Directive

relative au règlement d'examen concernant l'examen professionnel de

spécialiste en assurance

- **orientation Product Management et Underwriting**
- **orientation Sales Management**
- **orientation Claims Management**
- **orientation Broking**

Auteur VBV/AFA
Version 28.10.2026

Table des matières

1 Introduction 3

1.1 Objet de la directive 3

1.2 Organe responsable 3

2 Profil de la profession 3

3 Organisation de l'examen final 4

3.1 Procédure administrative 4

3.2 Frais 5

4 Conditions d'admission à l'examen final 5

4.1 Reconnaissance des diplômes 5

4.2 Pratique professionnelle 5

4.3 Retrait 6

4.4 Aménagements pour les personnes en situation de handicap 6

5 Aperçu du système modulaire 6

5.1 Aperçu des certificats de modules requis 6

5.2 Informations sur les épreuves des modules 7

6 Examen final et évaluation 7

6.1 Aperçu des épreuves (ch. 5.1 RE) 8

6.2 Première épreuve 8

6.3 Seconde épreuve 10

6.4 Evaluation et attribution des notes 12

6.5 Réussite de l'examen final et répétition de l'examen (ch. 6.5 du RE) 12

7 Procédure de recours 13

8 Édiction 13

9 Annexe 14

9.1 Descriptions des modules 14

9.2 Aperçu des compétences opérationnelles et du niveau d'exigence 19

10 Niveau d'exigence 20

1 Introduction

1.1 Objet de la directive

La commission chargée de l'assurance qualité (commission AQ) édicte la présente directive en vertu du ch. 2.21 du règlement d'examen concernant l'examen professionnel fédéral de spécialiste en assurance, promulgué le 26.10.2026. La directive commente et précise ce qui est spécifié dans le règlement d'examen (RE). Elle est périodiquement révisée et ajustée si nécessaire. La directive s'adresse aux candidats*, aux experts, ainsi qu'aux organismes prestataires des cours préparatoires.

La présente directive s'abstient délibérément de reprendre les dispositions déjà mentionnées dans le règlement d'examen.

1.2 Organe responsable

1.2.1 Organisation responsable (ch. 1.3 du RE)

L'Association pour la formation professionnelle en assurance AFA est l'organe responsable de l'examen professionnel de spécialiste en assurance qui organise l'examen final pour l'obtention du brevet fédéral de spécialiste en assurance.

1.2.2 Commission AQ et direction des examens (ch. 2.1 et 2.2 PO)

Pour la préparation et la mise en œuvre de l'examen final de spécialiste en assurance, la commission AQ nomme une instance de direction des examens. L'instance chargée de la direction des examens agit sur mandat de la commission AQ.

1.2.3 Secrétariat d'examen

Le secrétariat d'examen assure toutes les tâches administratives liées aux examens et fait office d'interlocuteur pour toutes les questions y afférentes.

Association pour la formation professionnelle en Assurance AFA
Laupenstrasse 10
3008 Berne
Tél. 031 328 26 26
E-mail: hbb@vbv-afa.ch

2 Profil de la profession

Des informations sur le domaine d'activité, les compétences opérationnelles, l'exercice de la profession et l'apport du ou de la spécialiste en assurance à la société, à l'économie, à la nature et à la culture figurent dans le règlement d'examen au chiffre 1.2.

* Pour faciliter la lecture du document, le masculin est utilisé pour désigner les deux sexes.

3 Organisation de l'examen final

3.1 Procédure administrative

3.1.1 Publication de l'examen final

Voir ch. 3.1 du règlement d'examen. L'annonce de l'examen est publiée sur le site web www.vbv.ch.

3.1.2 Dates des examens

L'examen final a lieu si, après sa publication dix candidats au moins remplissent les conditions d'admission ou au moins tous les deux ans. Les dates d'examen, le délai d'inscription et la taxe d'examen sont publiés en temps utile sur le site www.vbv.ch. Des informations peuvent également être obtenues auprès du secrétariat d'examen.

3.1.3 Inscription avec indication des délais et documents à soumettre

Les informations sur l'examen, telles que le règlement d'examen et la directive relative à l'examen final, peuvent être consultées ou téléchargées sur le site www.vbv.ch .

L'inscription se fait en ligne sur la plateforme d'apprentissage et d'examen www.myvbv.ch. Les délais d'inscription publiés sont impératifs. Les inscriptions tardives ne seront pas prises en compte. La direction des examens vérifie les dossiers de candidature soumis et informe les candidats des éventuels pièces manquantes.

Le parcours de formation et d'activité professionnelle de la personne candidate peut, par exemple, être présenté sous forme de curriculum vitae. Un justificatif de l'expérience professionnelle doit être fourni sous forme de documents signés par l'employeur. Ces documents peuvent être, par exemple, un descriptif de poste et des certificats de travail.

Il incombe au candidat de soumettre les documents et les justificatifs requis et de se conformer aux autres formalités prévues. La réception de la candidature est confirmée aux candidats dans les 7 jours suivant la date limite d'inscription.

Le tableau ci-dessous présente un aperçu des délais et des dates limites:

Avant le début de l'examen final	
Au moins 5 mois	Publication de l'examen final et liste des experts (cf. ch. 3.11 RE)
16 semaines	Date limite d'inscription y c. demande de récusation d'experts et remise du plan détaillé du travail de projet
1 semaine après l'inscription	Rejet éventuel du plan détaillé pour amélioration
Dans les deux semaines suivant la réception du refus	Révision du plan détaillé et nouvelle soumission
Min. 12 semaines	Décision d'admission (cf. ch. 3.33 RE) et validation de la note de synthèse
5 semaines	Remise du travail de projet
5 semaines	Délai de retrait (cf. ch. 4.21 RE)

Au moins 4 semaines	Convocation à l'examen final (cf. ch. 4.13 RE)

Déroulement de l'examen final
Les examens finaux se déroulent sur trois semaines.

Après l'examen final	
Au plus tard 2 semaines	Validation des résultats par la commission AQ
4 semaines au plus tard	Notification des résultats aux candidats

3.1.4 Décision d'admission

La direction des examens doit informer les candidats de la décision de la commission AQ concernant l'admission à l'examen final conformément au ch. 3.33 du règlement d'examen.

3.2 Frais

3.2.1 Taxe d'examen

La taxe d'examen est indiquée dans l'annonce de l'examen. Pour les candidats qui répètent l'examen final, le montant de la taxe d'examen est fixé par la commission AQ, compte tenu du nombre d'épreuves répétées.

Toute demande de retrait doit être adressée par écrit au secrétariat d'examen. La date de retrait correspond au cachet postal ou à la date dûment attestée de l'e-mail.

3.2.2 Frais en cas de non-présentation

En cas de non-présentation ou de retrait de l'examen sans raison valable, aucun remboursement des frais d'examen n'est accordé.

4 Conditions d'admission à l'examen final

Cf. ch. 3.3 du règlement d'examen.

4.1 Reconnaissance des diplômes

La commission AQ statue sur l'équivalence d'autres diplômes, conformément au ch. 2.21 l) du règlement d'examen.

4.2 Pratique professionnelle

Est considérée comme pratique professionnelle pertinente toute activité à temps plein pouvant être justifiée comme étant en lien direct avec des opérations d'assurance. Le règlement d'examen fixe au chiffre 3.3 concernant l'admission à l'examen fédéral le nombre d'années de pratique professionnelle à temps plein dans le secteur de l'assurance.

La décision est prise sur la base du dossier. Les pièces du dossier doivent répondre à des critères minimaux: une déclaration écrite et deux références actuelles sont requises pour les travailleurs indépendants; les salariés remettent une attestation de leur employeur. L'AFA se réserve le droit de vérifier les justificatifs d'expérience professionnelle.

Les activités à temps partiel de 80 à 99% sont prises en compte intégralement. Si le taux d'activité est inférieur à 80%, la durée requise de l'expérience professionnelle doit être prolongée en conséquence.

4.3 Retrait

Cf. ch. 4.2 du règlement d'examen.

4.3.1 Absences

Si un candidat ne se présente pas à la partie 2 de l'examen, la commission AQ doit en être informée sans délai. L'absence doit être justifiée dans un délai de cinq jours ouvrables par un certificat médical ou une autre preuve crédible (par exemple en cas de décès dans le cercle familial proche). Si aucune justification suffisante n'est donnée dans les délais impartis, l'absence sera considérée comme injustifiée et assimilée à un abandon de l'examen. L'examen est alors raté (cf. ch. 6.42 RE).

4.3.2 Interruption de l'examen

Si un candidat tombe malade ou subit un accident pendant l'examen, l'examen doit être interrompu immédiatement. La commission AQ décide – sur la base d'un certificat médical – sous quelle forme l'examen peut être poursuivi ultérieurement. L'interruption et la décision doivent être consignées par écrit.

