



Travail pratique Employé(e) de commerce CFC Branche Assurance privée

Exemple d'examen / série zéro

Étude de cas dirigée

Exemple d'examen / série zéro
Version 07.03.2025
(sous réserve de modifications)

Situation de départ en général :

Au cours de ta formation professionnelle initiale, branche assurance privée, tu as pu te familiariser avec les tâches et les activités du secteur de l'assurance et développer les compétences opérationnelles correspondantes. Dans le cadre des deux derniers Circles CI, tu as réfléchi à ton niveau de compétences sur l'ensemble des lieux de formation et tu t'es familiarisé avec les méthodes d'examen de l'examen final des travaux pratiques en entreprise.

Les tâches attendent de toi que tu fasses appel à ton expérience acquise dans ta propre entreprise formatrice pour réussir l'examen. Dans trois tâches partielles indépendantes les unes des autres, ton expertise orientée vers la pratique en tant que futur(e) professionnel(le) dans le domaine de l'assurance est sollicitée.

Temps de préparation pour les 3
tâches partielles 1 = env. 12 minutes

Tâche partielle 1a (temps d'examen 7 minutes, 9 points)

Situation de départ :	<p>Tu es un(e) employé(e) de commerce en assurances dans une compagnie d'assurance au service de vente. Un client t'appelle pour se plaindre du traitement de sa proposition d'assurance. Le client a fait une proposition de nouvelle police d'assurance il y a six semaines et n'a pas encore reçu de réponse. Il est très mécontent du long délai de traitement et du manque de communication. Lors d'un dernier contact avec l'un de tes collègues de travail, il a en outre appris que son dossier était soi-disant incomplet et on lui a promis une prise de contact immédiate par le conseiller compétent.</p> <p>Cependant, tu ne trouves aucune information sur l'offre ou le contact client dans le système d'information client. Tu t'excuses de ne pas pouvoir aider le client et tu lui promets une prise de contact par le conseiller dans les trois jours suivants.</p> <p>Le client n'est guère satisfait et rétorque qu'il va chercher une offre auprès d'un concurrent.</p>
Tâche :	<ol style="list-style-type: none">1. Selon toi, où des erreurs ont-elles été commises ? (Observe le point de vue de la personne qui agit, celui du collègue et celui du conseiller)2. Quelles sont les raisons pour lesquelles des erreurs ou des défauts se sont produits ?3. En tant que professionnel(le), quelles mesures dois-tu prendre pour éviter qu'une telle situation ne se reproduise à l'avenir ?
Questions directrices :	<ul style="list-style-type: none">• La personne candidate reconnaît-elle les erreurs centrales dans la situation ?• La personne candidate justifie-t-elle de manière compréhensible et fondée les erreurs ou les lacunes centrales dans cette situation ?• La personne candidate décrit-elle des mesures appropriées pour éviter la situation à l'avenir ?

Temps de préparation pour les 3
tâches partielles 1 = env. 12 minutes

Tâche partielle 1b (temps d'examen 7 minutes, 9 points)

Situation de départ :	<p>Tu es employé(e) de commerce en assurances dans le service des sinistres. Un client déclare par téléphone un dommage de grêle sur sa voiture. Tu enregistres correctement le cas, confirmes au client la couverture d'assurance et demandes au client de fournir encore des photos.</p> <p>Après avoir reçu les photos, tu transmets le cas aux experts automobiles pour qu'ils l'examinent. Deux semaines plus tard, le client te contacte à nouveau par téléphone, furieux que son sinistre ait été refusé. Tu vérifies les notes saisies dans l'outil et ne trouves aucune indication de refus. Tu vérifies également une nouvelle fois la couverture d'assurance et rassures le client en lui disant qu'il dispose de la couverture d'assurance correspondante pour les dommages causés par la grêle et qu'il s'agit d'un malentendu. Tu promets au client de payer la facture de réparation dans les deux jours ouvrables suivants.</p> <p>Cependant, lors de l'échange avec les experts automobiles, il s'avère que l'examen du dommage a permis de constater qu'il était impossible qu'il s'agisse d'un dommage dû à la grêle, car les bosses présentent clairement d'autres traces que celles laissées par des grêlons.</p>
Tâche :	<ol style="list-style-type: none">1. Selon toi, où des erreurs ont-elles été commises ? Observe le point de vue de la personne qui agit et des autres personnes impliquées dans le déroulement/processus.2. Quelles sont les raisons pour lesquelles des erreurs ou des défauts se sont produits ?3. En tant que professionnel(le), quelles mesures dois-tu prendre pour éviter qu'une telle situation ne se reproduise à l'avenir ?
Questions directrices :	<ul style="list-style-type: none">• La personne candidate reconnaît-elle les erreurs centrales dans la situation ?• La personne candidate justifie-t-elle de manière compréhensible et fondée les erreurs ou les lacunes centrales dans cette situation ?• La personne candidate décrit-elle des mesures appropriées pour éviter la situation à l'avenir ?

