



expert@insurance

Cycle de formation Ecole supérieure assurance (ESA)

Plan d'études cadre 08. MRZ. 2008

Doc.	ESA
Date	22.02.2008
Vers.	1.2
Statut	Version finale
Class.	

Table des matières

1	Profil professionnel, diplôme, titre, positionnement	4
1.1	Profil professionnel (champ d'activités)	4
1.2	Diplôme et titre	5
1.3	Positionnement	5
1.4	Durée	6
2	Objectifs et exigences	7
2.1	Structure	7
2.2	Description des processus et champs d'action	9
2.3	Description des compétences	11
2.3.1	Domaine de formation 1: connaissances générales	11
2.3.2	Domaine de formation 2: Processus de gestion et de conduite	17
2.3.3	Domaine de formation 3: Gestion des produits / des risques	20
2.3.4	Domaine de formation 4: Gestion des sinistres / des prestations / des services	23
2.3.5	Domaine de formation 5: distribution / support	26
3	Thèmes généraux	30
3.1	Egalité des sexes	30
3.2	Utilisation durable des ressources	30
3.3	Compétence interculturelle	30
4	Temps alloué par domaine de formation	31
5	Coordination entre formation théorique et formation pratique	32
6	Accès à la formation (art. 7 al. 2, art. 13 OES)	34
6.1	Dispositions générales	34
6.2	Conditions générales	34
6.3	Qualifications requises	34
6.3.1	Qualifications suisses	34
6.3.2	Réglementations supplémentaires	37
6.3.3	Diplômes et certificats étrangers	37
7	Procédure de qualification (art. 9 OES)	38
7.1	Dispositions générales	38
7.2	Objet / étendue / modalités	38
7.2.1	Répartition des points de prestations d'apprentissage par année d'étude	38
7.2.2	Prestations d'apprentissage	38
7.2.3	Examen de diplôme	40
7.3	Passages à l'année d'étude supérieure (art. 8 OES)	42
7.4	Obtention du diplôme sanctionnant la procédure de qualification	43
7.5	Répétitions	43
7.6	Procédure de recours	44
7.7	Interruption / arrêt de la formation	44
7.8	Dispositions spéciales	44
8	Dispositions finales	45
8.1	Entrée en vigueur	45



8.2	Mises à jour	45
	Annexe 1: Glossaire	46
	Annexe 2: Document de base pour la définition des processus de travail et des compétences	50



L'Association pour la formation professionnelle en Assurance AFA (Bubenbergplatz 10,
Case postale 8625, 3001 Berne) en tant qu'organisation du monde du travail

en vertu

des articles 6 et 7 de l'ordonnance du DFE du 11 mars 2005 concernant les conditions
minimales de reconnaissance des filières de formation et des études postdiplômes des
écoles supérieures (RS 412.101.61),

édicte,

pour le cycle de formation Assurance au niveau de l'école supérieure,

le plan d'études cadre ci-après:

1 Profil professionnel, diplôme, titre, positionnement

1.1 Profil professionnel (champ d'activités)

Les diplômé(e)s de l'Ecole supérieure assurance (ESA) sont des généralistes de
l'assurance dotés d'un réseau de vastes compétences pluridisciplinaires et durables
dans les domaines des assurances de choses et de patrimoine ou assurances de
personnes et assurances sociales, qui reposent sur des connaissances orientées
processus en matière d'économie politique et d'entreprise ainsi que sur des
compétences dans le domaine de la conduite de personnel.

Ils assument une fonction d'encadrement dans des processus d'assurance
caractéristiques et collaborent aux processus de gestion et de conduite généraux.

Ils concentrent les contributions des différents prestataires en vue de la fourniture des
prestations orientées processus.

Ils organisent et analysent les tâches ayant trait à la profession au regard du processus
de travail global et assument et motivent les solutions nécessaires.

Cette qualification professionnelle s'adresse aux professionnels de l'assurance qualifiés
qui manifestent de l'intérêt pour les interactions globales dans la fourniture de
prestations du secteur de l'assurance et qui aspirent à assumer des responsabilités
dans le domaine de la gestion et de la conduite.

Les données détaillées concernant le champ d'activités et les processus de travail à
respecter par le/la diplômé(e) en économie d'assurance ESA se trouvent dans l'annexe
2.



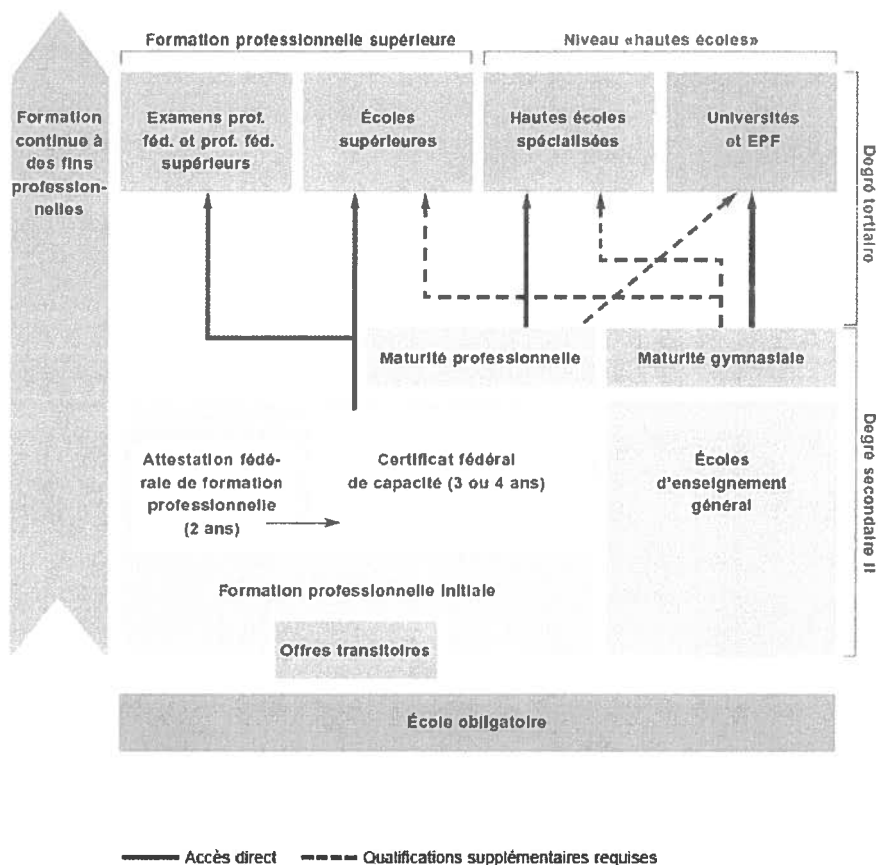
1.2 Diplôme et titre

L'obtention du diplôme confère le titre suivant:

allemand:	Dipl. Versicherungswirtschaftler/in HF
français:	Diplômé(e) en économie d'assurance ES
italien:	Economista assicurativo(a) dipl. SSS
anglais:	College of Higher VET, Diploma in insurance economy (recommandation de traduction en anglais)

1.3 Positionnement

La formation de diplômé(e) en économie d'assurance est ouverte aux titulaires d'un certificat fédéral de capacité d'employé(e) de commerce, branche assurance. L'obtention du diplôme en économie d'assurance ES permet de poursuivre une spécialisation au niveau tertiaire non universitaire dans le domaine de l'assurance et ainsi l'obtention d'une qualification professionnelle supérieure et la préparation à une fonction de spécialiste ou de cadre. En outre, la formation prépare les diplômé(e)s à des cours ou des études postgrades. Ce diplôme constitue en outre la base de l'apprentissage tout au long de la vie.



1.4 Durée

La formation de trois ans peut se faire en parallèle de l'activité professionnelle.



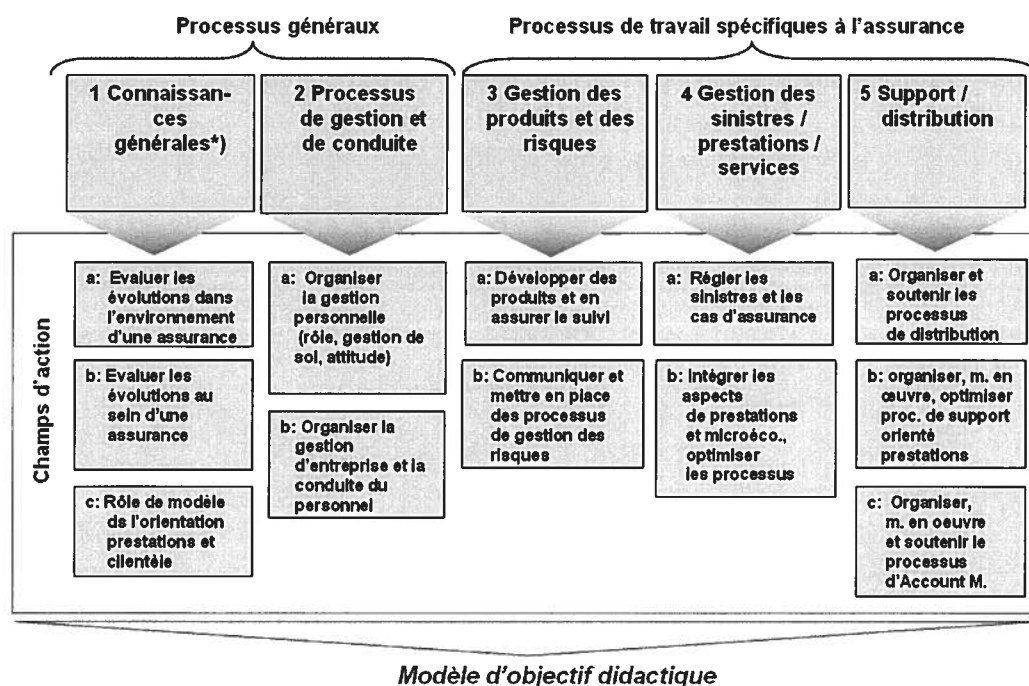
2 Objectifs et exigences

2.1 Structure

Le plan d'études cadre décrit les qualifications à posséder à l'issue du cycle de formation. Les processus de travail, descriptifs de compétences et niveaux d'exigence relatifs à l'environnement de travail d'un(e) diplômé(e) en économie d'assurance figurant dans l'annexe 2 ont été élaborés avec l'aide de spécialistes du secteur de l'assurance. Le présent document constitue la base de la structure de ce plan d'études cadre. Comme le montre le graphique 1, cinq processus en ont découlé.

- Deux processus généraux constituent la base des opérations d'assurance: «Connaissances générales» et «Processus de gestion et de conduite»
- Trois processus de travail spécifiques à l'assurance reflètent des domaines d'activité d'assurance fondamentaux et spécifiques: «Gestion des produits / des risques», «Gestion des sinistres / prestations / services», «Support / distribution».

A partir de ces deux processus généraux et de ces trois processus de travail spécifiques à l'assurance, les tâches principales ont été déduites et regroupées en champs d'action. Pour les différents champs d'action, le plan d'études cadre décrit des compétences (professionnelles, sociales et personnelles) correspondant au comportement professionnel qu'il convient d'adopter dans l'environnement professionnel décrit.



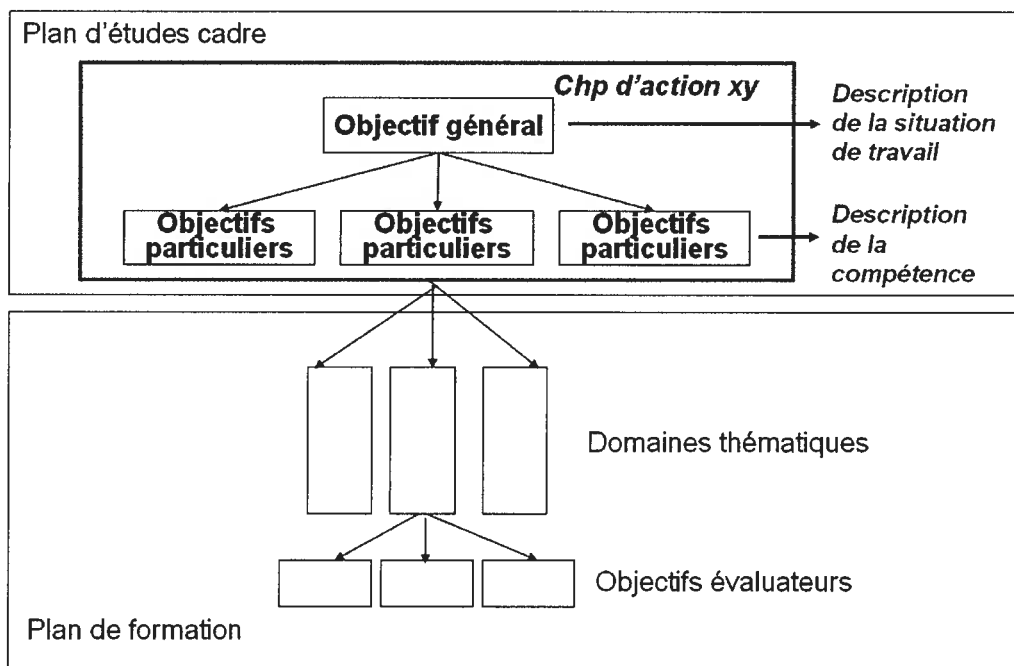
*) «Connaissances générales» regroupe les compétences d'action qui constituent la base de l'exécution des opérations d'assurance.

