
Préparation / Durée de l'examen / Points

Le temps imparti pour cet examen oral est prédéfini et doit être scrupuleusement respecté. La pression du temps fait sciemment partie de l'examen.

A. Temps pour la préparation individuelle : 30 minutes

Nous vous recommandons de gérer votre temps de la manière suivante :

- 1^{re} partie : Étude de cas → Situation de prévoyance THEORIQUE/EFFECTIVE 20 mn
- 2^{re} partie : Questions qui se posent à l'issue du premier contact téléphonique 10 mn

B. Examen : 30 minutes

- Présentation de l'étude de cas / réponse aux questions 30 mn

C. Nombre de points possibles

Vous pouvez obtenir 100 points au total dans le cadre de cet examen. Ceux-ci se répartissent comme suit :

- 1^{re} partie : Calcul de la situation de prévoyance THEORIQUE/EFFECTIVE 40 points
- 2^e partie : Questions qui se posent à l'issue du premier contact téléphonique 30 points
- 3^e partie : Questions complémentaires posées par les experts - pendant ou à l'issue de l'entretien clientèle 15 points
- Compétences sociales et méthodologiques 15 points
- Total 100 points**

1^e partie : Étude de cas → Situation de prévoyance THEORIQUE/EFFECTIVE

À l'issue de votre premier contact téléphonique avec le client, ce dernier vous a fourni des informations et des documents importants.

Vous devez calculer la situation de prévoyance :

1. Calculez le scénario **Invalidité à la suite de la maladie d'Ajla Mujic**.

1.1. La **SITUATION EFFECTIVE** - la situation actuelle au regard des assurances existantes.

- Dessinez un graphique illustrant la situation de prévoyance et mettant en évidence les prestations et les lacunes de revenus en cas **d'invalidité d'Ajla Mujic à la suite d'une maladie**.

1.2. La **SITUATION THEORIQUE** - des propositions sensées sur la manière de combler les lacunes.

- a) Le couple attend que vous leur proposiez des situations d'assurance possibles au regard de leur situation personnelle.
- b) Proposez des solutions qui ne soient pas isolées, mais comprises dans le cadre d'une solution de prévoyance globale (invalidité, décès, retraite).
- c) La sœur de Madame Mujic a récemment souscrit une assurance-vie mixte liée à des fonds. Expliquez à Madame Mujic de quoi il retourne exactement. Expliquez également la différence entre une assurance-vie mixte classique et une assurance-vie mixte liée à des fonds.
- d) Ajla Mujic est une pharmacienne diplômée et envisage de reprendre un travail à 40%. Elle devrait pouvoir toucher un revenu annuel brut de 28 000,00 CHF par an.

Quelles répercussions la reprise d'une activité professionnelle aura-t-elle sur les 2^e et 3^e piliers ?

1. Calculez le scénario **Invalidité à la suite de la maladie d'Ajla Mujic.**

1.1. La **SITUATION EFFECTIVE** – la situation actuelle au regard des assurances existantes :

dessinez un graphique illustrant la situation de prévoyance et mettant en évidence les prestations et les lacunes de revenus en cas **d'invalidité d'Ajla Mujic à la suite d'une maladie.**

Solution-type	
<ul style="list-style-type: none"> Le candidat se présente et présente l'art. 45 LSA correctement. 	
<ul style="list-style-type: none"> Graphique propre et compréhensible 	
<ul style="list-style-type: none"> Besoin : 36'000 	
<ul style="list-style-type: none"> Court terme, pas de couverture pendant 1 à 2 ans 	
<ul style="list-style-type: none"> Lacune phase 1 : 36'000 	
<ul style="list-style-type: none"> Mention du fait que l'AI pourrait intervenir déjà au bout d'un an 	
<ul style="list-style-type: none"> Rente AI d'Ajla : 19'284 	
<ul style="list-style-type: none"> Rente d'enfant AI : 7716 	
<ul style="list-style-type: none"> Lacune phase 2 : 9000 	
<ul style="list-style-type: none"> Suppression de la rente d'enfant AI à 18/25 ans 	
<ul style="list-style-type: none"> Lacune phase 3 jusqu'au départ à la retraite : 16'716 	

1.2. La **SITUATION THEORIQUE** – des propositions sensées sur la manière de combler les lacunes.

- a) Le couple attend que vous leur proposiez des situations d'assurance possibles au regard de leur situation personnelle.

