



## Simulation de cas Conseil Point d'appréciation 3.1

### Série 0

#### Compétences opérationnelles

<b>Conseil des clientes et clients d'assurances-maladie</b>	A1 Expliquer aux clientes et clients les bases juridiques de l'obligation d'assurance et les options de couverture.	A2 Expliquer aux clientes et clients les droits et les devoirs liés à des formes particulières d'assurance.	A3 Conseiller les clientes et clients sur les possibilités et les conséquences lors de la conclusion et du changement d'assurance selon la loi sur l'assurance-maladie ainsi que selon la loi sur le contrat d'assurance.	A4 Informer les clientes et clients des conséquences du non-respect des directives et obligations.	A5 Répondre aux questions des clientes et clients en relation avec les prestations décomptées, en s'appuyant sur les bases légales, contractuelles et tarifaires.	A6 Conseiller les clientes et clients sur le changement et la résiliation d'assurances selon la loi sur l'assurance-maladie ainsi que selon la loi sur le contrat d'assurance.	A7 Informer les clientes et clients ainsi que les personnes intéressées sur les particularités des assurances sociales.
---	---	---	---	--	---	--	---

**Focus:** Compétences opérationnelles A1, A2 et A7

#### Énoncé de l'exercice

##### Présentation de la situation:

Vous jouez le rôle d'un collaborateur d'une assurance-maladie et menez un entretien de conseil concernant la couverture d'assurance-maladie. La famille Lachner a envoyé à votre assurance-maladie le courriel ci-joint, dans lequel elle explique sa situation et sa demande.

##### Informations sur le client:

- Le/la client/e, Mme/M. Lachner (45 ans), chercheuse/chercheur à l'EPF, réside et travaille depuis deux semaines en Suisse;
- Son conjoint (48 ans) travaille actuellement et jusqu'au regroupement familial dans 6 mois en Allemagne;
- Enfants: Martin (7 ans), Hannah (12) et Maximilian (19);
- Toute la famille Lachner est de nationalité suisse;
- La famille ignore quelle est son obligation de s'assurer et les différents modèles d'assurance qui existent;
- Tous les membres de la famille sont en bonne santé.

##### Demande

La famille Lachner souhaite une couverture d'assurance-maladie la plus complète possible et vous demande conseil. Conseillez la famille Lachner en détail sur les options d'assurance en Suisse et tenez compte du regroupement à venir des autres membres de la famille.

## **Documents à disposition du candidat:**

Description de la situation

Courriel précisant la demande

### **Courriel:**

**\*\*Objet:\*\*** Assurance-maladie pour ma famille

*Bonjour,*

*Je viens d'emménager d'Allemagne en Suisse et travaille depuis peu à l'EPF. Ma famille et moi avons actuellement une assurance privée en Allemagne. La commune où je suis domicilié(e) en Suisse m'a informé(e) que ma famille et moi devons nous assurer en Suisse.*

*À cette fin, je souhaiterais obtenir des conseils concernant l'assurance-maladie pour moi et ma famille, sachant que les autres membres de ma famille me rejoindront en Suisse dans six mois. Nous sommes par ailleurs tous en bonne santé et souhaiterions une couverture complète.*

*Pourriez-vous m'indiquer les options qui s'offrent à nous et les démarches à entreprendre dès à présent?*

*Je vous en remercie par avance!*

*Meilleures salutations,  
Famille Lachner*

---