

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

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 Hôpitaux et cliniques, de **21 objectifs évaluateurs obligatoires** et de **8 objectifs évaluateurs optionnels** pour la partie entreprise. Les 21 objectifs évaluateurs obligatoires doivent être traités et atteints par toutes les personnes en formation. Sur les 8 objectifs optionnels, **5** 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 et 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.

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectifs évaluateurs CI	MSP
<p>1.1.1.1 Gérer l'achat des appareils, du matériel et des marchandises (y c. matériel de bureau) (C5) Obligatoire</p> <p>J'achète du matériel conventionnel et du matériel respectueux de l'environnement ainsi que des marchandises conformément aux directives de l'institution et aux dispositions légales et j'exécute les tâches suivantes en bonne et due forme:</p> <ul style="list-style-type: none"> - demander des offres et les comparer - commander le matériel/les marchandises - contrôler les livraisons - réclamer en cas de livraisons erronées - vérifier et comptabiliser les factures des fournisseurs 	<p>1.1.1.1.1 Faire la distinction entre biens de consommation et bien d'investissement (C2) J'explique ou je définis la différence entre les biens de consommation et les biens d'investissement.</p> <p>1.1.1.1.2 Expliquer le processus d'une commande (C5) Je présente, après analyse des procédures standardisées d'une commande, des propositions d'améliorations concrètes, plausibles et s'inscrivant dans une optique de développement durable.</p> <p>1.1.1.1.3 Garantir l'entretien et la maintenance (C6) A partir d'une situation donnée, j'évalue la nécessité d'un contrat d'entretien et de maintenance et justifie brièvement ma décision.</p>	<p>2.1 Travail efficace et systématique</p> <p>3.1 Disposition à la performance</p> <p>3.6 Conscience écologique</p>
<p>1.1.1.2 Stocker le matériel/les marchandises (C5) Obligatoire</p> <p>Je stocke le matériel conformément aux directives de l'institution. Je remplis de manière compétente les exigences suivantes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - contrôler les livraisons - effectuer les réclamations concernant le matériel manquant, défectueux ou erroné - entreposer le matériel - tenir à jour les stocks - gérer les stocks - établir l'inventaire 	<p>1.1.1.2.1 Connaître la stratégie de gestion des déchets (C2) Je répartir les déchets dans les principales catégories de déchets spéciaux et indique la manière adéquate de les éliminer. J'explique les notions d'infection et de contamination à l'aide d'un exemple.</p> <p>1.1.1.2.2 Gestion du stock et calcul des indicateurs (C3) Je connais les principes de la gestion du stock et de l'inventaire. Je calcule et interprète les indicateurs les plus importants de la gestion de stock.</p>	<p>2.1 Travail efficace et systématique</p> <p>3.1 Disposition à la performance</p> <p>3.6 Conscience écologique</p>

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectifs évaluateurs CI	MSP
<p>1.1.1.3 Livrer le matériel/les marchandises (C5) Obligatoire</p> <p>J'organise les livraisons internes de matériel en respectant les directives de l'institution. J'exécute, j'accompagne ou je contrôle de manière autonome les étapes suivantes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - préparer le matériel - établir les documents de livraison - organiser la livraison 		<p>2.1 Travail efficace et systématique</p> <p>3.1 Disposition à la performance</p> <p>3.6 Conscience écologique</p>

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	MSP
<p>1.1.2.1 Traiter les demandes des clients (C3) Obligatoire Je traite les demandes des clients/patients de manière appropriée en suivant les directives de l'institution. 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 des clients/patients - clarifier les besoins - les traiter soi-même ou les transmettre aux personnes compétentes - documenter les clients en utilisant des documents clairs et appropriés. 	<p>1.1.2.1.1 Répondre aux questions d'ordre tarifaire (C5) J'apporte une réponse complète aux questions d'ordre tarifaire en adoptant une attitude orientée vers la clientèle. Au besoin, je prends un exemple concret pour faciliter la compréhension du client.</p>	<p>2.3 Aptitude à la négociation et au conseil</p> <p>3.2 Aptitude à la communication</p> <p>3.4 Civilité</p>
	<p>1.1.2.1.2 Expliquer les prestations obligatoires et la participation aux frais dans le domaine de la LAMal et de la LAA (C6) Je réponds correctement et sans moyen auxiliaire aux questions d'un client portant sur les prestations obligatoires, la durée de la prestation et une éventuelle participation aux frais dans le domaine de la LAMal et de la LAA.</p>	
	<p>1.1.2.1.3 Enumérer les conventions tarifaires d'importance nationale (C1) J'énumère sans moyen auxiliaire cinq conventions tarifaires nationales.</p>	
	<p>1.1.2.1.4 Classifier les prestations LAMal, OAMal, LAA, LAI, LAM (C5) Je classe, à l'aide d'exemples donnés, l'organisme ou les organismes d'assurance correspondant(s) et justifie mon choix.</p>	