Graphique 1: Aperçu des champs d'action axés sur les processus

Dans le plan d'études cadre, la formulation des compétences à l'intérieur d'un champ d'action suit la logique du modèle d'objectif didactique décrit par le graphique 2.

- L'objectif principal décrit, pour chaque champ d'action, la situation de travail et, partant, les aspects essentiels auxquels les étudiant(e)s sont confronté(e)s dans la pratique.
- Les objectifs spécifiques décrivent l'action adéquate pour maîtriser efficacement la situation de travail (compétence). Ils décrivent le comportement adéquat d'un(e) professionnel(le) de l'assurance dans les situations de travail indiquées.

Le programme à élaborer par les prestataires de formation comprend des domaines thématiques d'une part, des objectifs évaluateurs d'autre part. Les objectifs évaluateurs découlent directement et obligatoirement des objectifs évaluateurs indiqués.



Graphique 2: Le modèle d'objectif didactique permettant de recenser les compétences

2.2 Description des processus et champs d'action

Le/La diplômé(e) en économie d'assurance acquiert les compétences requises pour chaque champ d'action défini. Comme le montre le graphique 1, ces champs d'action découlent des deux processus généraux «Connaissances générales» et «Processus de gestion et de conduite» ainsi que des trois processus de travail spécifiques à l'assurance, qui reflètent les domaines d'activité d'assurance spécifiques «Gestion des produits / des risques», «Gestion des sinistres / prestations / services» et «Support / distribution»

La suite de cette section décrit brièvement ces processus et recense les champs d'action constituant la structure du cycle de formation:

Processus général 1: connaissances générales

Ce processus a pour objet l'analyse et l'évaluation de l'environnement d'une assurance, mais aussi la compréhension approfondie de la stratégie commerciale et de sa mise en œuvre. Dans ce cadre, il s'agit de tenir compte des différents groupes d'intérêts de l'assurance, tels que les clients, les collaborateurs, les bailleurs de fonds et le grand public, et de d'éliminer les conflits d'intérêts par une gouvernance d'entreprise transparente. La capacité à identifier et à prendre en compte les interdépendances macroéconomiques et à intégrer les aspects microéconomiques et juridiques importants dans ses réflexions fait partie des compétences de base d'un(e) diplômé(e) en économie d'assurance.

L'orientation sur les prestations et sur la clientèle joue un rôle fondamental dans le succès d'un assureur. Elle garantit durablement la rentabilité de cette dernière et favorise le suivi et la rétention de la clientèle.

Champ d'action 1a: évaluer les évolutions dans l'environnement d'une assurance

Champ d'action 1b: évaluer les évolutions au sein d'une assurance

Champ d'action 1c: Dienstleistungs- und kundenorientiert denken und handeln

Processus général 2: Processus de gestion et de conduite

Les processus de gestion personnelle, de gestion d'entreprise et de conduite du personnel sont au centre de ce domaine de formation. L'objectif est de développer les compétences en gestion et en conduite. Pour cela, il convient de disposer de connaissances dans le domaine des processus de planification des coûts et de budgétisation et de savoir manier de façon professionnelle les instruments de gestion de la qualité et de controlling d'une assurance.



Le/La diplômé(e) en économie d'assurance doit également être en mesure d'exercer les tâches d'encadrement du personnel en fonction de la situation afin de garantir une conduite professionnelle des collaborateurs et de l'équipe.

Le développement personnel et professionnel de chacun(e) suppose la capacité et la volonté de se former en continu. Il s'agit notamment d'inciter les candidat(e)s à s'approprier et à appliquer les techniques de l'apprentissage autonome et à développer et conforter leurs compétences en gestion personnelle.

Champ d'action 2a: organiser la gestion personnelle (rôle, gestion de soi, attitude)

Champ d'action 2b: organiser la gestion d'entreprise et la conduite du personnel

Processus spécifique 3: Gestion des produits / des risques

Le processus de développement et de suivi de produits tout comme le processus de gestion des risques sont ici au premier plan. L'objectif est d'obtenir un produit d'assurance sur mesure pour le client et rentable pour l'assurance, sachant qu'il faut garantir une gestion professionnelle des risques.

Au cours du processus de développement et de suivi de produits, il convient d'intégrer les conditions-cadres importantes et les groupes d'intérêts pertinents. Dans ce contexte, le processus de gestion des risques joue un rôle important car il apporte un soutien au client (sécurité) mais aussi à l'assureur.

Champ d'action 3a: développer des produits et en assurer le suivi

Champ d'action 3b: communiquer et mettre en place des processus de gestion des risques

Processus spécifique 4: Gestion des sinistres / des prestations / des services

Les processus de traitement des sinistres et des prestations font partie du quotidien des assureurs car ils représentent un lien essentiel avec le marché de l'assurance. En organisant et en traitant ces processus de façon professionnelle, l'entreprise d'assurance peut se démarquer de ses concurrents. Il est donc accordé dans ce cadre une importance particulière aux aspects des prestations, de l'économie d'entreprise et de l'actuariat. C'est la raison pour laquelle la capacité de participer à l'organisation des processus en vigueur et de les optimiser revêt une importance capitale.

Champ d'action 4a: régler les sinistres et les cas d'assurance

Champ d'action 4b: intégrer les aspects de prestations et d'économie d'entreprise et optimiser les processus



Processus spécifique 5: distribution / support

Les processus de support et de distribution ainsi que les processus d'Account Management sont au centre de ce processus spécifique. L'analyse et l'interprétation du marché de l'assurance revêtent une importance particulière pour organiser et soutenir les processus de distribution. Par souci de durabilité, le suivi des partenaires de distribution et de la clientèle est intégré dans ce processus de distribution et support. Pour réussir dans leur tâche, les candidats doivent justifier de connaissances et d'aptitudes solides dans l'organisation de processus de support et d'Account Management.

Champ d'action 5a: organiser et soutenir le processus de distribution

Champ d'action 5b: organiser, mettre en œuvre et optimiser le processus de support orienté sur les prestations de service

Champ d'action 5c: organiser, mettre en œuvre et soutenir le processus d'Account Management

2.3 Description des compétences

Pour tous les champs d'action, le plan d'études cadre décrit des compétences correspondant aux exigences de la pratique et au comportement professionnel qu'il convient d'adopter dans ce cadre.

2.3.1 Domaine de formation 1: connaissances générales

Champ d'action 1a: évaluer les évolutions dans l'environnement d'une assurance

Objectif général:

Les conditions-cadres commerciales sont en proie à un changement continu et soumises à une pression croissante. Le législateur et les instances de réglementation, tout comme les groupes d'intérêts (clients, canaux de distribution, etc.) formulent des exigences et font part de leurs besoins aux assureurs. S'y ajoute la pression du public: clients et médias considèrent souvent les assureurs d'un regard critique. Sous l'effet de l'évolution des attentes de la société et de la nouvelle perception des risques, l'activité d'assurance est également considérée comme une activité qui influence la prospérité de l'espace économique et doit aussi tenir compte des aspects sociaux.

Au regard des dispositifs juridiques de plus en plus contraignants – tels que la protection des consommateurs, la transparence – des marchés des capitaux volatiles et des risques de perte de réputation (et donc de clientèle), les assureurs sont tenus de gérer leurs affaires de manière rentable et de respecter certaines règles éthiques. La grande sensibilité des autorités de surveillance et du public exige des assurances une politique commerciale appropriée, qui tienne non seulement compte des restrictions juridiques mais aussi des attentes supplémentaires de la clientèle et des actionnaires.



Au cours de ces dernières années, l'intensité de la concurrence a en effet augmenté de façon significative. Pour se démarquer, il convient plus que jamais de proposer des produits et des prestations spécifiques, des avantages en matière de coûts ou de qualité.

Pour pouvoir agir de manière appropriée dans son entreprise, le/la diplômé(e) en économie d'assurance doit manifester de l'intérêt pour l'environnement dans lequel il/elle évolue, comprendre et assimiler les stratégies commerciales et appliquer judicieusement la politique commerciale induite par ces dernières. Dans le contexte de l'économie financière, il est également important qu'il/elle sache interpréter les stratégies de placement d'une assurance.

C'est la raison pour laquelle l'analyse du contexte social, politique, juridique, économique, technologique et écologique et de ses conséquences sur l'entreprise d'assurance fait partie de la formation. Dans ce cadre, les évolutions et les tendances de l'assurance sont prises en compte.

Objectifs particuliers:

Le/La diplômé(e) en économie d'assurance s'informe en permanence au moyen de la presse et d'autres sources d'informations. Il/Elle est ainsi en mesure de discuter de questions sociales, économiques, juridiques et politiques actuelles, d'y porter un jugement et de défendre son opinion face à des interlocuteurs. Ce faisant, il/elle expose ses arguments concernant les incidences sur l'entreprise d'une part et sur le plan social et politique d'autre part.

Le/La diplômé(e) en économie d'assurance comprend les interdépendances entre le contexte macroéconomique, le secteur de l'assurance et l'entreprise d'assurance qui l'emploie. La réflexion qu'il mène lui permet d'identifier les conséquences des évolutions de l'environnement assurantiel sur la stratégie, la structure, la culture et la politique d'investissement de l'entreprise.

Le/La diplômé(e) en économie d'assurance défend son point de vue de façon nuancée en se basant sur les évolutions et les tendances dans les différentes branches de l'assurance.

Le/La diplômé(e) en économie d'assurance tient compte des exigences et des besoins de l'ensemble des parties prenantes dans son activité et dans les discussions qu'il/elle mène. Dans cette optique, il/elle présente de façon nuancée la politique de son entreprise aux acteurs extérieurs, p. ex. lors d'entretiens.



Champ d'action 1b: évaluer les évolutions au sein d'une assurance

Objectif général:

L'objectif premier d'une gestion d'entreprise moderne consiste à créer une valeur ajoutée pour les groupes d'intérêts tels que les clients, les collaborateurs, les bailleurs de fonds et le grand public. Les exigences sont multiples et parfois contradictoires. Un(e) diplômé(e) en économie d'assurance doit savoir affronter cette complexité et la considérer comme un challenge qu'il/elle relèvera efficacement.

En créant une valeur ajoutée durable sur un marché très disputé et régi par de strictes conditions-cadres strictes politiques et économiques, les entreprises d'assurance se doivent de respecter les exigences de la gouvernance d'entreprise. En raison des incidences financières d'une perte de réputation et/ou de mesures imposées en vertu du droit de la surveillance, une activité éthique et durable d'un point de vue écologique et économique constitue un réel facteur de rendement.

Le/La diplômé(e) en économie d'assurance s'oriente sur la culture de l'entreprise, sur les structures institutionnelles et sur la stratégie de l'entreprise. Dans la recherche de valeur ajoutée, il/elle veillera alors à tenir compte des corrélations et des interactions du système des assurances et de ses processus avec l'environnement. Celles-ci doivent se refléter en permanence dans les mesures d'amélioration et de gestion de la qualité.

Vecteur de savoir, le collaborateur est porteur d'un savoir et joue un rôle décisif au sein du triangle entreprise–collaborateur–client. C'est pourquoi en cas de changements, le/la diplômé(e) en économie d'assurance doit recourir à ses compétences et aux méthodes adaptées (p. ex. gestion de projet ou développement d'équipes) afin d'y inclure les collaborateurs et de les faire évoluer en temps voulu.

C'est la raison pour laquelle il convient, dans le cadre de la formation, de se pencher sur les différents groupes d'intérêts et sur leurs exigences. La réflexion et l'action du/de la diplômé(e) en économie d'assurance doivent être orientées sur l'interaction de la stratégie, de la structure et de la culture d'entreprise. Ce faisant ses actions obéissent à trois critères: la qualité, l'efficacité et l'efficacité des processus.

Objectifs particuliers:

Le/La diplômé(e) en économie d'assurance soupèse les différents intérêts des parties prenantes et prend des mesures efficaces, dans le cadre de son activité, pour appliquer la politique d'entreprise à son domaine de responsabilité. Il motive ses décisions en avançant des arguments pertinents.



Le/La diplômé(e) en économie d'assurance déduit de la gouvernance d'entreprise en place les principes qui guideront son actions. Il/Elle défend ces principes de manière nuancée face aux autres collaborateurs et aux clients pour préserver la réputation de son entreprise d'assurance. Ce faisant, il/elle tient compte des exigences légales et microéconomiques ainsi que des principes éthiques.

Le/La diplômé(e) en économie d'assurance explique les interdépendances entre stratégie d'entreprise, structures organisationnelles et culture institutionnelle à l'aide d'exemples concrets. Il/Elle fixe et met en œuvre ses objectifs en fonction des secteurs en analysant ces interdépendances de façon critique.

