

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

C3 : Documenter, coordonner et mettre en œuvre des processus au sein de l'entreprise – Mandat pratique n°4

---

## Propositions d'assurance : but, risques, conditions contractuelles spéciales et autres mesures

---

### Objectifs évaluateurs :

- c3.pv.ef23 : Ils/elles déterminent les besoins et les risques de manière ciblée en utilisant les outils d'analyse appropriés. (C3)
- c3.pv.ef24 : Ils/elles s'appuient en toute autonomie sur des mesures de garantie appropriées pour classer les différentes solutions par ordre de priorité (atténuation de certains risques ou prise en charge par le preneur d'assurance). (C3)
- c3.pv.ef27 : Ils/elles soumettent aux clients des solutions d'assurance convaincantes. (C3)
- c3.ef2 : Ils/elles mettent en œuvre les tâches du processus qui relèvent de leur domaine de responsabilité en utilisant les outils prédéfinis. (C3)
- c3.ef6 : Ils/elles identifient les problèmes dans les flux de processus et proposent des mesures d'optimisation appropriées. (C4)

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

---

## Mandat pratique

### Exposé de la situation

Lors de l'entretien de conseil en clientèle, il s'agit d'enregistrer les couvertures d'assurance souhaitées pour les risques potentiels. Un enregistrement exhaustif et correct permet de déterminer si des informations supplémentaires sont nécessaires. Dans certains cas, des conditions contractuelles spéciales sont proposées à la personne assurée ou la compagnie d'assurances intègre des dispositions supplémentaires.

Cet exercice pratique te permet d'apprendre quel est le but de la proposition d'assurance, dans quels cas l'assureur doit demander des informations complémentaires et quelles conditions contractuelles et/ou mesures peuvent être prises.

### Série d'exercices

Exercice n°1 : Sélectionne une proposition d'assurance qui t'a déjà permis d'acquérir des connaissances sur les risques assurés.

---

Exercice n°2 : Dresse un récapitulatif des risques assurés dans le cadre de la proposition d'assurance et discutes-en avec ton/ta supérieur/e afin de vérifier que tu as bien pensé à tout.

---

Exercice n°3 : As-tu besoin d'informations complémentaires pour établir le contrat d'assurance ? Rassemble les informations nécessaires et complète ensuite ton récapitulatif en indiquant où et pourquoi tu as demandé des informations complémentaires.

---

Exercice n°4 : Réfléchis maintenant aux conditions contractuelles qui doivent être proposées à la personne assurée et/ou aux mesures supplémentaires qui doivent être prises à son encontre.

- Quelles sont les bases légales à respecter ?

Complète ton récapitulatif avec les différents éléments possibles.



Tiens compte des prescriptions internes, des actions de ta compagnie en cours ainsi que des bases juridiques, pour dresser un récapitulatif des conditions contractuelles et des mesures possibles dans le cadre de ton exemple.

---

Exercice n°5 : Soumets ton récapitulatif à ton/ta supérieur/e en montrant quels risques sont couverts par la proposition d'assurance et sur la base de quelles informations tu as complété les conditions contractuelles et/ou ajouté des mesures correspondantes. Explique également la situation juridique.

---

Exercice n°6 : Documente tes résultats et consigne tes réflexions dans ton dossier de formation.

---

### **Directives spécifiques à l'entreprise :**

**Domaines d'application possibles :** service à la clientèle, service chargé du traitement des propositions, service de la souscription dans différentes branches

---



## Grille de compétences

### Auto-évaluation

**Question de fond n°1 :** Suis-je capable de traiter des propositions d'assurance, d'évaluer des risques et d'établir des contrats d'assurance ?

#### Critères de compétence

---

Je suis capable d'évaluer les risques ressortant de propositions d'assurance.

---

Je connais les différentes couvertures d'assurance.

---

Je connais les différentes conditions contractuelles et mesures de l'entreprise et je suis capable d'établir des contrats d'assurance correspondants.

---

**Question de fond n°2 :** Suis-je capable de recueillir et de traiter correctement les informations relatives au processus (traitement de la proposition d'assurance) ?

#### Critères de compétence

---

Lorsque je ne comprends pas la teneur des documents internes ni celle des différents outils à ma disposition, je me renseigne alors auprès de mon/ma supérieur/e.

---

J'identifie de manière fiable les outils nécessaires aux différentes étapes du processus.

---



## Évaluation par un tiers

**Question de fond n°1 :** Est-il/elle capable de traiter des propositions d'assurance, d'évaluer des risques et d'établir des contrats d'assurance ?

### Critères de compétence

---

Il/elle est capable d'évaluer les risques ressortant de propositions d'assurance.

---

Il/elle connaît les différentes couvertures d'assurance.

---

Il/elle connaît les différentes conditions contractuelles et mesures de l'entreprise et est capable d'établir des contrats d'assurance correspondants.

---

**Question de fond n°2 :** Est-il/elle capable de recueillir et de traiter correctement les informations relatives au processus (traitement de la proposition d'assurance) ?

### Critères de compétence

---

Lorsqu'il/elle ne comprend pas la teneur des documents internes ni celle des différents outils à sa disposition, il/elle se renseigne alors auprès de son ou sa supérieur/e.

---

Il/elle identifie de manière fiable les outils nécessaires aux différentes étapes du processus.

---