

Plan d'études Young Insurance Professional AFA, génération 2022 - 2024

Bloc 1	Introduction et notions élémentaires de l'assurance	
Yverdon-les-Bains 12.09. - 13.09.2022		
Daisy Savary		

Préparation	Object / Demandes	Sources
	<ul style="list-style-type: none"> - Inscription à la plate-forme time2learn, réalisée par le responsable de la formation - Lecture de la documentation AFA « Règlement de procédure de qualification » - Etude autonome youngprofessional@insurance « IdéeAssurance » - Faire WBT « Connaissances de base » 	<ul style="list-style-type: none"> - Manuel d'étude youngprofessional@insurance « IdéeAssurance » - Plateforme time2learn → « Règlement de procédure de qualification »

Enseignement de présence	Sujets	Objectifs d'apprentissage	Durée leçons	Sources
	Introduction	<ul style="list-style-type: none"> - Les participants se familiarisent avec la structure du blended learning et connaissent les sources et les outils. - Les participants connaissent les exigences à l'étude autonome et à la préparation et le travail postérieur des unités d'enseignement. - Les participants connaissent les exigences de qualifications et l'examen préalable, intermédiaire et final. 	2	<ul style="list-style-type: none"> - Manuel d'étude young-professional@insurance - Plateforme time2learn → règlement de procédure de qualification - Guide du didacticiel time2learn
	Bases de l'assurance	<ul style="list-style-type: none"> - Je sais expliquer l'histoire et l'importance économique de l'assurance. - Je sais définir les notions élémentaires danger, risque et sécurité. - Je sais expliquer pourquoi une gestion des risques globale est 	25	<ul style="list-style-type: none"> - Manuel d'étude youngprofessional@insurance « IdéeAssurance » - ASA - Chiffres et faits

		<p>essentielle dans la vie économique moderne.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Je sais montrer le mécanisme entre l'assurance et la réassurance. - Je sais expliquer la composition de la prime et les systèmes de financement. - Je connais la diversité des assurances et je sais indiquer les critères de classification les plus importants. 		
--	--	--	--	--

Travail postérieur	Sources
<p>Procurez-vous un aperçu sur votre portfolio d'assurance à l'aide de vos propres assurances privées (resp. celles de votre famille). Faites un relevé par écrit dans quels domaines vous avez conclu des assurances vous-mêmes. A quel but servent ces assurances, quels risques sont couverts?</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Documentation du cours - Polices d'assurance privées

Bloc 1	Objectifs évaluateurs notions élémentaires de l'assurance
<p>Décrire les caractéristiques, les possibilités de répartition et les communautés de dangers (C2)</p>	<p>8.9.1 Je décris les caractéristiques de l'assurance, je circonscris l'aide réciproque par rapport à la communauté de dangers et classe les genres d'assurance selon les possibilités de répartition.</p>

Expliquer le risque et la gestion du risque (C2)	8.9.2 Je définis le concept de « risque » et j'explique la gestion du risque du point de vue du client.
Expliquer la gestion du risque du point de vue de l'assureur (C2)	8.9.3 J'explique de façon à m'en faire comprendre comment un assureur traite les risques et quelles mesures il engage dans ce domaine. Je peux ainsi distinguer également entre la délimitation primaire et secondaire du risque.
Expliquer le sens, le but et les genres de contrats de réassurance (C2)	8.9.4 J'explique le sens et le but de la réassurance et indique de façon claire les possibilités de présentation du contrat.
Expliquer les composants et genres de primes (C2)	8.9.5 J'explique, à l'aide d'un graphique, les différents composants et genres de primes en les classant dans le bon ordre.
Décrire les systèmes de financement (systèmes de couverture) (C2)	8.9.6 Je décris à l'aide d'exemples les trois plus importants systèmes de financement (systèmes de couverture) dans l'assurance sociale et privée.
Expliquer l'organisation et les services interne / externe de l'entreprise formatrice (C2)	8.7.2 J'explique, en m'aidant d'organigrammes, la structure d'organisation de mon entreprise formatrice en Suisse, ainsi que de la division dans laquelle je travaille. Je montre les tâches principales des services interne et externe de l'entreprise formatrice.
Expliquer l'importance de la branche de l'assurance du point de vue de l'économie générale (C2)	8.8.2 J'explique sous différents aspects l'importance de la branche de l'assurance du point de vue de l'économie générale. Je décris les groupes concernés pour un assureur et je décris leurs attentes.

Bloc 2	Client et assurance & Droit de l'assurance	
Yverdon-les-Bains 03.10. - 04.10.2022		
1 ^{ère} jour Patricia Senderovic / 2 ^{ème} jour Jessica Hoarau		

Préparation	Object / Demandes	Sources
	<ul style="list-style-type: none"> - Etude autonome manuel d'étude youngprofessional@insurance « ClientsAssurance » → chapitres 2, 4 - 7, 9 - 15 - Faire le WBT « La LCA au quotidien » - Prétest pour le bloc 2 	<ul style="list-style-type: none"> - Manuel d'étude youngprofessional@insurance « Client-sAssurance » - Plateforme time2learn → WBT, Prétest

Enseignement de présence	Sujets	Objectifs d'enseignement	Dauer Lektionen	Quellen
	Client et Assurance <ul style="list-style-type: none"> - Segmentation différenciée des groupes d'objectif de l'entreprise - Processus interne de la fourniture de prestation - Cycle de la vie: de la proposition à la police - 	<ul style="list-style-type: none"> - Je sais identifier les différents besoins d'assurance de groupes de demandeurs différents. - Je connais la différence entre produit, processus et cycle de vie. - Je sais expliquer les besoins pour la 	9	<ul style="list-style-type: none"> - Manuel d'étude youngprofessional@insurance « ClientsAssurance » - CC et CO

	paiement de la prime - cas de sinistre - jusqu'à la résiliation	<p>segmentation en groupe d'objectifs.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Je connais la structure d'un entretien client. - Je sais évoquer la division du travail entre le service externe et service interne dans l'assurance. 		
	<p>Droit des assurances</p> <ul style="list-style-type: none"> - Loi sur le contrat d'assurance LCA - Loi sur la surveillance des assurances LSA 	<ul style="list-style-type: none"> - Je connais les conditions légales cadres pour les affaires d'assurances. - Je sais expliquer les bases juridiques du contrat d'assurances. 	9	<ul style="list-style-type: none"> - Manuel d'étude youngprofessional@insurance « ClientsAssurance » - LCA, CC et CO:

Travail postérieur	Sources
<p>Renseignez-vous au sein de votre entreprise pour savoir quels produits y sont offerts pour quels groupes ciblés. Notez quelle est la stratégie reconnaissable derrière cela. Recherchez le cas échéant un segment particulier que vous décrivez plus en détail. Si possible, prenez contact avec les responsables de la gestion des produits et/ou du marketing qui peuvent répondre à des questions supplémentaires.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Manuel d'étude youngprofessional@insurance « ClientsAssurance » - CC et CO - Documentation du cours

Bloc 2	Objectifs évaluateurs Client et Assurance & Droit des assurances
--------	--

Utiliser les connaissances sur les assurances de choses et de patrimoine (neutre au niveau des compagnies) (C2)	8.1.1 J'explique correctement, de façon professionnelle, les buts d'une assurance de choses et de patrimoine choisie, je décris les risques assurés/dommages ainsi que les objets (assurances de choses) resp. les qualités (assurances de patrimoine) et je mentionne les prestations d'assurance.
Utiliser les connaissances du produit dans le domaine des assurances de choses et de patrimoine (spécifiques à l'entreprise) (C3)	8.1.2 Je montre à propos d'un produit sélectionné de l'assurance de choses et de patrimoine l'avantage pour le client, je classe les solutions d'assurance et j'explique les prestations supplémentaires de mon entreprise formatrice.
Saisir les données sur les clients, les archiver et les traiter (C3)	2.3.2 Je saisis moi-même les données sur les clients. J'actualise les données sur les clients dans le délai défini. J'explique les conséquences d'une saisie des données déficientes.
Indiquer les canaux de distribution (C2)	8.7.3 J'explique les canaux de distribution dans l'industrie suisse de l'assurance, je commente leurs avantages et leurs inconvénients et indique les canaux de distribution de mon entreprise formatrice.
Décrire la surveillance sur les entreprises d'assurance privées et ses dispositions légales (C2)	8.9.7 Je décris le but et les dispositions légales relatives à la surveillance des assurances et expose quelles sont les conditions préalables pour l'activité d'assurance.
Expliquer la structure de la loi sur le contrat d'assurance LCA) (C2)	8.9.8 J'explique la structure de la LCA, en usant de mots-clés, montre la différence entre des articles de loi impératifs, semi- impératifs et dispositifs et je range quelques articles de loi dans une de ces trois catégories.
Expliquer des segments de la LCA - 1 (C2)	8.9.9 J'explique les dispositions suivantes de la LCA ainsi que leur contenu important pour la pratique à l'aide d'exemples tirés du quotidien de l'entreprise :