Le/La diplômé(e) en économie d'assurance tient compte du souci de qualité dans son activité quotidienne en convenant d'objectifs qualitatifs et en prenant les mesures nécessaires. En tant que supérieur hiérarchique, il/elle renforce en permanence le sens de la qualité chez ses collaborateurs. Il/Elle fait des suggestions constructives pour garantir la qualité et les met en œuvre de façon proactive.

Le/La diplômé(e) en économie d'assurance élabore de courts projets ou des sous-projets à partir des potentiels de changement ou d'amélioration identifiés. Il/elle en assure ensuite la planification et la mise en œuvre de façon autonome. Il/Elle surveille et évalue en permanence l'avancement et les résultats du projet et justifie face à des tiers le résultat obtenu en comparaison avec le résultat ciblé. Il/elle réalise l'ensemble de ces tâches de gestion de projet en utilisant les méthodes et les outils adéquats.

Le/La diplômé(e) en économie d'assurance expose de façon claire ses idées pour optimiser les processus et en montre l'utilité sous les angles de la rentabilité, de l'efficacité, de la qualité, de la satisfaction du client, de la motivation des collaborateurs etc. au moyen d'une argumentation crédible. Dans son activité quotidienne, il/elle emploie des méthodes et techniques sélectionnées pour la conception des processus.

Champ d'action 1c: Dienstleistungs- und kundenorientiert denken und handeln

Objectif général:

Jusqu'ici, le besoin qu'a l'être humain de pérenniser le niveau de prospérité atteint, les conditions-cadres légales et les programmes d'encouragement de l'Etat (avantages fiscaux) se sont traduits par une demande continue en produits d'assurance. La relation avec le client se limitait souvent à la conclusion d'affaires nouvelles. Mais aujourd'hui, dans le contexte des revirements sociaux et des nouvelles technologies, l'attitude du client a changé. La fidélité de la clientèle a tendance à diminuer, à mesure que les possibilités d'information sur les offres, d'une part, et les attentes en matière de prestations, d'autre part, augmentent.



En raison de la saturation des marchés, de l'intensification de la concurrence et de la meilleure information des clients, la qualité du suivi de la clientèle et du conseil jouera à l'avenir un rôle déterminant. A cet égard, il est essentiel de savoir si les clients peuvent réaliser leur souhait de solutions individuelles, et dans quelle mesure. Une orientation accrue du/de la diplômé(e) en économie d'assurance sur les prestations et les clients s'impose.

D'un point de vue économique, on peut en déduire directement la nécessité d'une forte fidélisation de la clientèle. Le taux de rétention est devenu un levier important pour la rentabilité des entreprises d'assurance.

C'est la raison pour laquelle dans la formation, il est accordé une importance particulière aux thèmes ayant trait à l'orientation sur la clientèle et à la rétention des clients.

Objectifs particuliers:

Le/la diplômé(e) en économie d'assurance fait montre de son écoute du client et d'une attitude active vis-à-vis de ses différents groupes d'intérêts (collaborateurs, bailleurs de fonds, partenaires de distribution, clients assurés). Il fait figure de modèle.

Dans le cadre de la détermination des objectifs et de l'évaluation des prestations, le/la diplômé(e) en économie d'assurance accorde une place importante à l'écoute du client et au sens du service en mettant ces deux principes pratique d'une façon compréhensible pour les collaborateurs et leur activité. Il/Elle encourage ses collaborateurs à faire des propositions en vue d'améliorer la qualité du service, les accueille positivement et y donne suite. Il/Elle favorise le développement des compétences requises chez ses collaborateurs et les utilise de manière optimale pour promouvoir l'écoute du client au sein de son équipe.

Le/La diplômé(e) en économie d'assurance comprend les facteurs favorisant la qualité des prestations et apprécie les exigences de qualité de son quotidien professionnel à l'aide de critères sélectionnés. Dans ses relations avec les clients internes et externes, il/elle informe sur les prestations de manière claire, transparente et adaptée à ses interlocuteurs.

Le/La diplômé(e) en économie d'assurance identifie précocement l'évolution des besoins de la clientèle dans son domaine d'activité, aussi bien lors d'entretiens avec des clients que dans l'environnement concerné. Il/Elle expose avec clarté des amorces de solutions ciblées et attrayantes à des besoins spécifiques/nouveaux des clients en se servant de produits standard et fait en sorte que les solutions proposées soient créatrices de valeur pour l'entreprise. Il/elle élabore au besoin des solutions adaptées aux clients et aux besoins en collaboration avec des spécialistes (du domaine).



Le/La diplômé(e) en économie d'assurance assure un suivi actif de la clientèle (portefeuille de clients), qui se conforme de façon systématique aux objectifs fixés. Il/Elle apporte aux réclamations de clients une solution collégiale et perçoit les réclamations comme autant d'opportunités pour améliorer encore le service clientèle et la gestion des produits et pour prendre des mesures judicieuses.



2.3.2 Domaine de formation 2: Processus de gestion et de conduite

Champ d'action 2a: organiser la gestion personnelle (rôle, gestion de soi, attitude)

Objectif général:

Le quotidien de l'assurance se caractérise par la concurrence, la complexité et le dynamisme. L'attitude personnelle du/de la diplômé(e) en économie d'assurance et son action dans le triangle entreprise-collaborateur-client sont autant de facteurs de succès décisifs.

Devant cette toile de fond, il est d'autant plus important que le/la diplômé(e) en économie d'assurance acquière non seulement un savoir-faire technique, mais aussi qu'il/elle développe son propre processus d'apprentissage et de développement afin de pouvoir agir en toute flexibilité au quotidien en fonction de la situation.

Pour satisfaire les exigences élevées et changeantes et maintenir la performance tout en ménageant les ressources durant les périodes fébriles, il est indispensable de mettre en œuvre des méthodes de travail ciblées et une bonne gestion du temps.

Le développement individuel ciblé nécessite une prise de conscience du rôle personnel dans l'environnement professionnel et privé. Sur cette base, il est demandé au/à la diplômé(e) en économie d'assurance d'identifier ses compétences et ses aptitudes et de les mettre en regard des exigences de ce domaine.

La gestion de soi et les méthodes de travail, tout comme les conditions de mise en place d'un processus d'apprentissage individuel continu, revêtent donc une grande importance dans le cadre de cette formation.

Objectifs particuliers:

Le/La diplômé(e) en économie d'assurance évalue correctement ses compétences et son potentiel de développement professionnel et personnel. Il/Elle formule, sur la base de son potentiel, des objectifs de développement individuels et planifie/met en œuvre ses propres mesures de perfectionnement. Il/Elle ne s'approprie que les connaissances nécessaire en utilisant ses ressources de manière judicieuse.

A l'aide de méthodes appropriées, le/la diplômé(e) en économie d'assurance remet en question ses points de vue et ses schémas comportementaux ainsi que son processus d'apprentissage et de développement. A cet effet, il/elle demande leur avis à des tiers et en tire des conséquences concernant sa stratégie d'apprentissage et sa progression. Pour son processus d'apprentissage, il/elle applique efficacement des stratégies et des méthodes d'apprentissage adaptées qui lui permettent une mise en pratique effective de ses acquis.



Le/La diplômé(e) en économie d'assurance évalue sa gestion du temps et son comportement personnel (au travail) pour en déduire des objectifs et des mesures adaptées. Le/La diplômé(e) en économie d'assurance utilise de façon efficiente des techniques adaptées de gestion du temps, d'organisation du travail et de résolution de problèmes dans son travail quotidien. Il/Elle applique des techniques créatives sélectionnées pour trouver des idées et élaborer des solutions transposables dans la pratique.

Champ d'action 2b: organiser la gestion d'entreprise et la conduite du personnel

Objectif général:

Les tâches de conduite d'un(e) diplômé(e) en économie d'assurance requièrent des compétences de gestion ainsi que des aptitudes et connaissances dans le domaine de la conduite de personnel

Dans le cadre de ses activités de gestion, le/la diplômé(e) en économie d'assurance se distingue par des connaissances approfondies du processus de planification des coûts et de budgétisation, ainsi que par un maniement professionnel des instruments de gestion de la qualité et de controlling.

En vue d'une gestion d'entreprise pérenne, le respect de «codes de conduite», l'inscription de l'éthique d'entreprise dans le cadre de normes internationales et l'introduction de systèmes de gestion de l'environnement et du développement durable prennent de plus en plus d'importance.

Pour pouvoir réaliser les objectifs stratégiques de l'entreprise et mettre en œuvre ses principes de gestion, il est important de nouer des relations respectueuses et productives avec les collaborateurs. Le/La diplômé(e) en économie d'assurance doit avant tout maîtriser de façon efficace et efficiente le processus de conduite du personnel, du recrutement des collaborateurs à la résiliation d'un contrat de travail, en passant par l'évaluation et le développement de personnel. En sa qualité de cadre, il/elle veille également à ce que son équipe dans son ensemble réponde aux attentes nourries à l'égard d'un team performant et collégial. L'application des principes de communication et de gestion des conflits constitue un facteur déterminant pour la conduite des collaborateurs et de l'équipe.

Dans l'esprit d'un transfert de connaissances, la transmission des connaissances et l'accompagnement des personnes en formation sont un aspect essentiel du travail du/ de la diplômé(e) en économie d'assurance

C'est pourquoi les diplômé(e)s en économie d'assurance doivent apprendre non seulement à gérer et à promouvoir les collaborateurs de façon optimale, mais aussi à utiliser les outils de gestion d'entreprise avec professionnalisme.



Objectifs particuliers:

Le/La diplômé(e) en économie d'assurance explique clairement quels facteurs liés à la surveillance influent sur la présentation des comptes d'un assureur et interprète le bilan et le compte de résultat d'une société d'assurance. Il/Elle place la stratégie d'investissement dans le contexte économique-financier général d'une société d'assurance et motive cette stratégie. Il/Elle identifie les incidences, sur son activité, du contexte économique-financier général dans lequel évolue sa société.

Le/La diplômé(e) en économie d'assurance est capable de positionner l'entreprise dans le cadre de sa stratégie de développement durable et de faire des propositions à l'entreprise en ce sens. Il/Elle respecte les codes de conduite (Codes of Conduct) convenus à l'échelle internationale, connaît les normes de développement durable internationales des entreprises et possède les compétences de base nécessaires pour la gestion de l'environnement et du développement durable.

Le/La diplômé(e) en économie d'assurance réalise la planification des coûts et le budget pour son propre domaine de responsabilité de manière autonome, à l'aide des systèmes à disposition et de ses connaissances sur le processus de planification des coûts et de budgétisation. En outre, il porte un jugement critique sur ces deux opérations en se basant sur des critères pertinents.

Le/La diplômé(e) en économie d'assurance assume les différentes tâches liées à la conduite de personnel en collaboration avec les services des RH compétents. Il/Elle se prépare efficacement aux entretiens d'embauche, les dirige de façon ciblée et les évalue de façon nuancée. Dans le cadre de l'évaluation des performances, il/elle donne à ses collaborateurs un feed-back professionnel et constructif concernant la réalisation des objectifs en s'appuyant sur des critères définis, il/elle établit des objectifs clairs et compréhensibles et convainc par ses méthodes de travail systématiques. En tant que supérieur hiérarchique, il/elle adopte à l'égard de ses collaborateurs et de l'équipe tout entière une attitude coopérative, basée sur la confiance et reposant sur des valeurs. Il/elle accompagne les collaborateurs individuellement dans leur évolution à l'aide de mesures internes («on the job») et ciblées.

Le/La diplômé(e) en économie d'assurance opère un changement de perspective dans sa communication dicté par son attitude «gagnant-gagnant» constructive et utilise lors des entretiens des techniques de communication adaptées. Il/elle structure sa communication de responsable hiérarchique dans l'optique de feed-back, d'une répartition du travail et de réunions d'équipe constructifs et adapte sa façon de communiquer en fonction de ses interlocuteurs, des objectifs et des situations. Il/elle communique les informations en fonction du domaine et du public visé.



Le/La diplômé(e) en économie d'assurance identifie les situations conflictuelles et les comportements révélateurs de situations conflictuelles, il/elle prévient les conflits inutiles. Il/Elle aborde les conflits de manière constructive mais sait quand il/elle doit demander l'aide de professionnels. Il/elle fait preuve à cet égard d'un comportement exemplaire en accueillant les critiques de manière constructive et en en tirant les conséquences sur son comportement.

Le/La diplômé(e) en économie d'assurance recense les compétences de son équipe et les évalue avec réalisme. Il/Elle encourage l'équipe à mettre en relation de façon constructive les connaissances des uns et des autres et à les rendre utilisables dans la pratique à l'aide d'outils méthodologiques et didactiques.

2.3.3 Domaine de formation 3: Gestion des produits / des risques

Champ d'action 3a: développer des produits et en assurer le suivi

Objectif général:

Pour procéder à une conception adaptée des produits d'assurance qui tient compte des attentes de la clientèle, il convient d'une part de disposer d'une connaissance approfondie des conditions-cadres pertinentes (économiques, réglementaires, technologiques, sociales et écologiques) et d'autre part d'intégrer les principaux groupes d'intérêts (actuariat, droit, Marketing/Sales, finances / gestion du capital, sinistres), avec leurs propres conditions-cadres.

