

Examen de fin d'apprentissage 2016 – Série 1
Situations et cas pratiques

Série 1

pour les apprenti-e-s de la branche de formation et d'examen santésuisse

Nom et prénom
du/de la candidat-e:

Arrondissement
d'examen:

Entreprise
formatrice:

Veillez prendre note de ce qui suit:

1. L'examen est composé de la présente partie écrite.
 Le temps accordé et les points attribués sont indiqués dans le tableau ci-dessous.

Tâches	Temps indicatif	Points possibles	Points obtenus	Note
Connaissances de la branche	100 minutes	100 points		
Réserve	20 minutes	0 point	0	
Total	120 minutes	100 points		

2. Cette série d'examens comprend 25 tâches sur un total de 26 pages : merci de contrôler que la série est bien complète.
3. Inscrivez vos nom et prénom(s), le numéro de candidat-e, l'arrondissement d'examen et l'entreprise formatrice aux endroits prévus à cet effet sur la présente feuille.
4. Lisez attentivement les questions avant de commencer à y répondre.
5. Vous pouvez effectuer les différentes tâches dans l'ordre que vous souhaitez.
6. A titre d'aide, vous pouvez disposer d'une calculatrice sur laquelle on ne peut ni écrire ni programmer et de l'Annuaire de l'assurance-maladie suisse 2015.
7. Pour chaque tâche, veillez à observer sous quelle forme vos réponses sont demandées (phrases entières, mots-clés, etc.).
8. Vous avez deux heures pour répondre aux questions posées.

Nous vous souhaitons bonne chance !

Nombre de points obtenus et visa des expert-e-s

Tâches spécif. à la branche : 1 – 17	T 1	T 2	T 3	T 4	T 5	T 6	T 7	T 8	T 9	T 10	T 11	T 12	T 13	T 14	T 15	T 16	T 17
Nombre de points																	
Visa :																	

Tâches spécif. à la branche: 18 - 25	T 18	T 19	T 20	T 21	T 22	T 23	T 24	T 25
Nombre de points								
Visa:								

Signature des expert-e-s:

Tâche 2

Points

Objectif évaluateur n° 1.1.7.1 Effectuer et gérer la correspondance 5 points**Situation initiale:**

Les procès-verbaux servent, entre autres, à consigner des discussions et des décisions de groupes de travail ou d'organes de décision.

Tâche:

Classez les étapes suivantes de la rédaction d'un procès-verbal dans l'ordre.

N°	Description	Classement correct
1	Lire ses notes et les compléter.	
2	Rassembler les documents / le matériel.	
3	Relire le procès-verbal et corriger les erreurs.	
4	S'informer du type de procès-verbal à fournir. Consulter éventuellement d'anciens procès-verbaux.	
5	Noter les présents et les absents.	
6	Intégrer les éventuels feedbacks et corriger les erreurs.	
7	Rédiger le procès-verbal.	
8	Envoyer le procès-verbal à toutes les personnes présentes.	
9	Ecouter attentivement et faire des notes. En cas de doutes pendant la séance, demander ce qui doit être inscrit dans le procès-verbal.	
10	Mettre à jour la liste des suspens.	

 Nombre de points obtenus par page:
Indication pour l'évaluation:

Vous obtenez un ½ point par ligne chronologiquement correcte, au total 5 points.

Tâche 3

Points

Objectif évaluateur n° 1.1.8.1.3**Utiliser ses connaissances des produits et des services****5 points****Situation initiale:**

Différents termes spécialisés sont utilisés dans les assurances privées et les assurances sociales pour désigner le calcul et le mode de calcul des prestations, les systèmes de couverture et les modèles d'assurance voire les répondants des coûts.

Tâche:

Attribuez les termes aux différentes assurances en notant la lettre correcte dans la colonne « Attribution lettre ». Certains termes peuvent être attribués à plusieurs assurances sociales.

Assurance sociale	Lettre
LAVS	A
LAI	B
LPP	C
LAA	D
LAMal	E

Terme	Attribution lettre
Taux de conversion	
Modèle du médecin de famille	
Système de répartition des dépenses	
Système de répartition des rentes	
Caisse supplétive	
Lacunes de cotisation	
Maladies professionnelles	
Réduction des primes	
Allocation pour atteinte à l'intégrité	
Système de capitalisation	

 Nombre de points obtenus par page:
Indication pour l'évaluation:

Vous obtenez ½ point par ligne complète et correcte, au total 5 points.