	<ul style="list-style-type: none"> - Droits et obligations des parties - Proposition d'assurance, police, points principaux du contrat d'assurance - Échéance et retard dans l'acquittement de la prime
Expliquer des segments de la LCA - 2 (C2)	<p>8.9.10</p> <p>J'explique les dispositions suivantes de la LCA ainsi que leur contenu important pour la pratique à l'aide d'exemples tirés du quotidien de l'entreprise :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Valeurs; sous-, sur- et double assurance et leurs conséquences - Valeur assurée/ Valeur de remplacement - Prestation d'assurance - Fin du contrat d'assurance
Expliquer la place du médiateur / des juridictions (C2)	<p>8.9.11</p> <p>J'explique la fonction, les tâches et la compétence du médiateur dans le domaine des assurances privées et de la Suva et montre à l'aide de quelques exemples adéquats la voie de la procédure judiciaire de l'assurance privée et de l'assurance sociale.</p>

Bloc 3	Droit de la responsabilité civile / responsabilité civile privée / Assurances auto	
Yverdon-les-Bains 03.11. - 04.11.2022		
1 ^{ère} jour Patricia Senderovic/2 ^{ème} jour Bastien Blanchoud		

Préparation	Object / Demandes	Sources
	<ul style="list-style-type: none"> - Etude autonome manuel d'étude youngprofessional@insurance « Introduction au droit » → chapitre 5 - Etude autonome manuel d'étude youngprofessional@insurance « Responsabilité civile / Assurances auto » → chapitres 1 - 10 - Prétest pour le bloc 3 <p>Tâche préparatoire → Prenez en main une police d'assurance pour un véhicule à moteur dans votre environnement privé. Etablissez pour vous des notes sur les questions suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comment la police se présente-t-elle ? • Quels sont les risques assurés ? • Quels sont les risques exclus ? • Quelle est la part de sinistre supporté par l'assurance ? • Pourquoi le partenaire de l'assurance lie-t-il certaines prestations avec une franchise? 	<ul style="list-style-type: none"> - Manuel d'étude youngprofessional@insurance « Responsabilité civile / Assurances auto » et « Introduction au droit » → chapitre 5 - Manuel d'étude youngprofessional@insurance « Assurances choses / de patrimoine » → chapitre 6 - Plateforme time2learn → Prétest - Conditions générales d'assurance (CGA) pour Assurances auto et Assurance responsabilité civile privée

Enseignement de présence	Sujets	Objectifs d'enseignement	Durée Leçons	Sources
	Introduction au droit de la responsabilité civile	<ul style="list-style-type: none"> - Je sais expliquer la responsabilité civile en tant qu'obligation spéciale - Je sais montrer l'importance de la responsabilité civile pour les affaires d'assurances. - Je sais, à partir d'exemples pratiques, déduire les différentes formes de la responsabilité à raison de la faute et de la responsabilité causale, et les expliquer. 	3	<ul style="list-style-type: none"> - Manuel d'étude youngprofessional@insurance « Responsabilité civile / Assurances auto » et « Introduction au droit » → chapitre 5
	Assurance responsabilité civile privée	<ul style="list-style-type: none"> - Je sais mettre en évidence la différence Responsabilité / Couverture - Je sais mettre en évidence les éléments de la responsabilité civile privée 	9	<ul style="list-style-type: none"> - Manuel d'étude youngprofessional@insurance « Responsabilité civile / Assurances auto » et « Introduction au droit » → chapitre 5 - Manuel d'étude youngprofessional@insurance « Assurances choses / de patrimoine » → chapitre 6
	Assurance des véhicules à moteur	<ul style="list-style-type: none"> - Je sais mettre en évidence la justification et la 	6	<ul style="list-style-type: none"> - Manuel d'étude youngprofessional@insurance «

		<p>portée des différentes offres en matière d'AVM.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Je sais expliquer les éléments constitutifs d'une prime et les calculer schématiquement. - Je sais faire ressortir les avantages de contrats de flotte. 		<p>Responsabilité civile / Assurances auto » et « Introduction au droit » → chapitre 5</p>
--	--	---	--	--

Bloc 3	Objectifs évaluateurs Droit de la responsabilité civile / responsabilité civile privée / Assurances auto
Expliquer la place du médiateur / des juridictions (C2)	<p>8.9.11 J'explique la fonction, les tâches et la compétence du médiateur dans le domaine des assurances privées et de la Suva et montre à l'aide de quelques exemples adéquats la voie de la procédure judiciaire de l'assurance privée et de l'assurance sociale.</p>
Indiquer les motifs de responsabilité (C2)	<p>8.9.12 J'expose les différents motifs de responsabilité contractuelle et extracontractuelle; je les explique à l'aide d'exemples tirés de la pratique et montre la différence entre responsabilité et couverture.</p>
Expliquer les conditions de la responsabilité (C2)	<p>8.9.13 J'explique, à l'aide d'exemples tirés de la pratique, les conditions à réunir pour établir une responsabilité, le fardeau de la preuve et les possibilités d'exonération pour les divers motifs de responsabilité.</p>

<p>Utiliser les connaissances sur les assurances de choses et de patrimoine (neutre au niveau es compagnies) (C2)</p>	<p>8.1.1 J'explique correctement, de façon professionnelle, les buts d'une assurance de choses et de patrimoine choisie, je décris les risques assurés/dommages ainsi que les objets (assurances de choses) resp. les qualités (assurances de patrimoine) et je mentionne les prestations d'assurance.</p>
<p>Utiliser les connaissances du produit dans le domaine des assurances de choses et de Patrimoine (spécifiques à l'entreprise) (C3)</p>	<p>8.1.2 Je montre à propos d'un produit sélectionné de l'assurance de choses et de patrimoine l'avantage pour le client, je classe les solutions d'assurance et j'explique les prestations supplémentaires de mon entreprise formatrice.</p>
<p>Décrire l'interaction des assurances de patrimoine et/ou de choses (C3)</p>	<p>8.2 Je décris l'interaction des assurances de patrimoine et/ou de choses, fais ressortir les différences dans les prestations et classe les solutions d'assurance.</p>
<p>Expliquer les expressions techniques dans le domaine des assurances de choses et de patrimoine (C2)</p>	<p>8.1.3 Je peux utiliser à bon escient les expressions techniques usuelles dans le domaine des assurances de choses et de patrimoine. Je suis en mesure d'expliquer spontanément dans mon propre langage au moins dix de ces termes et de les utiliser dans des exemples pratiques appropriés.</p>

Bloc 4	Assurances de choses et de patrimoine privée	
Yverdon-les-Bains (Cl. 2) 05.12. - 06.12.2022		
Cindy Bagnoud		

Préparation	Object / Demandes	Sources
	<ul style="list-style-type: none"> - Etude autonome manuel d'étude youngprofessional@insurance « Assurances de choses / de patrimoine » → chapitres 1 - 12 - Etude autonome du manuel d'étude youngprofessional@insurance « ClientsAssurance » → chapitre 7 - Faire le WBT « Assurances de choses / de patrimoine - ménages privés » - Prétest pour le bloc 4 	<ul style="list-style-type: none"> - Etude autonome manuel d'étude youngprofessional@insurance « Assurances de choses / de patrimoine » et « ClientsAssurance » - Plateforme time2learn → Prétest

Enseignement de présence	Sujets	Objectifs d'enseignement	Durée Leçons	Sources
	Assurances de choses et assurance de patrimoine privée	<ul style="list-style-type: none"> - Je sais expliquer la particularité des assurances de chose et de patrimoine et les différencier par rapport à l'assurance de personne. 	2	<ul style="list-style-type: none"> - Manuel d'étude youngprofessional@insurance « Assurances de choses / de patrimoine » → chapitres 1 - 2