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectifs évaluateurs CI	MSP
<p>1.1.2.2 Mener à bonne fin des entretiens de vente et de conseil (C5) Obligatoire</p> <p>Je conduis des entretiens avec amabilité et conviction tout en poursuivant des objectifs clairement définis. J'utilise de manière ciblée mes connaissances des produits et des services¹ (en particulier les droits et devoirs des patients et les conventions avec les assureurs) en procédant comme suit:</p> <ul style="list-style-type: none"> - préparer l'entretien - le conduire (identifier les besoins des clients/patients, présenter des variantes, montrer la plus-value de ses propres solutions, réfuter les éventuelles objections, fixer la suite des démarches) - le documenter (offre, contrats, confirmations, etc.) 	<p>1.1.2.2.1 Décrire la procédure de garantie de prise en charge des frais (C5) Je nomme les différentes dispositions légales et contractuelles en matière de rémunération des prestations fournies et suis en mesure de conseiller un client/patient pour qu'il obtienne auprès de garants possibles une garantie de prise en charge de ses frais.</p> <p>1.1.2.2.2 Connaître les droits et devoirs des patients (C3) Je renseigne clairement et avec compétence sur les droits et les devoirs des patients et explique les conséquences possibles en cas de non respect des droits du patient.</p> <p>1.1.2.2.3 Expliquer les systèmes de tarification (C2) J'explique, sans moyen auxiliaire, trois systèmes de tarification et décris 2 avantages et 2 inconvénients.</p>	<p>2.3 Aptitude à la négociation et au conseil</p> <p>3.2 Aptitude à la communication</p> <p>3.4 Civilité</p> <p>3.6 Conscience écologique</p>
<p>1.1.2.3 Gérer les informations des clients (C4) Obligatoire</p> <p>Je suis en mesure d'effectuer une gestion claire et transparente des données des clients/patients. J'utilise de manière ciblée les systèmes et les instruments de l'institution pour effectuer les travaux suivants:</p> <ul style="list-style-type: none"> - analyser les données des clients/patients et des groupes de clients/patients - les saisir, les structurer, les classer et les mettre à jour - évaluer les résultats des enquêtes de satisfaction remplies par les clients/patients <p>Je traite les données sensibles en toute confidentialité tout en respectant les dispositions légales et les directives de l'institution.</p>	<p>1.1.2.3.1 Respecter les délais (C5) J'explique avec mes propres mots les délais obligatoires à respecter pour signaler les naissances et les décès à l'état civil. Une liste de contrôle que j'ai établie moi-même me permet de réaliser cette procédure d'enregistrement en toute confiance.</p> <p>1.1.2.3.2 Connaître les différents systèmes de saisie des prestations auprès des patients (C2) J'explique avec mes propres mots à une tierce personne les trois différents systèmes de saisie des prestations auprès des patients et leur importance, ainsi qu'un avantage et un inconvénient pour un des trois systèmes.</p>	<p>2.2 Approche et action interdisciplinaires</p> <p>3.1 Disposition à la performance</p> <p>3.6 Conscience écologique</p>

