

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

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, personnelles et sociales – 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 *santésuisse*, de **17 objectifs évaluateurs obligatoires pour la partie entreprise**, qui doivent être traités et atteints par toutes les personnes en formation, et de **8 objectifs évaluateurs optionnels pour la partie entreprise**, dont **3** doivent être traités et atteints.

Le choix des objectifs optionnels 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 optionnels 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 santésuisse : 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 CI	Compétences MSP
<p>1.1.2.1 Traiter les demandes des clients (C3) Obligatoire</p> <p>Je traite les demandes des clients de manière appropriée en suivant les directives de l'entreprise. Ce faisant, j'exécute les tâches suivantes à la satisfaction des clients et dans le respect des règles de courtoisie :</p> <ul style="list-style-type: none"> - répondre aux demandes écrites et/ou personnelles des clients - traiter les demandes des clients moi-même ou les transmettre aux personnes compétentes - enregistrer les contacts avec les clients en utilisant des documents clairs et appropriés. 		<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>

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectifs évaluateurs CI	Compétences MSP
<p>1.1.2.2 Mener à bonne fin des entretiens de vente et de conseil (C5) Obligatoire</p> <p>Je mène des entretiens de vente ou de conseil avec des clients avec amabilité et conviction tout en poursuivant des objectifs clairement définis. A cet effet, j'utilise de manière ciblée mes connaissances des produits et des services en procédant comme suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> - préparer l'entretien - mener l'entretien (identifier les besoins des clients, présenter des variantes, montrer la plus-value de mes propres solutions, réfuter les éventuelles objections, fixer la suite des démarches) - documenter l'entretien et procéder à son évaluation 	<p>1.1.2.2 Mener à bonne fin des entretiens de vente et de conseil (C5)</p> <p>Je mène des entretiens de vente ou de conseil avec des clients avec amabilité et conviction tout en poursuivant des objectifs clairement définis. A cet effet, j'utilise de manière ciblée mes connaissances des produits et des services en procédant comme suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> - préparer l'entretien - mener l'entretien (identifier les besoins des clients, présenter des variantes, montrer la plus-value de mes propres solutions, réfuter les éventuelles objections, fixer la suite des démarches) - documenter l'entretien et procéder à son évaluation 	<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>2.4 Présentation efficace</p> <p>3.5 Aptitude à l'apprentissage</p> <p>3.6 Conscience écologique</p>
<p>1.1.2.3 Gérer les informations des clients (C4) Obligatoire</p> <p>Je gère de façon claire et transparente les informations et les données relatives aux clients. Ce faisant, j'utilise de manière ciblée les systèmes et les instruments de l'entreprise pour effectuer les travaux suivants:</p> <ul style="list-style-type: none"> - analyser les données des clients et les groupes de clients - saisir, classer, mettre à jour les données client et les structurer selon les directives de l'entreprise <p>Je traite les données sensibles en toute confidentialité tout en respectant les dispositions légales et les directives de l'entreprise (protection des données).</p>	<p>1.1.2.3 Gérer les informations des clients (C4)</p> <p>Je gère de façon claire et transparente les informations et les données relatives aux clients. Ce faisant, j'utilise de manière ciblée les systèmes et les instruments de l'entreprise pour effectuer les travaux suivants:</p> <ul style="list-style-type: none"> - analyser les données des clients et les groupes de clients <p>Je traite les données sensibles en toute confidentialité tout en respectant les dispositions légales et les directives de l'entreprise (protection des données).</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>

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 CI	Compétences MSP
<p>1.1.3.1 Exécuter les commandes (C3) Obligatoire</p> <p>Lors de l’exécution des commandes et dans mes rapports avec les requérants, les preneurs d’assurance, les prestataires, les autorités, les intermédiaires et les autres assureurs, j’effectue de manière appropriée et autonome les travaux suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> - répondre aux demandes des clients - établir les documents demandés - saisir les données des clients et des commandes - veiller au déroulement correct des commandes <p>Je garantis que les clients bénéficient à leur pleine et entière satisfaction de tous les produits et services fournis par mon entreprise (que ce soient les siens propres ou ceux qu’elle a acquis auprès d’une entreprise tierce).</p> <p>Je traite les données sensibles en toute confidentialité tout en respectant les dispositions légales et les directives de l’entreprise (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>
<p>1.1.3.2 Gérer les réclamations des clients (C4) Obligatoire</p> <p>Je réagis de manière polie et professionnelle aux réclamations des clients. Je présente des solutions et j’examine les mesures à prendre avec les clients et avec mon supérieur.</p> <p>En cas de besoin, je mets en œuvre des solutions appropriées, vérifie l’effet des mesures prises et me renseigne si les clients sont satisfaits.</p>	<p>1.1.3.2 Gérer les réclamations des clients (C4)</p> <p>Je réagis de manière polie et professionnelle aux réclamations des clients.</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>

