie sur un document fourni par l'examineur. Ce document, dans la langue vivante étrangère choisie et en lien avec le domaine professionnel, peut-être :

- soit un document écrit, éventuellement accompagné d'un visuel. L'ensemble des éléments textuels, hors source, n'excède pas 250 mots ;
- soit un support audio ou vidéo, d'une durée comprise entre une minute et une minute trente secondes, que le candidat visionne librement pendant les quinze minutes de préparation.

Dans un premier temps, de cinq minutes maximum, le candidat rend compte du document et réagit au(x) thème(s) abordé(s). S'ensuit un échange avec l'examineur, de dix minutes maximum, qui prend d'abord appui sur les propos du candidat et peut ensuite être élargi à des questions plus générales sur la thématique du document ou relevant de la spécialité ou de l'expérience professionnelle du candidat.

Au fil de cet échange, le candidat est invité à réagir, préciser, reformuler, justifier son propos ou encore à apporter des explications.

Epreuve facultative : EF2 - Engagement étudiant*UF2 - Coefficient 1*

Arrêté du 23 septembre 2020 portant définition de l'unité facultative « engagement étudiant » du brevet de technicien supérieur prévue à l'article D. 643-15-1 du code de l'éducation.

Pour le BTS Assurance, elle est adossée à l'épreuve E4.

Epreuve orale – durée : 20 minutes sans préparation**1. Objectifs**

Cette épreuve facultative vise à identifier les compétences, connaissances et aptitudes acquises par le candidat dans l'exercice des activités mentionnées à l'article L.611-9 du Code de l'éducation et qui relèvent de celles prévues par le référentiel d'évaluation de la spécialité du diplôme de brevet de technicien supérieur pour laquelle le candidat demande sa reconnaissance « engagement étudiant ».

Cela peut concerner :

- l'approfondissement des compétences évaluées à l'épreuve obligatoire E4 « Développer le portefeuille et élaborer des solutions d'assurance » ;
- le développement de compétences spécifiques à un domaine ou à une activité professionnelle particulière en lien avec le référentiel du diplôme.

2. Critères d'évaluation

Les critères d'évaluation sont :

- l'appropriation des compétences liées au domaine professionnel ;
- la capacité à mettre en œuvre les méthodes et les outils ;
- la qualité de l'analyse ;
- la qualité de la communication.

3. Modalités d'évaluation

3.1. Contrôle en cours de formation

Il s'agit d'une situation d'évaluation orale d'une durée de 20 minutes qui prend la forme d'un exposé (10 minutes) puis d'un entretien avec la commission d'évaluation (10 minutes).

Cette épreuve prend appui sur une fiche d'engagement étudiant, servant de support d'évaluation au jury, présentant une ou plusieurs activité(s) conduite(s) par le candidat. En l'absence de cette fiche, l'épreuve ne peut pas se dérouler. Les modalités de mise en œuvre (procédure, calendrier, etc.) seront précisées dans la circulaire nationale d'organisation du BTS.

L'exposé doit intégrer :

- la présentation du contexte ;
- la description et l'analyse de(s) activité(s) ;
- la présentation des démarches et des outils ;
- le bilan de(s) activité(s) ;
- le bilan des compétences acquises.

La composition de la commission d'évaluation est la même que celle de l'épreuve E4.

3.2. Forme ponctuelle

Il s'agit d'une situation d'évaluation orale d'une durée de 20 minutes qui prend la forme d'un exposé (10 minutes) puis d'un entretien avec la commission d'évaluation (10 minutes). Elle se situe dans la continuité de l'épreuve ponctuelle E4.

Cette épreuve prend appui sur une fiche d'engagement étudiant, servant de support d'évaluation au jury, présentant une ou plusieurs activité(s) conduite(s) par le candidat. En l'absence de cette fiche, l'épreuve ne peut pas se dérouler. Les modalités de mise en œuvre (procédure, calendrier, etc.) seront précisées dans la circulaire nationale d'organisation du BTS.

L'exposé doit intégrer :

- la présentation du contexte ;
- la description et l'analyse de l'activité ou des activités ;
- la présentation des démarches et des outils ;
- le bilan de(s) activité(s) ;
- le bilan des compétences acquises.

La composition de la commission d'évaluation est la même que celle de l'épreuve ponctuelle E4 « Développer le portefeuille et élaborer des solutions d'assurance ».

