

Domaine de qualification «Travail pratique»
Employée de commerce / employé de commerce CFC

Épreuve d'examen 1:
**Conseil des clients dans le domaine
de l'assurance sociale**



Candidat/e:

Expertes/experts aux examens:

Jeu de rôle: situation du client / situation initiale

Sandro Steiner a 26 ans et travaille dans la branche de la chimie à Bâle. Célibataire, il vit en ville dans un appartement de 3,5 pièces. Pendant son temps libre, il aime pratiquer différents hobbies et part souvent à la montagne à bord de sa voiture en compagnie de son chien Pedro.

Les tâches à réaliser et questions à résoudre concernant la situation du client:

L'épreuve d'examen «Conseil des clients dans le domaine de l'assurance sociale» se décompose en 3 parties.

Partie 1 de l'épreuve d'examen:

Prépare-toi à ton entretien de conseil avec Monsieur Steiner. Pour ce faire, dessine sur papier un schéma du principe des 3 piliers en vigueur en Suisse en veillant à pouvoir utiliser cette visualisation pour expliquer les interfaces avec les produits et services de ton entreprise.

Partie 2 de l'épreuve d'examen:

Monsieur Steiner a des rêves et des ambitions. Il souhaite notamment, dès que possible, prendre un congé sabbatique pendant une assez longue période. Après son retour, il se voit bien reprendre le travail à temps partiel ou se mettre à son propre compte. Pour cette raison, Monsieur Steiner voudrait savoir quel serait l'impact de ces changements sur sa couverture d'assurance.

Partie 3 de l'épreuve d'examen:

Monsieur Steiner s' imagine propriétaire d'un logement et souhaite fonder une famille. Quelles sont les répercussions de ces changements sur ses assurances sociales?



Rôle d'expert lors de l'épreuve d'examen 1:

Conseil des clients dans le domaine de l'assurance sociale

En tant qu'expert aux examens, je joue le rôle de Monsieur Sandro Steiner, dont les données personnelles et les éléments à retenir sont les suivants:

- âge: 26 ans
- domicilié à Bâle-Ville
- célibataire
- actuellement employé avec un taux d'occupation de 40 heures/semaine dans la branche de la chimie (p. ex. Novartis, Roche)

Lors de l'entretien avec le client, les informations suivantes fournies par Sandro Steiner sont pertinentes:

Partie 1 de l'épreuve d'examen: visualisation du principe des 3 piliers

1. Je me fais expliquer le schéma du principe des 3 piliers.
2. Je me fais expliquer les interfaces avec les produits et services en jouant le rôle du client Sandro Steiner.

Partie 2 de l'épreuve d'examen: congé sabbatique et activité indépendante

- Sandro Steiner souhaite prendre un congé sabbatique de 16 mois dès janvier de l'année suivante.
- Sandro Steiner démissionne de son emploi pour prendre un congé sabbatique.
- Sandro Steiner conserve son domicile en Suisse (pas d'annonce de départ).

Dans leurs réponses aux questions sur le travail en tant qu'indépendant, respectivement la future activité, les experts doivent rester vagues. «Je me demande si une activité indépendante serait envisageable pour moi. C'est pourquoi je souhaiterais obtenir des informations générales à ce sujet».

Les experts aux examens guident l'entretien et posent, si nécessaire, des questions ultérieures en vue d'orienter les échanges.