¹ Celles-ci sont décrites au point 1.1.8.1

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	MSP
<p>1.1.3.1 Exécuter les prestations aux clients/patients (C3) Obligatoire</p> <p>J’assume la gestion administrative des clients/patients de manière autonome et appropriée, par exemple:</p> <ul style="list-style-type: none"> - répondre aux demandes des clients/patients - procéder à l’accueil/départ du client/patient - définir les souhaits et besoins - établir des offres/devis - saisir les données des clients/patients - traiter et exécuter les demandes <p>Ce faisant, j’assure un service impeccable au client, que ce soit par les propres produits et services ou par ceux offerts par des tiers.</p>	<p>1.1.3.1.1 Connaître la mission du service d’ambulance (C2) Je nomme la principale mission du service d’ambulances et j’explique clairement le déroulement d’un transport. Je connais d’autres formes de transport de patients.</p>	<p>2.1 Travail efficace et systématique</p>
	<p>1.1.3.1.2 Décrire les logiciels d’application spécifiques à la branche (C5) J’utilise à bon escient des logiciels d’application spécifiques à la branche. Je justifie avec précision l’utilisation et le but d’un logiciel particulier.</p>	<p>2.2 Approche et action interdisciplinaires</p>
	<p>1.1.3.1.3 Traiter l’admission et la sortie des patients (C3) Je procède, correctement et en fonction du cas, à l’admission et à l’identification du patient dans le domaine administratif et je maîtrise les solutions informatiques existantes. Je m’assure qu’il n’existe qu’un seul numéro matricule par patient (identification du patient).</p>	<p>3.2 Aptitude à la communication</p>
	<p>1.1.3.1.4 Décrire le processus de la prise en charge du patient jusqu’au règlement de la prestation (C5) Je représente graphiquement le processus détaillé de la prise en charge du patient, de l’admission jusqu’au règlement de la facture sur la base de ma propre analyse des tâches et des instances impliquées avec. Je décris ce processus avec mes propres mots.</p>	<p>3.3 Aptitude au travail en équipe</p>
	<p>1.1.3.1.5 Connaître et appliquer la structure tarifaire du TarMed (C5) J’analyse, sur la base de deux études de cas données, à l’aide du TarMed les prestations à facturer, applique correctement les règles de décompte et établis une facture conforme au tarif.</p>	
	<p>1.1.3.1.6 Appliquer les DRG (C5) Je peux établir, sur la base d’un cas DRG, une facture conforme au tarif. Je connais les notions spécifiques du système de tarif DRG et les utilise correctement.</p>	
	<p>1.1.3.1.7 Comparer le système DRG avec d’autres formes de facture (C4) Je peux interpréter une facture DRG et la comparer avec la facture d’un autre système de tarification.</p>	

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectifs évaluateurs CI	MSP
<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/patients. Je présente des solutions et examine avec eux et avec mon supérieur les mesures à prendre.</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/patients sont satisfaits.</p>	<p>1.1.3.2.1 Déterminer la satisfaction de la clientèle (C5) A partir des réponses données dans le cadre de l'enquête auprès des clients/patients, je dégage trois mesures adéquates pour améliorer la satisfaction de la clientèle et présente leur impact sur la marche de l'institution.</p>	<p>2.1 Travail efficace et systématique</p> <p>2.2 Approche et action interdisciplinaires</p> <p>3.2 Aptitude à la communication</p> <p>3.3 Aptitude au travail en équipe</p> <p>3.6 Conscience écologique</p>
<p>1.1.3.3 Traitement efficient des tâches (C5) Obligatoire</p> <p>J'organise mon temps en fonction du déroulement de la journée et des activités en attente de manière à effectuer mes tâches dans le délai imparti et à me mettre à disposition de l'équipe pour le temps restant.</p>	<p>1.1.3.3.1 Optimiser les procédures de saisie des prestations (C6) Je juge l'adéquation de la procédure de saisie des prestations sur la base de propres critères qualitatifs d'appréciation. Je décèle les procédures inadéquates et sou mets à mon supérieur des propositions constructives et simples à mettre en place pour améliorer notre performance.</p>	<p>2.1 Travail efficace et systématique</p> <p>3.5 Aptitude à l'apprentissage</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	MSP
<p>1.1.4.1 Analyser le marché (C4) Optionnel</p> <p>J'analyse l'environnement sanitaire de mon institution et suis capable de :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Expliquer la mission des différents acteurs sanitaires - Décrire l'offre de prestations de mon institution - Identifier les conséquences des décisions politiques sur l'organisation sanitaire institutionnelle 	<p>1.1.4.1.1 Décrire les organismes tutélaires et les formes d'organisation (C2) Je connais trois organismes tutélaires possibles et peut montrer, au moyen d'un organigramme, trois différentes formes d'organisation pour les institutions de notre branche. En outre, je peux expliquer en quelques mots la différence entre la gestion stratégique et opérationnelle.</p>	<p>2.1 Travail efficace et systématique</p> <p>2.2 Approche et action interdisciplinaires</p>
	<p>1.1.4.1.2 Connaître les différents modes de collaboration entre les institutions (C5) Je cite et justifie, à l'appui de deux exemples donnés, des modes de collaborations judicieux/adéquats entre institutions.</p>	<p>3.1 Disposition à la performance</p> <p>3.5 Aptitude à l'apprentissage</p>
	<p>1.1.4.1.3 Aménager l'offre de prestation en fonction des besoins (C5) J'analyse, d'une façon critique, l'offre de prestation donnée, la compare aux besoins actuels, en dégage des propositions d'amélioration adéquates et présente leurs répercussions. Dans ce but, je rédige à l'attention de mon responsable d'apprentissage un rapport présentant mes réflexions détaillées.</p>	<p>3.6 Conscience écologique</p>
	<p>1.1.4.1.4 Apprécier les évolutions tarifaires et exposer les changements pour la branche (C5) J'analyse les évolutions tarifaires dans les médias et commente clairement l'enjeu qu'elles représentent pour l'établissement. J'apprécie l'influence qu'elles exercent sur l'institution et l'ensemble du système de santé et apporte à ce sujet une argumentation convaincante.</p>	
	<p>1.1.4.1.5 Connaître les missions et compétences de la Confédération et des cantons dans la tarification et son application (C2) J'explique, sans moyen auxiliaire et avec mes propres mots, les missions et les compétences de la Confédération et des cantons dans la tarification et son application. J'illustre avec un exemple.</p>	