La gestion orientée résultats du processus de développement et de suivi des produits requiert l'organisation, la mise en place et l'adaptation de processus périodiques efficaces (stratégie produits, analyse de marché, observation de la concurrence, tarification, spécification) et de processus opérationnels efficaces (processus de traitement et canaux de communication avec prise en compte des structures organisationnelles).

Au-delà de la conception proprement dite des produits, le/la diplômé(e) en économie d'assurance prend sous sa responsabilité l'élaboration des processus qui y sont associés.

Afin qu'il/elle soit en mesure de soutenir l'entreprise dans la poursuite de son objectif de positionnement novateur dans le segment de clientèle cible, cette formation inclura des processus de gestion de produits tout comme des concepts de prestations de marché orientés clients et affaires.

Objectifs particuliers:

Le/La diplômé(e) en économie d'assurance met en évidence les facteurs qui influent sur le cycle de vie et la conception d'un produit d'assurance et motive la démarche qu'il/elle



a adoptée pour analyser les tendances et les évolutions du marché. Il/Elle montre quelles mesures concrètes doivent être prises pour les produits existants ou nouveaux en s'appuyant sur une analyse de l'environnement.

Le/La diplômé(e) en économie d'assurance comprend quels groupes d'intérêts doivent être pris en compte lors du développement des produits, sous quelle forme et dans quelle mesure. Il/Elle est en mesure de les intégrer au moment opportun et en fonction de la situation conformément à sa liste de tâches et leur confier des missions ciblées. Il/Elle justifie les mesures et/ou étapes supplémentaires du développement des produits en tenant compte de ses propres compétences professionnelles et en s'appuyant sur les résultats d'évaluation concrets de groupes de travail.

Le/La diplômé(e) en économie d'assurance applique les processus et les principes de la stratégie produits dans son environnement de travail. Ce faisant, il/elle identifie précocement les facteurs réglementaires influant sur le secteur de l'assurance et en déduit les incidences possibles sur le processus de développement des produits et les produits en tant que tels. Il/Elle décide de la réalisation d'analyses de portefeuille, détermine à cet effet les paramètres de produits nécessaires et motive les modifications à apporter à un tarif existant ou à la tarification d'un produit en se fondant sur des résultats d'analyses, il/elle propose des modifications techniques et justifie ses propositions.

Dans le cadre ses fonctions relatives au processus de développement de produits, le/la diplômé(e) en économie d'assurance vérifie que les processus de traitement et de communication sont adaptés au marché et à l'entreprise. Il/Elle présente ses réflexions sur la conception des processus, les décisions prises et ses mesures et méthodes de manière professionnelle, même à un public non initié.

Le/La diplômé(e) en économie d'assurance expose, en tenant compte des concepts de développement et d'introduction de produits existants, les procédures prévues pour introduire un nouveau produit ou pour appliquer des mesures d'assainissement de produits, et justifie ces procédures. Ce faisant, il/elle montre quels outils de marketing peuvent permettre d'obtenir une forte acceptation du marché. Il/Elle convient en outre, avec toutes les unités d'organisation concernées, de l'emploi des outils sous les aspects temporels et de contenu.

Champ d'action 3b: communiquer et mettre en place des processus de gestion des risques

Objectif général:

La gestion des risques nécessite la prise en compte de deux perspectives: d'une part les prestations de soutien pour la gestion des risques du client et d'autre part les concepts et instruments pour la gestion des risques de l'assureur.



La mise en œuvre d'une gestion globale des risques chez le client repose sur une analyse détaillée des objectifs et de la situation, tout comme sur l'appréciation correspondante des risques. Sur cette base, il doit être possible de concevoir d'une part des couvertures sur mesure (gestion des risques au sens strict) et d'autre part de vastes financements des risques (gestion des risques au sens large, transfert alternatif des risques (ART), protection du bilan).

La conception de prestations de conseil complémentaires en matière de gestion stratégique des risques (Enterprise wide risk management) est également de mise (gestion des risques au sens large).

Afin de pouvoir garantir une gestion complète des risques chez l'assureur, il convient d'assumer avec professionnalisme d'une part la gestion du risque actuariel (stratégie de souscription, processus de souscription, réassurance, pools, etc.) et d'autre part la gestion de l'ensemble des risques directs relevant du bilan (protection du bilan, Swiss Solvency Test, Solvency 2, Asset Liability Management, etc.).

Une gestion intégrée des risques ne doit pas perdre de vue l'ensemble des vecteurs de valeur stratégiques et liés à la durabilité (risques stratégiques, réputation, gouvernance, responsabilité sociale de l'entreprise etc.)

Une gestion des risques exhaustive est au rang des missions centrales d'une entreprise d'assurance, c'est pourquoi le/la diplômé(e) en économie d'assurance doit apprendre à utiliser ces aspects conformément aux règles du métier.

Objectifs particuliers:

Le/La diplômé(e) en économie d'assurance réalise pour la clientèle privée et des PME une analyse des couvertures d'assurance (lacunes de couverture, stratégies, etc.) axée sur la situation actuelle et les besoins. A l'aide des systèmes à sa disposition et dans le respect des directives de souscription, il/elle conçoit des offres en fonction des besoins et les présente sous une forme adaptée aux clients.

Au moyen des outils dont il dispose dans le domaine du transfert alternatif des risques, le/la diplômé(e) en économie d'assurance détermine les besoins d'un client (entreprise) et lui présente des solutions, notamment au moyen d'offres.

Le/La diplômé(e) en économie d'assurance détermine si le client a besoin de conseils en gestion des risques, évalue sa situation concrète en matière de risques et propose ensuite les mesures de contrôle des risques nécessaires. Il/elle sait à quels spécialistes faire appel pour assurer l'évaluation et la maîtrise des risques et comment il/elle souhaite organiser et surveiller le processus de contrôle des risques.



Le/La diplômé(e) en économie d'assurance explique la stratégie commerciale sous l'angle des risques actuariels (stratégie et processus de souscription, réassurance, pools, etc.). A l'aide de cas pratiques, il/elle documente l'évolution des risques dans une branche donnée ainsi que ses répercussions sur la politique de la société concernant les directives d'acceptation et techniques, et adapte ces directives. Il/elle évalue un portefeuille d'assurance sur la base de critères concrets et déduit de son analyse les mesures nécessaires. Il/Elle explique les instruments et mécanismes du transfert de risques.

Le/La diplômé(e) en économie d'assurance explique les risques affectant directement le bilan (protection du bilan, test suisse de solvabilité, Solvabilité II, gestion actif/passif, etc.) et leurs principales caractéristiques.

Le/La diplômé(e) en économie d'assurance identifie les vecteurs de valeur stratégiques et liés à la durabilité (risques stratégiques, réputation, gouvernance, compliance, responsabilité sociale de l'entreprise etc.) dans le cadre de la gestion intégrée des risques d'une société d'assurance.

Le/La diplômé(e) en économie d'assurance est capable de conseiller des clients de manière compétente en matière de prestations d'assurance durables.

2.3.4 Domaine de formation 4: Gestion des sinistres / des prestations / des services

Champ d'action 4a: régler les sinistres et les cas d'assurance

Objectif général:

Suite à la déréglementation des marchés, la pression concurrentielle exercée sur les assureurs s'est accrue et les revenus ont diminué. Susceptibles d'être copiés, les produits d'assurance sont souvent assez semblables. L'entreprise doit donc se démarquer en proposant notamment une gestion de haute qualité, efficiente et efficace des sinistres et des prestations.

Le traitement des sinistres et des prestations constitue une activité actuarielle centrale appréhendée par le client et par le marché. Des mesures immédiates inadaptées et des prestations insuffisantes des collaborateurs se traduisent par des pertes financières et nuisent à l'image de marque.

Les collaborateurs d'une assurance sont donc constamment tenus de régler les sinistres et les cas d'assurance de façon compétente et, ce faisant, de prendre en compte les réglementations et les corrélations juridiques concernées.



C'est la raison pour laquelle la formation traitera en détail le thème du règlement des sinistres et des cas d'assurance. Des thèmes tels que l'application de mesures immédiates, les possibilités de recours, la connaissance des modèles de suivi et les corrélations juridiques ainsi que le développement des compétences de conseiller revêtent une importance capitale.

Objectifs particuliers:

En vue de l'enregistrement des sinistres et des cas d'assurance, le/la diplômé(e) en économie d'assurance relie les différents types de saisie des sinistres et des cas d'assurance aux branches d'assurance correspondantes. Il/Elle engage les mesures appropriées en vue de tirer les faits au clair et interroge les principales parties concernées. Il/Elle se base à cet effet sur les bases légales pertinentes pour l'évaluation des sinistres et cas d'assurance et les interprète correctement. Il/Elle analyse les possibilités de recours d'une façon clairement compréhensible et évalue la portée financière du sinistre et du cas d'assurance sous l'angle de l'obligation de prestations et du provisionnement.

En cas de sinistres, le/la diplômé(e) en économie d'assurance lance les mesures de réduction de sinistres adéquates sur la base de considérations économiques et de critères décisionnels facilement compréhensibles. Il/Elle connaît les étapes de l'introduction de mesures immédiates.

Le/La diplômé(e) en économie d'assurance prépare des négociations et des entretiens-conseil en utilisant les techniques auxiliaires à bon escient. Ce faisant, il/elle tient compte des corrélations juridiques dans le cadre des sinistres et des cas d'assurance et engage les démarches nécessaires dans des situations spéciales.

Le/La diplômé(e) en économie d'assurance compare les possibilités d'utilisation des différents modèles de suivi.

Le/La diplômé(e) en économie d'assurance est responsable de l'application de la bonne méthode de réserves pour sinistres et de la détermination correcte du besoin en réserves pour sinistres.

En cas de recours, le/la diplômé(e) en économie d'assurance identifie les corrélations juridiques qui existent dans le cadre du règlement des sinistres et des cas d'assurance et engage les mesures permettant l'exécution des recours.

Le/La diplômé(e) en économie d'assurance identifie en temps voulu les situations d'assainissement et de révision (p. ex. dans le cas des rentes) en fonction de la branche et veille à la mise en œuvre des mesures nécessaires.



Champ d'action 4b: intégrer les aspects de prestations et d'économie d'entreprise et optimiser les processus

Objectif général:

Sur le marché de l'assurance âprement convoité, les exigences des clients à l'égard des produits souvent interchangeableables n'ont cessé d'augmenter. En plus de la gestion des sinistres et des cas d'assurance, le prestataire d'assurance doit donc proposer une gestion irréprochable des prestations et sortir du lot par son orientation sur la clientèle et sa promotion de l'image de marque.

Le traitement des sinistres et des cas d'assurance est toujours régi par des réflexions s'axant sur les prestations ainsi que sur des aspects économiques. Dans de telles circonstances, la contribution du service des sinistres à la création de valeur prend une importance primordiale.

Des processus optimisés, une forte orientation sur la clientèle, des réflexions microéconomiques et une mise en œuvre rigoureuse des stratégies d'entreprises constituent des facteurs de succès déterminants et ils promeuvent l'établissement d'une relation durable avec la clientèle ainsi que l'image de marque.

Afin de répondre à cette exigence de qualité selon des principes économiques et orientés clients, il convient d'assurer une optimisation permanente des processus, par exemple par l'automatisation et la rationalisation.

C'est la raison pour laquelle la formation doit mettre l'accent sur les compétences de création de processus, de gestion de la qualité, d'évaluation du contexte économique, de comportement orienté client, ainsi que sur la mise en place de technologies modernes.

Objectifs particuliers:

Le/La diplômé(e) en économie d'assurance analyse en équipe des processus de prestations nouveaux ou existants sous l'angle microéconomique et les conçoit de manière efficace, dans un souci de rentabilité et de qualité.

Le/La diplômé(e) en économie d'assurance évalue les effets des facteurs microéconomiques (tels que le relation coûts/profit ou la contribution du service des sinistres à la création de valeur ajoutée) sur le résultat commercial. Ce faisant, il/elle utilise à bon escient les ressources techniques, p. ex. pour des évaluations, planifications d'interventions et triages.

En cas de négociations, le/la diplômé(e) en économie d'assurance analyse la situation puis réalise les préparatifs et les négociations en tant que telles de façon à satisfaire le plus grand nombre et à aboutir à une issue rentable.



Le/La diplômé(e) en économie d'assurance fait en sorte que les processus soient encore davantage axés sur la satisfaction du client et le partenariat en engageant des mesures concrètes en faveur de la collaboration interinstitutionnelle (p. ex. avec d'autres assureurs, assurances sociales, case management, institutions collectives etc.). Il/Elle examine à cet effet les différents modèles de suivi, notamment sous leur aspect microéconomique.

2.3.5 Domaine de formation 5: distribution / support

Champ d'action 5a: organiser et soutenir le processus de distribution

Objectif général:

La Suisse est caractérisée par un besoin en sécurité élevé, qui se solde par un secteur de l'assurance historiquement solide. Dans un marché d'éviction saturé, plus de 100 compagnies d'assurance cherchent à gagner la faveur des clients par le biais des canaux de distribution les plus variés. Les diplômé(e)s en économie d'assurance, sur la base de la stratégie d'entreprise, doivent donc réaliser une prospection de marché en fonction des groupes cibles. Ils/Elles doivent analyser le marché de l'assurance et l'interpréter afin de sélectionner, d'acquérir et de conserver les clients potentiels.