		<ul style="list-style-type: none"> – Je sais faire ressortir l'importance de l'assurance de choses. 		
	Assurance ménage	<ul style="list-style-type: none"> – Je sais expliquer les éléments de l'assurance ménage et les appliquer dans des cas pratiques 	4	<ul style="list-style-type: none"> – Manuel d'étude youngprofessional@insurance « Assurances de choses / de patrimoine » → chapitres 3 – 7
	Assurance des bâtiments et de la construction	Je sais expliquer l'importance de l'assurance des bâtiments et de la construction en matière de protection du risque pour les propriétaires et les maîtres d'ouvrage.	3	<ul style="list-style-type: none"> – Manuel d'étude youngprofessional@insurance « Assurances de choses / de patrimoine » → chapitres 9 – 12
	En discussion avec le client	<ul style="list-style-type: none"> – Je sais expliquer la préparation et le déroulement d'une discussion avec un client. 	2	<ul style="list-style-type: none"> – Manuel d'étude youngprofessional@insurance « ClientsAssurance » → chapitre 7
	Simulation dans une situation d'entretien avec le client / de conseil au client	<ul style="list-style-type: none"> – Je prête attention à mes propres réactions dans mon rôle de protagoniste. – Je sais utiliser des réponses à mon propre comportement dans la discussion et les utiliser pour des améliorations supplémentaires. 	7	<ul style="list-style-type: none"> – Données factuelles, par ex. pour l'interrogatoire du client, resp. pour un entretien de vente

Travail postérieur	Sources
<p>Prenez en main pour répétition l'aperçu du manuel d'étude youngprofessional@insurance « ClientsAssurance », p.77 et utiliser la comme checklist. Passez encore une fois en revue lors de la leçon votre comportement en cours de discussion :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Comment avez-vous rempli les exigences particulières en matière de conduite de la discussion ? - Où vous sentiez-vous particulièrement fort, où la question en retour lors de la leçon a montré que vous aviez encore un potentiel d'amélioration ? Constatez par écrit et de manière structurée le résultat 	<ul style="list-style-type: none"> - Manuel d'étude youngprofessional@insurance « ClientsAssurance » → chapitre 7, p.77 - Documentation du cours

Bloc 4	Objectifs évaluateurs Assurances de choses et de patrimoine privé
<p>Utiliser les connaissances sur les assurances de choses et de patrimoine (neutre au niveau es compagnies) (C2)</p>	<p>8.1.1 J'explique correctement, de façon professionnelle, les buts d'une assurance de choses et de patrimoine choisie, je décris les risques assurés/dommages ainsi que les objets (assurances de choses) resp. les qualités (assurances de patrimoine) et je mentionne les prestations d'assurance.</p>
<p>Utiliser les connaissances du produit dans le domaine des assurances de choses et de Patrimoine (spécifiques à l'entreprise) (C3)</p>	<p>8.1.2 Je montre à propos d'un produit sélectionné de l'assurance de choses et de patrimoine l'avantage pour le client, je classe les solutions d'assurance et j'explique les prestations supplémentaires de mon entreprise formatrice.</p>
<p>Décrire l'interaction des assurances de patrimoine et/ou de choses (C3)</p>	<p>8.2 Je décris l'interaction des assurances de patrimoine et/ou de choses, fais ressortir les différences dans les prestations et classe les solutions d'assurance.</p>

Traiter les demandes des clients (C3)	<p>2.1</p> <p>Je traite la demande de la clientèle selon les directives internes. J'accomplis les travaux suivants conformément aux souhaits du client:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Prendre les demandes orales et/ou écrites de la clientèle - Traiter la demande de la clientèle et y répondre ou la transmettre à la personne compétente - Documenter le contact client avec les pièces conformes
Préparer l'entretien client (C3)	<p>2.2.1</p> <p>Je mets à la disposition, au moyen d'une simple liste, les documents nécessaires. Je note le déroulement de l'entretien en utilisant des mots-clés. Ces documents servent à la saisie du contenu de l'entretien.</p>
Conduire l'entretien client (C4)	<p>2.2.2</p> <p>Je mène l'entretien client en m'adaptant à mon interlocuteur et j'intègre, selon les cas, les éléments suivants:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ouverture d'entretien appropriée - Clarification des besoins - Présentation de solutions et de leurs avantages - Fixation de la marche à suivre - Fin de l'entretien <p>Je consigne le contenu de l'entretien avec des mots-clés.</p>
Analyser des groupes de clients (C4)	<p>2.3.1</p> <p>Je reconnais par moi-même les groupes de clients et suis en mesure de les caractériser dans mon propre langage. J'explique la raison d'être de la répartition en groupes de clients. Mes exposés sont compréhensibles pour un profane.</p>

Expliquer les expressions techniques dans le domaine des assurances de choses et de patrimoine (C2)

8.1.3

Je peux utiliser à bon escient les expressions techniques usuelles dans le domaine des assurances de choses et de patrimoine. Je suis en mesure d'expliquer spontanément dans mon propre langage au moins dix de ces termes et de les utiliser dans des exemples pratiques appropriés.

Bloc 5	L'entreprise d'assurance	
Yverdon-les-Bains 16.01.2023		
Erwan Descloux		

Préparation	Object / Demandes	Sources
	<ul style="list-style-type: none"> - Etude autonome manuel d'étude youngprofessional@insurance « IdéeAssurance » → chapitre 5 - Etude autonome manuel d'étude youngprofessional@insurance « ClientsAssurance » → chapitre 3 - Etude autonome manuel d'étude youngprofessional@insurance « Gestion d'entreprise » → chapitre 4 - Prétest pour le bloc 5 	<ul style="list-style-type: none"> - Manuel d'étude youngprofessional@insurance « IdéeAssurance » et « ClientsAssurance » - Manuel d'étude youngprofessional@insurance « Comptabilité financière et comptabilité d'exploration » - Plateforme time2learn → Prétest

Enseignement de présence	Sujets	Objectifs d'enseignement	Durée Leçons	Sources
	Introduction à la gestion financière d'une entreprise d'assurance	<ul style="list-style-type: none"> - Se basant sur le modèle de gestion de St. Gall j'identifie les risques fondamentaux d'une entreprise d'assurance. - J'explique des exigences les plus importants de la surveillance des marchés financiers par rapport à 	2	<ul style="list-style-type: none"> - Manuel d'étude youngprofessional@insurance « IdéeAssurance » → chapitre 5

		la gestion financière et la comptabilité d'une entreprise d'assurance.		
	L'entreprise d'assurance : Particularités du bilan et du compte des résultats d'une entreprise d'assurance	<ul style="list-style-type: none"> - Je sais appliquer mes connaissances de base en matière d'économie d'entreprise et de comptabilité à l'entreprise d'assurance. - Je sais lire le bilan et le compte d'exploitation d'une entreprise d'assurance et expliquer les positions du bilan spécifique à l'assurance. - Je sais interpréter des chiffres indicatifs les plus importants (par ex. Combined Ratio). 	7	<ul style="list-style-type: none"> - Manuel d'étude youngprofessional@insurance « Comptabilité financière et comptabilité d'exploitation » → chapitres 3 - 7 - Manuel d'étude youngprofessional@insurance « Clients Assurance » → chapitre 3 - Rapports d'exercice (de gestion) de membres de l'ASA

Travail postérieur	Sources
Approfondissez les résultats issus de bloc 5 et du « input » donné par l'expert, en filtrant et interprétant des importantes déclarations figurant dans le rapport d'activité de votre entreprise (entreprise formatrice).	Le but de la répétition est la consolidation des connaissances et leur adaptation et transfert à l'entreprise formatrice.

Bloc 5	Objectifs évaluateurs L'entreprise d'assurance
Illustrer le modèle directeur / les valeurs ainsi que la stratégie de l'entreprise formatrice (C2)	8.7.5 J'illustre dans mon propre langage ce que le modèle directeur / les Valeurs de mon entreprise

	formatrice signifient pour mon travail. J'explique la stratégie de l'entreprise formatrice et indique des mesures pour la mettre en oeuvre.
Expliquer le rapport d'activités (C2)	8.8.1 J'explique de façon professionnelle, en les tirant du rapport d'exercice d'un assureur, d'importantes données chiffrées ainsi que des notions et fais ressortir leur signification.
Expliquer les composants et genres de primes (C2)	8.9.5 J'explique, à l'aide d'un graphique, les différents composants et genres de primes en les classant dans le bon ordre.
Décrire les systèmes de financement (Systèmes de couverture) (C2)	8.9.6 Je décris à l'aide d'exemples les trois plus importants systèmes de financement (systèmes de couverture) dans l'assurance sociale et privée.
Expliquer la gestion du risque du point de vue de l'assuré (C2)	8.9.3 J'explique de façon à m'en faire comprendre comment un assureur traite les risques et quelles mesures il engage dans ce domaine. Je peux ainsi distinguer également entre la délimitation primaire et secondaire du risque.
Expliquer le sens, le but et les genres de contrats de réassurance (C2)	8.9.4 J'explique le sens et le but de la réassurance et indique de façon claire les possibilités de présentation du contrat.

