

Grille d'évaluation de l'examen oral d'intermédiaire en assurances AFA - Solutions modèles

Option Petites entreprises

Date

de

l'examen :

Étude de cas Schielmann, Opticien

Candidat.e : Société :

Experts examinateurs : Visa :

Récapitulatif des points :

1. Compréhension de la situation du client et conseil à la clientèle	Max. 85 points	Nombre de points obtenus
LSA 45	2	
a) et b) Tableau récapitulatif des assurances et assurances manquantes	57	
c) Graphique sur la prévoyance	14	
Questions de l'examineur/l'examinatrice	12	
Déduction pour réponses erronées – 2 points déduits par réponse erronée !	-	-
2. Compétences sociales et méthodologiques	Max. 15 points	
Total examen oral	Note :	Nombre de points acquis :

1. Présentation et explication des solutions d'assurance pour les PME (85 points au maximum)

Branche	Solution	Nbre max. points	Point(s) obtenu(s)	Remarques relatives aux évaluations
Premier contact Présentation et informations correctes	Mention de l'art. 45 LSA Présentation et explication correctes de l'art. 45 LSA	2		Les examinateurs posent des questions supplémentaires si réponses imprécises ou insuffisantes. <i>NE PAS</i> poser de questions supplémentaires si l'art. 45 LSA n'a pas été mentionné ! Simple énumération = aucun point -2 points si mention ou présentation de l'art. 45 LSA oubliées Obligation légale !

a) Analyser le récapitulatif des polices

Branche	Solution	Points possibles	Point(s) obtenu(s)	Remarques relatives aux évaluations
Assurance d'une indemnité journalière en cas de maladie	Durée des prestations 720/730 jours ; Délai de carence sur convention (par ex. à partir de 30 jours, usuel dans la branche) ; 80%-90% Remplace obligation de poursuite du versement du salaire si min. 80% salaire AVS couvert et la Sarl doit acquitter 50% au moins de la prime. La Sarl doit verser 80% du salaire AVS pendant le délai de carence de la PVS ;	Max. 5 points		

	<p>couverture complète avec coordination LPP</p> <p>Particularités des CCT</p>			
<p>Questions devant être posées par les examinateurs/examinatrices</p> <p>a) Dans un courrier du mois d'octobre de cette année, l'assurance d'indemnité journalière en cas de maladie a annoncé une augmentation des primes au 1^{er} janvier de l'année prochaine, en dépit du contrat en cours (échéance au 31 décembre dans deux ans). Conseillez votre client et expliquez-lui si cette augmentation de primes est normale et les possibilités qui s'offrent à lui.</p>	<p>Expliquez la clause d'adaptation des primes (CAP).</p> <p>Remarque « selon CGA- CAP » autorisée</p> <p>Résiliation extraordinaire possible</p> <p>Changement d'assurance possible – économies de primes possibles en changeant de prestataire, si bonne sinistralité – ce qui ne devrait pas être le cas en cas d'augmentation de primes à la suite d'une CAP</p>	3		
LAA	<p>Prestations LAA max. 3</p> <p>Frais de traitement</p> <p>Indemnités journalières</p> <p>Rentes</p> <p>Loi révisée sur l'assurance-accidents récemment entrée en vigueur, 1^{er} janvier 2017. Les opticiens ne relèvent plus de la SUVA</p> <p>Dans la mesure où ils ne produisent rien mais se contentent de modifier des produits, ils relèvent du domaine de compétences des assureurs privés conformément à l'art. 68 LAA. Une entreprise qui</p>	<p>3</p> <p>2</p>		

	relève désormais de la nouvelle exception et qui présente une attestation ordinaire de couverture sort de la compétence de la Suva au 1 ^{er} janvier 2018.			
Question de l'examineur/examinatrice : Nous attendons notre troisième enfant. Quelles prestations mon épouse et mes enfants percevraient-ils de l'assurance-accidents obligatoire, si je venais à décéder ?	40% rente de survivant Rente d'orphelin de père ou de mère 15% Maximum 70% Les trois sont corrects = 2 points Sinon, ½ point par bonne réponse. Réponse erronée -2 points	3		
LAAC	Assurance facultative En l'espèce, obligatoire au regard de la situation initiale (souhait du propriétaire) Couvertures possibles, capital-décès <ul style="list-style-type: none"> • Capital en cas d'invalidité • Indemnités journalières excédant les 80 % ainsi que couverture des 1^{er} et 2^e jours • Indemnité journalière en cas d'hospitalisation • Frais de traitement : division privée / semi-privée • Renonciation à faire valoir la faute grave Salaires excédentaires obligatoires (propriétaire + 2 collaborateurs) <ul style="list-style-type: none"> - Indemnités journalières - Rentes analogues LAA (AI, décès) 	4 points au maximum		Points uniquement pour explication correcte, pas pour simple énumération