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectifs évaluateurs CI	MSP
<p>1.1.4.2 Politique de communication (C3) Optionnel</p> <p>J'utilise les principes de la communication en marketing, notamment :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Publicité classique (contenu et mise en forme de moyens publicitaires) - Informations dans les médias - Promotions - Relations publiques - Sponsoring/partenariat - Internet 	<p>1.1.4.2.1 Connaître les directives d'information de mon établissement (C3) Je donne une réponse adéquate à une demande d'information, en respectant les principes internes et les responsabilités en matière d'information et de communication.</p>	<p>2.1 Travail efficace et systématique</p> <p>2.2 Approche et action interdisciplinaires</p>
	<p>1.1.4.2.2 Connaître les possibilités d'information interne et externe (C2) Je nomme trois exemples respectifs de la communication interne et externe de mon entreprise et explique clairement dans quels cas ces méthodes sont utilisées.</p>	<p>3.1 Disposition à la performance</p> <p>3.5 Aptitude à l'apprentissage</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	MSP
<p>1.1.5.1 Nommer les principes de la gestion du personnel (C2) Obligatoire</p> <p>Je nomme les principes de la gestion du personnel et suis notamment capable de :</p> <ul style="list-style-type: none"> - expliquer le processus de recrutement du personnel - présenter les possibilités de formation professionnelle et continue dans ma branche - exposer le système des assurances sociales 	<p>1.1.5.1.1 Enoncer les principales tâches de la gestion du personnel (C2) J'explique dans les grandes lignes la notion de gestion du personnel dans mon entreprise et esquisse l'importance primordiale du capital humain dans l'institution.</p> <p>1.1.5.1.2 Recruter du personnel étranger (C2) J'explique spontanément la procédure à suivre pour recruter du personnel étranger en tenant compte des dispositions légales et cite les différences entre 3 types de permis.</p> <p>1.1.5.1.3 Nommer les assurances sociales et personnelles (C2) Je nomme les assurances sociales et personnelles légales et facultatives et explique leur but du point de vue de l'employeur et du point de vue de l'employé.</p> <p>1.1.5.1.4 Présenter la formation professionnelle et continue (C5) Je présente clairement à mon maître d'apprentissage une brève récapitulation écrite de mes réflexions sur les possibilités actuelles en matière de formation professionnelle et continue. Je tiens compte des offres de formation interne et externe.</p>	<p>2.2 Approche et action interdisciplinaires</p> <p>2.3 Aptitude à la négociation et au conseil</p> <p>3.4 Civilité</p>
<p>1.1.5.2 Introduire les nouveaux collaborateurs (C5) Obligatoire</p> <p>J'explique l'intérêt d'une introduction des nouveaux collaborateurs. J'élabore, de manière autonome, une procédure d'introduction des nouveaux collaborateurs et la justifie avec clarté.</p>		<p>2.4 Présentation efficace</p> <p>3.4 Civilité</p>

