

Exemple d'examen / série zéro (fin mars 2026, version adaptée du fin février 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-tâches „Mini Cases“

Mini Case 1 „ Gestion incomplète des sinistres dans le domaine des PME “

Situation initiale :

Tu travailles chez Fortura Assurance SA en tant qu'employé(e) de commerce dans le domaine de la gestion des sinistres. Un client commercial annonce par téléphone un dégât d'eau dans ses bureaux. En raison d'une charge de travail élevée, tu n'as saisi que partiellement le sinistre dans le système de gestion des sinistres. Le client t'a envoyé par e-mail des photos du sinistre ainsi que deux devis. Cependant, tu n'as pas attribué ces documents au sinistre et ne les as pas enregistrés dans le système. Deux semaines plus tard, le client t'appelle à nouveau pour te demander où en est le règlement du sinistre. Dans le système, tu ne trouves qu'une déclaration de sinistre incomplète - sans documents, photos ou devis. Le client réagit avec colère. La fuite d'eau a été réparée entre-temps. Il a payé de sa poche les frais de réparation. Il se montre très mécontent de la procédure et menace de mettre fin à sa collaboration avec Fortura Assurance SA.

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 „ Négociation d'offres erronée avec des clients professionnels “

Situation initiale :

Tu travailles comme employé(e) de commerce chez SECURA Assurance SA au sein de l'équipe Clientèle entreprises. Tu mènes un entretien de vente avec un nouveau client potentiel, la société Mettler Constructions de machines Sàrl. Il s'agit d'une assurance LAA, d'une assurance complémentaire LAA et d'une assurance d'indemnités journalières en cas de maladie. Le client se montre intéressé et demande des conditions spécifiques pour ses assurances collectives de personnes et un concept de couverture adapté à son secteur d'activité. Au cours de l'entretien, tu garantis au client des conditions spéciales et un délai de traitement rapide. Après l'entretien, tu constates qu'il existe des directives internes qui prévoient certaines restrictions pour ce secteur. Cela signifie que les conditions et les délais garantis ne peuvent être respectés, ce qui doit être communiqué au client. Le client réagit avec déception et retire son intérêt pour l'offre. Votre supérieure vous demande maintenant de procéder à une analyse approfondie des incidents.

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 „ Assainissement d'une police d'assurance existante en cas de sinistralité élevée “

Situation initiale :

Tu travailles en tant qu'employé(e) de commerce CFC dans le domaine du marketing et de la communication chez PrivaCare SA, une assurance de taille moyenne. Ton équipe a fait la promotion d'une nouvelle assurance complémentaire pour jeunes adultes (18-25 ans) à l'aide d'une campagne en ligne. La campagne a été envoyée via Instagram, TikTok et par e-mail. L'objectif était d'attirer une nouvelle clientèle dans cette tranche d'âge. Peu après le lancement, de nombreuses réactions négatives ont toutefois été relevées : De nombreux clients potentiels ont critiqué le ton provocateur et ambigu. Il a également été constaté en interne que les directives de communication de l'entreprise n'étaient pas respectées. Les messages ont été publiés sans validation interne et sans vérification du groupe cible.

La direction du marketing demande maintenant une analyse de la situation. L'objectif est de regagner la confiance du groupe cible par des mesures appropriées et d'éviter 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 ?
-

Sous-tâche „Critical Incident“

Critical Incident 1 „ Mauvaise communication dans une campagne sur les réseaux sociaux pour une assurance complémentaire “

Situation initiale :

Vous travaillez chez Infacura Assurance SA dans le segment des PME. Un client de longue date, Nolaris Installations Techniques Sàrl, a souscrit diverses assurances auprès de votre compagnie d'assurance, mais présente un taux de sinistres nettement supérieur à la moyenne dans le domaine de l'assurance indemnités journalières en cas de maladie. Le service de souscription a décidé de ne prolonger le contrat lors du prochain renouvellement qu'à des conditions restrictives. Il est prévu d'augmenter la prime de 20 % et de prolonger le délai d'attente de 7 à 14 jours. Ta mission consiste désormais à préparer l'assainissement de la police. Tu dois informer le client des futurs changements, élaborer des arguments en faveur des mesures proposées et assurer la coordination interne avec le service de souscription. Afin de respecter les délais, tu dois accomplir ces tâches le plus rapidement possible. Dans le même temps, tu dois veiller à ne pas compromettre la fidélité du client.

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 „ Responsabilité, propriété et processus numériques – solutions d'assurance globales pour un particulier dans la vie quotidienne “

Situation initiale :

Michaël Favre a 31 ans, travaille comme technicien de service sur le terrain et vit seul dans un appartement loué dans le canton de Vaud. Pendant son temps libre, il fait de la moto et possède un équipement photographique de grande valeur qu'il emporte souvent avec lui en voyage. Récemment, son appartement a subi un dégât d'eau causé par un lave-vaisselle défectueux. Au même moment, sa moto a été endommagée lors d'une tempête et, en se garant, il a accidentellement causé un petit dommage au véhicule d'un tiers. Michaël souhaite désormais faire vérifier l'ensemble de sa couverture d'assurance, en particulier dans les domaines de l'assurance de choses, de la responsabilité civile et de l'assurance automobile. Il ne sait pas exactement quels dommages sont couverts par quelle assurance et si ses polices existantes offrent une protection suffisante. Il possède actuellement une assurance ménage et une assurance responsabilité civile privée, une assurance responsabilité civile automobile avec casco partielle et une assurance protection juridique. Cependant, les sommes assurées, les étendues de couverture et les franchises n'ont pas été adaptées depuis des années. L'entretien de conseil doit permettre non seulement de clarifier la situation actuelle en matière de couverture, mais aussi de déterminer comment rendre plus efficaces les processus de déclaration de sinistre, de gestion des polices et de communication avec les assureurs. L'accent est mis sur des aspects tels que l'actualisation des données clients, la transparence dans le conseil, la protection des données et l'optimisation des processus.

Tâches à accomplir:

- Décris la situation de départ actuelle et les circonstances pertinentes.
- Analyse la situation actuelle en termes de chances, de risques et de causes pour toutes les personnes concernées.
- Développe des propositions de mesures, de solutions ou de prochaines étapes justifiées sur le plan technique.

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 ?