LPP	<ul style="list-style-type: none"> • Prestations Décès / AI / épargne • Plan de prévoyance expliqué • Plan enveloppant oui/non • Avec/sans déduction de coordination • Financement 50/50 ou autre possibilité • Remarque sur CP Phoenix (prestataire semi-autonome – risque de sous-couverture expliqué, différence par rapport à l'assurance complète • Explication de 2 mesures d'assainissement possibles • Retraite partielle • Le premier plan s'impose uniquement pour le propriétaire (revenus plutôt justes) 	1 point par bonne explication 6 points au maximum		
Choses	<p>Risques</p> <ul style="list-style-type: none"> - Incendie et événements naturels - Dégâts des eaux - Bris de glaces - Vol avec effraction / détournement (PAS vol simple) <p>Couverture d'assurance</p> <ul style="list-style-type: none"> - Perte de revenus - Frais supplémentaires <p>Somme d'assurance : différentes. En général, assurance à la valeur totale</p> <p>Fondement : bénéfice brut d'assurance, év. chiffre d'affaires</p> <p>Paquet de coûts</p>	1 point par bonne explication 4 points au maximum		Indication sans explication = aucun point

<p>Questions devant être posées par les examinateurs/examinatrices</p> <p>L'assurance de la perte d'exploitation couvre-t-elle automatiquement les dommages de répercussion ? Qu'entend-on par « dommages de répercussion » ?</p>	<p>Un dommage survient dans une entreprise tierce, et le preneur d'assurance subit une perte de revenu de ce fait. En la matière, il doit s'agir d'un dommage que notre PA a couvert par le biais d'une assurance.</p>	<p>2</p>		<p>Exemple : Le PA a souscrit une assurance PE incendie. Un incendie détruit l'entrepôt d'un fournisseur. Ce dernier ne peut alors plus approvisionner le PA. Le PA ne peut plus produire et subit de ce fait une perte de revenus.</p>
<p>Assurances des bâtiments</p>	<p>Établissement cantonal d'assurance immobilière</p> <p>Incendie, dommages naturels inclus (3 énumérations et explications correctes)</p> <p>AXA → Assurance dégâts des eaux des bâtiments</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ev. tremblements de terre et/ou perte du revenu locatif - Couverture <i>extended coverage</i> (EC) - Dommages aux alentours 	<p>1</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>Max. 4 points</p>		
<p>VA</p>	<p>Obligatoire selon LCR</p> <p>SA selon art. 3 OAV, 5 mio. min.</p> <p>SA selon CGA / Police 100 mio.</p> <p>En cas de leasing, casco complète obligatoire.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Responsabilité civile - Casco complète (casco collision) - Casco partielle - Accident VA : Assurance accident des occupants - Risques supplémentaires (perte du bonus, renonciation à la faute grave, assistance, etc.) 	<p>1 point par bonne réponse</p> <p>Max. 4 points</p>		<p>Les points ne sont accordés que si l'explication est correcte – uniquement mention = aucun point</p>

	<p>Mention de la double couverture assistance en cas d'achat d'un véhicule neuf</p> <p>Somme d'assurance en casco : Prix catalogue Indemnisation : Valeur actuelle, car véhicule de 11 ans déjà Somme d'assurance en cas d'accident : Libre choix des prestations et de la somme d'assurance (exception des frais de traitement = subsidiaire)</p>			
<p>Questions devant être posées par les examinateurs/examinatrices</p> <p>Le véhicule a 5 ans et peut être racheté dans près de 18 mois à des conditions intéressantes dans le cadre du leasing AMAG. Le client trouve que la prime casco complète est très élevée. Que couvre l'assurance casco complète en termes de prestations ? Le client doit-il résilier l'assurance casco complète au 1^{er} janvier de l'année suivante ?</p>	<p>En cas de leasing, casco complète obligatoire.</p> <p>Explication correcte de la couverture en cas de collision</p> <p>Mention du cas de responsabilité civile qui peut être traité via casco complète si le PA est le lésé</p>	2		
Voyages d'affaires	<p>S'interroger sur l'utilité de cette couverture (pas vraiment appropriée pour les magasins d'optique)</p> <p>Expliquer l'étendue de la couverture</p> <p>Par ex. assistance, frais d'annulation, dépannage</p>	1 3		
Protection juridique	<p>Exercice d'un droit</p> <p>Demander év. au candidat/à la candidate de préciser les domaines de droit assurés</p> <p>Dommages-intérêts</p>	1 point par bonne réponse 3 points au maximum		