4.3.3 Abandon de l'examen

Si un candidat quitte le lieu de l'examen sans raison valable, cela est considéré comme un abandon de l'examen. Les épreuves déjà effectuées ne sont pas évaluées. L'examen est raté (cf. ch. 6.42 RE). L'incident doit être consigné par les experts dans le procès-verbal d'examen et signalé sans délai à la direction des examens.

4.4 Aménagements pour les personnes en situation de handicap

Tout aménagement pour handicap lors de l'examen final doit être sollicité auprès de la commission AQ au plus tard lors de l'inscription à l'examen. La commission AQ décide de l'octroi et des modalités d'un aménagement pour handicap. Pour plus d'informations sur l'aménagement en faveur des personnes en situation de handicap, voir la «Notice Compensation des inégalités frappant les personnes handicapées dans le cadre d'examens professionnels et d'examens professionnels supérieurs» sur www.sbfi.admin.ch.

5 Aperçu du système modulaire

5.1 Aperçu des certificats de modules requis

Le tableau ci-dessous présente un aperçu des attestations de compétences du module de base et des modules d'orientation. Tous les candidats passent l'examen du module de base et

un examen correspondant à l'orientation choisie. Le descriptif des certificats de modules figure dans l'annexe.

Module	Type et durée de l'examen du module	Modalités d'examen
Module de base: Tendances, gestion des risques et processus d'innovation et de transformation	Écrit, 2 h	Étude de cas guidée
Module d'orientation: Product Management et Underwriting	Écrit, 2 h	Étude de cas guidée
Module d'orientation : Sales Management	Écrit, 2 h	Étude de cas guidée
Module d'orientation: Claims Management	Écrit, 2 h	Étude de cas guidée
Module d'orientation: Broking	Écrit, 2 h	Étude de cas guidée

5.2 Informations sur les épreuves des modules

5.2.1 Subventions fédérales

Un financement fédéral peut être sollicité pour tous les cours préparant aux examens fédéraux (cf. liste des cours préparatoires). Les demandes doivent être soumises via la Confédération (financement axé sur la personne).

5.2.2 Vérification d'équivalence et validation d'autres diplômes et acquis

Les demandes d'accréditation de modules et de reconnaissance de diplômes étrangers doivent être adressées à la commission AQ au début de la formation.

5.2.3 Durée de validité

Les certificats de modules sont valables deux ans.

6 Examen final et évaluation

L'examen final couvre le profil professionnel conformément au ch. 1.2 du règlement d'examen, toutes les compétences des domaines de compétences opérationnelles A à C ainsi que les compétences opérationnelles de l'orientation choisie dans le domaine de compétence D, E, F ou G du profil de qualification. Les critères de performance (niveau d'exigence) énumérés dans les domaines de compétences opérationnelles définissent le contenu et le niveau des compétences opérationnelles et permettent leur évaluation (cf. Annexe 9.2).

L'examen final se compose de deux épreuves. Il est axé sur les compétences opérationnelles et vise une intégration pratique de ces compétences.

Les épreuves sont décrites en détail dans les sections suivantes.

6.1 Aperçu des épreuves (ch. 5.1 RE)

Épreuve		Forme d'examen	Temps	Pondération du point d'appréciation	Pondération de l'épreuve
1	Travail de projet	Écrite	Rendu avant l'examen		40%
2	Présentation du travail de projet et entretien professionnel	Orale			60%
	2.1 Présentation	Orale	20 min	20%	
	2.2 Entretien professionnel	Orale	30 min	80%	
		Total	50 min		

6.2 Première épreuve

La première épreuve de l'examen consiste en l'élaboration d'un travail de projet. Le candidat traite, dans son travail, d'un projet concret lié à sa propre pratique, cf. RE 5.11.

Plan détaillé

Le plan détaillé du travail de projet comporte un bref descriptif du projet sélectionné et une présentation du travail prévu. Le contenu à élaborer doit être structuré et la portée du travail prévu mise en évidence. Le plan détaillé du travail de projet est un outil d'orientation important pour les candidats. Il permet de garantir que les travaux de projet soumis possèdent la qualité et le niveau nécessaires.

Il doit comporter notamment les éléments suivants:

- Titre
- Sujet du travail de projet
- Concrétisation (formulation de la question ou de la problématique)
- Objectifs
- Structure du travail (plan général ou sommaire)
- Orientation choisie (domaine de compétences opérationnelles D, E, F ou G)

La commission AQ valide les plans détaillés et l'orientation choisie. La commission AQ peut renvoyer les plans détaillés pour amélioration. Dans ce cas, un délai supplémentaire de 14 jours est accordé pour une nouvelle élaboration ou une modification du plan détaillé du travail de projet.

Travail de Projet

Modalités d'examen	Travail de projet
Forme d'examen	Écrite, à rendre avant l'examen
Consigne	Les candidats réalisent un travail de projet en lien avec leur propre pratique. Dans le cadre de ce travail, ils décrivent la situation initiale, l'objectif, les résultats et présentent une réflexion sur la démarche.
Objectif	Le travail de projet doit couvrir les aspects analytiques, stratégiques et opérationnels pertinents de la discipline respective et inclure une résolution autonome d'une problématique.
Temps et charge de travail	90 heures (environ) (entre la décision d'admission et la remise du travail de projet)
Volume	25–35 pages (sans annexe), police Calibri, taille 11, interligne simple
Aides et sources	Toutes les aides sont autorisées. L'utilisation de l'intelligence artificielle générative est en principe autorisée dans le cadre du travail de projet. L'utilisation de l'IA doit être signalée. Tous les contenus générés par l'IA doivent être signalés en conséquence – soit directement dans le texte, soit dans une section séparée (par exemple «Aides utilisées» ou «Sources et outils»). Les autres aides utilisées, y compris les sources et les outils, doivent également être indiquées.

Encadrement	Les candidats peuvent demander, au cours de l'élaboration du travail de projet, une réunion d'une heure de soutien avec un expert. Les candidats rédigent un protocole sur ce soutien, qui doit être signé par l'expert et joint au travail de projet.
Compétences opérationnelles et critères de performance	Sont inclus dans le profil de qualification (cf. Annexe 9.2). Les candidats rédigent un travail de projet sur un sujet pertinent au regard de leur pratique professionnelle dans l'orientation choisie (domaine de compétences opérationnelles D, E, F ou G), en lien avec les compétences opérationnelles correspondantes. Ils mettent en relation le sujet et les compétences opérationnelles pertinentes des domaines de compétences opérationnelles A, B et C.
Evaluation	L'évaluation se base sur les critères de performance des compétences opérationnelles correspondantes. Evaluation en points basée sur une grille d'évaluation. Critères d'évaluation: • Conception et planification (approche structurée, planification du travail sensée, formulation des objectifs du travail de projet) • Structuration du travail (structure claire et logique, démarche compréhensible, sujets pertinents, exactitude technique, exhaustivité) • Réalisation (solution techniquement correcte, conforme à la pratique, la solution répond aux exigences) • Mise en forme et présentation (langage compréhensible, forme pertinente, orthographe, mise en page) • Principales conclusions du travail (appréciation de la valeur ajoutée, réflexion)
Remise du travail de projet	Le travail de projet doit être envoyé au secrétariat des examens sous forme de fichier PDF dans les délais impartis. Le travail de projet doit être accompagné d'une déclaration d'indépendance (formulaire inclus dans les documents d'inscription).

6.3 Seconde épreuve

Modalités d'examen	**Examen oral**
Forme d'examen	2.1 Présentation du travail de projet
Consigne	Les candidats déterminent eux-mêmes à qui la présentation s'adresse et donc qui est le public cible. Ils présentent le

	travail du projet ou une partie de celui-ci. Ils adaptent la présentation et les documents au public cible.
Objectif	Les candidats démontrent qu'ils sont capables d'agir avec compétence, de présenter et de communiquer de manière adaptée au groupe cible. Ils adaptent le contenu de leur présentation afin de créer un lien professionnel et de démontrer de manière convaincante aux experts les avantages et l'utilité du travail. Ce faisant, les candidats se limitent aux messages clés. Ils répondent aux questions de clarification des experts.
Temps et charge de travail	20 minutes
Moyens auxiliaires	Les candidats fournissent le travail de projet, les outils techniques modernes et les supports de présentation. D'autres outils nécessaires peuvent être utilisés sans restriction.
Compétences opérationnelles et critères de performance	Les domaines de compétences opérationnelles de l'orientation choisie (D, E, F ou G) ainsi que les domaines de compétences opérationnelles A, B et C sont examinés.
Evaluation	Evaluation globale en points selon une grille d'évaluation. Critères d'évaluation: • Utilisation pertinente et adaptée au public cible des outils et des médias • Présentation convaincante (structure et organisation, concentration sur les points clés et les résultats, respect du temps imparti) • Prestance professionnelle (formulations compréhensibles et adaptées au public cible, utilisation ciblée du langage technique et des références théoriques, énoncés différenciés, arguments cohérents, exposé fluide, motivation perceptible, présence personnelle) • Justification de la problématique identifiée en lien avec la solution et les besoins du public cible

