

C : Coordination des processus de travail au sein de l'entreprise

C3 : Documenter, coordonner et mettre en œuvre des processus au sein de l'entreprise – Mandat pratique n°5

---

## Traiter et documenter les sinistres

---

### Objectifs évaluateurs :

- c3.pv.ef11 : Ils/elles réceptionnent les déclarations de sinistres des assurés sur les différents canaux de communication. (C3)
- c3.pv.ef12 : Ils/elles enregistrent toutes les informations concernant les sinistres dans le système. (C3)
- c3.pv.ef13 : Ils/elles vérifient avec soin la couverture d'assurance et, le cas échéant, la responsabilité. (C3)
- c3.pv.ef15 : Ils/elles évaluent correctement les sinistres et déterminent une indemnité juste et appropriée. (C3)
- c3.pv.ef16 : Ils/elles traitent les dossiers de sinistres et de prestations dans le domaine de l'assurance. (C3)
- c3.pv.ef17 : Ils/elles évaluent les sinistres. (C4)
- c3.pv.ef18 : Ils/elles adaptent correctement le traitement des sinistres en fonction du type d'assurance considérée. (C4)
- c3.pv.ef19 : Ils/elles déclenchent en toute autonomie le versement de l'indemnisation en cas de sinistre. (C3)
- c3.ef1 Ils/elles documentent les processus de travail avec des moyens auxiliaires appropriés. (C3)
- c3.ef2 : Ils/elles mettent en œuvre les tâches du processus qui relèvent de leur domaine de responsabilité en utilisant les outils prédéfinis. (C3)

**Recommandation** : Deuxième ou troisième année d'apprentissage

Peut être utilisé à la place de l'étude de cas *C3\_PA1 « Planifier, documenter et optimiser les processus »*

---

## Mandat pratique

### Exposé de la situation

Une compagnie d'assurances reçoit chaque jour des centaines de déclarations de sinistre. Un sinistre peut donner lieu à différents recours possibles. Cet exercice pratique te permet d'approfondir ton savoir-faire en matière de gestion des sinistres et de le mettre en pratique.

### Série d'exercices

Exercice n°1 : Étudie une sélection de déclarations de sinistre reçues ainsi que les directives de l'entreprise relatives à leur traitement.

---



Renseigne-toi également sur le cadre juridique et les possibilités de recours. Prends des notes et soumets tes questions et réflexions à ton/ta supérieur/e.

- 
- Exercice n°2 : Rédige une documentation graphique et descriptive du processus. Contrôle la documentation du processus.
- 
- Exercice n°3 : Discute de la documentation du processus avec ton/ta supérieur/e. Si nécessaire, apporte des modifications à la documentation du processus avant de la mettre à la disposition de tes collègues de travail.
- 
- Exercice n°4 : Invente des sinistres et traite-les à l'aide de ta documentation relative au processus. Quelques semaines après leur avoir remis la documentation sur les processus, demande à tes collègues ce qu'ils en pensent.
- 
- Exercice n°5 : Documente tes résultats et consigne tes réflexions dans ton dossier de formation.
- 

**Directives spécifiques à l'entreprise :**

---



## Grille de compétences

### Auto-évaluation

**Question de fond n°1 :** Suis-je capable d'enregistrer des sinistres, de les évaluer et de traiter intégralement le dossier de manière autonome ?

#### Critères de compétence

---

Je suis capable d'enregistrer des sinistres dans le système de manière autonome.

---

Je suis capable d'évaluer les sinistres et de vérifier la couverture d'assurance éventuelle.

---

Je détermine de manière autonome le montant correct de l'indemnisation.

---

Je sais déclencher le paiement de l'indemnisation.

---

**Question de fond n°2 :** Suis-je capable d'établir des documentations complètes, intelligibles et compréhensibles ?

#### Critères de compétence

---

Je me procure de manière autonome les informations nécessaires à l'établissement de la documentation.

---

Lorsque je ne comprends pas la teneur des documents internes ni celle des différents outils en lien avec le processus, je pose alors des questions ciblées à mon supérieur/e.

---

Je suis capable de représenter le processus sous forme de graphique et de l'illustrer de mots-clés pertinents.

---

Je décris le processus de manière intelligible et compréhensible, de sorte que même des personnes étrangères au secteur puissent en comprendre la teneur.

---

Je divise la documentation en chapitres pertinents.

---



## Évaluation par un tiers

**Question de fond n°1 :** Est-il/elle capable d'enregistrer des sinistres, de les évaluer et de traiter intégralement le dossier de manière autonome ?

### Critères de compétence

---

Il/elle est capable d'enregistrer des sinistres dans le système de manière autonome.

---

Il/elle est capable d'évaluer les sinistres et de vérifier la couverture d'assurance éventuelle.

---

Il/elle détermine de manière autonome le montant correct de l'indemnisation.

---

Il/elle sait déclencher le paiement de l'indemnisation.

---

**Question de fond n°2 :** Est-il/elle capable d'établir des documentations complètes, intelligibles et compréhensibles ?

### Critères de compétence

---

Il/elle se procure de manière autonome les informations nécessaires à l'établissement de la documentation.

---

Lorsqu'il/elle ne comprend pas la teneur des documents internes ni celle des différents outils en lien avec le processus, il/elle pose alors des questions ciblées à son ou à sa supérieur/e.

---

Il/elle est capable de représenter le processus sous forme de graphique et de l'illustrer de mots-clés pertinents.

---

Il/elle décrit le processus de manière intelligible et compréhensible, de sorte que même des personnes étrangères au secteur puissent en comprendre la teneur.

---

Il/elle divise la documentation en chapitres pertinents.

---