ANNEXE V

ORGANISATION DE LA FORMATION

Annexe V.1. – Grille horaire de la formation

Enseignements	Première année		Deuxième année	
	Horaire hebdomadaire	Heures étudiants (classe entière + 1/2 groupe)	Horaire hebdomadaire	Heures étudiants (classe entière + 1/2 groupe)
Culture générale et expression	3 heures	1 + 2 heures	3 heures	1 + 2 heures
Langue vivante étrangère	3 heures	2 + 1 heure	3 heures	2 + 1 heure
Gestion de la relation client/prospect dans les activités de l'assureur	4,5 heures	2 + 2,5 heures	4,5 heures	2 + 2,5 heures
Développement du portefeuille et élaboration de solutions d'assurance	4 heures	3 + 1 heure	4 heures	3 + 1 heure
Suivi des évolutions de l'environnement assurantiel et des contrats du client	6 heures	5 + 1 heure	6 heures	5 + 1 heure
Gestion des sinistres et des prestations, proposition de solutions d'accompagnement	6,5 heures	5 + 1,5 heure	6,5 heures	5 + 1,5 heure
Ateliers de professionnalisation (1)	3 heures	0 + 3 heures	3 heures	0 + 3 heures
TOTAL	30 heures	18 heures + 12 heures	30 heures	18 heures + 12 heures
LV2	2 heures	0 heure + 2 heures	2 heures	0 heure + 2 heures

(1) Deux enseignants différents si dédoublement (afin d'éviter qu'un même enseignant assure les 2 x 3 heures, et préconiser les 3 heures en barrette pour permettre de la coanimation).

Annexe V.2. – 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. Il s'agit également d'appréhender la complexité des situations professionnelles mobilisant des compétences issues des différents blocs. Ainsi, les compétences de la relation client peuvent être travaillées avec des compétences emblématiques des autres blocs de compétences.

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 étudiant(e)s n'auraient pu acquérir en période de formation en milieu professionnel ou nécessitant un approfondissement ;
- compétences liées à l'utilisation des outils de communication digitale et des outils numériques ;
- compétences transversales associant les différents blocs du référentiel ;
- compétences psycho-sociales.

Ces ateliers peuvent être également mobilisés pour préparer un projet d'insertion professionnelle ou de poursuite d'études à l'issue du BTS.

Dans chacun de ces cas, les ateliers visent à développer le professionnalisme des étudiant(e)s (2) et à améliorer leurs possibilités d'insertion professionnelle ou de poursuite d'études. Il s'agit éventuellement de mettre à la disposition des étudiant(e)s 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. A cet égard, il est important que les établissements de formation puissent mettre à la disposition des étudiant(e)s et de leurs professeur(e)s ou formateurs ou formatrices 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 différent(e)s enseignant(e)s y compris avec les professeur(e)s de culture générale et expression ou de langues vivantes.

A 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 professeur(e)s ou formateurs ou formatrices 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 traditionnels. Elles doivent s'inscrire dans un projet pédagogique construit collectivement.

Ces heures peuvent également être utilisées pour évaluer les candidats dans le cadre du CCF.

(2) Par étudiant(e)s, on entend ici étudiant(e) en formation initiale sous statut scolaire, stagiaires de la formation continue et apprenti(e)s.

Annexe V.3. – Stage en milieu professionnel

1. Objectifs

Le candidat ou la candidate au BTS 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 stage permettent également de construire des compétences relationnelles, 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 le ou la futur(e) candidat(e) en situation d'exercer les activités décrites dans le référentiel de certification du domaine professionnel afin qu'il ou elle puisse construire les compétences décrites. Le choix de l'entreprise d'accueil et des activités qui y seront conduites doit satisfaire à cette exigence. En outre, les périodes de stage permettent la rédaction du dossier professionnel nécessaire à l'épreuve E4 « **Développer le portefeuille et élaborer des solutions d'assurance** ».

Le contenu de ces périodes de stage 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 participe avec l'entreprise et l'équipe pédagogique à la définition des missions et des objectifs qui lui permettront d'acquérir des compétences attendues dans le référentiel de compétences, 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. Les temps d'explicitation sont essentiels à la construction des compétences.

