

Directive pour l'examen fédéral final

Gestion de sinistres et de prestations, gestion des services



Auteur Siège de l'AFA
Version 1.1
Date 12.05.2010

Sommaire

1.	Objectifs	3
1.1.	Généralités sur le traitement des sinistres (y c. le système de compensation, les aspects de recours ainsi que la communication et la négociation en cas de sinistre)	3
1.2.	Traitement des sinistres dans les assurances de choses (y c. les mesures de réduction des dommages et les mesures immédiates ainsi que les prestations de sinistres alternatives)	3
1.3.	Traitement des sinistres dans les assurances responsabilité civile	4
1.4.	Traitement des sinistres dans l'assurance-accidents	4
1.5.	Traitement des sinistres dans l'assurance-maladie et invalidité	4
1.6.	Traitement des sinistres dans les assurances vie	4

2.	Matière d'examen	5
-----------	-------------------------	----------

3.	Déroulement des examens	8
-----------	--------------------------------	----------

4.	Durée de l'examen	8
-----------	--------------------------	----------

5.	Moyens auxiliaires	8
-----------	---------------------------	----------

6.	Connaissances préalables	9
-----------	---------------------------------	----------

1 Objectifs

1.1 Généralités sur le traitement des sinistres (y c. le système de compensation, les aspects de recours ainsi que la communication et la négociation en cas de sinistre)

- Le candidat est capable de déterminer la procédure ultérieure à chacun des stades du traitement d'un sinistre, en indiquant toutes les étapes du règlement de sinistres à l'aide d'un exemple et en appliquant pour ce faire aussi bien le système du circuit que le modèle à quatre niveaux. Ce faisant, il est capable de répondre également aux principales questions relatives aux prestations.
- Le candidat est capable d'analyser des faits et en particulier d'appliquer la technique de la subsumption à des faits déterminés en tenant compte des conditions énoncées à l'art. 41 CO.
- Le candidat est capable d'expliquer avec ses propres mots et à l'aide de jugements du Tribunal fédéral – pour différentes bases de la responsabilité – la technique de subsumption du TF, qui constitue la référence en termes de subsumption dans le domaine de l'assurance en cas de sinistre. Ce faisant, il est également en mesure d'expliquer le recours aux domaines scientifiques lors de la subsumption.
- Le candidat est à même d'analyser à l'aide d'exemples les «sept étapes aboutissant au système de compensation».
- Le candidat est en mesure d'analyser des faits sous l'angle particulier du recours.
- Le candidat est capable d'expliquer à un client avec ses propres mots, dans leur principe et sur la base d'un jugement du Tribunal fédéral, les dispositions légales pertinentes ainsi que les corrélations juridiques en matière de recours.
- Le candidat est en mesure d'ordonner les mesures nécessaires en vue de l'exécution ou du rejet de recours.
- Le candidat est en mesure de présenter et de motiver les étapes d'évaluation nécessaires du point de vue des différents assureurs impliqués en se basant sur des cas tirés d'arrêts du Tribunal fédéral et des exemples.
- Le candidat peut traiter de manière autonome les études de cas et répondre aux questions posées.
- Le candidat est capable d'appliquer les modèles et techniques présentés, notamment celle de la subsumption dans le cadre de négociations en cas de sinistres et de prestations.
- Le candidat connaît la signification d'éléments de communication essentiels de la négociation, en particulier ceux basés sur le concept d'Harvard et est capable des les appliquer dans le cadre de négociations en cas de sinistres et de prestations.

1.2 Traitement des sinistres dans les assurances de choses (y c. les mesures de réduction des dommages et les mesures immédiates ainsi que les prestations de sinistres alternatives)

- Le candidat peut situer les faits concernant des sinistres de la branche des assurances de choses selon les différents points de vue des personnes impliquées à l'aide du modèle à quatre niveaux dans le système de compensation global, procéder aux subsumptions adéquates et effectuer toutes les procédures du traitement du sinistre en appliquant le système de circuit.

- Le candidat est en mesure de nommer en particulier des prestations de sinistre alternatives, adaptées à la situation et d'expliquer leurs caractéristiques.