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 CI	Compétences MSP
<p>1.1.4.1 Analyser le marché (C4) Obligatoire</p> <p>J'analyse le marché de mon entreprise en suivant des instructions. Ce faisant, je prends en compte les données suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> - environnement de marché - groupes d'intérêt - preneurs d'assurance, assurés - prestataires - concurrents - propre entreprise - intervenants internes et externes - circuits de distribution - relations / interfaces 	<p>1.1.4.1 Analyser le marché (C4)</p> <p>J'analyse le marché de mon entreprise en suivant des instructions. Ce faisant, je prends en compte les données suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> - environnement de marché - groupes d'intérêt - preneurs d'assurance, assurés - prestataires - concurrents - propre entreprise - intervenants internes et externes - circuits de distribution - relations / interfaces 	<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>3.5 Aptitude à l'apprentissage</p>
<p>1.1.4.2 Utiliser des instruments de marketing (C5) Obligatoire</p> <p>Je fournis aux clients les informations dont ils ont besoin en utilisant les documents appropriés de l'entreprise formatrice.</p> <p>Pour ce faire, j'utilise de manière appropriée les outils (prospectus, etc.) et canaux de distribution (guichet, Internet, vente par téléphone, etc.) correspondant aux différentes prestations et j'emploie efficacement les arguments lors de mes entretiens avec les 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 CI	Compétences MSP
<p>1.1.5.1 Préparer les formalités d'engagement et de départ du personnel (C3) Optionnel</p> <p>J'exécute les tâches suivantes conformément aux directives de l'entreprise et aux dispositions légales :</p> <ul style="list-style-type: none"> - mise au concours d'un poste - établissement des contrats de travail - élaboration des certificats de travail - établissement des documents d'assurances sociales - introduction des nouveaux collaborateurs, apprentis ou stagiaires 	<p>1.1.5.1 Préparer les formalités d'engagement et de départ du personnel (C3)</p> <p>J'exécute les tâches suivantes conformément aux directives de l'entreprise et aux dispositions légales :</p> <ul style="list-style-type: none"> - mise au concours d'un poste - rédaction des annonces d'emploi 	<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 Traiter les données de l'administration du personnel (C3) Optionnel</p> <p>Je tiens à jour avec exactitude les données personnelles des employés ainsi que les données relatives à leurs heures de travail et à leurs absences. Je m'occupe de la gestion des prestations sociales et des prestations salariales accessoires.</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 CI	Compétences MSP
<p>1.1.6.1 Traiter les factures entrantes et sortantes (C4) Optionnel</p> <p>J'exécute les travaux de comptabilité ci-dessous en suivant des instructions et en utilisant les documents et les outils informatiques appropriés :</p> <ul style="list-style-type: none"> - tenir à jour la comptabilité débiteurs - tenir à jour la comptabilité créditeurs - corriger les erreurs de calcul et de comptabilisation - s'occuper des rappels et des 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 Gérer la caisse (C4) Optionnel</p> <p>Je gère la caisse consciencieusement et avec exactitude. Je suis chargé de l'ouvrir, de l'administrer, de la contrôler et de la fermer. En outre, je tiens le journal de caisse. En cas d'irrégularité, je prends les mesures prévues et en informe mon supérieur.</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>

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectifs évaluateurs CI	Compétences MSP
<p>1.1.6.3 Participer à la clôture des comptes (C3) Optionnel</p> <p>Lors de la clôture annuelle et/ou trimestrielle des comptes, j'exécute les tâches ci-dessous en suivant des instructions:</p> <ul style="list-style-type: none"> - établir diverses listes et documentations - travaux de contrôle trimestriels/annuels - déterminer les délimitations (actifs et passifs transitoires) <p>En vue d'une évaluation et d'une analyse ultérieures, je prépare correctement les coefficients économiques clés.</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>

