



# Profil de qualification Formation

## Young Insurance Professional AFA



---

Auteur	VBV/AFA /MH
Version	01
Date	31.03.2026

## Table des matières

<b>1</b>	<b>Profil professionnel.....</b>	<b>3</b>
1.1	Formation professionnelle YIP .....	3
<b>2</b>	<b>Principales compétences opérationnelles.....</b>	<b>6</b>
<b>3</b>	<b>Exercice de la profession .....</b>	<b>7</b>
<b>4</b>	<b>Importance de la profession pour la société, l'économie, l'environnement et la culture .....</b>	<b>7</b>
<b>5</b>	<b>Vue d'ensemble des compétences opérationnelles possibles .....</b>	<b>8</b>
<b>6</b>	<b>Niveau d'exigence .....</b>	<b>9</b>
6.1	Compétences opérationnelles, situations de travail et objectifs de performance ....	9
<b>7</b>	<b>Attitudes (compétences transversales).....</b>	<b>15</b>
<b>8</b>	<b>Compétences professionnelles (projet, en cours de révision).....</b>	<b>16</b>
<b>8.1</b>	<b>Compétences professionnelles générales.....</b>	<b>16</b>
8.1.1	Secteur de l'assurance .....	16
8.1.2	Connaissances juridiques .....	16
<b>8.2</b>	<b>Connaissances spécialisées non-vie .....</b>	<b>17</b>
8.2.1	Assurance choses et patrimoine .....	17
8.2.2	Assurances de personnes.....	18
<b>8.3</b>	<b>Connaissances professionnelles pour le profil "Vie".....</b>	<b>20</b>
8.3.1	Connaissances juridiques .....	20
8.3.2	Assurances personnelles et sociales .....	20
8.3.3	Impôts.....	21
8.3.4	Propriété du logement .....	22
<b>8.4</b>	<b>Connaissances spécialisées pour le profil assurance-maladie complémentaire .....</b>	<b>22</b>
8.4.1	Assurance maladie et accidents .....	22

# 1 Profil professionnel

## 1.1 Formation professionnelle YIP

Le programme Young Insurance Professional (YIP) offre aux titulaires d'une maturité gymnasiale, professionnelle ou spécialisée ainsi qu'aux personnes titulaires d'un certificat fédéral de capacité d'employé(e) de commerce issu d'autres branches une porte d'entrée idéale dans le secteur de l'assurance. Il s'adresse à de jeunes talents motivés qui souhaitent construire leur avenir professionnel dans ce domaine.

Le programme d'initiation YIP combine une partie pratique en entreprise et une partie théorique structurée et moderne au centre de formation. L'accent est mis sur l'acquisition de connaissances techniques dans le domaine de l'assurance ainsi que sur le développement de compétences opérationnelles, notamment en matière de conseil et de vente.

En achevant avec succès la formation, les participants acquièrent des compétences opérationnelles essentielles qui facilitent leur entrée dans la pratique professionnelle. Après cette première immersion dans le monde du travail, le programme ouvre des perspectives de formation ultérieures, par exemple vers la formation de Spécialiste en assurance avec brevet fédéral ou, selon le parcours choisi, vers une haute école spécialisée ou une université.

Vous trouverez ci-dessous un aperçu des champs d'action à former et des contenus d'apprentissage correspondants :

Champs d'action/ Circles	Contenus de formation	Durée (jours)	Profils		
			Non-vie	Vie	Maladie complé- mentaire
Lancement	Mise en place de la formation, démarrage (1/2 journée), introduction des exercices d'application	0.5	X		
Base I / II	Droit / économie	1.5	X		
Ménage I / II	Inventaire du ménage / responsabilité civile privée / objets de valeur / cyberassurance	2	X		
Véhicule	Responsabilité civile véhicule à moteur, casco et accidents occupants	1	X		
Voyages	Assistance annulation, assistance voyage, assistance véhicule, bagages	0.5	X		
Litiges juridiques	Protection juridique privée, circulation et entreprise	0.5	X		
Propriété du loge-	Assurances choses et responsabilité civile immeubles	1	X	X	
PME I / II	Assurances choses d'entreprise, patrimoine et de personnes	2	X	X	