Tâche 4

Points

Objectif évaluateur n° 1.1.2.3 Gérer les informations des clients**5 points****Situation initiale:**

La qualité du service est primordiale dans l'assurance-maladie dans laquelle vous travaillez. Afin de mieux évaluer de manière ciblée la satisfaction des clients après la vente, la direction a décidé d'utiliser un formulaire de contact en ligne.

Tâche:

- a) Vous êtes chargé/e de créer une ébauche pour ce formulaire. Enumérez quatre informations importantes en plus des données de contact du client pour pouvoir traiter rapidement et correctement les retours d'information des clients.
- b) Le formulaire de contact permet de collecter des données sur les clients. Il est usuel que les clients approuvent une déclaration relative au traitement des données (privacy statement).
Que contient-elle?

Réponse:

- a) _____

- b) _____

Indication pour l'évaluation:

- a) Vous obtenez ½ point par citation correcte, au total 2 points
- b) Vous obtenez respectivement 1 point pour la citation de trois contenus concrets, au total 3 points.

Nombre de
points ob-
tenus par
page:

Tâche 5

Points

Objectif évaluateur n° 1.1.8.1.1**Utiliser ses connaissances des produits et des services****5 points****Situation initiale:**

Vous travaillez au service clientèle d'un assureur-maladie. Vous êtes confronté/e tous les jours à l'obligation de s'assurer. Pour vous préparer à l'unité de formation que vous devez rédiger, votre formateur vous remet un tableau à traiter.

Tâche:

Déterminez l'obligation des personnes suivantes de s'assurer selon la LAMal en vous appuyant sur les bases légales correspondantes.

Personnes	Oui	Non	Base légale
Nouveau-né d'une famille suisse			
Officier de carrière de l'Armée suisse			
M. Z qui vient d'Irlande pour faire une cure dans une clinique de réadaptation à Baden			
Requérant d'asile en Suisse			
La fille de 14 ans de M. X qui participe à l'ouverture à Rome du magasin du groupe Swatch Suisse			

 Nombre de points obtenus par page:
Indication pour l'évaluation:

Vous obtenez ½ point pour la décision correcte et ½ point pour l'indication de l'article de loi.

Tâche 6

Points

Objectif évaluateur n° 1.1.3.1 Exécuter les commandes

6 points

Situation initiale:

Vous êtes chargé/e d'informer les nouveaux apprentis de la sécurité des données dans votre entreprise formatrice.

Tâche:

- a) Citez trois risques auxquels les données (électroniques/papier) d'une entreprise sont exposés.

- b) Dans le tableau ci-après sont indiqués trois domaines dans lesquels les données doivent être protégées. Citez deux mesures de protection par domaine.

Domaine	Mesures
Données électroniques	
Données papier	
Collaborateurs	

Indication pour l'évaluation:

- a) Vous obtenez 1 point par risque cité, au total 3 points.
 b) Vous obtenez ½ point par citation correcte, au total 3 points.

Nombre de points obtenus par page:

Tâche 7

Points

Objectif évaluateur n° 1.1.8.1.1**Utiliser ses connaissances des produits et des services****3 points****Situation initiale:**

Lors de la conclusion d'une assurance complémentaire, le client doit répondre à des questions sur son état de santé. S'il ne répond pas de manière sincère à ces questions, il peut en subir les conséquences.

Tâche:

Mme Q. a souscrit une assurance d'indemnités journalières selon la LCA auprès de votre caisse-maladie à partir du 1^{er} janvier 2016 (CHF 200.- dès le 31^e jour). Le 4 avril 2016, vous recevez une déclaration de maladie dans laquelle Mme Q. indique avoir été victime d'une luxation de l'épaule le 22 mars 2016. Vous découvrez que Mme Q. était déjà en traitement en 2015 pour une luxation de l'épaule. Or dans sa déclaration de santé du 11 décembre 2015, Mme Q. a indiqué ne pas avoir consulté de médecin au cours des cinq dernières années et être en parfaite santé.

Cochez dans le tableau ci-après si l'on est ou non en présence d'une réticence. Justifiez brièvement et indiquez les conséquences possibles pour la personne assurée.

Réponses:

Réti- cence Oui	Réti- cence Non	Justification	Conséquence

Indication pour l'évaluation:

Vous obtenez 1 point pour avoir coché la bonne réponse.

