



Bloc 7 - Assurance en réseau : du besoin à la solution

Profil client - cartographie des risques - priorisation - conseil - documentation

Objectifs du bloc

- Passer d'une logique par produit à une logique par besoin.
- Construire le profil d'un particulier, d'une famille, d'un indépendant ou d'une entreprise.
- Identifier les couvertures obligatoires, existantes, manquantes et redondantes.
- Prioriser les risques selon gravité, probabilité et capacité financière du client.
- Formuler une solution argumentée, avec variantes et limites.
- Documenter le conseil et préparer le passage au laboratoire de cas.

Heritage de l'ouvrage Assurance en réseau

La partie A classe les formes d'assurance à partir des besoins des principaux groupes de clients ; la partie B est consacrée à l'application et à la résolution de cas. Le Bloc 7 reprend ce mouvement : savoir -> besoin -> solution.

1. Le parcours en sept étapes

Étape	Question	Livrable mental
1. Profil	Qui est le client ?	Statut, entourage, activité, patrimoine, projets.
2. Inventaire	Qu'est-ce qui existe déjà ?	Assurances sociales, assurances privées, employeur, contrats.
3. Risques	Qu'est-ce qui peut arriver ?	Personnes, choses, patrimoine, responsabilité.
4. Besoins	Quelle conséquence doit être financée ?	Soins, revenu, capital, réparation, défense, continuité.
5. Lacunes	Que reste-t-il à charge ?	Risque non assuré, montant insuffisant, exclusion, délai.
6. priorités	Que faut-il traiter d'abord ?	Obligatoire, catastrophique, probable, budget.
7. Solution	Quelle combinaison 'est défendable ?	Produit(s), variantes, limites, documentation.



2. Les quatre cartes du conseil

Carte	Questions a poser	Blocs mobilises
Personnes	Maladie ? accident ? invalidité ? décès ? retraite ? perte de gain ?	3, 4, 5
Choses	Quels biens ? valeur ? lieu ? usage ? mobilité ? entreprise ?	6
Patrimoine	Qui peut réclamer ? litige ? interruption ? responsabilité professionnelle ?	2, 6
Organisation	Qui conseille ? qui contracte ? quelles obligations d'information ? quelles traces ?	1, 2, 7

3. Hiérarchiser les risques

Une bonne solution ne consiste pas à empiler les polices. Le conseiller doit distinguer le risque que le client peut supporter lui-même du risque qui menace son revenu, son patrimoine ou la survie de son entreprise.

Critère	Question	Décision possible
Gravité	Si cela arrive, quelle perte maximale ?	Priorité aux conséquences catastrophiques.
Fréquence	Quelle probabilité / récurrence ?	Prevention, franchise, auto-assurance partielle.
Obligation	Une assurance est-elle imposée ?	A traiter avant le facultatif.
Capacité financière	Quelle perte le client peut-il absorber ?	Adapter franchise, somme, durée.
Dépendance	Le client dépend-il d'un revenu, d'une personne, d'une machine ?	Couvrir les points uniques de défaillance.
Interaction	Un autre régime paie-t-il déjà ?	Éviter doublons et fausses sécurités.



4. Profils types - particuliers

Profil	Tiroirs à ouvrir	Question centrale
Jeune salarié locataire	LAA via employeur, LAMal, début LPP selon âge/salaire, ménage/RC privée, perte de gain, mobilité.	Vérifier accident non professionnel selon temps de travail ; éviter de surassurer les petits biens avant le revenu.
Couple avec enfants	AVS/AI/APG/LPP, maladie/accident, revenus des deux adultes, décès, invalidité, ménage, RC, protection juridique.	Mesurer le budget familial après perte d'un revenu ou décès ; vérifier bénéficiaires et coordination.
Propriétaire de logement	Bâtiment selon régime cantonal, ménage, RC immeuble si pertinent, financement hypothécaire, décès/invalidité	Relier dette, valeur du bien, protection du revenu et assurances de choses.
Indépendant	AVS/AI/APG, LAA facultative, LPP facultative, IJM, prévoyance, RC pro, entreprise, perte exploitation.	Le statut indépendant supprime plusieurs automatismes du salariat ; priorité au revenu et à la continuité.
Personne proche de la retraite	AVS, LPP, 3a, rentes/capitaux, succession, compléments maladie.	Distinguer liquidité, longévité, bénéficiaires et besoins de risque restant.



5. Profils types - entreprises

Profil	Tiroirs	Risque prioritaire
Petite entreprise de services	LAA, IJM, LPP, RC entreprise/pro, IT, PJ, perte exploitation.	Dépendance a quelques personnes et à l'informatique.
Commerce avec stock	Entreprise choses, vol/incendie/eau, transport, RC produits, perte exploitation.	Sous-assurance des stocks et interruption.
Atelier / production	Machines, choses, RC entreprise, perte exploitation, LAA, transports.	Machine critique et accident du travail.
Entreprise avec flotte	RC auto, casco, contrats de flotte, occupants selon besoin, LAA, PJ circulation.	responsabilité + immobilisation des vehicules.
Profession liberale	RC professionnelle, cyber/IT selon produit, IJM, prévoyance, PJ.	Erreur professionnelle et perte de revenu.