Bloc 6	Assurances sociales	
Yverdon-Les-Bains 06.02. - 07.02.2023		
Sébastien Bagnoud		

Préparation	Object / Demandes	Sources
	<ul style="list-style-type: none"> - Etude autonome manuel d'étude youngprofessional@insurance « Assurances de personnes: privées et sociales » → chapitres 1 - 13 et 18 - 22 - Etablissement d'une présentation power point sur un sujet de l'assurance sociale attribué (attribution des sujets suivra par le chargé de cours) - Faire les WBT's « Le concept des 3 piliers », « AVS/AI », « LPP » et « LAA » - Prétest pour le bloc 6 	<ul style="list-style-type: none"> - Manuel d'étude youngprofessional@insurance « Assurances de personnes: privées et sociales » - Plateforme time2learn → Prétest

Enseignement de présence	Sujets	Objectifs d'enseignement	Durée Leçons	Sources
	Le Concept des 3 piliers	<ul style="list-style-type: none"> - Je sais mettre en évidence la systématique interne du concept des 3 piliers. - Je suis en mesure d'apprécier les défis posés par ce système pour les assurances et pour les assurés. 	2	<ul style="list-style-type: none"> - Manuel d'étude youngprofessional@insurance « Assurances de personnes: privées et sociales » → chapitres 1 - 7

	Les assurances sociales	– Je connais les éléments de construction de la protection d'assurance étatique dans leur contexte.	8	– Manuel d'étude youngprofessional@insurance « Assurances de personnes: privées et sociales » → chapitres 18 - 22
	Assurance des personnes par l'entreprise	– Je sais indiquer l'importance de la prévoyance professionnelle par l'entreprise en complément des prestations étatiques.	3	
	Approfondissement des assurances sociales	– Je sais, sur la base de cas pratiques concrets, indiquer des possibilités de solution pour des problèmes particuliers ainsi que pour des besoins du client.	5	– Cas pratiques dans l'entreprise ou cas interentreprises à propos des assurances sociales

Travail postérieur	Sources
<p>Cherchez sur votre propre fiche de salaire toutes les données concernant vos propres assurances sociales. Quels sont les risques ainsi couverts ? Dans quels domaines pourrait-il exister des lacunes de couverture ? Quels sont les risques supplémentaires que vous, resp. vos parents ont couverts pour vous ?</p> <p>Etablissez une note écrite sur les résultats.</p>	<ul style="list-style-type: none"> – Fiche de salaire – Mementi 2.01, 2.02, 2.03, 3.01, 4.01 de l'AVS/AI/APG https://www.ahv-iv.ch/fr/M%C3%A9mentos-Formulaires/M%C3%A9mentos

Bloc 6	Objectifs évaluateurs Assurances sociales
Expliquer les bases des assurances sociales (C2)	8.4.1 J'explique de façon professionnelle et correctement les buts ainsi que les bases légales d'une assurance sociale sélectionnée. Je décris le cercle des personnes assurées et astreintes à payer les primes, ainsi que les prestations d'assurances. Je montre quelles sont les bases de calcul pour les primes et les prestations.
Décrire le concept des trois piliers (C2)	8.4.2 Sur la base d'un résumé personnel, je décris de façon professionnellement correcte les buts et le financement du concept des trois piliers et je commente les actualités à propos de ce thème.
Expliquer les termes techniques du domaine des assurances sociales (C2)	8.4.3 Je suis en mesure d'utiliser correctement les termes techniques usuels du domaine des assurances sociales. Je suis en mesure d'expliquer spontanément dans mon propre langage au moins dix de ces termes et de les utiliser dans des exemples pratiques appropriés.
Faire ressortir les interactions des assurances sociales et des assurances de personnes complémentaires (C2)	8.5 Je fais ressortir les interactions des assurances sociales et des assurances de personnes complémentaires. A cette occasion, j'intègre les risques vieillesse, décès et invalidité.

Bloc 7	Assurance de personnes	
Yverdon-Les-Bains 13.03. - 14.03.2023		
Yann Krebs		

Préparation	Object / Demandes	Sources
	<ul style="list-style-type: none"> - Etude autonome manuel d'étude youngprofessional@insurance « Assurances de personnes: privées et sociales » → chapitres 14 - 17 et 23 - 26 - Etude autonome manuel d'étude youngprofessional@insurance « Assurance en réseau » → chapitres 3.3 et 4.1 - Faire les WBT's « LAA », « LPP », « Assurance vie individuelle » et « Assurances de personnes » - Prétest pour le bloc 7 	<ul style="list-style-type: none"> - Manuel d'étude youngprofessional@insurance « Assurances de personnes: privées et sociales » et « Assurance en réseau » - Plateforme time2learn → Prétest, WBT

Präsenzunterricht	Sujets	Objectifs d'enseignement	Durée Leçons	Sources
	Répétition assurances sociales: Discussion sur la tâche TP à propos du bloc 6	<ul style="list-style-type: none"> - Je connais des propositions de solution différenciées ainsi que les solutions-standard pour les problèmes d'assurance. 	1	<ul style="list-style-type: none"> - Travail postérieur à propos du bloc 6

	Assurance-vie privée	– Je sais démontrer l'importance de la prévoyance privée en tant que complément aux prestations étatiques.	3	
	L'interaction des composantes de la prévoyance en regard des différents groupes cibles	– Je comprends le rôle des différents concepts de prévoyance pour des besoins, resp. des groupes cibles différents.	4	– Manuel d'étude youngprofessional@insurance « Assurances de personnes: privées et sociales » → voir aperçu dans le chapitre 26.2
	Vue d'ensemble: le réseautage des assurances de personnes et des assurances sociales	– Je sais démontrer et expliquer l'interaction des assurances obligatoires et des assurances complémentaires.	1	– Manuel d'étude youngprofessional@insurance « Assurances de personnes: privées et sociales » → chapitres 23 - 26
	Introduction à la méthode de solution des cas	– Je connais les éléments de la méthode de solution des cas en tant que base, afin de traiter des cas pratiques de plus en plus compliqués.	1	– Manuel d'étude youngprofessional@insurance « Assurance en réseau » → chapitres 3.3. et 4.1
	Analyses portant sur la prévoyance	– Je suis capable d'analyser une situation de client à l'aide d'un logiciel de prévoyance et d'élaborer une solution pour sa situation.	8	– Cas pratiques intra- et interentreprises à propos des assurances sociales

Travail postérieur	Sources
Etablissez pour vous-mêmes une analyse de prévoyance moyennant l'outil d'analyse de votre compagnie afin de disposer d'un aperçu de votre propre situation de prévoyance.	– www.svv.ch

Bloc 7	Objectifs évaluateurs Assurance de personnes
Utiliser les connaissances sur les assurances de personnes (neutre par rapport à la compagnie) (C2)	8.3.1 J'explique correctement et de façon professionnelle les buts d'une assurance de personnes sélectionnée, je décris les personnes assurées ainsi que les dangers et montre quelles sont les prestations d'assurance.
Expliquer les sortes de contrat dans l'assurance vie individuelle (neutre par rapport à la compagnie) (C2)	8.3.2 J'explique les différentes sortes de contrat dans les assurances vie et les expose graphiquement. J'explique la différence entre prévoyance liée et prévoyance libre.
Utiliser les connaissances du produit dans le domaine des assurances de personnes (spécifiques à l'entreprise) (C3)	8.3.3 En sélectionnant un produit relevant de l'assurance des personnes, je montre l'avantage pour le client, je propose des solutions d'assurance et fais ressortir les prestations supplémentaires de mon entreprise formatrice.
Expliquer à un client les termes techniques du domaine des assurances de personnes (C2)	8.3.4 Je suis en mesure d'utiliser correctement les termes techniques usuels du domaine des assurances de personnes. Je suis en mesure d'expliquer spontanément dans mon propre langage au moins dix de ces termes et de les utiliser dans des exemples pratiques appropriés.
Faire ressortir les interactions des assurances sociales et des assurances de personnes complémentaires (C2)	8.5 Je fais ressortir les interactions des assurances sociales et des assurances de personnes complémentaires. A cette occasion, j'intègre les risques vieillesse, décès et invalidité.