Vous obtenez 1 point pour la justification correcte et 1 point pour une conséquence possible.

Nombre de
points ob-
tenus par
page:

Tâche 8

Points

Objectif évaluateur n° 1.1.4.2 Utiliser des instruments de conseil**3 points****Situation initiale:**

La LPGA définit les notions d'incapacité de travail et d'incapacité de gain. Selon l'Objectif évaluateur, les employés de commerce formés par santésuisse sont capables d'expliquer de manière compréhensible, avec leurs propres mots, des extraits de lois complexes.

Tâche:

Expliquez les deux notions « d'incapacité de travail » et « d'incapacité de gain » avec vos propres mots et indiquez ce qui les différencie.

Réponses:**Incapacité de travail:**

Incapacité de gain:

Différence:

Indication pour l'évaluation:

Vous obtenez 1 point par explication correcte formulée avec vos propres mots.
Vous obtenez 1 point pour la différence formulée de manière correcte **avec vos propres mots**.

Nombre de
points ob-
tenus par
page:

Tâche 9

Points

Objectif évaluateur n° 1.1.8.1.2**Utiliser ses connaissances des produits et des services****7 points****Situation initiale:**

Un client a souscrit une assurance de base avec une franchise à option de CHF 1000.-.
Aucune prestation n'a encore été décomptée pour l'année civile 2016.

Tâche:

- 1) Calculez la participation aux coûts légale pour les factures ci-après.
- 2) Quelle quote-part le client doit-il encore payer pour l'année en cours jusqu'à ce qu'il ait atteint la quote-part maximale pour 2016?

Réponses:

Facture	Franchise	Quote-part	Contribution aux frais de séjour hospitalier	Participation aux coûts prévue par la loi
Facture de médecin CHF 126.00				
IRM du genou, service hospitalier ambulatoire CHF 687.00				
Hospitalisation, 3 jours, CHF 3'280.00				
Physiothérapie, 1 ^{re} série de séances, CHF 453.00				
Cure balnéaire prescrite par le médecin, 14 jours, facture de l'hôtel CHF 1'836.00				
Total				

Quote-part: _____

Indication pour l'évaluation:

- 1) Vous obtenez $\frac{1}{4}$ point par case correcte rempli, au total 6 points.
- 2) Vous obtenez 1 point pour le montant correct.

Nombre de points obtenus par page:

Tâche 10

Points

Objectif évaluateur n° 1.1.2.2**Mener à bonne fin des entretiens de vente et de conseil****7 points****Situation initiale:**

Le conseiller à la clientèle d'un client important est à l'extérieur et vous devez recevoir ce dernier et lui présenter une nouvelle ligne de produits. Vous avez conscience de l'importance de bien préparer l'entretien et aimeriez atteindre vos objectifs.

Tâche:

- a) Citez six critères à remplir pour que le client se sente à l'aise et que l'entretien se déroule dans de bonnes conditions.

- b) Citez quatre outils de vente dont vous aurez éventuellement besoin pendant cet entretien.

- c) Complétez ci-après les phases manquantes dans le déroulement de l'entretien.

	Phase de l'entretien/contenu
1	Accueil/ouverture de l'entretien
2	
3	
4	
5	
6	Consigner le résultat de l'entretien par écrit
7	Prendre congés

Indication pour l'évaluation:

- a) Vous obtenez ½ point par réponse correcte, au total 3 points
b) et c) Vous obtenez ½ point par réponse correcte, au total 2 points.

 Nombre de points obtenus par page:

Tâche 11

Points

Objectif évaluateur n° 1.1.8.5.2**Connaître et appliquer les bases et les lois de la branche****6 points****Situation initiale:**

Mme X. a demandé une décision à son assurance-maladie le 4 avril 2016 suite au refus de prise en charge d'un séjour en clinique de réadaptation. Celle-ci lui parvient en recommandé le 26 avril 2016.

Tâche:

Répondez aux questions suivantes et justifiez vos réponses à l'aide des dispositions légales.

Réponses:

- 1) De combien de temps l'assureur-maladie dispose-t-il pour prononcer une décision demandée par un assuré?

- 2) Mme X. souhaite faire opposition auprès de son assureur, jusqu'à quelle date doit-elle le faire?

- 3) Mme X. a oublié de mentionner la justification dans son opposition. Que se passe-t-il à présent?