Champs d'action/ Circles	Contenus de formation	Durée (jours)	Profils		
			Non-vie	Vie	Maladie complé- mentaire
Santé	Fonction et prestations des assurances obligatoires des soins et des assurances complémentaires	1.5			X
Base Prévoyance I / II	Structure du système des 3 piliers	1.5			X
Retraite I / II	Prestations de vieillesse des assurances sociales et de la LPP, produits des assurance privées y compris assurances-vie qualifiées, etc.	1.5		X	
Propriété du logement Financement	Règles de financement pour l'acquisition d'un logement en propriété, financement par versement anticipé/mise en gage des 2e et 3e piliers.	1		X	
Garantie de revenus I Décès	Prestations des assurances sociales et privées, cadre légal, etc.	1		X	
Garantie de revenus II Invalidité	Prestations des assurances sociales et privées, cadre légal	1		X	
Solutions de prévoyance	Interprétation d'analyses de prévoyance et élaboration des solutions d'assurance correspondantes.	0.5		X	
<b>Total jours</b>		<b>17</b>	<b>9</b>	<b>6.5</b>	<b>1.5</b>

## 2 Principales compétences opérationnelles

Pour réussir dans le secteur de l'assurance et des services, il faut plus que des connaissances théoriques. Il faut de jeunes professionnels qui vivent l'esprit d'équipe, adoptent une attitude orientée service et sont prêts à prendre des responsabilités. La formation permet d'acquérir des compétences opérationnelles essentielles, qui facilitent l'entrée dans le monde du travail et ouvrent des perspectives pour l'avenir. Il s'agit notamment de :

- Gérer le contact avec la clientèle - que ce soit en présentiel, par téléphone ou via des canaux numériques : une attitude professionnelle et une communication empathique sont essentielles.
- Recevoir et transmettre les demandes des clients - de manière orientée solutions et dans le respect des exigences réglementaires.
- Préparer et mener des entretiens de conseil - en particulier sur les canaux numériques, avec le tact nécessaire face aux objections et aux réclamations.
- Établir et entretenir des relations - instaurer la confiance, utiliser les feedbacks et favoriser une fidélisation durable de la clientèle.
- Recueillir et transmettre des informations - de manière claire, structurée et ciblée.
- Traiter des processus opérationnels et analyser des interfaces - avec une bonne compréhension des interactions et des procédures.
- Interpréter les évolutions économiques - et se forger une opinion fondée.
- Participer à des échanges techniques - de manière active, réfléchie et avec les connaissances de base nécessaires.
- Effectuer des recherches - afin de prendre des décisions fondées et de développer ses connaissances de manière ciblée.

Ces compétences constituent une base solide pour le parcours professionnel. Elles apportent de l'assurance dans des situations très diverses, du contact direct avec la clientèle jusqu'aux tâches plus complexes en appui. Les YIP sont ainsi bien préparés à contribuer activement au monde du travail numérique et interconnecté.

## 3 Exercice de la profession

Les Young Insurance Professionals (YIP) exercent leur activité dans le secteur de l'assurance. Ils assument des tâches administratives et entretiennent un contact direct avec la clientèle. Celui-ci s'effectue principalement par téléphone ou via des canaux numériques. Les YIP travaillent à la fois en équipe et de manière autonome.

Une part importante de leur activité consiste à traiter avec rigueur les données et les processus. Ils reçoivent les demandes, les transmettent et préparent les entretiens de conseil. Ils traitent de manière professionnelle les demandes simples de la clientèle et prennent les dispositions nécessaires.

Cette activité exige un bon sens de l'organisation, de l'autodiscipline et de la motivation personnelle. La flexibilité dans les échanges avec les différents groupes d'intérêts joue également un rôle important. Grâce à leur assurance et à leur professionnalisme, les YIP contribuent de manière significative à la satisfaction de la clientèle. Ils soutiennent les processus de vente et entretiennent activement les relations avec la clientèle.

## 4 Importance de la profession pour la société, l'économie, l'environnement et la culture

Les assurances constituent un fondement essentiel de la sécurité et de la stabilité des individus et des familles. En tant que pilier central de l'économie, elles permettent les investissements et protègent les entreprises contre les risques financiers. Dans ce contexte, les Young Insurance Professionals contribuent à assurer des processus efficaces et orientés vers la clientèle, afin que le soutien parvienne de manière fiable en cas de besoin. Ils favorisent également une utilisation responsable des ressources, par exemple en conseillant des mesures de prévention des sinistres ou des solutions de produits durables.

