

Catalogue d'objectifs évaluateurs de la branche de formation et d'examens *Assurance privée*

Remarques

- Afin de faciliter la lecture du document, le masculin est utilisé pour désigner les deux sexes.
- Par « client », on entend toutes les personnes dans et en dehors de l'entreprise ainsi que les organisations pour lesquelles l'employé de commerce effectue des prestations.
- Les compétences méthodologiques, sociales et personnelles – **MSP** – sont décrites de manière détaillée dans le plan de formation, partie A : Compétences opérationnelles (chap. 2 Compétences méthodologiques, chap. 3 Compétences sociales et personnelles).
- Les explications relatives aux niveaux taxonomiques **C1 à C6** servant à déterminer le niveau d'exigences des objectifs évaluateurs sont présentées dans le chap. 4.

Règles concernant les objectifs évaluateurs obligatoires et optionnels de la partie entreprise

Le domaine de formation « Branche et entreprise » est constitué, dans la branche de formation et d'examens **Assurance privée**, de **21 objectifs évaluateurs obligatoires** et de **11 objectifs évaluateurs à option** pour la partie entreprise. Les objectifs évaluateurs obligatoires doivent être traités et atteints par toutes les personnes en formation. Sur les 11 objectifs à option, **5** doivent être traités et atteints.

Le choix des objectifs à option est effectué par le responsable de la formation professionnelle de l'entreprise dans le cadre de l'établissement du programme de formation individuel de chaque apprenti. Lors de son choix, le responsable de la formation professionnelle tient compte des dispositions de l'entreprise formatrice et, dans la mesure du possible, des préférences et des aptitudes de l'apprenti.

Le programme de formation est établi pour chaque apprenti au début de sa formation. Au début d'un nouveau semestre, il est possible de prendre en compte dans la mise en œuvre du programme de formation des changements dans l'entreprise ou des expériences. Les adaptations en cours de semestre ne sont pas autorisées.

Les objectifs évaluateurs obligatoires et à option définis pour chaque semestre constituent la base, d'une part, des situations de travail et d'apprentissage ainsi que des unités de formation dans le cadre de la note d'expérience de la partie entreprise et, d'autre part, du domaine de qualification « pratique professionnelle – oral ». Le domaine de qualification « pratique professionnelle – écrit » porte sur les objectifs évaluateurs obligatoires de la partie entreprise et sur les objectifs évaluateurs pour les cours interentreprises.

1.1 Objectif général – **Branche & entreprise** (organiser des processus d'économie d'entreprise et/ou des processus de prestations de service)

Pour l'employé de commerce, l'organisation de processus d'économie d'entreprise centrés sur les services et la clientèle est de la plus haute importance.

L'employé de commerce maîtrise les processus d'économie d'entreprise faisant partie de son domaine d'activités et connaît les exigences y relatives. A cette fin, il dispose de connaissances professionnelles générales et spécifiques de sa branche et utilise des méthodes de travail appropriées. Grâce à son comportement professionnel, il exécute ses tâches de manière ciblée dans les domaines du conseil à la clientèle, du traitement des dossiers et de l'administration.

1.1.1 Objectif particulier – Gérer le matériel/les marchandises ou des prestations de service

L'employé de commerce est conscient de l'importance que revêt une gestion adéquate du matériel/des marchandises s'inscrivant dans une optique de développement durable. Il maîtrise toutes les étapes de ce processus en effectuant ses tâches de manière efficace et ciblée dans le respect des directives de l'entreprise et des dispositions légales.

Branche Assurances privées: pas d'objectifs évaluateurs

1.1.2 Objectif particulier – Conseiller les clients

L'employé de commerce est conscient du fait que les clients sont les groupes d'intérêts les plus importants d'une entreprise. Il traite leurs demandes de manière appropriée et à leur satisfaction. Il dispose de bonnes connaissances des produits et des services, de compétences de conseil confirmées et de techniques de vente adaptées aux clients. En outre, il a une approche professionnelle de la qualité du service auquel il accorde beaucoup d'importance.