1.3 Traitement des sinistres dans les assurances responsabilité civile

- Le candidat peut situer les faits concernant des sinistres de la branche des assurances responsabilité civile, notamment sur la responsabilité du fait des produits (sur la base de la loi fédérale sur la responsabilité du fait des produits, l'art. 55 CO, le droit du contrat d'achat et du contrat d'entreprise ainsi que la Convention de Vienne), selon les différents points de vue des personnes impliquées à l'aide du modèle à quatre niveaux dans le système de compensation global, déterminer les subsomptions adéquates de même qu'effectuer toutes les procédures du traitement du sinistre en appliquant le système de circuit.
- Le candidat est capable, lors de sinistres relevant de l'assurance responsabilité civile, en particulier au sujet de la responsabilité du fait des produits, de déterminer et de mettre en oeuvre les mesures d'urgence nécessaires ainsi que les démarches garantissant les droits de recours.

1.4 Traitement des sinistres dans l'assurance-accidents

- Le candidat peut situer les faits concernant des sinistres de la branche des assurances-accidents selon les différents points de vue des personnes impliquées à l'aide du modèle à quatre niveaux dans le système de compensation global, procéder aux subsomptions adéquates et effectuer toutes les procédures du traitement du sinistre en appliquant le système de circuit.
- Le candidat est capable, lors de sinistres relevant de l'assurance-accidents, de déterminer et de mettre en oeuvre les mesures d'urgence nécessaires ainsi que les démarches garantissant les droits de recours.

1.5 Traitement des sinistres dans l'assurance-maladie et invalidité

- Le candidat peut situer les faits concernant des sinistres des branches de l'assurance-maladie et invalidité selon les différents points de vue des personnes impliquées à l'aide du modèle à quatre niveaux dans le système de compensation global, procéder aux subsomptions adéquates et effectuer toutes les procédures du traitement du sinistre en appliquant le système de circuit.
- Le candidat est capable, lors de sinistres relevant de l'assurance-maladie et invalidité, de déterminer et de mettre en oeuvre les mesures d'urgence nécessaires ainsi que les démarches garantissant les droits de recours.

1.6 Traitement des sinistres dans les assurances vie

- Le candidat peut, lors de sinistres relevant d'assurances vie, énumérer les aspects principaux et leur signification, en particulier au sujet de la gestion active des sinistres, et les expliquer à l'aide d'exemples.
- Le candidat peut, lors de sinistres relevant d'assurances vie, expliquer les principales étapes du traitement du cas.
- Le candidat connaît les points communs et les différences du règlement de sinistres dans l'assurance vie par rapport à l'AI.

2 Matière d'examen

Taxonomie

(explications dans la partie générale des directives)

Bases du droit des obligations (origine, erreur d'exécution, prescription)	2
Notions de base de la responsabilité extracontractuelle	2
Gestion des sinistres et des cas de prestation comme processus d'assurance typique	2
Bases et notions du traitement des sinistres et des cas de prestation	2
Processus de vérification des prestations, en particulier subsumption	2
Circuit du traitement structuré des sinistres	2
Modèle de processus selon Porter dans le secteur des services et de l'assurance	2
Processus de création de valeur	2
Types de contrats d'assurance	2
Modèle à quatre niveaux	6
Couverture Responsabilité Droit d'action directe Recours	2
damnum emergens lucrum cessans	2
Postes de dommages en cas de dommages économiques Postes de dommages en cas de dommages corporels Evaluation du dommage et calcul des dommages-intérêts	3
Illicéité Motifs justificatifs Deux aspects de la faute Types de fautes Chefs de responsabilité Types de responsabilité	2
Rapports particuliers entre la cause dommageable et le sujet de la responsabilité; responsabilités causales	2
Système de compensation Relations externes et internes Ordre de priorité Recours de l'assureur responsabilité civile Recours de l'assureur social	2