Modalités d'examen	**Examen oral**
Forme d'examen	2.2 Entretien professionnel
Consigne	Le travail de projet constitue la base de l'entretien professionnel. L'entretien professionnel porte sur différents aspects: les candidats répondent à des questions sur le travail de projet, justifient les approches choisies ou présentent des approches

	alternatives. De plus, des questions peuvent être posées sur les domaines de compétences opérationnelles A, B et C ainsi que sur les orientations respectives D, E, F ou G.
Objectif	Les candidats montrent qu'ils savent intégrer et justifier leur travail de projet dans un contexte technique.
Temps et charge de travail	30 minutes
Contenu de référence	Travail de projet
Compétences opérationnelles et critères de performance	Evaluation intégrée des domaines de compétences opérationnelles A, B et C ainsi que du domaine de compétences opérationnelles de l'orientation respective D, E, F ou G
Evaluation	Evaluation globale en points selon une grille d'évaluation. Critères d'évaluation: • Compétence professionnelle (réponses correctes et justifiables, justification correcte et réflexion critique sur ses propres réponses, explication compétente des conséquences des actions professionnelles présentées) • Attitude fondamentalement ouverte à la communication (capacité à répondre spontanément et avec compétence à l'interlocuteur, défense convaincante de ses propres solutions, gestion des questions critiques, ouverture face aux alternatives, capacité de réflexion)

6.4 Evaluation et attribution des notes

L'évaluation et l'attribution des notes sont effectuées conformément au règlement d'examen, ch. 6. La commission AQ décide de la réussite ou de l'échec de l'examen.

6.5 Réussite de l'examen final et répétition de l'examen (ch. 6.5 du RE)

Possibilités de répétition de l'examen final ou de ses épreuves (ch. 6.5 du RE):

Situation	**Parties d'examen**	**Résultat de l'examen**	**Épreuves à repasser**
1	Travail de projet	Insuffisant	À repasser
	Présentation et entretien professionnel	Insuffisant	À repasser

2	Travail de projet	Satisfaisant	Ne pas repasser
	Présentation et entretien professionnel	Insuffisant	À repasser
3	Travail de projet	Insuffisant	À repasser
	Présentation et entretien professionnel	Satisfaisant	À repasser

7 Procédure de recours

Les candidats qui se sont vu refuser l'admission à l'examen final ou l'octroi du brevet fédéral peuvent recourir auprès du SEFRI contre les décisions de la commission AQ dans les 30 jours suivant la notification. Voir le chiffre 7.3 du règlement d'examen et notices du SEFRI concernant le droit de consulter les pièces du dossier et concernant les recours contre la non-admission à l'examen et la non-délivrance du brevet fédéral ou du diplôme fédéral sur le site www.sbfi.admin.ch.

8 Édiction

Berne, le 28. 10. 2026

Association pour la formation professionnelle en assurance AFA

Pour la commission chargée de l'assurance qualité:

Martin A. Engelhart
Président

Francesco Calarco
Responsable FPS

9 Annexe

9.1 Descriptions des modules

Les tableaux ci-dessous fournissent un descriptif des modules:

Titre du module	**Module de base: Tendances, gestion des risques et processus d'innovation et de transformation**
Contenu et exigences de l'attestation de compétences	Le contenu du module correspond aux domaines de compétences opérationnelles: A Déterminer l'impact des tendances liées à l'assurance; B Développer des solutions orientées vers le marché pour la gestion des risques et C Contribuer à façonner les processus tout au long de la chaîne de valeur de l'assurance. L'attestation de compétences porte sur les compétences opérationnelles des domaines de compétences opérationnelles A, B et C. • A1 Identifier et enregistrer les tendances pertinentes en matière d'assurance • A2 Déterminer l'impact des tendances sur les orientations • A3 Elaborer des mesures pour les orientations • B1 Evaluer les risques et leur pertinence pour les orientations • B2 Développer des modèles pour les solutions d'assurance et de prévoyance • B3 Introduire de nouvelles solutions d'assurance et de prévoyance en collaboration avec les parties prenantes • C1 Créer des processus en coordination avec les parties prenantes • C2 Créer des concepts pour la mise en œuvre de processus • C3 Assurer la mise en œuvre et le suivi des processus conformément à la stratégie d'entreprise • C4 Assurer les interfaces avec les clients, les départements internes et les partenaires externes • C5 Construire et entretenir un réseau
Type d'examen final du module	Étude de cas guidée, par écrit

Durée de l'attestation de compétences	2h
Durée de validité du certificat de module	Deux ans

Titre du module	Module d'orientation: Product Management et Underwriting
Contenu et exigences de l'attestation de compétences	Le contenu du module correspond au domaine de compétences opérationnelles D: concevoir, développer et mettre en œuvre de solutions d'assurance et de prévoyance ainsi que des services. L'attestation de compétences couvre toutes les compétences opérationnelles du domaine de compétences opérationnelles D: • D1 Analyser les données et tendances pour la conception des solutions d'assurance et de prévoyance ainsi que des services • D2 Déterminer la viabilité commerciale pour le lancement de solutions d'assurance et de prévoyance ainsi que de services • D3 Développer des solutions d'assurance et de prévoyance ainsi que des services • D4 Lancer des solutions d'assurance et de prévoyance ainsi que des services sur le marché • D5 Aligner les solutions d'assurance et de prévoyance ainsi que les services avec les objectifs de l'entreprise après le lancement sur le marché • D6 Elaborer les bases pour l'évaluation des risques des contrats d'assurance • D7 Calculer les primes pour les offres d'assurance • D8 Générer et surveiller les polices d'assurance
Type d'examen final du module	Étude de cas guidée, par écrit
Durée de l'attestation de compétences	2h
Durée de validité du certificat de module	Deux ans

Titre du module	Module d'orientation: Sales Management
Contenu et exigences de l'attestation de compétences	Le contenu du module correspond au domaine de compétence opérationnelle E: mettre en œuvre des processus de vente dans les compagnies d'assurance. L'attestation de compétences couvre toutes les compétences opérationnelles du domaine de compétences opérationnelles E:

	• E1 Aligner les mesures de vente de produits et/ou services sur la stratégie d'entreprise • E2 Créer des analyses de groupes cibles, de concurrence et de marché pour la vente • E3 Créer un concept de vente • E4 Assurer la mise en œuvre et le suivi des processus de vente conformément aux objectifs de l'entreprise • E5 Accompagner les commerciaux dans la mise en œuvre des processus de vente
Type d'examen final du module	Étude de cas guidée, par écrit
Durée de l'attestation de compétences	2h
Durée de validité du certificat de module	Deux ans

Titre du module	**Module d'orientation: Claims Management**
Contenu et exigences de l'attestation de compétences	Le contenu du module correspond au domaine de compétences opérationnelles F: régler les sinistres et les cas de prestation. L'attestation de compétences couvre toutes les compétences opérationnelles du domaine de compétences opérationnelles F: • F1 Enregistrer les sinistres et les cas de prestation et prendre des mesures immédiates • F2 Déterminer les circonstances des sinistres et des cas de prestations • F3 Fournir les prestations sur la base de l'examen des prestations • F4 Traiter les processus de recours • F5 Clôturer les dossiers de sinistres et de prestations
Type d'examen final du module	Étude de cas guidée, par écrit
Durée de l'attestation de compétences	2h
Durée de validité du certificat de module	Deux ans

Titre du module	Module d'orientation: Broking
Contenu et exigences de l'attestation de compétences	Le contenu du module correspond au domaine de compétences opérationnelles G: élaborer et superviser les mandats de courtage en conformité avec les normes professionnelles. L'attestation de compétences couvre toutes les compétences opérationnelles du domaine de compétences opérationnelles G: • G1 Etablir une collaboration avec les prestataires de solutions d'assurance et de prévoyance dans le respect des prescriptions réglementaires • G2 Définir le groupe de clientèle cible pour les assurances • G3 Acquérir et gérer les mandats de courtage conformément à la stratégie • G4 Etablir un concept de couverture pour les risques d'assurance des clients • G5 Publier un appel d'offres pour la couverture d'assurance souhaitée • G6 Définir et conclure les polices d'assurance appropriées • G7 Gérer les polices d'assurance des clients • G8 Traiter les processus des sinistres et des prestations conformément au mandat
Type d'examen final du module	Étude de cas guidée, par écrit
Durée de l'attestation de compétences	2h
Durée de validité du certificat de module	Deux ans

