



CARRIÈRES

FORMATIONS ET PARCOURS PROFESSIONNELS

BANQUES ET ASSURANCES

Un diplôme avec des débouchés – depuis 1936

Nous nous engageons pour la formation
en assurance avec diplôme de la branche et titre fédéral.

Chère lectrice, Cher lecteur,

Les banques et les assurances sont des branches importantes de notre économie nationale. Les Suisses font partie des peuples les mieux assurés du monde. Quant aux banques suisses, elles gèrent une fortune de quelque 6650 milliards de francs, provenant du monde entier. L'augmentation des réglementations, l'apparition de nouveaux risques et de nouveaux besoins, l'inexorable progression de la numérisation ainsi que les changements sociétaux entraînent une révision des offres traditionnelles, voire même leur suppression. Elles obligent les banques et les assurances à optimiser leurs processus, à innover et à développer de nouveaux modèles ainsi que de nouveaux produits.

Les banques et les assurances ont besoin de personnel qualifié afin de fournir des renseignements et des conseils professionnels à la clientèle. Ces deux secteurs doivent pouvoir compter sur des collaboratrices et des collaborateurs disposant d'une solide formation dans le domaine ainsi que d'un excellent sens des relations. Dans cette perspective, ils doivent être prêts à perfectionner leurs compétences professionnelles en continu et à s'adapter aux nouvelles réalités et exigences du terrain, en se formant sur leur lieu de travail ou grâce aux nombreuses formations continues existantes.

Ce cahier «Carrières» vous offre une vue d'ensemble des possibilités de formation et de carrière dans le secteur des banques et des assurances. Vous trouverez deux interviews de spécialistes qui s'expriment sur les défis actuels à relever dans leur branche respective, ainsi que sur les possibilités d'emploi et les perspectives de carrière. En outre, treize professionnels issus des banques et des assurances parlent de leurs tâches et de leur activité professionnelle, et livrent ainsi une image vivante des parcours possibles dans ces secteurs.

Nous vous souhaitons une agréable lecture ainsi que beaucoup de plaisir et de succès dans la suite de votre parcours professionnel.

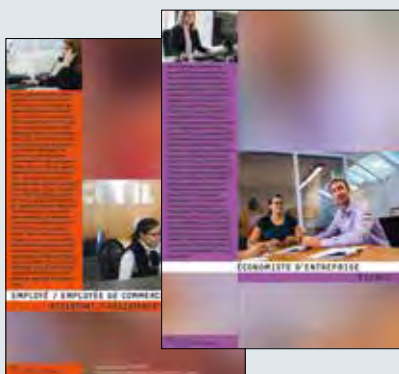
L'équipe de rédaction Carrières

Remerciements

Nous remercions toutes les personnes et les entreprises qui ont participé à l'élaboration de ce document. Produit avec le soutien du SEFRI. Cette prestation a été réalisée grâce au soutien du Fonds d'innovation CDIP-ASOSP pour l'Orientation.

La collection **Carrières** présente les possibilités de formation et de carrière par domaine d'activité ainsi que par voie de formation (formation professionnelle supérieure, hautes écoles, formation continue de niveau tertiaire ou encore autres formations). Elle propose des informations générales sur les différents secteurs d'activité et de nombreux portraits et interviews de professionnels.

Les dépliants d'information sur les professions permettent aussi de découvrir les activités d'un métier par le biais de témoignages et en images.



A disposition dans les centres d'information des offices d'orientation ou à commander sur www.shop.csfo.ch.

ZOOM: SE FORMER ET TRAVAILLER DANS LES BANQUES ET LES ASSURANCES

7

Interview «banques»: se former en permanence est une nécessité

Heinz Schweizerhof, directeur de l'École supérieure spécialisée en banque et finance pour la Suisse alémanique

8

Interview «assurances»: le secteur des assurances évolue

Francesco Calarco, responsable du département Formation professionnelle supérieure de l'Association pour la formation professionnelle en assurance AFA

12

Voies de formation possibles

14

Schéma récapitulatif «banques»

15

Schéma récapitulatif «assurances»

16

BANQUES

17

Aperçu: un secteur clé pour l'économie helvétique

18

Se former et se perfectionner

20

Portraits

Céline Corrado, formation BEM

22

Sabine Meier Bühler, conseillère financière BF

23

Thomas Graf, économiste bancaire ES

24

Tiziana Giordano, économiste bancaire ES

25

Jan Elmer, économiste d'entreprise HES, analyste financier et gestionnaire de fortunes DF

26

François Voisard, ingénieur financier EPF

27

Catalogue des professions et des fonctions

28

25

Tiziana Giordano, chargée de clientèle commerciale dans une banque cantonale: «Nous soutenons et accompagnons les entreprises dans divers domaines: financement, trafic des paiements, prévoyance professionnelle ou encore fiscalité.»



ASSURANCES

	31
Aperçu: des assurances pour couvrir toutes sortes de risques	32
Se former et se perfectionner	36
Portraits	
Cassandra Moeri, assistante d'assurance AFA	38
Gian-Luca Meloni, spécialiste en assurance-maladie BF	39
Ivan Ivankovic, spécialiste en assurance BF	40
Iris Koch, experte en assurances sociales DF	41
Daniel Kandlbauer, économiste d'entreprise ES, intermédiaire d'assurance AFA	42
Melinda Mejia, économiste d'assurance ES	43
Rosette Hejeily, actuaire UNI	44
Catalogue des professions et des fonctions	45

RESSOURCES UTILES

	49
Liens utiles	49
Impressum / Commandes	49
Index	50

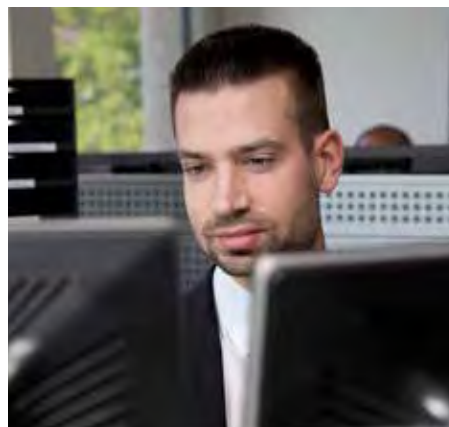
27

François Voisard, portfolio manager dans une banque privée: «Les développements technologiques apportent d'énormes plus-values pour la gestion, mais également bon nombre de challenges.»



40

Ivan Ivankovic, Specialist Direct Sales Support dans une compagnie d'assurances: «Les modèles d'assurance sont en pleine mutation. C'est une chance extraordinaire de pouvoir prendre part à l'élaboration et à la formulation d'offres axées sur l'avenir.»



Pour toutes les questions concernant les places d'apprentissage, les professions et les formations

www.orientation.ch/professions

Informations sur les professions, avec galeries d'images et films

www.orientation.ch/formations

Informations sur les différentes voies de formation

www.orientation.ch/travail-emploi

Informations sur le monde du travail et les possibilités de carrière

www.orientation.ch/faq

Questions-réponses dans le domaine de l'orientation; possibilité de poser ses propres questions et d'obtenir des réponses personnalisées

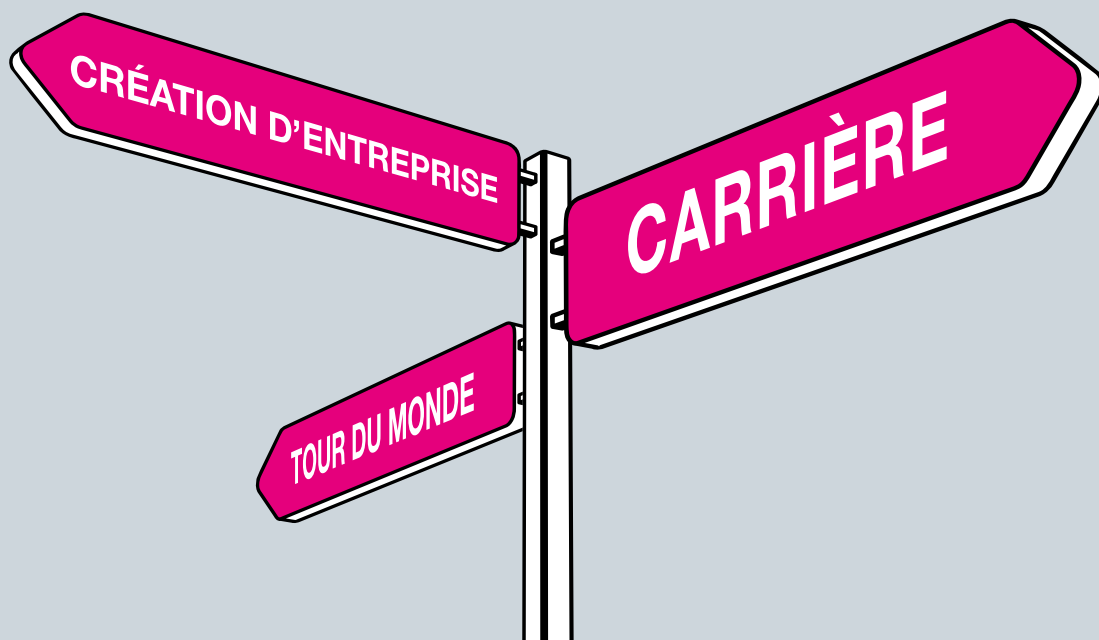
www.orientation.ch/offices

Adresses des offices d'orientation des différents cantons

www.orientation.ch/schema-par-domaine

Liste de formations et schémas récapitulatifs par domaine, régulièrement actualisés





SUR LA BONNE VOIE!

**VOUS ÊTES CONFRONTÉS À UN
CHOIX DÉLICAT CONCERNANT
LA SUITE DE VOTRE PARCOURS?**

Votre parcours professionnel vous entraîne sans cesse sur de nouveaux chemins. Nos médias spécialisés vous accompagnent dans votre périple! Vous les trouverez dans notre shop – ou au centre d'orientation professionnelle le plus proche.

Centre suisse de services Formation professionnelle | orientation professionnelle, universitaire et de carrière CSFO
CSFO Editions | Maison des cantons | Speichergasse 6 | 3001 Berne | Téléphone 031 320 29 00 | editions@csfo.ch | www.csfo.ch
CSFO Distribution | Industriestrasse 1 | 3052 Zollikofen | Téléphone 0848 999 002 | distribution@csfo.ch

ZOOM: SE FORMER ET TRAVAILLER DANS LES BANQUES ET LES ASSURANCES



Les banques et les assurances constituent des branches importantes de l'économie suisse. Les collaboratrices et collaborateurs actifs dans ces domaines s'emploient à proposer des offres modernes et adéquates, des processus de travail fonctionnels, des prestations de qualité ainsi que des conseils avisés, dispensés à la clientèle avec compétence.

Les secteurs des banques et des assurances ont besoin de spécialistes bien formés, disposés à se perfectionner régulièrement et à se confronter sans cesse à de nouvelles conditions cadres. Se former tout au long de la vie est un principe qui s'applique aussi dans ces deux secteurs, aujourd'hui sans doute plus que jamais.

Se former en permanence est une nécessité

Directeur de l'École supérieure spécialisée en banque et finance pour la Suisse alémanique, Heinz Schweizerhof livre son regard sur les perspectives et les défis du secteur bancaire.

Les banques suisses ne cessent de faire les gros titres: réglementation, numérisation, fin du secret bancaire, fermetures d'agences... Les banques trouvent-elles malgré tout encore des candidats à la relève?

Je pense que le défi se situe au niveau du recrutement des apprentis. Quand j'étais jeune, celles et ceux qui avaient la possibilité d'effectuer un apprentissage de commerce dans une banque faisaient partie des privilégiés. Même si la crise financière a quelque peu terni l'image de la formation bancaire, les banques n'ont en général aucune peine à trouver des candidats adéquats. Je considère que la formation bancaire fait aujourd'hui encore partie des meilleures filières.

Quels sont les enjeux clés pour le futur?

Les banques suisses et étrangères doivent relever les mêmes défis. Que ce soit face à la hausse des réglementations, au durcissement des exigences en matière de fonds propres, aux stratégies de lutte contre le

blanchiment d'argent ou encore à l'échange automatique de données bancaires. L'ampleur de la fuite des capitaux vers l'étranger est difficile à évaluer. Mais je reste persuadé que, de par sa qualité, le système bancaire suisse saura freiner ce phénomène. Les coûts engendrés par le respect des exigences réglementaires, ainsi que des processus de conseil plus intenses, plombent toutefois les marges des banques. Cela se traduit, du côté du conseil à la clientèle, par des exigences toujours plus grandes en termes d'efficacité.

De quel type de collaborateurs et collaboratrices les banques ont-elles besoin? Quelles sont les connaissances et compétences qu'elles recherchent?

Il faut avoir de solides compétences techniques et relationnelles. Aujourd'hui, la tendance est à la spécialisation. Mais je ne serais pas surpris que la situation s'inverse et qu'à l'avenir on forme davantage de généralistes. On a déjà connu de tels cycles par le passé. Les employés et employées de banque doivent être prêts à se former en permanence. A mes yeux, ce n'est pas une contrainte mais un grand avantage. L'apprentissage tout au long de la vie est un concept profondément ancré dans notre culture.

Depuis 2016, il existe des certificats de conseiller ou de conseillère clientèle bancaire. De quoi s'agit-il?

Ces certificats permettent aux banques de cibler la formation de leurs conseillers et conseillères sur des segments de clientèle bien précis. Il existe plusieurs profils: clientèle privée; clientèle individuelle; entreprises et clientèle institutionnelle; gestion de fortune; clientèle PME; clientèle Affluent. Ces certificats se sont rapidement établis, jusqu'à devenir incontournables. De plus en plus de banques les ont adoptés. Certaines d'entre elles proposent une certification interne, tandis que d'autres délèguent la formation à des prestataires externes.

Chaque année, plus de 200 étudiants sortent diplômés de l'École supérieure spécialisée en banque et finance. Comment garantissez-vous que les contenus de la formation correspondent aux besoins actuels, et surtout futurs, des banques?

Grâce à différents facteurs. En premier lieu, notre éditeur (Compendio) met ces contenus à jour en permanence. En deuxième lieu, nos professeurs abordent des thématiques spéciales, telles que le droit bancaire, les opérations bancaires, la fonction Compliance (ou conformité, en français) ou d'autres encore, lorsqu'il existe un be-



soin d'actualisation. Enfin, l'Association suisse des banquiers (ASB), notre instance responsable, garde un œil sur la formation. Avec l'intégration de la formation pour le certificat de conseiller ou de conseillère clientèle bancaire, nous disposons en outre d'un élément supplémentaire nous permettant d'être en adéquation avec les besoins des banques: l'organisme responsable nous fournit en effet régulièrement des informations sur les nouvelles exigences pour ces conseillers et conseillères.

L'évolution rapide des connaissances spécialisées est un fait particulièrement marquant dans le secteur financier. Loi sur les services financiers (LSFin), Loi sur la surveillance des marchés financiers (LFINMA), Loi sur les établissements financiers (LEFin), Compliance, numérisation, etc.: tous ces aspects nous obligent à rester sans cesse à jour et à actualiser la formation. Ce processus s'avère extrêmement coûteux, car nous sommes également soumis à l'exigence de dispenser la formation en trois langues.

Les diplômés et diplômées ES trouvent-ils des postes adéquats?

Absolument. Ils bénéficient d'un tremplin extraordinaire pour leur carrière dans le secteur bancaire. Une enquête de l'ASB a

montré que 80% d'entre eux ont évolué dans leur carrière à la suite de leur formation. En discutant avec certains, j'ai pu constater à quel point le diplôme obtenu leur a permis de faire rapidement un bond en avant dans leur parcours professionnel. Le simple fait d'entreprendre des études spécifiques au domaine bancaire semble avoir un effet positif: il n'est pas rare que les candidats voient leur position progresser alors qu'ils sont encore en formation.

Comment se présente le marché de l'emploi? Les banques trouvent-elles des personnes possédant les compétences requises?

Je constate que les jeunes employés de banque d'aujourd'hui sont aussi motivés et axés sur les performances que ceux qui les

«Les banques restent un employeur attractif»

ont précédés. Beaucoup considèrent les exigences élevées du secteur bancaire comme un défi ambitieux qu'ils sont prêts à relever. Je pense qu'il n'est donc pas très difficile pour les banques de recruter des effectifs adéquats. Au cours des prochaines années, le besoin en personnel devrait être fortement



Directeur de l'Ecole supérieure spécialisée en banque et finance (aussi appelée Kalaidos Banking+Finance School) pour la Suisse alémanique, **Heinz Schweizerhof** a effectué un apprentissage bancaire et a occupé ensuite une fonction managériale à l'UBS alors qu'il n'avait que 19 ans. Par la suite, il a suivi le cursus d'économiste d'entreprise ES et a obtenu la certification professionnelle CFA (Chartered Financial Analyst). Il a également décroché les diplômes de formateur d'adultes et d'enseignant en école supérieure. Il a d'abord travaillé dans le domaine des opérations, puis dans celui du Private Banking. Heinz Schweizerhof est le propriétaire et le directeur de la société Schweizerhof Finanz- und Anlageberatung. Il est aussi membre du conseil d'administration d'une entreprise genevoise et membre du conseil de fondation d'une caisse de pension. Il enseigne l'économie politique et la gestion financière à la HES Kalaidos.



Bachelor en économie

UniDistance

Modules

- Macroéconomie et politique économique
- Mathématiques
- Gestion des entreprises
- Microéconomie
- Statistiques descriptives et probabilités
- Economie publique
- Comptabilité financière
- Organisation industrielle
- Principes de monnaie et de finance
- Contrôle de gestion
- Introduction au droit de l'entreprise
- Finance d'entreprise
- Commerce international
- Marketing
- Stratégie des entreprises
- Finance internationale
- Entrepreneuriat et création d'entreprise
- Travail de Bachelor

Sous réserve de changement. Voir informations actuelles sur UniDistance.ch/economie.

Se former avec UniDistance

Vous souhaitez vous former parallèlement à votre emploi, votre carrière sportive ou artistique, votre famille ou vos loisirs sans bouleverser votre emploi du temps ? Près de 1700 personnes étudient actuellement chez UniDistance pour ces raisons.

Comment ça marche ? Avec un programme adapté alliant e-learning, apprentissage individuel avec soutien personnalisé et cours classiques en présence.

Semestres académiques – 2 rentrées possibles !

du 1^{er} février au 31 juillet
du 1^{er} août au 31 janvier

Titre délivré

Bachelor of Science (B Sc) in Economics and Management, 180 ECTS

Durée

9 semestres (4,5 ans)

Charge de travail

Environ 25 heures par semaine

Séances de regroupement

5 samedis par semestre à Lausanne

Conditions d'admission

Maturité gymnasiale, titre HEG, HEP ou diplôme jugé équivalent

Coûts

CHF 1300.- / semestre

Délais d'inscription

15 juillet ou 15 décembre

Témoignage



Sylvia Theytaz

Physiothérapeute, étudiante en économie et management

« Je conseille la formation à distance à tous ceux qui travaillent. Comme les cours sont sur une plateforme online, je peux m'organiser comme je veux, ce qui est essentiel pour moi.

J'apprécie aussi beaucoup les séances de regroupement: se voir en personne a une grande valeur. Le professeur explique les choses différemment, donne des exemples. J'en profite pour poser mes questions. Je retrouve le groupe que nous avons créé avec plusieurs étudiants : on se soutient, on travaille ensemble.

La qualité de la formation et les professeurs sont de très haut niveau. Les assistants sont aussi compétents et disponibles: chaque fois que j'ai une question, ils répondent rapidement, de manière complète. Cette réactivité me fait plaisir et me motive. »

INFORMATION & INSCRIPTION

UniDistance.ch/economie
0840 840 870 (numéro gratuit)
studentservices@unidistance.ch

INTERVIEW «BANQUES»

tributaire de la densité réglementaire ainsi que de la concurrence étrangère. On recherche des collaborateurs et collaboratrices correctement formés, faisant preuve d'implication et d'engagement, d'esprit d'équipe et de sens relationnel. Compte tenu de la densité réglementaire croissante, on a besoin encore et toujours de collaborateurs souhaitant se pencher sur les aspects juridiques (Compliance, LSFIn, etc.). On recherche aussi des conseillers et conseillères à la clientèle. Le facteur déterminant, ici, est le segment de clientèle: les jeunes employés de banque trouvent des postes dans le domaine de la clientèle privée; pour la clientèle détenant un patrimoine plus important, en règle générale, on exige déjà un niveau d'études plus élevé, par exemple un diplôme d'une école supérieure ou un bachelors d'une haute école.

E-banking, disparition des guichets bancaires, ouvertures de comptes via Internet, service 24 h/24: quel impact ces évolutions ont-elles sur les collaborateurs et sur leur quotidien professionnel?

Ces dernières ne sont pas vraiment nouvelles. La génération actuelle des banquiers a grandi dans cet environnement. Mais ce qui est apparu depuis quelques années, c'est le fait de pouvoir être disponible 24 h/24. Et

cela, c'est un problème. Les smartphones et les ordinateurs portables favorisent cette disponibilité en tout temps ainsi que le fait d'être joignable en permanence. Il y a de moins en moins de séparation entre la vie privée et la vie professionnelle. Gérer cela me paraît être le vrai défi, aujourd'hui. Lorsqu'on travaille avec une clientèle privée très fortunée, les appels le soir ou le week-end ne sont pas chose rare. Cela devient une habitude, pour certains clients, et en tant que conseiller ou conseillère à la clientèle, on est heureux de se sentir indispensable – du moins au début. Le non-respect d'un minimum de vie privée peut cependant mener, après quelques années, à de la saturation et à de la lassitude, qui peuvent entraîner une profonde insatisfaction.

Les banques offrent-elles des possibilités d'emploi aux personnes issues d'autres milieux professionnels qui souhaitent se réorienter dans le secteur bancaire?