2. Organisation

2.1. Voie scolaire

- a) Le stage dans une entreprise du secteur de l'assurance est obligatoire. La durée totale du stage est de *14 semaines maximum, soit 70 journées maximum*. Il se déroule pendant la période scolaire. En cas d'empêchement résultant de maladie ou de situation de force majeure dûment constatée, une dérogation doit être sollicitée auprès des services académiques compétents. La durée du stage ne peut être inférieure à 10 semaines. Le jury est informé de cette dérogation ;
- b) Pendant le stage en milieu professionnel, l'étudiant(e) a obligatoirement le statut d'étudiant stagiaire et non celui de salarié. Pendant ces périodes de stage, l'étudiant(e) reste sous la responsabilité des autorités académiques dont elle ou il relève ;
- 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 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 et candidate 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 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. A 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) ;
- 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. Ils seront présentés dans la circulaire nationale d'organisation ;
- 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 ou tutrice au sein de l'entreprise ou de l'organisation d'accueil, modalités de suivi du stagiaire par ce tuteur ou tutrice) ;
 - les modalités d'échange entre le représentant de l'entreprise d'accueil, le tuteur ou tutrice et l'équipe pédagogique (fréquence et dates des visites du représentant ou de la représentante 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(e) de l'entreprise ou de l'organisation d'accueil, tuteur ou tutrice, 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(e) 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 les suivis nécessaires.

2.2. 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.

2.3. Voie de la formation continue

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

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 12 semaines 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 ou la 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.

2.4. Candidat(e)s de la formation à distance

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

2.5. 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.

3. Aménagement de la durée du stage

La durée normale du stage de 14 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 10 semaines.

4. 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, s'ils ou elles 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 tenu(e)s de se conformer aux modalités d'organisation de leur scolarité déterminées sous l'autorité du chef d'établissement particulièrement sur la durée de stage prévue.

Les candidat(e)s inscrit(e)s dans un établissement de formation et ayant échoué à une session antérieure de l'examen devront à nouveau effectuer les stages. Les candidat(e)s hors voie scolaire peuvent, s'ils le jugent nécessaire effectuer un nouveau stage. Le jury doit être informé de la situation du candidat ou de la candidate.

ANNEXE VI

TABLEAU DE CORRESPONDANCE ENTRE ÉPREUVES/UNITÉS
DE L'ANCIEN ET DU NOUVEAU DIPLÔME

Brevet de technicien supérieur « Assurance » (définir par l'arrêté du 13 février 2017) Dernière session d'examen 2028		Brevet de technicien supérieur « Assurance » (défini par le présent arrêté) Première session d'examen 2029	
Epreuves	Unités	Epreuves	Unités
E1 – Culture générale et expression	U1	E1 – Culture générale et expression	U1
E2 – Langue vivante étrangère	U2	E2 – Langue vivante étrangère	U2
E31 – Culture professionnelle et suivi du client	U4	E3 – Gérer la relation client/prospect dans les activités de l'assureur	U3
E32 – Développement commercial et conduite d'entretien	U32		
E41 – Gestion des sinistres	U41	E6 – Gérer les sinistres et les prestations, proposer des solutions d'accompagnement	U6
E42 – Accueil en situation de sinistre	U42		

Brevet de technicien supérieur « Assurance » (définir par l'arrêté du 13 février 2017) Dernière session d'examen 2028		Brevet de technicien supérieur « Assurance » (défini par le présent arrêté) Première session d'examen 2029	
Epreuves	Unités	Epreuves	Unités
E5 – Communication digitale, utilisation du système d'information et des outils numériques	U5		
EF1– Langue vivante étrangère 2	UF1	EF1– Langue vivante étrangère	UF1
EF2 – Engagement étudiant	UF2	EF2 – Engagement étudiant	UF2

ANNEXE VII

ATTENDUS DES FORMATIONS SOUS STATUT SCOLAIRE ET EN APPRENTISSAGE
CONDUISANT AU BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR

Les connaissances et compétences attendues pour la réussite dans la spécialité des sections de techniciens supérieurs conduisant au BTS Assurance sont définies comme suit :

- S'intéresser au management des entreprises et à leur environnement économique et juridique.
- Disposer de compétences pour travailler en équipe.
- Disposer de capacités d'organisation et d'autonomie.
- Disposer de compétences relationnelles propres aux métiers des services et de la relation client.
- Disposer de compétences en matière de communication écrite et orale.
- Etre capable d'évoluer dans des environnements numériques et digitalisés.
- S'intéresser aux activités de l'assurance, de la protection des personnes.