9.2 Aperçu des compétences opérationnelles et du niveau d'exigence

↓ Domaines de compétences opérationnelles		Compétences opérationnelles →					
A	Déterminer l'impact des tendances liées à l'assurance	A1: Identifier et enregistrer les tendances pertinentes en matière d'assurance	A2: Déterminer l'impact des tendances sur les orientations	A3: Elaborer des mesures pour les orientations			
B	Développer des solutions orientées vers le marché pour la gestion des risques	B1: Evaluer les risques et leur pertinence pour les orientations	B2: Développer des modèles pour les solutions d'assurance et de prévoyance	B3: Introduire de nouvelles solutions d'assurance et de prévoyance en collaboration avec les parties prenantes			
C	Contribuer à façonner les processus tout au long de la chaîne de valeur de l'assurance	C1: Créer des processus en coordination avec les parties prenantes	C2: Créer des concepts pour la mise en œuvre de processus	C3: Assurer la mise en œuvre et le suivi des processus conformément à la stratégie d'entreprise	C4: Assurer des interfaces avec les clients, les départements internes et les partenaires externes	C5: Construire et entretenir un réseau	
D	Concevoir, développer et mettre en œuvre des solutions d'assurance et de prévoyance ainsi que des services	D1: Analyser les données et tendances pour la conception des solutions d'assurance et de prévoyance ainsi que des services	D2: Déterminer la viabilité commerciale pour le lancement de solutions d'assurance et de prévoyance ainsi que de services	D3: Développer des solutions d'assurance et de prévoyance ainsi que des services	D4: Lancer des solutions d'assurance et de prévoyance ainsi que des services sur le marché	D5: Aligner les solutions d'assurance et de prévoyance ainsi que les services avec les objectifs de l'entreprise après le lancement sur le marché	D6: Élaborer les bases pour l'évaluation des risques des contrats d'assurance
		D7: Calculer les primes des offres d'assurance	D8: Générer et surveiller les polices d'assurance				
E	Mettre en œuvre des processus de vente dans les compagnies d'assurance	E1: Aligner les mesures de vente de produits et/ou services sur la stratégie d'entreprise	E2: Créer des analyses de groupes cibles, de concurrence et de marché pour la vente	E3: Créer un concept de vente	E4: Assurer la mise en œuvre et le suivi des processus de vente conformément aux objectifs de l'entreprise	E5: Accompagner les commerciaux dans la mise en œuvre des processus de vente	
F	Régler les sinistres et les cas de prestation	F1: Enregistrer les sinistres et les cas de prestation et prendre des mesures immédiates	F2: Déterminer les circonstances des sinistres et des cas de prestation	F3: Fournir les prestations sur la base de l'examen des prestations	F4: Traiter les processus de recours	F5: Clôturer les dossiers de sinistres et de prestations	
G	Élaborer et superviser les mandats de courtage en conformité avec les normes professionnelles	G1: Établir une collaboration avec les prestataires de solutions d'assurance et de prévoyance dans le respect des prescriptions réglementaires	G2: Définir le groupe de clientèle cible pertinent pour les assurances	G3: Acquérir et gérer les mandats de courtage conformément à la stratégie	G4: Établir un concept de couverture pour les risques d'assurance des clients	G5: Publier un appel d'offres pour la couverture d'assurance souhaitée	G6: Définir et conclure les polices d'assurance appropriées
		G7: Gérer les polices d'assurance des clients	G8: Traiter les processus des sinistres et des prestations conformément au mandat				

	Toutes les orientations de spécialiste en assurance avec brevet fédéral
	Orientation Product Management et Underwriting
	Orientation Sales Management
	Orientation Claims Management
	Orientation Broking

10 Niveau d’exigence

Domaine de compétences opérationnelles A – Déterminer l’impact des tendances liées à l’assurance	
Description du domaine de compétences opérationnelles	Les spécialistes en assurance suivent en permanence les innovations et les évolutions afin d’identifier rapidement les changements dans leur environnement et d’exploiter systématiquement leur potentiel. Sur la base de sources de données internes et externes, ils identifient les principales tendances du marché, par exemple dans les domaines du développement démographique, de la durabilité, des risques environnementaux, de la numérisation ou de la réglementation. Les spécialistes en assurance déterminent l’impact de ces tendances macroéconomiques sur la chaîne de valeur de l’assurance. Ils utilisent constamment les connaissances acquises pour optimiser leur secteur d’activité et accroître l’efficacité opérationnelle. Les spécialistes en assurance poursuivent systématiquement l’objectif de fidélisation de la clientèle à long terme en élaborant pour leurs clientes et clients des solutions d’assurance et de prévoyance innovantes et adaptées à leurs besoins.
Contexte	Les entreprises qui réussissent se caractérisent par le fait qu’elles utilisent les tendances de changement à un stade précoce pour créer des modèles économiques valides et ainsi offrir les bons produits et services en coordination avec les développements externes. Le

	changement est porté par de nouvelles technologies transformatrices. De nouvelles opportunités émergent pour connecter numériquement les consommateurs et intégrer des écosystèmes collaboratifs au sein de l'entreprise. Les entreprises du secteur de l'assurance prennent toujours en compte toutes les exigences réglementaires et se conforment à la réglementation.	
Compétences opérationnelles	**Contenu**	**Critères de performance**
		Les spécialistes en assurance savent:
A1: Identifier et enregistrer les tendances pertinentes en matière d'assurance	Suivi des tendances Méga-/macro-tendances Exploration de données / Ethique des données Gestion de l'innovation Design Thinking	• Utiliser des sources appropriées pour recueillir des informations sur les tendances actuelles (par exemple économie, société, technologie, durabilité) • Identifier les schémas dominants au sein du marché et des consommateurs • Rechercher les évolutions économiques et politiques affectant le secteur des assurances privées par divers canaux • Documenter les innovations et les tendances identifiées dans le secteur de l'assurance à l'attention de la direction de l'entreprise
A2: Déterminer l'impact des tendances sur les orientations		• Analyser les données provenant de sources externes et internes • Identifier les effets possibles des tendances (par exemple économie, société, technologie, écologie, durabilité) pour les orientations • Identifier les répercussions possibles des changements environnementaux (par exemple, changement climatique, extinction d'espèces, importance des matières premières) pour les orientations

		• Evaluer quelles tendances auront une incidence sur les modèles commerciaux spécifiques des entreprises • Identifier les changements possibles dans la chaîne de valeur • Présenter les effets sur le modèle économique spécifique au client à l'attention de la direction de l'entreprise • Déterminer le potentiel d'innovation pour les domaines d'activité
A3: Elaborer des mesures pour les orientations		• Développer des mesures adaptées basées sur les analyses réalisées afin de prendre en compte les tendances identifiées • Développer un concept pour la mise en œuvre de ces mesures • Adapter les processus pertinents conformément au concept en coordination avec les parties prenantes internes et externes
Compétences personnelles/sociales/attitudes		
Travail agile / coopératif /centré sur le client / numérique /responsable et orienté vers la valeur		

Domaine de compétences opérationnelles B – Développer des solutions orientées vers le marché pour la gestion des risques	
Description du domaine de compétences opérationnelles	Pour que les risques soient correctement assurés, ils doivent être identifiés, évalués et leur gestion déterminée. Les spécialistes en assurance utilisent avec aisance les méthodes et outils appropriés pour identifier les faits et évolutions liés au risque dans les différentes orientations. En coopération avec des services spécialisés internes (par exemple les actuaires) et des parties externes (par exemple organisations de consommateurs ou autorités de surveillance), ils développent les bases de la conception de solutions d'assurance sur mesure, économiquement viables et alignées sur la stratégie d'entreprise et la stratégie de risque. Les spécialistes en assurance s'engagent à intégrer de nouvelles solutions d'assurance dans la gamme de produits de l'entreprise. Ils vérifient en permanence leur efficacité et réagissent rapidement en cas de charge de sinistres supérieure à la moyenne.
Contexte	Les spécialistes en assurance agissent avec prévoyance et analysent en permanence les opportunités et les risques dans leurs domaines de spécialisation. Les directives pertinentes imposent des exigences strictes en matière de gestion des risques dans les compagnies d'assurance. L'Autorité de surveillance des marchés financiers (FINMA) contrôle les assureurs une fois par an à l'aide du test suisse de solvabilité (SST). Le SST est un moyen de quantifier et de réguler la capacité à supporter le risque des compagnies d'assurance. Les assureurs suisses doivent disposer de fonds propres suffisants pour pouvoir remplir leurs obligations.