Oui, il existe des offres attrayantes pour ces personnes. Celles et ceux qui veulent se réorienter dans le secteur bancaire ont une ambition précise. À côté des personnes au bénéfice d'une formation secondaire ou tertiaire, de nombreux jeunes entrent dans le monde de la banque par le biais du programme spécifique de formation pour por-

teurs de maturité. Le secteur bancaire propose une multitude d'offres de formation et de perfectionnement. Par ailleurs, il est faux de croire qu'une formation bancaire ferme l'accès à d'autres milieux professionnels. Ce n'est pas du tout le cas, bien au contraire. Les connaissances bancaires et financières sont recherchées et appréciées dans de nombreux autres domaines de l'économie.



Le secteur des assurances évolue

Francesco Calarco est responsable du département Formation professionnelle supérieure de l'Association pour la formation professionnelle en assurance (AFA). Il constate qu'en dépit de la numérisation, le secteur des assurances a toujours besoin de candidats compétents et flexibles. Ne serait-ce, entre autres, que parce que le monde de l'assurance se perçoit comme novateur et prompt à expérimenter.

De nos jours, on peut se renseigner sur les assurances par le biais d'Internet, et même contracter des assurances en ligne. Le travail dans ce secteur est-il encore attractif?

Les assurances nous concernent tous. L'être humain et son existence sont au cœur même des assurances. Elles restent donc toujours d'actualité. Aujourd'hui, même si les clients se sont souvent déjà informés par le biais d'Internet, ils ont besoin d'interlocuteurs compétents qui puissent répondre à des questions complexes. Le secteur des assurances doit donc pouvoir compter sur du personnel qualifié, compétent et flexible. Ces qualités sont recherchées.

Quels sont aujourd'hui les nouveaux défis pour les assurances?

Prenons par exemple le nouveau mot d'ordre

qu'est la numérisation. Celle-ci va non seulement exiger une nouvelle approche des relations avec la clientèle, mais également entraîner de nouvelles formes de travail novatrices au sein des entreprises. Le contrat de travail à durée indéterminée – donc l'emploi fixe – comme modèle de travail dominant sera peut-être remplacé par différents contrats de travail au sein de diverses entreprises dans une optique de gestion de projet. La répartition traditionnelle des rôles entre employeurs et employés s'estompe, ce qui a par exemple des conséquences sur le système de prévoyance actuel.

De nos jours, les assurances sont souvent fondées sur la propriété. Or, à l'avenir, il sera de plus en plus possible de se servir d'objets sans les posséder. On passera probablement de l'assurance automobile classique à une assurance mobilité. Identifier et créer ces modèles en temps opportun constitue un véritable défi. Et en parlant de véhicules, comment assurer ceux-ci ou leurs conducteurs, à l'avenir, puisque ces véhicules circuleront vraisemblablement de manière autonome?

L'évolution démographique représente un autre défi de taille. Il y a de moins en moins de jeunes et de plus en plus de personnes âgées. Notre système d'assurances

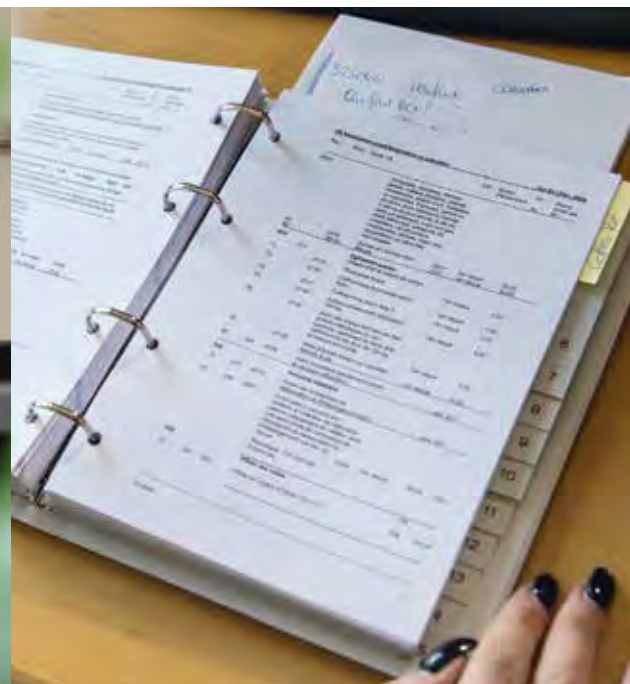
sociales est à la peine. Il nous faut de nouveaux modèles qui prennent en compte non seulement le point de vue économique des assureurs, mais aussi le point de vue social.

Quelles répercussions ces défis ont-ils sur les profils professionnels?

Les compagnies d'assurances sont très novatrices et aiment expérimenter. Elles ont besoin de collaboratrices et collaborateurs dotés de solides connaissances spécialisées et aptes à faire face aux changements. Jusqu'à présent, les produits d'assurance ont souvent été élaborés et façonnés par les compagnies d'assurances elles-mêmes. Il s'agissait d'un marché «vendeur» classique. Les clients vont cependant vouloir de plus en plus décider par eux-mêmes de

«Identifier et créer de nouveaux modèles est un véritable défi»

ce dont ils ont besoin, et aussi de la somme qu'ils paient, et pour quelles prestations. Il faudra tenir compte de cela à l'avenir. Les compétences sociales et personnelles des collaborateurs et collaboratrices prendront ainsi plus d'importance. La numérisation générant un flux de données immense, il



faudra faire preuve de bon sens pour tirer de ces masses de données des informations à la fois utiles et pertinentes. Tout le savoir est certes disponible, mais comment s’y prendre pour gérer ce savoir? A cette question, il n’existe pas de réponse unique qui serait valable dans toutes les situations. La souplesse d’esprit et la flexibilité seront donc de plus en plus des qualités indispensables.

Comment les filières de la formation professionnelle supérieure vont-elles satisfaire à ces exigences?

Voilà la question qui, pour l’heure, nous préoccupe énormément. Mais à peu de choses près, autant plonger le regard dans une boule de cristal! En tirerons-nous les bonnes conclusions? Nous pensons essentiellement en termes de modules de formation et de formes d’apprentissage différentes, ce qui permet d’apporter davantage de souplesse aux cursus sur les plans temporel et géographique. Nous envisageons en parallèle de stimuler toujours plus la flexibilité de l’individu, par exemple en l’impliquant dans des miniprojets en entreprise ou en le faisant participer à des projets de recherche de petite ampleur. Les modules didactiques correspondants doivent être développés.

La branche de l’assurance trouve-t-elle facilement des personnes possédant les compétences nécessaires?

Le secteur des assurances propose aujourd’hui, en Suisse, quelque 47 000 postes – un nombre assez stable, mais qui accuse cependant une légère tendance à la baisse. Les personnes qualifiées sont toujours très recherchées. La Suisse est le pays des assurances et compte quelques-uns des leaders mondiaux de la branche. A l’étranger, les assureurs suisses emploient quelque 101 000 personnes. Les collaboratrices et collaborateurs des assurances ont donc la possibilité de se perfectionner également à l’étranger.

Quelles sont les possibilités d’emploi pour les personnes qui viennent d’un autre milieu professionnel?

De nombreux collaborateurs et collabora-

trices de notre secteur sont des personnes qui sont issues d’autres milieux professionnels. La gestion des risques, de plus en plus complexe, nécessite en effet de plus en plus de spécialistes qui se reconvertisent dans le secteur des assurances: ce peut être un architecte qui se charge des assurances construction, une policière qui déjoue la fraude à l’assurance ou encore un carrossier-tôlier qui s’occupe des dommages aux véhicules. Pour les professionnels qualifiés, comme dans tous les secteurs des services, il existe des perspectives de carrière dans les domaines du marketing et de la communication, des ressources humaines, de l’informatique de gestion ainsi que, de plus en plus, dans le domaine des réseaux sociaux. Sans oublier les personnes qui souhaitent devenir intermédiaires d’assurance (voir p. 36) et qui ont la possibilité de se préparer à cette activité lors d’une formation courte spécifique.

Quel est le parcours professionnel classique dans le secteur des assurances, et quelles sont les possibilités d’évolution?

L’entrée classique dans le secteur passe par la formation professionnelle initiale d’employé-e de commerce dans la branche ou, pour les titulaires d’une maturité, par la formation d’assistant-e d’assurance AFA; suivent alors les formations continues spécialisées, techniques ou managériales, du degré tertiaire.

Les assurances nécessitent aussi des compétences, des capacités et des spécialisations qui viennent de l’extérieur: les personnes que nous formons sont systématiquement initiées au service externe et à la branche assurance proprement dite. Dans les assurances, les parcours sont très individualisés et l’offre de formation est très variée. Nous essayons d’éviter au maximum les redondances et veillons à ce que tout diplôme permette d’accéder au niveau de formation supérieur.

Les assurances auront besoin, à l’avenir, de collaborateurs engagés, créatifs et faisant preuve d’esprit d’équipe. Pourquoi ceux-ci devraient précisément choisir le secteur des assurances?



Francesco Calarco est responsable du département Formation professionnelle supérieure de l’Association pour la formation professionnelle en assurance (AFA). Après douze ans d’activité professionnelle dans le domaine commercial, il s’est réorienté dans les assurances. L’un de ses amis l’a poussé à faire ce changement, et bien qu’un peu sceptique au départ, Francesco Calarco a franchi le pas et est devenu conseiller en assurances chez Swiss Life. Il a exercé cette activité pendant sept ans, durant lesquels il a également obtenu le brevet fédéral de spécialiste en assurance ainsi que le diplôme fédéral d’expert en conseil financier [aujourd’hui diplôme fédéral d’expert en finance de PME]. Puis il a travaillé comme chef de la formation spécialisée à la Bâloise. Francesco Calarco a continué de se perfectionner et a obtenu un diplôme en e-Didactics. Durant toute cette période, il a travaillé en étroite contact avec l’AFA. Il s’occupe aujourd’hui du département Formation professionnelle supérieure de cette association, dont le siège est à Berne.

La notion d’assurance constitue un pilier traditionnel de notre société et de notre économie, et cette notion même est appelée à être réinterprétée dans un avenir proche. C’est pourquoi nous avons besoin aussi bien de jeunes professionnels qualifiés que de personnes issues d’autres horizons et qui possèdent de l’expérience professionnelle. Le secteur des assurances propose un environnement dynamique offrant de bonnes perspectives d’évolution, en Suisse et à l’étranger, ainsi que des perspectives de rémunérations supérieures à la moyenne.

VOIES DE FORMATION POSSIBLES

En Suisse, il existe des formations de différents niveaux permettant de s'insérer et d'évoluer professionnellement dans le domaine des banques et des assurances. Chaque voie de formation a ses conditions d'admission particulières. Certaines formations sont reconnues au niveau de la Confédération, d'autres non. Différents cours permettent d'acquérir ou de développer des connaissances et compétences spécifiques. L'accès à certaines fonctions s'effectue parfois par une formation «on the job», au sein de l'entreprise.

Formation professionnelle initiale (apprentissage)

Le CFC d'employé-e de commerce constitue une bonne base pour une activité professionnelle dans les banques et les assurances. Divers CFC permettent aussi de travailler et d'évoluer professionnellement dans ces domaines.

L'AFP d'assistant-e de bureau ne permet pas d'accéder à la maturité professionnelle ou à la formation professionnelle supérieure. Avec l'AFP, il est possible d'entrer dans le monde du travail ou de poursuivre sa formation pour obtenir un CFC, moyennant en principe deux années de formation supplémentaires.

Formation professionnelle supérieure

Dans le domaine des banques et des assurances, il existe de nombreuses formations professionnelles supérieures (brevets fédéraux BF, diplômes fédéraux DF, écoles supérieures ES). Celles-ci sont reconnues par la Confédération. Ces formations mêlent théorie et pratique, et préparent à l'exercice d'une fonction de spécialiste ou de cadre.



→ Son diplôme d'économiste bancaire ES en poche, Thomas Graf a fondé son entreprise. Il présente son quotidien en tant que gérant de fortune indépendant à la page 24.



→ Iris Koch, titulaire du diplôme fédéral d'experte en assurances sociales, est responsable du service de révision interne de l'Office des prestations complémentaires AVS/AI de la ville de Zurich. Elle nous parle de ses tâches à la page 41.

Hautes écoles

Diverses filières d'études, en économie, mathématiques, physique et droit notamment, peuvent mener à des fonctions de généralistes ou de spécialistes dans les banques et les assurances. Les hautes écoles délivrent des diplômes de bachelor et de master. Elles transmettent des connaissances scientifiques et appliquées. Certaines grandes entreprises proposent des *trainee programs* aux personnes nouvellement diplômées.



→ Après ses études dans une haute école spécialisée, Jan Elmer a préparé le diplôme fédéral d'analyste financier et gestionnaire de fortunes. Il présente les facettes de son activité à la page 26.



→ Rosette Hejeily est actuaire. Elle conseille les entreprises et leurs caisses de pension quant à la prévoyance professionnelle. A la page 44, elle explique en quoi consiste son travail.

Formations continues de niveau tertiaire

Diverses formations continues tertiaires, comme les Certificates of Advanced Studies (CAS), les Diplomas of Advanced Studies (DAS) et les Masters of Advanced Studies (MAS), existent dans le domaine des banques et des assurances.

Autres formations

Des cours et des formations spécialisés, de durées variables, permettent de développer des connaissances et des compétences dans le domaine bancaire et des assurances. Ces formations sont notamment proposées par des associations professionnelles, des institutions de formation ou des entreprises. Elles ne sont généralement pas reconnues par la Confédération.



→ Céline Corrado a suivi la formation bancaire initiale pour porteurs de maturité (BEM). Aujourd'hui, elle dirige une agence. Elle nous parle de son activité à la page 22.



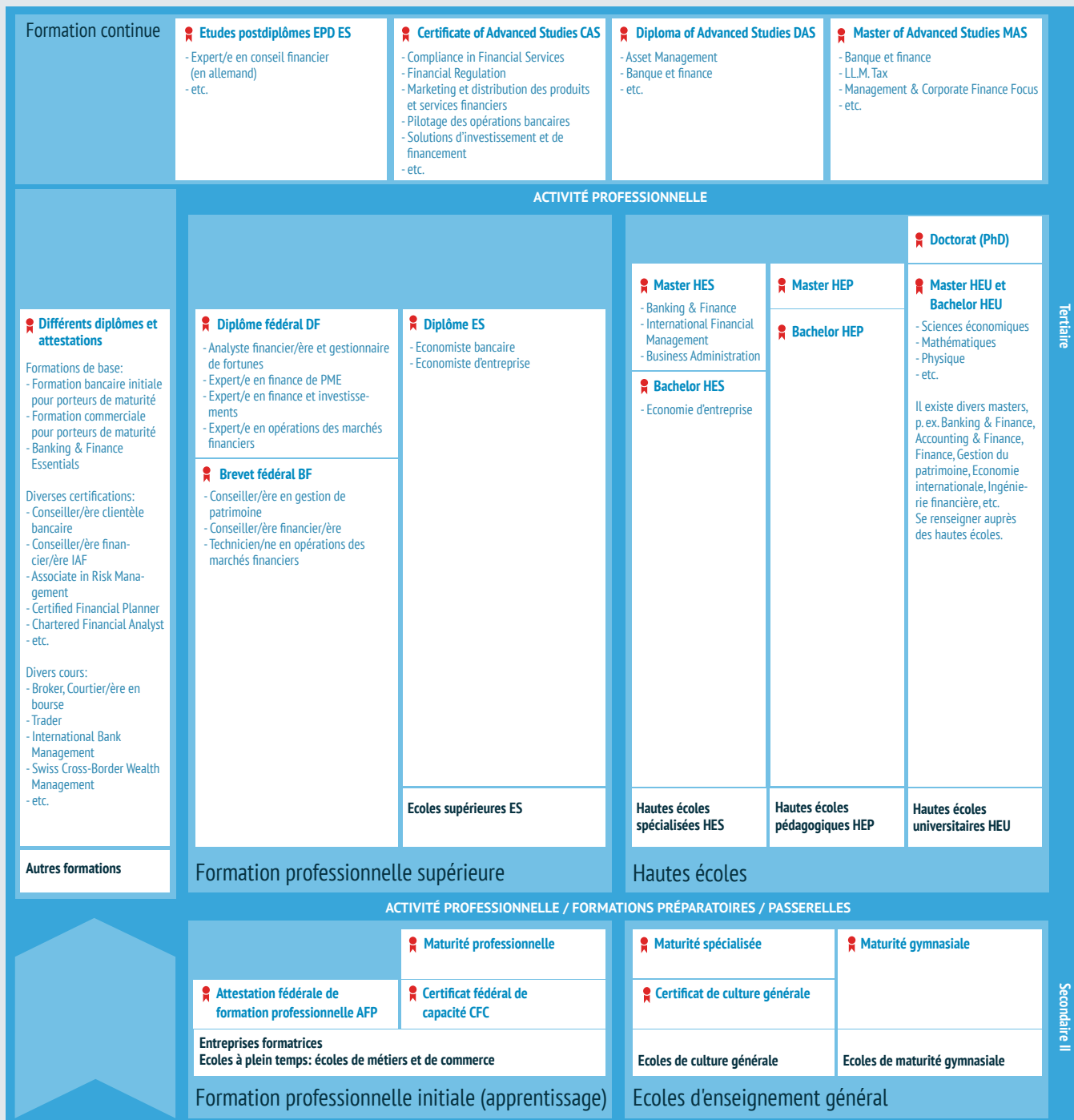
→ Cassandra Moeri a réorienté son parcours dans les assurances. La formation d'assistante d'assurance AFA lui a permis d'intégrer ce domaine en se formant en emploi. A lire en page 38.

→ Pour une présentation détaillée des différentes voies de formation et de leurs conditions d'admission, voir www.orientation.ch/schema

→ Pour des informations sur le choix d'une formation, la reconnaissance de la formation sur le marché du travail, les coûts de formation, voir www.orientation.ch → Travail et emploi → Evolution de carrière

SCHÉMA RÉCAPITULATIF «BANQUES»

Vue d'ensemble des principales formations (après un titre du secondaire II)

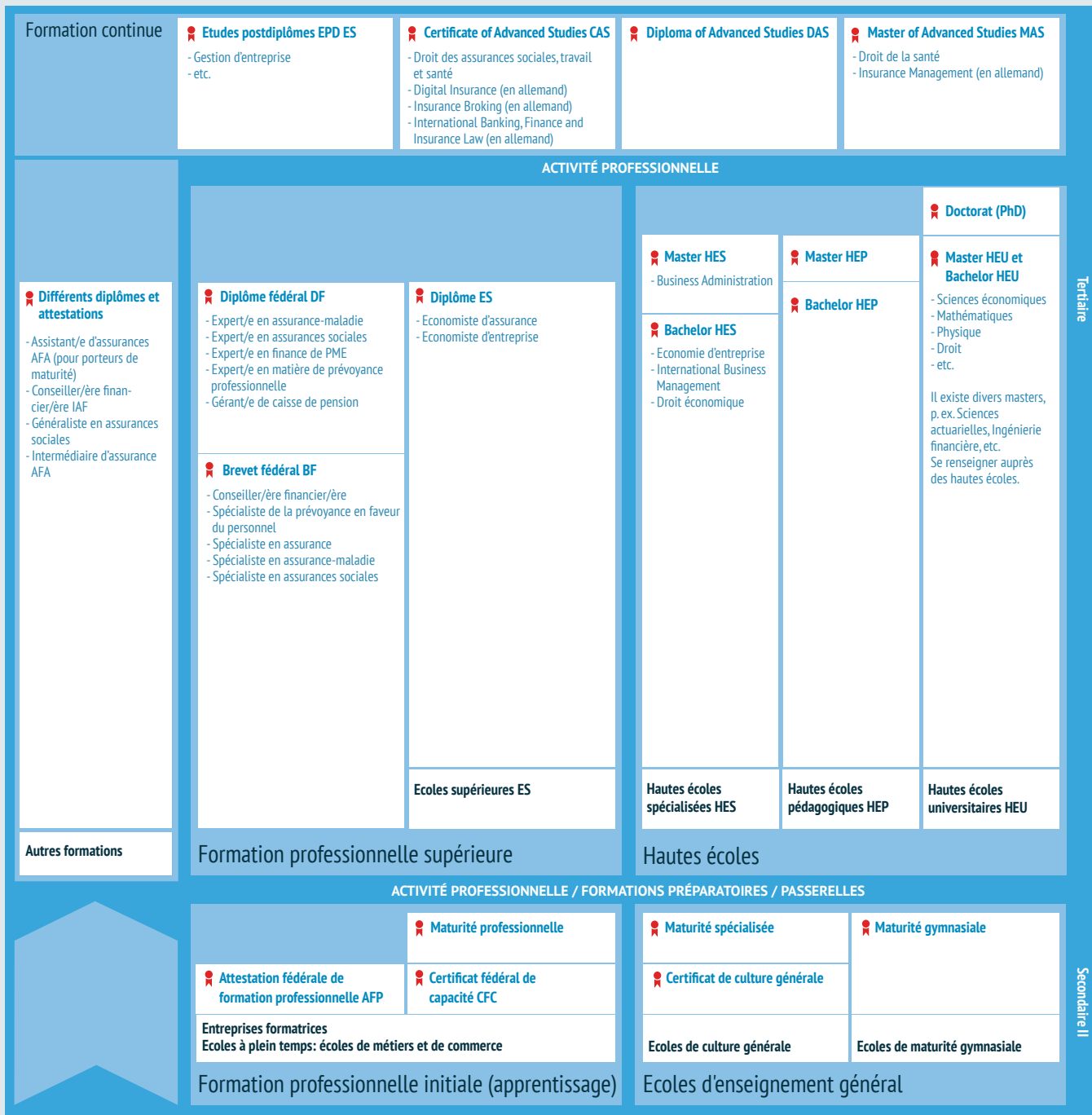


➔ www.orientation.ch/schema: présentation détaillée des différentes voies de formation
www.orientation.ch/schema-par-domaine: listes de formations et schémas récapitulatifs par domaine, régulièrement actualisés

Cette vue d'ensemble n'est pas exhaustive. La mention de formations dans ce document n'implique pas de recommandation quant à leur valeur. De nouvelles formations peuvent apparaître, d'autres changer de nom. Pour des informations toujours actuelles, consulter www.orientation.ch.