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectifs évaluateurs partie CI	Compétences MSP
<p>1.1.2.1 Traiter les demandes des clients (C3) Obligatoire</p> <p>Je traite la demande de la clientèle selon les directives internes. J'accomplis les travaux suivants conformément aux souhaits du client en toute amabilité :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Prendre les demandes orales et/ou écrites de la clientèle - Traiter la demande de la clientèle et y répondre ou la transmettre à la personne compétente - Documenter le contact client avec les documents conformes 		<p>2.3 Aptitude à la négociation et au conseil</p> <p>3.2 Capacité à communiquer</p>

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectifs évaluateurs partie CI	Compétences MSP
<p>1.1.2.2 Mener et conclure un conseil et/ou un entretien commercial (C5) Obligatoire</p> <p>Je mène un entretien-conseil clientèle de manière aimable, convaincante et ciblée. A cela, j'utilise mes connaissances du produit et des prestations de service de manière ciblée et emploie les étapes suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> - préparer l'entretien client - conduire l'entretien client (clarifier les besoins, proposer des variantes, démontrer la plus-value de ses propres solutions, argumenter les possibles objections, définir les actions futures) - documenter les entretiens client et conduire des contrôles d'efficacité. 	<p>1.1.2.2 Mener et conclure un conseil et/ou un entretien commercial (C5)</p> <p>Je mène un entretien-conseil clientèle de manière aimable, convaincante et ciblée. A cela, j'utilise mes connaissances du produit et des prestations de service de manière ciblée et emploie les étapes suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> - préparer l'entretien client - conduire l'entretien client (clarifier les besoins, proposer des variantes, démontrer la plus-value de ses propres solutions, argumenter les possibles objections, définir les actions futures) - documenter les entretiens client et conduire des contrôles d'efficacité. 	<p>2.1 Travail efficace et systématique</p> <p>2.3 Aptitude à la négociation et au conseil</p> <p>2.4 Présentation efficace</p> <p>3.2 Capacité à communiquer</p> <p>3.4 Civilité</p>
<p>1.1.2.3 Traiter l'information client (C4) Obligatoire</p> <p>Je suis en mesure de gérer, de vérifier les informations et les données de la base clients. Pour cela, j'utilise de manière ciblée les systèmes et outils de l'entreprise pour effectuer les travaux suivants:</p> <ul style="list-style-type: none"> - analyser les clients ou groupes de clients - saisir, déposer et entretenir les données des clients et les structurer selon les directives - traiter les données des clients selon les règles et prescriptions légales et de l'entreprise (protection des données). 		<p>2.1 Travail efficace et systématique</p> <p>2.2 Approche et action interdisciplinaires</p> <p>3.5 Aptitude à l'apprentissage</p> <p>3.6 Conscience écologique</p>

1.1.3 Objectif particulier – S’occuper du traitement des commandes
 L’employé de commerce est responsable du déroulement correct des commandes. Il les exécute par étapes successives selon les directives de l’entreprise en veillant à ce que les délais et les exigences en matière de qualité soient respectés. Ce faisant, il travaille de manière autonome et efficace en utilisant les outils appropriés.