Bloc 8	Conseil à la clientèle assurance de personnes	
Yverdon-les-Bains 27.03. - 28.03.2023		
François Crettex		

Préparation	Object / Demandes	Sources
	<ul style="list-style-type: none"> - Faire le WBT « Coordination » - Prétest pour le bloc 8 	<ul style="list-style-type: none"> - La documentation à propos du support de vente de votre compagnie d'assurance vous aidera à faire la tâche. - Plateforme time2learn → Prétest, WBT

Enseignement de présence	Sujets	Objectifs d'enseignement	Durée Leçons	Sources
	Répétition Assurance de personnes: Discussion du mandat de travail donné au Bloc 7	<ul style="list-style-type: none"> - Je connais des propositions de solution différenciées ainsi que les solutions-standard pour les problèmes d'assurance. - Je comprends les tâches de coordination entre les différentes assurances et je peux les appliquer au cas du client. 	2	<ul style="list-style-type: none"> - Travail postérieur à propos du bloc 7

	Transformation de l'analyse en une stratégie (entretien) de conseil	<ul style="list-style-type: none"> – Je prête attention à l'adéquation entre l'analyse matérielle du problème et mon argumentation pour une proposition de solution. 	3	
	Simulation dans une situation d'entretien avec le client / de conseil au client	<ul style="list-style-type: none"> – Je prête attention à mes propres réactions dans mon rôle de protagoniste dans la discussion. – Je sais utiliser des messages en retour sur mon comportement en cours d'entretien en vue d'améliorations ultérieures. 	9	
	Approfondissement des propositions de solution	<ul style="list-style-type: none"> – Je sais transférer des résultats venant de l'enseignement sur des tâches de mon propre domaine d'engagement pratique sur mon lieu de travail. 	4	

Travail postérieur	Sources
<p>Vous trouvez sur le site Web de l'Association ASA (www.svv.ch / Consommateurs / Questions sur les assurances et brochure « Bien informés - mieux assurés ») de nombreuses questions et informations à propos des assurances de personnes. Cette site vous offre un aperçu sur les thèmes des consommateurs. En faites usage pour votre activité pratique et votre préparation aux examens.</p>	<ul style="list-style-type: none"> – www.svv.ch

Bloc 8	Objectifs évaluateurs Conseil à la clientèle assurance de personnes
Décrire le concept des trois piliers (C2)	8.4.2 Sur la base d'un résumé personnel, je décris de façon professionnellement correcte les buts et le financement du concept des trois piliers et je commente les actualités à propos de ce thème.
Utiliser les connaissances sur les assurances de personnes (neutre par rapport à la compagnie) (C2)	8.3.1 J'explique correctement et de façon professionnelle les buts d'une assurance de personnes sélectionnée, je décris les personnes assurées ainsi que les dangers et montre quelles sont les prestations d'assurance.
Expliquer les sortes de contrat dans l'assurance vie individuelle (neutre par rapport à la compagnie) (C2)	8.3.2 J'explique les différentes sortes de contrat dans les assurances vie et les expose graphiquement. J'explique la différence entre prévoyance liée et prévoyance libre.
Utiliser les connaissances du produit dans le domaine des assurances de personnes (spécifiques à l'entreprise) (C3)	8.3.3 En sélectionnant un produit relevant de l'assurance des personnes, je montre l'avantage pour le client, je propose des solutions d'assurance et fais ressortir les prestations supplémentaires de mon entreprise formatrice.
Faire ressortir les interactions des assurances sociales et des assurances de personnes complémentaires (C2)	8.5 Je fais ressortir les interactions des assurances sociales et des assurances de personnes complémentaires. A cette occasion, j'intègre les risques vieillesse, décès et invalidité.
Préparer l'entretien client (C3)	2.2.1 Je mets à la disposition, au moyen d'une simple liste, les documents nécessaires. Je note le déroulement de l'entretien en utilisant des mots-clés. Ces documents servent à la saisie du contenu de l'entretien.

<p>Conduire l'entretien client (C4)</p>	<p>2.2.2 Je mène l'entretien client en m'adaptant à mon interlocuteur et j'intègre, selon les cas, les éléments suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ouverture d'entretien appropriée - Clarification des besoins - Présentation de solutions et de leurs avantages - Fixation de la marche à suivre - Fin de l'entretien <p>Je consigne le contenu de l'entretien avec des mots-clés.</p>
<p>Analyser des groupes de clients (C4)</p>	<p>2.3.1 Je reconnais par moi-même les groupes de clients et suis en mesure de les caractériser dans mon propre langage. J'explique la raison d'être de la répartition en groupes de clients. Mes exposés sont compréhensibles pour un profane.</p>
<p>Traiter les demandes des clients (C3)</p>	<p>2.1 Je traite la demande de la clientèle selon les directives internes. J'accomplis les travaux suivants conformément aux souhaits du client :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Prendre les demandes orales et/ou écrites de la clientèle - Traiter la demande de la clientèle et y répondre ou la transmettre à la personne compétente - Documenter le contact client avec les pièces conformes

Cours de préparation comptabilité (obligatoire)	Conseil à la clientèle assurance de personnes	
Yverdon-les-Bains 01.05. / 15.05. / 12.06.2023		
Sylvie Uebelhart-Mori		

Préparation	Object / Demandes	Sources
	Etude autonome du manuel d'étude youngprofessional@insurance «Comptabilité financière et comptabilité d'exploitation», sans les chap. 9 et 10	Manuel d'étude youngprofessional@insurance «Comptabilité financière et comptabilité d'exploitation», sans les chap. 9 et 10

Enseignement de présence	Sujets	Objectifs d'enseignement	Durée Leçons	Sources
	Comptabilité financière et comptabilité d'exploitation	<ul style="list-style-type: none"> - Utilité et finalité de la comptabilité - Vue d'ensemble de la comptabilité - Compte de résultat: produits et charges et résultat de l'entreprise - Bilan: patrimoine et dettes de l'entreprise - Le tandem bilan / compte de résultat - Comptabilité - Etablissement des comptes annuels - Introduction à la comptabilité analytique ou d'exploitation - Analyse du seuil de rentabilité 	16	Manuel d'étude youngprofessional@insurance «Comptabilité financière et comptabilité d'exploitation», sans les chap. 9 et 10

Travail postérieur	Sources
Aucun	

Cours de préparation	Objectifs didactiques comptabilité (1)
Introduction / aperçu	Après avoir étudié ce chapitre, vous saurezexpliquer à un tiers, à l'aide d'un exemple simple, les principales questions qui se posent en termes de comptabilité. ...donner un aperçu de la comptabilité en précisant quels en sont les principales branches et les domaines subsidiaires.
Compte de résultat / bilan	Après avoir étudié ce chapitre, vous saurezlire la structure d'un compte de résultat conforme au plan comptable général PME et en décrire les postes essentiels avec vos propres mots. ...comprendre la structure d'un compte de résultat à plusieurs niveaux et interpréter les soldes intermédiaires. ...déchiffrer un bilan présenté conformément au plan comptable général PME. ...expliquer de manière autonome les postes essentiels du bilan et leurs corrélations.
Le tandem compte de résultat / bilan	Après avoir étudié ce chapitre, vous saurezmettre en évidence les corrélations entre le bilan et le compte de résultat. ...décrire les différences entre les opérations avec et sans incidence sur le résultat et expliquer l'impact des premières sur le résultat. ...reconnaître l'incidence d'opérations sur la trésorerie et comprendre le calcul du cash-flow. ...citer les phases du cycle comptable d'un exercice.
Comptabilité / établissement des comptes annuels	Après avoir étudié ce chapitre, vous saurezappréhender le principe de la comptabilité en partie double à l'aide d'un exemple simple. ...comprendre les techniques de saisie concrètes.