Indication pour l'évaluation:

Vous obtenez 1 point par réponse et disposition légale correctes, soit 2 points par question.

Nombre de points obtenus par page:

Tâche 13

Points

Objectif évaluateur n° 1.1.8.1.2**Utiliser ses connaissances des produits et des services****4 points****Situation initiale:**

Un client dispose de trois assurances d'indemnités journalières selon la LCA (assurance de somme):

- Indemnité journalière 1 (maladie) 100.- CHF/jour; délai d'attente: 30 jours
- Indemnité journalière 2 (maladie et accident) 60.- CHF/jour; délai d'attente: 60 jours
- Indemnité journalière 3 (maladie et accident) 40.- CHF/jour; délai d'attente: 90 jours

Suite à un infarctus, le client est en incapacité de travail à 100% le 10 mars 2016 et à 50% du 6 au 23 mai 2016.

Tâche:

Laquelle des trois assurances d'indemnités journalières lui verse des indemnités **le 15 mai 2016** et à combien s'élèvent-elles? Calculez le montant journalier.

Réponses:

- 1) _____

- 2) _____

- 3) _____

Indication pour l'évaluation:

Vous obtenez 1 point pour le montant total correct et 1 point pour les montants corrects des trois assurances.

**Nombre de
points ob-
tenus par
page:**

Tâche 14

Points

Objectif évaluateur n° 1.1.8.4 Utiliser les caractéristiques de la branche 2 points**Situation initiale:**

Les assureurs ayant un petit ou moyen portefeuille de clients risquent de ne pas pouvoir assumer eux-mêmes les risques importants comme des opérations cardiaques, des transplantations, etc. Des communautés de risque se sont donc constituées sous la forme de fédérations de réassurance.

Tâche:

- 1) Qui accorde l'autorisation pour pratiquer la réassurance?
- 2) A qui une telle autorisation peut-elle être délivrée?

Réponses:

- 1) _____

- 2) _____

Indication pour l'évaluation:

- 1) Vous obtenez ½ point pour la citation correcte de l'instance qui accorde les autorisations.
- 2) Vous obtenez ½ point par partenaire correct, au total 1,5 point.

Nombre de
points ob-
tenus par
page:

Tâche 15

Points

Objectif évaluateur n° 1.1.8.7.3**Décrire les processus-clés et traiter des mandats spécifiques****2 points****Situation initiale:**

La Liste des moyens et appareils (LiMA) contient les produits remboursés. L'inscription sur cette liste peut être assortie d'une limitation.

Tâche:

Indiquez pour les positions LiMA ci-après si la limitation porte sur la quantité, la durée, l'âge ou l'indication médicale. Cochez la limitation correspondante dans le tableau.

Réponses:

N° LiMA	Quantité	Durée	Indication	Age
17.01.03.00.1				
03.03.01.00.2				
15.20.01.02.2				
09.02.01.00.2				

Indication pour l'évaluation:

Vous obtenez ½ point par case correctement cochée, au total 2 points.

Nombre de
points ob-
tenus par
page:

Tâche 16

Points

Objectif évaluateur n° 1.1.8.7.2**Décrire les processus-clés et traiter des mandats spécifiques****3 points****Situation initiale:**

Un client, M. X, vous demande de lui expliquer en détail la fin du contrat pour les produits d'assurance complémentaire.

Tâche:

- 1) Expliquez à M. X avec vos propres mots ce qu'est le « renouvellement tacite du contrat ».
- 2) Indiquez deux raisons à M. X pour une résiliation anticipée du contrat. Veillez à citer un motif pour le preneur d'assurance et un motif pour l'assureur.

Réponses:

- 1) _____

- 2) _____

Indication pour l'évaluation:

- 1) Vous obtenez 1 point pour l'explication correcte avec vos propres mots.
- 2) Vous obtenez ½ point par motif correct et ½ point par attribution. Au maximum 2 points.

Nombre de
points ob-
tenus par
page:

Tâche 17

Points

Objectif évaluateur n° 1.1.8.5.1**Connaître et appliquer les bases et les lois de la branche****3 points****Situation initiale:**

L'assurance obligatoire des soins (AOS) couvre les risques de maladie, d'accident et de maternité.

Tâche:

Cochez dans le tableau suivant quel risque est concerné dans les exemples indiqués.