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectifs évaluateurs partie CI	MSP
<p>1.1.3.1 Exécution des commandes (C3) Obligatoire</p> <p>J’exécute diverses commandes, petites et grandes. Je procède ce faisant de la façon suivante :</p> <ul style="list-style-type: none"> - réceptionner les commandes et clarifier les détails - exécuter le mandat - contrôler le déroulement correct de l’exécution du mandat - annonce en retour au mandant 		<p>2.1 Travail efficace et systématique</p> <p>3.1 Disposition à la performance</p>
<p>1.1.3.2 Traiter les réclamations de la clientèle (C4) Obligatoire</p> <p>Je prends aimablement et convenablement les réclamations de la clientèle. Je développe des solutions et j’en parle, ainsi que de la procédure à suivre, avec mon supérieur ainsi qu’avec le client.</p> <p>Je propose en cas de besoin, des mesures adéquates et vérifie leurs impacts ainsi que la satisfaction de la clientèle.</p>	<p>1.1.3.2 Traiter les réclamations de la clientèle (C4)</p> <p>Je prends aimablement et convenablement les réclamations de la clientèle. Je développe des solutions et j’en parle, ainsi que de la procédure à suivre, avec mon supérieur ainsi qu’avec le client.</p> <p>Je propose en cas de besoin, des mesures adéquates et vérifie leurs impacts ainsi que la satisfaction de la clientèle.</p>	<p>2.4 Présentation efficace</p> <p>3.2 Capacité à communiquer</p> <p>3.4 Civilité</p>

1.1.4 Objectif particulier – Mettre en œuvre des mesures de marketing et de relations publiques

L'employé de commerce sait que le marketing et les relations publiques sont très importants et qu'ils contribuent au succès de l'entreprise. Il utilise les instruments appropriés dans ce domaine en tenant compte de la situation et du public visé.

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectifs évaluateurs partie CI	MSP
<p>1.1.4.1 Gagner et fidéliser la clientèle (C3) Optionnel</p> <p>J'explique l'importance et l'utilité du fait de gagner et de fidéliser la clientèle et je nomme à cette fin des mesures concrètes possibles.</p> <p>Je montre comment je peux contribuer au sein de mon entreprise formatrice, grâce à la qualité élevée de mon travail et de mes prestations de services, à l'acquisition et la fidélisation de la clientèle.</p>		<p>2.1 Travail efficace et systématique</p> <p>2.2 Approche et action interdisciplinaires</p> <p>3.1 Disposition à la performance</p> <p>3.2 Capacité à communiquer</p>
<p>1.1.4.2 Utilisation de la documentation et du matériel publicitaire lors de la prise en charge de la clientèle (C3) Obligatoire</p> <p>Je documente la clientèle en fonction des besoins avec la documentation appropriée fournie par l'entreprise formatrice.</p> <p>Pour cela, j'utilise les moyens auxiliaires (prospectus, etc.) idoines pour les produits et les services concernés et je les utilise efficacement lors de mes entretiens clients.</p>	<p>1.1.4.2 Utilisation de la documentation et du matériel publicitaire lors de la prise en charge de la clientèle (C3)</p> <p>Je documente la clientèle en fonction des besoins avec la documentation appropriée fournie par l'entreprise formatrice.</p> <p>Pour cela, j'utilise les moyens auxiliaires (prospectus, etc.) idoines pour les produits et les services concernés et je les utilise efficacement lors de mes entretiens clients.</p>	<p>2.2 Approche et action interdisciplinaires</p> <p>2.4 Présentation efficace</p> <p>3.5 Aptitude à l'apprentissage</p> <p>3.6 Conscience écologique</p>

1.1.5 Objectif particulier – Exécuter des tâches relatives à l'administration du personnel
 L'employé de commerce perçoit l'importance et l'utilité d'une administration du personnel efficace. Il exécute discrètement et correctement les tâches qui lui sont confiées en suivant des instructions. Ce faisant, il utilise de manière ciblée les documents et les instruments appropriés à cet effet.