	<p>Élévation de prétentions en dommages-intérêts à l'encontre de tiers</p> <p>Droit du travail</p> <p>Litiges relevant du droit du travail (heures supplémentaires, droits aux vacances, licenciements)</p> <p>Droit des contrats</p> <p>Litiges avec les clients ou les fournisseurs sur les factures, pour cause de produits défectueux, carences en termes de services</p> <p>Droit de voisinage</p> <p>Litiges avec des voisins, par exemple pour cause de bruits, d'odeurs ou d'autres types de nuisances, questions de délimitation, utilisation de terrains</p> <p>Droit du bail</p> <p>Litiges avec votre propriétaire, par exemple pour l'entretien du logement, les réparations, la dénonciation du bail</p> <p>Droit des assurances sociales</p> <p>Litiges avec les assurances sociales comme l'AVS et l'AI</p> <p>Droit des assurances privées</p> <p>Litiges avec vos assurances de droit privé, par exemple concernant les indemnités journalières versées à la suite d'une maladie</p>			
--	--	--	--	--

	<p>Droit pénal</p> <p>Assure votre défense et celle de votre personnel en cas d'infraction par négligence de dispositions relevant du droit pénal</p> <p>Agréments</p> <p>Litiges en cas de restrictions ou de non-renouvellement d'autorisations d'exercice ou de permis de séjour.</p> <p>Droit du travail</p> <p>Recouvrement</p>			
Assurances possibles non mentionnées (énumération non exhaustive) – non indiquées dans la solution-type, noter les solutions correctement expliquées dans les champs de texte prévus à cet effet		Max. 20 points		
Assurance responsabilité civile immeubles	Non nécessaire, couverture via l'assurance responsabilité civile d'entreprise (le bâtiment appartient à l'entreprise)	1		
Assurance de la responsabilité civile d'entreprise	<p>Risques</p> <ul style="list-style-type: none"> - Risque lié aux installations - Risque d'exploitation - Risque lié aux produits - Risque lié à l'environnement <p>Prétentions assurées en cas de sinistres</p> <ul style="list-style-type: none"> - Dommages corporels - Dommages matériels - Dommages économiques (dommages consécutifs) 	2		

	Somme d'assurance : libre choix : 3 mio. min.			
Question de l'examineur/examinatrice : Si le candidat / la candidate a mentionné la responsabilité civile. Un ami m'a dit que les assurances ne versaient aucune prestation en cas de négligence grave. Pouvez-vous m'expliquer cette notion et me dire si cela est vraiment exclu en responsabilité civile.	<ul style="list-style-type: none"> - Explication de la négligence grave - La négligence grave peut être couverte par la RC. 	1 1		
- Assurance transport	Transport Site – Site incl. chargement et déchargement (tenir compte des conditions de livraison) Couverture élargie incl. Incendie/dommages naturels	3		
- Assurance de machines	Assurance de machines Dommages intérieurs et extérieurs (accidents d'exploitation, erreurs de manipulation, sabotage, acte de malveillance, court-circuit) Assurance pertes d'exploitation machines Avantage par rapport à l'assurance de choses Incendie / Dommages naturels / Dégâts des eaux / Vol avec effraction + détournement	3		
Assurance informatique	(Réduire la somme des biens meubles, car tous risques) Couverture év. : • Risque de circulation	1		

	<ul style="list-style-type: none"> • Supports de données et frais de reconstitution Assurance complémentaire : frais supplémentaires	2		
		1		
Responsabilité des mandataires sociaux		2		
Cyberassurance	Dommages propres Dommages à des tiers Frais	2		
Assurance-accidents pour clients et visiteurs	Couverture subsidiaire des frais de traitement Capital AI et/ou décès	2		
Plan pour cadres en LPP	Description détaillée, avantages inclus	2		

Les affirmations erronées pouvant mettre la relation-client en danger doivent être sanctionnées par des déductions de points !		-2		Consigner les arguments avancés !
	Total exercice 1b)			À reporter sur la page de garde !