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectifs évaluateurs CI	MSP
<p>1.1.5.3 Expliquer les contrats de travail et le système de rémunération (C2) Optionnel</p> <p>Je nomme les principaux éléments concernant les contrats de travail, et le système de rémunération et suis capable de :</p> <ul style="list-style-type: none"> - nommer les différents types de contrats - expliquer le système de rémunération de mon institution - expliquer une feuille de salaire 	<p>1.1.5.3.1 Distinguer les différentes formes de travail de notre branche (C4) J'énonce trois types d'horaires de travail spécifiques à notre branche et cite deux avantages et inconvénients respectifs pour chacun d'entre eux.</p>	<p>2.1 Travail efficace et systématique</p> <p>3.5 Aptitude à l'apprentissage</p>
	<p>1.1.5.3.2 Savoir établir une feuille de salaire (C3) J'explique une fiche de salaire et calcule un décompte de salaire net.</p>	
	<p>1.1.5.3.3 Connaître les contrats de travail (C1) Je nomme les différents types de contrats, leur contenu et les bases légales qui les régissent.</p>	
	<p>1.1.5.3.4 Connaître le système de rémunération (C2) J'explique dans les grandes lignes les directives de classement salarial propres à l'institution, en tenant compte des bases du système de rémunération interne.</p>	
<p>1.1.5.4 Nommer les principaux éléments de la gestion du personnel (C2) Optionnel</p> <p>Je connais les principaux éléments concernant la gestion du personnel dans le recrutement et la fidélisation du personnel.</p>	<p>1.1.5.4.1 Evaluer le marché du travail (C5) J'expose l'évolution passée du marché du travail, procède à une évaluation réaliste du marché du travail actuel et en tire les conclusions pour l'institution.</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>1.1.5.4.2 Interpréter les fluctuations de personnel (C4) Je détecte des causes possibles d'une fluctuation du personnel et décèle les facteurs donnés au sein de l'entreprise. Je présente de manière plausible les conséquences d'une telle situation sur le fonctionnement de l'institution.</p>	
	<p>1.1.5.4.3 Connaître les outils principaux de la gestion du personnel (C2) Je compare les notions de planification, de motivation, de conservation et d'évaluation du personnel et explique leur importance respective pour l'institution.</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	MSP
<p>1.1.6.1 Expliquer l'objectif et la structure de la comptabilité financière et analytique (y c. budget) (C2) Obligatoire</p> <p>Je nomme les différents éléments de la comptabilité financière et analytique et suis capable de :</p> <ul style="list-style-type: none"> - expliquer l'objectif et la structure de la comptabilité financière et analytique - présenter le plan comptable de l'institution - décrire les comptabilités annexes - expliquer le processus de comptabilisation - expliquer le processus de facturation - décrire le processus de gestion de débiteurs - expliquer le but de la comptabilité des investissements <p>J'explique le but d'un budget et je décris les formes budgétaires.</p>	<p>1.1.6.1.1 Connaître la facturation et la gestion des débiteurs jusqu'au contentieux (C2) Je décris les différentes étapes du processus de facturation et de la gestion des débiteurs, y c. le processus de traitement du contentieux jusqu'à la gestion finale du dossier.</p>	<p>2.1 Travail efficace et systématique</p> <p>2.2 Approche et action interdisciplinaires</p>
	<p>1.1.6.1.2 Connaître l'objectif et la structure de la comptabilité financière (C2) J'explique avec mes propres mots et sans moyen auxiliaire l'objectif et la structure de la comptabilité financière.</p>	<p>3.1 Disposition à la performance</p>
	<p>1.1.6.1.3 Expliquer le plan comptable de notre branche (C2) J'explique clairement le but et la structure et présente le contenu du plan comptable de notre branche.</p>	<p>3.5 Aptitude à l'apprentissage</p>
	<p>1.1.6.1.4 Décrire les comptabilités annexes (C2) Je décris le but et les tâches de trois comptabilités annexes différentes, sans moyen auxiliaire.</p>	<p>3.6 Conscience écologique</p>
	<p>1.1.6.1.5 Connaître la comptabilité des investissements et ses dispositions spéciales (C3) Je me renseigne sur le but concret de la comptabilité des investissements dans mon entreprise d'apprentissage. A l'aide d'un exemple donné, je saisis un achat dans la comptabilité des investissements en y entrant les données nécessaires. Pour cela, je tiens compte entre autres des dispositions spéciales concernant l'amortissement et le taux d'intérêt.</p>	
	<p>1.1.6.1.6 Connaître le but d'un budget et décrire des formes budgétaires (C2) J'explique clairement avec mes propres mots le but d'un budget et je décris des formes budgétaires.</p>	
	<p>1.1.6.1.7 Evaluer les clés de répartition (C5) J'évalue, sur la base de trois cas donnés, des clés de répartition judicieuses, justifie concrètement leur choix et calcule correctement les imputations.</p>	