	<ul style="list-style-type: none">...expliquer ce qu'est un plan comptable général et un plan comptable....comprendre les principales bases juridiques de la comptabilité (sincérité du bilan, exhaustivité, transparence, etc.)....citer les principes d'évaluation majeurs et comprendre leur incidence sur la clôture de l'exercice....expliquer les principales corrections de valeur auxquelles la clôture d'exercice peut donner lieu....saisir les corrélations entre l'évaluation et les réserves latentes et mettre en évidence la différence entre réserves latentes et ouvertes....définir le montant, la constitution et la dissolution de réserves latentes....décrire la présentation de la clôture de l'exercice.
--	--

Bloc 9	Assurances choses / de patrimoine entreprise	
Yverdon-Les-Bains 02.05. - 03.05.2023		
Mario Discolo & Alexandra Salina		

Préparation	Object / Demandes	Sources
	<ul style="list-style-type: none"> – Etude autonome manuel d'étude youngprofessional@insurance « Assurances choses / de patrimoine » → chapitres 12 - 16 – Faire WBT « Assurances de choses / de patrimoine - petites entreprises » – Prétest pour le bloc 9 	<ul style="list-style-type: none"> – Manuel d'étude youngprofessional@insurance « Assurances choses / de patrimoine » – Plateforme time2learn → Prétest

Enseignement de présence	Sujets	Objectifs d'enseignement	Durée Leçons	Sources
	Assurances choses et de patrimoine dans le domaine des entreprises	<ul style="list-style-type: none"> – Je sais expliquer les éléments des assurances de choses / de patrimoine suivants : Assurance entreprise choses, RC d'entreprise/professionnelle, protection juridique d'entreprise, transport, assurance des travaux de construction, assurance RC du maître de l'ouvrage et autres assurances techniques – Je sais expliquer les importants facteurs de succès pour le concept des 	13	<ul style="list-style-type: none"> – Lehrmittel youngprofessional@insurance, «Finanzielles und betriebliches Rechnungswesen», ohne Kap. 9 und 10

		prestations de services dans les affaires concernant les entreprises.		
	Gestion du risque du point de vue du client / Underwriting	<ul style="list-style-type: none"> - Je connais la différence entre les risques-standard dans les affaires concernant les personnes et les risques spécifiques pour les branches et les entreprises dans les affaires relatives aux entreprises et je peux expliquer pourquoi les grands risques induisent des besoins particuliers en conseils et expertises. - Je sais saisir et représenter dans leur totalité les différents risques, du point de vue des besoins du client, si bien que je sais lui démontrer la nécessité d'une solution coordonnée. 	5	

Travail postérieur	Sources
Travail postérieur de la visite de risque selon l'ordre du chargé de cours	

Bloc 9	Objectifs évaluateurs Assurances choses / de patrimoine entreprise
Utiliser les connaissances sur les assurances de choses et de patrimoine (neutre au niveau es compagnies) (C2)	8.1.1 J'explique correctement, de façon professionnelle, les buts d'une assurance de choses et de

	patrimoine choisie, je décris les risques assurés/dommages ainsi que les objets (assurances de choses) resp. les qualités (assurances de patrimoine) et je mentionne les prestations d'assurance.
Utiliser les connaissances du produit dans le domaine des assurances de choses et de Patrimoine (spécifiques à l'entreprise) (C3)	8.1.2 Je montre à propos d'un produit sélectionné de l'assurance de choses et de patrimoine l'avantage pour le client, je classe les solutions d'assurance et j'explique les prestations supplémentaires de mon entreprise formatrice.
Expliquer les expressions techniques dans le domaine des assurances de choses et de patrimoine (C2)	8.1.3 Je peux utiliser à bon escient les expressions techniques usuelles dans le domaine des assurances de choses et de patrimoine. Je suis en mesure d'expliquer spontanément dans mon propre langage au moins dix de ces termes et de les utiliser dans des exemples pratiques appropriés.
Décrire l'interaction des assurances de patrimoine et/ou de choses (C3)	8.2 Je décris l'interaction des assurances de patrimoine et/ou de choses, fais ressortir les différences dans les prestations et classe les solutions d'assurance.

Bloc 10	Conseil client assurances entreprises	
Yverdon-Les-Bains 01.06. - 02.06.2023		
Javier Trotti		

Préparation	Object / Demandes	Sources
	– Voir travail postérieur bloc 9	

Enseignement de présence	Sujets	Objectifs d'enseignement	Durée Leçons	Sources
	Assurances entreprise - évaluation de besoin / élaboration des solutions d'assurance	– Je sais évaluer le besoin d'assurance pour des indépendants ou des petites entreprises, formuler un concept de solution global et je sais élaborer des solutions d'assurance selon les besoins.	6	– Manuel d'étude youngprofessional@insurance « Assurances choses / de patrimoine » → chapitres 12 - 15
	Conseil client assurances entreprise	– Je sais présenter les solutions d'assurance à un indépendant ou une petite entreprise d'une manière convaincante et je sais répondre aux questions du client.	9	

	Assurances entreprise - évaluation de besoin / élaboration des solutions d'assurance	– Je sais évaluer le besoin d'assurance pour des indépendants ou des petites entreprises, formuler un concept de solution global et je sais élaborer des solutions d'assurance selon les besoins.	6	– Manuel d'étude youngprofessional@insurance « Assurances choses / de patrimoine » → chapitres 12 - 16
--	--	---	---	---

Travail postérieur	Sources
Réunissez en un dossier les résultats des cas d'étude et cas de conseil traité(s) au bloc 10 : renseignez-vous au préalable au sein de votre entreprise sur les formats qui y sont utilisés; dans la mesure du possible, appliquer ces formats de votre entreprise !	Le but de la répétition est la consolidation des connaissances et leur adaptation et transfert à l'entreprise formatrice; cela peut être combiné avec une STA.

Bloc 10	Objectifs évaluateurs Conseil client assurances entreprises
Utiliser les connaissances sur les assurances de choses et de patrimoine (neutre au niveau es compagnies) (C2)	8.1.1 J'explique correctement, de façon professionnelle, les buts d'une assurance de choses et de patrimoine choisie, je décris les risques assurés/dommages ainsi que les objets (assurances de choses) resp. les qualités (assurances de patrimoine) et je mentionne les prestations d'assurance.
Utiliser les connaissances du produit dans le domaine des assurances de choses et de Patrimoine (spécifiques à l'entreprise) (C3)	8.1.2 Je montre à propos d'un produit sélectionné de l'assurance de choses et de patrimoine l'avantage pour le client, je classe les solutions d'assurance et j'explique les prestations supplémentaires de mon entreprise formatrice.

Décrire l'interaction des assurances de patrimoine et/ou de choses (C3)	8.2 Je décris l'interaction des assurances de patrimoine et/ou de choses, fais ressortir les différences dans les prestations et classe les solutions d'assurance.
Utiliser les connaissances sur les assurances de personnes (neutre par rapport à la compagnie) (C2)	8.3.1 J'explique correctement et de façon professionnelle les buts d'une assurance de personnes sélectionnée, je décris les personnes assurées ainsi que les dangers et montre quelles sont les prestations d'assurance.
Expliquer les sortes de contrat dans l'assurance vie individuelle (neutre par rapport à la compagnie) (C2)	8.3.2 J'explique les différentes sortes de contrat dans les assurances vie et les expose graphiquement. J'explique la différence entre prévoyance liée et prévoyance libre.
Utiliser les connaissances du produit dans le domaine des assurances de personnes (spécifiques à l'entreprise) (C3)	8.3.3 En sélectionnant un produit relevant de l'assurance des personnes, je montre l'avantage pour le client, je propose des solutions d'assurance et fais ressortir les prestations supplémentaires de mon entreprise formatrice.
Décrire le concept des trois piliers (C2)	8.4.2 Sur la base d'un résumé personnel, je décris de façon professionnellement correcte les buts et le financement du concept des trois piliers et je commente les actualités à propos de ce thème.
Faire ressortir les interactions des assurances sociales et des assurances de personnes complémentaires (C2)	8.5 Je fais ressortir les interactions des assurances sociales et des assurances de personnes complémentaires. A cette occasion, j'intègre les risques vieillesse, décès et invalidité.
Préparer l'entretien client (C3)	2.2.1 Je mets à la disposition, au moyen d'une simple liste, les documents nécessaires. Je note le déroulement de l'entretien en utilisant des mots-clés. Ces documents servent à la saisie du contenu de l'entretien.