Solution-type Graphique sur la prévoyance – annexe séparée

Branche	Solution	Points possibles points possibles	Points possibles par le candidat	Remarques relatives aux évaluations
Graphique correct, bien lisible		2		Nombre maximum de points octroyé uniquement si l'axe temporel et l'axe des prestations sont corrects et que les explications sont correctes également.
LOFO		1		
Indemnités journalières LAA 80-90%		2		
Indemnités journalières LAAC (10% salaire LAA / 80-90% salaire excédentaire)		2		
Rente d'invalidité AI		2		
Rente d'invalidité LAA		2		
Rente d'invalidité LAAC 80-90% salaire excédentaire / ou LPP		2		
Prestations subsidiaires à la LPP		1		
		14		

Les affirmations erronées pouvant mettre la relation-client en danger		-2		Consigner les arguments avancés !

doivent être sanctionnées par des déductions de points !				
	Total intermédiaire 2b)			À reporter sur la page suivante !

a) Insérer la grille pour les compétences méthodologiques et sociales (max. 15 points)

Présentation / conduite de l'entretien

	Critères d'évaluation	Positif	2	1	0	Négatif	Remarques pour les examinateurs/examinatrices
Compétences sociales	Présentation 2 points	Adopte une attitude prévenante Témoigne d'une certaine assurance/aisance saines Aisance adaptée aux compétences professionnelles				Semble présomptueux, arrogant, incompetent, peu sûr de lui	
	Emploie un langage compréhensible 2 points	Formule des phrases simples et concises Parle avec un volume sonore approprié Prononciation intelligible Utilise un langage adapté au destinataire				Formule des phrases longues et compliquées Parle trop bas ; prononciation inintelligible Utilise des abréviations et un langage technique	
	Écoute active 2 points	Témoigne de l'attention Laisse le client s'exprimer Laisse son interlocuteur finir de parler Répond aux questions, aux arguments et aux objections Contact visuel agréable				Feuillette ses documents, est inattentif Tient un monologue Interrompt son interlocuteur Ignore les questions, les arguments et les objections Regarde le client fixement	
	Atmosphère de l'entretien 1 point	Poli, prévenant, respectueux Aimable, témoigne de l'intérêt				Impoli, froid, méprisant Désagréable, témoigne du désintérêt	
Compétences méthodologiques	Structure de l'entretien 2 points	Fil conducteur clairement identifiable et structuré Structure logique				Pas de fil conducteur identifiable, discours déstructuré Passe sans cesse d'un sujet à l'autre	
	Situation du client 2 points	Récolte des informations sur le besoin du client. Pose des questions appropriées pour identifier les souhaits du client.				Ignore les besoins du client Essaie à tout prix de vendre quelque chose au client	
	Avantages pour le client 2 points	Formule une offre adaptée Présente les avantages de son offre au client				Offre une solution standard Veut vendre ses produits	
	Technique de présentation 2 points	Illustre ses propos Moyens auxiliaires, esquisses, notes, etc. soutiennent le processus de conseil				S'appuie uniquement sur le langage verbal lors de l'entretien conseil.	

Total des points obtenus pour cet exercice

15 points au maximum

Barème :

2 points : Exigences atteintes – Le candidat a présenté son point de vue dans son intégralité et de manière autonome.

1 point : Exigences atteintes en partie – Le candidat n'a pas présenté l'ensemble de son point de vue ou a été aidé par l'expert pour y arriver.

0 point : Exigences non atteintes – Le candidat n'a pas réussi à présenter son point de vue, même avec l'aide de l'expert.

Remarques complémentaires des examinateurs/examinatrices :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