Solution-type
Court terme <ul style="list-style-type: none">La lacune pourrait être couverte par une rente à court terme via une assurance-vie ou des indemnités journalières via la caisse-maladie. Comme la couverture de cette lacune est plutôt coûteuse, il faut se demander si cela vaut le coup de la couvrir ou s'il vaut mieux faire avec. La fortune libre s'élevant à 60 000, une couverture partielle est recommandée.
Long terme <ul style="list-style-type: none">Rente IG à la suite d'une maladie (+ accident, aussi OK) comprise entre 10 000 et 15 000 francs par an (d'autres montants raisonnables sont également corrects).La rente IG devrait être souscrite dans la prévoyance libre puisque Madame Mujic ne dispose pas de revenus soumis à l'AVS et qu'elle ne peut donc pas alimenter une prévoyance liée.

- b) Proposez des solutions qui ne soient pas isolées, mais comprises dans le cadre d'une solution de prévoyance globale (invalidité, décès, retraite).

Solution-type
<ul style="list-style-type: none">En cas d'invalidité à la suite d'un accident, la situation serait exactement la même. C'est la raison pour laquelle, ce cas d'espèce devrait être assuré de la même manière.
<ul style="list-style-type: none">Les risques décès à la suite d'un accident et maladie devraient aussi être examinés en procédant à une analyse de la situation de prévoyance. Là encore, il n'y a pour le moment qu'une couverture via le 1^{er} pilier. La souscription d'une police du risque décès dans le cadre du pilier 3b est vraisemblablement indiquée.
<ul style="list-style-type: none">Dans le cadre d'une analyse de la prévoyance aussi, il faut examiner en quoi consiste la couverture financière en cas de départ à la retraite des deux membres du couple en même temps. La constitution de capital par le biais d'une assurance-vie mixte ou d'une assurance en cas de vie peut être une solution. Monsieur Mujic dispose déjà d'une assurance-vie, mais il reste une lacune importante.

- c) La sœur de Madame Mujic a récemment souscrit une assurance-vie mixte liée à des fonds. Expliquez à Madame Mujic de quoi il retourne exactement. Expliquez également la différence entre une assurance-vie mixte classique et une assurance-vie mixte liée à des fonds.

Solution-type
<ul style="list-style-type: none"> • Une assurance-vie mixte comprend une part d'épargne et une par de risques en cas de décès. Elle combine donc deux risques.
<ul style="list-style-type: none"> • La différence entre une assurance-vie conventionnelle et une assurance-vie liée à des fonds réside dans l'articulation des composantes d'épargne. • Assurance-vie conventionnelle : La part d'épargne est rémunérée pendant toute la durée de l'assurance. Cet intérêt est actuellement très faible, voire nul. Le capital y est garanti en cas de vie. • Assurance-vie liée à des fonds La part d'épargne est investie dans des fonds de placement. Le but consiste à enregistrer des rendements supérieurs à ceux d'une assurance-vie conventionnelle. Les assureurs proposent une sélection de différentes stratégies et le client peut placer ses parts d'épargne dans des produits plus ou moins risqués en fonction de son propre profil de risques. En cas de vie, le client perçoit la contre-valeur de ses parts de fonds au prix du marché. L'assureur ne garantit pas de somme minimale ou seulement une somme minimale très faible.
<ul style="list-style-type: none"> • En cas de décès, le capital-décès assuré est versé aux bénéficiaires dans les deux variantes. Il n'y a aucune différence.