SCHÉMA RÉCAPITULATIF «ASSURANCES»

Vue d'ensemble des principales formations (après un titre du secondaire II)



➔ www.orientation.ch/schema: présentation détaillée des différentes voies de formation
www.orientation.ch/schema-par-domaine: listes de formations et schémas récapitulatifs par domaine, régulièrement actualisés

Cette vue d'ensemble n'est pas exhaustive. La mention de formations dans ce document n'implique pas de recommandation quant à leur valeur. De nouvelles formations peuvent apparaître, d'autres changer de nom. Pour des informations toujours actuelles, consulter www.orientation.ch.

BANQUES



Les banques suisses se trouvent dans un contexte de concurrence acharnée avec les places financières internationales. Les exigences plus élevées en matière de fonds propres, la lutte contre l'argent sale et l'échange automatique de renseignements mettent les banques sous pression. Les coûts engendrés par le respect des exigences réglementaires pèsent sur les marges. Autres défis: la transition numérique, qui accélère la réorganisation structurelle du secteur, et le contexte politique et juridique incertain (Brexit, Etats-Unis).

Le secteur reste cependant attrayant et continue à offrir des postes et des perspectives de carrière intéressants. Les 261 banques établies en Suisse forment actuellement quelque 3400 employés et employées de commerce (branche Banque) et emploient environ 101 000 collaborateurs et collaboratrices (équivalents plein temps) qui ont accompli leur apprentissage dans le secteur bancaire ou qui ont acquis les connaissances nécessaires via une autre filière ou après une première formation dans un autre domaine.

Un secteur clé pour l'économie helvétique

Le secteur bancaire est l'un des principaux piliers de l'économie helvétique. En 2016, les banques en Suisse ont affiché un résultat consolidé de plus de 60 milliards de francs et dégagé un bénéfice total de près de 8 milliards de francs.

Le secteur bancaire regroupe une multitude d'établissements appliquant différents modèles d'affaires et offrant une gamme complète de prestations de services, avec des développements toujours plus importants dans le domaine de la banque numérique.

PRINCIPAUX DOMAINES D'ACTIVITÉ DES BANQUES SUISSES

Retail Banking (banque de détail). Il s'agit des opérations bancaires grand public standardisées pour le marché national. Le Retail Banking s'adresse aux particuliers ainsi qu'aux PME. Trafic des paiements, produits de placement simples, hypothèques ou encore crédits à la consommation font partie de l'offre du Retail Banking pour ce segment de clientèle.

Private Banking (banque privée). Ce domaine comprend le suivi de la clientèle privée fortunée. Il englobe le conseil patrimonial individuel et la gestion de fortune. En conseil patrimonial, la banque conseille le client en matière de placement, mais c'est le client lui-même qui effectue les transactions. En gestion de fortune, le client mandate la banque pour qu'elle prenne des décisions de placement en toute autonomie dans le cadre d'une stratégie concertée. Le Private Banking constitue le domaine d'activité le plus important des banques suisses.

Asset-Management (gestion d'actifs). La gestion d'actifs va au-delà de l'activité de conseil. Le gestionnaire prend des décisions de placements financiers pour ses clients, en tenant compte de leur propension à prendre des risques ainsi que de leur situation patrimoniale. La clientèle se compose d'investisseurs privés et institutionnels. L'Asset-Management est proposé par des banques privées et par des gestionnaires d'actifs indépendants.

Investment Banking (banque d'investissement). Ce domaine englobe les activités d'émission, le négoce de titres et les opérations de change, les opérations sur le marché monétaire ainsi que le conseil en fusion et en acquisition d'entreprises. L'activité d'émission consiste à accompagner les entreprises qui émettent des titres; pour ce qui est des titres de créances, la banque se charge du placement sur les marchés financiers. Lors de l'émission de titres de participation, la banque d'investissement assiste aussi sa clientèle pour tous les aspects juridiques et financiers.

EFFECTIFS DES BANQUES EN SUISSE

La Suisse compte 261 banques. Elles se distinguent par leur taille, leur modèle d'affaires, leur structure actionnariale et leur orientation régionale. Au total, l'emploi au sein des banques suisses représente plus de 101 000 postes à temps plein. (Source: BNS, «Les banques en Suisse 2016».)

EFFECTIFS DES BANQUES SUISSES		
DÉSIGNATION	Somme des bilans en % Total: 3100 milliards de francs	Nombre d'employés (à temps plein) en % Total: 101 382
Grandes banques	46,9%	35,8%
Banques cantonales	17,8%	17,3%
Banques étrangères	10,4%	15,6%
Banques boursières et autres banques	13,9%	20,7%
Banques Raiffeisen	6,9%	8,9%
Banques régionales et caisses d'épargne	3,7%	3,8%
Banquiers privés	0,2%	0,5%



FAITS ET CHIFFRES SUR LE MARCHÉ DU TRAVAIL

- Les effectifs dans les banques en Suisse sont en léger recul (-1,6% entre 2015 et 2016).
- Selon un sondage réalisé par l'Association suisse des banquiers au sujet de l'évolution escomptée du personnel, 63,9% des banques prévoient une stabilité de l'emploi, tandis qu'elles sont 24,7% à envisager une hausse de leurs effectifs, et 11,4% à anticiper une baisse.
- Le taux de chômage dans le secteur bancaire est resté stable ces dernières années et demeure en dessous du taux de chômage moyen en Suisse (2,8%, contre 3% en juin 2017).
- 77% des personnes employées dans le secteur bancaire travaillent à 100%. La proportion de femmes est de 38,5%.

SALAIRES

Le salaire minimum est négocié par les partenaires sociaux. Il se situe actuellement à 52 000 francs par an pour les employés sans diplôme reconnu, et à 56 000 francs pour les employés ayant accompli une formation professionnelle.

En 2017, l'Association suisse des employés de banque a mené une enquête salariale à laquelle ont pris part 4805 personnes. Ces

dernières représentent tous les niveaux de formation et tous les segments de clientèle. Les employés de banque au bénéfice d'un CFC d'employé-e de commerce ou d'un diplôme d'une école de commerce constituent, avec 30%, le plus important groupe de personnes interrogées. Quelque 47% des sondés occupent une fonction de cadre.

Les données récoltées montrent que, par rapport à la dernière enquête, les salaires fixes annuels bruts ont augmenté. Le salaire médian se situe à 102 000 francs. Environ 34% des employés gagnent plus de 120 000 francs par an, et 16% moins de 70 000 francs.

Dans l'ensemble, les employés de banque s'estiment correctement rémunérés: 61% se disent (très) satisfaits de leur salaire fixe. En revanche, la culture de compétition et de performance qui règne souvent dans l'univers bancaire pèse sur la situation professionnelle des personnes interrogées: 38% d'entre elles se sentent épuisées après leur journée de travail, et 30% ont de la difficulté à bien récupérer durant leur temps libre. Pour en savoir plus sur les salaires et l'enquête salariale, voir www.aseb.ch.

CERTIFICATS DE CONSEILLER/ÈRE CLIENTÈLE BANCAIRE

Les évolutions constantes des marchés financiers ainsi que les attentes accrues

des clients en matière de conseil exigent de solides compétences. Les certificats de conseiller ou de conseillère clientèle bancaire attestent que leurs titulaires disposent des connaissances théoriques et pratiques nécessaires pour le conseil à des segments de clientèle bien précis. Ces certificats doivent être renouvelés tous les trois ans et donnent droit, selon le type de clientèle, aux titres suivants:

Clientèle privée Conseiller-ère clientèle privée certifié-e

Clientèle individuelle Conseiller-ère clientèle individuelle certifié-e

Entreprises et clientèle institutionnelle Certified Corporate Banker (CCoB)

Gestion de fortune Certified Wealth Management Advisor (CWMA)

PME Conseiller-ère clientèle PME certifié-e

Clientèle Affluent Conseiller-ère clientèle Affluent certifié-e

Pour d'autres informations sur ces certificats et sur les prestataires de formation, voir www.bankenzertifikate.ch.



De multiples voies d'accès

Le secteur bancaire évolue très rapidement: l'offre de services s'est fortement diversifiée ces dernières années, les réglementations en Suisse et à l'étranger ont conduit les banques à revoir ou à adapter leurs modèles d'affaires. Pour faire face à cette évolution, les collaborateurs et collaboratrices doivent disposer de solides compétences techniques et sociales et être prêts à se former en continu.

Intégrer le secteur bancaire

L'apprentissage d'employé-e de commerce constitue la porte d'entrée classique dans le monde bancaire. Il peut être suivi dans 21 branches, dont Banque ou Services et administration. Plusieurs écoles de commerce privées offrent par ailleurs un diplôme de commerce qui peut donner accès à un emploi dans une banque.

Les jeunes qui souhaitent entrer dans la vie active après la maturité ou un diplôme obtenu dans une école de commerce ont la possibilité de suivre la Formation bancaire initiale pour porteurs de maturité (BEM). Cette formation consiste en un stage de 18 mois et met notamment l'accent sur le conseil à la clientèle. Elle débouche sur un certificat reconnu par l'Association suisse des banquiers.

Les banques accueillent également les diplômés universitaires, après des études en sciences économiques, en mathématiques, en physique, en droit ou en informatique. L'insertion professionnelle se fait par le biais de programmes sur mesure. Certaines banques, notamment cantonales, organisent ainsi des stages ou des «trainee programs» pour ces personnes.

Se perfectionner à l'interne ou à l'externe

Les banques dispensent des formations internes permettant aux employés et employées de parfaire leurs connaissances techniques selon le poste ou la fonction qu'ils occupent, ou encore de développer leurs compétences sociales (dans la relation avec la clientèle, par exemple).

En parallèle, il existe un large éventail de formations continues externes. Par exemple, l'École supérieure spécialisée en banque et finance (ESBF) comprend un cursus en emploi d'économiste bancaire ES, qui permet d'acquérir des connaissances approfondies

et pratiques. L'admission à l'ESBF peut se faire notamment par le biais du cycle de formation Banking & Finance Essentials (BFE). Ce dernier prépare également les employés de banque qui souhaitent obtenir le CFC pour adultes «employé-e de commerce, branche Banque» à l'examen de fin d'apprentissage (procédure de qualification pour adultes, art. 32 OFPr).

Plusieurs brevets et diplômes fédéraux sont également proposés, que ce soit dans le conseil financier, la gestion de patrimoine, les opérations des marchés financiers, les investissements, etc.

Formations dans les hautes écoles

Il est aussi possible de se former dans une haute école, par exemple avec le bachelor HES en économie d'entreprise. L'enseignement aborde des thèmes tels que la gestion financière, la fiscalité et le droit, ou encore l'économie politique. Selon la HES, différents cours à option peuvent être choisis: Finance & Accounting, Banking & Finance, finance et gouvernance d'entreprise, finance d'entreprise avancée, etc. La Haute école de gestion en banque & finance. Au niveau master, deux HES alémaniques proposent une filière Banking & Finance, en langue allemande et/ou anglaise.

En ce qui concerne les formations postgrades, on en trouve dans tous les domaines: en économie et finance (par exemple DAS et MAS en banque et finance), en gestion (par exemple DAS in Asset Management), en opérations bancaires (par exemple CAS en marketing et distribution des produits et services financiers, CAS en pilotage des opérations bancaires), en Compliance (par exemple CAS in Compliance in Financial Services, CAS in Financial Regulation).

Enfin, il existe de nombreuses autres formations continues liées au secteur bancaire et financier qui aboutissent à des diplômes. Quelques exemples: la Swiss Association for Quality délivre des certificats de conseiller-ère clientèle bancaire dans plusieurs domaines (clientèle privée, clientèle individuelle, entreprises et clientèle institutionnelle, gestion de fortune, etc.); la Communauté d'intérêt pour la formation dans le domaine financier propose un diplôme de conseiller-ère financier-ère IAF, qui constitue la première des deux étapes pour l'acquisition du statut de conseiller-ère financier-ère avec brevet fédéral.



FORMATION PROFESSIONNELLE INITIALE

ATTESTATIONS FÉDÉRALES DE FORMATION PROFESSIONNELLE (AFP)

Assistant/e de bureau AFP

www.cifc.ch, Communauté d'intérêts
Formation commerciale de base
www.secsuisse.ch, Société des employés de commerce

CERTIFICATS FÉDÉRAUX DE CAPACITÉ (CFC)

Agent/e relation client CFC

www.callnet.ch, Swiss Contact Center Association

Employé/e de commerce CFC

www.cifc.ch, Communauté d'intérêts
Formation commerciale de base
www.secsuisse.ch, Société des employés de commerce

Informaticien/ne CFC

www.ict-formationprofessionnelle.ch,
ICT-Formation professionnelle Suisse

FORMATION PROFESSIONNELLE SUPÉRIEURE

BREVETS FÉDÉRAUX (BF)

Conseiller/ère en gestion de patrimoine BF

Technicien/ne en opérations des marchés financiers BF
www.sfaa.ch, Swiss Financial Analysts Association

Conseiller/ère financier/ère BF

www.iaf.ch, Communauté d'intérêt pour la formation dans le domaine financier

DIPLÔMES FÉDÉRAUX (DF)

Analyste financier/ère et gestionnaire de fortunes DF

Expert/e en finance et investissements DF

Expert/e en opérations des marchés financiers DF

www.sfaa.ch, Swiss Financial Analysts Association

Expert/e en finance de PME DF

www.iaf.ch, Communauté d'intérêt pour la formation dans le domaine financier

ÉCOLES SUPÉRIEURES (ES)

Economiste bancaire ES

www.kalaidos-hfbf.ch, Ecole supérieure spécialisée en banque et finance

Economiste d'entreprise ES

www.c-es.ch, Conférence suisse des écoles supérieures

HAUTES ÉCOLES

HAUTES ÉCOLES SPÉCIALISÉES (HES)

Bachelor:

Economie d'entreprise

Orientation possible:
– Banque & finance
www.hesge.ch/heg, Haute école de gestion de Genève
www.orientation.ch/etudes, liste des formations en haute école

Master:

– **Banking & Finance**
– **International Financial Management**
– **Business Administration**
www.orientation.ch/etudes, liste des formations en haute école

HAUTES ÉCOLES UNIVERSITAIRES (HEU)

Bachelor / Master*:

– **Sciences économiques** (par exemple, master en: Banking & Finance; Accounting & Finance; finance; gestion du patrimoine; économie internationale)
– **Ingénierie financière** (master)
– **Mathématiques**
– **Physique**
– etc.

* Dans les HEU, un doctorat peut être effectué suite au master.
www.orientation.ch/etudes, liste des formations en haute école

FORMATION CONTINUE DE NIVEAU TERTIAIRE

Divers cursus, par exemple:

CERTIFICATE OF ADVANCED STUDIES (CAS)

Compliance in Financial Services

<https://cas-compliance.ch>

Financial Regulation

<https://casfinreg.ch>

Marketing et distribution des produits et services financiers

Pilotage des opérations bancaires

Solutions d'investissement et de financement

www.isfb.ch, Institut supérieur de formation bancaire

DIPLOMA OF ADVANCED STUDIES (DAS)

Asset Management

www.unige.ch/formcont, Centre pour la formation continue et à distance de l'Université de Genève

Banque et finance

www.isfb.ch, Institut supérieur de formation bancaire

MASTER OF ADVANCED STUDIES (MAS)

Banque et finance

www.isfb.ch, Institut supérieur de formation bancaire

LL.M. Tax

www.unige.ch/formcont, Centre pour la formation continue et à distance de l'Université de Genève

Management & Corporate Finance Focus

www.unil.ch/hec-executive-mba, Executive MBA HEC Lausanne

AUTRES FORMATIONS

Formations de base:

Formation bancaire initiale pour porteurs de maturité (BEM)

Banking & Finance Essentials (BFE)
www.cyp.ch, Center for Young Professionals in Banking

Diverses certifications, par exemple:

Conseiller/ère clientèle bancaire

www.bankenzertifikate.ch, Swiss Association for Quality

Conseiller/ère financier/ère IAF

www.iaf.ch, Communauté d'intérêt pour la formation dans le domaine financier

Associate in Risk Management

www.insurance-institute.ch, Insurance Institute of Switzerland

Certified Financial Planner

www.sfpo.ch, Swiss Financial Planners Organization

Chartered Financial Analyst

www.cfalive.ch, CFA Society Switzerland

Divers cours, par exemple:

Broker, Courtier/ère en bourse

www.arif.ch, Association romande des intermédiaires financiers

Trader

www.acisuisse.ch, ACI Suisse – The Financial Markets Association

International Bank Management

Swiss Cross-Border Wealth Management
www.sfi.ch, Swiss Finance Institute

➔ Voir aussi www.orientation.ch (liste détaillée et actualisée sur www.orientation.ch/schema-par-domaine)

Diriger une agence tout en restant proche du terrain



Comment êtes-vous arrivée dans le secteur bancaire?

Après l'abandon de mes études de droit, j'hésitais entre plusieurs métiers (architecte, médecin, etc.). Je me suis donc rendue à l'office d'orientation, où j'ai passé des tests: c'est le domaine bancaire qui est ressorti. C'est là aussi qu'on m'a parlé de la formation BEM. Je l'ai choisie parce qu'elle me permettait de gagner ma vie et qu'elle débouchait sur un diplôme reconnu.

En quoi consistait-elle?

Ce programme «allround» a duré 18 mois. Pour y accéder, j'ai dû préparer un dossier de candidature, participer à une journée d'«assessment» et passer un entretien. J'ai effectué trois stages dans différents domaines (Wealth Management & Swiss Bank; Wealth Management International; Investment Bank). En parallèle, j'ai reçu des cours théoriques de base sur l'univers bancaire. Cette formation a été très enrichissante sur les plans professionnel et personnel; grâce à elle, j'ai pu me constituer aussi un réseau et un plan de carrière.

Comment vous êtes-vous retrouvée à la tête d'une agence?

Je travaillais encore à l'UBS lorsque le directeur général de la Banque du Léman a découvert mon profil LinkedIn et m'a contactée via un cabinet de recrutement pour me proposer un poste de conseillère fi-

nancière. J'ai refusé son offre, car une belle opportunité de rester à l'UBS s'est présentée à moi. Un an plus tard, il m'a rappelée en me disant qu'il cherchait quelqu'un pour reprendre la direction de l'agence. Après 20 minutes d'entretien, j'étais engagée! Outre ma personnalité, mon expérience dans les affaires communales, mon parcours bancaire et ma formation en sciences de gestion ont joué en ma faveur. Cette nomination a été un sacré challenge, car à ce moment-là, la Banque du Léman partait de zéro, sans avoir le moindre client. Aujourd'hui, on en compte 5400. J'ai bénéficié d'une grande liberté d'action dans la mise en place de l'organisation de l'agence (processus, types de produits, recrutement des employés, etc.).

Quelles sont vos activités principales?

Outre les tâches administratives, je m'occupe de la gestion des risques (trouver des solutions pour les comptes débiteurs, lutter contre le blanchiment d'argent, veiller à la sécurité et à la réputation de l'agence), de la communication interne et externe, du suivi des conseillers à la clientèle, des relations avec les partenaires (émetteurs de cartes bancaires, assureurs, etc.) ou encore de la veille concurrentielle. Je tiens également les statistiques de l'agence, à l'intention de l'équipe et du comité de direction, et valide les ouvertures de comptes ainsi que tous les contrats qui sortent de l'établissement.

CÉLINE CORRADO, directrice d'agence de la Banque du Léman

18 ans Maturité gymnasiale: Collège Claparède, Genève. Début d'études de droit: Université de Genève (UNIGE)

20 ans Conseillère municipale: Chêne-Bourg (GE)

21 ans Formation bancaire initiale pour porteurs de maturité (BEM): UBS, Genève

22 ans Conseillère clientèle suisse: UBS, Genève

24 ans Conseillère clientèle privée internationale et frontalière: UBS, Genève

28 ans Bachelor en sciences de gestion délivré par l'Université Savoie Mont Blanc et DAS en gestion d'entreprise de l'UNIGE. Directrice d'agence: Banque du Léman, Genève

En parallèle, vous travaillez aussi comme conseillère financière.

Je gère en effet un portefeuille de quelque 500 clients. J'y consacre environ 40% de mon temps. J'apprécie de conserver une partie de conseil et de rester sur le terrain. Les feedbacks directs des clients sont très importants pour s'améliorer. Le fait de connaître les personnes et leurs habitudes permet aussi de développer une relation de confiance. Et j'ai toujours adoré le contact avec la clientèle.

Y a-t-il des réglementations particulières à connaître par rapport aux frontaliers qui sont vos principaux clients?

Oui, il y en a beaucoup: sur les activités financières «cross-border» (démarchage, par exemple), le secret bancaire, le blanchiment d'argent, etc. J'ai abordé ces aspects au cours de mes différentes formations et lors de mon travail à l'UBS. La Banque du Léman organise aussi des formations continues en la matière.

Quels sont les défis actuels et futurs?

Faire revenir les clients en agence et se développer au niveau numérique. Aujourd'hui, ces derniers se déplacent de moins en moins et veulent pouvoir gérer un maximum de choses depuis chez eux. Il faut donc s'adapter à leurs horaires. C'est pourquoi nous avons décidé d'ouvrir un soir par semaine jusqu'à 20h et un samedi matin par mois. Le succès actuel est tel que nous allons certainement étendre cette offre. Il faut aussi être ultra-accessible par téléphone, par e-mail et de plus en plus par messagerie instantanée.