<p>Conduire l'entretien client (C4)</p>	<p>2.2.2 Je mène l'entretien client en m'adaptant à mon interlocuteur et j'intègre, selon les cas, les éléments suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ouverture d'entretien appropriée - Clarification des besoins - Présentation de solutions et de leurs avantages - Fixation de la marche à suivre - Fin de l'entretien <p>Je consigne le contenu de l'entretien avec des mots-clés.</p>
<p>Analyser des groupes de clients (C4)</p>	<p>2.3.1 Je reconnais par moi-même les groupes de clients et suis en mesure de les caractériser dans mon propre langage. J'explique la raison d'être de la répartition en groupes de clients. Mes exposés sont compréhensibles pour un profane.</p>
<p>Traiter les demandes des clients (C3)</p>	<p>2.1 Je traite la demande de la clientèle selon les directives internes. J'accomplis les travaux suivants conformément aux souhaits du client:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Prendre les demandes orales et/ou écrites de la clientèle - Traiter la demande de la clientèle et y répondre ou la transmettre à la personne compétente - Documenter le contact client avec les pièces conformes

Bloc 11	Processus Gestion des sinistres	
Yverdon-Les-Bains 19.06.2023		
Catarina Da Silva		

Préparation	Object / Demandes	Sources
	<ul style="list-style-type: none"> – Etude autonome manuel d'étude youngprofessional@insurance « ClientsAssurance » → chapitre 2 – Etude autonome de la présentation Powerpoint → suivra 	<ul style="list-style-type: none"> – Manuel d'étude youngprofessional@insurance « Responsabilité civile / Assurances auto » et « Assurances de choses / de patrimoine » – Conditions générales d'assurance (CGA) pour assurances auto et assurances responsabilité civile privée

Enseignement de présence	Sujets	Objectifs d'enseignement	Durée Leçons	Sources
	Introduction processus en gestion des sinistres	<ul style="list-style-type: none"> – J'apprends à connaître de première main les défis typiques de la gestion de sinistrée et je peux en déduire des conséquences sur ma propre façon d'apprendre. 	2	

	Processus en gestion des sinistres de l'Assurance de choses / de patrimoine	<ul style="list-style-type: none"> - J'acquies une vision d'ensemble sur les déroulements au sein de l'entreprise en matière de gestion de sinistrée et je connais l'importance d'un processus complet pour entretenir la satisfaction du client et pour le fidéliser. 	4	<ul style="list-style-type: none"> - Documentation d'entreprise, p.ex. manuels traitement de sinistre, description des processus etc.
	Modèle à 4 niveaux	<ul style="list-style-type: none"> - Je juge des avis de sinistre de manière autonome selon le modèle à 4 niveaux et j'ajoute le graphique avec les relations et les dépendances. 	3	

Travail postérieur	Quellen
<p>Vous trouvez sur le site web de l'ASA (www.svv.ch / Consommateurs / Questions sur les assurances) de nombreuses questions à propos de cas de sinistres typiques documentés. Cherchez à la rubrique « Assurances véhicules à moteur » cinq cas concernant l'assurance choses et de patrimoine privée et formulez à propos de ces cas des questions en vue de clarifier l'état de fait de façon approfondie.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - www.svv.ch - 70 questions sur les assurances

Bloc 11	Objectifs évaluateurs Processus gestion des sinistres
Utiliser les connaissances du produit dans le domaine des assurances de choses et de Patrimoine (spécifiques à l'entreprise) (C3)	8.1.2 Je montre à propos d'un produit sélectionné de l'assurance de choses et de patrimoine l'avantage pour le client, je classe les solutions d'assurance et j'explique les prestations supplémentaires de mon entreprise formatrice.
Indiquer les motifs de responsabilité (C2)	8.9.12 J'expose les différents motifs de responsabilité contractuelle et extracontractuelle ; je les explique à l'aide d'exemples tirés de la pratique et montre la différence entre responsabilité et couverture.
Expliquer les conditions de la responsabilité (C2)	8.9.13 J'explique, à l'aide d'exemples tirés de la pratique, les conditions à réunir pour établir une responsabilité, le fardeau de la preuve et les possibilités d'exonération pour les divers motifs de responsabilité.
Décrire les tâches et les processus de la gestion des sinistres et des prestations, gestion de services (C2)	8.10.3 J'explique les tâches de base du processus principal d'assurance de la gestion des sinistres et des prestations, gestion des services, et montre, à l'aide d'une présentation offrant une vue d'ensemble, le processus correspondant au sein de mon entreprise de formation.
Liquider des sinistres simples (C3)	8.11.5 J'apprécie correctement et sans délai des cas de sinistres simples, en respectant les instructions internes et de façon autonome.
Liquider des sinistres plus difficiles (C4)	8.11.6 J'apprécie et je liquide correctement et sans délai, de façon autonome, des cas de sinistre plus difficiles, en tenant compte des directives internes. Ainsi je prends en considération les intérêts du client comme aussi ceux de l'entreprise.

Bloc 12	Gestion de vente / Gestion de produits / Game Solution	
Yverdon-Les-Bains 16.08. - 18.08.2023		
Erwan Descloux (16.08. & 17.08.23 matin) Game Solution (17.08. après-midi & 18.08.23)		

Préparation	Object / Demandes	Sources
	<ul style="list-style-type: none"> - Etude autonome manuel d'étude youngprofessional@insurance « ClientsAssurance » → chapitre 2 - Répétition autonome pour les examens finaux 	<ul style="list-style-type: none"> - Manuel d'étude youngprofessional@insurance « ClientsAssurance » - Documentation du cours

Enseignement de présence	Sujets	Objectifs d'enseignement	Durée Leçons	Sources
	Gestion de vente partie stratégique	<ul style="list-style-type: none"> - Je sais démontrer la fonction et l'importance de la gestion de vente. - Je cite des exemples actuels de la vente multicanaux dans l'assurance privée. - Je montre des avantages et des inconvénients des canaux de vente 	4	<ul style="list-style-type: none"> - Manuel d'étude youngprofessional@insurance « Clients Assurance » → chapitre 2

		<p>alternatifs au regard du service externe classique.</p> <ul style="list-style-type: none"> – Je connais la façon de procéder pour la mise en place d'une organisation de vente. 		
	Gestion de vente partie opérationnelle	<ul style="list-style-type: none"> – Je connais l'importance des systèmes fonctionnels d'incitation et de récompense pour l'introduction et la diffusion couronnée de succès de produits d'assurance. – Je connais la façon de procéder pour structurer et piloter la vente, le lien avec le support de vente, resp. avec un centre de service à la clientèle. 	5	<ul style="list-style-type: none"> – Contrats du service externe des compagnies d'assurance
	Soin de l'état actuel des produits : comment gère-t-on un produit rentable, resp. un produit qui ne l'est plus?	<ul style="list-style-type: none"> – Je sais démontrer les facteurs d'influence sur le produit d'assurance. – J'explique à un profane les phases diverses du cycle de vie du produit. 	3 ½	Documentation pour l'introduction d'un nouveau produit, etc.
	Sujets actuels autour l'industrie de l'assurance	<ul style="list-style-type: none"> – Je connais les sources qui m'aident à me renseigner sur des sujets actuels dans l'industrie de l'assurance. 	½	<ul style="list-style-type: none"> – Rapport annuel ASA ; www.svv.ch – Revue de presse – Etc.

		<ul style="list-style-type: none"> – Je connais des sujets possibles qui sont pertinents pour l'examen oral. 		
	Game Solution - ÖKONOMIKUS insurance	<ul style="list-style-type: none"> – Apprennent à comprendre les défis et les tâches liés à l'entreprise d'assurance dans la perspective du management et d'en analyser les conséquences. – Comprennent les risques et les chances de l'entreprise d'assurance et sont sensibilisés dans le traitement avec eux. – Reçoivent un aperçu sur tous les unités, fonctions et processus de l'entreprise et comprennent les dépendances des affaires de l'assurance à l'égard du point de vue de la gestion d'entreprise et financier. 	14	<ul style="list-style-type: none"> – www.gamesolution.ch

Travail postérieur	Sources
Le travail postérieur est identique avec la préparation au bloc 13	

Bloc 12	Objectifs évaluateurs Gestion de vente / Gestion de produits / Game Solution
Indiquer les canaux de distribution (C2)	8.7.3 J'explique les canaux de distribution dans l'industrie suisse de l'assurance, je commente leurs avantages et leurs inconvénients et indique les canaux de distribution de mon entreprise formatrice.
Décrire les tâches et les processus dans le domaine vente et support (C2)	8.10.1 J'explique les tâches fondamentales du processus principale d'assurance vente et support et montre à l'aide d'une présentation synoptique les processus correspondants au sein de mon entreprise formatrice.
Décrire les tâches et processus de l' Underwriting, y compris la gestion des produits (C2)	8.10.2 J'explique les tâches de base du processus principal d'assurance de l'Underwriting, y compris la gestion des produits, et montre à l'aide d'une présentation offrant une vue d'ensemble, le processus correspondant au sein de mon entreprise formatrice.
Décrire les tâches et les processus de la gestion des sinistres et des prestations, gestion des services (C2)	8.10.3 J'explique les tâches de base du processus principal d'assurance de la gestion des sinistres et des prestations, gestion des services, et montre, à l'aide d'une présentation offrant une vue d'ensemble, le processus correspondant au sein de mon entreprise de formation.

