

Exemple d'examen / série zéro (fin mars 2026, version adaptée du fin janvier 2026)
(AFA, version 2 du 31 mars 2026)

Situation initiale globale

Vous avez pu vous familiariser largement avec les tâches et activités dans le domaine des assurances durant votre formation professionnelle de base, branche assurance privée, et développer les compétences d'action correspondantes. Dans le cadre des deux derniers Circles CI, vous avez réfléchi à votre niveau de compétences de manière intégrée aux différents lieux de formation et vous êtes familiarisé(e) avec les méthodes d'examen de l'examen final pratique en entreprise.

Les tâches exigent de vous que vous appuyiez sur vos expériences de votre propre entreprise formatrice afin de réussir l'examen. Dans trois sous-tâches indépendantes (Mini Cases (3), Critical Incident (1), Entretien professionnel (1) les unes des autres, votre expertise orientée pratique en tant que futur(e) professionnel(le) du domaine des assurances sera mise à l'épreuve.

Sous-tâche „Mini Cases“

Mini Case 1 „Cible manquée lors d'une campagne de marketing“

Situation initiale :

Tu travailles en tant qu'employé(e) de commerce au service marketing de Viva Assurances SA. Il y a quatre semaines, une nouvelle campagne de marketing en ligne pour les assurances complémentaires a été lancée. L'objectif était de gagner de nouveaux clients dans le secteur des PME. La campagne a été publiée sur plusieurs canaux - entre autres sur LinkedIn, Facebook et par newsletter électronique.

Après la première évaluation, il s'avère que le taux de réponse est très bas. En outre, plusieurs clients privés existants se sont manifestés, ne comprenant pas le contenu ou ne se sentant pas concernés. La confusion s'est installée parce que le message de la campagne ne faisait pas clairement la distinction entre les clients privés et les clients professionnels.

La direction demande une analyse pour savoir pourquoi la campagne n'a pas atteint son objectif et comment tu éviterais de telles erreurs à l'avenir.

Tâches à accomplir :

- Selon toi, où des erreurs ont-elles été commises ?
- Quelles sont les raisons qui ont fait que ces erreurs ou ces lacunes se sont produites ?
- Quelles mesures dois-tu prendre en tant que professionnel pour éviter une telle situation à l'avenir ?

Questions directrices :

- La personne candidate reconnaît-elle les erreurs centrales dans la situation ?
- Le candidat justifie-t-il de manière fondée les erreurs ou les lacunes centrales dans cette situation ?
- La personne candidate décrit-elle des mesures appropriées pour éviter une telle situation à l'avenir ?

Mini Case 2 „Information erronée du client en cas d'assainissement imminent du contrat“

Situation initiale :

Tu travailles en tant qu'employé(e) de commerce CFC au service interne d'AssuraNova Sàrl. Dans le cadre d'un assainissement de contrat, divers contrats clients ont été examinés afin d'identifier les risques qui n'étaient plus rentables. L'objectif était d'établir des nouvelles offres avec des conditions adaptées ou des franchises plus élevées pour les contrats concernés.

Ta tâche consistait à informer à temps les partenaires de distribution et les clients concernés. Une cliente, Madame Eveline Dubois, a récemment contacté le service à la clientèle car elle a reçu, sans avertissement, une facture de primes avec une forte augmentation. Ce n'est que lors de son contact téléphonique qu'elle a appris que son contrat avait été assaini. Le cabinet de courtage responsable de cette cliente a également été surpris, car il n'a reçu aucune information préalable de votre part.

Lors de l'analyse interne, tu constates que tu n'avais pas prévu la coordination avec le responsable des courtiers compétent et que les courriels en publipostage, pour l'information préalable, n'ont pas été envoyés correctement en raison d'une erreur technique. De plus, aucune étape de contrôle n'a été intégrée pour vérifier la transmission des informations.

Tâches à accomplir :

- Selon toi, où des erreurs ont-elles été commises ?
- Quelles sont les raisons qui ont fait que ces erreurs ou ces lacunes se sont produites ?
- Quelles mesures dois-tu prendre en tant que professionnel pour éviter une telle situation à l'avenir ?

Questions directrices:

- La personne candidate reconnaît-elle les erreurs centrales dans la situation ?
- Le candidat justifie-t-il de manière fondée les erreurs ou les lacunes centrales dans cette situation ?
- La personne candidate décrit-elle des mesures appropriées pour éviter une telle situation à l'avenir ?

Mini Case 3 „Échec d'un entretien de négociation avec des clients PME“

Situation de départ :

Tu travailles en tant qu'employé(e) de commerce CFC au service de vente interne d'Alvora Assurances SA. Il y a deux semaines, tu as eu un entretien de négociation avec un représentant d'un client PME qui souhaitait prolonger son contrat d'assurance flotte. L'entreprise avait une offre concurrente avec des primes nettement plus avantageuses et attendait une contre-proposition intéressante de ta part.

Pendant l'entretien, tu n'as guère abordé les besoins individuels du client, mais tu as surtout fait référence aux prestations existantes et souligné que votre service était de meilleure qualité.