Dans ce cadre, la distribution revêt une importance fondamentale qui doit être prise en compte dans la formation en traitant des thèmes tels que l'entretien des portefeuilles et le suivi des clients, l'utilisation de méthodes de prospection du marché ou l'élaboration de processus de distribution.

Objectifs particuliers:

Le/La diplômé(e) en économie d'assurance analyse lors de l'entretien les besoins du client à l'aide de check-lists et de méthodes adaptées, et évalue la situation du client en termes de risques. Au moyen d'outils de conseil et d'analyse pour les particuliers et les entreprises, il/elle propose des mesures concrètes destinées à éviter, à réduire ou à transférer les risques. Il/Elle est en mesure de comparer les solutions d'assurance et de prévoyance existantes avec les besoins du client et d'identifier les lacunes de couverture ainsi que les situations de surassurance ou de sous-assurance conformément aux règles du métier. En s'appuyant sur son analyse, il/elle propose des solutions d'assurance, de prévoyance et de services adéquates en veillant à leur pertinence juridique et en justifie le bien-fondé.

Il/Elle crée ainsi des opportunités commerciales de manière efficace et ciblée, sachant qu'il/elle analyse également les solutions d'assurance des concurrents et les intègre dans sa réflexion.



Le/La diplômé(e) en économie d'assurance développe et lance des mesures permettant un suivi actif des portefeuilles et des clients. Dans cette optique, il/elle catégorise en permanence les attentes et les perspectives des clients à l'aide d'instruments propres à l'entreprise, élabore des mesures pour ces catégories et les met en œuvre. Le/La diplômé(e) en économie d'assurance définit une stratégie de performance globale (produits et prestations) pour son portefeuille. Sur la base de cette stratégie, il/elle développe en temps opportun et de façon systématique des solutions (pour la création et le maintien de la valeur) afin de répondre aux attentes et aux projets individuels des clients. Il/Elle met au point sa stratégie de marketing destinée à la clientèle de base (prise de contact, visites, correspondance) à partir des principaux éléments de son suivi de portefeuille.

Le/La diplômé(e) en économie d'assurance développe avec son équipe des méthodes et des instruments concrets pour observer le marché de façon systématique (axée sur le groupe cible). Il adapte en permanence les méthodes de prospection du marché aux méthodes de distribution correspondantes.

Dans un environnement de marché en constante évolution, le/la diplômé(e) en économie d'assurance anticipe correctement les tendances en analysant les scénarios les plus variés. Ce faisant, il/elle repère les changements affectant les processus de distribution et les évalue conformément aux règles du métier. Il/Elle adapte continuellement les processus de distribution en conséquence en mettant en œuvre les nouveautés et en adaptant les structures de vente. Le/La diplômé(e) en économie d'assurance contrôle en permanence la rentabilité et la mise en œuvre de ces adaptations et processus de distribution.

Champ d'action 5b: organiser, mettre en œuvre et optimiser le processus de support orienté sur les prestations de service

Objectif général:

Sur le marché de l'assurance caractérisé par une forte pression concurrentielle, le suivi des partenaires commerciaux et des clients revêt une très grande importance. Pour pouvoir être considéré comme un avantage face à la concurrence, le support doit être prodigué au client, tant externe qu'interne, au travers de prestations de service de haute qualité qui tiennent compte des attentes spécifiques du groupe cible.

Pour que le/la diplômé(e) en économie d'assurance dispose des connaissances et aptitudes requises pour l'organisation, la mise en œuvre et l'optimisation de processus de support orientés prestations, ce thème doit faire partie du contenu de la formation.

Objectifs particuliers:



Le/La diplômé(e) en économie d'assurance fournit ses prestations aux clients internes et externes par les différents canaux de vente et en conformité avec la stratégie commerciale. Il/Elle identifie et analyse les attentes de ses clients, les aide ainsi à intégrer ces aspects dans le développement et la mise en œuvre de solutions d'assurance et de prestations.

Le/La diplômé(e) en économie d'assurance analyse le marché de plus en plus critique de l'assurance et ses exigences poussées et en déduit des tendances (p. ex. surindustrialisation des prestataires) et des mesures telles que les processus multicanaux et multi-accès tout en tenant compte des aspects microéconomiques.

Le/La diplômé(e) en économie d'assurance analyse les scénarios les plus variés concernant la conception des processus de support et anticipe ainsi les tendances de l'environnement du marché. Il/Elle conçoit des processus de support tenant compte des contraintes liées au marché, au temps et aux utilisateurs, les met en œuvre et en vérifie l'actualité. Il/Elle réalise ce travail en gardant à l'esprit les besoins du client et les impératifs microéconomiques.

Champ d'action 5c: organiser, mettre en œuvre et soutenir le processus d'Account Management

Objectif général:

Jusqu'à présent, sur le marché de l'assurance, l'attitude vis-à-vis du client était sous-tendue par des aspects relevant de la production et du commissionnement. A l'avenir, il devra davantage s'axer sur les nouvelles valeurs des clients telles que reconnaissance, convoitise etc.

L'amenuisement des marges et les attentes élevées des clients s'accompagnent d'un besoin de qualité de haut niveau, tant dans le portefeuille que dans la relation client.

Le/La diplômé(e) en économie d'assurance doit évoluer aisément dans cette complexité et, sur la base de ses connaissances et de ses aptitudes acquises lors de la formation, savoir y réagir.

Objectifs particuliers:

Le/La diplômé(e) en économie d'assurance applique la politique de souscription de son entreprise dans son travail quotidien. Dans cette optique, il/elle développe en outre des instruments permettant veiller en permanence au respect de la politique de souscription. Il/Elle contrôle des portefeuilles entiers ou des relations clientèle spécifiques et en déduit les processus et mesures nécessaires.



Le/La diplômé(e) en économie d'assurance réalise une analyse complète des risques.
II/Elle développe et engage des mesures préventives (p. ex. pour réduire le risque).
II/Elle présente au client les mesures préventives et éventuellement des alternatives de réduction du risque puis les explique et les motive de façon clairement compréhensible.

Le/La diplômé(e) en économie d'assurance mesure en permanence le rendement du portefeuille dans le cadre de la politique de souscription et prend les mesures nécessaires. A l'inverse, il/elle se sert de son analyse du rendement pour tirer de conclusions concrètes quant à la politique de souscription. II/Elle gère la qualité du portefeuille à partir des facteurs influant sur le système de rémunération et évalue conformément aux règles du métier la qualité d'une relation clientèle tant sur le plan individuel que du résultat global. II/Elle s'appuie sur cette évaluation de la qualité pour élaborer des mesures adéquates et les explique au client de façon clairement compréhensible.



3 Thèmes généraux

3.1 Egalité des sexes

Les principes généraux visant à assurer l'égalité des sexes doivent être respectés dans toutes les mesures de formation. Ceci vaut notamment pour le langage et les illustrations des cours, les supports pédagogiques et les documents faisant partie de la procédure de qualification.

3.2 Utilisation durable des ressources

Pour la société, l'utilisation durable des ressources revêt une importance cruciale. Le(la) diplômé(e) en économie d'assurance a la volonté et la capacité de déterminer et d'organiser son activité professionnelle en tenant compte des exigences de développement durable (cf. à ce sujet le champ d'action 1a, chap. 2.3.1).

3.3 Compétence interculturelle

Une communication adaptée à la situation (identifier et surmonter les différences), mais aussi l'empathie et la tolérance, comptent parmi les exigences majeures qui s'imposent à tout(e) collaborateur/collaboratrice d'une assurance. Dans toutes les mesures de formation, l'acquisition d'une compétence interculturelle est prioritaire (cf. à se sujet les champs d'action 1a et 1c, chap. 2.3.1).



4 Temps alloué par domaine de formation

Le tableau ci-après présente la répartition des heures de formation par domaine. Un CFC adéquat est nécessaire (voir aussi chapitre 6.3.).

Domaine	Temps alloué en %	Heures de formation
connaissances générales	7-12%	env. 360
Processus de gestion et de conduite	12-17%	env. 450
Gestion des produits / des risques	17-22%	env. 640
Gestion des sinistres / des prestations / des services	17-22%	env. 640
Support / distribution	17-22%	env. 590
Examen de diplôme	7%	env. 300
Activité professionnelle avec un taux d'occupation d'au moins 50 pour cent	20%	720
Total	100%	3600

Les heures de formation se répartissent pour l'essentiel en heures d'apprentissage personnel avec accompagnement d'un(e) enseignant(e) et heures présentielles.

Sans CFS adéquat, le nombre d'heures d'apprentissage augmente de 1800 unités et passe à 5400. Ces 1800 heures d'apprentissage se répartissent en heures d'apprentissage personnel avec accompagnement d'un(e) enseignant(e), en heures présentielles et en tâches pratiques effectuées dans le contexte professionnel avec l'accompagnement du supérieur hiérarchique. L'examen d'intermédiaire de l'AFA sert de test d'admission en l'absence d'un CFC adéquat.

Déroulement du cycle dans le cadre d'une formation à temps plein

Les dispositions régissant la formation en cours d'emploi s'appliquent également à la formation à plein temps, en particulier pour ce qui est du nombre d'heures d'apprentissage requis. Les prestataires proposant une formation à plein temps doivent faire en sorte que des organes analogues à ceux d'une formation en cours d'emploi assument la responsabilité de la surveillance et de la mise en œuvre.

Si le cycle est proposé comme formation à temps plein, il convient d'observer les instructions suivantes concernant notamment le stage:

Le stage a pour objet l'application et la mise en œuvre des compétences acquises lors de la formation. Les prestataires de formation définissent les exigences et les conditions relatives à un stage en collaboration avec l'organisation du monde du travail. La durée

du stage est de 18 semaines au minimum. Le stage peut être divisé mais dont un doit durer au minimum 12 semaines. Les prestataires de formation veillent à ce que les conditions du stage soient repliés. Les conditions du stage sont indiquées dans un contrat commun entre le prestataire de formation, l'organisateur du stage et l'étudiant(e).

5 Coordination entre formation théorique et formation pratique

L'orientation pratique est un aspect central de la présente formation. Pour cette raison, la formation s'effectue en général parallèlement à l'activité professionnelle. Elle accorde par ailleurs une importance particulière à la coordination entre formation théorique et formation pratique.

La formation théorique se base sur un concept d'apprentissage et d'enseignement électroniques (blended learning), intégrant auto-apprentissage et heures présentielles:

- Les sujets sont étudiés sur la base de supports pédagogiques permettant l'apprentissage personnel.
- Le rôle important réservé à l'apprentissage personnel vise à faciliter au/à la diplômé(e) en économie d'assurance son intégration optimale dans le contexte d'une «organisation apprenante».
- Les heures présentielles permettent d'approfondir les sujets, de discuter, de faire des simulations et applications. Le passage à la pratique est accompagné par les enseignant(e)s et évalué dans le cadre de la procédure de qualification.

La coordination entre apprentissage personnel et heures présentielles se fait au moyen de différents instruments d'apprentissage. La coordination est assurée par un Learning Management System à accompagnement tutorial.

Outre les aspects théoriques, le processus d'apprentissage comprend des mises en pratique:

- Ces mises en pratique se font dans le cadre des certificats de compétence (mémoires, travaux de projet, concepts, réflexion personnelle, etc.) à fournir dans le cadre de la procédure de qualification.
- L'apprentissage théorique et l'apprentissage pratique sont coordonnés à l'aide d'exercices spécifiques.
- Ces exercices sont distribués durant les cours.
- La responsabilité de fournir les prestations d'apprentissage incombe aux étudiant(e)s. La réalisation autonome des prestations d'apprentissage dans l'entreprise s'appuie sur les aspects suivants:
 - l'implication de l'employeur de l'étudiant(e) (soutien lors du traitement des différentes mises en œuvre);
 - ancrage de l'école et des enseignant(e)s dans l'environnement de travail de l'étudiant(e).





6 Accès à la formation (art. 7 al. 2, art. 13 OES)

6.1 Dispositions générales

Les dispositions ci-après (6.2-6.3) doivent être reproduites dans un règlement d'admission par les prestataire de formation, signées par les services responsables et rendues accessibles sous une forme adaptée. Le règlement contient en outre des indications relatives au traitement des recours contre des décisions d'admission en relation avec les qualifications suisses.

Il appartient à la Commission d'examen de décider des exceptions.

6.2 Conditions générales

Seules sont admises au cycle de formation Ecole supérieure assurance (ESA) les personnes en mesure de prouver, lors de leur inscription, qu'elles ont exercé une activité professionnelle d'au moins 50 pour cent dans le domaine de l'assurance pendant la durée des études (art. 4 al. 2 OES) (attestation fournie par l'employeur).