Guider les clients dans la jungle des finances



A quels types de clients avez-vous affaire en tant que conseillère financière indépendante?

A des particuliers ainsi qu'à de petites entreprises, que ce soit une apprentie coiffeuse, un professeur travaillant dans la recherche en oncologie ou encore une boîte de production musicale, une clinique dentaire comptant plusieurs succursales, etc.

Qu'englobe le conseil financier?

Il s'adapte à chaque individu. Il s'agit d'examiner la situation financière du client ou de la cliente, pour ensuite définir une stratégie de planification. C'est comme faire un bilan de santé chez le médecin: ce dernier ausculte son patient, voit de quoi il souffre et décide du traitement adéquat. Rien n'est déterminé à l'avance. Il n'y a que les analyses qui sont plus ou moins les mêmes pour tous: pression, pouls, bilan sanguin, etc. En matière de conseil financier pour les particuliers, il est question d'inventaire du ménage, de responsabilité civile, d'assurance bâtiment ou encore de prévoyance professionnelle. Pour les entreprises, on s'intéresse plutôt aux biens mobiliers, aux assurances, à la responsabilité civile professionnelle, aux questions juridiques et aux assurances du personnel.

Qu'est-ce qui vous a poussée à effectuer le brevet fédéral de conseillère financière?

Je considère qu'il est très important de posséder de solides connaissances techniques et de pouvoir fournir la meilleure expertise possible. Je peux ainsi proposer des prestations de qualité à mes clients.

Qu'est-ce qui vous plaît particulièrement, dans votre travail?

Avant tout le contact avec les gens. C'est aussi agréable de savoir que je peux leur être utile: beaucoup de mes clients et clientes sont en effet perdus dans la jungle des finances; je les aide à s'y retrouver.

Pourquoi êtes-vous devenue indépendante?

Je voulais pouvoir proposer des prestations qui répondent à 100% aux besoins de la clientèle. Lorsqu'on travaille pour un employeur, le choix des produits financiers reste limité et ne permet pas toujours un conseil personnalisé.

Vous travaillez pour la plateforme Swiss Life Select. Comment cela fonctionne-t-il?

Swiss Life Select est spécialisée dans la planification financière pour les ménages

SABINE MEIER BÜHLER, courtière indépendante

20 ans CFC d'employée de commerce: Banque populaire suisse, Zurich et Horgen (ZH)

21 ans Guichetière et conseillère clientèle retail: Société de banque suisse (SBS), Rapperswil (SG)

23 ans Guichetière et conseillère clientèle retail, puis conseillère clientèle privée et entreprises, et directrice adjointe d'agence: SBS, Lachen (SZ)

28 ans Directrice d'agence en charge des domaines Investissement et Crédit, directrice régionale adjointe: Banque Bütschwil, Lachen et Siebnen (SZ)

31 ans Conseillère financière indépendante: Swiss Life Select

32 ans Licence de conseillère financière AWD

34 ans Diplôme de conseillère financière IAF et brevet fédéral de conseillère financière

41 ans Création du cabinet Meier Quality Management, Schindellegi (SZ). Courtière indépendante: Swiss Life Select

privés et l'intermédiation de produits financiers. Mon rôle est de proposer à mes clients le produit adapté, sélectionné parmi les différents prestataires existant sur le marché, et d'en garantir la qualité grâce à la vérification et au suivi effectués par Swiss Life Select.

En parallèle, vous faites aussi du coaching et donnez des cours. Sur quels thèmes?

Principalement les assurances sociales et les assurances de personnes, ainsi que les assurances de choses et les assurances bâtiment. Je dispense également des cours de gestion et sur les techniques de vente.

Comment voyez-vous l'avenir dans votre profession?

Je suis absolument convaincue que, malgré la multiplication des offres en ligne, par exemple, on aura toujours besoin d'un conseil personnalisé. Le conseil financier touche à la vie même des gens. Par ailleurs, il est pratiquement impossible, pour quelqu'un qui n'est pas du métier, de tout connaître, qu'il s'agisse des besoins, des produits ou encore des lois.

Pour un conseiller financier, l'important est de progresser et de ne pas se reposer sur ses acquis. Celui qui cesse de s'améliorer arrête tout simplement d'être bon.

«La volatilité sur le marché des changes me fascine»

Quel a été votre parcours professionnel?

J'ai commencé par un apprentissage d'employé de commerce dans la branche Banque, en effectuant en parallèle une maturité professionnelle. J'ai ensuite travaillé dans différents domaines du secteur bancaire: conseil à la clientèle privée, Wealth Management, gérance de fortune et gestion de portefeuille. L'envie de me mettre à mon compte s'est imposée petit à petit. Après une longue période de réflexion et de préparation, j'ai créé, avec mon frère, la société anonyme ATG Business. Nous proposons des prestations classiques en matière de gestion de fortune.

Quelles sont vos tâches?

Comme gérant de fortune, je suis spécialisé dans les domaines de la gestion et du négoce des devises. Ma tâche principale consiste à couvrir de manière optimale les portefeuilles des clients contre le risque de change. Cela englobe aussi les opérations de change spéculatives et la gestion des risques. Je m'occupe en outre des contacts individuels avec les clients et je fais de la prospection. ATG Business fournit également des conseils pour toutes les questions de prévoyance. La planification financière fait donc aussi partie de mon quotidien professionnel. Mon frère et moi tenons ensemble la comptabilité et cherchons en permanence à développer notre société. J'ai acquis le savoir nécessaire durant ma formation ES d'économiste bancaire.

En quoi consiste votre travail quotidien?

J'analyse l'actualité économique et l'évolution du cours des différentes devises. A la différence des marchés boursiers, les opérations de change se font en continu du dimanche soir au vendredi soir. Mes journées de travail ne se ressemblent donc pas et sont souvent relativement longues. J'observe quotidiennement ce qui se passe sur les marchés des changes, j'analyse la situation et je réagis si nécessaire en procédant à des ajustements. Dans le secteur bancaire, l'évolution est souvent très rapide, de nouveaux produits voient sans cesse le jour et les réglementations changent: la



capacité à s'adapter en permanence et la formation continue sont donc incontournables.

Quels sont les avantages et les inconvénients de votre activité?

Ce que j'aime avant tout, c'est être mon propre chef. Cela me laisse une grande marge de manœuvre dans l'organisation de mes journées. Une chose qui me fascine, c'est la volatilité sur le marché des changes. Je suis toujours au fait de la situation économique dans tel ou tel pays. Les longues journées de travail et la pression au niveau financier font en revanche partie des inconvénients lorsqu'on est indépendant. Il y a aussi malheureusement trop peu de reconnaissance dans le secteur financier; je me réjouis donc d'autant plus quand des clients m'adressent leurs remerciements et apprécient mon travail. L'autodiscipline est très importante dans mon activité. Je dois aussi faire preuve de persévérance et de ténacité. Ce sont par ailleurs des qualités qui s'avèrent précieuses lorsqu'on décide de créer sa propre entreprise. En tant qu'indépendant, il faut se démarquer de la concurrence grâce à son savoir-faire. C'est pourquoi j'envisage de reprendre des études afin d'étoffer mes compétences.

THOMAS GRAF, gérant de fortune indépendant et chargé de cours

- 18 ans** CFC d'employé de commerce et maturité professionnelle: UBS, Altstätten (SG)
- 21 ans** Conseiller clientèle et responsable des guichets: UBS, Altstätten (SG)
- 22 ans** Conseiller clientèle Wealth Management Germany: UBS, St. Margrethen (SG)
- 24 ans** Diplôme ES d'économiste bancaire. Conseiller clientèle dans une société de gestion de fortune indépendante, Liechtenstein
- 26 ans** Création de la société ATG Business. Chargé de cours à l'École supérieure spécialisée en banque et finance
- 27 ans** Certificat FSEA de formateur d'adultes (niveau 1)

Avec qui êtes-vous principalement en contact?

J'ai moins de relations avec la clientèle que dans mes emplois précédents. Cela me manque parfois. Désormais, j'ai affaire le plus souvent à des banques. Chez ATG Business, nous travaillons en général avec des conseillers à la clientèle institutionnelle, des traders ainsi que des courtiers en assurances.

En tant que chargé de cours à l'École supérieure spécialisée en banque et finance, qu'enseignez-vous?

L'Investment Banking, les mathématiques et les statistiques, la gestion de portefeuille ou encore l'économie politique. Cette activité apporte de la variété à mon quotidien professionnel. Cela me permet aussi de rester à jour dans ces domaines et de transmettre mes connaissances ainsi que mon expérience. Sans oublier tous les contacts que je peux nouer par ce biais.

Accompagner des PME, de leur création jusqu'à leur reprise



Pourquoi avez-vous choisi de suivre la formation d'économiste bancaire ES?

Avec la maturité professionnelle, j'avais le choix: je pouvais soit étudier à l'École supérieure spécialisée en banque et finance (ESBF), soit suivre un cursus en économie d'entreprise au sein d'une haute école spécialisée, dans l'orientation Banque & finance. J'ai choisi la voie de l'école supérieure parce que la formation était plus proche de la pratique et les horaires plus souples.

Que vous a apporté cette formation?

L'enseignement s'appuie fréquemment sur des cas concrets. J'ai ainsi pu mettre directement en pratique dans mon métier la plupart des choses que j'ai apprises. Cette formation m'a permis de devenir polyvalente, d'intervenir partout, mais aussi de mieux cerner les enjeux des décisions stratégiques bancaires. Les élèves qui suivent cette filière exercent dans divers domaines: conseil financier, back-office, controlling, marketing, gestion de segments, etc. Les échanges d'expériences et de savoirs au sein de la classe ont été très profitables à tous.

Votre diplôme ES vous donne-t-il accès à de nouvelles responsabilités?

De manière générale, cette formation apporte une certaine expertise au niveau pro-

fessionnel. Elle peut aussi éveiller de nouveaux intérêts ou encore ouvrir des portes pour la suite de sa carrière. En ce qui me concerne, elle a suscité un engouement pour la clientèle commerciale.

J'ai réalisé que cela me plaisait d'analyser des comptes annuels et j'ai trouvé très intéressant de conseiller des entreprises, notamment en raison de la complexité de chacune des situations: un entrepreneur du bâtiment, par exemple, a des besoins totalement différents d'un chercheur du secteur pharmaceutique ou d'une entreprise d'exportation de denrées alimentaires.

Cela m'a amenée, avant même la fin de ma formation, à postuler un emploi dans ce domaine au sein de la banque où j'exerçais jusqu'alors comme assistante clientèle privée. Je ne m'attendais pas à ce que ça marche: il me manquait aussi bien l'expérience en matière de suivi de la clientèle que la pratique auprès des clients commerciaux.

Et pourtant vous avez obtenu le poste?

Oui, et cela notamment grâce à la notoriété de l'école. Mon supérieur savait que mes études me permettaient déjà d'arriver avec un solide bagage de connaissances théoriques, et que je pouvais acquérir l'expérience nécessaire en apprenant sur le tas.

TIZIANA GIORDANO, chargée de clientèle commerciale au siège de la Banque cantonale de Zurich (BCZ)

18 ans CFC d'employée de commerce dans la branche Banque et maturité professionnelle: BCZ, Zurich

20 ans Stage de chargée de clientèle privée: BCZ, Zurich. Séjour linguistique aux Etats-Unis et en Angleterre avec obtention du Cambridge English Advanced

22 ans Conseillère clientèle privée (Cash Desk, conseil et vente de prestations de base): BCZ, Zurich

23 ans Assistante clientèle privée fortunée: BCZ, Zurich

24 ans Chargée de clientèle commerciale: BCZ, Zurich

25 ans Diplôme ES d'économiste bancaire

Quelles sont vos tâches principales dans votre activité professionnelle actuelle?

Je conseille et j'accompagne des PME, qu'il s'agisse de start-up ou d'entreprises établies, ainsi que leurs patrons. Cela porte sur tous les aspects financiers. Notre équipe assiste les clients, depuis la création de l'entreprise jusqu'au règlement de sa succession. Nous les soutenons et les accompagnons dans divers domaines: financement de l'entreprise, trafic des paiements, organisation de la prévoyance professionnelle des employés, ou encore fiscalité. Nous leur prodiguons aussi des conseils en placements.

Qu'est-ce que vous aimez le plus dans votre travail?

Le contact avec les clients! Je suis également fascinée par tout ce que la Suisse a à offrir à des entreprises novatrices. C'est stimulant et cela me motive aussi dans mon travail quotidien.

Des chiffres et des hommes



Jan Elmer analyse toutes sortes de fonds d'investissement: monétaires, obligataires ou d'actions, stratégiques, alternatifs, etc. Il est en permanence en quête des fameux «fonds de talents» qui cadrent avec la stratégie de placement de son employeur.

«En Europe, il existe davantage de fonds que d'actions cotées», précise le jeune homme. «Il faut séparer le bon grain de l'ivraie afin de repérer les fonds intéressants, à savoir ceux qui présentent un rendement constant. Lors de l'analyse, on examine, d'une part, des données telles que les indicateurs de performance ou de risque et on évalue, d'autre part, la gestion. Il ne s'agit donc pas uniquement d'analyser des chiffres; on prend aussi en compte les personnes qui se trouvent derrière ces fonds. Chacune d'elles est différente, que ce soit au niveau de son parcours professionnel, de ses préférences ou de ses idées. Il importe d'appréhender ces personnes dans toute leur singularité et d'intégrer ces observations dans le cadre de l'analyse.»

Du CFC au bachelor HES...

Jan Elmer a su tout de suite, à l'issue d'un stage d'orientation, que son choix allait se porter sur le secteur bancaire. Il a ainsi effectué son apprentissage d'employé de commerce dans une banque et a obtenu le CFC et la maturité professionnelle.

«Je suis passionné par les chiffres, et je trouve que l'argent a quelque chose de fascinant», explique-t-il. Jan Elmer s'est ensuite lancé dans des études à temps partiel en économie d'entreprise, à la Haute école zurichoise des sciences appliquées (ZHAW). Pendant quatre ans, il a ainsi étudié différents sujets économiques et s'est spécialisé en banque et finance.

... jusqu'au diplôme fédéral

«Les études de bachelor constituent un cursus généraliste, avec un approfondissement dans diverses matières liées à la finance», continue Jan Elmer. «J'ai décidé de compléter ma formation avec le diplôme fédéral d'analyste financier et gestionnaire de fortunes, car je souhaitais approfondir encore mes connaissances dans ces domaines. Cela m'a été très utile pour mon poste d'alors, et ça l'est encore plus pour mon activité actuelle.»

Tout en continuant à travailler, Jan Elmer s'est formé durant deux semestres au Swiss Training Centre for Investment Professionals de Zurich, en vue d'obtenir ce diplôme. La formation était exigeante: il a fallu fournir beaucoup de travail, et cela régulièrement. «J'ai souvent étudié pendant la pause de midi au bureau, ainsi que les soirs et les week-ends – j'ai dû faire quelques sacrifices au niveau de mes loisirs», précise le jeune

JAN ELMER, analyste de fonds auprès de la banque privée Rahn+Bodmer Co.

18 ans CFC d'employé de commerce dans la branche Banque et maturité professionnelle: Clientis, Hinwil (ZH)

21 ans Assistant gestionnaire crédits et risques: Clientis, Wetzikon (ZH)

25 ans Bachelor HES en économie d'entreprise, orientation Banque & finance. Gestionnaire crédits et risques: Clientis, Wetzikon (ZH)

26 ans Responsable du segment placements: Clientis, Wetzikon (ZH)

29 ans Diplôme fédéral d'analyste financier et gestionnaire de fortunes: Swiss Training Centre for Investment Professionals, Zurich

30 ans Analyste de fonds: Rahn+Bodmer Co., Zurich

homme. «Mais j'ai aussi pu réutiliser ce que j'avais vu durant mon bachelor.» Et d'ajouter: «L'enseignement et les matières dispensés dans le cadre du diplôme fédéral sont conçus de telle sorte que la formation peut être suivie aussi bien par des personnes qui ont effectué un apprentissage que par des diplômés sortis de l'université.»

Rester flexible

Dans son activité d'analyste de fonds, Jan Elmer est confronté à des réglementations toujours plus importantes et à des exigences fiscales de plus en plus rigoureuses. «Le client peut-il investir dans tel ou tel fonds? Si oui, dans quelle catégorie d'actions? Il faut même vérifier si, d'un point de vue fiscal, notre clientèle n'est pas pénalisée par ce type d'investissement. Autrefois, c'était un peu plus simple, car la responsabilité fiscale incombait au client; aujourd'hui, cet aspect est aussi de notre ressort. Heureusement, nous disposons d'un spécialiste qui nous épaula pour toutes ces questions», précise Jan Elmer.

Le jeune homme se sent bien dans le secteur financier: «Tout ce qui a trait à l'analyse me plaît, souligne-t-il. En outre, j'apprécie d'avoir affaire aussi bien à des chiffres qu'à des êtres humains. Je suis d'ailleurs souvent en contact avec de nouvelles personnes.» Jan Elmer aimerait continuer à se perfectionner, de préférence dans le domaine de l'analyse. «Dans tous les cas, je devrai rester flexible, car le secteur bancaire est en pleine mutation», précise-t-il.

Connaissances techniques et qualités humaines



A quand remonte votre choix de vous diriger dans la finance?

Au lycée, lorsque la crise financière de 2008 a éclaté: c'est là que mon intérêt pour ce domaine s'est manifesté.

Qu'est-ce qui vous a poussé à suivre le master en ingénierie financière de l'EPFL? Et qu'englobe-t-il?

Je cherchais quelque chose d'assez pointu en mathématiques, combinées à la finance. Le cursus comprend dix-huit mois de cours (économétrie, calcul de probabilités, macro-finance, produits dérivés, gestion quantitative du risque, etc.) et six mois de stage. J'ai effectué ce dernier auprès d'un «hedge fund», à Vaduz. Ce stage était directement lié au sujet de mon mémoire: j'ai créé des indicateurs en temps réel à partir de données macroéconomiques pour définir des stratégies de trading systématique (où l'intervention humaine est réduite au minimum). Cela impliquait beaucoup de méthodes quantitatives, de recherche et de programmation.

En quoi consiste votre travail?

Je m'occupe d'investir l'argent des clients en tenant compte de leurs objectifs et de diverses contraintes. Chaque client est unique: cela peut être une personne qui a vendu son entreprise ou encore touché un héritage et

qui aimerait faire fructifier cet argent. Lors d'une première rencontre avec le banquier et le client, je soumetts à ce dernier une proposition d'investissement, dans laquelle j'explique comment atteindre ces objectifs et présente les solutions choisies. Une fois que j'ai son feu vert, j'analyse les marchés et je discute avec les différents spécialistes (stratégistes, experts en matière d'actions ou d'obligations, etc.) en vue de procéder à l'investissement. Tous les jours, je monitore la performance de chaque portefeuille et cherche à en améliorer le rendement. J'ai des meetings réguliers avec les clients pour faire le point.

Le reste de mon activité est consacré à l'analyse de données et à la collecte d'informations issues de différentes sources (réunions avec les spécialistes, alertes e-mail, logiciels, etc.). Je résume ensuite les éléments les plus importants pour les transmettre aux clients.

Qui sont vos clients et comment se déroulent les échanges?

Je gère les comptes de clients privés internationaux. Je communique essentiellement en français et en anglais. Soit les clients viennent à la banque, soit les portfolio managers voyagent pour les rencontrer. Le côté humain est primordial dans le domaine de l'investissement.

FRANÇOIS VOISARD, portfolio manager chez Lombard Odier

19 ans Maturité gymnasiale: Lycée cantonal de Porrentruy (JU)

24 ans Bachelor en économie politique: Université de Saint-Gall (HSG). Assistant: Faculté de mathématiques et statistiques, HSG. Stage dans le controlling: CSS Assurance, Lucerne

25 ans Stage en Investment Strategy & Research: Credit Suisse, Zurich

26 ans Stage en vente de produits dérivés: Goldman Sachs, Londres. Stage en recherche quantitative: Oxford Asset Management, Vaduz (Liechtenstein). Master en ingénierie financière: Ecole polytechnique fédérale de Lausanne (EPFL). Portfolio manager: Lombard Odier, Genève

27 ans Début de la formation de Chartered Financial Analyst (CFA)

Quelles sont les qualités requises dans votre activité?

Il faut se montrer responsable et rigoureux lorsqu'on prend soin du patrimoine de nos clients. Les connaissances techniques (sur les différentes classes d'actifs, la macro-économie, etc.) et les qualités humaines, comme le sens relationnel ou la confiance en soi, sont également essentielles. Enfin, il s'agit d'être toujours bien informé, afin de servir au mieux les intérêts des clients, cela quelles que soient les évolutions du marché.

Quels défis se profilent dans votre domaine?

Les développements technologiques apportent d'énormes plus-values pour la gestion, par exemple grâce à l'accès à de grandes bases de données et à l'amélioration de la capacité de calcul de nos ordinateurs. Cela entraîne également un certain nombre de challenges puisque de plus en plus de tâches vont être automatisées. Mais la technologie ne pourra pas remplacer complètement le travail du portfolio manager: il faudra toujours quelqu'un pour interpréter les données, mais aussi pour accompagner le client et lui expliquer les choses simplement. Outre les réglementations, les besoins des clients évoluent aussi très rapidement, d'où la nécessité de s'adapter en permanence. On le voit par exemple avec la nouvelle génération: aujourd'hui, une partie de nos clients veulent participer activement aux décisions concernant la gestion de leur fortune et plus seulement la déléguer.

Après une formation professionnelle initiale

(par ordre alphabétique)

PROFESSIONS

Les professions avec certificat fédéral de capacité (CFC) ou avec attestation fédérale de formation professionnelle (AFP) sont présentées à la page 21.