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectifs évaluateurs partie CI	MSP
<p>1.1.5.1 Recherche de personnel, traitement des données des entrées et sorties des collaborateurs (C3) Optionnel</p> <p>Je traite, selon les dispositions légales et les prescriptions de l'entreprise, les tâches suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Offres d'emploi sur la base des descriptions de poste - Contrats de travail - Attestations/Certificats de travail - Documents pour les assurances sociales 		<p>2.1 Travail efficace et systématique</p> <p>2.2 Approche et action interdisciplinaires</p> <p>3.1 Disposition à la performance</p> <p>3.3 Aptitude au travail en équipe</p>
<p>1.1.5.2 Saisir et muter les données personnelles dans le système (C3) Optionnel</p> <p>Je saisis avec exactitude, dans les délais et de façon complète, les données touchant à l'administration du personnel. En font partie les données concernant la personne, le contrat de travail, le salaire, les assurances sociales, les absences, etc.</p> <p>En traitant les données personnelles, je m'en tiens toujours aux prescriptions légales et aux dispositions internes relatives à la protection des données.</p>		<p>2.1 Travail efficace et systématique</p> <p>2.2 Approche et action interdisciplinaires</p> <p>3.1 Disposition à la performance</p> <p>3.3 Aptitude au travail en équipe</p>

1.1.6 Objectif particulier – Exécuter des processus financiers

L'employé de commerce perçoit l'importance du traitement correct des informations financières. Il exécute consciencieusement des tâches dans le domaine financier en suivant des instructions.

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectifs évaluateurs partie CI	MSP
<p>1.1.6.1 Traiter les factures émises et reçues (C3) Optionnel</p> <p>J'exécute les travaux suivants dans le domaine de la comptabilité et emploie les documents conformes ainsi que les outils d'aide électronique selon les directives:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Traiter les factures des créditeurs - Établir les factures des débiteurs et les traiter - Traiter les erreurs de facturation et de comptabilisation - Traiter les lettres de rappel et de poursuites 		<p>2.1 Travail efficace et systématique</p> <p>2.2 Approche et action interdisciplinaires</p> <p>3.3 Aptitude au travail en équipe</p> <p>3.6 Conscience écologique</p>
<p>1.1.6.2 Expliquer le système de paiement de l'entreprise formatrice et citer des rubriques de coûts (C2) Optionnel</p> <p>J'explique de façon compréhensible à un profane les démarches opératoires nécessaires, dans mon entreprise formatrice, pour le paiement des factures.</p> <p>Je cite, sans m'aider de moyens auxiliaires, trois rubriques de coûts existant dans mon entreprise formatrice et montre les coûts essentiels qui y tombent.</p>		<p>2.1 Travail efficace et systématique</p> <p>3.2 Capacité à communiquer</p>

1.1.7 Objectif particulier – Exécuter des tâches administratives et organisationnelles
 L'employé de commerce est conscient du fait que les tâches administratives et organisationnelles doivent être exécutées avec efficacité et précision. Il effectue ces activités avec le soin et la diligence qui s'imposent. Il s'en tient aux prescriptions et utilise les outils de manière appropriée, efficace et dans le respect de l'environnement.

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectifs évaluateurs partie CI	MSP
<p>1.1.7.1 Etablir et traiter les documents (C3) Obligatoire</p> <p>J'établis de manière autonome et correcte, selon les directives internes, les documents suivants et je les transmets aux destinataires: par ex. courriels, aide-mémoire, lettres, rapports, textes pour sites web, procès-verbaux, présentations, listes.</p>		<p>2.1 Travail efficace et systématique</p> <p>3.1 Disposition à la performance</p> <p>3.6 Conscience écologique</p>
<p>1.1.7.2 Gérer les documents et les fichiers (C2) Optionnel</p> <p>Je gère les fichiers et documents de manière sûre et compréhensible. Pour cela, j'utilise les systèmes de sécurité des données et d'archivage propres à l'entreprise et de la réglementation en vigueur.</p>		<p>2.1 Travail efficace et systématique</p> <p>2.2 Approche et action interdisciplinaires</p> <p>3.5 Aptitude à l'apprentissage</p> <p>3.6 Conscience écologique</p>