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 CI	Compétences MSP
<p>1.1.7.1 Effectuer et gérer la correspondance (C5) Obligatoire</p> <p>Je rédige correctement et de manière autonome les documents énumérés ci-dessous en suivant des instructions, puis je les fais parvenir aux destinataires prévus :</p> <p>e-mails, notes, lettres, rapports, textes pour internet, procès-verbaux.</p>		<p>2.1 Travail efficace et systématique</p> <p>2.3 Aptitude à la négociation et au conseil</p> <p>3.1 Disposition à la performance</p> <p>3.2 Capacité à communiquer</p> <p>3.6 Conscience écologique</p>
<p>1.1.7.2 Administrer les données et les documents (C3) Obligatoire</p> <p>Je gère correctement les données et les documents. J'utilise à cet effet le système de sauvegarde et d'archivage de mon entreprise en respectant ses directives et les dispositions légales.</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 CI	Compétences MSP
<p>1.1.7.3 Organiser des séances et des manifestations (C5) Optionnel</p> <p>Je prépare des séances et des manifestations. A cette fin, j'exécute les travaux ci-dessous de manière appropriée et efficace :</p> <ul style="list-style-type: none"> - planifier les séances et les manifestations - lancer les invitations - préparer l'infrastructure - encadrer les participants - établir les procès-verbaux/évaluations - fournir une documentation appropriée 		<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>3.3 Aptitude au travail en équipe</p> <p>3.4 Civilité</p>
<p>1.1.7.4 S'occuper du courrier et des colis (C3) Obligatoire</p> <p>Je m'occupe du courrier entrant et sortant. Pour ce qui est des lettres et des colis, j'effectue consciencieusement les travaux suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> - réception - tri - 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>

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectifs évaluateurs CI	Compétences MSP
<p>1.1.7.5 Exécuter des tâches de communication interne (C3) Optionnel</p> <p>Je m'occupe de la communication interne conformément aux directives de l'entreprise, notamment :</p> <ul style="list-style-type: none"> - des lettres/bulletins d'information - du panneau d'affichage - d'Intranet - du 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>
<p>1.1.7.6 Acquérir et gérer le matériel de bureau (C3) Optionnel</p> <p>Je m'occupe de l'acquisition du mobilier, du matériel ou des équipements de bureau conformément aux directives de l'entreprise. Je les entretiens et les gère de manière appropriée en suivant des instructions.</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>

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 CI	Compétences MSP
<p>1.1.8.1 Utiliser ses connaissances des produits et des services (C3) Obligatoire</p> <p>J'explique quelles prestations et personnes sont assurées par les assurances sociales suivantes ainsi que les possibilités de compléter les couvertures maladie et accident à titre facultatif :</p> <p>AVS/AI/APG/AC/LPP/LAA/LAMal - assurance complémentaire LAA - assurance maladie selon la LCA</p> <p>J'utilise ces connaissances de manière convaincante et ciblée dans le cadre des processus de travail, du conseil à la clientèle et des tâches administratives.</p> <p>J'utilise pour ce faire les outils suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> - CGA/CC/CCA/CP - vue d'ensemble des prestations - annuaire de santésuisse - notices d'informations des assurances sociales - documents internes de l'entreprise 	<p>1.1.8.1 Utiliser ses connaissances des produits et des services (C3)</p> <p>J'explique quelles prestations et personnes sont assurées par les assurances sociales suivantes ainsi que les possibilités de compléter les couvertures maladie et accident à titre facultatif :</p> <p>AVS/AI/APG/AC/LPP/LAA/LAMal - assurance complémentaire LAA - assurance maladie selon la LCA</p> <p>J'utilise pour ce faire les outils suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> - CGA/CC/CCA/CP - vue d'ensemble des prestations - annuaire de santésuisse - notices d'informations des assurances sociales - documents internes de l'entreprise 	<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>2.4 Présentation efficace</p> <p>3.1 Disposition à la performance</p> <p>3.2 Capacité à communiquer</p> <p>3.4 Civilité</p> <p>3.5 Aptitude à l'apprentissage</p>

