

FORMATION 6 AVRIL 2017

**THÈME : RÉNOVATION DU BTS  
ASSURANCE**

# **OBJECTIF DE LA RÉFORME FAVORISER UNE MEILLEURE INSERTION PROFESSIONNELLE**

**Deux grands domaines professionnels seront développés**

**Le développement commercial et  
la gestion des contrats (DA 1)**

**Epreuves U31 U32**

**La gestion des sinistres et  
des prestations (DA 2)**

**Epreuves U41 U42**

**Un troisième thème est quant à lui transversal**

**La communication digitale, l'utilisation du système d'information et  
des outils numériques (DA 3)**

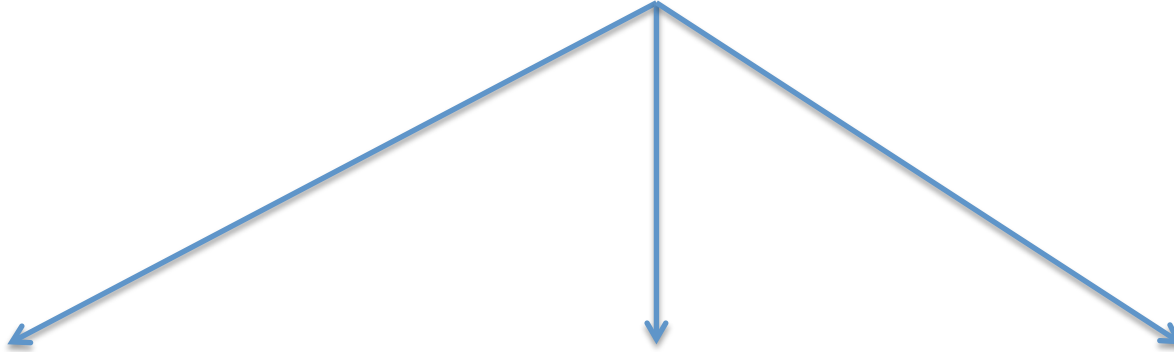
**Epreuve U5**

## TABLEAU DE CORRESPONDANCE D'UNITÉS/ REF 2007 (p63)

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

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

# UNE NOUVELLE ORGANISATION DE LA FORMATION



DES STAGES PLUS  
LONGS : 15 à 16  
semaines  
sur les deux ans

UN ATELIER DE  
PROFESSIONNALISATION  
APRO

UNE AIDE PERSONNALISÉE  
Intégrée à l'horaire de  
l'étudiant pour deux heures  
par semaine.  
AP

# UNE AUTRE FAÇON DE PENSER SON COURS

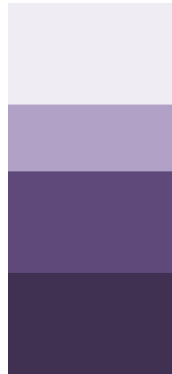


**Le référentiel préconise les mises en situations professionnelles** pour l'acquisition de **compétences**.

Les **savoirs** ne sont abordés que dans une seule unité mais **plusieurs unités** de manière plus ou moins approfondie.