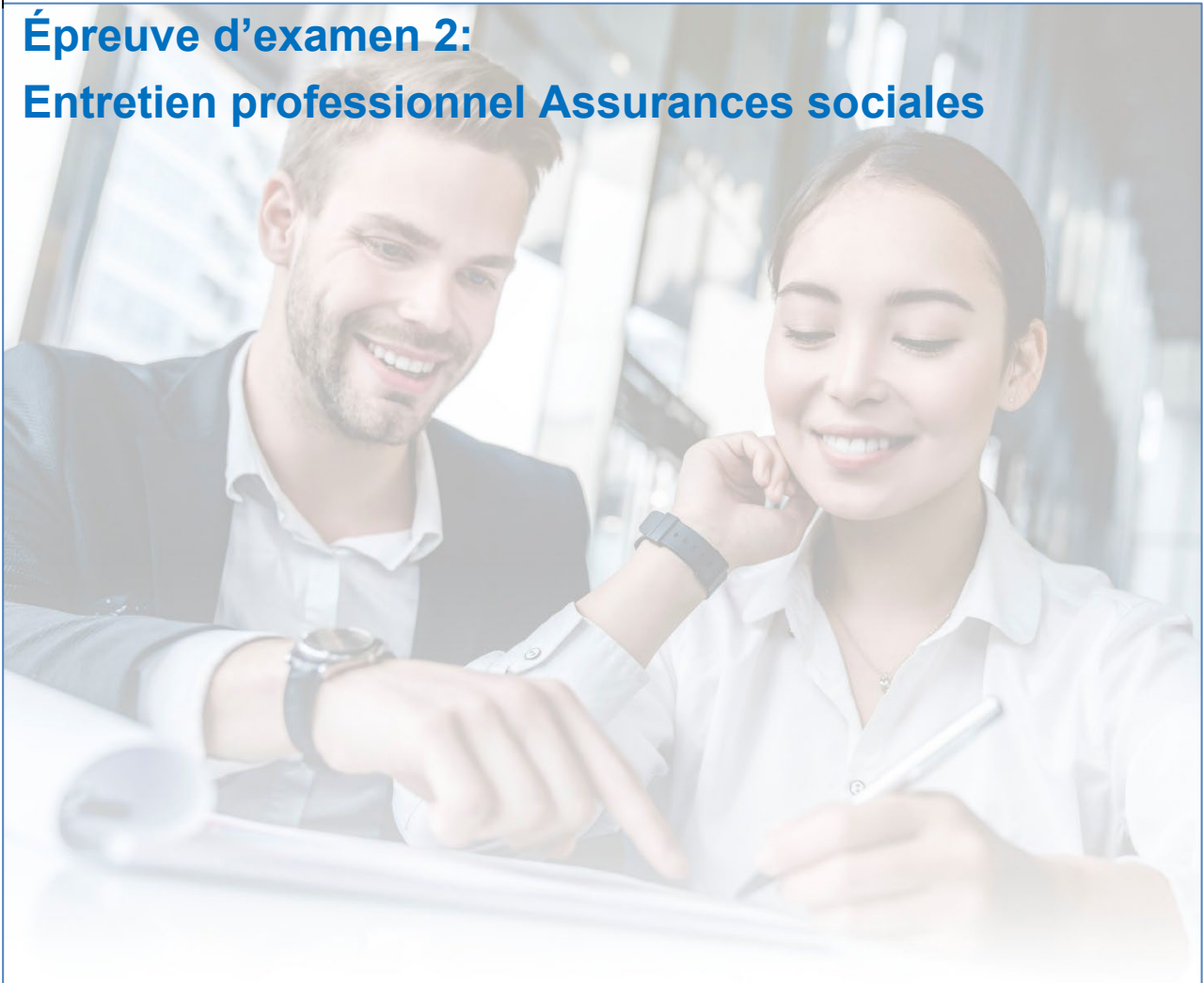
Partie 3 de l'épreuve d'examen: fondation d'une famille

- Sandro Steiner veut connaître les avantages et les inconvénients d'un mariage du point de vue des assurances sociales.

Il incombe aux candidates/candidats de conduire l'entretien. En se basant sur les différentes parties de l'épreuve d'examen, les candidates/candidats doivent s'adresser activement au client et lui poser les questions adéquates afin de déterminer ses besoins.

Domaine de qualification «Travail pratique»
Employée de commerce / employé de commerce CFC

Épreuve d'examen 2:
Entretien professionnel Assurances sociales



Candidat/e:

Expertes/experts aux examens:

Entretien professionnel: situation du client / situation initiale

Sandro Steiner a 26 ans et travaille dans la branche de la chimie à Bâle. Célibataire, il vit en ville dans un appartement de 3,5 pièces. Pendant son temps libre, il aime pratiquer différents hobbies et part souvent à la montagne à bord de sa voiture en compagnie de son chien Pedro.