## 5 Vue d'ensemble des compétences opérationnelles possibles

A	Travail au sein de structures d'activité et d'organisation dynamiques	A1 Développer et utiliser son propre réseau	A2 Recevoir et exécuter des mandats propres		
B	Interaction dans un environnement de travail interconnecté	B1 Participer à des discussions spécialisées sur les questions économiques	B2 Exécuter des tâches de gestion de projet à caractère commercial et traiter des sous-projets		
C	Coordination des processus de travail en entreprise	C1 Documenter, coordonner et mettre en œuvre des processus d'entreprise	C2 Mettre en œuvre des activités de marketing et de communication	C3 Assurer le suivi et le contrôle d'opérations financières	
D	Gestion des relations avec les clients et les fournisseurs	D1 Recevoir les demandes et les préoccupations des clients et des fournisseurs	D2 Mener des entretiens d'information et de conseil avec des clients et des fournisseurs	D3 Mener des entretiens de vente et de négociation avec des clients et des fournisseurs	D4 Entretenir les relations avec les clients et les fournisseurs
E	Utilisation des technologies du monde du travail numérique	E1 Utiliser des applications	E2 Rechercher et évaluer des informations dans le domaine commercial et économique	E3 Évaluer et préparer des données et des statistiques	

## 6 Niveau d'exigence

### 6.1 Compétences opérationnelles, situations de travail et objectifs de performance

<b>Domaine de compétences opérationnelles A : Agir dans de modes de travail et des structures organisationnelles agiles</b>	
Description du domaine de compétences opérationnelles	Dans leur activité quotidienne, les Young Insurance Professionals traitent les demandes de la clientèle et les mandats qui leur sont confiés. En collaboration avec différents services spécialisés, ils regroupent les informations nécessaires et traitent les mandats à l'aide de systèmes informatiques modernes, conformément aux directives internes. Dans un environnement de travail et d'organisation agile, ils analysent régulièrement leur pratique, sollicitent du feedback et contribuent ainsi à un haut niveau de qualité et
Contexte	Grâce à leurs compétences numériques et à une approche structurée, les YIP traitent les mandats avec efficacité. Cela contribue à améliorer la création de valeur et à réduire la charge d'encadrement. En tant qu'interface moderne avec les services spécialisés, ils développent des réseaux tournés vers l'avenir et renforcent durablement la qualité du service.
<b>Compétences opérationnelles</b>	<b>Critères de performance</b>
	Les YIP sont capables...
<b>A1 : Développer et utiliser leur réseau</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ...d'utiliser activement les interfaces avec différents services spécialisés afin de générer, grâce à un échange d'informations ciblé, des solutions efficaces pour les demandes de la clientèle.</li> </ul>
<b>A2 : Recevoir et traiter des mandats</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ...de recevoir les demandes de la clientèle de manière active et empathique ;</li> <li>• ...présenter les informations de manière structurée et garantir la satisfaction de la clientèle grâce à un traitement rigoureux et complet ;</li> <li>• ...de traiter les mandats par ordre de priorité conformément aux directives internes et utiliser avec aisance des systèmes informatiques modernes pour en assurer un traitement rapide et sans erreur ;</li> <li>• ...d'analyser de manière critique leur pratique dans des situations d'équipe et de relation clientèle ;</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ...d'utiliser le feedback de manière constructive et en déduire des mesures ciblées pour leur développement personnel.</li> </ul>
<p>Compétences/attitudes personnelles/sociales : Volonté d'apprendre et <b>d'évo-luer</b>, méthode de travail structurée, fiabilité, <b>sens de l'engagement</b>, capacité de réflexion.</p>	

<b>Domaine de compétences opérationnelles B : Interaction dans un environnement de travail connecté</b>	
Description du domaine de compétences opérationnelles	Les Young Insurance Professionals soutiennent le département dans des projets. Ils assument des tâches organisationnelles et s'assurent que les délais et la documentation sont gérés de manière fiable et contribuent à un flux d'informations efficace. Ils participent à des discussions techniques et s'impliquent dans des thèmes de la branche dans le cadre de leur activité.
Contexte	Les YIP soulagent efficacement les professionnels dans l'administration et les projets. Leur orientation commerciale améliore la création de valeur et limite les frais d'encadrement. En tant que talents réfléchis, ils promeuvent des outils modernes et assurent une documentation précise. Avec des perspectives fraîches, ils enrichissent en outre l'échange professionnel.
<b>Compétences opérationnelles:</b>	<b>Critères de performance :</b>
	Les YIP sont capables...
<b>B1 : Participer aux discussions économiques</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ...de suivre attentivement, au sein de l'équipe, des échanges spécialisés sur des questions économiques ;</li> <li>• ...d'identifier et de comprendre les relations fondamentales entre les branches d'assurances ;</li> <li>• ...de participer activement à des discussions professionnelles sur des thèmes liés à l'assurance ;</li> <li>• ...de transférer des connaissances sur des thèmes d'assurance ;</li> <li>• ...d'enrichir les échanges au sein de l'équipe par des contributions factuelles et des perspectives nouvelles.</li> </ul>