Système de compensation, en particulier la procédure de recours Analyse des possibilités de recours sur la base du modèle à quatre niveaux et attribution des dispositions en la matière Mesures appropriées en vue de l'exercice ou du rejet de recours	3
Préparation de la négociation Attitudes de base vis-à-vis du partenaire de négociation Quatre niveaux de processus	2
Fraude à l'assurance	2
Segmentation des sinistres Industrialisation	2
Types de déclarations de sinistres et leur enregistrement	2
Conditions liées aux produits et bases juridiques pertinentes ainsi que subsumption correspondante	5
Processus pertinents de règlement des sinistres et des cas de prestation ainsi que subsumption correspondante	5

Etapes de vérification des prestations et recours spécifiques ainsi que subsumption correspondante pour les assurances de choses	4
Connaissances de base sur l'assurance de choses	2
Connaissances légales spécifiques en matière d'assurance de choses et traitement de cas de prestation spécifiques à la branche	2
Interprétation des principales dispositions de l'assurance de choses	4
Mesures pertinentes de clarification des faits	5
Mesures de réduction des dommages, mesures immédiates et règlement définitif	3
Etapes de vérification des prestations et recours spécifiques ainsi que subsumption correspondante pour les assurances responsabilité civile, en particulier les cas de responsabilité du fait des produits	4
Connaissances de base assurance responsabilité civile	2
Connaissances légales spécifiques en droit de la responsabilité civile et en responsabilité du fait des produits	2
Interprétation des principales dispositions de la responsabilité du fait des produits	4
Etapes de vérification des prestations et recours spécifiques ainsi que subsumption correspondante pour l'assurance-accidents, l'assurance-maladie et l'assurance-invalidité	4
Modèles de suivi	2
Réserve pour sinistres	2
Identification et mise en oeuvre des possibilités de recours	3

Assainissements et révisions	2
Prestations de sinistres alternatives	2
Etapas de vérification des prestations et recours spécifiques ainsi que subsumption correspondante pour les assurances vie	4
Connaissances de base de l'assurance vie	2
Connaissances légales spécifiques en matière d'assurance vie et traitement de cas de prestation spécifiques à la branche	2
Interprétation des principales dispositions de l'assurance vie	4
Evaluation de la portée financière d'un dommage	6

3 Dérroulement des examens

Examen écrit:

Résolution de cas pratiques, études de cas, réponse à des questions.

Examen oral:

Résolution de cas pratiques, études de cas, réponse à des questions. Maîtrise de processus professionnels spécifiques en contact avec des clients internes et externes.

Le candidat reçoit un cas une heure avant le début de l'examen et se prépare à l'examen. Au début de l'examen oral, il présente ses ébauches de solution (max. 10 minutes; passé ce délai, la présentation est interrompue par les experts). Deux experts conduisent ensuite un entretien d'examen (env. 20 minutes) avec le candidat. Un expert rédige le procès-verbal d'examen.

Lors de l'entretien, les deux experts posent des questions sur la présentation ainsi que des questions approfondies sur le cas et sur d'autres thèmes de la matière d'examen.

4 Durée de l'examen

Examen écrit: 240 minutes

Examen oral: 30 minutes (après 60 minutes de préparation)

5 Moyens auxiliaires

Examen écrit:

- Examen à livre ouvert (open book): sont autorisés tous les moyens auxiliaires sur «papier» (livres, textes de loi, documentation de formation, notes personnelles, etc.).
- Ne sont pas admis les outils électroniques en tous genres, à l'exception d'une calculatrice non programmable (sans fonction de sauvegarde ou accès internet) avec fonctions de base.
- Les moyens auxiliaires ne peuvent être employés que par une seule personne.

Examen oral:

- Examen à livre ouvert (open book): sont autorisés tous les moyens auxiliaires sur «papier» (livres, textes de loi, documentation de formation, notes personnelles, etc.) dans la salle de préparation. Dans la salle d'examen sont admis – en outre du cas d'examen – que les feuilles de présentation.
- Ne sont pas admis les outils électroniques en tous genres, à l'exception d'une calculatrice non programmable (sans fonction de sauvegarde ou accès internet) avec fonctions de base.
- Les éventuels moyens de présentation sont mis à la disposition du candidat.

6 Connaissances préalables

Connaissances de base en assurances requises pour l'admission à l'examen fédéral final et connaissances acquises dans le cadre des modules à traiter en vue de l'admission à l'examen fédéral final.