Les tâches à réaliser et questions à résoudre concernant la situation du client:

L'épreuve d'examen «Entretien professionnel dans le domaine des assurances sociales» se décompose en plusieurs parties. Prépare-toi à ton entretien professionnel en utilisant les énoncés d'épreuves suivants.

Partie 1 de l'épreuve d'examen:

Dessine un schéma sur papier pour illustrer l'obligation de payer des primes ou des cotisations de ton produit d'assurance à l'aide d'un exemple de ton choix.

Partie 2 de l'épreuve d'examen:

Imagine qu'on supprime l'obligation de payer des primes ou des cotisations. Quelles en seraient les conséquences? Quels avantages et inconvénients y verrais-tu?

Partie 3a de l'épreuve d'examen:

Supposons que Monsieur Steiner crée sa propre entreprise individuelle et engage trois employés avec différents taux d'occupation. En tant que dirigeant, quelles obligations doit-il remplir vis-à-vis de ses employés dans le cadre du droit des assurances sociales?

Partie 3b de l'épreuve d'examen:

Sensibilisé par la question concernant l'entreprise individuelle ainsi que la possibilité de fonder une famille, Monsieur Steiner s'interroge maintenant sur ses assurances sociales et privées. Montre à Monsieur Steiner les possibilités de couverture dont il dispose pour se protéger contre les risques suivants:

- vieillesse,
- décès,
- incapacité de gain suite à une maladie ou un accident

Partie 4 de l'épreuve d'examen:

Tu as expliqué les répercussions sur l'obligation de payer des primes ou des cotisations. Comment fonctionne le processus du point de vue de l'employeur? Quelles sont les obligations de l'employeur en matière d'assurances?



Rôle d'expert lors de l'épreuve d'examen 2:

Entretien professionnel Assurances sociales

En tant qu'expert aux examens, je discute lors de l'entretien professionnel avec un/e spécialiste qui doit approfondir le sujet du point de vue de la branche.

Les candidates et candidats doivent pouvoir approfondir des questions portant sur les bases légales, les conditions d'octroi des prestations et les liens avec d'autres assurances sociales.

Communication d'égal à égal: en faisant preuve d'objectivité et de respect, sans condescendance ni intimidation.

Écoute active: laisser les candidates et candidats finir de parler, ne pas les interrompre sauf en cas de digressions manifestes.

Maîtriser son langage corporel: avoir l'air ouvert, aimable et attentif.

Formes des questions: il est possible d'utiliser des questions ouvertes, des questions situationnelles, des questions de transfert, des questions d'approfondissement, de comparaison et de réflexion.

Situation initiale Partie 1 de l'épreuve d'examen:

Tu as visualisé l'obligation de payer des primes ou des cotisations de ton produit d'assurance à l'aide d'un exemple de ton choix.

Questions que l'expert aux examens peut poser:

Questions de compréhension sur les principes fondamentaux

- Quels sont les principaux facteurs qui déterminent le montant des primes ou des cotisations?
- Comment l'obligation de payer des primes ou des cotisations est-elle réglée?

Questions d'application (exemples pratiques)

- Comment ta présentation permet-elle de déterminer quand l'assureur est tenu de prendre en charge des prestations?
- Comment présenterais-tu un cas dans lequel le client est en retard de paiement?

Questions d'approfondissement

- Quelles suppositions as-tu choisies pour ton exemple et pourquoi ton choix s'est-il justement porté sur celles-ci?
- Quel est l'impact d'une extension de l'étendue des prestations sur les primes ou les cotisations?

Questions de transfert

- Quelles sont les conséquences d'un versement après coup de primes ou de cotisations?
- Qu'advient-il de l'obligation de payer des primes ou des cotisations lorsque la personne assurée décède?