6. Le conseil : de l'analyse à la recommandation

- Formuler le besoin en une phrase avant de nommer un produit.
- Distinguer ce qui est obligatoire, indispensable, utile et optionnel.
- Proposer des variantes : couverture forte / franchise plus élevée / auto-assurance partielle.
- Expliquer les exclusions et non seulement les prestations.
- Documenter les informations du client, les hypothèses, les choix et les renoncements.
- Ne jamais promettre une prestation qui dépend encore des conditions du contrat ou de l'instruction du sinistre.



7. intermédiaire : mise à jour 2026

Depuis le 1er janvier 2024, la LSA et l'OS révisées ont renforcé les exigences applicables aux intermédiaires. Les intermédiaires non liés sont soumis à l'inscription au registre FINMA ; les intermédiaires liés ne sont en principe plus inscrits, sauf cas particuliers. Tous doivent disposer des capacités et connaissances requises. Les normes minimales de formation initiale et continue sont en vigueur depuis le 1er octobre 2024.

Point de vigilance	Reflexe AFA 360
Statut lié / non lié	Qualifier avant de parler d'inscription au registre.
Information client	Donner les informations requises avant la conclusion.
Rémunérations du non lié	Informar sur les types de rémunération reçus de tiers / assureurs.
Conflits d'intérêts	Prévenir ou communiquer le désavantage avant le contrat.
Compétences	Formation initiale et continue + re certification selon les normes reconnues.
RC professionnelle / garanties	Vérifier les exigences de garanties financières applicables.

8. Grille de recommandation

Rubrique	Question'a documenter
Situation	Quels faits et quels objectifs ont été annoncés ?
Couvertures existantes	Quelles assurances et quels montants sont déjà en place ?
Lacunes	Quels risques restent non ou insuffisamment couverts ?
Priorités	Pourquoi tel risque est traité avant tel autre ?
Solution	Quel produit / régime / combinaison répond au besoin ?



Rubrique	Question'a documenter
Limites	Exclusions, franchises, délais, plafond, durée, territorialité.
Alternatives	Quelles autres options ont été expliquées ?
Décision	Que choisit ou refuse le client ?
Suivi	Quelle date / événement impose une relecture du dossier ?

9. Dix micro-situations de conseil

Micro-situation 1

Un salarié travaille 6 heures par semaine chez le même employeur et pense être couvert pour tous ses accidents de loisirs.

Questions AFA 360 : Qui ? Quoi ? Contre quoi ? Besoin ? Tiroir ? réseau ?

Micro-situation 2

Une indépendante n'a aucune IJM mais choisit une franchise maladie élevée pour économiser.

Questions AFA 360 : Qui ? Quoi ? Contre quoi ? Besoin ? Tiroir ? réseau ?

Micro-situation 3

Un couple achète un logement avec une dette importante et n'a jamais revu ses couvertures décès/invalidité.

Questions AFA 360 : Qui ? Quoi ? Contre quoi ? Besoin ? Tiroir ? réseau ?

Micro-situation 4

Une PME a assuré ses machines mais pas la perte d'exploitation.

Questions AFA 360 : Qui ? Quoi ? Contre quoi ? Besoin ? Tiroir ? réseau ?

Micro-situation 5

Un client veut supprimer une RC privée parce qu'il ne cause jamais de dommages.

Questions AFA 360 : Qui ? Quoi ? Contre quoi ? Besoin ? Tiroir ? réseau ?

Micro-situation 6

Une personne pense que sa LAMal rembourser à la perte de salaire durant une maladie longue.

Questions AFA 360 : Qui ? Quoi ? Contre quoi ? Besoin ? Tiroir ? réseau ?



Micro-situation 7

Un entrepreneur augmente fortement son stock sans modifier la somme d'assurance.

Questions AFA 360 : Qui ? Quoi ? Contre quoi ? Besoin ? Tiroir ? réseau ?

Micro-situation 8

Une famille paie plusieurs protections juridiques qui couvrent en partie les mêmes domaines.

Questions AFA 360 : Qui ? Quoi ? Contre quoi ? Besoin ? Tiroir ? réseau ?

Micro-situation 9

Un conducteur ne distingue pas RC auto et casco complète.

Questions AFA 360 : Qui ? Quoi ? Contre quoi ? Besoin ? Tiroir ? réseau ?

Micro-situation 10

Un client proche de la retraite possède LPP, 3a, assurance-vie et plusieurs bénéficiaires différents.

Questions AFA 360 : Qui ? Quoi ? Contre quoi ? Besoin ? Tiroir ? réseau ?

Sources de travail

- AFA, Assurance en réseau, 7e édition corrigée 2019 - Partie A Besoins des clients et solutions d'assurance ; Partie B youngprofessional@insurance applique - résolution de cas.
- AFA, Industrie de l'assurance et droit relatif aux intermédiaires, 16e édition révisée 2025 - conseil, intermédiation, risques et produits.
- FINMA, intermédiaires d'assurance / obligations des intermédiaires, état consulte le 24.08.2026.

Mise à jour

Les exemples de profils sont des outils pédagogiques JurisMedX et non des recommandations d'assurance individuelles. Les conditions de produit doivent toujours être vérifiées dans la police et les CGA en vigueur.