Compétences opérationnelles	Contenu	Critères de performance
		Les spécialistes en assurance savent:
B1: Évaluer les risques et leur pertinence pour les orientations	Test de solvabilité suisse Processus de gestion des risques Réassurance Stratégies alternatives pour la couverture des risques	• Identifier les caractéristiques des risques ayant un impact sur les différentes orientations grâce aux instruments appropriés • Catégoriser et évaluer les risques potentiels • Prioriser les risques • Présenter les risques prioritaires dans le processus de gestion des risques et identifier les points faibles
B2: Développer des modèles pour les solutions d'assurance et de prévoyance	Compliance Lutte contre la fraude à l'assurance (LFA)	• Développer des idées pour des modèles de solutions d'assurance et de prévoyance • Evaluer l'efficacité des modèles développés avec les parties prenantes • Elaborer les bases de la commercialisation de nouvelles solutions d'assurance avec des services internes spécialisés dans la conformité et la lutte contre la fraude à l'assurance (LFA) • Soutenir l'intégration de nouvelles solutions d'assurance et de prévoyance dans la gamme de produits de l'entreprise
B3: Introduire de nouvelles solutions d'assurance et de prévoyance en collaboration avec les parties prenantes		• Créer un catalogue de mesures pour l'introduction de nouvelles solutions d'assurance en coopération avec les parties prenantes • Aligner cet ensemble de mesures sur la culture du risque de l'entreprise • Surveiller les mesures mises en place et en tirer les conséquences

		• Effectuer les ajustements nécessaires avec les parties prenantes en cas de rendement négatif des sinistres
Compétences personnelles/sociales/attitudes		
Jugement analytique et stratégique, esprit d'entreprise, aptitudes de coopération et communication, agilité		

Domaine de compétences opérationnelles C – Contribuer à façonner les processus tout au long de la chaîne de valeur de l'assurance	
Description du domaine de compétences opérationnelles	Les spécialistes en assurance contribuent à façonner les processus de gestion, les processus commerciaux et de support, ainsi que les processus clients. Par exemple, dans les projets transversaux, ils contribuent à améliorer le flux d'interaction ou à simplifier les processus de gestion des sinistres et de remboursement. Pour ce faire, ils collaborent avec des départements internes tels que le département des ventes, le marketing, l'actuariat ou la tarification. Avec l'émergence de nouvelles possibilités technologiques, le comportement des clients évolue. Les spécialistes en assurance conçoivent des processus qui répondent aux besoins des clients, à la fois analogiques et numériques. Ils adaptent leur modèle de création de valeur à la situation afin de se positionner avec succès dans un environnement de marché en constante évolution.
Contexte	Ces dernières années, le secteur de l'assurance a connu des changements profonds. D'une part, les facteurs économiques ont influencé la dynamique des marchés. D'autre part, les changements réglementaires et liés à la demande ont de plus en plus façonné la restructuration des modèles économiques. L'interconnexion croissante du monde numérique offre aux clients de nouvelles opportunités d'accès à des services, d'élaborer des solutions d'assurance et de prévoyance sur mesure, et d'utiliser de nouveaux canaux pour contacter les fournisseurs. En optimisant les processus de création de valeur, les spécialistes en assurance contribuent de manière significative au maintien de la compétitivité de leur entreprise et à la mise en place d'un service centré sur le client.

Compétences opérationnelles	Contenu	Critères de performance
		Les spécialistes en assurance savent:
C1: Créer des processus en coordination avec les parties prenantes	Ordinogrammes	• Visualiser les processus de gestion, les processus commerciaux et de support, ainsi que les processus clients sous forme de diagrammes de flux • Intégrer les exigences de processus centrés sur le client en collaboration avec divers acteurs
C2: Créer des concepts pour la mise en œuvre de processus		• Développer des solutions pour l'amélioration des processus • Formuler des arguments convaincants pour la mise en œuvre • Concevoir des processus de manière économique et économe en ressources grâce à des outils techniques modernes
C3: Assurer la mise en œuvre et le suivi des processus conformément à la stratégie d'entreprise		• Elaborer un plan pour la mise en œuvre des processus • Accompagner la mise en œuvre des processus conformément aux besoins des destinataires • Surveiller continuellement les processus en collaboration avec les départements internes (par exemple marketing et ventes) et les partenaires externes (par exemple les prestataires de services), en tenant compte de la stratégie d'entreprise
C4: Assurer des interfaces avec les clients, les départements internes et les partenaires externes	Parcours client	• Mener des discussions et répondre aux différents besoins des parties prenantes individuelles (clients, départements internes et spécialistes externes, prestataires de services)

		• Soumettre les préoccupations et demandes identifiées lors des discussions à la direction de l'entreprise ainsi qu'aux départements internes et aux partenaires externes • Développer des stratégies de solution lorsque des problèmes surviennent • Communiquer avec les parties prenantes (clients, départements internes et partenaires externes) de manière adaptée au groupe cible
C5: Construire et entretenir un réseau	Gestion de la relation client (CRM) Réseaux sociaux	• Construire un réseau et entretenir des relations professionnelles avec les clients, les services internes et les partenaires externes • Utiliser un réseau existant pour vous développer professionnellement • Définir les réseaux sociaux appropriés pour construire et entretenir le réseau
Compétences personnelles/sociales/attitudes		
Orientation sur les processus, orientation client, souci de la qualité, aptitude à négocier, flexibilité		

Domaine de compétences opérationnelles D – Concevoir, développer et mettre en œuvre de solutions d'assurance et de prévoyance ainsi que des services (orientation Product Management et Underwriting)	
Description du domaine de compétences opérationnelles	Les spécialistes en assurance orientation Product Management et Underwriting sont chargés du positionnement stratégique des produits et services d'assurance et de prévoyance, ainsi que de l'évaluation des risques. Ils observent le marché, suivent les tendances et évolutions les plus importantes du secteur de l'assurance, analysent les besoins divers des clients ainsi que les produits concurrents. Pour cela, ils utilisent les nouvelles technologies (intelligence artificielle, robotique, big data). Ils élaborent des concepts marketing, positionnent des produits et services innovants sur le marché et les accompagnent tout au long de leur cycle de vie. Pour l'évaluation des risques, les spécialistes en assurance analysent et évaluent les risques industriels, commerciaux et personnels de manière indépendante ou en collaboration avec des départements spécialisés internes, tels que le département de tarification, les services actuariels, le marketing et les ventes, ainsi que des partenaires externes (par exemple, prestataires de services et spécialistes). Ils évaluent également les effets des changements réglementaires et sociaux ainsi que les options d'action qui en découlent. Sur cette base, ils conçoivent des contrats et programmes d'assurance et calculent le montant de leur prime. Ils commentent également les questions juridiques liées à l'assurance. Les spécialistes en assurance orientation Product Management et Underwriting coordonnent la collaboration avec une grande variété de départements internes. Ils sont également impliqués dans des projets stratégiques.
Contexte	En raison de la législation et de l'évolution du marché, le développement de produits a atteint un niveau de complexité qui ne peut être maîtrisé que par une gestion professionnelle d'une multitude de tâches très diverses. La coordination avec les interfaces individuelles de toute la chaîne de valeur ainsi que la communication adaptée à tous les niveaux hiérarchiques sont essentielles pour le positionnement de produits et services rentables et commercialisables. Dans un marché en constante évolution, les clients attendent de plus en plus

	des compagnies d'assurance qu'elles proposent des offres personnalisées sur divers canaux numériques. Avec l'utilisation des nouvelles technologies, les processus manuels seront standardisés et automatisés à l'avenir.

Compétences opérationnelles	Contenu	Critères de performance
		Les spécialistes en assurance, orientation Product Management et Underwriting savent:
D1: Analyser les données et tendances pour la conception des solutions d'assurance et de prévoyance ainsi que des services	Analyse du marché et des tendances (relation de cause à effet) Analyse et études de marché Enquêtes (clients, employés) Utilisation des données (conformité et éthique) Interconnexion des données avec des partenaires de coopération Travail expérimental-incrémental (par exemple Design Thinking, Scrum, Kanban)	• Définir les priorités pour l'observation du marché et de la concurrence et documenter les résultats • Définir les facteurs externes qui peuvent influencer les conditions de lancement d'un nouveau produit ou d'un nouveau service • Identifier les tendances et innovations sur le marché de l'assurance et en déduire les effets possibles (par exemple sur des produits, des prestations supplémentaires, des processus internes/externes) • Définir les données pertinentes (par exemple, big data, analyses en temps réel) sur les besoins et préférences des clients ainsi que les profils de risque • Interpréter les résultats d'analyse et déduire les priorités d'action • Evaluer systématiquement les résultats des analyses de marché et les préparer pour une utilisation ultérieure dans l'entreprise
D2: Déterminer la viabilité commerciale pour le lancement de solutions d'assurance et de prévoyance ainsi que de services	Liens dans la chaîne de valeur Conformité de la stratégie (stratégie U, marchés cibles, groupes cibles, intégration dans les écosystèmes)	• Développer des idées pour de nouvelles solutions d'assurance et de prévoyance ainsi que des services à partir des tendances et évolutions analysées (par exemple, la numérisation, la durabilité, l'utilisation de technologies durables, l'économie circulaire) • Créer des concepts approximatifs de nouvelles solutions d'assurance et de prévoyance ainsi que de services