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectifs évaluateurs CI	MSP
<p>1.1.6.2 Expliquer le but et la construction du système comptable REKOLE (C2) Optionnel</p> <p>J'explique le but et la construction du système comptable REKOLE ainsi que les clés et le tableau de répartition.</p>	<p>1.1.6.2.1 But et construction du système de facturation REKOLE (C2) Je peux expliquer en quelques mots et sans support le but et la construction du système comptable REKOLE.</p> <p>1.1.6.2.2 Etablir un tableau de répartition (C5) J'établis à l'aide d'un exemple donné de manière systématique un tableau de répartition en tenant compte des délimitations au niveau du contenu et du temps et des clés de répartition axées sur la pratique.</p>	<p>2.1 Travail efficace et systématique</p> <p>3.5 Aptitude à l'apprentissage</p> <p>3.6 Conscience écologique</p>
<p>1.1.6.3 Calculer et interpréter des indicateurs (C4) Optionnel</p> <p>Je calcule et j'interprète des indicateurs de mon institution.</p>	<p>1.1.6.3.1 Calculer et interpréter des indicateurs (C4) Je calcule cinq indicateurs sans moyen auxiliaire, à l'aide d'un exemple donné et fais une interprétation correcte de leurs résultats. Mon interprétation est claire et accessible à un profane.</p> <p>1.1.6.3.2 Calculer des indicateurs permettant d'établir des statistiques hospitalières (C4) Je nomme et j'applique les indicateurs propres à notre branche qui permettent l'établissement de statistiques.</p>	<p>2.1 Travail efficace et systématique</p> <p>3.5 Aptitude à l'apprentissage</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	MSP
<p>1.1.7.1 Effectuer la correspondance (C5) Obligatoire</p> <p>En respectant les instructions internes et les bases juridiques, je rédige correctement et de manière autonome les documents suivants et je les fais parvenir aux destinataires prévus:</p> <ul style="list-style-type: none"> - courriels - lettres, fax - rapports et documentations - procès-verbaux et notes 		<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>1.1.7.2 Administrer les données et les documents (C3) Obligatoire</p> <p>Je gère correctement les données et les documents. Je décris le système de sauvegarde et d'archivage de mon institution.</p>		<p>2.1 Travail efficace et systématique</p> <p>3.1 Disposition à la performance</p> <p>3.6 Conscience écologique</p>

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectifs évaluateurs CI	MSP
<p>1.1.7.3 Préparer des séances et des manifestations et en assurer le suivi (C4) Obligatoire</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 - fournir l'infrastructure - accueillir les participants - établir les procès-verbaux/évaluations - fournir une documentation appropriée 		<p>2.2 Approche et action interdisciplinaires</p> <p>3.2 Aptitude à la communication</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 interne et externe. 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>3.1 Disposition à la performance</p>
<p>1.1.7.5 Exécuter des tâches de communication interne (C3) Obligatoire</p> <p>Sur la base d'instructions, je m'occupe de la communication interne notamment:</p> <ul style="list-style-type: none"> - des lettres/bulletins d'information - du panneau d'affichage - d'Intranet / du journal d'institution <p>de manière efficace et dans le respect de l'environnement.</p>		<p>2.1 Travail efficace et systématique</p> <p>3.1 Disposition à la performance</p> <p>3.6 Conscience écologique</p>