De plus, tu n'as pas proposé au client de solutions flexibles et tu as mis fin à l'entretien prématurément parce qu'un rendez-vous avec un autre client était prévu. Quelques jours plus tard, le client a décidé de passer à la concurrence. Ton supérieur exige une analyse du déroulement de l'entretien et veut savoir comment tu mèneras à bien ce genre de négociations à l'avenir.

Tâches à accomplir :

- Selon toi, où des erreurs ont-elles été commises ?
- Quelles sont les raisons qui ont fait que ces erreurs ou ces lacunes se sont produites ?
- Quelles mesures dois-tu prendre en tant que professionnel pour éviter une telle situation à l'avenir ?

Questions directrices:

- La personne candidate reconnaît-elle les erreurs centrales dans la situation ?
 - Le candidat justifie-t-il de manière fondée les erreurs ou les lacunes centrales dans cette situation ?
 - La personne candidate décrit-elle des mesures appropriées pour éviter une telle situation à l'avenir ?
-

Sous-tâche „Critical Incident“

Critical Incident 1 „Demande du client peu claire avec problème d'interface interne“

Situation initiale

Tu travailles dans une compagnie d'assurances au service de soutien/support à la clientèle et aux partenaires de distribution. En début d'après-midi, un courtier t'appelle pour demander une modification urgente du contrat au nom d'une cliente de l'entreprise. Il affirme avoir envoyé un courriel dans ce sens à votre société, il y a une semaine déjà, avec tous les documents nécessaires. Or, dans le système, tu ne trouves ni la demande enregistrée ni les documents mentionnés par ton interlocuteur. Ce dernier semble irrité et souligne que la cliente a besoin d'une confirmation immédiate, faute de quoi elle transférera son contrat à la concurrence. Pendant la conversation, tu réalises que les documents ont pu éventuellement arriver dans une autre boîte de réception ou qu'ils ont été mal triés en interne. En même temps, ton calendrier t'indique qu'une réunion interne est prévue dans 30 minutes, réunion pour laquelle tu dois encore préparer des documents. Tu dois maintenant décider comment gérer la plainte et le manque de clarté dans les données, comment impliquer les bons services internes tout en t'assurant que tes propres tâches administratives ne restent pas en suspens.

Tâches à accomplir :

- Décris le défi ou la problématique posée par cette situation initiale.
- Décris quatre mesures que tu prends immédiatement dans cette situation et place-les dans un ordre chronologique/approprié.
- Pour chaque mesure, explique pourquoi tu la prends.

Questions directrices

- Capacité d'analyse : la personne candidate analyse-t-elle la situation de manière fondée et correcte ?
- Capacité de décision, de planification et d'organisation : le candidat prend-il une décision professionnellement fondée et adaptée à la situation concernant les mesures à prendre ?
- Capacité de décision, de planification et d'organisation : le candidat présente-t-il les mesures dans un ordre logique et systématique ?
- Capacité d'argumentation : le candidat présente-t-il des raisons compréhensibles pour les mesures choisies ?

Sous-tâche „Entretien professionnel“

Entretien professionnel 1 „Une couverture complète – Analyse des assurances pour Creative Motion Sàrl“

Situation initiale :

La **CreativeMotion Sàrl** est une agence de publicité et de communication basée à Neuchâtel qui emploie cinq personnes, dont deux à temps partiel et un apprenti en troisième année de formation. Ces dernières années, l'entreprise s'est développée, a fait l'acquisition de nouveaux équipements techniques ainsi que de ses propres serveurs, et prévoit à l'avenir de réaliser des missions de tournage externes avec son propre matériel.

Outre les assurances obligatoires, l'entreprise dispose des polices suivantes : assurance responsabilité civile d'entreprise, assurance des choses d'entreprise, assurance cyber.

La directrice générale et associée **Nora Blum (38 ans)** souhaite revoir la couverture d'assurance et l'adapter aux nouveaux risques ainsi qu'à l'évolution de l'entreprise. L'accent est mis sur d'éventuelles lacunes de couverture en cas de perte d'exploitation, les cyberrisques, la prévoyance professionnelle et personnelle, ainsi que la couverture d'assurance pour les nouvelles activités telles que les missions de tournage externes. L'objectif est de définir des priorités et d'élaborer des recommandations concrètes afin que la Sàrl et tous ses collaborateurs bénéficient d'une couverture optimale et durable.

Tâches à accomplir:

- Décris la situation actuelle et les éléments pertinents concernant la situation de l'entreprise et la couverture d'assurance.
- Analyse la situation actuelle en termes de chances, de risques et de causes pour toutes les personnes concernées.
- À partir de ton analyse, élabore des propositions de mesures et de solutions fondées sur des arguments techniques. Tiens compte, pour chacune d'entre elles, de l'assurance choses, de l'assurance de patrimoine, de l'assurance de personnes et sociale.

•

Questions directrices :

- La personne candidate argumente-t-elle de manière logique ?
- La personne candidate formule-t-elle des arguments corrects sur le plan technique ?
- La personne candidate analyse-t-elle de manière précise afin d'identifier les défis ?
- La personne candidate présente-t-elle des solutions et/ou des mesures de manière convaincante ?
- La personne candidate communique-t-elle de manière compréhensible et répond-elle aux questions ?
- La personne candidate comprend-elle le contexte technique et utilise-t-elle correctement les termes techniques ?