- d) Ajla Mujic est une pharmacienne diplômée et envisage de reprendre un travail à 40%. Elle devrait pouvoir toucher un revenu annuel brut de 28'000,00 CHF par an.

Quelles répercussions la reprise d'une activité professionnelle aura-t-elle sur les assurances sociales et sur le 3^e pilier ?

Solution-type	Points pour questions des experts
<ul style="list-style-type: none"> • CP : Le seuil d'entrée de 22'050 est atteint, Madame Mujic relève donc de nouveau d'une affiliation obligatoire à une caisse de pension. Le salaire assuré est néanmoins très faible. 	
<ul style="list-style-type: none"> • LAA : À partir d'un temps de travail de 8 heures par semaine, Madame Mujic relève de nouveau de l'assujettissement à la LAA, ANP compris. 	
<ul style="list-style-type: none"> • LAMal : Comme Madame Mujic est de nouveau couverte en ANP, la couverture-accidents peut être suspendue dans la LAMal. 	
<ul style="list-style-type: none"> • Pilier 3a : Avec un revenu soumis à l'AVS, Madame Mujic peut de nouveau recourir à la prévoyance liée et bénéficier ainsi des avantages fiscaux en découlant. En s'affiliant à une CP, elle peut verser actuellement 7056.- au maximum 	

2^e partie : Questions qui se posent à l'issue du premier contact téléphonique

Lors de votre premier contact téléphonique, le client vous a posé des questions que vous avez prises en note et auxquelles vous souhaitez maintenant apporter des réponses.

1. Lisez les questions suivantes avec la plus grande attention.
2. Constituez-vous un aide-mémoire pour l'entretien en notant également d'autres éléments utiles.
3. Au cours de l'entretien à suivre, le client attend que vous lui apportiez des réponses aux questions suivantes.

Question n°1 (10 points)

Monsieur et Madame Mujic ne sont pas contents de leur assurance-maladie. Ils sont uniquement couverts par l'assurance obligatoire des soins (modèle standard, franchise de 300,00). Dernièrement, Madame Mujic voulait se rendre chez un médecin naturopathe pour suivre une thérapie préventive. L'assurance-maladie a rejeté la prise en charge des coûts.

Indiquez et expliquez à votre cliente :

- a) Les assurances possibles pour couvrir les prestations de la médecine complémentaire et ce dont elle doit tenir compte en la matière ?
- b) À partir de quand peut-elle en principe changer d'assurance de base ?
- c) De quoi doit-elle tenir compte en la matière ?
- d) Quelles sont les différentes possibilités de faire des économies en assurance de base ?

Solution-type
a) <ul style="list-style-type: none">• Les prestations de la médecine alternative ne sont pas couvertes par l'assurance de base (à quelques exceptions près).• Pour cela, il faudrait souscrire une assurance complémentaire correspondante.• Lors de la souscription, il faut remplir une déclaration de santé et des restrictions peuvent être prononcées en fonction de l'âge de la personne assurée.
b) <ul style="list-style-type: none">• Sont applicables les préavis ordinaires de résiliation de trois mois au 30.06 et au 31.12 ; au 31.03 et au 30.09, la première date cependant uniquement avec la franchise ordinaire et un modèle standard, ce qui est le cas en l'espèce.• Il y a un autre préavis de résiliation extraordinaire d'un mois pour fin novembre à la suite de la communication d'une augmentation de prime.
c) <ul style="list-style-type: none">• Le changement doit être annoncé par écrit et être réceptionné par l'assureur au plus tard le dernier jour ouvré précédant l'expiration de ce préavis.• Il faut souscrire une nouvelle assurance, laquelle doit confirmer offrir une garantie d'assurance complémentaire.

d)

- Choix d'une franchise plus élevée.
- Choix d'un modèle d'assurance alternatif.
- Passage à un prestataire meilleur marché.