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectifs évaluateurs partie CI	MSP
<p>1.1.7.3 Préparation et compte-rendu de séances et d'événements (C3) Optionnel</p> <p>Je prépare les séances et les événements et accomplis de manière appropriée et efficiente les travaux suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> - planifier les séances et les événements - inviter les participants - préparer l'infrastructure - établir les protocoles/évaluations - documenter convenablement les participants 		<p>2.1 Travail efficace et systématique</p> <p>3.1 Disposition à la performance</p>
<p>1.1.7.4 Introduction de nouveaux collaborateurs, d'apprentis ou de stagiaires (C3) Optionnel</p> <p>J'informe tous les services nécessaires de l'entrée de nouveaux collègues, d'apprentis ou de stagiaires.</p> <p>Je prépare tous les documents nécessaires pour le premier jour de travail et j'élabore, selon les directives internes, un programme d'introduction, resp. un programme d'apprentissage pour stagiaires.</p>		<p>2.1 Travail efficace et systématique</p> <p>2.2 Approche et action interdisciplinaires</p>

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectifs évaluateurs partie CI	MSP
<p>1.1.7.5 Traiter le courrier et le service des colis (C3) Optionnel</p> <p>Je traite le courrier entrant et sortant et accomlis consciencieusement les tâches suivantes concernant le courrier et le service des colis:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Réception - Scanning/triage - Distribution - Emballage - Affranchissement 		<p>2.1 Travail efficace et systématique</p> <p>2.2 Approche et action interdisciplinaires</p> <p>3.3 Aptitude au travail en équipe</p> <p>3.5 Aptitude à l'apprentissage</p>
<p>1.1.7.6 Exécuter les tâches de la communication interne (C3) Optionnel</p> <p>J'exécute selon les directives de l'entreprise, les tâches de la communication interne, comme:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Newsletter - le panneau d'affichage - Intranet - Le journal d'entreprise 		<p>2.2 Approche et action interdisciplinaires</p> <p>2.4 Présentation efficace</p> <p>3.2 Capacité à communiquer</p> <p>3.6 Conscience écologique</p>

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectifs évaluateurs partie CI	MSP
<p>1.1.7.7 Se procurer le matériel de bureau et le gérer (C3) Obligatoire</p> <p>J'acquiers le matériel de bureau selon les directives internes et les considérations d'ordre écologique. Je le gère de manière appropriée selon les directives internes.</p>		<p>2.1 Travail efficace et systématique</p> <p>2.2 Approche et action interdisciplinaires</p> <p>3.3 Aptitude au travail en équipe</p> <p>3.6 Conscience écologique</p>
<p>1.1.7.8 Planifier et gérer les délais (C2) Obligatoire</p> <p>Je maîtrise les instruments pour la planification des délais ainsi que pour les questionnaires (p.ex. Outlook, plan scolaire, Doodle) Les échéanciers que je tiens sont corrects et parlants.</p>		<p>2.1 Travail efficace et systématique</p> <p>3.1 Disposition à la performance</p>
<p>1.1.7.9 Maniement du téléphone et des appareils de transmission de données (C2) Obligatoire</p> <p>Je me sers avec aisance des plus importantes fonctions du téléphone et de l'imprimante (y c. du scanner et du photocopieur) et je l'explique de façon compréhensible pour un profane.</p>		<p>2.1 Travail efficace et systématique</p> <p>3.1 Disposition à la performance</p>

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectifs évaluateurs partie CI	MSP
<p>1.1.7.10 Aménagement organisationnel et ergonomique de la place de travail (C4) Optionnel</p> <p>Je prends en considération dans mon environnement des places de travail avec table, chaise, écran, clavier d'ordinateur, téléphone, classement de documents et autres moyens de travail. Je les analyse selon trois points de vue que je choisis en fonction de considérations organisationnelles et ergonomiques.</p> <p>Je dresse un tableau synoptique et explique ainsi les considérations de mon choix de façon compréhensible pour un profane.</p>		<p>2.1 Travail efficace et systématique</p> <p>3.1 Disposition à la performance</p>

1.1.8 Objectif particulier – Appliquer les connaissances acquises sur sa branche et son entreprise

L'employé de commerce est conscient du fait qu'il est important de connaître son entreprise, la concurrence et sa branche. Il utilise ses connaissances dans ce domaine pour effectuer de manière compétente et autonome les processus de travail, le conseil à la clientèle et les tâches administratives.