FONCTIONS ET SPÉCIALISATIONS

CONSEILLER/ÈRE CLIENTÈLE ENTREPRISES

Ces conseillers gèrent un portefeuille de clients commerciaux. Ils sont chargés de nouer, d'entretenir et de développer des relations durables avec les PME, auxquelles ils proposent un accompagnement et un conseil spécialisés pour toutes les questions financières et d'investissement. Ces professionnels cernent les besoins des clients et, après analyse, leur proposent des solutions personnalisées conformes à la réalité du marché. L'analyse, l'évaluation et la structuration de financements complexes font partie de leurs activités, de même que l'élaboration, en concertation avec le client, de modèles de financement optimaux. L'acquisition ciblée de nouveaux clients est une autre de leurs tâches.

CONSEILLER/ÈRE CLIENTÈLE PRIVÉE

Ces conseillers accompagnent et conseillent la clientèle privée, autrement dit les particuliers. Ils identifient les besoins de ces derniers et les conseillent en matière d'investissement, mais aussi sur les questions d'hypothèques et de

prévoyance. Ils sont responsables de la gestion d'un portefeuille de clients. Ils entretiennent les relations existantes avec la clientèle et font de la prospection. L'approche globale orientée conseil ainsi que la connaissance des produits leur permettent d'élaborer des solutions à même de satisfaire aussi bien les besoins de la clientèle que les objectifs de la banque en matière de vente, de recettes et de rentabilité.

GESTIONNAIRE D'ACTIFS

Ces gestionnaires procèdent à une analyse de la situation financière du client ou de la cliente, créent un profil de risque et conçoivent une solution sur mesure offrant le rendement ou la valeur ajoutée maximums. Ils surveillent le portefeuille et conseillent le client ou la cliente sur toutes les questions financières et d'assurances.

Après une formation professionnelle supérieure

(par ordre alphabétique)

PROFESSIONS

ANALYSTE FINANCIER/ÈRE ET GESTIONNAIRE DE FORTUNES DF

Ces analystes étudient des sociétés généralement cotées en bourse. Ils évaluent les instruments financiers émis par les entreprises (actions, obligations, etc.), élaborent une politique de placement et gèrent des portefeuilles de titres en conciliant au mieux les intérêts de la clientèle et ceux de l'institution.

→ Voir le portrait de Jan Elmer à la page 26

CONSEILLER/ÈRE EN GESTION DE PATRIMOINE BF

Le conseiller ou la conseillère en gestion de patrimoine ont pour rôle d'accompagner les clients dans la gestion et l'optimisation de leurs actifs, en leur proposant des produits financiers adaptés. Ces professionnels assurent notamment l'analyse du patrimoine du client, l'avancement de solutions de financement, la mise en place d'un suivi et d'objectifs avec le client, ainsi que le conseil en termes d'investissements et de placements.

CONSEILLER/ÈRE FINANCIER/ÈRE BF

Le conseiller financier ou la conseillère financière analysent l'ensemble du patrimoine de leurs clients (privés et petites entreprises): avoirs immobiliers, financiers ou de prévoyance, assurances, hypothèques, etc. Cette vue globale leur permet une gestion optimale des finances de leur clientèle. Ils peuvent ainsi donner des conseils avisés en matière d'investissements et de placements bancaires ou dans les assurances.

→ Voir le portrait de Sabine Meier Bühler à la page 23

ÉCONOMISTE BANCAIRE ES

Les économistes bancaires conseillent les clients et exécutent diverses opérations: octroi de crédit (privé, hypothécaire, commercial), ouverture, gestion ou solde d'un compte, placements financiers, achats et ventes de devises ou de titres boursiers (actions, obligations, produits dérivés), etc.

→ Voir les portraits de Thomas Graf et de Tiziana Giordano aux pages 24 et 25



ÉCONOMISTE D'ENTREPRISE ES

Les économistes d'entreprise participent au développement et à l'application des modèles de gestion de diverses entités industrielles, commerciales, administratives, publiques ou privées. Ils organisent, planifient et coordonnent les activités des différents secteurs, calculent les coûts, rationalisent la production et la vente des biens et des services en collaboration avec les responsables de département de l'entreprise et selon les demandes de la direction.

EXPERT/E EN FINANCE DE PME DF

L'expert ou l'experte en finance de PME possèdent des connaissances approfondies dans tous les domaines de la planification financière. Ils résolvent des questions complexes et prodiguent des conseils patrimoniaux globaux. Ils conseillent les PME sur tous les aspects financiers et entrepreneuriaux. Ils accompagnent des règlements de succession et élaborent des stratégies d'entreprise.

EXPERT/E EN FINANCE ET INVESTISSEMENTS DF

L'expert ou l'experte en finance et investissements fournissent des services de gestion de fortune à des clients aisés (propriétaires d'entreprises, familles fortunées, entrepreneurs, etc.). Ils les conseillent en matière d'investissements, de gestion financière ou encore de planification patrimoniale. Ils gèrent des portefeuilles d'investissement pour le compte de leurs clients et leur offrent des conseils dans toutes sortes de domaines (planification successorale, transmission d'entreprise, héritage, fiscalité).

EXPERT/E EN OPÉRATIONS DES MARCHÉS FINANCIERS DF

Ces professionnels sont des spécialistes des transactions effectuées sur des instruments financiers (achat d'actions, d'obligations, etc.). Ils exercent une fonction de support ou de contrôle (back-office, informatique, audit, etc.) dans des institutions financières offrant des services de négoce et d'administration d'instruments financiers ainsi que de gestion de portefeuille. Ils gèrent et contrôlent les risques, et participent à l'amélioration des processus liés aux opérations financières.

TECHNICIEN/NE EN OPÉRATIONS DES MARCHÉS FINANCIERS BF

Le technicien ou la technicienne en opérations des marchés financiers sont des prestataires de services dans le domaine du support opérationnel des activités liées à la gestion, au négoce, à la conservation et à l'administration d'instruments financiers. Leur travail consiste par exemple à traiter les opérations résultant de transactions sur des instruments financiers ou se rapportant aux services offerts par une banque dépositaire.

Après des études dans une haute école

(par ordre alphabétique)

PROFESSIONS

ACTUAIRE UNI

Les actuaires sont les spécialistes de l'évaluation des risques et des projections financières qui en découlent. Leurs calculs permettent de déterminer la somme d'argent (prime, cotisation, placement boursier) que devra verser le client et les montants nécessaires aux institutions (assurance, banque, caisse de pension) pour garantir leurs engagements. Leurs prévisions tiennent compte de nombreux facteurs: statistiques, seuil de rentabilité, taux de sinistres, etc.

ÉCONOMISTE UNI

Dans le secteur financier, les économistes analysent l'économie nationale et internationale ainsi que ses conditions cadres. Ils observent les développements politiques pertinents, examinent les marchés financiers au regard de la politique d'investissement ou analysent les portefeuilles en fonction des devises et des instruments d'investissement. Ils font des prévisions, par exemple pour la croissance, l'inflation, les taux d'intérêt ou de change, ou encore l'emploi. En règle générale, ils se spécialisent dans certains secteurs économiques tels que les industries, les régions ou l'économie.



ÉCONOMISTE D'ENTREPRISE HES

Les économistes d'entreprise développent et appliquent des modèles de gestion, assument des tâches de direction et de management. Au sein des banques, ils sont engagés dans les secteurs de la comptabilité et du controlling, du marketing, de la vente, des ressources humaines et de la communication d'entreprise.

➔ Voir le portrait de Jan Elmer à la page 26

INGÉNIEUR/E FINANCIER/ÈRE EPF

Ces professionnels travaillent dans des institutions financières telles que les banques, les fonds de placement et de couverture, les compagnies de réassurance, les sociétés développant des logiciels en finance, les bureaux de conseil et d'audit, etc. D'un côté, ils mettent au point des modèles mathématiques et des applications informatiques pour évaluer les risques et la rentabilité des opérations financières. De l'autre, ils proposent et développent de nouveaux produits financiers pour optimiser la rentabilité des investissements des clients.

➔ Voir le portrait de François Voisard à la page 27

FONCTIONS ET SPÉCIALISATIONS**COMPLIANCE OFFICER**

Les Compliance Officers (ou «responsables de la conformité») veillent à ce que l'établissement pour lequel ils travaillent respecte la législation et les directives en vigueur. Leurs objectifs sont les suivants: préserver l'image de l'entreprise et prévenir les procédures judiciaires et les procès. Ces professionnels contribuent ainsi également à la rentabilité de l'entreprise, car les pertes sur le chiffre d'affaires dues aux coûts des sanctions financières ou des procès sont évitées.

GESTIONNAIRE DE PORTEFEUILLE

Le ou la gestionnaire de portefeuille composent des paquets d'investissement d'après les critères fixés ou administrent la totalité du portefeuille d'investissements de particuliers, d'entreprises et d'institutions. Ils recherchent de nouvelles possibilités et combinaisons d'investissements en tenant compte des souhaits et des objectifs des clients, ainsi que de leur propension à prendre des risques.

GESTIONNAIRE DE RISQUES

Le ou la gestionnaire de risques identifient, analysent, évaluent et surveillent, à l'aide de procédures systématiques, les risques de dommages ou de pertes d'une entreprise en fonction d'objectifs et de stratégies supérieurs. Dans le domaine financier, ils évaluent les risques, par exemple lors de l'octroi d'un crédit, d'opérations d'investissement ou en matière d'assurances. Ils appliquent essentiellement des méthodes et des modèles mathématiques.

JURISTE BANCAIRE

Dans les banques, les juristes s'occupent principalement du droit des contrats, du droit bancaire, du droit des valeurs mobilières et du droit fiscal. Ils élaborent des textes contractuels pour différentes gammes de produits, des règlements et des directives. Ils traitent les affaires juridiques telles que les objections et les recours ou dans le cadre d'un litige. Ils conseillent les collaborateurs de la banque dans leurs activités quotidiennes et dans le développement de nouveaux produits. Ils représentent la banque devant les tribunaux et les autorités. Dans certaines banques, les juristes sont également responsables des tâches de conformité (Compliance).

RELATIONSHIP MANAGER

Ces spécialistes conseillent et accompagnent en matière d'opérations bancaires privées une clientèle exigeante, nationale ou étrangère, détenant un patrimoine minimum déterminé. Ils identifient les options de risque et de rendement de la clientèle, et élaborent sur cette base des concepts financiers et des propositions d'investissement. Ils contactent régulièrement leurs clients pour soigner leurs relations. Leurs employeurs sont principalement les banques, dont ils sont les représentants par exemple lors d'événements clients et d'autres manifestations.

Après d'autres formations

(par ordre alphabétique)

COLLABORATEUR/TRICE CONSEIL (FORMATION BEM)

La Formation bancaire initiale pour porteurs de maturité (BEM) constitue une première étape axée sur le conseil client permettant d'acquérir un profil professionnel de généraliste dans le domaine bancaire. Conseiller la clientèle et lui vendre des produits et des services en fonction de ses besoins, assumer des fonctions de triage dans le domaine du front-office et du middle-office, examiner les demandes de crédit et préparer les décisions en la matière, remplir les formalités liées à la fourniture de prestations financières: telles sont quelques-unes des activités exercées par les titulaires du diplôme BEM.

➔ Voir le portrait de Céline Corrado à la page 22

CONSEILLER/ÈRE CLIENTÈLE BANCAIRE

Ces professionnels sont les premiers interlocuteurs et conseillers des clients de la banque. Ils maîtrisent les activités de conseil au quotidien et possèdent un savoir-faire approfondi sur le segment de clientèle correspondant à leur spécialisation et à leur certification: clientèle privée, clientèle individuelle, entreprises et clientèle institutionnelle, ou encore gestion de fortune.

CONSEILLER/ÈRE FINANCIER/ÈRE IAF

Voir la notice Conseiller/ère financier/ère BF à la page 28.

TRADER

Les traders négocient des ordres d'achat et de vente de produits financiers (actions, obligations, fonds de placement, etc.) pour le compte des banques, des clients de ces dernières ou des gestionnaires de fortune mandatés par des particuliers. Leur mission est d'exécuter les ordres des clients ou ceux des gestionnaires de fortune, chargés d'étudier l'évolution des marchés et d'anticiper les fluctuations de la valeur des titres. Les traders se spécialisent dans un ou plusieurs marchés particuliers: devises, produits financiers, matières premières, métaux précieux, etc.

➔ Pour en savoir plus sur les différentes professions et les formations correspondantes, voir www.orientation.ch.

ASSURANCES



Les Suisses font partie des peuples les mieux assurés du monde. Le secteur des assurances propose des produits adaptés à presque tous les risques. Comme d'autres secteurs, il subit les effets des changements de la société: de nouveaux modèles d'assurance, plus adaptés aux modes de vie contemporains, sont ainsi devenus nécessaires; la transition vers la digitalisation, quant à elle, a des répercussions sur les procédures, les relations avec la clientèle et les formes de travail; enfin, l'évolution démographique place les assurances

sociales face à des défis considérables. Il faut que les clients puissent être bien conseillés malgré la complexification des situations, que le bon déroulement des processus, même numérisés, soit garanti, et que les assurances sociales continuent à fonctionner à l'avenir. Pour cela, le secteur a besoin de collaboratrices et collaborateurs bien formés et flexibles. Ces personnes doivent aussi posséder de bonnes compétences relationnelles, être prêtes à approfondir leurs connaissances professionnelles et à s'adapter à de nouvelles réalités.

Des assurances pour couvrir toutes sortes de risques

Il existe toutes sortes d'assurances: cela va des assurances de personnes, comme l'assurance-vie par exemple, à des assurances contre la perte ou le vol, en passant par les assurances contre les dommages dus aux événements naturels. Les assurances permettent d'indemniser des personnes ou des entreprises contractantes selon le risque ou le dommage subi moyennant le versement d'une cotisation ou d'une prime.

Tant les assurances sociales que les assurances privées ont pour objectif de combler partiellement une perte de revenu ou un préjudice patrimonial subis par des personnes dans certaines situations de la vie. Du fait de cette mission comparable, on constate de nombreux chevauchements dans le cadre du système de sécurité sociale (voir tableau).

LES ASSURANCES PRIVÉES SUISSES

Les assureurs privés prennent en charge les risques de particuliers et d'entreprises et couvrent les sinistres que ceux-ci ne peuvent ou ne veulent assumer eux-mêmes. L'assurance a ainsi une grande importance économique.

ASSURANCE SOCIALE	ASSURANCE PRIVÉE
L'assurance sociale fait partie du système de sécurité sociale. Sa fonction principale consiste à garantir la couverture des besoins vitaux. Cela étant souvent lié à une redistribution des revenus, l'affiliation est généralement obligatoire.	L'assurance privée peut aussi faire partie du système de sécurité sociale; dans ce cas, elle complète généralement les prestations de l'assurance sociale. Ce complément n'est en principe pas obligatoire et est donc laissé à la libre appréciation de chacun. L'assurance privée est fondée sur le principe de la liberté contractuelle.
Les prestations d'assurance sont définies par la loi.	Les prestations d'assurance sont en règle générale convenues librement.
Les assureurs sont majoritairement des institutions de droit public.	Les assureurs sont le plus souvent des sociétés anonymes, plus rarement des sociétés coopératives, des associations ou des fondations.
Le financement est assuré par les cotisations des assurés et des employeurs, ainsi que par les impôts.	Le financement est assuré par les primes versées par les assurés.
Exemples d'assurances sociales: – Assurance-vieillesse et survivants (AVS) – Assurance-invalidité (AI) – Assurance-chômage (AC) – Assurance-maladie (AMal) – Allocations pour perte de gain en cas de service et de maternité (APG) – Assurance militaire (AM) – Prévoyance professionnelle (PP)	Exemples d'assurances privées: – Assurance-vie – Assurance dommages – Assurance responsabilité civile – Réassurance

Source: Sozialversicherungen & Lohnadministration, Rosemarie Rossi, Brunner Verlag Kriens



Quelques chiffres clés:

- Plus de 20 millions de contrats d'assurance en cours
- 46 milliards de francs de paiements pour cas d'assurance
- 47 054 collaboratrices et collaborateurs en Suisse
- 101 480 collaboratrices et collaborateurs à l'étranger
- 2065 personnes en formation

Source: Chiffres et faits 2017 du secteur de l'assurance privée, www.svv.ch

LE LABEL DE QUALITÉ CICERO POUR LE CONSEIL À LA CLIENTÈLE

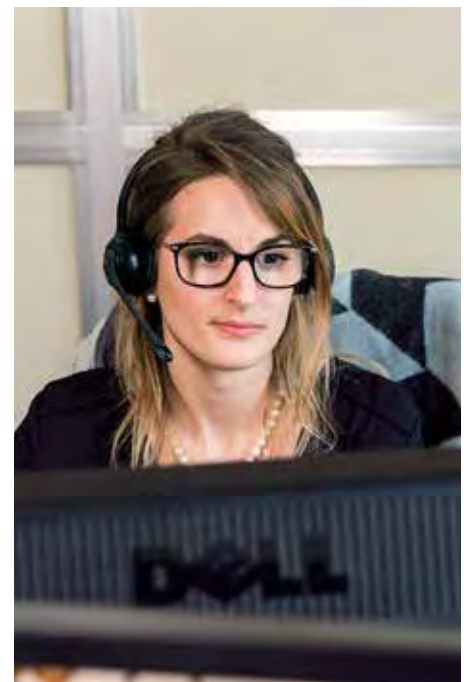
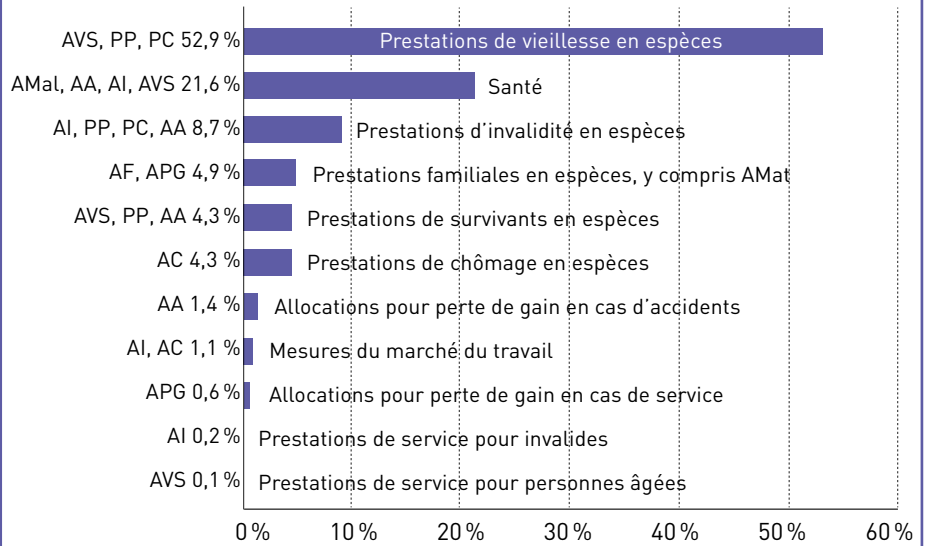
Fournir un conseil professionnel à la clientèle et employer des personnes au bénéfice d'une solide formation, qui se perfectionnent régulièrement, sont des facteurs de réussite toujours plus importants pour les assurances. Ce secteur a donc décidé de créer en 2015, sous le nom de Cicero, un registre pour les conseillers et les conseillères à la clientèle. Sont inscrits sur ce registre tous les conseillers et conseillères en assurance suivant régulièrement des formations continues leur permettant de renforcer leur formation de base. Les formations homologuées donnent droit à l'attribution de crédits. Pour continuer à bénéficier du label

de qualité Cicero, les conseillers et conseillères doivent accumuler un certain nombre de crédits tous les deux ans. En juillet 2018, Cicero comptait environ 8700 membres.

Source: www.cicero.ch

LES ASSURANCES SOCIALES SUISSES

Comment se répartissent les prestations sociales (Compte global des assurances sociales CGAS)? Prestations sociales par fonction en 2015, en %



PERMÉABILITÉ ENTRE LES DIFFÉRENTES FILIÈRES DE FORMATION

Dans la formation professionnelle supérieure, les assurances privées et sociales ont introduit un système de formation perméable prenant en compte les acquis antérieurs des candidats et candidates. Par exemple, les titulaires des différents brevets fédéraux en assurance (spécialiste en assurance, conseiller-ère financier-ère, spécialiste en assurance-maladie et spécialiste en assurances sociales) ont ainsi la possibilité d'accéder à la formation abrégée d'économiste d'assurance ES (formation en un an et demi).

LES ASSUREURS-MALADIE SUISSES

L'assurance-maladie sociale garantit à toute personne résidant en Suisse l'accès à des soins médicaux de qualité et la prise en charge partielle des coûts de traitement. Elle assure le financement des soins médicaux en cas de maladie, de maternité ou encore d'accident si aucune assurance-accidents n'en assume la prise en charge. Toute personne domiciliée en Suisse a l'obligation de s'assurer. L'assurance-maladie, avec les offres de l'assurance obligatoire des soins, fait partie des assurances sociales (sous la surveillance

de l'Office fédéral de la santé publique) mais aussi des assurances privées avec les assurances complémentaires facultatives selon la loi sur le contrat d'assurance (sous la surveillance de l'Autorité fédérale de surveillance des marchés financiers FINMA).

Après l'entrée en vigueur de la loi fédérale sur l'assurance-maladie (LAMal), en 1996, une concentration du marché s'est produite. Alors qu'en 2001, près de 100 assureurs proposaient l'assurance obligatoire des soins, ils n'étaient plus que 56 en 2016. Nombre de ces assureurs exercent localement et comptent moins de 50 000 assurés dans leur portefeuille. Les assureurs-maladie emploient au total quelque 12 583 collaboratrices et collaborateurs, ce qui

équivalait à 10 343 postes à plein temps. Ces personnes effectuent des tâches courantes au niveau opérationnel (par exemple dans les centres de services, dans la gestion des sinistres et des prestations, au service clients, ou encore en tant que spécialistes ou experts techniques), mais aussi des tâches stratégiques ou dans le cadre de projets (par exemple la hausse constante des coûts de la santé ou la révision de la structure tarifaire TARMED).