<b>B2 :</b>  <b>Exécuter des tâches de gestion de projet à caractère commercial et traiter des sous-projets</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ...de traiter de manière structurée des sous-projets à caractère commercial en coordonnant de manière fiable les tâches administratives ;</li> <li>• ...d'utiliser avec assurance les outils de projet ;</li> <li>• ...de soutenir le flux d'informations au sein de l'équipe ;</li> <li>• ...d'assurer avec rigueur le suivi des délais et de la documentation.</li> </ul>
<b>Compétences/attitudes personnelles/sociales</b>  Capacité de communication, esprit analytique, méthode de travail structurée, volonté d'apprendre	
<b>Domaine de compétences opérationnelles C : Coordination des processus de travail en entreprise</b>	
Description du domaine de compétences opérationnelles	Les Young Insurance Professionals coordonnent les processus de travail au sein de l'entreprise, documentent les procédures et soutiennent leur mise en œuvre dans l'équipe. Ils participent également aux activités de marketing et de communication. Par ailleurs, ils apportent leur soutien à l'équipe dans le suivi et le contrôle des opérations financières, notamment en documentant les flux de paiement, en veillant au respect des délais et en signalant les écarts.
Contexte	Grâce à une documentation précise, les YIP renforcent la transparence interne. Dans le domaine du marketing, ils s'adressent à de jeunes groupes cibles au moyen de formes de communication modernes. Dans le domaine financier, ils contribuent à garantir la traçabilité et la révisabilité des opérations par des contrôles rigoureux. Dans l'ensemble, ils renforcent ainsi la capacité d'action numérique et l'efficacité de l'organisation.
<b>Compétences opérationnelles :</b>	<b>Critères de performance :</b>
	Les YIP sont capables...
<b>C1 :</b>  <b>Documenter, coordonner et mettre en œuvre des processus d'entreprise.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ...de documenter de manière autonome des processus d'entreprise et de soutenir leur mise en œuvre de manière coordonnée ;</li> <li>• ...de décrire avec précision les processus et de les structurer de manière claire pour le travail en équipe ;</li> <li>• ...de garantir le respect des directives de processus par un travail consciencieux et d'assurer un suivi fiable des délais.</li> </ul>

<p><b>C2 :</b></p> <p><b>Mettre en œuvre des activités de marketing et de communication</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ...de se tenir informés des évolutions dans le domaine de la communication et d'en tirer des idées nouvelles pour l'entreprise ;</li> <li>• ...de tester de manière autonome de nouveaux outils et formats de communication ;</li> <li>• ...de soutenir activement les activités de marketing et de communication.</li> </ul>
<p><b>C3 :</b></p> <p><b>Assurer le suivi et le contrôle d'opérations financières</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ...d'assurer avec rigueur le suivi et le contrôle des opérations financières ;</li> <li>• ...de soutenir activement l'équipe dans l'enregistrement des flux de paiement ;</li> <li>• ...de veiller avec précision au respect des délais et de détecter à temps les écarts dans les données financières grâce à des rapprochements structurés ;</li> <li>• ...d'utiliser les systèmes numériques de manière sûre afin de garantir une documentation complète et fiable.</li> </ul>
<p>Compétences/attitudes personnelles/sociales</p> <p>Précision et minutie, esprit analytique, capacité de communication, orientation vers le travail en équipe, sens des responsabilités.</p>	
<p><b>Domaine de compétences opérationnelles D : Gestion des relations avec les clients et les fournisseurs</b></p>	
<p>Description du domaine de compétences opérationnelles</p>	<p>Dans leurs activités quotidiennes, les Young Insurance Professionals contribuent activement à la gestion des relations avec les clients et les fournisseurs. Ils reçoivent les demandes par différents canaux, identifient les besoins et les transmettent aux services compétents. Ils préparent les contenus nécessaires aux entretiens de conseil, établissent des offres, examinent des propositions et contribuent à élaborer des solutions adaptées</p>
<p>Contexte</p>	<p>Dans l'ensemble, l'activité des YIP contribue à renforcer la <b>satisfaction de la clientèle</b> et, grâce à une communication moderne, la capacité de l'entreprise à se positionner sur le marché.</p>
<p><b>Compétences opérationnelles :</b></p>	<p><b>Critères de performance :</b></p>
	<p>Les YIP sont capables...</p>
<p><b>D1 :</b></p> <p><b>Prendre en compte les besoins des clients et des fournisseurs</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ...de traiter les demandes des clients ou des fournisseurs de manière professionnelle, quel que soit le canal utilisé ;</li> <li>• ...de saisir précisément les besoins et de les transmettre de manière structurée aux services spécialisés ;</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ...d'instaurer la confiance par une communication adaptée aux destinataires et d'assurer une qualité de service élevée.</li> </ul>
<b>D2 :</b>  <b>Mener des entretiens d'information et de conseil avec des clients ou des fournisseurs</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ...de mener des entretiens d'information et de conseil de manière ciblée ;</li> <li>• ...de préparer des contenus de manière compréhensible et de répondre individuellement aux besoins des clients ;</li> <li>• ...de proposer des solutions en menant des entretiens structurés ;</li> <li>• ...de préparer de manière optimale des consultations spécialisées.</li> </ul>
<b>D3 :</b>  <b>Mener des entretiens d'information et de conseil avec des clients et des fournisseurs</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ...de mener des entretiens de vente et de négociation par différents canaux de manière professionnelle ;</li> <li>• ...de clarifier les besoins, d'établir des offres et, si nécessaire, d'examiner les offres des fournisseurs afin d'en déduire des arguments convaincants.</li> <li>• ...de mener les entretiens à leur terme dans les délais impartis ;</li> <li>• ...d'optimiser en permanence la conduite future des entretiens grâce à l'analyse des retours d'information.</li> </ul>
<b>D4 :</b>  <b>Entretenir les relations avec les clients et les fournisseurs</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ...d'entretenir activement les relations avec les clients et les fournisseurs par des canaux de communication appropriés ;</li> <li>• ...de mettre en œuvre de manière ciblée des mesures visant à fidéliser les clients et les fournisseurs et à augmenter la satisfaction des clients ;</li> <li>• ...de contrôler l'efficacité des mesures et d'élaborer des propositions d'amélioration fondées.</li> </ul>
<b>Compétences/attitudes personnelles/sociales</b>  Capacité de compréhension analytique, aisance verbale, résistance au stress, empathie et écoute active, force de persuasion, mentalité de prestataire de services.	
<b>Domaine de compétences opérationnelles E : Utilisation des technologies numériques du monde du travail</b>	
Description du domaine de compétences opérationnelles	Les jeunes professionnels de l'assurance utilisent de manière ciblée des applications et des outils numériques dans leur travail quotidien. Ils les utilisent pour la recherche d'informations, pour la gestion et l'analyse de données, mais aussi pour la collaboration en équipe. Le traitement des données et l'établissement de statistiques font également partie de leur domaine d'activité. Ils créent ainsi des bases de décision fiables pour les services spécialisés et contribuent à l'amélioration des processus et de la qualité des données.