	Analyse SWOT Analyse PESTEL Concept général du produit (approche prototype) Business Case (budget) / Modèle Canvas Gestion des parties prenantes	• Clarifier la faisabilité interne (technique) avec les départements internes (en particulier IT) sur la base du concept général • Formuler des services spécifiques à un produit • Analyser les forces et les faiblesses des produits en préparation, identifier les risques du produit • Evaluer, à l'aide d'une analyse contextuelle, l'impact des facteurs externes liés aux produits sur l'entreprise • Obtenir des informations auprès des départements internes (ventes, souscription) et des partenaires externes (par exemple, sociétés de courtage) sur le potentiel commercial d'un produit et documenter les résultats • Déduire, à partir des résultats des analyses, si le lancement sur le marché en vaut la peine • Représenter le modèle d'affaires à l'aide d'une méthode appropriée (par exemple, modèle Canvas)
D3: Développer des solutions d'assurance et de prévoyance ainsi que des services	Structure du produit / USP Positionnement sur le marché / vente Tarification Directives de souscription Parcours client (histoire de vie complexe vs. produits tout prêts, inclusion d'écosystèmes numériques, sélection et présentation de produits standard)	• Aligner le développement produit avec les besoins et le comportement des clients • Développer des idées pour la conception agile des solutions d'assurance et de prévoyance ainsi que des services • Apporter des idées pour le développement de produits d'assurance (produits modulaires et flexibles, adaptés et tarifés individuellement, axés sur des solutions durables) à la direction du département Souscription / Gestion de produits • Créer des concepts détaillés pour le développement de solutions d'assurance et de prévoyance nouvelles et existantes ainsi que des services

	CGA, CGT, Juridique et Compliance (y compris FINMA) Mise en œuvre informatique y c. tests	• Décider, sur la base des spécifications, si des partenariats ou coopérations stratégiques doivent être conclus pour le développement du produit (faire soi-même ou acheter) • Définir les critères pour déterminer si les composants du produit doivent être proposés individuellement ou regroupés dans des écosystèmes (assemblage d'offres) • Impliquer les départements internes (par exemple, services actuariels, juridique, marketing/ventes, finance/gestion de capital, informatique, sinistres) dans le processus de manière appropriée • Mettre en œuvre correctement les exigences réglementaires et les principes actuariels dans le processus de développement du produit en collaboration avec des spécialistes (par exemple, analyse commerciale, informatique) • vérifier par le biais de tests produit si les exigences ont été correctement mises en œuvre selon le concept détaillé ou si des adaptations sont nécessaires avant l'activation
D4: Lancer des solutions d'assurance et de prévoyance ainsi que des services sur le marché	Travaux de préparation (communication interne et externe, formation vente, marketing et publicité) Expérience client Commercialisation agile des produits (communication omni-canal adaptée aux besoins des clients)	• Fournir un support technique pour l'introduction de nouveaux produits • Coordonner la coopération des départements internes (par exemple relations publiques, publicité et sponsoring) et des prestataires de services externes (par exemple agences de publicité, imprimeurs) • Planifier les mesures de publicité et de promotion des ventes et les mettre en œuvre avec d'autres départements • Organiser des événements d'information pour les organisations de vente

D5: Aligner les solutions d'assurance et de prévoyance ainsi que les services avec les objectifs de l'entreprise après le lancement sur le marché	Contrôle Sondage auprès des clients Analyse de marché Ajustement	• Définir les facteurs critiques de réussite (KEF) et les rendre mesurables • Définir des repères pour déterminer le succès du produit et documenter les résultats • Evaluer les données issues d'enquêtes clients et d'analyses de marché et en déduire des mesures • Adapter les gammes de produits en coopération avec les services internes (par exemple, souscription, sinistres) conformément aux objectifs stratégiques de l'entreprise
D6: Elaborer les bases pour l'évaluation des risques des contrats d'assurance	Gestion des risques (individuels), inspection des risques, enquête, statistiques, expertise, facteurs d'influence internes/externes Besoins/exigences liés aux clients Conditions cadres (légales, financières, écologiques) Risques environnementaux externes et internes Parties prenantes Analyses/méthodes (par exemple modèle de scoring, tableau à quatre cases, méthode Delphi) Assurabilité, impact/ampleur des dommages,	• Identifier les risques industriels, commerciaux et personnels pertinents • Identifier les risques environnementaux externes et internes pertinents • Réaliser et documenter systématiquement des évaluations qualitatives et quantitatives des risques en utilisant des méthodes appropriées • Identifier les faiblesses dans la gestion des risques et élaborer des suggestions d'amélioration • Identifier des moyens alternatifs d'assumer les risques difficiles ou non assurables • Catégoriser les risques identifiés et établir une notation des risques • Prendre en compte les dispositions légales et contractuelles • Maintenir la coopération avec les départements internes et les partenaires externes ainsi qu'avec les parties prenantes et actionnaires

	probabilités d'occurrence/prévisions Scénarios de sinistres Rendement du portefeuille, prise en charge du risque sous forme d'auto-assurance, prévention, réduction du dommage, assurance	• Créer et analyser des modèles de calcul (par exemple, perte maximale possible (MPL), perte maximale probable (PML)) (rétroaction, interaction)

D7: Calculer les primes des offres d'assurance	Caractéristiques tarifaires/risques Risques assurables Risques commerciaux complexes Répartition des risques (layering) Captives Programmes internationaux Stratégie de souscription, conditions cadres Directives de souscription Underwriting Caractéristiques particulières de l'assurance vie (aspects: médical, financier, mode de vie) Risques actuariels, risques financiers, risques commerciaux	• Définir les caractéristiques tarifaires et de risque pour les produits d'assurance • Justifier la non-assurabilité de certains risques • Catégoriser systématiquement les risques assurables et non assurables • Développer des modèles de tarification (par exemple, la tarification par couches, la tarification des programmes, la tarification modulaire, la tarification préventive, la tarification selon l'évolution de la vie) • Calculer les primes des produits d'assurance, en tenant compte de la répartition des risques, en coopération avec l'actuariat • Intégrer les exigences réglementaires dans le calcul de la prime • Préparer les offres et les documents contractuels conformément aux directives de souscription

D8: Générer et surveiller les polices d'assurance	Conclusion, suivi et évaluation Contrôle (assainissement) Obligations légales (capitaux propres, dettes, Test suisse de solvabilité)	• Définir les conditions-cadres de la couverture d'assurance, en tenant compte des exigences réglementaires • Reconnaître les différences entre les clauses «tous risques», «standard» et «manuscrites» dans la rédaction des contrats et suivre le potentiel de risque (par exemple, Silent Cyber Cover) • Evaluer régulièrement chaque police et/ou un portefeuille complet (groupe de risque, secteur) sur la base de chiffres clés et tirer des conclusions • Classer les chiffres clés calculés relatifs à la rentabilité et déduire des mesures • Mettre en œuvre des mesures d'assainissement en accord avec la situation du marché et de la concurrence ainsi qu'avec la stratégie d'entreprise • Etablir des critères pour ajuster les primes
Compétences personnelles/sociales/attitudes		
Orientation client, esprit d'entreprise, sens critique, pensée stratégique, intégrité, souci de la qualité, flexibilité, indépendance, sens des responsabilités		

Domaine de compétences opérationnelles E – Mettre en œuvre des processus de vente dans les compagnies d'assurance **(orientation Sales Management)**	
Description du domaine de compétences opérationnelles	Les spécialistes en assurance, orientation Sales Management garantissent la distribution la plus efficace et efficiente possible des produits et services d'assurance et de prévoyance. Ils organisent les processus de vente conformément aux directives stratégiques et opérationnelles de la direction de l'entreprise et sont responsables de l'atteinte des objectifs de vente. Ils sont responsables de la planification stratégique des canaux de vente et décident des méthodes et des moyens de vente. Pour ce faire, ils observent le marché et tirent des conclusions pour leur propre approche à partir des activités commerciales des entreprises concurrentes ainsi que de leurs prix et conditions. Ils coopèrent avec différents départements de l'entreprise et avec des partenaires commerciaux. En particulier, ils travaillent en étroite collaboration avec le marketing pour être inclus dans les actions pertinentes. Ils accompagnent la mise en œuvre opérationnelle des processus de vente, vérifient leur efficacité et procèdent à des ajustements si nécessaire.
Contexte	Pour fidéliser les clients sur le long terme, une expérience client complète doit être créée sur toutes les plateformes publicitaires et de vente. Le processus de vente doit être conçu de manière à utiliser et à relier entre eux tous les canaux disponibles (stratégie omnicanal). Les spécialistes en assurance orientation Sales Management, en coopération avec le département Compliance, veillent à agir conformément à la loi en matière de protection des consommateurs.