NOMBRE D'ASSURÉS	NOMBRE D'ASSUREURS
De 1 à 5000	9
De 5001 à 10 000	7
De 10 001 à 50 000	13
De 50 001 à 100 000	4
De 100 000 à 500 000	18
Plus de 500 000	5

Sources: chiffres OFS 2016 et santésuisse organisation de la branche de l'assurance-maladie sociale



PLANIFICATION DE CARRIÈRE

Nombreuses sont les étapes d'une carrière professionnelle, nombreux sont les questionnements qui jalonnent votre parcours. Pour bien comprendre les différentes options, pour avancer et pour prendre les bonnes décisions, obtenir des informations claires et pertinentes est primordial.

Des guides vous informent sur des thématiques telles que la reconnaissance des diplômes, la réorientation professionnelle, le travail en indépendant ou sur les possibilités d'obtenir un CFC tout en conservant une activité rémunérée. Vous trouverez dans ces contenus des réponses claires, des conseils de spécialistes, des témoignages et des adresses utiles.

Ces publications sont disponibles auprès de votre conseiller ou de votre conseillère de carrière. Vous pouvez aussi les commander sur www.shop.csfo.ch ou consulter toutes les informations en ligne sur www.orientation.ch/travail-emploi.

Parcours

TITRES DISPONIBLES

- Se mettre à son compte
- Suivre une formation continue
- Se réorienter
- Certification professionnelle pour adultes
- Maîtriser les compétences de base
- Faire reconnaître son diplôme
- Que faire après un certificat fédéral de capacité?

De nombreux chemins pour travailler dans les assurances

La voie classique pour s'insérer dans le domaine des assurances est celle de l'apprentissage d'employé-e de commerce CFC (branche Assurance privée, santé-suisse ou Services et administration) ou d'assistant-e de bureau AFP. Il est également possible d'effectuer une formation à plein temps dans une école de commerce. D'autres formations professionnelles initiales (par exemple, informaticien-ne CFC ou agent-e relation client CFC) peuvent aussi mener à une activité dans les assurances.

La connaissance d'autres langues revêt une grande importance, notamment pour les entreprises actives au niveau international. Si l'on veut travailler à l'étranger, il est indispensable d'avoir d'excellentes connaissances en anglais. Selon les postes, des connaissances informatiques peuvent être requises. Il est possible de les faire valider via des certifications comme SIZ ou ECDL par exemple, bien acceptées par les employeurs.

Maturités et autres CFC bienvenus

Les titulaires d'une maturité gymnasiale (ou d'un CFC non spécifique avec une maturité professionnelle) ont la possibilité de s'insérer professionnellement dans le secteur des assurances en effectuant la formation d'assistant-e d'assurance en 18 mois. Ce cursus est proposé par l'Association profession-

nelle pour la formation en assurance (AFA). Il alterne formation pratique en entreprise et formation théorique à l'école sous forme de cours-blocs mensuels. L'AFA propose également la formation modulaire d'intermédiaire d'assurance: selon la modalité choisie, ce cursus compte entre 7 et 18 jours de formation, répartis sur une durée de 3 à 6 mois. Il est notamment destiné aux titulaires d'un CFC qui souhaitent devenir conseillers en assurances ou courtiers.

Se perfectionner en emploi

Divers brevets et diplômes fédéraux existent pour celles et ceux qui sont au bénéfice de plusieurs années d'expérience professionnelle dans le domaine et qui souhaitent acquérir des connaissances approfondies spécifiques, que ce soit dans l'assurance privée, dans l'assurance-maladie ou dans les assurances sociales par exemple.

Il est également possible de suivre la formation d'économiste d'assurance ES. Plus généraliste, celle-ci permet de se former en économie et en processus d'entreprise, et d'élargir ses connaissances générales et spécifiques en assurances. Deux modalités de formation sont proposées: la formation en trois ans est ouverte aux titulaires d'un CFC dans le domaine commercial; il existe aussi une formation abrégée, sur un an et demi, desti-

née aux titulaires d'un brevet fédéral dans la branche. Toutes deux s'effectuent en emploi, avec une activité professionnelle à un taux de 50% au minimum.

Des professionnels issus d'autres domaines

Les assurances recherchent aussi des professionnels provenant d'autres domaines, toutes voies de formation confondues. Le secteur recrute des personnes qui possèdent des connaissances spécialisées pouvant être mises à profit, que ce soit par exemple dans l'évaluation de dommages (mobilier, immobilier, véhicules, etc.) ou encore dans le calcul et la gestion des risques. Les diplômés des hautes écoles trouvent ainsi divers emplois dans les assurances. Ils sont issus de filières d'études variées: sciences actuarielles, sciences économiques, mais aussi mathématiques, physique, droit ou encore sciences forensiques.



FORMATION PROFESSIONNELLE INITIALE

ATTESTATIONS FÉDÉRALES DE FORMATION PROFESSIONNELLE (AFP)

Assistant/e de bureau AFP

www.cifc.ch, Communauté d'intérêts Formation commerciale de base (CIFC Suisse)

CERTIFICATS FÉDÉRAUX DE CAPACITÉ (CFC)

Agent/e relation client CFC

www.callnet.ch, Swiss Contact Center Association (CallNet.ch)

Employé/e de commerce CFC (21 branches, dont Assurance privée, santésuisse et Services et administration)

www.vbv.ch, Association pour la formation professionnelle en assurance (AFA)
www.startsmart.tv, «Ton entrée dans le monde de l'assurance»
www.cifc.ch, Communauté d'intérêts Formation commerciale de base (CIFC Suisse)
www.santesuisse.ch, Les assureurs-maladie suisses

Informaticien/ne CFC

www.ict-formationprofessionnelle.ch, ICT-Formation professionnelle Suisse

FORMATION PROFESSIONNELLE SUPÉRIEURE

BREVETS FÉDÉRAUX (BF)

Conseiller/ère financier/ère BF

www.iaf.ch, Communauté d'intérêt pour la formation dans le domaine financier (IAF)

Spécialiste de la prévoyance en faveur du personnel BF

www.coursifipp.ch, Institut de formation en institutionnel et prévoyance professionnelle

Spécialiste en assurance BF

www.vbv.ch, Association pour la formation professionnelle en assurance
www.irfa.ch, Institut romand de formation en assurances

Spécialiste en assurance-maladie BF

www.santesuisse.ch, Les assureurs-maladie suisses

Spécialiste en assurances sociales BF

www.feas.ch, Fédération suisse des employés en assurances sociales

DIPLÔMES FÉDÉRAUX (DF)

Expert/e en assurance-maladie DF

www.santesuisse.ch, Les assureurs-maladie suisses

Expert/e en assurances sociales DF

www.feas.ch, Fédération suisse des employés en assurances sociales

Expert/e en finance de PME DF

www.iaf.ch, Communauté d'intérêt pour la formation dans le domaine financier (IAF)

Expert/e en matière de prévoyance professionnelle DF

www.actuaries.ch, Association suisse des actuaires
www.expertebv.ch, informations sur l'examen

Gérant/e de caisse de pension DF

www.fs-personalvorsorge.ch, Fachschule für Personalvorsorge

ÉCOLES SUPÉRIEURES (ES)

Economiste d'assurance ES

Economiste d'entreprise ES

www.c-es.ch, Conférence suisse des écoles supérieures

HAUTES ÉCOLES

HAUTES ÉCOLES SPÉCIALISÉES (HES)

Bachelor:

- Economie d'entreprise
- etc.

Master:

- Business Administration
- www.orientation.ch/etudes, liste des formations en haute école

HAUTES ÉCOLES UNIVERSITAIRES (HEU)

Bachelor / Master*:

- Sciences économiques (par exemple master en Sciences actuarielles, etc.)
- Mathématiques
- Physique
- Droit
- etc.

* Dans les HEU, un doctorat peut être effectué suite au master.

www.orientation.ch/etudes, liste des formations en haute école

FORMATION CONTINUE DE NIVEAU TERTIAIRE

Divers cursus, par exemple:

ÉTUDES POSTDIPLÔMES ES (EPD ES)

Gestion d'entreprise EPD ES

www.odec.ch, Association suisse des diplômés ES

CERTIFICATE OF ADVANCED STUDIES (CAS) DIPLOMA OF ADVANCED STUDIES (DAS) MASTER OF ADVANCED STUDIES (MAS)

Il existe divers CAS/DAS/MAS, par exemple Droit de la santé, Droit des assurances sociales, travail et santé, etc. Certains cursus existent notamment en allemand, par exemple Digital Insurance, Insurance Broking, International Banking, Finance and Insurance Law, Insurance Management

www.studyprogrammes.ch, liste de programmes MAS fournie par swissuniversities

www.swissuni.ch, Formation continue universitaire suisse

AUTRES FORMATIONS

Quelques exemples:

Assistant/e d'assurance AFA (formation pour porteurs de maturité)

Intermédiaire d'assurance AFA

www.vbv.ch, Association pour la formation professionnelle en assurance
www.irfa.ch, Institut romand de formation en assurances

Conseiller/ère financier/ère IAF

www.iaf.ch, Communauté d'intérêt pour la formation dans le domaine financier (IAF)

➔ Voir aussi www.orientation.ch (liste détaillée et actualisée sur www.orientation.ch/schema-par-domaine)

Soutenir les agences régionales



Pourquoi vous êtes-vous réorientée dans le domaine des assurances?

A la base, je pensais étudier la médecine vétérinaire à l'Université de Zurich. J'ai passé le *numerus clausus*, mais j'ai malheureusement échoué aux examens de fin de première année. Ne souhaitant plus poursuivre d'études, j'ai fait des petits jobs et un séjour à l'étranger tout en cherchant une solution alternative. J'ai découvert par hasard l'existence de la formation d'assistante d'assurance AFA: le fait d'obtenir un titre relativement rapidement et de me former en emploi m'a convaincue de suivre cette voie.

En quoi consiste la formation d'assistante d'assurance AFA?

Cette offre est destinée aux titulaires d'une maturité et dure 18 mois. J'ai postulé à la Vaudoise Assurances qui m'a engagée pour la période de la formation. A l'époque, je travaillais dans l'entreprise à 100% et j'avais deux jours de cours-blocs par mois. Cette formation demande un investissement personnel et de l'autonomie pour étudier à la maison. Elle permet d'acquérir une vue globale des différents domaines de l'assurance et fournit de bonnes bases pour la suite.

Quelles sont vos tâches actuelles?

Je m'occupe de la tarification des assurances choses, que ce soit pour des nouveaux contrats ou des renouvellements. Les assurances choses couvrent par exemple

du mobilier, de l'immobilier ou encore des objets de valeur: bijoux, fourrures, instruments de musique, objets d'art, etc. Nos clients sont des entreprises ou des privés, avec des sommes importantes à assurer, qui demandent en règle générale une offre auprès de leur agence régionale. Les conseillers, dans les agences, sont compétents pour rédiger les offres standards. Dans les cas plus complexes, ceux-ci nous soumettent les offres pour validation.

De quels éléments tenez-vous compte dans une offre?

Pour analyser une offre, nous considérons de nombreux éléments: la personne est-elle déjà cliente chez nous? A-t-elle d'autres assurances? Quelle est sa sinistralité, c'est-à-dire quel est le nombre de sinistres qu'elle a subis au cours des dernières années? Quels sont les risques? Quelles sont les particularités de la situation? Etc. On peut prendre l'exemple d'un client qui souhaite conclure une assurance incendie pour son entreprise: la présence d'une alarme incendie ou d'extincteurs automatiques jouera un rôle sur la tarification, tout comme l'activité de son entreprise; s'il s'agit d'une menuiserie, les risques seront plus élevés.

Avec qui travaillez-vous?

Au siège de Lausanne, l'unité dans laquelle je travaille compte une dizaine de

CASSANDRA MOERI, gestionnaire souscription choses à la Vaudoise Assurances

- 18 ans** Maturité gymnasiale (option biologie et chimie). Séjours linguistiques à Berlin et à San Francisco
- 19 ans** Année d'études en biologie, puis études en médecine vétérinaire (non terminées): Université de Zurich
- 22 ans** Année sabbatique: petits jobs (vente, représentation), séjour en Afrique du Sud
- 23 ans** Formation d'assistante d'assurance AFA: Vaudoise Assurances, Lausanne
- 24 ans** Diplôme d'assistante d'assurance AFA
- 25 ans** Gestionnaire interne à l'agence du service courtiers: Vaudoise Assurances, Zurich. Début de la formation menant au brevet fédéral de spécialiste en assurances (en cours)
- 26 ans** Courtière en assurances: Financial Expert Global, Zurich; puis gestionnaire souscription choses: Vaudoise Assurances, Lausanne

personnes. Mes collègues occupent des fonctions de gestionnaires, de spécialistes et d'experts. Les agences régionales sont nos principaux interlocuteurs. Nous nous tenons à leur disposition si elles ont des questions ou si elles ont besoin de soutien de notre part. Nous assurons d'ailleurs à tour de rôle une permanence téléphonique pour les agences.

Quelles sont les autres tâches de votre unité?

A côté de la gestion de portefeuille, nous travaillons également sur des projets. Dernièrement, nous avons lancé un nouveau produit d'assurance pour lequel il a fallu par exemple définir les tarifs avec les actuaires et développer le système informatique. Nous avons également donné des formations sur ce nouveau produit dans les agences, pour leur présenter ce qui est possible de couvrir et leur montrer comment établir l'offre dans le système.

Avez-vous des projets pour la suite?

Je prépare actuellement le brevet fédéral de spécialiste en assurance, car la formation continue est très importante dans le monde actuel. Cela me permet d'approfondir mes connaissances dans les différents champs de l'assurance.

Au croisement de l'assurance et de l'informatique



Gian-Luca Meloni est arrivé dans l'assurance-maladie un peu par hasard. Après son CFC d'employé de commerce, alors à la recherche d'un emploi, il a obtenu un poste temporaire dans une caisse-maladie par l'intermédiaire d'un bureau de placement.

«Cette mission temporaire chez Agrisano m'a offert l'occasion de me frotter au milieu professionnel de l'assurance-maladie qui m'a tout de suite plu. C'était fascinant de découvrir ce qui se passe dans les coulisses d'une assurance-maladie et de comprendre comment fonctionnent la gestion des prestations et la garantie de prise en charge des coûts», se souvient le jeune homme.

Acquérir une vision globale

«Intégrer ce savoir médical a aussi représenté un défi que j'ai aimé relever. J'ai assimilé les connaissances requises avec une vive curiosité et une grande volonté d'apprendre. A l'époque, je contrôlais notamment les factures des prestations ambulatoires, je traitais les recommandations du service de médecin-conseil (garantie de prise en charge des coûts) et je répondais aux questions des assurés et des prestataires.»

Le contrat temporaire s'est terminé, mais Gian-Luca Meloni est resté. Son employeur lui a proposé un poste fixe de collaborateur spécialisé en prestations ambulatoires. Il a souhaité se perfectionner et a suivi les cours de préparation menant au brevet fédéral de

spécialiste en assurance-maladie. «Dans le cadre de cette formation modulaire, j'ai acquis des connaissances approfondies dans les divers domaines de l'assurance-maladie. J'ai aussi pu me former sur des sujets qui ne faisaient pas partie de mon quotidien professionnel. Le lien entre la théorie et la pratique m'a aidé à acquérir une vision globale.»

De nouvelles tâches

Alors qu'il était encore en formation, Gian-Luca Meloni a été promu responsable adjoint du domaine Prestations ambulatoires. Puis lorsqu'il a obtenu son brevet fédéral, un nouveau poste lui a été proposé à l'interne. Il est devenu responsable de la coordination informatique et du controlling pour les prestations ambulatoires.

En tant que coordinateur informatique, Gian-Luca Meloni est responsable du développement des systèmes informatiques internes et externes. Il travaille avec les responsables des groupes, et fait le lien entre les employés du département et l'informatique. En étroite collaboration avec les informaticiens, il recueille les idées, par exemple l'envoi automatisé des déclarations d'accident aux assurés, conçoit et gère des projets, et forme aussi les collaborateurs.

«En ce qui concerne le controlling, je suis responsable de l'assurance qualité», explique le spécialiste en assurance-maladie.

GIAN-LUCA MELONI, responsable de la coordination informatique et du controlling auprès de la Caisse-maladie Agrisano

19 ans CFC d'employé de commerce (branche Services et administration) avec spécialisation en comptabilité: Klimavent, Baden (AG)

20 ans Collaborateur spécialisé en prestations ambulatoires: Caisse-maladie Agrisano, Brugg (AG)

24 ans Responsable adjoint du groupe Prestations ambulatoires: Caisse-maladie Agrisano, Brugg (AG)

25 ans Brevet fédéral de spécialiste en assurance-maladie. Coordinateur informatique et controlling: Caisse-maladie Agrisano, Brugg (AG)

«Mon employeur souhaite pouvoir évaluer la qualité du travail des collaborateurs et collaboratrices mais aussi contrôler en continu les décomptes automatisés. Des contrôles spéciaux, portant sur un prestataire particulier (comme un hôpital) ou sur un type de prestation (comme la physiothérapie par exemple), ont aussi lieu régulièrement. Les résultats et analyses de ces contrôles me sont transmis. Nous les évaluons, discutons des mesures d'amélioration possibles, avant de procéder à leur application.»

Exercer une influence active

«Mon travail peut représenter un défi, par exemple lorsque les assurances-maladie et les prestataires interprètent différemment les barèmes, ou lorsque nous procédons à une adaptation de nos systèmes ou de nos processus et que nous devons trouver une solution commune: la solution parfaite pour tout le monde relève le plus souvent de l'utopie. Parfois, un contrôle ne débouche pas sur le résultat souhaité. De nombreuses questions surgissent alors au niveau des processus ou des systèmes, ou encore au niveau des formations que nous proposons», explique-t-il.

«Nos systèmes et la qualité du controlling sont soumis à des exigences très élevées. Je peux exercer une influence active soit pour conserver les normes actuelles, soit pour les perfectionner. J'apprécie particulièrement ce genre de défis. Ils rendent le quotidien passionnant.»

Contribuer, en tant que spécialiste, à façonner l'avenir



Ivan Ivankovic a su, dès la recherche d'une place d'apprentissage, qu'il souhaitait effectuer sa formation professionnelle initiale dans une compagnie d'assurances ou dans une banque. Son choix s'est finalement porté sur les assurances, et il ne le regrette pas. «Durant mon apprentissage, j'ai changé plusieurs fois de département. J'ai donc pu avoir un bon aperçu des différentes activités d'une compagnie d'assurances. Cela m'a bien plu», souligne-t-il.

Une fois son CFC en poche, il a travaillé durant sept ans dans la vente directe. Ses tâches comprenaient le conseil par téléphone et en ligne, ainsi que la conclusion de contrats d'assurance au siège principal de la compagnie.

De l'apprentissage au brevet fédéral

Le désir d'approfondir ses connaissances a poussé Ivan Ivankovic à entreprendre la formation menant au brevet fédéral de spécialiste en assurance. Il a suivi les cours de préparation à l'examen professionnel avec des personnes qui, pour la plupart, ne venaient pas du monde de l'assurance. «Nous n'étions que quelques-uns à avoir fait un apprentissage dans le domaine des assurances, se souvient-il. Lors des cours de préparation au brevet fédéral, les sujets étaient traités de façon beaucoup plus approfondie que lors de l'apprentissage. Et les

échanges avec des personnes provenant des domaines les plus divers et avec des expériences professionnelles très différentes ont été très enrichissants.»

Un nouveau poste grâce au brevet

Son brevet fédéral de spécialiste en assurance en poche, Ivan Ivankovic s'est vu proposer un nouveau poste, qui venait d'être créé au sein de son département.

En tant que Specialist Direct Sales Support, il assiste aujourd'hui les collaborateurs des ventes directes, effectue des analyses de fonctionnement et évalue les principaux indicateurs. Il est la personne de contact pour les collaboratrices et collaborateurs du département. Pour les personnes nouvellement engagées, il crée aussi les accès informatiques et accompagne ces personnes dans la phase d'introduction.

Ivan Ivankovic fait également office d'interlocuteur spécialisé pour le marketing et les campagnes commerciales, et on le sollicite aussi lors de la conception de nouvelles offres d'assurance ou lors de la définition de procédures électroniques. «Elaborer et vendre des produits qui ne suscitent a priori aucune émotion constitue un énorme défi», relève le spécialiste en assurance. C'est pourquoi il observe régulièrement les offres des autres compagnies sur le marché de l'assurance et procède à des analyses de la

IVAN IVANKOVIC, Specialist Direct Sales Support chez Generali Assurances

19 ans CFC d'employé de commerce profil E (branche Assurance privée), puis Specialist Direct Sales: Generali Assurances, Zurich

23 ans Début de la formation modulaire de spécialiste en assurance

26 ans Brevet fédéral de spécialiste en assurance. Specialist Direct Sales Support: Generali Assurances, Zurich

concurrence. Pour ces tâches, il collabore étroitement avec les départements actifs dans le management de produit, le marketing et l'informatique.