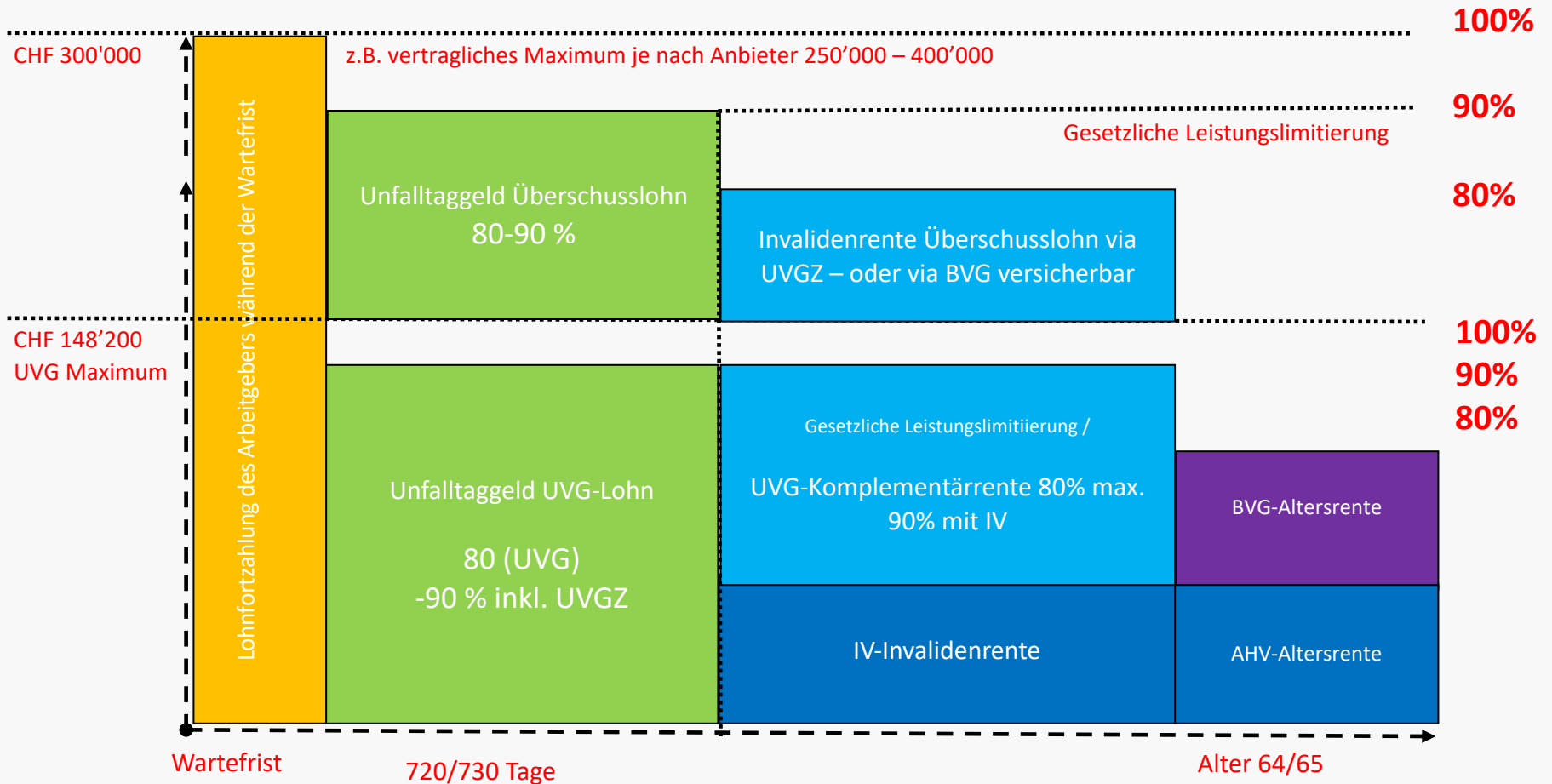
.....

.....

Tableau des points / des notes :

95 - 100	6
88 - 94	5,5
79 - 87	5
70 - 78	4,5
60 - 69	4
50 - 59	3,5
41 - 49	3
32 - 40	2,5
23 - 31	2
14 - 22	1,5
0 - 13	1

Invalidität infolge Unfall - Muster



Firma Klarsicht

Versicherungsverzeichnis

Versicherungsarten	Versicherer	Police-/ Vertrags-Nr.	Zahlungs- modus	Jahres- prämien	Bemerkungen
Personenversicherungen				in CHF	
Krankentaggeldversicherung	AXA Winterthur	12.010.701	Jährlich	9'957.10	Def. Prämie 2020
Unfallversicherung Ergänzung	AXA Winterthur	1.479.808	Jährlich	8'280.70	Def. Prämie 2020
Obligatorische Unfallversicherung	SUVA	12.209-001	Halbjährlich	1'219.50	Def. Prämie 2020
Berufliche Vorsorge (BVG)	PK Phoenix	2/65'400	Jährlich	49'845.45	
Übrige Versicherungen					
Sachversicherung	Zurich	14.907.420	Jährlich	1'129.20	inkl. eidg. Stempel
Gebäudeversicherung	Zurich	12.799.615	Jährlich	2'171.50	inkl. eidg. Stempel
Motorfahrzeugversicherung	Zürich	15.375.610	Jährlich	7'009.70	inkl. eidg. Stempel
Geschäftsreiseversicherung	AXA	15.274.914	Jährlich	227.00	inkl. eidg. Stempel
Rechtsschutzversicherung	AXA	23.089.795	Jährlich	1'592.45	inkl. eidg. Stempel
Total				81'432.60	