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectifs évaluateurs CI	Compétences MSP
<p>1.1.8.2 Expliquer les produits et les services de la concurrence (C2) Obligatoire</p> <p>Je montre, à l'aide de comparaisons pertinentes, les caractéristiques, les particularités et les atouts des produits et des services des principales entreprises concurrentes.</p>	<p>1.1.8.2 Expliquer les produits et les services de la concurrence (C2)</p> <p>Je montre, à l'aide de comparaisons pertinentes, les caractéristiques, les particularités et les atouts des produits et des services des principales entreprises concurrentes.</p>	<p>2.3 Aptitude à la négociation et au conseil</p> <p>2.4 Présentation efficace</p> <p>3.1 Disposition à la performance</p> <p>3.2 Capacité à communiquer</p>
<p>1.1.8.3 Utiliser ses connaissances de l'entreprise (C2) Obligatoire</p> <p>J'explique à un profane les aspects suivant de mon entreprise formatrice :</p> <ul style="list-style-type: none"> - groupes d'intérêts et leurs besoins - lignes directrices / philosophie / stratégie - contexte historique - forme juridique / rapports de propriété - organisation structurelle - organisation fonctionnelle - position sur le marché - coefficients opérationnels et financiers - points forts - standards en matière de gestion de la qualité <p>J'explique ces aspects de manière adaptée aux interlocuteurs en utilisant des outils appropriés.</p>	<p>1.1.8.3 Utiliser ses connaissances de l'entreprise (C2)</p> <p>J'explique à un profane les aspects suivant de mon entreprise formatrice :</p> <ul style="list-style-type: none"> - groupes d'intérêts et leurs besoins - lignes directrices / philosophie / stratégie - contexte historique - forme juridique / rapports de propriété - organisation structurelle - organisation fonctionnelle - position sur le marché - coefficients opérationnels et financiers - points forts - standards en matière de gestion de la qualité <p>J'explique ces aspects de manière adaptée aux interlocuteurs en utilisant des outils appropriés.</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 CI	Compétences MSP
<p>1.1.8.4 Utiliser les caractéristiques de la branche (C2) Obligatoire</p> <p>Je décris, en utilisant des documents et des outils appropriés, des caractéristiques et des développements importants de la branche dans laquelle mon entreprise est active.</p> <p>Ce faisant, je tiens compte des éléments suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> - signification sociale - bases légales - personnes concernées - taille du marché (cantons/régions) - actualités, développements / tendances 	<p>1.1.8.4 Expliquer les caractéristiques de la branche (C2)</p> <p>Je décris, en utilisant des documents et des outils appropriés, des caractéristiques et des développements importants de la branche dans laquelle mon entreprise est active.</p> <p>Ce faisant, je tiens compte des éléments suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> - signification sociale - bases légales - personnes concernées - taille du marché (cantons/régions) - actualités, développements / tendances 	<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>1.1.8.5 Connaître et appliquer les bases et les lois de la branche (C3) Obligatoire</p> <p>J'explique à un profane les aspects suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> - risques assurés (maladie, accident, maternité) - calcul des primes - système de répartition des dépenses - possibilités de s'assurer selon la LAMal, la LCA <p>Je présente ces aspects de manière adaptée aux interlocuteurs en utilisant des outils appropriés.</p>	<p>1.1.8.5 Connaître et appliquer les bases et les lois de la branche (C3)</p> <p>J'explique à un profane les aspects suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> - risques assurés (maladie, accident, maternité) - calcul des primes - système de répartition des dépenses - possibilités de s'assurer selon la LAMal, la LCA <p>Je présente ces aspects de manière adaptée aux interlocuteurs en utilisant des outils appropriés.</p>	<p>2.2 Approche et action interdisciplinaires</p> <p>2.4 Présentation efficace</p> <p>3.1 Disposition à la performance</p> <p>3.2 Capacité à communiquer</p> <p>3.5 Aptitude à l'apprentissage</p>

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectifs évaluateurs CI	Compétences MSP
<p>1.1.8.6 Expliquer les liens entre les assurances de personnes (C3) Obligatoire</p> <p>Je décris le concept des 3 piliers et les liens entre les assurances privées et sociales. Ce faisant, je tiens compte des aspects suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> - objectifs - assureurs - assurés - prestations - financement - coordinations 	<p>1.1.8.6 Expliquer les liens entre les assurances de personnes (C2)</p> <p>Je décris le concept des 3 piliers et les liens entre les assurances privées et sociales. Ce faisant, je tiens compte des aspects suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> - objectifs - assureurs - assurés - prestations - financement - coordinations 	<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>1.1.8.7 Décrire les processus-clés et traiter des mandats spécifiques (C3) Obligatoire</p> <p>Je décris les processus-clés suivants de la branche de l'assurance :</p> <ul style="list-style-type: none"> - vente et support - souscription et gestion des produits - gestion des sinistres et des prestations <p>Je traite les mandats spécifiques correspondants selon des instructions.</p>	<p>1.1.8.7 Décrire les processus-clés et traiter des mandats spécifiques (C3)</p> <p>Je décris les processus-clés suivants de la branche de l'assurance :</p> <ul style="list-style-type: none"> - vente et support - souscription et gestion des produits - gestion des sinistres et des prestations <p>Je traite les mandats spécifiques correspondants selon des instructions.</p>	<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>3.1 Disposition à la performance</p> <p>3.2 Capacité à communiquer</p> <p>3.3 Aptitude au travail en équipe</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 *santésuisse* 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