Mini cases

Exemple d'examen / série zéro
Version 07.03.2025
(sous réserve de modifications)

Temps de préparation pour les 3
tâches partielles 1 = env. 12 minutes

Tâche partielle 1c (temps d'examen 7 minutes, 9 points)

Situation de départ :	<p>Tu travailles depuis trois ans comme spécialiste sans expérience de gestion dans une entreprise d'assurance de taille moyenne. La direction a les yeux rivés sur le Combined Ratio (ratio combiné), c'est-à-dire le rapport entre les charges de sinistres et de frais et les primes encaissées. Actuellement, le ratio combiné de ton entreprise est de 105% (75% de taux de sinistres, 30% de taux de frais), ce qui est 7% de moins que la moyenne des concurrents.</p> <p>En tant qu'employé(e) de commerce en assurances, la direction t'a chargé(e) d'analyser cette situation et de proposer des mesures appropriées afin d'améliorer le ratio combiné. Pour ce faire, tu devras notamment prendre en considération les processus internes et le traitement des sinistres afin d'identifier les potentiels d'amélioration.</p>
Tâche :	<ol style="list-style-type: none">1. Quelles pourraient être les causes possibles de cette situation initiale ?2. Quelles sont les raisons possibles des erreurs, des problèmes ou des défis dans cette situation ?3. Quelles sont les mesures que tu prends pour résoudre le problème ? Les Mini Cases ne vérifient pas la construction de solutions.
Questions directrices :	<ul style="list-style-type: none">• La personne candidate identifie-t-elle les causes possibles des erreurs, des problèmes ou des défis dans cette situation ?• La personne candidate justifie-t-elle de manière compréhensible et fondée les causes possibles des erreurs, problèmes ou défis dans cette situation ?• La personne candidate prend-elle des mesures appropriées pour résoudre le problème ?

Critical Incident

Exemple d'examen / série zéro
Version 07.03.2025
(sous réserve de modifications)

Temps de préparation de la tâche
partielle 2 Critical Incident = environ
8 minutes

Tâche partielle 2 (temps d'examen 9 minutes, 12 points)

Situation de départ :	<p>Tu travailles en tant qu'employé(e) de commerce dans une compagnie d'assurances, dans le domaine de la gestion des contrats. Un client, Monsieur Weber, a soumis une proposition d'assurance vie, mais certaines informations manquent ou ne sont pas claires. Monsieur Weber a rempli la proposition à la hâte, car il devait se rendre à l'étranger à court terme pour son travail et voulait conclure l'assurance rapidement.</p> <p>Dans le passé, ton service a souvent manqué de rigueur dans l'examen des demandes, ce qui a entraîné des erreurs et des retards. Plusieurs clients se sont plaints que leurs demandes n'étaient pas entièrement traitées et qu'il manquait des informations importantes.</p> <p>En examinant la demande actuelle, tu remarques qu'il manque des informations importantes sur les antécédents de santé et les conditions de vie actuelles. De plus, certaines informations sont contradictoires, ce qui pourrait indiquer une confusion ou une erreur lors du remplissage. Il n'est pas clair si Monsieur Weber a déjà passé les examens médicaux requis.</p> <p>Tu dois examiner la demande le plus rapidement possible et obtenir les informations manquantes afin de pouvoir traiter le cas d'assurance en temps utile et éviter les problèmes du passé.</p>
Tâche :	<ol style="list-style-type: none">1. Décrivez la situation de départ, le défi et le problème dans cette situation.2. Décris les 4 premières mesures que tu prends immédiatement dans cette situation.3. Classe les mesures dans un ordre chronologique/approprié4. Pour chaque mesure, explique pourquoi tu la prends.
Questions directrices :	<ul style="list-style-type: none">• La personne candidate analyse-t-elle la situation de manière fondée et correcte ?• La personne candidate prend-elle une décision techniquement fondée et adaptée à la situation quant aux mesures à prendre ?• La personne candidate présente-t-elle les mesures dans un ordre logique et systématique ?• La personne candidate présente-t-elle des raisons compréhensibles pour les mesures choisies ?

Entretien professionnel

Exemple d'examen / série zéro
Version 07.03.2025
(sous réserve de modifications)

Temps de préparation pour
l'entretien professionnel = env. 10
minutes

Tâche partielle 3 (temps d'examen 20 minutes, 30 points)

Situation de départ :	<p>Monsieur Müller est un père de famille de 45 ans, employé à temps plein comme ingénieur dans une entreprise de taille moyenne. Il vit avec sa femme et ses deux enfants (16 ans, en première année d'apprentissage, et 9 ans, encore scolarisés) dans une maison individuelle en périphérie de la ville, dans le canton de Fribourg. Sa femme travaille à temps partiel 10 heures par semaine comme enseignante. La famille a récemment adopté un nouveau chien et prévoit d'entreprendre des travaux de rénovation importants dans la maison au cours des prochaines années.</p> <p>Monsieur Müller souhaite s'informer sur la couverture d'assurance optimale pour sa famille et ses biens. Il a déjà quelques assurances de base, mais il ne sait pas si elles sont suffisantes et s'il existe d'autres assurances qui seraient utiles pour sa situation et celle de toute sa famille. En outre, il aimerait savoir comment il doit adapter ses assurances pour couvrir les travaux de rénovation prévus dans sa maison et l'arrivée d'un nouveau chien.</p>
Tâche :	<p>En répondant aux questions, mettez l'accent sur quatre situations/besoins d'assurance différents, en tenant compte d'une assurance de choses, d'une assurance de patrimoine, d'une assurance de personnes et d'une assurance sociale :</p> <ol style="list-style-type: none">1. Décris la situation de départ actuelle de la famille Müller en ce qui concerne la situation d'assurance de la famille Müller.2. Quels défis ou potentiels d'amélioration vois-tu pour une couverture d'assurance optimale ?3. Quelles solutions d'assurance concrètes proposes-tu à la famille Müller ? Justifie tes recommandations de manière logique et structurée ?
Questions directrices :	<ul style="list-style-type: none">• La personne candidate argumente-t-elle de manière structurée et logique ?• Formule-t-elle des arguments techniquement corrects et fondés ?• La personne candidate analyse-t-elle avec précision et identifie-t-elle les défis (faiblesses) et les potentiels d'amélioration ?• La personne candidate présente-t-elle des solutions et/ou des mesures de manière convaincante ?• La personne candidate communique-t-elle de manière claire et compréhensible et répond-elle aux questions ?• Le candidat comprend-il les relations professionnelles et utilise-t-il correctement les termes techniques ?