Questions de réflexion

- Quelles améliorations apporterais-tu à ta visualisation après coup?
- Quels problèmes peuvent survenir lorsque des lacunes de couverture ne sont pas comblées à temps?

Situation initiale Partie 2 de l'épreuve d'examen:

Imagine qu'on supprime l'obligation de payer des primes ou des cotisations. Quelles en seraient les conséquences? Quels avantages et inconvénients y verrais-tu?

Questions que l'expert aux examens peut poser:

Questions de compréhension

- Comment l'obligation de payer des primes et des cotisations est-elle ancrée dans la loi et quelles fonctions remplit-elle aujourd'hui?
- Quelles branches d'assurance sociale seraient directement impactées par la suppression de l'obligation de cotiser?

Questions d'application et questions de transfert

- Comment devrait se présenter le modèle de financement de ton assurance sociale si des primes ou cotisations étaient supprimées?

Questions financières/systémiques

- Quels seraient les coûts supplémentaires à attendre et comment pourraient-ils être couverts?
- La solidarité au sein du système changerait-elle? Si oui, comment?

Questions de société et d'équité

- Dans quelle mesure la suppression conduirait-elle à davantage ou moins d'égalité de traitement?
- Quels groupes de personnes en profiteraient particulièrement?

Questions de réflexion

- Quels pourraient être les avantages d'un système sans cotisation pour la population – p. ex. justice sociale, dépenses administratives, clarté sur les coûts?
- Quels sont les risques pour la pérennité du système si l'obligation de payer des primes ou des cotisations était supprimée?

Situation initiale Partie 3a de l'épreuve d'examen:

Supposons que Monsieur Steiner crée sa propre entreprise individuelle et engage trois employés avec différents taux d'occupation. En tant que dirigeant, quelles obligations doit-il remplir vis-à-vis de ses employés dans le cadre du droit des assurances sociales?

Il est crucial que les candidates et candidats ne se contentent pas d'énumérer des obligations, mais justifient également pourquoi ces obligations existent.

Questions de compréhension

- Quelles assurances sociales Monsieur Steiner doit-il obligatoirement souscrire pour ses employés?
- Qui finance quelles parts des coûts pour l'AVS/AI/APG/AC?
- A partir de quand l'assurance obligatoire LPP entre-t-elle en jeu?

Questions d'application

- Un employé gagne CHF 1200 par mois (temps partiel). Doit-il être annoncé auprès de la caisse de pension?
- Une employée ne travaille que 5 heures par semaine – quelle doit être sa couverture d'assurance s'agissant de la LAA?

Questions de transfert

- Comment la situation évoluerait-elle si Monsieur Steiner engageait un apprenti?
- De quoi faut-il tenir compte si l'une de ses employées est enceinte?
- Quelles obligations aurait Monsieur Steiner s'il engageait des frontaliers venant d'Allemagne?

Questions de réflexion

- Pourquoi l'obligation ANP est-elle liée à un taux d'occupation minimum?
- Quels seraient les risques encourus par Monsieur Steiner s'il omettait l'annonce à la LPP?
- Pourquoi la souscription facultative d'une assurance d'indemnités journalières est-elle judicieuse pour les petites entreprises?

Situation initiale Partie 3b de l'épreuve d'examen:

Sensibilisé par la question concernant l'entreprise individuelle ainsi que la possibilité de fonder une famille, Monsieur Steiner s'interroge maintenant sur ses assurances sociales et privées. Montre à Monsieur Steiner les possibilités de couverture dont il dispose pour se protéger contre les risques suivants:

- vieillesse,
- décès,
- incapacité de gain suite à une maladie ou un accident

Questions sur le risque de vieillesse

Questions de compréhension

- Quelles sont les prestations de vieillesse que les indépendants perçoivent obligatoirement du 1^{er} pilier?
- Pourquoi la rente AVS est-elle généralement insuffisante pour garantir le niveau de vie habituel?
- Quelles sont les différences dans les modalités de retrait entre le pilier 3a et le pilier 3b?