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectifs évaluateurs partie CI	MSP
<p>1.1.8.1 Connaissances sur les produits et prestations dans le domaine de l'assurance choses et de patrimoine (C3) Obligatoire</p> <p>J'explique à l'aide d'exemples ou de modèles convaincants les éléments de base des produits et prestations de mon entreprise formatrice dans le domaine de l'assurance de choses et de patrimoine:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Assurances ménage - Assurances des objets de valeur - Assurances responsabilité civile privée - Assurances véhicules à moteur, flottes incl. - Assurances de construction - Assurances des bâtiments - Assurances entreprise - Assurances techniques - Assurances de transport - Assurances RC d'entreprises - Assurances protection juridique - Assurances voyages 	<p>1.1.8.1 Connaissances sur les produits et prestations dans le domaine de l'assurance choses et de patrimoine (C3)</p> <p>J'explique à l'aide d'exemples ou de modèles convaincants les éléments de base des produits et prestations de mon entreprise formatrice dans le domaine de l'assurance de choses et de patrimoine:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Assurances ménage - Assurances des objets de valeur - Assurances responsabilité civile privée - Assurances véhicules à moteur, flottes incl. - Assurances de construction - Assurances des bâtiments - Assurances entreprise - Assurances techniques - Assurances de transport - Assurances RC d'entreprises - Assurances protection juridique - Assurances voyages 	<p>2.1 Travail efficace et systématique</p> <p>2.2 Approche et action interdisciplinaires</p> <p>3.2 Capacité à communiquer</p>

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectifs évaluateurs partie CI	MSP
<p>1.1.8.2 Décrire l'interaction des assurances de patrimoine et/ou de choses (C3) Obligatoire</p> <p>Je décris l'interaction des assurances de patrimoine et/ou de choses, fais ressortir les différences dans les prestations et classe les solutions d'assurance</p>	<p>1.1.8.2 Décrire l'interaction des assurances de patrimoine et/ou de choses (C3)</p> <p>Je décris l'interaction des assurances de patrimoine et/ou de choses, fais ressortir les différences dans les prestations et classe les solutions d'assurance</p>	<p>2.2 Approche et action interdisciplinaires</p> <p>2.4 Présentation efficace</p> <p>3.2 Capacité à communiquer</p> <p>3.5 Aptitude à l'apprentissage</p>
<p>1.1.8.3 Utiliser les connaissances sur les produits et prestations dans le domaine de l'assurance de personnes (C3) Obligatoire</p> <p>J'explique les bases des produits et prestations de service de mon entreprise formatrice dans le domaine de l'assurance de personnes, en recourant à des documents ou exemples parlants:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Assurances-maladie individuelles - Assurances-maladie collectives indemnité journalière - Assurances-accidents individuelles - Assurances-accidents collectives - Assurances vie individuelles - Assurances vie collectives 	<p>1.1.8.3 Utiliser les connaissances sur les produits et prestations dans le domaine de l'assurance de personnes (C3)</p> <p>J'explique les bases des produits et prestations de service de mon entreprise formatrice dans le domaine de l'assurance de personnes, en recourant à des documents ou exemples parlants:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Assurances-maladie individuelles - Assurances-maladie collectives indemnité journalière - Assurances-accidents individuelles - Assurances-accidents collectives - Assurances vie individuelles - Assurances vie collectives 	<p>2.1 Travail efficace et systématique</p> <p>2.2 Approche et action interdisciplinaires</p> <p>3.2 Capacité à communiquer</p>