Contexte	L'utilisation maîtrisée des outils numériques et des analyses fondées permet d'accélérer les processus de décision et de minimiser les sources d'erreur. Globalement, cela augmente la <b>productivité de l'entreprise</b> .
<b>Compétences opérationnelles :</b>	<b>Critères de performance :</b>
	Les YIP sont capables...
<b>E1 :</b> <b>Utiliser des applications propres</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ...d'utiliser de manière sûre et efficace les applications et outils numériques du monde du travail ;</li> <li>• ...de gérer les données avec précision et de soutenir activement la collaboration numérique au sein de l'équipe ;</li> <li>• ...de respecter systématiquement les directives en matière de protection et de sécurité des données ;</li> <li>• ...d'adapter de manière proactive les nouveautés technologiques grâce à une capacité de compréhension rapide et de contribuer ainsi à l'augmentation de la productivité de l'entreprise.</li> </ul>
<b>E2 :</b> <b>Rechercher et évaluer des informations dans le domaine commercial et économique</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ... d'effectuer des recherches ciblées dans différentes sources en fonction du mandat confié ;</li> <li>• ...d'évaluer la qualité et la pertinence des résultats, de les structurer de manière claire et de les documenter conformément aux exigences légales ;</li> <li>• ... de tirer de l'analyse de leur démarche des pistes d'optimisation ciblées pour les recherches futures.</li> </ul>
<b>E3 :</b> <b>Évaluer et préparer des statistiques et des données</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ...d'effectuer des analyses de contenu ainsi que de petites évaluations quantitatives ;</li> <li>• ...de préparer les résultats, de tirer des conclusions et de transmettre les informations au service compétent ;</li> <li>• ...de vérifier la plausibilité des bases de données et des statistiques et d'en déduire des mesures correctives.</li> </ul>
<b>Compétences/attitudes personnelles/sociales</b>	
Esprit analytique et logique, soin et précision, affinité avec la technique, orientation vers les solutions.	