Questions d'application et questions de transfert

- Que peuvent faire les indépendants pour s'assurer une couverture supplémentaire pour la vieillesse?
- Quelles sont les différences entre la solution LPP facultative et le pilier 3a?
- Qu'entend-on par pilier 3a et pilier 3b?
- Quel est l'impact fiscal du versement dans le pilier 3a?
- Explique les différences entre les solutions 3a et 3b?

Questions de réflexion

- Quelle stratégie choisirais-tu si tu voulais constituer une prévoyance vieillesse aussi flexible que possible?
- Quel serait le risque si tu mises exclusivement sur l'AVS?

Questions sur le risque de décès

Questions de compréhension

- Quelles sont les prestations de l'AVS perçues par les survivants en cas de décès?
- Dans quelles conditions un conjoint a-t-il droit à une rente de survivant de l'AVS?

Questions d'application et questions de transfert

- Supposons que Monsieur Steiner ait une hypothèque et deux enfants en bas âge – quelle couverture serait judicieuse dans ce cas?
- Quelles sont les possibilités offertes dans le 3^e pilier pour désigner les bénéficiaires de manière flexible?

Questions de réflexion

- Pourquoi une assurance-vie «risque pur» est-elle souvent plus efficiente qu'une assurance-vie avec constitution de capital?
- Comment peut-on garantir qu'un partenaire non marié bénéficie également d'une couverture?

Questions sur le risque d'incapacité de gain suite à une maladie ou un accident

Questions de compréhension

- Quelles sont les prestations du 1^{er} pilier accordées en cas d'invalidité?
- Indique les différences de couverture en cas de maladie et d'accident en tant qu'indépendant.

Questions d'application et questions de transfert

- Quelles seraient les conséquences en cas d'incapacité durant plusieurs mois si aucune assurance d'indemnités journalières n'est souscrite?
- Quelles sont les différences entre une assurance-accident privée et l'affiliation facultative à la LAA?
- Quel rôle joue le délai d'attente dans l'assurance d'indemnités journalières?

Questions de réflexion

- Pourquoi la garantie du revenu est-elle souvent plus importante pour les indépendants que la prévoyance vieillesse à proprement parler?
- Comment justifierais-tu ta priorisation personnelle entre vieillesse, décès et invalidité?

Situation initiale Partie 4 de l'épreuve d'examen:

Tu as expliqué les répercussions sur l'obligation de payer des primes ou des cotisations. Comment fonctionne le processus du point de vue de l'employeur? Quelles sont les obligations de l'employeur en matière d'assurances?

Questions que l'expert aux examens peut poser:

Questions de compréhension

- Quelle est l'autorité compétente pour la perception des cotisations AVS?
- Comment se décompose le taux de cotisation AVS/AI/ APG/AC et qui prend en charge quelle part?
- À partir de quand l'employeur a-t-il l'obligation d'annoncer des employés auprès de la LPP?

Questions d'application

- Un employé entre en fonction le 15 mars. Comment procèdes-tu en ce qui concerne les assurances sociales?
- Une employée travaille 6 heures par semaine – à quelle obligation d'assurance-accident est-elle soumise?
- Comment procèdes-tu si tu constates que tu as décompté des cotisations AVS trop basses pendant des mois pour un employé?

Questions de transfert

- En quoi le processus diffère-t-il pour les employeurs par rapport aux travailleurs indépendants?
- Quelles sont les répercussions lorsqu'un employeur ne verse pas correctement les cotisations des employés à la caisse de compensation?
- Qu'advient-il des cotisations lorsqu'un employé travaille pour deux employeurs en même temps?

Questions de réflexion

- Pourquoi est-il important que l'employeur assume une responsabilité fiduciaire pour les cotisations des employés?
- Quels sont les risques pour l'employeur lorsqu'il ne répond pas à ses obligations en matière d'assurances sociales?
- Comment un employeur pourrait-il organiser efficacement la charge administrative dans la gestion des assurances sociales?