Compétences opérationnelles	Contenu	Critères de performance
		Les spécialistes en assurance, orientation Sales Management savent:
E1: Aligner les mesures de vente de produits et/ou services sur la stratégie d'entreprise	Stratégie d'entreprise Optimisation centrée sur le client des processus, structure/organisation des flux de travail Culture d'entreprise Analyse environnementale Analyse de l'entreprise Politique de risques (gestion des risques, politique de souscription, politique de placement) Tendances et défis dans le secteur de l'assurance Transition numérique	• Dériver des stratégies de vente et des objectifs centrés sur le client pour les organisations de vente à partir de la stratégie d'entreprise • Analyser les avantages et inconvénients des différents canaux de vente et documenter les résultats • Formuler des objectifs de vente pour les différents canaux • Planifier la distribution régionale de produits et services • Définir et mettre en œuvre les principes de développement de marché spécifiques à chaque groupe cible
E2: Créer des analyses de groupes cibles, de concurrence et de marché pour la vente	Analyse de marché Analyse du potentiel Analyse SWOT Positionnement sur le marché	• Définir les critères pour la détermination du groupe cible • Collecter des données pour un groupe cible et évaluer les résultats • Collecter des informations commerciales pertinentes sur les concurrents en se basant sur des indicateurs clés de performance (Gestion des produits)

		• Etablir des points de référence pour son propre positionnement sur le marché à partir de l'analyse des concurrents • Développer des méthodes et des outils pour surveiller systématiquement le marché régional • Reconnaître et évaluer les changements de l'environnement de marché des processus de vente • Déduire des opportunités de vente à partir des analyses • Traduire les résultats de l'analyse en mesures appropriées de développement du marché
E3: Créer un concept de vente	Concept de vente Gestion/optimisation des processus (technologies numériques) Lean Management (Kanban, Kaizen…) Vente multiniveaux/en ligne, vente par recommandations ou influenceurs. CRM / Gestion de la clientèle Vente croisée / vente poussée Processus d'acquisition / entonnoir de vente Relance	• Définir une approche méthodique (planification des processus orientée marché, temps et utilisateur, organisation, optimisation) pour atteindre les objectifs • Formuler une stratégie de prestations globale (produits et services, services étendus) pour un portefeuille • Développer un concept de vente pour un positionnement de marché orienté vers le groupe cible • Définir les segments de clients • Créer un concept de vente adapté aux utilisateurs pour l'organisation de vente (par exemple, service externe, canaux en ligne) • Planifier l'utilisation des réseaux sociaux et autres canaux de communication et les employer de manière adaptée au groupe cible • Utiliser les synergies avec les interfaces (gestion produit/souscription, gestion des ventes et gestion des sinistres) de manière ciblée

	Défis spécifiques à la vente (par exemple, personnes en reconversion professionnelle, salaires variables, gestion décentralisée, gestion basée sur les chiffres, horaires de travail dynamiques, formes de travail hybrides)	• Créer un concept de support pour les partenaires de vente et les clients • Définir des mesures appropriées pour la gestion active de portefeuille et de clients • Adapter périodiquement le concept de vente (concept d'offre) aux tendances identifiées • Elaborer un budget pour les mesures de promotion des ventes
E4: Assurer la mise en œuvre et le suivi des processus de vente conformément aux objectifs de l'entreprise	Pilotage des processus Contrôle Insourcing, outsourcing, cosourcing Modèles de financement Organisation des agences en régie/entreprises Souscription Conformité (portée ou impact) Exigences réglementaires (Cicero, LSFin, FINMA, IDD) Chaîne de création de valeur	• Mettre en œuvre des processus en fonction du marché, des délais et des utilisateurs dans une unité organisationnelle de vente (par exemple, une agence générale) • Définir les critères pour l'examen périodique de la rentabilité des processus de vente (contrôle) • Sur la base de l'analyse des rendements, définir des mesures de suivi concrètes pour l'adaptation des processus de vente (y compris minimisation des risques) • Mettre en œuvre les mesures de surveillance dérivées

E5: Accompagner les commerciaux dans la mise en œuvre des processus de vente	Leadership / Direction d'équipes/de projets Genre / Diversité / Interculturalité - quelle est la valeur ajoutée, quels sont les défis et comment y répondre, comment créer des conditions-cadres pour exploiter ce potentiel ? Responsabilité sociale des entreprises Gestion des parties prenantes Gestion du changement Gestion organisationnelle Economie des plateformes Autonomisation	• Créer des profils d'exigences pour les collaborateurs dans les processus de vente • Organiser des formations pour les collaborateurs sur les processus de vente • Sensibiliser les collaborateurs aux aspects de diversité dans les processus et activités de vente • Coordonner les activités des équipes commerciales avec les moyens appropriés pour garantir l'atteinte des objectifs
Compétences personnelles/sociales/attitudes		
Compétences en communication, aptitude à la négociation, force de persuasion, capacité de jugement, pensée analytique, systémique et économique, orientation vers la performance, empathie, résilience		

Domaine de compétences opérationnelles F – Régler les sinistres et les prestations **(orientation Claims Management)**	
Description du domaine de compétences opérationnelles	Les spécialistes en assurance, orientation Claims Management gèrent de manière indépendante les sinistres complexes. Dès la réception de la déclaration de sinistre, ils recueillent rapidement les faits pertinents pour une clarification en détail des circonstances et de la plausibilité du déroulement du sinistre, si nécessaire également sur place. Ils conseillent les clients sur le traitement rapide et sur leur devoir de coopération afin de limiter les dommages. Ils examinent et évaluent les questions de couverture et de responsabilité complexes et prennent rapidement les mesures immédiates nécessaires pour réduire l'ampleur des dommages et prévenir les dommages consécutifs. Ce faisant, ils coordonnent des spécialistes externes (par exemple ingénieurs civils, professionnels de santé) et des prestataires de services, et veillent à ce que les services soient fournis rapidement. Avant que le montant des dommages ne soit versé, la question de la responsabilité doit être tranchée entre les parties concernées. De plus, les spécialistes en assurance orientation Claims Management déterminent si les prétentions du demandeur sont justifiées et, en cas de violation des obligations, engagent une procédure de recours. Ils entretiennent des relations professionnelles avec les autorités ainsi qu'avec les départements internes et les spécialistes externes et sollicitent des avis d'experts si nécessaire.
Contexte	Dans le cadre du traitement des sinistres et des prestations, les spécialistes en assurance contribuent de manière significative à la fidélisation de la clientèle grâce à une gestion des sinistres orientée vers le client et à un traitement efficace des dossiers. Ce faisant, ils ne perdent pas de vue les dispositions légales et réglementaires ainsi que le contexte global de l'entreprise. Grâce à leurs connaissances approfondies, les spécialistes en assurance communiquent avec aisance avec les différents groupes de partenaires. Mener des négociations avec les parties lésées, les assurés, les avocats, les experts et autres partenaire exige une

	grande force de persuasion ainsi que des compétences solides en matière de coordination et de communication.

Compétences opérationnelles	Contenu	Critères de performance
		Les spécialistes en assurance, orientation Claims Management savent:
F1: Enregistrer les sinistres et les cas de prestation et prendre des mesures immédiates	Produits d'assurance et fournisseurs / Traitement des processus de sinistres et de prestations Aspects juridiques de l'octroi et du refus de prestations (LCA, CO, CC, CGA, lois individuelles, LPGA, LPP, OAP) Bases juridiques de la subsomption Modèle à 4 niveaux (relations juridiques et de responsabilité) Conséquences de la violation des obligations (par exemple,	• Effectuer une vérification formelle et matérielle de la couverture lors de la déclaration d'un événement assuré • Vérifier la couverture d'assurance spécifique (par exemple, police, CGA) • Evaluer l'étendue de l'obligation de prestation • Vérifier en permanence la cohérence des déclarations de sinistre (fraude à l'assurance) • Examiner les réticences • Lancer les traitements nécessaires et les mesures de réduction des dommages, avec l'éventuelle implication de prestataires de services externes • Obtenir des informations pertinentes issues des écosystèmes numériques pour une gestion des sinistres orientée client

	primes, déclaration de sinistre) Gestion des sinistres orientée client dans les écosystèmes numériques	
F2: Déterminer les circonstances des sinistres et des cas de prestations	Processus sectoriels Assurance de personnes (par exemple réintégration) - Assurance choses - Assurance responsabilité civile Système de provisions pour sinistres	• Appliquer les processus de sinistres et de prestations en tenant compte des exigences légales et opérationnelles • Obtenir des informations liées à la situation afin de clarifier les faits (y compris une vérification sommaire des recours) en faisant éventuellement appel à des prestataires • Déterminer les besoins en provisions • Appliquer des stratégies de démarcation personnelle dans des cas émotionnellement difficiles
F3: Fournir les prestations sur la base de l'examen des prestations	Police, CGA Coopération avec les prestataires Révisions des prestations Règlement des sinistres	• Traiter les sinistres et cas de prestations avec l'implication éventuelle de prestataires • Examiner les droits spécifiques aux prestations, en tenant compte des statuts de paiement des primes • Initier le paiement des prestations et la fourniture de prestations en nature • Effectuer des révisions périodiques des prestations (par exemple les rentes)
F4: Traiter les processus de recours	Bases légales	• Identifier les possibilités de recours dans le cas d'un sinistre spécifique et, si nécessaire, faire appel à des

		services internes, à des spécialistes externes et à des prestataires de services. • Appliquer et surveiller les procédures de recours (y compris la compensation) dans le cas d'un sinistre spécifique. • Identifier le droit de recours des assurés et des tiers et déterminer le montant à récupérer des indemnisations versées • Négocier avec les demandeurs, les professionnels du droit et d'autres compagnies d'assurance
F5: Clôturer les dossiers de sinistres et de prestations	Bases juridiques (CGA, loi sur la protection des données, LBA, LCA, etc.)	• Initier le paiement du montant du sinistre après examen des justificatifs soumis • Examiner les polices d'assurance et, si nécessaire, les ajuster • Faire le point sur les sinistres, élaborer des mesures éventuelles et, si nécessaire, engager d'autres démarches transversales • Archiver les dossiers des réclamations conformément aux exigences légales
Compétences personnelles/sociales/attitudes		
Capacité d'analyse, pensée systémique, persuasion, sens des responsabilités, orientation sur les processus, orientation client, intégrité, flexibilité, compétences de coordination, talent de négociateur		