# LA RÉFORME PRÉCONISE UNE PLUS GRANDE OUVERTURE DES COURS ET DEMANDE UN PLUS GRAND ÉCHANGE ENTRE LES ENSEIGNANTS.

## LES SAVOIRS SONT ASSOCIÉS À PLUSIEURS DOMAINES D'ACTIVITÉS



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

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

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

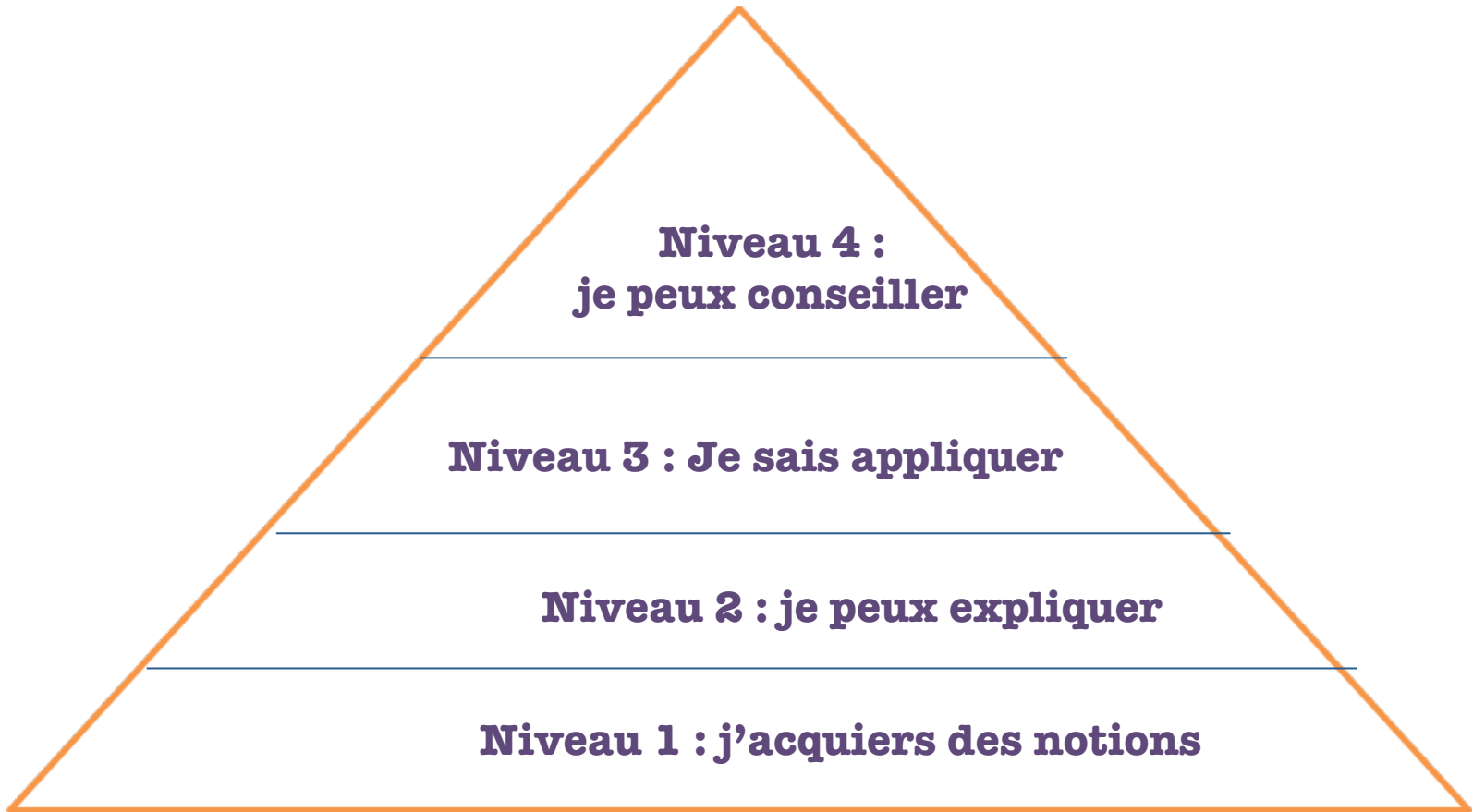
**Le niveau 4** fait référence à une maîtrise méthodologique qui implique une autonomie, une expertise et un esprit critique suffisants pour organiser les éléments d'un sujet, identifier les relations, raisonner, résoudre des problèmes complexes, évaluer, décider et concevoir

## EXEMPLE page 24 du référentiel

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



# **SIGNIFICATION DES 4 NIVEAUX**



**U. 31**

**Culture  
professionnelle  
et suivi du client**

**U. 32**

**Développement  
commercial et  
conduite  
d'entretien**

**U. 41**

**Gestion des  
sinistres**

**U. 42**

**Accueil en  
situation de  
sinistre**

**U. 5**

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

# GRILLE HORAIRE

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

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

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

**ANNEXE II  
C- RÈGLEMENT D'EXAMEN**

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

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

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

## LES ÉPREUVES E3 ET E4

E3 Développement commercial et gestion des contrats	Unités	Coef.	Forme	Durée
➤ Culture professionnelle et suivi du client	U.31	4	Ponctuelle écrite	4 h
➤ Développement commercial et conduite d'entretien	U.32	4	CCF	2 situations d'évaluation (20 mn chacune)

E4 Gestion des sinistres et des prestations	Unités	Coef.	Forme	Durée
➤ Gestion des sinistres	U.41	4	Ponctuelle écrite	4 h
➤ Accueil en situation de sinistre	U.42	3	Ponctuelle orale	20 min

# LE DOSSIER PROFESSIONNEL

- Le dossier professionnel est un ensemble de 10 fiches décrivant des activités professionnelles relevant des domaines **DA1** ( Développement commercial et gestion des contrats) et **DA2** ( Gestion des sinistres et prestations) , réalisées par le candidat **en milieu professionnel ou au cours des ateliers de professionnalisation.**
- Le dossier comprend :
  - Une fiche présentant le contexte organisationnel et commercial de réalisation des activités (contexte professionnel et contexte simulé)
  - 5 fiches d'activités (Domaine A1) de l'unité **U32** liées à des entretiens de développement commercial et/ou de prospection, support de l'épreuve **E32**
  - 4 fiches d'activités (Domaine A2) de l'unité **U42** liées à des opérations de gestion de sinistres, support de l'épreuve **E42**

**Modèle des fiches : communiqué dans la circulaire nationale**

## LE DOSSIER PROFESSIONNEL (suite)

9 fiches portant sur différents contrats	E32 (3 produits à minima) CCF	E42 (3 produits à minima) Ponctuelle
<b>SITUATIONS PROFESSIONNELLES</b>	1 Assurance de Biens et Responsabilités	1 Assurance de Biens et Responsabilités
	1 Assurance de Personnes	1 Assurance de Personnes
	1 Assurance professionnelle	
	1 Epargne assurantielle ou bancaire	