Un défi et une chance extraordinaire

«Le secteur des assurances offre des tâches passionnantes et très diversifiées. Avec la numérisation, les modèles d'assurance sont en pleine mutation. Le secteur est resté figé pendant longtemps, mais de grandes évolutions sont en cours. Aujourd'hui, par exemple, de nombreuses assurances voyage ou assurances auto sont conclues en ligne. Il y aura bien d'autres possibilités à l'avenir. Dans dix ans, les conseillers et conseillères en assurance travailleront peut-être en Home Office et effectueront leurs entretiens de conseil par vidéoconférence. Nous ne savons pas ce que nous réserve l'avenir. Ce que nous voyons, c'est que de nombreuses structures éprouvées sont ébranlées, subissent des changements importants ou disparaissent, et que les tâches sont en train de changer. Cela peut provoquer des peurs et de l'insécurité. Pour ma part, je considère que c'est une chance extraordinaire de pouvoir participer à l'élaboration et à la formulation d'offres axées sur l'avenir.»

Des attentes élevées vis-à-vis du système de sécurité sociale



A quel public s'adressent les prestations complémentaires AVS/AI?

Les prestations complémentaires à l'AVS/AI ont été créées pour les rentières et rentiers AVS/AI qui vivent dans des conditions financières modestes ou qui doivent supporter des frais de home élevés. Le but des prestations complémentaires à l'AVS/AI est de couvrir les besoins vitaux. Ces prestations font partie des assurances sociales et garantissent aux bénéficiaires un revenu minimum convenable. Elles constituent un volet important de la prévoyance étatique.

Quelle fonction occupez-vous?

J'occupe au sein de l'Office des prestations complémentaires AVS/AI de la Ville de Zurich la double fonction de membre de la direction et de cheffe du service de révision interne. Je participe aux travaux stratégiques, conceptuels et administratifs ainsi qu'aux projets de la direction, et je dirige le service de révision.

En quoi consiste votre travail quotidien?

Mes tâches sont très diversifiées. En tant que membre de la direction, je rédige notamment des prises de position sur des projets de loi de la Confédération et du canton, je participe à la mise en œuvre des nouvelles prescriptions légales et, en tant que chargée de l'information du service, je suis également responsable de la gestion de notre site

Internet et de nos publications. Le service de révision interne a pour but de vérifier les dossiers. Je ne les examine pas moi-même; ce sont mes deux collaborateurs qui s'en chargent. Nous fixons ensemble les objectifs, déterminons sur quoi va porter la révision, analysons les résultats et faisons des recommandations à l'intention de la direction.

Avec quels professionnels collaborez-vous?

Je suis en contact avec des professionnels de différents domaines, que ce soit lors de séances ordinaires, de réunions de projets ou de conférences spécialisées ou encore lorsque je prends part à des groupes de travail et à des commissions dans les domaines des assurances sociales. Je collabore plus particulièrement avec des personnes issues du domaine commercial, de l'informatique et de la communication, ainsi qu'avec des juristes et des spécialistes du personnel.

Qu'est-ce qui vous plaît particulièrement dans votre métier?

J'apprécie la diversité de mes tâches. Cela implique d'avoir un bon sens de l'organisation et de savoir hiérarchiser les priorités. La tenue de l'échéancier n'est pas toujours simple, car il y a souvent des tâches ou des séances non planifiées qui se présentent. Mon quotidien est très animé, et je trouve cela positif.

IRIS KOCH, cheffe du service de révision interne à l'Office des prestations complémentaires AVS/AI de la Ville de Zurich

19 ans CFC d'employée de commerce avec maturité professionnelle: Administration communale, Windisch (AG). Collaboratrice spécialisée Indemnités de chômage: Caisse publique de chômage, Baden (AG)

21 ans Brevet fédéral de spécialiste en assurances sociales

23 ans Responsable d'équipe Indemnités de chômage et responsable adjointe du service: Caisse publique de chômage, Baden (AG)

25 ans Diplôme fédéral d'experte en assurances sociales

30 ans Membre de la direction et cheffe du service de révision interne: Office des prestations complémentaires AVS/AI de la Ville de Zurich

Pourquoi avez-vous choisi de suivre la formation d'experte en assurances sociales?

Le diplôme fédéral d'experte en assurances sociales représentait pour moi une suite logique après le brevet fédéral de spécialiste en assurances sociales. Il s'agit par ailleurs de la seule formation reconnue au niveau fédéral qui englobe l'ensemble de la sphère des assurances sociales.

Aujourd'hui, je peux appliquer les connaissances que j'ai acquises avec ce diplôme fédéral aussi bien dans mon travail quotidien qu'au niveau personnel. Dans ma fonction actuelle, je me dois d'être au courant des problématiques, des développements et des révisions en cours dans le domaine des assurances sociales. Connaître les bases juridiques est également indispensable dans mon métier.

Quels défis attendent le secteur des assurances sociales?

La coordination globale des assurances sociales se révèle de plus en plus complexe et exigeante. Une réduction des prestations dans un domaine a fréquemment des répercussions sur d'autres domaines. L'adaptation constante à des modes de vie en mutation représente également un défi pour les assurances sociales. Je pense par exemple à des évolutions telles que le concubinage, le travail à temps partiel, le grand âge et les soins qui l'accompagnent, ou encore les coupures dans la vie active.

«La qualité des conseils est importante pour créer la confiance»



«La musique est ma passion, et aujourd'hui, les assurances le sont aussi!», explique Daniel Kandlbauer qui exerce la profession d'intermédiaire d'assurance. Avant de travailler dans les assurances, il a été musicien pendant presque dix ans, et a organisé concerts et tournées.

Se former en parallèle

Alors qu'il rencontrait du succès, Daniel Kandlbauer s'est demandé ce qu'il ferait si cela ne se passait plus aussi bien pour lui dans la musique. Il souhaitait avoir un plan B. «J'ai toujours considéré qu'avoir un bon bagage était important: j'ai donc décidé de poursuivre ma formation.» Parallèlement à son engagement de trois ans dans une comédie musicale, Daniel Kandlbauer a suivi des études d'économiste d'entreprise ES en emploi. Il a obtenu son diplôme pratiquement au moment où son contrat artistique se terminait. Il a ensuite rapidement trouvé un emploi auprès d'une compagnie d'assurances.

Des débuts difficiles

Dans son nouvel emploi, on lui a attribué un portefeuille, et Daniel Kandlbauer est ainsi devenu le premier interlocuteur de nombreux assurés. Et cela sans connaissances techniques préalables dans le domaine des assurances. «Les débuts ont été rudes, précise-t-il, mais j'ai de nombreux intérêts. J'aime apprendre et essayer de nouvelles

choses. J'apprécie tout particulièrement le contact avec toutes sortes de gens.»

Pendant les trois premiers mois, il a suivi une formation interne intensive, puis le cursus d'intermédiaire d'assurance proposé par l'Association pour la formation professionnelle en assurance (AFA). Il a appris beaucoup de nouvelles choses, que ce soit sur les conditions générales de vente, sur des problèmes tels que les dégâts d'eau ou sur les sinistres en général.

Acquérir de l'expérience

Au début, Daniel Kandlbauer a mené ses premiers entretiens avec la clientèle sous la supervision d'un conseiller expérimenté. Ces entretiens pouvaient porter sur des changements de véhicule, sur de nouvelles conditions de logement, ou encore sur des questions d'assurance responsabilité civile. Avec l'expérience, Daniel Kandlbauer a étoffé ses connaissances techniques en matière d'assurance. «Aujourd'hui, j'occupe une fonction de spécialiste de la prévoyance privée et des assurances d'entreprise, et je conseille les clients de manière autonome. Toutefois, si des questions ou des situations inhabituelles ou très complexes se présentent, je fais appel à nos spécialistes internes.»

Premier interlocuteur des assurés

«Pour moi, créer un bon contact et un rapport de confiance avec la clientèle est très

DANIEL KANDBAUER, spécialiste en prévoyance et en assurances d'entreprise à la Vaudoise Assurances

20 ans CFC d'employé de commerce et maturité professionnelle

21 ans Diverses activités dans la musique et l'hôtellerie-restauration

23 ans Musicien

29 ans Diplôme d'économiste d'entreprise ES

31 ans Spécialiste en prévoyance et en assurances d'entreprise: Vaudoise Assurances, Interlaken (BE). Formation d'intermédiaire d'assurance AFA (Association pour la formation professionnelle en assurance)

important. Je vis et travaille dans une zone rurale. Tout le monde se connaît», relève Daniel Kandlbauer. «En tant qu'intermédiaire d'assurance, je vis de la vente d'assurances, mais je me vois plutôt comme un conseiller: nos assurés ont des questions ou des problèmes, et cherchent des solutions. Je veux que mes clientes et mes clients soient assurés de manière optimale selon leurs besoins individuels. Je souhaite aussi qu'ils soient satisfaits de mes conseils lorsqu'ils subissent un sinistre.» En effet, Daniel Kandlbauer est souvent le premier interlocuteur des assurés dans ces cas-là. Il s'occupe du côté administratif, aide à remplir des formulaires et à trouver des solutions. Le traitement des sinistres proprement dit est toutefois du ressort d'un département spécialisé.

De bonnes perspectives

Plus tard, Daniel Kandlbauer aimerait devenir agent principal, et pourquoi pas un jour diriger une agence générale. Mais ce n'est pas pour tout de suite. Il se sent actuellement bien dans son travail, et son activité d'intermédiaire d'assurance, avec les nombreux contacts qu'elle implique, le satisfait pleinement. «Je passe 60 à 70 % de mon temps de travail en déplacement. Je me rends chez les assurés et je peux organiser mon temps à ma guise. J'ai encore beaucoup à apprendre. La qualité des conseils à la clientèle est importante pour créer la confiance.»

Comment vendre de la confiance aux clients?



La question de savoir s'il est possible de vendre de la confiance aux clients, et de quelle manière, passionne Melinda Mejia depuis longtemps. La jeune femme a tout naturellement fait un apprentissage d'employée de commerce dans la branche Assurance privée. «Dans ce secteur, la combinaison entre émotions et économie m'a toujours fascinée», explique-t-elle. Son intérêt pour le domaine de l'assurance a continué à croître, puisqu'elle a préparé par la suite le brevet fédéral de spécialiste en assurance qui lui a permis de développer un savoir spécialisé.

Élargir ses connaissances

Melinda Mejia a suivi ensuite une formation d'économiste d'assurance ES en emploi à l'École supérieure assurance (ESA). «Je souhaitais élargir mon horizon et approfondir mes connaissances en économie d'assurance, explique-t-elle. Ces études ont parfaitement comblé mes attentes. Cette formation m'a donné l'envie de comprendre une compagnie d'assurances de manière globale, dans ses aspects pluridisciplinaires et transversaux, et dans sa création de valeur.»

Un nouveau défi professionnel

Son diplôme ES en poche, Melinda Mejia a été nommée responsable de la gestion du marché pour la région Mittelland au siège d'Helvetia Assurances, à Bâle. Dans cette

fonction, elle accompagne les seize agences générales de la région dans leur prospection du marché. Elle conçoit et planifie des mesures visant à améliorer le degré de réalisation des objectifs, dans toutes les branches et dans tous les segments de clientèle, aussi bien pour ce qui est de la fidélisation de la clientèle que de l'acquisition de nouveaux clients.

La jeune femme a en outre pour mission de recueillir les observations, les préoccupations et les demandes des agences générales, et de développer la commercialisation des produits. Des objectifs mesurables sont fixés à chaque agence générale et sont soutenus par des opérations concrètes de commercialisation ainsi que par différentes activités, comme des semaines de prospection, des publipostages ou des «events».

Elaborer des stratégies individuelles

«Mon travail est extraordinairement varié. J'attache énormément d'importance à la confiance que les agences nous témoignent. Au sein d'une même région, nous avons des micromarchés, avec des conditions, des mentalités et des segments différents. Pour rencontrer le succès au niveau local, il faut comprendre ces réalités et élaborer des stratégies individuelles. Chaque agence générale possède ses propres points forts, dont il convient de tirer le meilleur parti possible. Aujourd'hui, le marché suisse de l'assurance

**MELINDA MEJIA, responsable
Gestion du marché pour la région
Mittelland chez Helvetia Assurances**

18 ans CFC d'employée de commerce (branche Assurance privée) et maturité professionnelle: Bâloise Assurances, Berne.
Support pour la vente Assurances dommages: Bâloise Assurances, Thoun (BE)

20 ans Spécialiste Assurances dommages pour les entreprises: Bâloise Assurances, Berne

22 ans Brevet fédéral de spécialiste en assurance. Gestionnaire clientèle et marché: Helvetia Assurances, Bâle

25 ans Diplôme d'économiste d'assurance ES: Ecole supérieure assurance ESA

26 ans Responsable Gestion du marché pour la région Mittelland: Helvetia Assurances, Bâle. A titre secondaire, experte aux examens pour la formation d'assistant/e d'assurance AFA et enseignante en économie d'assurance

exige de la flexibilité, mais également de la confiance, qu'il faut générer aussi bien chez les clients qu'à l'interne.»

Se préparer aux enjeux de demain

Melinda Mejia mène une réflexion constante pour se préparer aux enjeux futurs dans le domaine des assurances, mais aussi pour remplir au mieux sa fonction d'enseignante en économie d'assurance qu'elle exerce à titre secondaire. Elle cherche à comprendre les évolutions en cours et les tendances, par exemple au niveau des attentes des clients ou au niveau des modifications des tâches du service externe. Les échanges avec les étudiants se révèlent très profitables.

En parallèle, Melinda Mejia continue de se former. Elle suit actuellement un CAS en commercialisation et marketing des établissements d'assurance. «Je souhaite mettre les connaissances que j'acquiers au profit des agences et les aider au maximum dans ces domaines. Il existe encore de nombreux axes de croissance dans la fonction que j'occupe qui est relativement récente. Mon métier exige un développement permanent, ainsi que de la créativité et de la spontanéité au quotidien.»

Gérer le risque pour les caisses de pension



Vous avez un master en sciences actuarielles. En quoi consistent ces études?
Les sciences actuarielles sont des mathématiques appliquées à la gestion du risque. Elles combinent probabilités, statistiques et finance, tout en tenant compte des aspects démographiques.

Quel est votre rôle principal en tant que consultante?

Je conseille les entreprises et leurs caisses de pension sur tous les aspects liés à la prévoyance professionnelle, que cela soit sur leurs engagements (c'est-à-dire le côté passif du bilan) ou sur leurs investissements (l'actif du bilan). Les caisses de pension ont une double fonction: elles doivent, d'une part, préserver l'épargne des personnes actives et, d'autre part, verser les rentes aux personnes à la retraite ou invalides. Mon rôle est de m'assurer que les caisses pourront respecter leurs engagements et que leur degré de couverture est suffisant. Une tâche classique est d'établir un bilan technique pour évaluer la situation financière actuelle de la caisse de pension. Si la situation est défavorable, la caisse peut renoncer à verser un intérêt aux assurés, ou alors, dans les cas extrêmes, demander un versement supplémentaire. Tous les trois ans, nous menons des expertises actuarielles qui permettent de vérifier que le financement est correct.

Quelles sont vos autres tâches?

Je conseille les caisses de pension sur leur stratégie d'investissement et l'optimisation de leur portefeuille de placement, pour qu'elles puissent atteindre leurs objectifs, que ce soit au niveau du rendement, de la prise de risque ou du besoin de liquidités. Pour cela, je tiens compte de leurs spécificités: quelles sont leurs contraintes, leurs convictions, leur gouvernance? Je propose aussi des solutions aux entreprises leur permettant de moderniser et d'optimiser leur plan de prévoyance, conformément à leurs besoins et aux tendances du marché, afin que celles-ci restent compétitives.

Comment s'organisent vos journées?

Mon travail est très varié et les journées ne se ressemblent pas. Une partie du travail se fait au bureau, notamment pour mener des études et rédiger des rapports. A l'extérieur, je participe aux conseils de fondation des caisses de pension dont je m'occupe, dans lesquels je peux expliquer les résultats d'une expertise ou fournir un éclairage sur un point spécifique. Des représentants des employés participent aussi à ces conseils de fondation: ceux-ci n'ont généralement pas de connaissances spécifiques du domaine, d'où l'importance de vulgariser les aspects abordés et de leur faire prendre conscience des enjeux. J'ai également beaucoup d'appels avec nos clients locaux et internatio-

ROSETTE HEJEILY, consultante en actuariat et en investissement chez Willis Towers Watson

- 18 ans** Baccalauréat français scientifique au Liban
- 20 ans** Bachelor en management, Université de Lausanne
- 22 ans** Master en sciences actuarielles, Université de Lausanne. Actuaire-conseil: Pittet Associés, Lausanne
- 25 ans** Titre d'actuaire ASA (Association suisse des actuaires)
- 27 ans** Conseillère à la clientèle institutionnelle: Lombard Odier, Genève
- 28 ans** Consultante en actuariat et en investissement: Willis Towers Watson, Lausanne. Début de la formation de Chartered Financial Analyst CFA (en autodidacte)

naux, que ce soit pour effectuer des calculs selon diverses hypothèses ou pour fournir des conseils dans des cas particuliers.

Quelles qualités sont requises dans votre fonction?

De la polyvalence, de la flexibilité et un bon esprit de synthèse sont nécessaires, tout comme une vision globale des aspects comptables, financiers, fiscaux et politiques. Il faut aussi une grande capacité d'écoute pour comprendre les souhaits de l'entreprise et trouver la solution la plus adaptée à la situation. Savoir travailler en équipe est un atout.

Quels sont les plus et les moins dans votre travail?

Les délais sont parfois courts, ce qui peut être contraignant. Sinon, j'apprécie le très bon travail d'équipe avec mes collègues ainsi que la grande confiance que les caisses de pension nous témoignent.

A quelles évolutions êtes-vous confrontée?

Dans l'environnement financier actuel qui est difficile, les caisses de pension essaient de trouver de nouvelles idées. De plus en plus, les entreprises souhaitent améliorer leur offre de prévoyance pour accroître leur attractivité. Il y a également toujours plus de contraintes réglementaires, fiscales et comptables. Cela crée aussi de nouveaux besoins. Les logiciels font des calculs toujours plus pointus, d'où un renforcement du rôle de l'actuaire dans l'évaluation des résultats, et la communication de ceux-ci.

Après une formation professionnelle initiale

(par ordre alphabétique)

PROFESSIONS

Les professions avec certificat fédéral de capacité (CFC) ou avec attestation fédérale de formation professionnelle (AFP) sont présentées à la page 37.

FONCTIONS ET SPÉCIALISATIONS

COLLABORATEUR/TRICE SPÉCIALISÉ/E DANS LE DOMAINE SINISTRES

Ces professionnels traitent et évaluent des cas de sinistres. Ils demandent les documents nécessaires, analysent les faits et les circonstances, évaluent la situation juridique, collaborent (dans le cadre d'un Case Management) avec les clients, les parties lésées, des médecins ainsi que d'autres compagnies d'assurances. Ils s'occupent des tâches administratives en lien avec les cas à gérer, effectuent les versements, rédigent des rapports, traitent les demandes téléphoniques et gèrent l'échéancier. Les collaborateurs et collaboratrices dans le domaine sinistres travaillent dans différentes branches d'assurance: assurance choses, assurance responsabilité civile, assurance véhicules à moteur, assurance-maladie, assurance-accidents, etc.

COLLABORATEUR/TRICE SPÉCIALISÉ/E PRESTATIONS

Dans une compagnie d'assurance-maladie, ces collaborateurs et collaboratrices effectuent toutes les tâches administratives: traitement des cas de sinistres, déclenchement des remboursements, examen du risque en cas de relèvement de couverture ou de nouvelle couverture, gestion des mutations et des modifications de l'assurance, sommations et procédures d'encaissement, etc. Dans les grands centres de prestations, appelés aussi centres de service, ils se spécialisent dans un domaine.

COLLABORATEUR/TRICE SPÉCIALISÉ/E SERVICE DE VENTE INTERNE (ASSURANCE PRIVÉE)

Ces collaborateurs et collaboratrices conseillent les clients au guichet et par téléphone, au sein d'une unité de vente (par exemple une agence générale). Ils secondent les conseillères et conseillers de vente, effectuent des tâches administratives générales, sont en contact avec les conseillères et conseillers du service externe et les assistent sur le plan administratif. Ils rédigent les offres et les contrats, et peuvent aussi s'occuper de l'enregistrement et de la gestion des sinistres.

CONSEILLER/ÈRE À LA CLIENTÈLE (ASSURANCE PRIVÉE / CAISSE-MALADIE)

Ces conseillers sont chargés du conseil et de l'accompagnement de la clientèle, et souvent aussi de l'acquisition de nouveaux clients. Ils établissent des offres et fournissent des conseils sur les questions d'assurances en utilisant différents moyens de communication, ou en se rendant au domicile des clients (service externe). Ils peuvent aussi prendre en charge des tâches administratives telles que le contrôle des prestations.

CONSEILLER/ÈRE EN ASSURANCES AU SERVICE EXTERNE

Ces professionnels conseillent et accompagnent les entreprises et les particuliers dans le domaine des assurances choses et vie. Ils acquièrent de nouveaux clients et gèrent la clientèle. Ils analysent les besoins des clients, proposent les produits d'assurance appropriés et, selon le mandat, procurent aussi des produits du domaine de la bancassurance d'autres prestataires, par exemple des hypothèques. Ils collaborent étroitement avec le service de vente interne et les spécialistes, effectuent des tâches administratives relatives aux contrats, se rendent au domicile des clients et se tiennent constamment au courant de l'évolution des produits d'assurance. Ils sont en règle générale rémunérés sur la base de commissions, avec un salaire fixe complétant celles-ci.

ENQUÊTEUR/TRICE AI

L'enquêteur ou l'enquêtrice AI examinent des demandes spécifiques de prestations AI. Au besoin, ils procèdent à des enquêtes complémentaires auprès d'autres organismes concernés. Ils consignent de façon claire et compréhensible les résultats de leurs enquêtes dans des rapports écrits et statuent sur les cas examinés.

GESTIONNAIRE D'ACTIFS

Ces gestionnaires procèdent à une analyse de la situation financière du client ou de la cliente, créent un profil de risque et conçoivent une solution sur mesure offrant le rendement ou la valeur ajoutée maximums. Ils surveillent le portefeuille et conseillent le client ou la cliente sur toutes les questions financières et d'assurances.