Domaine de compétences opérationnelles G – Élaborer et superviser les mandats de courtage en conformité avec les normes professionnelles **(orientation Broking)**	
Description du domaine de compétences opérationnelles	Les spécialistes en assurance, orientation Broking élaborent une stratégie commerciale pour leur travail conformément aux règles de la profession. Ils évaluent les développements réglementaires et économiques et leurs conséquences sur le marché de l'assurance. Ils prennent des mesures adéquates et établissent des formes solides de coopération avec les principales compagnies d'assurance et institutions de prévoyance sur les marchés suisse et international. Les spécialistes en assurance orientation Broking analysent le marché de manière autonome, identifient leur propre potentiel commercial et sélectionnent leurs groupes cibles. Ils prennent contact avec des clients potentiels et analysent leurs besoins dans l'optique de générer un mandat. Grâce à des processus définis de manière systématique, ils assurent une relation durable avec les clients (CRM). Les spécialistes en assurance orientation Broking offrent à leurs clients une large gamme de services dans le cadre de leur mandat. Sur la base d'une analyse des risques, ils élaborent un concept de couverture adapté aux besoins, obtiennent des offres des assureurs concernés, les vérifient et émettent une recommandation correspondante. Une fois que le client a décidé quels contrats d'assurance il souhaite souscrire, les spécialistes en assurance orientation Broking placent ces contrats auprès de la compagnie d'assurance correspondante. Ils examinent périodiquement les polices de leurs clients, formulent des recommandations d'action et organisent les ajustements contractuels nécessaires par les assureurs. En cas de sinistre ou de prestation, ils agissent dans l'intérêt du client, coordonnent les processus nécessaires, participent aux réunions de sinistres et aident les clients à faire valoir leurs droits en matière d'assurance.
Contexte	Les courtiers d'assurance fournissent une prestation dans le domaine de l'assurance et du conseil en matière de risque sur la base d'un contrat de droit privé. Ils ne sont liés à une

	assurance ni juridiquement, ni économiquement. Depuis l'entrée en vigueur de la révision totale de la LSA (loi sur la surveillance des assurances) début 2006, l'intermédiation d'assurance est compatible avec la réglementation de l'UE et soumise à une obligation d'information et d'enregistrement. Selon l'art. 43 al. 1 de la loi sur la surveillance des assurances (LSA), les intermédiaires d'assurance doivent s'inscrire au registre public de l'Autorité fédérale de surveillance des marchés financiers (FINMA) depuis le 1er janvier 2006[1]. Ils font preuve d'un comportement équitable, responsable et conforme aux réglementations vis-à-vis des clients, des assureurs, des fournisseurs de produits financiers, des autorités et des concurrents, afin d'éviter toute procédure en dommages-intérêts. Les experts en assurance orientation Broking contribuent à la sécurité financière de leurs clients grâce à leur travail. Avec leurs recommandations, ils s'assurent que tous les risques sont couverts de manière adéquate et vérifient périodiquement l'état des dossiers et l'actualité des polices. Ils sont capables de répondre aux exigences de leurs clients, de complexité variable, et de formuler des recommandations d'actions optimales pour toutes les parties concernées. Une formation initiale et continue, certifiée et attestée, est essentielle pour l'exercice professionnel de l'activité.

[1] Ces bases légales en vigueur font actuellement l'objet de discussions dans les commissions compétentes et pourraient être modifiées.

Compétences opérationnelles	Contenu	Critères de performance
		Les spécialistes en assurance, orientation Broking savent:
G1: Établir une collaboration avec les prestataires de solutions d'assurance et de prévoyance dans le respect des prescriptions réglementaires	Droit public, loi sur la surveillance des assurances et loi sur le contrat d'assurance, droit des sociétés, droit de la surveillance, droit des assurances privées, droit des assurances sociales, produits et fournisseurs d'assurances, fournisseurs sur le marché suisse, accords internationaux, normes réglementaires pour la conclusion d'une assurance	• Choisir des coopérations potentielles avec des prestataires de solutions d'assurance et de prévoyance (= assureurs) sur la base d'une analyse du marché et des tendances • Etablir des coopérations avec des assureurs selon les dispositions légales • Définir la stratégie commerciale et établir un business plan • Etablir une collaboration durable avec les assureurs
G2: Définir le groupe de clientèle cible pertinent pour les assurances	Politique des risques, des assurances et de prévoyance, exigences réglementaires, loi sur la surveillance des assurances et loi sur le contrat d'assurance	• Définir des clients potentiels selon le business plan • Déterminer les chiffres clés et la rentabilité pour l'acquisition de clients et l'expansion des mandats • Développer des stratégies d'acquisition appropriées
G3: Acquérir et gérer les mandats de courtage conformément à la stratégie	Obligation d'informer et de documenter, responsabilité en matière de conseil, protection des données	• Appliquer la stratégie d'acquisition sélectionnée • Déterminer les besoins des clients en termes de structure des mandats • Démontrer aux clients les avantages d'un conseil neutre

		• Informer correctement les clients sur les droits et obligations découlant du mandat ainsi que sur les dispositions en matière de responsabilité civile • Gérer correctement l'entrée du mandat • Assurer des relations clients à long terme grâce à une conception systématique des processus de relation client (CRM) • Gérer systématiquement la clientèle, entre autres à l'aide de logiciels adaptés et dans le respect des dispositions en matière de protection des données
G4: Établir un concept de couverture pour les risques d'assurance des clients	Politique de risque, d'assurance et de prévoyance, assurances sociales, produits et fournisseurs d'assurance, loi sur la surveillance des assurances et loi sur le contrat d'assurance, droit des assurances privées, des assurances sociales, des société et de la surveillance, droit public	• Déterminer la vulnérabilité aux risques d'un client • Evaluer correctement la situation financière du client • Elaborer une base fondée pour prendre une décision en termes de politique du risque, des assurances et de prévoyance • Faire appel à des spécialistes, si nécessaire • Elaborer un concept de couverture optimal et avantageux pour le client • Expliquer le concept de couverture au client
G5: Publier un appel d'offres pour la couverture d'assurance souhaitée	Souscription, fournisseurs sur le marché suisse, accords internationaux	• Planifier une publication • Etablir un profil de publication • Evaluer les offres des assureurs sur la base de divers critères tels que la solvabilité, le traitement administratif et l'expérience en matière de sinistres • Négocier avec les assureurs • Comparer les offres

G6: Définir et conclure les polices d'assurance appropriées	Normes réglementaires pour la conclusion d'une assurance	• Discuter du comparatif des offres avec les clients • Mettre en œuvre la décision du client • Conclure les contrats
G7: Gérer les polices d'assurance des clients	Assurance de personnes, effets des déclarations de salaire, du chiffre d'affaires, de titres et autres, déclaration électronique des salaires, produits d'assurance, exigences internationales pour la rédaction des contrats d'assurance	• Evaluer les polices d'assurance et en déduire les actions à entreprendre en cas de changements liés aux risques • Définir les adaptations de contrat avec le client et proposer des recommandations d'action • Initier et vérifier les adaptations du contrat avec l'assureur (comme par exemple contrôler les décomptes de prime) • Assister le client lors de l'établissement des déclarations annuelles de salaire, du chiffre d'affaires, de titres et autres • Effectuer une planification annuelle appropriée pour le client et adapter les contrats en fonction de ses besoins
G8: Traiter les processus des sinistres et des prestations conformément au mandat	Droit de la propriété et de la responsabilité, droit des assurances sociales, loi sur la circulation routière	• Agir de manière adéquate en cas de sinistre ou de prestation et prendre des mesures immédiates et efficaces • Appliquer et coordonner correctement les processus de sinistres et de prestations • Défendre les intérêts du client lors des négociations liées au sinistre et négocier avec les assureurs • Faire appel à des spécialistes si nécessaire • Vérifier la plausibilité du montant du sinistre, calculer correctement les prestations et demander les versements • Analyser les indicateurs de rentabilité calculés et déduire des mesures • Assurer le soutien administratif

Compétences personnelles/sociales/attitudes
Orientation client, aptitude à négocier, intégrité, esprit d'entreprise, agilité dans la réflexion et l'action, indépendance, capacité de jugement, sens des responsabilités, orientation sur les processus, flexibilité



Berufsbildungsverband der Versicherungswirtschaft
Association pour la formation professionnelle en assurance
Associazione per la formazione professionale nell'assicurazione