Question n°2 (10 points)

La famille Mujic possède une assurance véhicule automobile auprès d'un concurrent. Elle envisage l'achat d'une nouvelle voiture. Le conseiller de la concurrence a annoncé à votre client qu'il devait conserver la police existante pour le nouveau véhicule, sans la modifier.

- a) Cette affirmation est-elle exacte ? De quelles possibilités dispose votre client en cas de changement de véhicule et quelles sont les conséquences correspondantes ?
- b) Par ailleurs, expliquez dans le détail à votre client les différentes assurances automobiles existantes.

Solution-type	
<p>a)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Non, cette affirmation est erronée. En cas de changement de véhicule, le client a toujours la possibilité de changer d'assureur. • La prime non utilisée doit être remboursée, pour autant qu'il ne s'agisse pas de la première année d'assurance. 	
<p>Responsabilité civile véhicules automobiles</p> <ul style="list-style-type: none"> • Assurance obligatoire • Prétentions en dommages-intérêts envers des tiers 	
<p>Casco</p> <ul style="list-style-type: none"> • Casco partielle : incendie et événements naturels, vol, bris de glaces, dommages causés par des fouines ou autre animal, etc. (1/2 point par événement, 2 points max.) • Casco complète : couvre également les collisions qui relèvent de la responsabilité propre du preneur d'assurance 	
<p>Accident des occupants</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dommages corporels en complément dans le cadre de l'assurance auto • Modules possibles : frais médicaux, indemnités journalières / indemnités journalières d'hospitalisation, capital invalidité et capital-décès • Arguments : Versement immédiat sans clarification de la responsabilité, assurances de somme, division privée à l'hôpital, etc. 	
<p>Compléments possibles</p> <ul style="list-style-type: none"> • Couverture du bonus en responsabilité civile et casco collision • Renonciation à la réduction des prestations en cas de négligence grave • Dommages aux véhicules parkés • Brise de glaces Plus • Choses emportées • Location d'un véhicule de remplacement • Supplément pour valeur actuelle 	

Question n°3 (10 points)

La famille Mujic est mécontente du fait que le propriétaire ait refusé de faire réparer le sèche-linge défectueux. Un collègue de Monsieur Mujic lui a expliqué qu'une assurance de la protection juridique pouvait l'aider dans le cas d'un tel litige. Il vous demande conseil en la matière.

- a) À votre avis, l'information fournie par le collègue est-elle correcte ?
- b) La souscription d'une assurance de protection juridique est-elle recommandée en l'espèce ?
- c) Quelles sont d'une manière générale les prestations d'une assurance de la protection juridique ?
- d) Quels sont les domaines juridiques couverts par une assurance de la protection juridique privée ?
- e) Quels sont les domaines juridiques couverts par une assurance de la protection juridique en matière de circulation ?

Solution-type	Points pour questions des experts
a) <ul style="list-style-type: none"> • Oui, une assurance de la protection juridique privée permettrait à l'assuré d'obtenir aide et conseils en cas de litiges avec le propriétaire. 	
b) <ul style="list-style-type: none"> • Non, le cas d'espèce ne relève pas d'une telle couverture d'assurance. • En outre, le délai de carence en assurance de la responsabilité civile privée est généralement de 3 mois. Néanmoins, la souscription d'une assurance de protection juridique peut être utile pour d'autres litiges ultérieurs. 	
c) <ul style="list-style-type: none"> • Aide l'assuré à élever des prétentions en lui apportant les conseils nécessaires, prise en charge des honoraires d'avocat, des frais d'expertise, des dépens, des émoluments judiciaires, des frais de procédure, des dépens alloués à la partie adverse 	
d) <ul style="list-style-type: none"> • Droit du travail, droit de bail, droit de la responsabilité civile, droit pénal, droit des patients, droit des contrats, droit des assurances 	
e) <ul style="list-style-type: none"> • Droit de la responsabilité civile, droit pénal, droit des assurances, retrait du permis de conduire, imposition des véhicules, droit des contrats, aide aux victimes 	