INSPECTEUR/TRICE DE SINISTRES

L'inspecteur ou l'inspectrice de sinistres gèrent des dossiers de sinistres complexes. Ils analysent les faits et les causes de l'événement et déterminent l'étendue de la couverture. Ils négocient avec les demandeurs, des avocats et d'autres compagnies d'assurances. Ils disposent de connaissances spécialisées dans leur

domaine d'intervention (par exemple, dans le cas de l'assurance automobile, de connaissances pointures sur les voitures). Les inspecteurs et inspectrices de sinistres procèdent à des clarifications sur place et possèdent de bonnes compétences relationnelles, par exemple dans l'échange avec les parties lésées. Ils rédigent des rapports et effectuent les démarches nécessaires pour le règlement des sinistres.

SOUSCRIPTEUR/TRICE

Ces spécialistes calculent les primes et évaluent les risques dans tous les domaines de l'assurance. Ils établissent des offres et des polices d'assurance, fournissent des conseils techniques au service externe et traitent les demandes de la façon appropriée et dans les délais impartis. Ils analysent la rentabilité et contrôlent les risques, et entretiennent des contacts avec divers organes internes et externes. En outre, ils assistent et conseillent les collaborateurs et collaboratrices du service interne ainsi que du service externe.

SPÉCIALISTE DES RECOURS

Le ou la spécialiste des recours évalue des questions complexes relevant du droit de la responsabilité civile. Ils traitent avec des compagnies d'assurance responsabilité civile pour déterminer les remboursements adéquats de dommages. Ils ont des échanges avec d'autres compagnies d'assurances ainsi qu'avec des tiers responsables et leurs représentants légaux.

SPÉCIALISTE PAYROLL

Le ou la spécialiste payroll gère la comptabilité des salaires et l'administration du personnel dans une entreprise d'une certaine taille. Ils sont responsables de la gestion de tous les décomptes de salaires, d'assurances sociales et d'impôt à la source, et connaissent les législations correspondantes ainsi que les outils informatiques. Ils mettent en œuvre de manière autonome les dispositions relevant du droit du travail et des assurances sociales, assistent les responsables des RH et conseillent parfois aussi les collaborateurs de l'entreprise.

Après une formation professionnelle supérieure

(par ordre alphabétique)

PROFESSIONS

CONSEILLER/ÈRE FINANCIER/ÈRE BF

Le conseiller financier ou la conseillère financière analysent l'ensemble du patrimoine de leurs clients (privés et petites entreprises): avoirs immobiliers, avoirs de prévoyance, avoirs financiers, assurances, hypothèques, etc. Cette vue globale leur permet une gestion optimale des finances de leur clientèle. Ils peuvent ainsi donner des conseils avisés en matière d'investissements et de placements bancaires ou dans les assurances.

ÉCONOMISTE D'ASSURANCE ES

Les économistes d'assurance conduisent et coordonnent les activités au sein d'une agence générale ou d'un département d'assurance. Responsables d'une circonscription géographique, ils sont chargés d'y promouvoir les produits de leur société (polices d'assurance, fonds de prévoyance, protection juridique, etc.) et de former, diriger et assister le personnel. Ces cadres supérieurs gèrent également les cas d'assurances complexes pour le compte de la clientèle, constituée à la fois de particuliers et d'entreprises.

→ Voir le portrait de Melinda Mejia à la page 43

ÉCONOMISTE D'ENTREPRISE ES

Les économistes d'entreprise participent au développement et à l'application des modèles de gestion et de fonctionnement de diverses entités industrielles, commerciales, administratives, publiques ou privées. Ils organisent, planifient et coordonnent les activités des différents secteurs, calculent les coûts, rationalisent la production et la vente des biens et des services en collaboration avec les responsables des différents départements de l'entreprise et selon les demandes de la direction.

→ Voir le portrait de Daniel Kandlbauer à la page 42

EXPERT/E EN ASSURANCE-MALADIE DF

L'expert ou l'experte en assurance-maladie exerce une fonction de cadre au sein d'entreprises du domaine de l'assurance-maladie selon la LAMal et la loi fédérale sur le contrat d'assurance. Ils négocient notamment avec les prestataires (médecins, hôpitaux, etc.), cherchent à acquérir de nouveaux assurés et répondent aux questions de tout ordre.

EXPERT/E EN ASSURANCES SOCIALES DF

Ces experts travaillent comme cadres au sein des assurances sociales. Ils possèdent d'excellentes connaissances en matière d'assurances sociales, avec une spécialisation dans le domaine de la prévoyance ou de la réintégration professionnelle. Ils s'occupent de cas complexes, ainsi que des questions sociopolitiques et juridiques.

→ Voir le portrait d'Iris Koch à la page 41

EXPERT/E EN FINANCE DE PME DF

L'expert ou l'experte en finance de PME possède des connaissances approfondies dans tous les domaines de la planification financière. Ils résolvent des questions complexes et prodiguent des conseils patrimoniaux globaux. Ils conseillent les PME sur tous les aspects financiers et entrepreneuriaux. Ils accompagnent des règlements de succession et élaborent des stratégies d'entreprise.

EXPERT/E EN MATIÈRE DE PRÉVOYANCE PROFESSIONNELLE DF

Ces experts établissent les bases de calcul des cotisations versées par les partenaires (employés et employeurs) d'une institution de prévoyance professionnelle ainsi que les prestations fournies par celle-ci. Ils développent des outils de gestion pour les institutions de prévoyance et donnent des conseils en matière de sécurité sociale. Dans tous les cas, ils veillent à l'application de la Loi sur la prévoyance professionnelle (LPP).

GÉRANT/E DE CAISSE DE PENSION DF

Ces professionnels disposent de connaissances approfondies dans tous les domaines des institutions de prévoyance professionnelle. Ils sont responsables des activités opérationnelles au sein d'une caisse de pension et gèrent les contacts avec diverses institutions.



SPÉCIALISTE DE LA PRÉVOYANCE EN FAVEUR DU PERSONNEL BF

Le ou la spécialiste de la prévoyance en faveur du personnel travaillent en tant que responsables de secteur et cadres dans le domaine de la prévoyance professionnelle. Ils disposent de connaissances approfondies en matière de placements de capitaux, de gestion des caisses de pension, de technique d'assurance, de droit et de comptabilité.

SPÉCIALISTE EN ASSURANCE BF

Le ou la spécialiste en assurance travaillent dans des compagnies qui assurent soit des personnes (vie, maladie, accidents, responsabilité civile (RC), protection juridique, etc.), soit des choses (véhicules, bâtiments, mobilier de ménage, etc.). S'ils sont affectés au service interne, ils gèrent les dossiers des assurés. Au service externe, ils cherchent de nouveaux clients, conseillent et entretiennent un suivi avec la clientèle existante.

➔ [Voir le portrait d'Ivan Ivankovic à la page 40](#)

SPÉCIALISTE EN ASSURANCE-MALADIE BF

Ces spécialistes disposent de connaissances étendues de l'assurance-maladie sociale. Ils conseillent les clients et clientes et sont responsables du traitement des décomptes de prestations ainsi que des tâches administratives dans les compagnies d'assurance-maladie, notamment des questions de coordination avec les autres acteurs du domaine.

➔ [Voir le portrait de Gian-Luca Meloni à la page 39](#)

SPÉCIALISTE EN ASSURANCES SOCIALES BF

Le ou la spécialiste en assurances sociales renseignent les personnes assurées et/ou leur employeurs sur leurs droits et obligations en matière de sécurité sociale. Ils fixent les cotisations et les prestations dues en se fondant sur les dispositions légales en vigueur. Ils se spécialisent souvent dans un domaine (vieillesse, maladie, accident, chômage, etc.) et coordonnent un large éventail d'opérations.

FONCTIONS ET SPÉCIALISATIONS

AGENT/E GÉNÉRAL/E

L'agent général ou l'agente générale sont responsables de l'organisation et de la direction d'une filiale d'une compagnie d'assurances, c'est-à-dire d'une région ou d'une agence. Ils coordonnent les processus opérationnels et représentent l'assurance vis-à-vis des tiers. Ils conseillent et accompagnent la clientèle, acquièrent de nouveaux clients et entretiennent les contacts avec les intermédiaires d'assurance. Ils proposent aux assurés des modèles d'assurance individuels aussi attrayants que possible et s'assurent d'atteindre de bons chiffres de vente pour leur agence, dans le respect des objectifs stratégiques et entrepreneuriaux de leur employeur.

COLLABORATEUR/TRICE SPÉCIALISÉ/E DANS LE DOMAINE SINISTRES

Voir la notice à la page 45.

SOUSCRIPTEUR/TRICE

Voir la notice à la page 45.

SPÉCIALISTE PAYROLL

Voir la notice à la page 45.

Après une formation dans une haute école

(par ordre alphabétique)

PROFESSIONS

ACTUAIRE UNI

Les actuaires sont les spécialistes de l'évaluation des risques et des projections financières qui en découlent. Leurs calculs permettent de déterminer la somme d'argent (prime, cotisation, placement boursier) que devra verser le client et les montants nécessaires aux institutions (assurance, banque, caisse de pension) pour garantir leurs engagements. Leurs prévisions tiennent compte de nombreux facteurs: statistiques, seuil de rentabilité, taux de sinistres, etc.

➔ [Voir le portrait de Rosette Hejeily à la page 44](#)

ÉCONOMISTE D'ENTREPRISE HES

Les économistes d'entreprise HES développent et appliquent des modèles de gestion, de fonctionnement de diverses entités industrielles, commerciales, administratives, publiques ou privées. Ils organisent, planifient et coordonnent

les activités des différents secteurs, calculent les coûts, rationalisent la production et la vente des biens et des services en collaboration avec les responsables des autres départements de l'entreprise.

ÉCONOMISTE UNI

Les économistes s'occupent essentiellement des problèmes de gestion, de marketing et d'organisation au sein d'une unité économique: entreprises de production de biens d'équipement et de consommation, entreprises de services (banques, assurances, hôtellerie), administrations publiques. Ils conçoivent des solutions propres aux domaines de la production, du marketing, du financement, etc. et mettent au point des stratégies pour atteindre les objectifs définis par les responsables de l'entreprise.

JURISTE UNI

Le ou la juriste, généralistes du droit, jouent un rôle de conseil et d'assistance juridique auprès de la direction d'une entreprise ou auprès des responsables opérationnels d'une administration. Lors de la rédaction de contrats, l'élaboration de projets ou dans des affaires litigieuses, les juristes donnent des avis de droit sur la base des lois, des règlements et de la jurisprudence en vigueur.

STATISTICIEN/NE UNI/EPF

Le statisticien ou la statisticienne planifient et recueillent de nombreuses données qu'ils analysent en vue de fournir des renseignements statistiques utiles à la prise de décisions. Leurs champs d'activités sont aussi bien les sciences exactes, la médecine, la pharmacie, l'agriculture, la foresterie que l'ingénierie, l'économie, la sociologie et les sciences humaines. Les statisticiens travaillent en étroite collaboration avec les spécialistes des domaines concernés et jouent un rôle de soutien et de conseil.

FONCTIONS ET SPÉCIALISATIONS

CARE MANAGER

Le ou la Care Manager sont les interlocuteurs des assurés, de leur famille et des employeurs dans les cas de maladie ou d'accident. Ces professionnels projettent l'évolution du cas et coordonnent les prestations des différentes assurances sociales. Ils sont en contact avec les employeurs et les médecins traitants.

COMPLIANCE OFFICER

Les Compliance Officers (ou «responsables de la conformité») veillent à ce que l'établissement pour lequel ils travaillent respecte la législation et les directives en vigueur. Leurs objectifs sont les suivants: préserver l'image de l'entreprise et prévenir les procédures judiciaires et les procès. Ces professionnels contribuent ainsi également à la rentabilité de l'entreprise, car les pertes sur le chiffre d'affaires dues aux coûts des sanctions financières ou des procès sont évités.

GESTIONNAIRE DE RISQUES

Le ou la gestionnaire de risques identifie, analyse, évalue et surveille, à l'aide de procédures systématiques, les risques de dommages ou de pertes d'une entreprise en fonction d'objectifs et de stratégies supérieurs. Dans le domaine financier, ils évaluent les risques, par exemple lors de l'octroi d'un crédit, d'opérations d'investissement ou en matière d'assurances. Ils appliquent essentiellement des méthodes et des modèles mathématiques.

SOUSCRIPTEUR/TRICE

Voir la notice à la page 45.

Après d'autres formations

(par ordre alphabétique)

ASSISTANT/E D'ASSURANCE AFA

Ces assistants et assistantes d'assurance maîtrisent les connaissances professionnelles fondamentales de la branche de l'assurance privée. Ils peuvent être engagés aussi bien pour des tâches relevant de l'assistance à la gestion que pour des tâches spécifiques à la branche.

Ils conseillent les clients externes et internes, traitent des dossiers relevant des assurances sociales et de personnes, des assurances choses et patrimoine, des assurances responsabilité civile et de véhicules à moteur.

→ Voir le portrait de Cassandra Moeri à la page 38

COLLABORATEUR/TRICE SPÉCIALISÉ/E ASSURANCES SOCIALES

Ces professionnels disposent de connaissances approfondies dans tous les domaines de l'assurance sociale. Ils sont employés par une assurance sociale, des services sociaux, ou encore une entreprise, par exemple dans les ressources humaines.

CONSEILLER/ÈRE FINANCIER/ÈRE IAF

Voir la notice Conseiller/ère financier/ère BF à la page 46.

INTERMÉDIAIRE D'ASSURANCE AFA

L'intermédiaire d'assurance connaît tous les domaines de l'assurance privée. Il propose et conclut des contrats d'assurance pour le compte de compagnies d'assurances (on parle alors d'intermédiaire lié), ou représente la clientèle privée et évalue diverses offres de différentes compagnies d'assurance afin de conclure les meilleurs contrats d'assurance pour les clients (on parle alors d'intermédiaire non lié).

→ Voir le portrait de Daniel Kandlbauer à la page 42

Remarque: Certaines professions ou fonctions apparaissent plusieurs fois dans la liste, car elles peuvent être exercées en suivant différentes voies de formation.

→ Pour en savoir plus sur les différentes professions et les formations correspondantes, voir www.orientation.ch.



Cette section propose une sélection de liens utiles (institutions de formation, associations professionnelles, portails emploi, etc.), dans le domaine des banques et des assurances.

LIENS GÉNÉRAUX

- www.c-es.ch**, Conférence suisse des écoles supérieures
- www.fhschweiz.ch**, Association faîtière des diplômés des hautes écoles spécialisées
- www.odec.ch**, Association suisse des diplômés et diplômés des écoles supérieures
- www.orientation.ch/etudes**, liste des formations en haute école
- www.publicjobs.ch**, offres d'emploi dans le secteur public
- www.sefri.admin.ch**, Secrétariat d'Etat à la formation, à la recherche et à l'innovation
- www.stelle.admin.ch**, portail emploi Confédération
- www.secsuisse**, Société suisse des employés de commerce
- www.secsuisse.ch/jobs**, portail d'emploi de la Société des employés de commerce
- www.studyprogrammes.ch**, liste de programmes MAS fournie par swissuniversities
- www.swissuni.ch**, formation continue universitaire suisse

BANQUES

- www.arbeitgeber-banken.ch**, Association patronale des banques en Suisse
- www.aseb.ch**, Association suisse des employés de banque
- www.bankingjobs.ch**, portail d'emploi
- www.efinancialcareers.ch**, emplois dans le monde entier pour les professionnels de la finance
- www.financejobs.ch**, offres d'emploi pour spécialistes de la finance
- www.geneve-finance.ch**, Fondation Genève Place Financière
- www.swissbanking.org**, Association suisse des banquiers
- www.swissbanking-future.ch**, plateforme consacrée à la formation initiale et continue dans le secteur bancaire
- https://stsa.swiss**, Swiss Trading & Shipping Association

ASSURANCES

- https://feas.ch**, Fédération suisse des employés en assurances sociales
- www.actuaries.ch**, Association suisse des actuaires
- www.asda.ch**, Association suisse des diplômés en assurances
- www.asip.ch**, Association suisse des institutions de prévoyance
- www.cicero.ch**, Certified Insurance Competence
- www.fs-personalvorsorge.ch**, Fachschule für Personalvorsorge (en allemand)
- www.hfvesa.ch**, Ecole supérieure assurance
- www.iaf.ch**, Communauté d'intérêt pour la formation dans le domaine financier
- www.irfa.ch**, Institut romand de formation en assurances
- www.santesuisse.ch**, Les assureurs-maladie suisses
- www.siba.ch**, Swiss Insurance Brokers Association
- www.svv.ch**, Association suisse d'assurances ASA
- www.svvg-fsaga.ch**, Fédération suisse des agents généraux d'assurances
- www.vbv.ch**, Association pour la formation professionnelle en assurance AFA

→ Pour en savoir plus sur les différentes professions et les formations correspondantes, voir **www.orientation.ch**.

IMPRESSUM

© 2018 CSFO, Berne

Edition

Centre suisse de services
Formation professionnelle | orientation professionnelle, universitaire et de carrière CSFO;
CSFO Editions, www.csfo.ch, editions@csfo.ch
Le CSFO est une institution de la CDIP.

Direction du projet

René Tellenbach, CSFO
Pour l'adaptation française: Coralia Gentile, CSFO

Textes

Brigitte Schneider von Bergen, Münchenbuchsee;
Franziska Büchler, Zurich
Véronique Antille, Jean-Noël Cornaz,
Coralia Gentile, CSFO

Traduction

Marianne Gattiker, Saint-Aubin-Sauges

Relecture

Catherine Vallat, Moutier; Véronique Antille, CSFO

Photos

Dominic Büttner, Zurich
Thierry Porchet, Yvonand

Graphisme

Viviane Wälchli, Zurich; Andrea Lüthi, CSFO

Réalisation

Manuela Boss, Bremgarten b. Bern

Annonces

creativeservice ag
Im alten Riet 153, 9494 Schaan
Tél. +41 44 515 23 11
kunde@creativeservice.ch

Impression

PCL Presses Centrales, Renens

N° d'article

CH2-2003

COMMANDES

CSFO Distribution
Industriestrasse 1, 3052 Zollikofen
Tél. 0848 999 002, distribution@csfo.ch
www.shop.csfo.ch

Prix

Un exemplaire	CHF 15.–
Dès 5 exemplaires	CHF 12.–
Dès 10 exemplaires	CHF 11.–
Dès 25 exemplaires	CHF 10.–

L'index liste toutes les professions et fonctions présentées dans ce cahier par ordre alphabétique. Les numéros de page des professions et fonctions qui font l'objet d'un portrait sont indiqués en gras. De nouvelles professions peuvent apparaître, d'autres changer de nom. Pour des informations toujours actuelles, consulter www.orientation.ch.

A

Actuaire UNI	29, 44 , 47
Agent/e général/e	47
Agent/e relation client CFC	21, 37
Analyste financier/ère et gestionnaire de fortunes DF	26 , 28
Assistant/e d'assurance AFA	38 , 48
Assistant/e de bureau AFP	21, 37

C

Care Manager	47
Collaborateur/trice conseil (formation BEM)	22 , 30
Collaborateur/trice spécialisé/e dans le domaine sinistres	45, 47
Collaborateur/trice spécialisé/e assurances sociales	48
Collaborateur/trice spécialisé/e prestations	45
Collaborateur/trice spécialisé/e service de vente interne (assurance privée)	45
Compliance Officer	30, 48
Conseiller/ère à la clientèle (assurance privée / caisse-maladie)	45
Conseiller/ère clientèle bancaire	30
Conseiller/ère clientèle entreprises	28
Conseiller/ère clientèle privée	28
Conseiller/ère en assurances au service externe	45
Conseiller/ère en gestion de patrimoine BF	28
Conseiller/ère financier/ère BF	23 , 28, 46
Conseiller/ère financier/ère IAF	30, 48

E

Economiste bancaire ES	24 , 25 , 28
Economiste d'assurance ES	43 , 46
Economiste d'entreprise ES	29, 42 , 46
Economiste d'entreprise HES	26 , 30, 47
Economiste UNI	29, 47
Employé/e de commerce CFC	21, 37
Enquêteur/trice AI	45
Expert/e en assurance-maladie DF	46
Expert/e en assurances sociales DF	41 , 46
Expert/e en finance de PME DF	29, 46
Expert/e en finance et investissements DF	29
Expert/e en matière de prévoyance professionnelle DF	46
Expert/e en opérations des marchés financiers DF	29

F

Formation bancaire initiale pour porteurs de maturité (formation BEM)	22 , 30
---	----------------

G

Gérant/e de caisse de pension DF	46
Gestionnaire d'actifs	28, 45
Gestionnaire de portefeuille	30
Gestionnaire de risques	30, 48

I

Informaticien/ne CFC	21, 37
Ingénieur/e financier/ère EPF	27 , 30
Inspecteur/trice de sinistres	45
Intermédiaire d'assurance AFA	42 , 48

J

Juriste bancaire	30
Juriste UNI	47

R

Relationship Manager	30
----------------------	----

S

Souscripteur/trice	45, 47, 48
Spécialiste de la prévoyance en faveur du personnel BF	47
Spécialiste en assurance BF	40 , 47
Spécialiste en assurance-maladie BF	39 , 47
Spécialiste en assurances sociales BF	47
Spécialiste des recours	45
Spécialiste payroll	45, 47
Statisticien/ne UNI/EPF	47

T

Technicien/ne en opérations des marchés financiers BF	29
Trader	30

**Les formations et
les perfectionnements**

**Les places
d'apprentissage**



Les professions

**myOrientation –
choisir une
profession en
7 étapes**



Toutes les infos sur la formation initiale et continue banque