Bloc 13	Assurance en réseau / Préparation à l'examen	
Yverdon-Les-Bains (Cl. 2) 19.09. - 21.09.2023		
Oliver Léchenne (19.09.2023) Marc Rüttimann (20.09.2023) Célia Schönhardt (21.09.2023)		

Préparation	Object / Demandes	Sources
	<ul style="list-style-type: none"> - Etude autonome manuel d'étude youngprofessional@insurance « Assurance en réseau » → chapitre 4 - Etude autonome - répétition à l'examen final - Notez des questions ouvertes resp. formulez des questions précises à propos des sujets où vous avez encore des manques de clarté. - Etude des actualités selon l'instruction dans le bloc 12 	<ul style="list-style-type: none"> - Manuel d'étude youngprofessional@insurance « Assurance en réseau » - WBT - Documentation du cours - Séries zéro

Enseignement de présence	Sujets	Objectifs d'enseignement	Durée Leçons	Sources
	Formation professionnelle supérieure	<ul style="list-style-type: none"> - Je connais les filières dans le cadre de la formation professionnelle supérieure 	1	<ul style="list-style-type: none"> - www.vbv.ch / Formation professionnelle supérieure

		(Brevet / Ecole Supérieure Assurance ESA)		
	Assurance en réseau	– Je dispose de connaissances approfondies sur l'approche systématique lors de solution de cas typiques de clients.	1	– Manuel d'étude youngprofessional@insurance « Assurance en réseau » → chapitre 4 resp. cas changé
	Case assurance privée	– Je sais analyser un conseil global dans le domaine de l'assurance privée et élaborer une proposition de solution.	3	– Manuel d'étude youngprofessional@insurance « Assurance en réseau » → chapitre 4 resp. cas changé
	Case assurance pour entreprise	– Je sais analyser un conseil global dans le domaine de l'assurance pour entreprise et élaborer une proposition de solution.	4	– Manuel d'étude youngprofessional@insurance « Assurance en réseau » → chapitre 4 resp. cas changé
	Explication des exigences et du déroulement de l'examen final	– Je connais les objectifs et les exigences de l'examen final, écrit et oral.	½	– Règlement procédure de qualification
	Discussion des questions ouvertes faisant partie du devoir de préparation	– Je connais sur quels sujets j'ai encore un besoin spécial de rattrapage et comment je dois y travailler.	½	
	Elaboration des questions/tâches de	– Je suis en mesure de traiter les questions d'examen	8	– Série zéro d'un examen final écrit

	répétition et résolution d'une série zéro y inclus l'entretien de solution.	sous la pression du temps et en recourant aux méthodes adéquates.		
	Simulation des examens oraux à l'aide des séries zéro	– Je connais le déroulement de l'examen final oral et me sens à l'aise dans une situation d'examen oral typique (client/conseiller/observateur).	9	– Séries zéro d'un examen final oral

Bloc 13	Objectifs évaluateurs Assurance en réseau / Préparation à l'examen
Utiliser les connaissances sur les assurances de choses et de patrimoine (neutre au niveau des compagnies) (C2)	8.1.1 J'explique correctement, de façon professionnelle, les buts d'une assurance de choses et de patrimoine choisie, je décris les risques assurés/dommages ainsi que les objets (assurances de choses) resp. les qualités (assurances de patrimoine) et je mentionne les prestations d'assurance.
Décrire l'interaction des assurances de patrimoine et/ou de choses (C3)	8.2 Je décris l'interaction des assurances de patrimoine et/ou de choses, fais ressortir les différences dans les prestations et classe les solutions d'assurance.
Utiliser les connaissances sur les assurances de personnes (neutre par rapport à la compagnie) (C2)	8.3.1 J'explique correctement et de façon professionnelle les buts d'une assurance de personnes sélectionnée, je décris les personnes assurées ainsi que les dangers et montre quelles sont les prestations d'assurance.

Décrire le concept des trois piliers (C2)	8.4.2 Sur la base d'un résumé personnel, je décris de façon professionnellement correcte les buts et le financement du concept des trois piliers et je commente les actualités à propos de ce thème.
Faire ressortir les interactions des assurances sociales et des assurances de personnes complémentaires (C2)	8.5 Je fais ressortir les interactions des assurances sociales et des assurances de personnes complémentaires. A cette occasion, j'intègre les risques vieillesse, décès et invalidité.
Préparation aux examens finaux : Objectifs évaluateurs selon les blocs 1 bis 13	
Objectifs évaluateurs spécifiques pour l'examen oral, partie 2, entretien spécifique:	
Décrire les tâches et les processus dans le domaine vente et support (C2)	8.10.1 J'explique les tâches fondamentales du processus principale d'assurance vente et support et montre à l'aide d'une présentation synoptique les processus correspondants au sein de mon entreprise formatrice.
Décrire les tâches et processus de l'Underwriting, y compris la gestion des produits (C2)	8.10.2 J'explique les tâches de base du processus principal d'assurance de l'Underwriting, y compris la gestion des produits, et montre à l'aide d'une présentation offrant une vue d'ensemble, le processus correspondant au sein de mon entreprise formatrice.
Décrire les tâches et les processus de la gestion des sinistres et des prestations, gestion des services (C2)	8.10.3 J'explique les tâches de base du processus principal d'assurance de la gestion des sinistres et des prestations, gestion des services, et montre, à l'aide d'une présentation offrant une vue d'ensemble, le processus correspondant au sein de mon entreprise de formation.
Expliquer le développement de la branche des assurances (C2)	8.8.3 J'explique chaque fois une modification /évolution importante passée, présente et future de la branche des assurances et je décris leurs conséquences.

Offre de cours et dates d'examen		
Cours / Examens	Date	Lieu
Examen préalable Economie et Droit	25.01.2023	Ecole-club Migros, Rue de Genève 35, 1003 Lausanne
Consultation Examen préalable Economie et Droit*	01.02.2023	AFA, Berne
Examen de rattrapage Economie et Droit*	08.03.2023	AFA, Berne
Cours de comptabilité (obligatoire)	01.05./15.05./12.06.2023	Centre d'Entreprises et d'Innovations CEI 1, Rue Galilée 15, 1400 Yverdon-les-Bains
Examens intermédiaires Comptabilité et Connaissances en assurance	28.06.2023	Ecole-club Migros, Rue de Genève 35, 1003 Lausanne
Consultation RÉSULTATS NON-RÉUSSIS Examens intermédiaires*	05.07.2023	AFA, Berne
Consultation pour tous les examens intermédiaires Connaissances en assurance	06.07.2023	AFA, Berne
Examen de rattrapage Comptabilité et/ou Connaissances en assurance*	23.08.2023	AFA, Berne
Examen final écrit	08.11.2023	Ecole-club Migros, Rue de Genève 35, 1003 Lausanne
Examen final oral	16.11.2023	Centre d'Entreprises et d'Innovations CEI 1, Rue Galilée 15, 1400 Yverdon-les-Bains



Consultation Examen final écrit*	06.12.2023	AFA, Berne
Consultation Examen final oral*	individuel en accord avec l'AFA/VBV	
Examen de rattrapage écrit*	10.01.2024	AFA, Berne
Examen de rattrapage oral*	individuel en accord avec AFA/VBV	
Cérémonie de clôture Young Insurance Professional AFA	09.02.2024	Energie Lounge, PostFinance Arena, Berne

Légende: Examens, Consultations, Examens de rattrapage, Offre de cours

*Uniquement pour les notes insuffisantes