## 7 Attitudes (compétences transversales)

Attitudes	Défis (exemples)	Compétence opérationnelle
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ouverture à l'échange</li> <li>- Confiance en soi</li> </ul>	Réseautage actif avec des partenaires professionnels par le biais de différents canaux professionnels	A2
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Être conscient de ses responsabilités</li> <li>- Orientation client</li> </ul>	Traitement d'une demande d'indemnisation, y compris le retour d'information au client	A3
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Esprit critique</li> <li>- Conscience des responsabilités</li> </ul>	Discussion sur les effets des modifications légales sur les produits d'assurance	B3
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Capacité d'organisation</li> <li>- Flexibilité</li> </ul>	Activité de soutien dans la planification d'un projet d'introduction d'un portail numérique des sinistres	B4
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Capacité d'organisation</li> <li>- Diligence</li> </ul>	Tenir à jour la liste des invitations aux événements des assurés.	C4
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sens des responsabilités</li> <li>- Diligence</li> </ul>	Gérer les commandes d'articles promotionnels et vérifier les paiements reçus.	C5
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Orientation vers le service</li> <li>- Empathie</li> </ul>	Réceptionner une déclaration de sinistre par téléphone et la transmettre au service compétent	D1
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Établissement de la confiance</li> <li>- Orientation vers la solution</li> </ul>	Conseiller un client sur une assurance inventaire du ménage adaptée.	D2
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aptitude à la négociation</li> <li>- Orientation client</li> <li>- Loyauté</li> </ul>	Négociation en ligne avec un client privé sur les conditions d'une assurance automobile	D3
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Estime de la valeur</li> <li>- Communication proactive</li> </ul>	Suivi régulier de clients, y compris préparation de documents pour les conseillers à la clientèle	D4
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Affinité avec la technologie</li> <li>- Diligence</li> </ul>	Utilisation du système CRM pour la gestion des données clients.	E1
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Précision</li> <li>- Esprit critique</li> </ul>	Recherche de produits concurrents et établissement d'une	E2

	comparaison avec ses propres produits	
- Pensée analytique - Conscience de la qualité	Analyse des données relatives aux dommages afin de déterminer les tendances et d'en déduire les mesures à prendre	E3

## 8 Compétences professionnelles (projet, en cours de révision)

### 8.1 Compétences professionnelles générales

Les contenus d'apprentissage et d'examen suivants sont pertinents pour les profils Toutes branches, Non-vie, Vie et Complémentaire santé de l'intermédiaire d'assurance.

#### 8.1.1 Secteur de l'assurance

Champs thématiques	Contenus
Économie de l'assurance	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Idée, principe de base et fonctionnement d'une assurance</li> <li>- Classification des assurances</li> <li>- L'entreprise "assurance" : chaîne de création de valeur et processus commerciaux</li> <li>- Gestion des risques</li> <li>- Les trois principales méthodes de financement</li> <li>- Prime</li> </ul>

#### 8.1.2 Connaissances juridiques

Champs thématiques	Contenu
Intermédiation en assurance	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tâches de l'intermédiaire d'assurance</li> <li>- Détermination du besoin d'assurance</li> <li>- Indemnisation de l'intermédiaire d'assurance</li> <li>- Objectifs et moyens du droit de surveillance des intermédiaires (LSA)</li> <li>- Obligations (de comportement) des intermédiaires (notamment de l'accord interprofessionnel sur les intermédiaires en assurance maladie (AIM), LSA 39, LSA 41, LSA 43, LSA 45).</li> <li>- Sanctions possibles</li> <li>- Relations juridiques entre l'intermédiaire et le client</li> <li>- Responsabilité</li> </ul>

Loi sur le contrat d'assurance (LCA)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aperçu, structure et dispositions</li> <li>- Naissance du contrat d'assurance</li> <li>- Durée et fin du contrat d'assurance</li> <li>- Droits et obligations des parties</li> <li>- Recours de l'assureur</li> <li>- Limites par rapport au code des obligations (CO) et aux conditions générales d'assurance (CGA)</li> <li>- Violation de l'obligation de déclarer</li> </ul>
Droit des sociétés	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les trois principales formes de sociétés (entreprise individuelle, société anonyme (SA) et société à responsabilité limitée (Sàrl)</li> <li>- Objectif du registre du commerce</li> </ul>
Conformité	<p>Les grandes lignes de la réglementation légale de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Protection des données (LPD)</li> <li>- Concurrence déloyale (LCD)</li> <li>- Cartels et autres restrictions à la concurrence (LCart)</li> </ul>

## 8.2 Connaissances spécialisées non-vie

Les contenus d'apprentissage et d'examen suivants sont pertinents pour les profils Toutes branches et Non-vie.