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectifs évaluateurs partie CI	MSP
<p>1.1.8.4 Utiliser les connaissances sur les assurances sociales suisses (C2) Obligatoire</p> <p>J'explique le concept des trois piliers ainsi que les principes des assurances sociales suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> - AVS (Assurance vieillesse et survivants) - AI (Assurance invalidité) - APG/ AM (Allocations pour perte de gain/ allocation de maternité) - AC (Assurance chômage et assurance de protection en cas d'insolvabilité) - LPP (Assurance vieillesse, invalidité et survivants professionnelle) - LAA (Loi sur l'assurance accidents) - LAMal (Loi sur l'assurance maladie) 	<p>1.1.8.4 Utiliser les connaissances sur les assurances sociales suisses (C2)</p> <p>J'explique le concept des trois piliers ainsi que les principes des assurances sociales suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> - AVS (Assurance vieillesse et survivants) - AI (Assurance invalidité) - APG/ AM (Allocations pour perte de gain/ allocation de maternité) - AC (Assurance chômage et assurance de protection en cas d'insolvabilité) - LPP (Assurance vieillesse, invalidité et survivants professionnelle) - LAA (Loi sur l'assurance accidents) - LAMal (Loi sur l'assurance maladie) 	<p>2.1 Travail efficace et systématique</p> <p>2.2 Approche et action interdisciplinaires</p> <p>3.2 Capacité à communiquer</p>
<p>1.1.8.5 Faire ressortir les interactions des assurances sociales et des assurances de personnes complémentaires (C2) Obligatoire</p> <p>Je fais ressortir les interactions des assurances sociales et des assurances de personnes complémentaires. A cette occasion, j'intègre les risques vieillesse, décès et invalidité</p>	<p>1.1.8.5 Faire ressortir les interactions des assurances sociales et des assurances de personnes complémentaires (C2)</p> <p>Je fais ressortir les interactions des assurances sociales et des assurances de personnes complémentaires. A cette occasion, j'intègre les risques vieillesse, décès et invalidité</p>	<p>2.2 Approche et action interdisciplinaires</p> <p>2.4 Présentation efficace</p> <p>3.2 Capacité à communiquer</p> <p>3.5 Aptitude à l'apprentissage</p>

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectifs évaluateurs partie CI	MSP
<p>1.1.8.6 Appliquer les connaissances des produits et services (C3) Obligatoire</p> <p>J'explique à l'aide de documents pertinents ou de modèles les caractéristiques, les particularités, les forces des produits et services de mon entreprise dans le domaine d'approfondissement choisi.</p> <p>Je démontre au client sa situation d'assurance actuelle, je reconnais le besoin particulier et je classe les solutions d'assurance.</p> <p>Domaine d'approfondissement choisi pour l'examen oral final : </p>		<p>2.1 Travail efficace et systématique</p> <p>2.2 Approche et action interdisciplinaires</p> <p>3.2 Capacité à communiquer</p>
<p>1.1.8.7 Utiliser les connaissances sur l'entreprise formatrice (C2) Obligatoire</p> <p>J'explique à quelqu'un qui n'est pas de la maison, en m'adaptant à mon interlocuteur, les aspects suivants de mon entreprise formatrice :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Modèle directeur / Valeurs / Stratégie - Contexte historique - Forme juridique - Structure d'organisation - Canaux de distribution - Positionnement sur le marché et données chiffrées sur l'entreprise 		<p>3.2 Capacité à communiquer</p> <p>3.5 Aptitude à l'apprentissage</p>