6.3 Qualifications requises

6.3.1 Qualifications suisses

L'admission au cycle de formation Ecole supérieure assurance (ESA) exige l'acquisition des qualifications suivantes:

	Qualification / Diplôme	Justificatif expérience professionnelle dans l'assurance / qualifications	Examen	Admission / Reconnaissance
1 Niveau secondaire II – branche assurance				
11	Certificat fédéral de capacité d'employé(e) de commerce, branche assurance, profil B	-	Test d'entrée	Entrée au 1 ^{er} semestre
12	Certificat fédéral de capacité d'employé(e) de commerce, branche assurance, profil E	-	Sans examen	Entrée au 1 ^{er} semestre
13	Certificat fédéral de capacité d'employé(e) de commerce, branche assurance, profil M (maturité professionnelle commerciale)	-	Sans examen	Entrée au 1 ^{er} semestre
2 Niveau secondaire II – hors branche				

	Qualification / Diplôme	Justificatif expérience professionnelle dans l'assurance / qualifications	Examen	Admission / Reconnaissance
21	Certificat fédéral de capacité d'employé(e) de commerce, autre branche, profil B	Au moins 12 mois	Test d'entrée <u>et</u> examen écrit intermédiaire d'assurance AFA	Entrée au 1 ^{er} semestre
22	Certificat fédéral de capacité d'employé(e) de commerce, autre branche, profil E	Au moins 12 mois	Examen écrit intermédiaire d'assurance AFA	Entrée au 1 ^{er} semestre
23	Certificat fédéral de capacité d'employé(e) de commerce, autre branche, profil M (maturité professionnelle commerciale)	Au moins 12 mois	Examen écrit intermédiaire d'assurance AFA	Entrée au 1 ^{er} semestre
24	Maturité gymnasiale, diplôme d'une école commerciale reconnue par la Confédération, école de culture générale, maturité spécialisée	Au moins 12 mois	Examen écrit intermédiaire d'assurance AFA	Entrée au 1 ^{er} semestre
3 Niveau tertiaire – Examens professionnels et professionnels supérieurs				
31	Brevet fédéral de spécialiste en assurance	-	Sans examen	Dispense de composantes individuelles des études
32	Brevet fédéral de conseiller(ère) financier(ère)	-	Sans examen	Dispense de composantes individuelles des études
33	Brevet fédéral de spécialiste en assurances sociales	-	Sans examen	Dispense de composantes individuelles des études
34	Brevet fédéral de spécialiste en assurance-maladie	-	Sans examen	Dispense de composantes individuelles des études
4 Niveau tertiaire – Ecoles supérieures				
41	Diplôme d'une Ecole supérieure d'économie suisse reconnue	Au moins 24 mois	Examen écrit intermédiaire d'assurance AFA	Dispense de composantes individuelles des études
42	Diplôme d'une école supérieure suisse reconnue	Au moins 24 mois	Examen écrit intermédiaire d'assurance AFA	Dispense de composantes individuelles des études
5 Niveau tertiaire – Hautes écoles (CH)				
51	Bachelor délivré par une haute école spécialisée avec dominante en économie, diplôme ESCEA	Au moins 12 mois	Examen écrit intermédiaire d'assurance AFA	Dispense de composantes individuelles des études
52	Bachelor délivré par une université avec dominante en économie	Au moins 12 mois	Examen écrit intermédiaire d'assurance AFA	Dispense de composantes individuelles des études

	Qualification / Diplôme	Justificatif expérience professionnelle dans l'assurance / qualifications	Examen	Admission / Reconnaissance
53	Master délivré par une université / haute école spécialisée, licence universitaire, diplôme EPF	Au moins 12 mois	Examen écrit intermédiaire d'assurance AFA	Dispense de composantes individuelles des études

6.3.2 Réglémentations supplémentaires

Des réglémentations supplémentaires des prestataires de formation requièrent une autorisation écrite de l'Association pour la formation professionnelle en assurance AFA

6.3.3 Diplômes et certificats étrangers

L'Office fédéral de la formation professionnelle et de la technologie règle la reconnaissance des diplômes et des certificats étrangers (art. 68 LFPr, art. 69f OFPr).



7 Procédure de qualification (art. 9 OES)

7.1 Dispositions générales

Les dispositions ci-après concernant la procédure de qualification (fondées sur l'art. 9 OES) et le passage en année supérieure (fondées sur l'art 8 OES) doivent être reproduites dans un règlement par les prestataires de formation, signées par les services responsables et rendues accessibles sous une forme adaptée. Celui-ci fournit des indications concernant la procédure de recours.

7.2 Objet / étendue / modalités

Durant les trois années d'étude, les étudiant(e)s fournissent diverses prestations d'apprentissage (p. ex. contrôles des connaissances, travaux pratiques, travaux de projet, concepts, réflexion personnelle, etc.). Le nombre de points obtenus est déterminant pour le passage en deuxième et troisième années. La troisième année, il conditionne l'accès à l'examen de diplôme.

7.2.1 Répartition des points de prestations d'apprentissage par année d'étude

Pour chaque domaine de formation, les prestations d'apprentissage fournies pendant les différentes années d'étude sont réparties comme suit:

	Part du nombre total de points
Nombre maximum de points en première année	35-40%
Nombre maximum de points en deuxième année	35-40%
Nombre maximum de points en troisième année	20-30%

Les points de prestations d'apprentissage sont attribués sur la base de critères d'évaluation formulés.

L'examen de diplôme donne lieu à une note de 1 à 6, qui est portée sur le certificat de notes.

7.2.2 Prestations d'apprentissage

Les prestations d'apprentissage servent à mesurer les prestations dans tous les domaines d'apprentissage pendant les trois années d'étude et renseignent sur la compétence d'action acquise. Elles sont la condition de base pour le passage à l'année d'étude suivante et pour l'accès à l'examen de diplôme.



Les prestations d'apprentissage comprennent des formes axées sur l'action telles que contrôles de connaissances, études de cas, travaux de projet, travaux théoriques en relation avec la pratique, présentations, réflexion personnelle, etc. Tous les domaines de formation sont à contrôler. La nature et la durée des prestations d'apprentissage sont définies en détail dans le Règlement de promotion du prestataire de formation. L'évaluation des prestations d'apprentissage se fait par l'attribution de points.

Der Bildungsgang ist praxis- und arbeitsmarktorientiert aufgebaut. qui y est intégrée de manière active. Les mises en œuvre pratiques s'effectuent dans le cadre de certificats de compétence, qui sont également fournis au moyen de prestations d'apprentissage. Le processus d'apprentissage est élaboré et présenté dans le cadre d'une prestation d'apprentissage par année d'étude. Les étudiant(e)s sont ainsi impliqué(e)s dans ce processus et en assument partiellement la responsabilité.

Les résultats et les points des prestations d'apprentissage sont communiqués aux étudiant(e)s à l'issue de l'année d'étude.

Prestations d'apprentissage non remises

Le fait de ne pas remettre une prestation d'apprentissage dans les délais impartis (la date du cachet de la poste faisant foi), et ce sans excuse ni motif impératif, entraîne la non-attribution de points et la prestation est réputée non fournie. Quiconque fournit une prestation d'apprentissage incomplète pour des motifs impératifs dûment justifiés doit rattraper les prestations non encore fournies dans un délai fixé par la direction des études, sans que la formation doive être interrompue.

Les étudiant(e)s qui ne fournissent pas les prestations d'apprentissage requises ne sont pas admis(e)s dans l'année d'étude supérieure ou ne sont pas autorisé(e)s à réaliser le travail de diplôme.

Exclusion de prestations d'apprentissage

Quiconque ne respecte pas les consignes définies pour la réalisation des prestations d'apprentissage est exclu du contrôle des prestations d'apprentissage; les prestations d'apprentissage concernées sont réputées non fournies et ne donnent pas lieu à l'attribution de points.

La prestation d'apprentissage à fournir peut être rattrapée une fois à la date de contrôle officielle suivante, sans que la formation doive être interrompue.



7.2.3 Examen de diplôme

L'examen de diplôme vise à démontrer que les objectifs de formation sont atteints; les qualifications acquises se reflètent dans un travail approfondi, axé sur la pratique et sur le marché.



Les éléments de l'examen de diplôme sont les suivants:

- un travail de diplôme écrit
- un examen oral (présentation et soutenance du travail de diplôme devant un comité d'experts).

Accès à l'examen

Est admis tacitement à l'examen de diplôme en troisième année d'étude quiconque

- a fourni toutes les prestations d'apprentissage requises durant l'année d'étude respective;
- a au moins obtenu 60% du nombre maximum de points requis pour les prestations d'apprentissage de la troisième année d'étude;
- n'a aucune note inférieure à 3 dans la mesure où une notation a été effectuée;
- justifie d'un taux de présence au cours d'au moins 80%.

Travail de diplôme

Le travail de diplôme, portant sur un exemple pratique et éclairé d'une réflexion théorique, sera un apport pour le domaine de l'assurance; il doit être personnel, axé sur la pratique et s'appuyer sur des bases théoriques.

Le travail de diplôme d'une ampleur d'environ 300 heures de formation (au minimum 288 heures de formation) doit être rédigé avant la fin de la troisième année d'étude dans un délai de 16 semaines.

Le travail de diplôme sera réalisé sur la base d'un guide du prestataire de formation formulé par écrit. Ce guide a pour ambition d'informer sur la quantité, les critères d'évaluation avec un barème, la pondération et les points de prestations d'apprentissage, les conditions de l'examen oral, les missions et les compétences du spécialiste qui accompagne l'étudiant(e) et des deux experts.

Afin de constituer une base au travail de diplôme, l'étudiant(e) remettra un plan de mémoire qui indiquera le titre, l'objectif du travail et la structure. Après validation du plan de mémoire par l'instance compétente de l'institution de formation, le travail de diplôme est rédigé. A partir de cette date, 16 semaines sont à disposition.

L'instance compétente de l'institution de formation désigne deux expert(e)s et en informe les étudiants. Les expert(s) évaluent le travail de diplôme et donnent un avis comprenant une appréciation globale et une attribution de points pour les prestations d'apprentissage. Un(e) expert(e) est nommé(e) par l'organisation du monde du travail.



L'étudiant(e) choisit un(e) spécialiste qui l'accompagnera dans la préparation du travail de diplôme et en fait part, avant de débiter le travail de diplôme, à l'instance compétente de l'institution de formation.

Le travail de diplôme peut être rédigé en langue allemande et française et, sur demande, en italien et en anglais.

Le Règlement sur la procédure de qualification des prestataires de formation donne des informations détaillées sur le contenu, la préparation, la date de démarrage et le délai de remise du travail de diplôme, ainsi que sur l'ensemble du processus d'accompagnement.

Présentation du travail de diplôme lors d'un colloque

Le travail de diplôme est présenté lors d'un colloque et discuté dans le cadre d'un débat d'expert(e)s. Il convient là aussi de veiller à ce que les questions posées soient axées sur l'action.

Exclusion de l'examen

Les travaux de diplômes remis hors délai (le cachet de la poste faisant foi) ne donnent pas lieu à attribution de points et sont réputés non fournis.

Le travail de diplôme doit être rédigé par les étudiant(e)s de manière personnelle et en respectant les consignes données (outils autorisés, temps imparti, etc.). Quiconque enfreint ces règles est exclu de l'examen. Dans ce cas, l'étudiant(e) est réputé(e) avoir échoué à l'examen et le travail de diplôme ne fait l'objet d'aucune évaluation.

Un travail de diplôme redéfini peut être remis à la prochaine session de l'examen de diplôme.

7.3 Passages à l'année d'étude supérieure (art. 8 OES)

Pour être admis(e)s dans l'année d'étude supérieure, les étudiant(e)s doivent remplir les critères suivants:

Passage en 2^e année:

- Toutes les prestations d'apprentissage doivent avoir été fournies
- Obtention d'au moins 60% du nombre maximal de points possibles pour la prestation d'apprentissage de la première année d'étude
- Aucune note inférieure à 3 dans la mesure où une notation a été effectuée;
- Taux de présence aux cours de 80% au moins



Passage en 3^e année:

- Toutes les prestations d'apprentissage doivent avoir été fournies
- Obtention d'au moins 60% du nombre maximal de points possibles pour la prestation d'apprentissage de la deuxième année d'étude
- Aucune note inférieure à 3 dans la mesure où une notation a été effectuée;
- Taux de présence aux cours de 80% au moins

Si ces conditions ne sont pas remplies, le passage définitif à l'année supérieure n'est pas possible. Les notes inférieures à 3 constituent la seule exception. Les prestations d'apprentissage concernées peuvent en effet être répétées une fois. Il appartient à la Commission d'examen de statuer sur les passages provisoires, ainsi que sur les prestations supplémentaires à fournir.

7.4 Obtention du diplôme sanctionnant la procédure de qualification

La procédure de qualification est considérée comme réussie dès lors que l'étudiant(e) a obtenu au moins la note 4 à l'examen de diplôme.

Quiconque a réussi la procédure de qualification se voit remettre un diplôme et un certificat avec les prestations d'apprentissage fournies et la note de diplôme obtenue.

7.5 Répétitions

Il n'est pas possible de répéter des prestations d'apprentissage. Les notes inférieures à 3 constituent la seule exception. Dans ce cas, la prestation d'apprentissage peut être répétée une fois.