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectifs évaluateurs CI	MSP
<p>1.1.7.6 Manier des appareils techniques (C3) Optionnel</p> <p>Comme utilisateur, je maîtrise l'emploi et l'entretien simple des appareils techniques, entre autres :</p> <ul style="list-style-type: none"> - téléphone - appareils multifonctions - moyens audiovisuels 	<p>1.1.7.6.1 Connaître les principaux moyens de communication (C6) J'explique clairement trois moyens techniques de communication particuliers utilisés dans notre institution et apprécie cas par cas leurs possibilités d'utilisation.</p>	<p>2.1 Travail efficace et systématique</p> <p>3.1 Disposition à la performance</p> <p>3.6 Conscience écologique</p>
<p>1.1.7.7 Sécurité et ergonomie au poste de travail (C5) Optionnel</p> <p>J'analyse l'aménagement de mon poste de travail et de son environnement. Je propose d'éventuelles améliorations au niveau de la sécurité, de l'ergonomie et de l'efficacité ainsi que du respect de l'environnement en ce qui concerne les processus de travail.</p>		<p>2.1 Travail efficace et systématique</p> <p>3.5 Aptitude à l'apprentissage</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	MSP
<p>1.1.8.1 Utiliser ses connaissances des produits et des services (C3) Obligatoire</p> <p>A l'aide de documents clairs, j'explique les caractéristiques, les particularités, les points forts et les points faibles des produits et des prestations et services conventionnels et respectueux de l'environnement dans mon champ d'activité.</p> <p>Je les répartis comme suit:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Genres et fonctions - Buts d'utilisation - Traits caractéristiques et signes de qualité - Prix et conditions - Responsabilités liées aux droits et devoirs des patients <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>1.1.8.1.1 Connaître le rapport entre un mandat de prestation et une offre de prestation (C5) J'explique clairement l'enjeu économique d'un mandat de prestation donné et en déduis les répercussions et incidences sur l'offre de prestation d'une entreprise. Je présente le rapport entre mandat de prestation et offre de prestation.</p> <p>1.1.8.1.2 Expliquer la fonction et le contenu du dossier médical (C2) J'explique en détail l'importance, le contenu, la gestion et l'utilisation du dossier médical.</p>	<p>2.2 Approche et action interdisciplinaires</p> <p>2.4 Présentation efficace</p> <p>3.2 Aptitude à la communication</p> <p>3.5 Aptitude à l'apprentissage</p> <p>3.6 Conscience écologique</p>
<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 prestations et services des institutions concurrentes les plus importantes.</p> <p>Je les répartis comme suit:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Genres et fonctions - Buts d'utilisation - Traits caractéristiques et signes de qualité - Prix et conditions 	<p>1.1.8.2.1 Décrire le service de maintien à domicile (C2) Je décris, dans les grandes lignes, le domaine d'activité du service de maintien à domicile.</p>	<p>2.4 Présentation efficace</p> <p>3.5 Aptitude à l'apprentissage</p>

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectifs évaluateurs CI	MSP
<p>1.1.8.3 Utiliser ses connaissances de l'entreprise (C2) Obligatoire</p> <p>J'explique à un profane les aspects suivants de mon institution:</p> <ul style="list-style-type: none"> - groupes d'intérêts et leurs besoins - lignes directrices / philosophie / stratégie / responsabilité sociale des entreprises (<i>Corporate Social Responsibility</i>) - contexte historique - forme juridique / rapports de propriété - organisation structurelle (organigramme) - organisation fonctionnelle - position sur le marché - points forts - standards en matière de gestion de la qualité - rapport annuel <p>Je présente ces aspects de manière adaptée aux interlocuteurs en utilisant des outils appropriés.</p>	<p>1.1.8.3.1 Représenter les professions de l'institution (C5) Je représente de façon originale deux professions de notre institution. Je procède dans ce but à des interviews auprès du personnel ciblé et recherche des informations complémentaires sur ces professions.</p>	<p>2.4 Présentation efficace</p> <p>3.2 Aptitude à la communication</p>
	<p>1.1.8.3.2 Connaître les professions du personnel médical, soignant et médico-technique (C1) Je nomme les fonctions et les tâches du service médical, du service infirmier et du service médico-technique.</p>	<p>3.5 Aptitude à l'apprentissage</p>
	<p>1.1.8.3.3 Expliquer les tâches principales des différents services (C2) J'explique en détail, sur la base de l'organigramme, les principales tâches de l'administration, de l'économat et du service technique.</p>	<p>3.6 Conscience écologique</p>
	<p>1.1.8.3.4 Examiner les questions de responsabilité civile (C6) Je décris l'étendue de la couverture de l'assurance responsabilité civile de l'institution. J'apprécie, si deux cas donnés relèvent du ressort de l'assurance RC et justifie en détail ma décision.</p>	
	<p>1.1.8.3.5 Connaître le rapport annuel (C2) Je sais pourquoi on publie un rapport annuel, peux en citer les parties les plus importantes et peux indiquer à qui il est destiné.</p>	