### 8.2.1 Assurance choses et patrimoine

Champs thématiques	Contenus
Assurances choses	- But et importance
- Assurance ménage	- Bases légales
- Assurance des objets de valeur	- Valeurs assurées
- Assurance casco (tous risques)	- Etendue de l'assurance Risques de base
- Assurance choses de bâtiments	- Prestations d'assurance, y compris les frais consécutifs coassurés
- Assurance de construction	- Couvertures complémentaires importantes
- Assurance casco	- Sous-assurance
- Assurance bagages	- Délimitations entre elles
- Assurance vélo	
- Casco véhicules à moteur (casco partielle et complète)	
- Assurance animaux de compagnie	
- Assurance choses commerciale	
- Installations techniques	

<ul style="list-style-type: none"> <li>- Assurances techniques</li> <li>- Assurance transport</li> </ul>	
<p>Assurances responsabilité civile</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Assurance responsabilité civile privée</li> <li>- Assurance responsabilité civile immeuble</li> <li>- Assurance responsabilité civile véhicules à moteur</li> <li>- Assurance responsabilité civile d'entreprise</li> <li>- Assurance responsabilité civile professionnelle</li> <li>- Assurance responsabilité civile du maître d'ouvrage</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- But et importance</li> <li>- Bases légales</li> <li>- Responsabilités et motifs de responsabilité</li> <li>- Etendue de l'assurance Couvertures de base</li> <li>- Couverture d'assurance</li> <li>- Principales couvertures complémentaires</li> <li>- Droit de créance direct</li> <li>- Délimitations entre elles</li> </ul>
<p>Autres assurances de patrimoine</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Assurance de protection juridique privée</li> <li>- Assurance protection juridique circulation</li> <li>- Assurance protection juridique entreprise</li> <li>- Assurance perte d'exploitation</li> <li>- Assurance voyage</li> <li>- Assurance cyberrisque</li> <li>- Assurance de caution</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- But et importance</li> <li>- Bases légales</li> <li>- Etendue de l'assurance Couvertures de base</li> <li>- Prestations d'assurance</li> <li>- Principales couvertures complémentaires</li> <li>- Délimitations entre elles</li> </ul>

### 8.2.2 Assurances de personnes

Champs thématiques	Contenus
<p>Pour les clients entreprises/indépendants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- LAA</li> <li>- Assurances collectives d'indemnités journalières selon la LCA</li> <li>- Assurance complémentaire facultative (LAAC)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aperçu et bases légales</li> <li>- Personnes assurées</li> <li>- Prestations assurées</li> </ul>

<p>Possibilité de complément pour les particuliers :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Assurance accidents des occupants de véhicules à moteur</li><li>- Assurance-accidents privée</li></ul>	
---	--

## 8.3 Connaissances professionnelles pour le profil "Vie".

Les contenus d'apprentissage et d'examen suivants sont pertinents pour les profils Toutes branches et Vie.

### 8.3.1 Connaissances juridiques

Champs thématiques	Contenu
Conformité	Principes de base de la réglementation légale de : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Blanchiment d'argent (LBA)</li> <li>- Échange automatique d'informations (EAI)</li> <li>- Foreign Account Tax Compliance Act (FATCA)</li> <li>- Loi sur les placements collectifs de capitaux (LPCC)</li> </ul>
Droit matrimonial et successoral	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Régimes matrimoniaux</li> <li>- Succession légale et réserves héréditaires</li> <li>- Testament et pacte successoral</li> <li>- Directives anticipées du patient</li> <li>- Mandat pour cause d'incapacité</li> </ul>

### 8.3.2 Assurances personnelles et sociales

Champs thématiques	Contenus
Prévoyance étatique <ul style="list-style-type: none"> <li>- AVS</li> <li>- AI</li> <li>- PC</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aperçu et bases légales</li> <li>- Personnes assurées</li> <li>- Prestations assurées</li> <li>- Financement</li> </ul>
Prévoyance professionnelle <ul style="list-style-type: none"> <li>- LPP (obligatoire / surobligatoire)</li> <li>- LAA (obligatoire / complémentaire/supplémentaire)</li> <li>- Assurances complémentaires facultatives (assurance collective d'indemnités journalières LCA)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aperçu et bases légales</li> <li>- Personnes assurées</li> <li>- Prestations assurées</li> <li>- Financement</li> <li>- Particularités (Fondation institution supplétive, conventions collectives de travail, caisse supplétive)</li> <li>- Possibilités complémentaires</li> <li>- Prévoyance pour les indépendants</li> </ul>
Autres assurances sociales <ul style="list-style-type: none"> <li>- APG y compris AMat et AES</li> <li>- AC</li> <li>- AM</li> <li>- CAF</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Brève description, but et objectif</li> <li>- Cercle des personnes assurées</li> <li>- Indemnités</li> </ul>