Après un échec, le travail de diplôme peut être de nouveau présenté à la prochaine session d'examen ordinaire. Le travail de diplôme peut être présenté deux fois au maximum.

Les cas de maladie, accident, service militaire ou autres motifs impératifs rendant impossible la remise du travail de diplôme dans les délais ou la présence à un examen doivent être signalés immédiatement à la direction des études et attestés par des documents justificatifs. Il convient de faire une demande écrite de prolongation du(des) délai(s). La direction des études fixe un nouveau délai de remise des travaux requis.

Pour des motifs importants et sur demande écrite avant le début officiel des travaux d'examen de diplôme, le travail de diplôme peut être reporté de 12 mois maximum à la demande de la Commission de qualification.

Pendant la durée d'étude de trois ans, une année d'étude peut être répétée une seule fois.



7.6 Procédure de recours

Tout(e) étudiant(e) peut faire recours contre un refus de passage à l'année d'étude supérieure.

L'organe de recours de première instance se compose d'une représentation du prestataire de formation et d'une représentation du secteur de l'assurance. L'organe de recours de dernière instance est soumis à la LFPr/à l'OFPr.

Les détails de la procédure de recours sont réglés par les prestataires de formation (voir également à ce sujet 7.1).

7.7 Interruption / arrêt de la formation

Tout(e) étudiant(e) qui, pour quelque raison que ce soit, doit interrompre ou arrêter sa formation à l'issue d'une année d'étude se voit délivrer une attestation par les prestataires de formation. Cette attestation indique la durée de la formation et le temps de présence, ainsi que les prestations d'apprentissage fournies et les évaluations correspondantes. En cas de reprise des études, les prestations d'apprentissage fournies restent acquises pour une durée de trois ans à compter de la date de l'attestation.

7.8 Dispositions spéciales

Les prestataires de formation peuvent prévoir, pour la procédure de qualification, d'autres dispositions plus strictes.



8 Dispositions finales

8.1 Entrée en vigueur

Ce plan d'études cadre entre en vigueur avec l'approbation de l'Office fédéral de la formation professionnelle et de la technologie (OFFT).

8.2 Mises à jour

Le présent plan d'études cadre doit être révisé régulièrement et adapté en fonction des besoins du secteur de l'assurance ainsi que des évolutions des méthodes didactiques. Cette tâche incombe à l'OrTra «Association pour la Formation professionnelle en Assurance»

Association pour la Formation professionnelle en Assurance

Bernhard Jöhr
Président de l'AFA

Matthias Stettler
Directeur de l'AFA

Office fédéral de la formation professionnelle et de la technologie

Ursula Renold
Directrice

22.02.2008



Annexe 1: Glossaire

Processus d'Account Management	Décrit le processus relatif au suivi des clients (gestion des relations clientèle)
Plan de formation	Il décrit les domaines thématiques et les objectifs évaluateurs y relatifs. Il est établi par l'institution de formation concernée.
Gouvernance d'entreprise	<p>La gouvernance d'entreprise comprend l'ensemble des valeurs et des principes nationaux et internationaux qui permettent de diriger une entreprise de manière efficace et responsable. Ces valeurs et principes s'appliquent aussi bien aux collaborateurs qu'aux dirigeants des entreprises. A l'exception de quelques principes internationalement reconnus, la gouvernance d'entreprise n'est pas une réglementation uniforme dans le monde entier. Il s'agit d'une conception nationale de ce que doit être une conduite d'entreprise responsable. Outre les dispositions de gouvernance d'entreprise à vocation nationale, il existe également des réglementations internationales spécifiques à certaines branches, comme Bâle I et Bâle II).</p> <p>La gouvernance d'entreprise comporte de multiples facettes et s'accompagne de mesures obligatoires et de mesures facultatives, à savoir le respect des lois et réglementations (Compliance), la conformité aux normes, le suivi des recommandations ainsi que l'élaboration et l'observation des principes directeurs de l'entreprise. La gouvernance d'entreprise porte également sur le développement et la mise en œuvre de structures de pilotage et de contrôle.</p>
Examen de diplôme	Il se compose d'un travail de diplôme écrit et d'un examen oral consistant à présenter le travail de diplôme réalisé.
Champ d'action	Ensemble des actions inhérentes aux opérations d'assurance. Dans le présent plan d'études cadre, ces opérations sont axées sur les processus généraux et les processus spécifiques à l'assurance.
Objectif général	<p>Il décrit les aspects principaux auxquels les personnes en formation sont confrontées dans la pratique, de même que les exigences prioritaires à leur endroit et les difficultés éventuelles qu'elles doivent surmonter.</p> <p>Dans le présent plan d'études cadre, ces objectifs généraux se rapportent aux processus de travail d'un(e) diplômé(e) en économie d'assurance.</p>
Organisation apprenante	L'apprentissage au sein d'organisations comprend la constitution, l'entretien (exploitation) et la modification de la base de connaissances organisationnelles ainsi que le développement de compétences

	créatrices de valeur. Pour que l'apprentissage organisationnel déploie tous ses effets, il est nécessaire de créer une culture d'apprentissage, et, partant, une conception de l'apprentissage qui constituent un cadre de référence pour l'acquisition, la diffusion et la mise en réseau des connaissances ainsi que pour le développement de compétences d'action et de résolution de problèmes.
Prestations d'apprentissage	Terme générique correspondant aux prestations à fournir, par exemple les contrôles de connaissances, les travaux pratiques, les travaux dans le cadre (sous la forme) de projets, etc.
Heures de formation	Les heures de formation comprennent les heures présentielles, le temps moyen consacré à l'étude personnelle, les travaux individuels ou de groupe, le contrôle des connaissances et les procédures de qualification, ainsi que la mise en pratique des connaissances acquises. Elles servent de base pour le calcul de prestations de formation dans des systèmes de formation internationaux.
Modèle d'objectif didactique	Il décrit, pour chaque champ d'action, les processus de travail. La situation de travail est exposée sous la forme d'objectifs généraux et les objectifs particuliers décrivent les compétences qu'un(e) diplômé(e) en économie d'assurance doit acquérir. Les objectifs généraux et les objectifs particuliers servent de base pour établir le plan de formation incluant les objectifs évaluateurs.
OES	Ordonnance du DFE (Département fédéral de l'économie) du 11 mars 2005 concernant les conditions minimales de reconnaissance des filières de formation et des études postdiplômes des écoles supérieures
OrTra	Organisation du monde du travail dans le système de formation professionnelle suisse
Enseignement présentiel	Cours donnés en classe par un ou plusieurs membres du corps enseignant.
Procédure de qualification	Procédure («examen») permettant de constater si une personne possède les compétences définies dans une ordonnance de formation ou un autre règlement.
Objectif particulier	Il décrit un objectif général en termes de comportements devant être adoptés par les personnes en formation dans des situations déterminées. L'objectif particulier s'inscrit dans le cadre de l'objectif général et représente, dans ce plan d'études cadre, les compétences relatives à un champ d'action particulier.
Partie prenante	Est qualifié(e) de partie prenante (anglais: <i>stakeholder</i>), une personne ou un groupe de personnes qui défend ses intérêts légitimes. Le principe des parties prenantes tente d'appréhender l'entreprise dans

	son contexte socio-économique global et d'harmoniser les besoins des différents groupes d'intérêts.
--	---

Niveau tertiaire	<p>Le niveau de formation tertiaire, qui s'effectue une fois la formation secondaire achevée (certificat fédéral de capacité, maturité gymnasiale, maturité professionnelle), prépare à des professions fortement qualifiées.</p> <p>La formation tertiaire en Suisse prévoit les deux orientations suivantes:</p> <p>Haute école:</p> <ul style="list-style-type: none">- Hautes écoles universitaires cantonales (10)- Hautes écoles techniques fédérales EPF (2)- Hautes écoles spécialisées (8)- Hautes écoles pédagogiques <p>Formation professionnelle supérieure:</p> <ul style="list-style-type: none">- Ecoles supérieures- Examen professionnel et examen professionnel supérieur
------------------	---

Annexe 2: Document de base pour la définition des processus de travail et des compétences

Echelle des niveaux d'exigence: descriptif

(Outre les niveaux 1 à 4, une seconde dimension a été prise en compte, à savoir le degré de complexité.)

1: Compréhension

2: Selon des instructions

3: En collaboration avec une équipe

4: Résolution autonome des problèmes / direction

Processus de travail	niveau	Compétences	Description détaillée
Processus général 1: connaissances générales			
Développement de l'entreprise			
Mis en œuvre des objectifs de l'entreprise	3	Comprendre et mettre en œuvre les objectifs de l'entreprise	Comprendre le «système entreprise», comprendre la stratégie et les objectifs de l'entreprise, en déduire un système de fixation d'objectifs et le mettre en œuvre en fonction des secteurs, appliquer les processus de fixation d'objectifs.
Gestion de la qualité	3	Comprendre et mettre en œuvre les principes de gestion de la qualité	Comprendre la stratégie et les objectifs de l'entreprise et les méthodes de gestion de la qualité, comprendre les objectifs qualitatifs et les réaliser en fonction des secteurs, définir les critères de qualité, définir la fonction de controlling, en déduire des mesures et les mettre en œuvre.
Evolutions au sein d'une entreprise d'assurance et dans son environnement	3	Comprendre les interdépendances macroéconomiques et en déduire les conséquences sur l'évolution du secteur de l'assurance	Evaluer judicieusement l'évolution de l'économie et des indicateurs importants, identifier et interpréter les interdépendances entre le contexte macroéconomique, la branche d'assurance et l'entreprise d'assurance ainsi que leurs conséquences sur l'évolution du secteur de l'assurance.
Gestion de projets et de processus			

Processus de travail	niveau	Compétences	Description détaillée
Gestion de projets (conception, planification, mise en œuvre, controlling)	4	Comprendre les concepts de la gestion de projet et appliquer les techniques qui y sont associées	Utiliser les éléments de la gestion de projet, les systèmes de soutien et les outils de controlling
Direction de projets (projets de faible envergure et dans des domaines spécifiques)	4	Diriger de petits projets	Analyser et comprendre les mandats, planifier les projets sous l'angle temporel et thématique, déterminer les ressources, piloter et surveiller l'avancement du projet (étapes), identifier les points faibles et prendre des mesures
Gestion de processus	3	Elaborer et analyser des processus, identifier les points faibles / problèmes et en déduire des mesures d'amélioration	Définir et analyser des processus, élaborer de nouveaux processus, prendre en compte l'aspect juridique, identifier les points faibles / problèmes / interfaces et en déduire des mesures, appliquer et adapter les systèmes de soutien
Gestion du personnel	4	Gestion personnelle du temps, méthodes de travail et d'apprentissage, gestion personnelle des capacités	Appliquer les méthodes de gestion personnelle du temps et les techniques de résolution des problèmes, comparer et appliquer les méthodes de travail et d'apprentissage, évaluer et développer les capacités individuelles
Processus général 2: Processus de gestion et de conduite			
Conduite d'entreprises sous l'aspect financier ou gestion financière			
Processus financiers	3	Comprendre et interpréter les comptes annuels	Connaître les processus de la présentation des comptes, expliquer les facteurs liés à la surveillance, comprendre les principes de la double comptabilité, interpréter le bilan et le compte de résultat.
Bases de la gestion de placements et de la gestion financière	3	Connaître et comparer les outils et les stratégies de placement, les replacer dans un contexte d'économie financière	Connaître les outils de placement, les replacer dans un contexte financier, établir un lien avec les activités opérationnelles, développer et comprendre les stratégies de placement
Processus de planification des coûts et de budgétisation	4	Etablir et gérer la planification des coûts et le budget	Appliquer les processus de planification des coûts et de budgétisation, appliquer les systèmes de soutien, établir et évaluer la planification des investissements, la planification financière et le budgets

Processus de travail	niveau	Compétences	Description détaillée
Processus de contrôle	4	Connaître les outils de contrôle et analyser les comparaisons état prévu/état effectif	Définir des indicateurs quantitatifs de contrôle, appliquer les systèmes de soutien, connaître les outils de contrôle, effectuer des comparaisons état prévu/état effectif et en déduire des mesures
Conduite de personnel			
Processus de fixation d'objectifs et d'évaluation des prestations	4	Comprendre les outils de gestion du personnel et les utiliser dans la pratique	Connaître les objectifs de l'entreprise et les transposer aux différents secteurs, formuler les objectifs évaluateurs, développer et appliquer le processus de controlling
Processus d'encouragement et de développement des collaborateurs	4	Encourager et développer les collaborateurs	Evaluer le développement des collaborateurs (comparaison état actuel/objectif), définir, organiser et contrôler les mesures pour l'encouragement des collaborateurs et la réalisation des objectifs, utiliser les outils d'encouragement et de développement des collaborateurs
Conduite d'équipes et gestion des conflits	3	Comprendre et utiliser les outils permettant la conduite et le développement d'une équipe	Appliquer les principes de communication, identifier les processus sous-tendant la dynamique de groupe, comprendre et appliquer les éléments entrant en ligne de compte dans la conduite et le développement d'une équipe, utiliser les techniques de gestion des conflits
Participation à la mise en œuvre de la politique en matière de personnel (recrutement, rémunération, etc.)	2	Comprendre les outils de gestion du personnel et les utiliser au niveau opérationnel	Connaître les objectifs sectoriels et les types d'organisation, adapter les profils de collaborateurs en conséquence, comprendre les outils de gestion du personnel et les utiliser dans la pratique professionnelle quotidienne.
Gestion des connaissances			
Garantir l'acquisition des connaissances techniques, les développer et les regrouper	4	Garantir l'acquisition des connaissances techniques, les développer et les regrouper	Définir les exigences en matière de connaissances techniques, comparer l'état prévu et l'état actuel, déceler les lacunes, planifier et mettre en œuvre des mesures pour combler les lacunes et garantir l'acquisition des connaissances en question, développer et mettre en réseau les connaissances techniques.
Formation technique (interne et externe)			