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectifs évaluateurs CI	MSP
<p>1.1.8.4 Avoir recours aux connaissances 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 institution est active.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pyramides des âges et ses répercussions - Morbidité et mortalité - Evolution des soins médicaux - Formes juridiques, missions de soins et systèmes médicaux - répartition des collaborateurs dans les groupes professionnels - Prestations LAMal, OAMal, LAA, LAI, LAM - Niveaux de prévention - Compétence de la Confédération, du canton et de la commune - Principales organisations - Coûts de la santé et analyse des causes - Financement du système de santé 	<p>1.1.8.4.1 Présenter la pyramide des âges et ses répercussions (C2)</p> <p>Je représente dans les grandes lignes la pyramide des âges par sexe de la population suisse et montre clairement et de manière différenciée ses répercussions sur le système de santé suisse à divers interlocuteurs.</p>	<p>2.4 Présentation efficace</p> <p>3.2 Aptitude à la communication</p> <p>3.5 Aptitude à l'apprentissage</p>
	<p>1.1.8.4.2 Expliquer la morbidité et la mortalité (C2)</p> <p>Je cite les trois diagnostics principaux de morbidité et 3 causes de mortalité. J'explique pourquoi mon établissement a besoin de connaître ces informations.</p>	
	<p>1.1.8.4.3 Montrer l'évolution des soins médicaux (C5)</p> <p>Je peux montrer grossièrement l'évolution des soins médicaux des 10 dernières années en fonction des prestataires et de la population active dans le secteur de la santé et formule de simples pronostics pour l'avenir.</p>	
	<p>1.1.8.4.4 Citer les formes juridiques, les missions de soins et les systèmes médicaux (C2)</p> <p>Je classe les formes juridiques, les missions de soins et les systèmes médicaux (c'est-à-dire les type de contrats, de catégorie des médecins) sur la base d'un exemple donné et les explique avec mes propres mots.</p>	
	<p>1.1.8.4.5 Citer les groupes professionnels et leur répartition budgétaire (C2)</p> <p>Je cite les principaux titres des spécialités médicales FMH ainsi que les groupes professionnels infirmiers et médico-techniques du système de santé suisse. J'explique la répartition approximative en pourcentage du personnel des principaux groupes professionnels de l'institution.</p>	

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectifs évaluateurs CI	MSP
	<p>1.1.8.4.6 Décrire les niveaux de prévention (C5) Je décris clairement les possibilités de prévention des maladies et des accidents sur la base d'un exemple donné et leur attribue correctement l'un des trois niveaux de prévention. Je justifie mon choix de manière compréhensible.</p> <p>1.1.8.4.7 Décrire la compétence de la Confédération, du canton et de la commune (C3) Je présente à mon supérieur un exemple illustrant l'influence d'une mission principale de la Confédération, des cantons et des communes sur le quotidien hospitalier.</p> <p>1.1.8.4.8 Connaître les principales organisations (C2) J'explique avec mes propres mots les missions des principales organisations, entre autres H+ Les Hôpitaux de Suisse, du système suisse de la santé.</p> <p>1.1.8.4.9 Connaître les coûts et analyser leurs causes (C4) Je procède à une répartition correcte des coûts de la santé et à une analyse globale des causes de l'évolution des coûts (à l'aide de publications techniques, presse, etc.). J'indique de quelle source je tire mes informations.</p> <p>1.1.8.4.10 Expliquer le financement du système de santé (C2) Je présente 3 différentes sources de financement du système de santé suisse et indique au moins trois manières par lesquelles le citoyen suisse participe au financement du système de santé de son pays. Je cite 2 types de financement obligatoires pour le citoyen et deux types de financement facultatifs.</p>	

Le présent catalogue d'objectifs évaluateurs de la branche de formation et d'examens *Hôpitaux et cliniques* 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