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectifs évaluateurs partie CI	MSP
<p>1.1.8.8 Appliquer les connaissances de la branche (C2) Obligatoire</p> <p>Je décris, à l'aide de documents et d'outils, les caractéristiques principales ainsi que les développements de la branche des assurances. Je les articule de la manière suivante :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Indices financiers chiffrés probants - Importance du point de vue de l'économie générale et groupes concernés - Développements du marché des assurances suisse, actualités et tendances 	<p>1.1.8.8 Appliquer les connaissances de la branche (C2)</p> <p>Je décris, à l'aide de documents et d'outils, les caractéristiques principales ainsi que les développements de la branche des assurances. Je les articule de la manière suivante :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Indices financiers chiffrés probants - Importance du point de vue de l'économie générale et groupes concernés - Développements du marché des assurances suisse, actualités et tendances 	<p>2.1 Travail efficace et systématique</p> <p>2.2 Approche et action interdisciplinaires</p> <p>3.2 Capacité à communiquer</p>
<p>1.1.8.9 Expliquer les principes et les lois en vigueur dans la branche de l'assurance (C2) Obligatoire</p> <p>J'explique à un profane, de manière à me faire comprendre, et en utilisant les moyens adéquats, les aspects suivants:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Principes de l'assurance caractéristiques, délimitation par rapport à l'aide réciproque, possibilités de répartition) - Risque / gestion du risque - Composants de la prime et sortes de primes - Systèmes de financement (procédure de couverture) - Principes du droit de l'assurance - Médiateur/ juridictions - Principes du droit de la responsabilité civile 	<p>1.1.8.9 Expliquer les principes et les lois en vigueur dans la branche de l'assurance (C2)</p> <p>J'explique à un profane, de manière à me faire comprendre, et en utilisant les moyens adéquats, les aspects suivants:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Principes de l'assurance caractéristiques, délimitation par rapport à l'aide réciproque, possibilités de répartition) - Risque / gestion du risque - Composants de la prime et sortes de primes - Systèmes de financement (procédure de couverture) - Principes du droit de l'assurance - Médiateur/ juridictions - Principes du droit de la responsabilité civile 	<p>2.1 Travail efficace et systématique</p> <p>3.2 Capacité à communiquer</p> <p>3.5 Aptitude à l'apprentissage</p>

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectifs évaluateurs partie CI	MSP
<p>1.1.8.10 Décrire les procédures principales de l'assurance (C2) Obligatoire</p> <p>Je décris les procédures principales d'assurance suivantes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Vente et support - Underwriting, y compris gestion de produits - Traitement des sinistres et des prestations, gestion des services 	<p>1.1.8.10 Décrire les procédures principales de l'assurance (C2)</p> <p>Je décris les procédures principales d'assurance suivantes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Vente et support - Underwriting, y compris gestion de produits - Traitement des sinistres et des prestations, gestion des services 	<p>2.1 Travail efficace et systématique</p> <p>2.2 Approche et action interdisciplinaires</p> <p>3.2 Capacité à communiquer</p> <p>3.5 Aptitude à l'apprentissage</p>
<p>1.1.8.11 Traiter des mandats sélectionnés de procédures principales d'assurance (C3) Obligatoire</p> <p>Je traite selon instruction des mandats sélectionnés dans les procédures principales d'assurance suivantes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Vente et support - Underwriting, y compris gestion de produits - Traitement des sinistres et des prestations, gestion des services 		<p>2.1 Travail efficace et systématique</p> <p>2.2 Approche et action interdisciplinaires</p> <p>2.3 Aptitude à la négociation et au conseil</p> <p>3.2 Capacité à communiquer</p> <p>3.4 Civilité</p> <p>3.5 Aptitude à l'apprentissage</p>

Le présent catalogue d'objectifs évaluateurs de la branche de formation et d'examens Assurance privée entre en vigueur le 1^{er} janvier 2012.

Berne, le 23 septembre 2011

Conférence suisse des branches de formation et d'examens commerciales (CSBFC)

Christine Davatz
Présidente

Roland Hohl
Secrétaire exécutif

Ce catalogue d'objectifs évaluateurs est approuvé par l'Office fédéral de la formation professionnelle et de la technologie conformément à l'art. 12, al. 1, de l'ordonnance du 26 septembre 2011 sur la formation professionnelle initiale d'employée/employé de commerce CFC.

Berne, le 26 septembre 2011

OFFICE FÉDÉRAL DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE ET DE LA TECHNOLOGIE (OFFT)
La directrice

Prof. Ursula Renold