Processus de travail	niveau	Compétences	Description détaillée
Présentation de mesures de formation	3	Appliquer les connaissances techniques et les bases méthodologiques / didactiques	Comprendre et mettre en œuvre les objectifs d'apprentissage et d'action, maîtriser les connaissances techniques, appliquer les bases méthodologiques / didactiques, planifier des mesures de formation, utiliser les systèmes de soutien
Encadrement didactique et tutorat	2	Encadrer les apprenant(e)s	Appliquer des connaissances techniques approfondies, les bases méthodologiques / didactiques, les compétences relationnelles ainsi que les systèmes de soutien
Exécution (sur le lieu de travail ou en dehors)	4	Mettre en œuvre des mesures de formation et en assumer la responsabilité	Maîtriser les connaissances techniques, appliquer les bases méthodologiques / didactiques, les compétences relationnelles ainsi que les systèmes de soutien
Contrôle des résultats	2	Contrôler les étapes d'apprentissage dans l'environnement de travail et d'apprentissage	Contrôler les objectifs d'apprentissage et d'impact, prendre les mesures nécessaires, connaître les outils de contrôle des résultats, utiliser les connaissances techniques et les bases méthodologiques / didactiques, recourir aux systèmes de soutien
Processus spécifique 3: Gestion des produits / des risques			
Gestion des produits (développement et suivi des produits)			
Analyse de marché, observation de la concurrence, adaptation de la stratégie de produits	3	Analyser les tendances du marché et les produits d'assurance afin d'en tirer des conclusions pour la compétitivité des produits d'assurance	Connaître, observer en permanence et analyser les sources d'information et les influences de l'environnement, identifier, analyser et évaluer suffisamment tôt les tendances du marché, obtenir et interpréter les chiffres du marché, appliquer les méthodes statistiques et actuarielles de base, déduire des mesures pour les produits d'assurance, connaître les produits d'assurance
Tarifification (détermination des prix), développement des tarifs, scoring	3	Contrôler et comparer les tarifs avec les statistiques concernées, proposer des mesures	Comprendre les mécanismes de la définition des tarifs et des primes, appliquer les principes de calcul, déterminer la réaction du marché, appliquer des méthodes statistiques et actuarielles de base, respecter les conditions-cadres légales et internes à la société

Processus de travail	niveau	Compétences	Description détaillée
Conception, spécification, formulation des conditions d'assurance, réalisation	3	Intégrer les besoins des clients dans la conception de prestations d'assurance et les transposer juridiquement dans des conditions d'assurance adaptées aux clients.	Comprendre les interconnexions juridiques, interpréter les possibilités de conception des produits d'assurance, concevoir des prestations d'assurance, élaborer des conditions d'assurance en adoptant une formulation juridiquement contraignante et adaptée au client
Introduction de nouveaux produits	3	Apporter une assistance technique au marketing lors de l'introduction de nouveaux produits	Connaître les bases du marketing et interpréter les prescriptions en la matière, fournir un soutien technique pour les concepts du marketing concernant de nouveaux produits (p. ex. publicité, distribution, encouragement à la vente, etc.), participer à la planification et à la mise en œuvre des mesures d'introduction
Suivi et assainissement de produits	3	Analyser les tendances du marché et les données historiques relatives à certains produits d'assurance afin d'en tirer des conclusions en termes de compétitivité qui soient adaptées à l'entreprise concernant le suivi et l'assainissement des produits en question, élaborer des mesures adaptées	Connaître les produits d'assurance, connaître, observer en permanence et analyser les sources d'information et les influences de l'environnement concernant certains produits d'assurance, identifier, analyser et évaluer suffisamment tôt les tendances du marché, obtenir et interpréter les chiffres du marché, appliquer les méthodes statistiques et actuarielles de base, déduire des mesures pour le suivi et l'assainissement des produits d'assurance
Gestion des risques / souscription			
Mis en œuvre des directives d'acceptation/techniques et de la stratégie commerciale	4	Sur la base de la stratégie commerciale, formuler et faire appliquer des directives d'acceptation et techniques	Comprendre la stratégie commerciale, formuler des directives d'acceptation et techniques, les présenter aux collaborateurs sous la forme de directives de souscription et les faire appliquer
Sélection des risques, dialogue sur les risques, tarification, acceptation et refus de risques, resouscription	2	Identifier et évaluer les faits liés au risque afin de pouvoir tarifier des cas simples d'une manière adaptée au risque.	Identifier et évaluer les faits liés au risque, comprendre la définition des tarifs et des primes, tarifier des cas simples d'une manière adaptée au risque sur la base des directives de souscription

Processus de travail	niveau	Compétences	Description détaillée
Conseil aux clients (soutien en matière de souscription)	2	Surveiller la mise en œuvre adaptée au risque des mesures de garantie et de sécurité recommandées, évaluer les besoins des clients	Connaître les mesures de garantie et de sécurité possibles, les évaluer en fonction de leur adéquation au risque, surveiller leur mise en œuvre et évaluer les besoins des clients
Elaboration d'offres, traitement des propositions	4	Surveiller la transposition des besoins du client dans une offre juridiquement valide ainsi que la police après la conclusion	Connaître le processus et le système de soutien, appliquer les directives de souscription, connaître la validité juridique des offres et des polices
Financement des risques (ART, captives, etc.)	2	Connaître et recommander les différentes possibilités de transfert financier	Connaître et comparer les différentes possibilités alternatives de transfert financier
Réassurance, pool	2	Surveiller le respect des directives de la réassurance / du pool	Comprendre les fonctionnalités des sociétés de réassurance / pools et des directives qui en résultent, surveiller leur mise en œuvre à l'aide de mesures adaptées
Entretien de portefeuille (y c. assainissement), assurance qualité	3	Evaluer des portefeuilles et en déduire des mesures	Contrôler et évaluer la rentabilité des portefeuilles sur la base des prescriptions de l'entreprise et en appliquant les principes statistiques et actuariels, en déduire des mesures pour l'entretien du portefeuille, les communiquer et les mettre en œuvre
Processus spécifique 4: Gestion des sinistres, des prestations et des services			
Règlement des sinistres et des cas d'assurance			
Enregistrer les sinistres et les cas d'assurance (cf. également Help Point, Medi Point)	2	Enregistrer et évaluer les sinistres et les cas d'assurance	Comprendre les produits d'assurance, évaluer leur pertinence juridique, appliquer les processus relatifs aux sinistres et aux cas d'assurance, comprendre la stratégie commerciale, connaître les directives relatives aux sinistres et aux prestations, connaître les systèmes de soutien
Vérifier la couverture et la responsabilité (sur le plan formel et matériel)	2	Comprendre comment fonctionne la vérification de la couverture et de la responsabilité (sur le plan formel et matériel)	Comprendre les produits d'assurance, évaluer la pertinence juridique, identifier et transmettre les soupçons d'abus, comprendre comment fonctionne la vérification formelle et matérielle de la couverture, connaître les systèmes de soutien, comprendre la stratégie commerciale, connaître les directives relatives aux sinistres et aux prestations

Processus de travail	niveau	Compétences	Description détaillée
Prendre des mesures immédiates (réduction du dommage), régler les sinistres et les cas d'assurance	2	Identifier les possibilités de réduction du dommage, régler les sinistres et les cas d'assurance	Comprendre les éléments du traitement des sinistres et des cas d'assurance, connaître les mesures et/ou les mesures immédiates de réduction du dommage (y compris de réinsertion).
Négociation avec les clients, les avocats, les lésés et les autorités	2	Se préparer aux négociations	Connaître les techniques de conseil et de négociation, comprendre les produits d'assurance, comprendre les corrélations juridiques
Conseiller et informer les clients (mesures de garantie et d'assurance)	2	Préparer les prestations de conseil	Connaître les techniques de conseil et de négociation, cerner les besoins en assurance et connaître les mesures possibles, comprendre les corrélations juridiques
Conseiller les bénéficiaires de prestations dans le cadre de concepts de suivi et du Case Management	3	Comprendre les modèles de suivi	Comprendre le but et la signification des modèles de suivi, comprendre les avantages et les inconvénients des différents modèles, mettre en évidence les implications microéconomiques
Constituer et adapter les réserves pour sinistres (ordinaires et individuelles)	2	Connaître et mettre en évidence la systématique des réserves pour sinistres et les besoins en la matière	Connaître et mettre en évidence la systématique des réserves pour sinistres et les besoins en la matière, identifier et mettre en évidence le besoin prédéterminé en réserves pour sinistres
Contrôler et exécuter les recours	2	Connaître les possibilités de recours	Apprécier la pertinence juridique, connaître les possibilités et les procédures de recours
Lancer des opérations d'assainissement / des révisions	2	Lancer des opérations d'assainissement et des révisions	Déterminer les raisons justifiant un assainissement, connaître les contraintes temporelles, lancer des révisions périodiques (p. ex. rentes)
Processus spécifique 5: distribution / support			

Processus de travail	niveau	Compétences	Description détaillée
Distribution (acquisition, conseil et suivi des clients)			
Prospection du marché en fonction des groupes cibles	3	Analyser et interpréter le marché, identifier les opportunités qu'offre le marché et les groupes cibles, attribuer des produits d'assurance adaptés	Interpréter et segmenter le marché, identifier et évaluer les opportunités qu'offre le marché, mettre en œuvre des principes de prospection du marché spécifiques aux différents groupes cibles, connaître et attribuer les produits d'assurance spécifiques aux différents groupes cibles
Acquisition	2	Evaluer les opportunités de vente et favoriser l'acquisition de clients	Identifier les clients potentiels, définir les opportunités de vente selon des critères de rentabilité, favoriser l'acquisition de clients
Evaluer les besoins des clients	2	Identifier et expliquer les besoins du client	Identifier, définir concrètement et expliquer les besoins du client, connaître les techniques de l'entretien-conseil et de l'entretien de vente
Présenter et proposer une solution d'assurance (conseil global), traitement ultérieur	2	Elaborer des solutions d'assurance adaptées aux besoins	Elaborer des solutions d'assurance adaptées aux besoins, utiliser les systèmes de soutien, assurer le traitement des dossiers après la conclusion des contrats d'assurance
Entretien de portefeuilles et suivi de clients	2	Assurer l'entretien portefeuille de clients	Connaître les principes du marketing applicables à la clientèle de base, analyser le portefeuille, veiller à l'entretien du portefeuille et apporter son soutien en la matière
Support: Soutien et conseil des clients internes et externes			
Développer, maintenir et garantir le suivi des partenaires de distribution / clients	3	Favoriser et diriger le suivi des partenaires de distribution / clients	Comprendre les produits d'assurance et l'offre de prestations et les utiliser de manière à soutenir le client, apprécier la pertinence juridique, utiliser les systèmes de soutien, connaître les techniques de conduite d'entretien, appliquer les processus de suivi

Processus de travail	niveau	Compétences	Description détaillée
Traiter les demandes des clients et gérer les prestations complémentaires	3	Gérer les processus de prestations	Comprendre les produits d'assurance et l'offre de prestations, l'intégrer dans les processus de prestations, apprécier la pertinence juridique, utiliser les systèmes de soutien, identifier les besoins des clients et proposer des prestations complémentaires
Soutien dans le développement et l'introduction de nouvelles prestations de marché	2	Participer au développement et à l'introduction de prestations de marché	Comprendre les nouveaux produits d'assurance et les nouvelles offres de prestations, apprécier la pertinence juridique, utiliser les outils de marketing adéquats, connaître les techniques de conduite d'entretien
Support: Processus d'Account Management			
Mise en œuvre de la politique de souscription	3	Appliquer une politique de souscription adaptée aux risques	Identifier et évaluer les faits liés au risque, comprendre la politique de souscription et l'appliquer en fonction du risque individuel
Application de mesure d'entretien de portefeuille, rendement	3	Appliquer les mesures d'entretien de portefeuille, veiller au suivi du portefeuille	Identifier et mettre en évidence les mesure d'entretien de portefeuille, connaître les principes du marketing relatif à la clientèle de base, analyser et évaluer le portefeuille, appliquer les processus d'évaluation (rendement), veiller au suivi du portefeuille, appliquer des mesures d'assainissement reconnues en employant les ressources adaptées