Réponses:

Exemple	Maladie	Accident	Maternité
Suite à des problèmes veineux, Mme P. a besoin de bas de contention à partir de la 11 ^e semaine de grossesse.			
Mme K. a mis au monde son premier enfant il y a 4 semaines et doit se rendre aujourd'hui à un contrôle.			
M. B. a contracté un refroidissement pendant les vacances d'hiver.			
M. K. se casse la jambe gauche en tombant de cheval.			
Mme T. se déchire un ligament en jouant au hockey avec l'équipe de son université.			
M. H. se déboîte l'épaule en faisant du basket.			

Indication pour l'évaluation:

Vous obtenez ½ point pour l'indication correcte du risque.

Nombre de points obtenus par page:

Tâche 18

Points

Objectif évaluateur n° 1.1.8.6**Expliquer les liens entre les assurances de personnes****2 points****Situation initiale:**

Il arrive régulièrement que des droits à des prestations se chevauchent entre les différentes assurances sociales. Pour coordonner ces droits, la Loi sur la partie générale du droit des assurances sociales (LPGA) a été instaurée en l'an 2000.

Tâche:

Mettez la liste ci-après des assurances sociales dans l'ordre correct pour la prise en charge des traitements. Notez les chiffres 1 à 4 dans les cases prévues.

Indiquez l'article de loi sur lequel vous vous appuyez.

Réponses:

	Ordre
Assurance-maladie	
Assurance-accidents	
Assurance militaire	
Assurance-invalidité	

Base légale: _____

Indication pour l'évaluation:

Vous obtenez 1 point pour l'ordre correct et 1 point supplémentaire pour l'article de loi.

Nombre de
points ob-
tenus par
page:

Tâche 19

Points

Objectif évaluateur n° 1.1.8.1.2**Utiliser ses connaissances des produits et des services****2 points****Situation initiale:**

Mme O, née en 1960, a fait une mammographie de contrôle le 17.02.2016 dans le cadre d'un programme de dépistage précoce du cancer du sein. Comme il s'agit de la première facture envoyée par Mme O pour cette année, votre collègue l'a décomptée de la franchise.

Tâche:

Expliquez à Mme O avec vos propres mots si ce décompte est correct et indiquez l'article de loi concerné pour appuyer vos dires.

Réponses:

Indication pour l'évaluation:

Vous obtenez 1 point pour l'explication correcte et 1 point supplémentaire pour l'article de loi.

Nombre de
points ob-
tenus par
page:

Tâche 20

Points

Objectif évaluateur n° 1.1.8.7.1**Décrire les processus-clés et traiter des mandats spécifiques****3 points****Situation initiale:**

Vous travaillez au service commercial d'une assurance-maladie et êtes responsable des procédures d'admission et d'affiliation.

Tâche:

Indiquez par une croix dans la colonne correspondante si la résiliation du client a été faite dans les délais et si elle est valable ou non.

Cas	Résiliation oui	Résiliation non
M. X a envoyé sa résiliation pour l'assurance de base le 31.12.2015.		
Mme K décide le 30.11.2015 de résilier son assurance de base suite à la communication de la nouvelle prime.		
M. M a déménagé le 26.02.2016 dans une région dans laquelle son assureur régional ne propose pas l'assurance de base et résilie de ce fait son assurance au 01.03.2016.		
Mme Z résilie son assurance complémentaire d'hospitalisation le 01.02.2016 en affirmant de pas avoir été informée des risques.		
M. M apporte sa résiliation de l'assurance complémentaire d'hospitalisation le 01.10.2015 au guichet de son assurance. Il s'agit d'un contrat pluriannuel.		
Mme L est détachée le 09.09.2015 par le groupe Swatch Suisse en Argentine et envoie sa résiliation de l'assurance de base pour le 30.09.2015.		

 Nombre de points obtenus par page:
Indication pour l'évaluation:

Vous obtenez ½ point par case cochée correctement.

Tâche 22

Points

Objectif évaluateur n° 1.1.4.1 Analyser le marché**4 points****Situation initiale:**

Il existe en Suisse plusieurs organisations chargées d'exécuter des tâches relevant de la LAMal.

Tâche:

Attribuez ces tâches spécifiques aux organisations indiquées sur la première ligne du tableau ci-après (respectivement 2).