<p>Assurances-vie individuelles 3a/3b :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Rente d'incapacité de gain</li> <li>- Capital invalidité</li> <li>- Capital décès (différentes variantes)</li> <li>- Assurances d'épargne (différentes variantes)</li> <li>- Assurances de rente de vieillesse (différentes variantes)</li> <li>- Produits à primes annuelles</li> <li>- Produits à prime unique</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aperçu et bases légales</li> <li>- Idée et fonctionnement</li> <li>- Personnes assurables</li> <li>- Primes et financement</li> <li>- Privilèges</li> <li>- Choix des bénéficiaires</li> <li>- Avantages et inconvénients banque versus assurance</li> <li>- Types de contrats d'assurance vie</li> <li>- Examen du risque et violation de l'obligation de déclarer</li> </ul>
<p>Qualifié Assurances-vie</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fonds de placement</li> <li>- Obligations</li> <li>- Actions</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Idée et modes de fonctionnement</li> <li>- Avantages et inconvénients</li> <li>- Principales catégories et leurs caractéristiques</li> <li>- Bases légales (LPCC)</li> <li>- Chances et risques</li> <li>- Obligations d'information, y compris la feuille d'information de base</li> <li>- Examen de l'adéquation, profil d'investisseur et de risque</li> <li>- Documentation et reddition de comptes</li> </ul>
<p>Interaction des 1er, 2e et 3e piliers</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Systématique de prévoyance du système des 3 piliers</li> <li>- Coordination intersystémique</li> <li>- Rente complémentaire, rente subsidiaire</li> <li>- Dessiner des graphiques</li> </ul>

### 8.3.3 Impôts

Champs thématiques	Contenu
<p>Imposition</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Prévoyance publique : AVS, AI, PC</li> <li>- Prévoyance professionnelle : LPP, LAA</li> <li>- Assurance-vie individuelle : pilier 3a et pilier 3b, assurance-vie qualifiée</li> </ul>

### 8.3.4 Propriété du logement

Champs thématiques	Contenus
Financement d'un logement en propriété à usage personnel	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Principes des méthodes de financement de biens immobiliers (fonds propres, capacité financière, nantissement, garantie hypothécaire, encouragement à la propriété du logement)</li> <li>- Versement anticipé / mise en gage LPP / assurance-vie individuelle</li> <li>- Possibilités d'amortissement (direct / indirect) et ses conséquences fiscales</li> </ul>

## 8.4 Connaissances spécialisées pour le profil assurance-maladie complémentaire

Les contenus d'apprentissage et d'examen suivants sont pertinents pour les profils Toutes branches et Assurance-maladie complémentaire.

### 8.4.1 Assurance maladie et accidents

Champs thématiques	Contenus
Obligatoire Assurance des soins (AOS)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aperçu et bases légales</li> <li>- Cercle des personnes assurées</li> <li>- Prestations assurées</li> <li>- Financement</li> <li>- Début et fin</li> <li>- Suspension de l'obligation de s'assurer (service militaire/civil)</li> <li>- Modèles d'assurance</li> <li>- Possibilités de résiliation et délais</li> </ul>
Assurance-accidents obligatoire (LAA)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aperçu et bases légales</li> <li>- Personnes assurées</li> <li>- Prestations assurées</li> <li>- Financement</li> <li>- Début et fin</li> <li>- Prolongation de la couverture accident (assurance par convention)</li> </ul>

<p>Possibilités de complément après en cas de maladie et d'accident</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Assurance d'indemnités journalières selon la LAMal et la LCA</li> <li>- Assurances complémentaires (de soins) facultatives de maladie selon la LCA</li> <li>- Assurances complémentaires ambulatoires</li> <li>- Assurances d'hospitalisation</li> <li>- Assurances alternatives</li> <li>- Assurances maladie à l'étranger</li> <li>- Assurances (soins) dentaires</li> <li>- Assurances de capital KTI/UTI</li> <li>- Assurance voyage pour le sauvetage, le secours et le traitement hospitalier à l'étranger</li> <li>- Assurance de protection juridique pour les litiges en cas d'erreur de traitement, d'omission d'examens médicaux</li> </ul> <p>Assurances complémentaires facultatives à la LAA (LAAC)</p> <p>Assurance-accidents privée</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Objectif et but</li> <li>- Cercle des personnes assurées</li> <li>- Prestations assurées</li> <li>- Types principaux et assurances complémentaires possibles</li> <li>- Financement</li> <li>- Délimitations entre elles et entre les assurances privées et les assurances légales</li> </ul>
--	--