1. Coordination internationale de l'assurance-maladie
2. Alimentation artificielle à domicile
3. Formations initiales et continues pour tous les collaborateurs des caisses-maladie
4. Vaccinations en cas de pandémie
5. Négociations LCA pour de petits assureurs-maladie
6. Prestations de télémédecine pour les petits et moyens assureurs-maladie
7. Evaluations en vue de transplantations
8. Travaux de relations publiques et influence sur la politique de la santé de la Confédération

santésuisse	Institution commune LAMal	Fédération suisse pour tâches communes des assureurs-maladie (SVK)	Réassurance RVK (Fédération des petits et moyens assureurs-maladie)

Indication pour l'évaluation:

Vous obtenez ½ point par tâche attribuée correctement, au total 4 points.

Nombre de points obtenus par page:

Tâche 23

Points

Objectif évaluateur n° 1.1.8.6**Expliquer les liens entre les assurances de personnes****6 points****Situation initiale:**

Vous recevez la visite d'amis de l'étranger. Ils sont très intéressés par le système de l'assurance sociale suisse. Vous leur expliquez à quoi correspondent les 3 piliers:

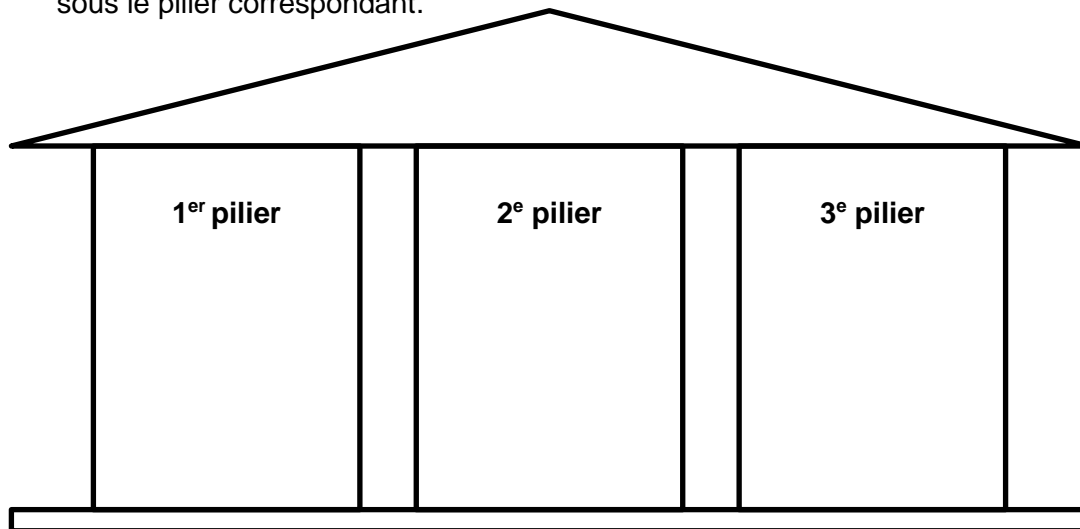
1^{er} pilier: prévoyance étatique

2^e pilier: prévoyance professionnelle

3^e pilier: prévoyance privée

Tâche:

- a) Attribuez les assurances suivantes à l'un des 3 piliers : AVS, PP, AI, PC, AA et assurance-vie. Notez l'abréviation de l'assurance directement dans le graphique ci-après sous le pilier correspondant.



- b) Expliquez avec des mots simples quel est l'objectif de chaque pilier.

Indication pour l'évaluation:

- a) Vous obtenez 1 point par pilier rempli correctement, au total 3 points.
b) Vous obtenez 1 point par objectif cité correctement, au total 3 points.

Nombre de
points ob-
tenus par
page:

Tâche 24

Points

Objectif évaluateur n° 1.1.3.2 Gérer les réclamations des clients**4 points****Situation initiale:**

Vous avez soumis une offre à un client lors d'un entretien-conseil. Ce dernier semble encore sceptique. Pour le convaincre, vous devez réfuter ses objections.

Tâche:

Voici quatre affirmations du client et quatre objections. Attribuez les affirmations aux objections correspondantes en les reliant par une ligne.

- Votre offre est la plus chère.
- J'ai déjà une assurance qui couvre exactement la même chose.
- Je ne veux pas changer d'assurance.
- La couverture du risque est différente avec ce produit.
- Objection concernant l'offre
- Objection concernant la couverture
- Objection concernant le prix
- Objection concernant la modification

Indication pour l'évaluation:

Vous obtenez 1 point par attribution correcte, au total 4 points.

Nombre de
points ob-
tenus par
page:

