

Dossier de formation et des prestations Assurance privée

**Formation initiale « Employée/Employé
de commerce avec certificat fédéral de
capacité »**

Exemplaire personnel de :

Mise en page

Mediengestaltung, Compendio Bildungsmedien AG, Zurich

Numéro d'article: 18357

ISBN: 978-3-7155-5028-2

Dépôt légal: 6^e édition non modifiée 2022

Édition: U2072

Langue: FR

Code: VBV 207

Impression

Edubook AG, Merenschwand

Éditeur

Association pour la formation professionnelle en assurance AFA, Berne

© 2012 Association pour la formation professionnelle en assurance, Berne

Tous droits réservés.

Cet ouvrage ne peut être reproduit, même partiellement et sous quelque forme que ce soit, sans autorisation de l'AFA.

Table des matières générale

Module 1	Explications sur le dossier de formation et des prestations (DFP)
Module 2	Objectifs de formation
Module 3	Planification de la formation en entreprise
Module 4	Situations de travail et d'apprentissage (STA)
Module 5	Unités de formation (UF)
Module 6	Cours interentreprises (CI)
Module 7	Procédure de qualification (PQ) en entreprise
Module 8	Glossaire

Introduction

Chers étudiants, *

Chers formateurs sur la place de travail, *

Cordiale bienvenue auprès de la branche de formation et d'examens de l'assurance privée! Nous vous souhaitons un bon départ dans votre formation commerciale initiale.

La formation commerciale initiale représente pour la grande majorité des entreprises suisses dans 21 branches de formation et d'examens la plus importante source de relève en spécialistes pour les domaines de l'économie d'entreprise. L'objectif est de sauvegarder et de promouvoir l'attractivité et la capacité concurrentielle de la formation initiale duale.

Le 1^{er} janvier 2012, l'ordonnance sur la formation de l'employée/employé de commerce CFC (certificat fédéral de capacité) est entrée en vigueur sur la base de la loi fédérale sur la formation professionnelle, entrée elle-même en vigueur en 2004. L'ordonnance sur la formation et le plan de formation tiennent compte des plus récents développements et conditions-cadre des branches de formation et d'examens. Les nouveaux principes de la formation remplacent le Règlement 2003.

Les profils « Formation initiale de base » (Profil B), « Formation initiale élargie » (Profil E) et « Formation initiale élargie » avec maturité professionnelle (« Profil M ») ne se distinguent plus que du point de vue de la formation scolaire. La formation en entreprise est identique pour tous les profils.

Le dossier de formation et des prestations de l'assurance privée (DFP) va vous accompagner pendant votre formation initiale et constitue la base la plus importante pour votre formation ainsi que pour la procédure de qualification de la partie entreprise. Il constitue le « scénario » obligatoire pour le contenu et le déroulement de la formation commerciale initiale sur lequel les personnes en formation, les formateurs sur la place de travail et les experts UF auront à s'orienter.

Compétences professionnelles, action axée sur la clientèle ainsi que comportement au sein d'une équipe sont des facteurs de succès essentiels pour votre avenir. Afin de vous entraîner dans ces domaines et afin de les évaluer, des objectifs de formation ont été formulés au module 2 ; vous aurez à les traiter durant votre formation initiale, tant pratique, sur la place de travail que théorique, dans les cours interentreprises. Vous allez parcourir pendant votre formation initiale 6 situations de travail et d'apprentissage qui sont décrites plus en détail dans le module 4.

Réflexion en commun, initiative et responsabilité personnelle sont des compétences qui ont beaucoup d'importance dans le monde professionnel commercial. Afin de développer et de favoriser ces compétences, vous apprendrez au cours de votre formation initiale comment reconnaître, présenter et analyser les déroulements du travail (processus). Vous obtenez au module 5 les informations et les tâches supplémentaires relatives à ce que l'on appelle les unités de formation. Vous aurez à accomplir 2 unités de formation durant votre formation.

Les manuels d'enseignement youngprofessionnal@insurance sont à votre disposition pour l'acquisition des connaissances de branches.

Nous vous souhaitons beaucoup de plaisir et de succès dans la formation commerciale initiale de la branche de l'assurance privée.

A F A / V B V

Berne, avril 2020

* Pour les personnes mentionnées ci-après, nous comprenons toujours les gens appartenant aux deux sexes: les enseignants, la personne en formation, le formateur sur la place de travail, le et les clients, etc.

Module 1

Explications sur le dossier de formation et des prestations (DFP)

Table des matières

1. But	9
2. Structure	10

1. But

Le dossier de formation et des prestations de l'assurance privée (DFP), en tant que moyen auxiliaire pour la formation en entreprise s'adresse aussi bien aux formateurs sur la place de travail qu'aux personnes en formation.

Pour les personnes en formation

Le DFP sert de moyen auxiliaire lors:

- du contrôle de l'état de sa propre formation → module 2
- de la mise en application du programme de formation individuel → module 3
- de la réalisation et de l'évaluation des situations de travail et d'apprentissage → module 4
- de l'exécution des unités de formation → module 5
- du travail dans les cours interentreprises → module 6
- de la mise en application de la procédure de qualification → module 7

Pour les formateurs sur la place de travail

Le DFP est la base et le point de départ pour:

- la planification d'une formation en entreprise structurée et pour l'établissement d'un programme de formation en entreprise → modules 2 et 3
- la planification, l'exécution et l'évaluation des situations de travail et d'apprentissage → module 4
- la planification, l'exécution et l'évaluation des unités de formation → module 5
- l'information à propos des cours interentreprises → module 6
- la mise en application de la procédure de qualification → module 7

Pour les experts principaux et les experts UF

Le PDF est la base et le point de départ pour:

- les critères d'évaluation → module 5
- l'évaluation des UF → module 5
- la procédure de qualification → module 7

Les personnes en formation reçoivent au début de la formation initiale un exemplaire personnel du dossier de formation et des prestations Assurance privée. Ils reçoivent l'introduction au dossier de formation et des prestations lors du premier cours interentreprises.

L'ordonnance sur la formation d'employée/employé de commerce CFC, le plan de formation et autres documents officiels et informations d'arrière-plan se trouvent sur le site de l'Association pour la formation professionnelle en assurance AFA.

2. Structure

Au début de la formation, les personnes en formation se familiarisent avec le déroulement de l'apprentissage et les nouvelles notions de la formation commerciale initiale. Le dossier de formation et des prestations (DFP) en constitue la base et est structuré comme suit:

N° de module	Contenu	Explication
0	Répertoire général et introduction	Brève introduction au DFP et à la formation initiale d'employée/employé de commerce avec certificat fédéral de capacité (CFC)
1	Explications sur le dossier de formation et des prestations (DFP)	Aperçu sur le but et la structure
2	Objectifs de formation	<p>Le point central du DFP est le catalogue des objectifs évaluateurs, dans lequel apparaissent des notions telles qu'objectif général, objectifs particuliers et objectifs évaluateurs qui imprègnent toute la formation initiale. Les compétences professionnelles, méthodologiques, sociales et personnelles (MSP) sont représentées dans ce qu'il est convenu d'appeler le « Dé des compétences » et elles y sont expliquées en détail.</p> <p>Les objectifs évaluateurs servent à la mise en application pratique dans l'entreprise, des compétences auxquelles on aspire. Il est possible aux personnes en formation de traiter séparément, à l'intérieur de ce catalogue des objectifs évaluateurs, des objectifs partiels obligatoires et des objectifs à option ainsi que des compétences (MSP) partielles. Les objectifs évaluateurs comprennent aussi bien des connaissances commerciales générales que des connaissances, activités ou processus spécifiques à l'assurance.</p>
3	Planification de la formation en entreprise	Informations sur la partie entreprise, avec recommandations pour la planification et pour l'établissement d'un plan de développement individuel ainsi que des programmes de formation
4	Situations de travail et d'apprentissage (STA)	Explications du but, du contenu et du déroulement des STA
5	Unités de formation (UF)	Explications du but, du contenu et du déroulement des UF
6	Cours interentreprises (CI)	Explications sur les cours interentreprises, leurs contenu et but
7	Procédure de qualification à en entreprise (PQ)	Explications sur la procédure de qualification en entreprise
8	Glossaire	Explications sur les notions les plus importantes de la formation commerciale initiale

Module 2

Objectifs de formation

Table des matières

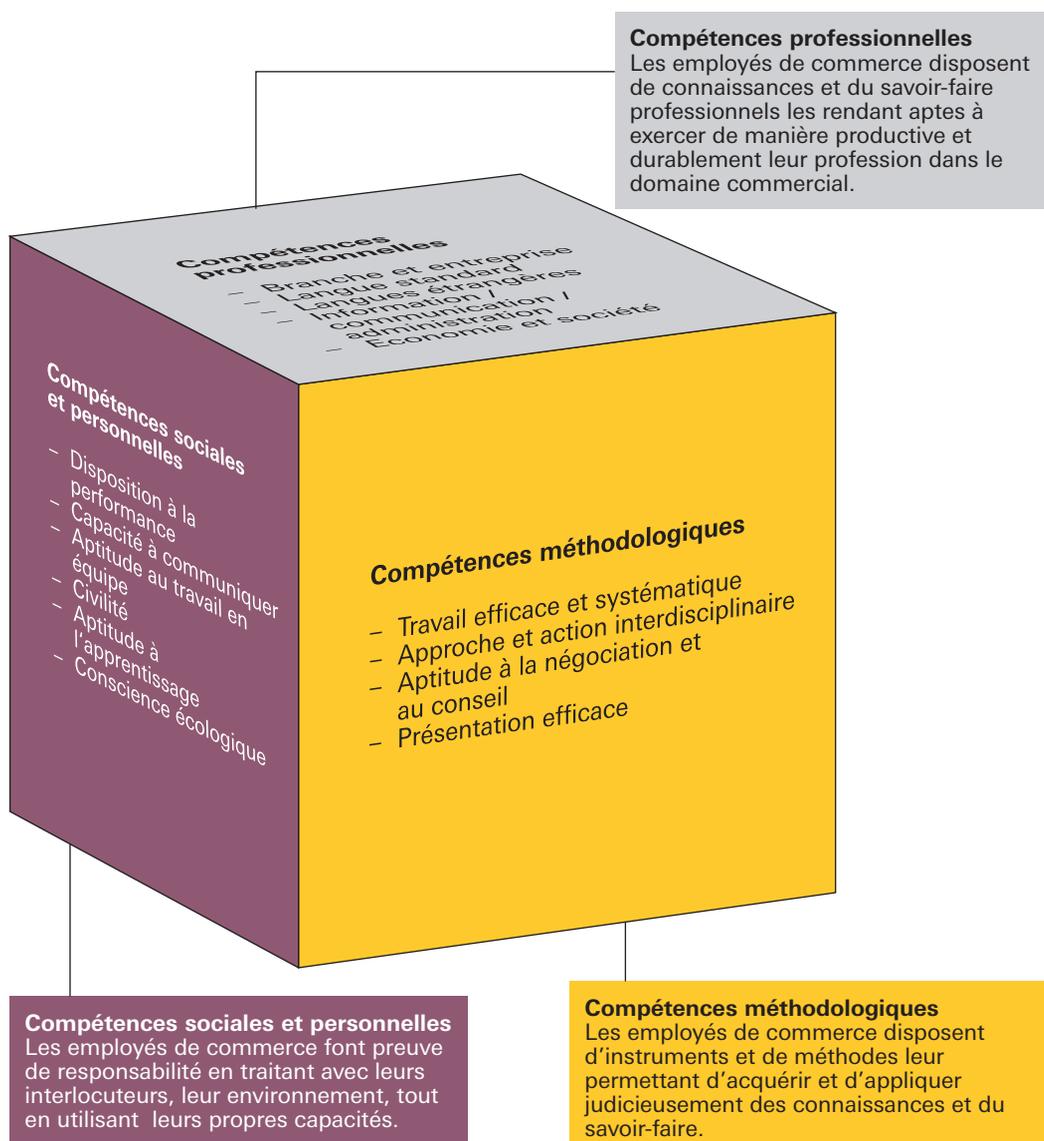
1.	Compétences commerciales	13
1.1.	Le dé des compétences commerciales	13
1.2.	Structure des compétences opérationnelles	14
2.	Introduction aux objectifs de formation	15
2.1.	Structure générale	15
2.2.	Structure de la formation en entreprise	16
3.	Catalogue des objectifs évaluateurs	18
3.1.	Utilisation multiple des objectifs partiels	18
3.2.	Possibilités d'évaluation des objectifs partiels	21
3.3.	Explications des abréviations à propos du catalogue des objectifs évaluateurs	21
4.	Niveaux des exigences (Taxonomie)	22
4.1.	Catalogue des objectifs évaluateurs	23
4.2.	Compétences méthodologiques, sociales et personnelles (MSP)	80

1. Compétences commerciales

1.1. Le dé des compétences commerciales

Pour remplir et maîtriser les exigences professionnelles les gens du métier ont besoin de compétences opérationnelles. Ces dernières sont constituées par un faisceau spécifique de compétences professionnelles, de compétences méthodologiques, sociales et personnelles (MSP) – déterminées chaque fois par les exigences d'une situation, d'une tâche ou du problème posé.

Les objectifs de formation s'orientent sur les compétences opérationnelles. Le dé des compétences sert à les faire ressortir et constitue à la fois la base et la partie essentielle de la formation commerciale initiale. Chaque compétence professionnelle doit se relier à des compétences MSP et permettre ainsi aux futurs commerçants d'agir avec compétence.



1.2. Structure des compétences opérationnelles

La présentation qui suit fournit un aperçu des compétences opérationnelles de la formation commerciale initiale. Les compétences professionnelles déterminantes pour la formation en entreprise sont indiquées sur fond gris. Les compétences MSP valent aussi bien dans le domaine scolaire que dans celui de l'entreprise.

Domaines de compétences opérationnelles (structurés selon 1. Compétences professionnelles)					
1.2	1.3	1.1 « Branche et entreprise »		1.4	1.5
Langue standard langue nationale de la région (LS)	Langue(s) étrangère(s) (LE) 2 ^e langue nationale et/ou anglais	1. Gérer le matériel/les marchandises ou des prestations de service		Information/communication/administration (ICA)	Économie et société (E&S)
		2. Conseiller les clients			
		3. S'occuper du traitement des commandes			
		4. Mettre en œuvre des mesures de marketing et de relations publiques			
		5. Exécuter des tâches relatives à l'administration du personnel			
		6. Exécuter des processus financiers			
		7. Exécuter des tâches administratives et organisationnelles			
		8. Appliquer les connaissances acquises sur sa branche et son entreprise			
2. Compétences méthodologiques					
2.1 Travail efficace et systématique		2.2 Approche et action interdisciplinaires		2.3 Aptitude à la négociation et au conseil	
2.4 Présentation efficace					
3. Compétences sociales et personnelles					
3.1 Disposition à la performance		3.2 Capacité à communiquer		3.3 Aptitude au travail en équipe	
		3.4 Civilité		3.5 Aptitude à l'apprentissage	
3.6 Conscience écologique					

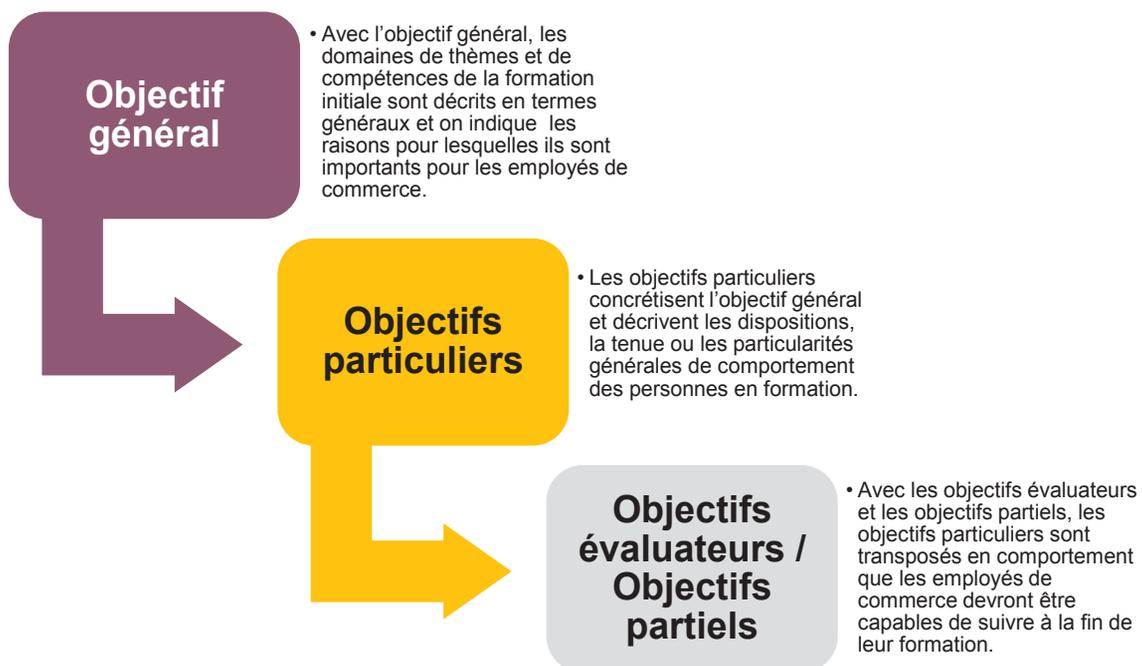
Les compétences professionnelles présentées ne doivent pas être considérées de manière isolée pour elles-mêmes, mais elles constituent avec les MSP un faisceau de compétences. Le chapitre « 4.2. Compétences méthodologiques, sociales et personnelles (MSP) » fournit une explication détaillée à propos des MSP.

Lors d'un conseil au client, par exemple, on sollicite simultanément et en plus des compétences professionnelles, l'aptitude à la négociation et au conseil de même que la capacité à communiquer.

2. Introduction aux objectifs de formation

2.1. Structure générale

Les compétences professionnelles sont concrétisées à trois niveaux dans les différents catalogues des objectifs évaluateurs.



Les objectifs de formation mentionnés dans les catalogues d'objectifs évaluateurs spécifiques aux branches et à l'enseignement sont obligatoires et déterminants pour l'examen. Ils ont valeur d'exigences minimales pour la formation et la procédure de qualification. Ils dispensent aux personnes en formation une information étendue et complète sur ce dont ils doivent être capables ainsi que sur les prestations qu'ils auront à fournir pour réussir l'ensemble de la procédure de qualification.

Les employés de commerce sont conscients du fait que les clients représentent le plus important groupe cible pour l'entreprise. Ils traitent les demandes des clients de façon professionnelle et adaptée à leurs attentes ainsi qu'à leur satisfaction. Ils disposent pour ce faire de bonnes connaissances sur les produits et les prestations, d'une compétence élevée en matière de conseils, de techniques de vente adaptées au client, d'une orientation sur le service ainsi que d'une disposition professionnelle pour des prestations de qualité.

La numérotation des objectifs évaluateurs et des objectifs particuliers de la branche Assurance privée ne correspond pas à la numérotation du plan de formation interbranches. Elle se compose de 3 chiffres au maximum. Les 2 premiers chiffres de la numérotation du plan de formation ont été laissés de côté. Si l'on doit procéder à une comparaison de cette numérotation, il convient alors toujours de l'effectuer avant le chiffre 1.1.

2.2. Structure de la formation en entreprise

Pour ce qui concerne la partie entreprise de la formation, un objectif général actuel ainsi que huit objectifs particuliers servent de cadre pour la présentation des objectifs de formation.

Objectif général

L'objectif général pour toutes les personnes en formation dans la formation commerciale initiale est le suivant:

- La présentation orientée sur les besoins du client et sur les prestations ainsi que l'exécution des processus propres à l'économie d'entreprise revêtent une importance centrale dans le champ d'activité professionnel des employés de commerce. Ces derniers maîtrisent les processus d'économie d'entreprise ainsi les processus de fourniture de prestations dans leur champ d'activité et répondent de façon compétente aux exigences. Ils mobilisent pour ce faire leurs connaissances professionnelles générales et spécifiques ainsi que des méthodes de travail appropriées.
- Par leur façon professionnelle de se comporter, ils garantissent des processus de travail axés sur les objectifs dans les domaines du conseil à la clientèle, du traitement spécialisé spécifique de la branche ainsi qu'en matière d'administration.

Objectifs particuliers

Les objectifs particuliers suivants concrétisent l'objectif mentionné ci-dessus en ce qui concerne la branche de l'assurance privée:

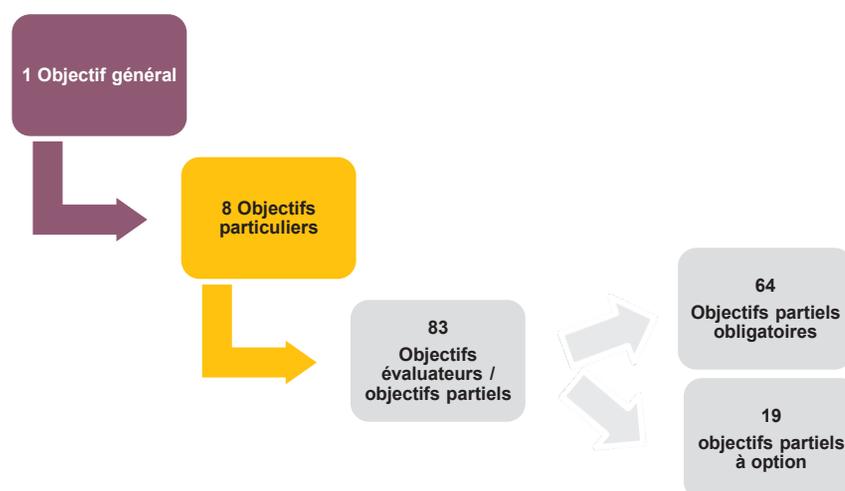
1. *Objectif particulier – pas déterminant pour la branche de formation et d'examens Assurance privée.*
2. Objectif particulier – conseiller les clients
3. Objectif particulier – s'occuper du traitement des commandes
4. Objectif particulier – mettre en oeuvre des mesures en marketing et de relations publiques
5. Objectif particulier – exécuter des tâches relatives à l'administration du personnel
6. Objectif particulier – exécuter des processus financiers
7. Objectif particulier – exécuter des tâches administratives et organisationnelles
8. Objectif particulier – appliquer les connaissances acquises sur sa branche et son entreprise

Objectifs évaluateurs

Les branches de formation et d'examens ont, sur la base des objectifs particuliers, défini chaque fois des catalogues d'objectifs évaluateurs spécifiques à leurs branches respectives. Afin que le traitement des objectifs de formation puisse s'effectuer simplement, l'industrie de l'assurance privée ne se focalise plus que sur les « objectifs partiels (aptitudes partielles) » qui ne sont dorénavant plus désignés que sous le terme d'objectifs partiels. Pour une évaluation plus simple, chaque objectif partiel est subdivisé en trois critères partiels.

Dans la branche Assurance privée, 83 objectifs partiels ont été en outre subdivisés en objectifs partiels obligatoires et objectifs partiels à option:

- 64 objectifs partiels obligatoires qui doivent être traités et atteints par toutes les personnes en formation. Ceux-ci peuvent être choisis pour les STA et les UF. Tous sont déterminants pour la procédure de qualification (PQ) avec examen final.
- 19 objectifs partiels à option: ceux-ci peuvent être choisis pour les STA et les UF, mais ne sont pas déterminants pour la procédure de qualification (PQ) avec examen final. Durant la totalité de la période de formation initiale, 5 objectifs évaluateurs à option au moins doivent être traités et atteints.



Les objectifs partiels qui n'ont pas été traités dans le cadre d'une STA, d'une UF ou d'un CI doivent être travaillés de façon autonome par les personnes en formation.

Les ouvrages d'étude youngprofessional@insurance servent d'appui aux personnes en formation pour la préparation des objectifs évaluateurs connaissances de branches Assurance privée.

Compétences

Les compétences MSP ont été précisées avec les « Compétences partielles (aptitudes partielles) ». Il y a 22 compétences partielles MSP présentant chacune trois critères partiels pour l'évaluation.

Ici aussi, on ne les présente dorénavant plus que sous la notion de compétences partielles MSP.

3. Catalogue des objectifs évaluateurs

3.1. Utilisation multiple des objectifs partiels

En principe, un objectif partiel ne doit être utilisé qu'une fois pour une STA. À certaines conditions, quelques objectifs partiels peuvent toutefois être utilisés plusieurs fois:

- Certains objectifs partiels spécifiques à l'assurance peuvent être utilisés plusieurs fois, pour autant qu'ils puissent être appliqués à plusieurs sortes d'assurance (branches). Celles-ci sont désignées par un « O » (branche à option) dans le catalogue des objectifs évaluateurs et sont mentionnées dans le tableau ci-après.
- Si l'évaluation de l'objectif partiel avec ses 3 critères partiels ne s'est élevée qu'à 0-3 points d'un maximum de 9 points dans une STA précédente, la personne en formation a la possibilité d'améliorer ses performances dans une seconde STA.

Objectifs partiels		Domaines de spécialisation	
		Assurances de choses et de patrimoine	Assurances de personnes et assurances sociales
N°	Titre des objectifs partiels à utilisation multiple	<ul style="list-style-type: none"> • Ménage • Objets de valeur • Assurance RC privée • Assurance automobiles, flotte incl. • Assurances de construction • Bâtiments • Assurance de l'entreprise • Assurances techniques • Transport • Assurance RC d'entreprise • Protection juridique • Assurances de voyage 	<ul style="list-style-type: none"> • Maladie individuelle • Indem. journal. collective • Accident individuelle • Accident collective • Vie individuelle • Vie collective
8.1.1	Appliquer connaissances sur assurances de choses et de patrimoine (de façon neutre par rapport à la compagnie)	x	
8.1.2	Appliquer connaissances sur produits dans domaine assurances choses et de patrimoine (de façon neutre par rapport à la compagnie)	x	
8.1.3	Expliquer les expressions techniques du domaine des assurances choses/de patrimoine	x	
8.2	Décrire l'interaction des assurances patrimoine/-de choses	x	
8.3.1	Appliquer (de façon neutre par rapport à la compagnie) les connaissances sur ass. de personnes		x
8.3.3	Utiliser (de façon neutre par rapport à la compagnie) les connaissances sur les produits dans le domaine des assurances de personnes		x
8.3.4	Expliquer les termes techniques du domaine des assurances de personnes		x
8.4.1	Expliquer les bases des assurances sociales		x
8.4.3	Expliquer les termes techniques du domaine des assurances sociales		x
8.6.1	Expliquer les possibilités supplémentaires de l'offre dans le domaine d'approfondissement	x	x
8.6.2	Décrire les éléments et variantes de primes dans le domaine d'approfondissement	x	x
8.6.3	Expliquer les dispositions légales et contractuelles dans le domaine d'approfondissement	x	x
8.6.4	Clarifier la situation d'assurance actuelle et la faire ressortir au besoin dans le domaine d'approfondissement	x	x

Objectifs partiels		Domaines de spécialisation	
		Assurances de choses et de patrimoine	Assurances de personnes et assurances sociales
N°	Titre des objectifs partiels à utilisation multiple	<ul style="list-style-type: none"> • Ménage • Objets de valeur • Assurance RC privée • Assurance automobiles, flotte incl. • Assurances de construction • Bâtiments • Assurance de l'entreprise • Assurances techniques • Transport • Assurance RC d'entreprise • Protection juridique • Assurances de voyage 	<ul style="list-style-type: none"> • Maladie individuelle • Indem. journal. collective • Accident individuelle • Accident collective • Vie individuelle • Vie collective
8.6.5	Établir et expliquer une proposition d'assurance et l'expliquer	X	X
8.6.6	Comparer les produits de l'entreprise formatrice avec ceux des concurrents dans le domaine d'approfondissement	X	X
8.10.2	Décrire les tâches et les déroulements de l'Underwriting, gestion des produits incluse	X	X
8.10.3	Décrire les tâches et les déroulements dans le domaine du traitement des sinistres et des prestations, gestion des prestations	X	X
8.11.1	Rédiger des offres	X	X
8.11.2	Expliquer des offres	X	X
8.11.3	Contrôler et traiter des demandes entrantes	X	X
8.11.5	Liquider des cas simples de sinistre	X	X
8.11.6	Liquider des cas compliqués de sinistre	X	X
8.11.7	Évaluer des cas complexes de sinistre	X	X

3.2. Possibilités d'évaluation des objectifs partiels

Pour chaque objectif partiel les possibilités d'évaluation suivantes sont énumérées:

- OB: Objectif d'observation
- C: Objectif de conversation
- P: Objectif de présentation

Il s'agit uniquement de recommandations. Les formateurs sur la place de travail conviennent lors de la convention STA du genre d'évaluation.

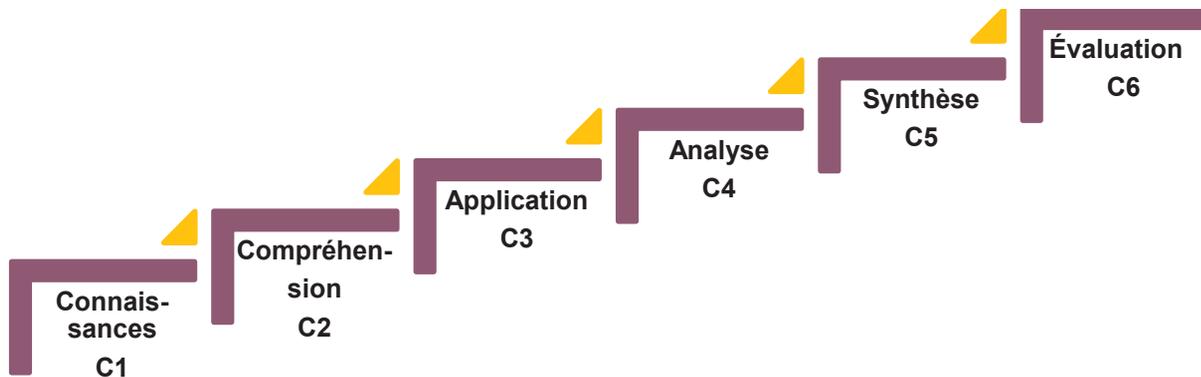
3.3. Explications des abréviations à propos du catalogue des objectifs évaluateurs

Certaines abréviations utilisées dans la colonne des indications du catalogue des objectifs évaluateurs méritent une explication plus détaillée qui est fournie ci-après:

Abréviation	Notion	Explication
OB	Objectif d'observation	La prestation peut être observée dans la pratique.
C	Objectif de conversation	La prestation peut être examinée dans une conversation simulée entre le formateur sur la place de travail et la personne en formation.
P	Objectif de présentation	La prestation peut être expliquée, démontrée ou présentée.
O	Branches à option	Objectif partiel qui peut être choisi pour plusieurs sortes/branches d'assurances (→ 3.1 Utilisation multiple des objectifs partiels)
OE	Objectif partiel obligatoire (aptitude partielle obligatoire)	Tous les objectifs partiels obligatoires doivent être traités et atteints par les personnes en formation. Ceux-ci sont à option pour les STA et les UF. Ils sont tous déterminants pour la procédure de qualification avec examen final.
OEO	Objectif évaluateurs à option (aptitude partielle à option)	Parmi les objectifs évaluateurs à option, cinq au moins doivent être traités et atteints. Ceux-ci peuvent être choisis pour toutes les STA et les UF, mais ne sont pas déterminants pour la procédure de qualification avec examen final.
CI	Objectif partiel à traiter dans le cours interentreprise (X)	La fréquentation du cours interentreprise est obligatoire. En cas d'empêchement, le cours sera rattrapé au gré des possibilités. À défaut, les objectifs partiels correspondants devront faire l'objet d'une étude autonome. Tous les objectifs partiels-CI sont déterminants pour l'examen.
STA	Situation de travail et d'apprentissage	Les objectifs partiels sont un élément important des STA. Il convient de définir 6 objectifs partiels par STA. Il est recommandé de choisir des objectifs partiels appartenant à au moins deux objectifs particuliers. Il est en plus recommandé de mélanger les objectifs d'observation et de présentation.
MSP	Compétences méthodologiques, sociales et personnelles	Par STA, 6 compétences partielles MSP doivent être choisies et évaluées. Il est recommandé de varier les différentes compétences.

4. Niveaux des exigences (Taxonomie)

Chaque objectif partiel possède une marque distinctive (taxonomie). Celle-ci s'énonce « C1 » ou « C2 » jusqu'à « C6 ». Les marques distinctives fournissent une indication sur le degré de difficulté et la profondeur de connaissances de chaque objectif partiel.



- C1** Lorsque les personnes en formation atteignent cet objectif partiel, elles doivent restituer les connaissances acquises, par exemple le nom d'un formulaire ou d'une disposition légale. Les personnes en formation restituent leurs connaissances comme elles les ont apprises.
- C2** Pour atteindre cet objectif partiel, les personnes en formation doivent comprendre ou concevoir quelque chose, par exemple pourquoi l'on a créé une bourse pour les actions des entreprises ou pourquoi les compagnies d'assurances se réassurent à nouveau elles-mêmes.
- C3** Les personnes en formation traduisent la matière acquise dans une situation entièrement nouvelle ou la monnaie en une application spécifique. Exemple: sans doute ont-ils étudié sur le système de comptabilité X, mais ils s'y retrouvent également dans le système de comptabilité Y. Ou bien: ils ont appris la réglementation de la responsabilité civile sur la base d'un nouvel arrêt du Tribunal fédéral et peuvent maintenant la transposer sur la fourniture de prestations dans leur propre entreprise.
- C4** Les personnes en formation examinent un cas, une situation complexe ou un système. Ils en déduisent par eux-mêmes les structures et les principes qui en constituent la base, avant qu'ils aient pu se familiariser avec eux. Par exemple: comment cela se fait-il qu'une assurance maladie puisse toujours rembourser à nouveau à ses assurés les coûts qu'ils génèrent ?
- C5** Les personnes en formation pensent plus loin. Elles ont une idée créative qui, par exemple, serait susceptible d'améliorer le programme de logiciel existant. Ou bien : les personnes en formation amènent de façon constructive et en les rapprochant, deux différents états de faits, notions, thèmes ou méthodes qu'ils ont appris, pour résoudre par exemple un problème de la vie de l'entreprise. Il en surgit quelque chose de neuf.
- C6** Les personnes en formation se forment un jugement sur un état de fait compliqué, comme par exemple sur une action de marketing, une solution en matière de logiciels pour la pratique courante, une réglementation étatique, un produit financier compliqué ou une procédure d'archivage. Elles développent à ce propos leurs propres points de vue avec lesquels elles procèdent à l'évaluation.

4.1. Catalogue des objectifs évaluateurs

Objectif général – Branche & entreprise (organiser des processus d'économie d'entreprise)

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. À 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. Objectif particulier – Gérer le matériel/les marchandises ou des prestations de service Branche de formation et d'exams des Assurances Privées: pas d'objectifs évaluateurs

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.

Compétences méthodologiques

- 2.1 Travail efficace et systématique
- 2.2 Approche et action interdisciplinaires
- 2.3 Aptitude à la négociation et au conseil
- 2.4 Présentation efficace

Compétences sociales et personnelles

- 3.2 Capacité à communiquer
- 3.4 Civilité
- 3.5 Aptitude à l'apprentissage
- 3.6 Conscience écologique

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectifs partiels (aptitudes partielles)	OB / C / P	O	OE / OEO	CI	Critères partiels pour les STA	Conseils et astuces
<p>2.1 Traiter les demandes des clients (C3)</p> <p>Je traite la demande de la clientèle selon les directives internes. J'accomplis les travaux suivants conformément aux souhaits du client:</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 pièces conformes 	<p>Objectif partiel (aptitude partielle) correspond à l'objectif évaluateur partie entreprise</p>	OB		OE		<ul style="list-style-type: none"> procède à toutes les clarifications nécessaires, s'enquière de façon ciblée des besoins et peut apprécier si la demande peut être traitée de façon autonome ou si elle doit être transférée répond correctement à la demande ou la transfère sans délais avec les informations nécessaires à la personne compétente saisit les informations utiles et documente les contacts avec le client de façon compréhensible 	<p>Questions</p> <p>Prêter attention aux types de questions (par ex. questions ouvertes, questions fermées, etc.)</p>
<p>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. À cela, j'utilise mes connaissances du produit et des prestations de service de manière ciblée et j'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>2.2.1 Préparer l'entretien client (C3)</p> <p>Je mets à la disposition, au moyen d'une simple liste, les documents nécessaires.</p> <p>Je note le déroulement de l'entretien en utilisant des mots-clés.</p> <p>Ces documents servent à la saisie du contenu de l'entretien.</p>		OB		OE	X	<ul style="list-style-type: none"> rédige lui-même un canevas avec des mots-clés pour le déroulement prévu de l'entretien et s'en tient ce faisant aux directives de l'entreprise dresse lui-même une liste de contrôle utile pour la préparation de documents rédige le fil conducteur de l'entretien ainsi que la liste de contrôle pour un collègue de façon compréhensible et d'une manière permettant d'en suivre le raisonnement 	

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectifs partiels (aptitudes partielles)	OB / C / P	O	OE / OEO	CI	Critères partiels pour les STA	Conseils et astuces
	<p>2.2.2 Conduire l'entretien client (C4)</p> <p>Je mène l'entretien client en m'adaptant à mon interlocuteur et j'intègre, selon les cas, les éléments suivants:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ouverture d'entretien appropriée • Clarification des besoins • Présentation de solutions et de leurs avantages • Fixation de la marche à suivre • Fin de l'entretien <p>Je consigne le contenu de l'entretien avec des mots-clés.</p>	OB / C		OE	X	<ul style="list-style-type: none"> • ouvre l'entretien client de façon professionnelle, clarifie les besoins du client, écoute attentivement et veille à instaurer un climat de conversation positif • présente des solutions ainsi que leurs avantages en s'adaptant à son interlocuteur • prend des notes appropriées et conclut l'entretien par une solution profitable aux deux parties et en définissant clairement la marche à suivre 	

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectifs partiels (aptitudes partielles)	OB / C / P	O	OE / OEO	CI	Critères partiels pour les STA	Conseils et astuces
	<p>2.2.3 Traiter les objections de façon argumentée (C5)</p> <p>Au cours de l'entretien client je réponds les objections de façon professionnelle en restant calme, en montrant de la compréhension pour les vœux du client, en faisant référence de façon objective aux caractéristiques de nos produits / prestations.</p>	OB / C		OE	X	<ul style="list-style-type: none"> • pose des questions ouvertes en vue d'établir l'arrière-fond des objections, écoute attentivement et veille à instaurer un climat d'entretien positif • témoigne de la compréhension pour les vœux du client et ne se laisse pas détourner du concept • argumente de façon objective et calme dans le but de répondre aux objections de manière professionnelle 	<p>Les objections sont souvent irrationnelles, le client dit quelque chose et pense un peu autrement</p> <p>Connaître divers types d'objections et réagir à leur propos au cours de la discussion</p>
	<p>2.2.4 Approfondir l'entretien (C3)</p> <p>J'accomplis la suite des tâches avec conscience, correctement et en les axant professionnellement vers le client, en établissant des offres, des documents de contrats, des confirmations, etc. et en mettant à jour les informations clients.</p>	OB		OE		<ul style="list-style-type: none"> • accomplit la suite des tâches de façon consciencieuse et en respectant les délais • établit des documents selon les indications de l'entreprise et conformément aux accords passés avec le client • documente la suite des tâches de telle façon que leur avancement puisse être en tout temps compréhensible pour un collègue de travail 	
<p>2.3 Traiter l'information client (C4)</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 							

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectifs partiels (aptitudes partielles)	OB / C / P	O	OE / OEO	CI	Critères partiels pour les STA	Conseils et astuces
	<p>2.3.1 Analyser des groupes de clients (C4)</p> <p>Je reconnais par moi-même les groupes de clients et suis en mesure de les caractériser dans mon propre langage. J'explique la raison d'être de la répartition en groupes de clients.</p> <p>Mes exposés sont compréhensibles.</p>	C / P		OE		<ul style="list-style-type: none"> explique la raison d'être de la répartition en groupes de clients et présente les possibilités de répartition en groupes de clients d'un assureur montre de quelle façon les clients sont répartis au sein de l'entreprise de formation explique dans son propre langage, compréhensible pour un profane, la répartition en groupes de clients 	
	<p>2.3.2 Saisir les données sur les clients, les archiver et les traiter (C3)</p> <p>Je saisis moi-même les données sur les clients. J'actualise les données sur les clients dans le délai défini. J'explique les conséquences d'une saisie des données déficientes.</p>	OB / C : 3. Critère partiel		OE		<ul style="list-style-type: none"> saisit correctement toutes les données et selon les instructions internes actualise les données sur les clients sous sa propre responsabilité dans le délai donné explique les conséquences d'une saisie des données erronée, tardive et incomplète 	

<p>3. Objectif particulier – S’occuper du traitement des commandes</p> <p>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. Ainsi, il travaille de manière autonome et efficace en utilisant les outils appropriés.</p>
<p>Compétences méthodologiques</p> <p>2.1 Travail efficace et systématique</p> <p>2.4 Présentation efficace</p>
<p>Compétences sociales et personnelles</p> <p>3.1 Disposition à la performance</p> <p>3.2 Capacité à communiquer</p> <p>3.4 Civilité</p>

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectifs partiels (aptitudes partielles)	OB / C / P	O	OE / OEO	CI	Critères partiels pour les STA	Conseils et astuces
<p>3.1 Exécution des commandes (C3)</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>Objectif partiel (aptitude partielle) correspond à l’objectif évaluateur partie entreprise</p>	OB		OE		<ul style="list-style-type: none"> fixe les commandes par écrit et clarifie les points ouverts exécute les commandes de façon complète, soigneuse et dans les délais et, pour autant que cela soit indiqué, tient au courant le mandant contrôle sous sa propre responsabilité la correcte exécution des commandes et confirme leur réalisation au mandant 	<p>L’objectif partiel peut être utilisé pour des commandes de nature générale (par ex. mandat venant d’instances internes demandant d’établir des listes, etc.)</p> <p>Créer un manuel de travail personnel → augmente l’autonomie</p> <p>Commandes de processus clé d’assurance, voir objectif partiel 8.11</p>

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectifs partiels (aptitudes partielles)	OB / C / P	O	OE / OEO	CI	Critères partiels pour les STA	Conseils et astuces
3.2 Traiter les réclamations de la clientèle (C4) 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. Je propose en cas de besoin, des mesures adéquates et vérifie leurs impacts ainsi que la satisfaction de la clientèle.	3.2.1 Illustrer le comportement lors de réclamations de la clientèle (C2) J'explique la façon de faire théorique lors d'une réclamation de client et je l'illustre à partir d'exemples pratiques. Je fais ressortir quelles modes de comportement et de réactions sont appropriés lors de la réclamation d'un client.	C / P		OE	X	<ul style="list-style-type: none"> explique la façon de faire théorique lors du traitement d'une réclamation et commente les étapes particulières de la procédure explique chaque étape de la procédure sur la base d'un exemple concret tiré de la pratique montre quelles sont les réactions appropriées lors d'une réclamation de client et donne des exemples pour ce faire 	
	3.2.2 Traiter des réclamations de la clientèle (C4) Je réagis de façon aimable et appropriée aux réclamations de la clientèle. Je développe des solutions en tenant compte des intérêts de la clientèle et de l'entreprise formatrice. Je liquide puis documente les réclamations de la clientèle selon les prescriptions internes.	OB / C		OE			<ul style="list-style-type: none"> réagit de façon aimable et appropriée aux réclamations de la clientèle reconnaît le problème, développe personnellement des solutions et prend en compte ce faisant les intérêts de la clientèle et de l'entreprise formatrice liquide et documente les réclamations de la clientèle en accord avec le responsable et selon les prescriptions internes

<p>4. Objectif particulier – Mettre en œuvre des mesures de marketing et de relations publiques</p> <p>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.</p>
<p>Compétences méthodologiques</p> <p>2.1 Travail efficace et systématique</p> <p>2.2 Approche et action interdisciplinaires</p> <p>2.4 Présentation efficace</p>
<p>Compétences sociales et personnelles</p> <p>3.1 Disposition à la performance</p> <p>3.2 Capacité à communiquer</p> <p>3.5 Aptitude à l'apprentissage</p> <p>3.6 Conscience écologique</p>

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectifs partiels (aptitudes partielles)	OB / C / P	O	OE / OEO	CI	Critères partiels pour les STA	Conseils et astuces
<p>4.1 Gagner et fidéliser la clientèle (C3)</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.</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>Objectif partiel (aptitude partielle) correspond à l'objectif évaluateur partie entreprise</p>	C / P		OE	X	<ul style="list-style-type: none"> montre à un de mes collègues, dans mon propre vocabulaire, l'importance et l'utilité de l'acquisition et de la fidélisation de la clientèle pour l'entreprise formatrice explique chaque fois trois mesures concrètes prises par l'entreprise formatrice en vue d'acquiescer et de fidéliser la clientèle explique la contribution personnelle en faveur de la fidélisation de la clientèle sur la base de trois exemples tirés de la pratique quotidienne et met en évidence ce faisant le travail de qualité orienté sur les services 	

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectifs partiels (aptitudes partielles)	OB / C / P	O	OE / OEO	CI	Critères partiels pour les STA	Conseils et astuces
<p>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>	Objectif partiel (aptitude partielle) correspond à l'objectif évaluateur partie entreprise	OB / C		OE	X	<ul style="list-style-type: none"> pose des questions ouvertes ciblées, écoute attentivement et saisit correctement la situation du client rassemble la documentation correspondant à la situation du client lors du contact avec le client, explique la documentation en s'adaptant à son interlocuteur, afin que cette documentation puisse soutenir les conseils dispensés de façon optimale 	<p>Les moyens auxiliaires de vente peuvent être :</p> <ul style="list-style-type: none"> des prospectus des comparaisons par rapport à la concurrence des rapports dans la presse des exemples de sinistre des Factsheets des graphiques/tableaux (par ex. pour le Concept des 3 piliers)

<p>5. Objectif particulier – Exécuter des tâches relatives à l'administration du personnel</p> <p>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.</p>						
<p>Compétences méthodologiques</p> <p>2.1 Travail efficace et systématique</p> <p>2.2 Approche et action interdisciplinaires</p>						
<p>Compétences sociales et personnelles</p> <p>3.1 Disposition à la performance</p> <p>3.3 Aptitude au travail en équipe</p>						
Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectifs partiels (aptitudes partielles)	O B / C / P	O E / OEO	CI	Critères partiels pour les STA	Conseils et astuces
<p>5.1 Recherche de personnel, traitement des données des entrées et sorties des collaborateurs (C3)</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 						

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectifs partiels (aptitudes partielles)	OB / C / P	O	OE / OEO	CI	Critères partiels pour les STA	Conseils et astuces
	<p>5.1.1 Recherche de personnel (C3)</p> <p>Je cite différentes voies par lesquelles une entreprise peut chercher du personnel nouveau et j'explique leurs avantages et leurs inconvénients.</p> <p>Je rédige des offres d'emploi sur la base de description de postes (annonce d'emploi) et m'en tiens ce faisant aux prescriptions de mon entreprise formatrice.</p>	C / P		OEO		<ul style="list-style-type: none"> • cite quatre voies pour rechercher du personnel et mentionne pour chacune d'entre elles un avantage et un inconvénient • montre avec exactitude la forme, le layout, la structure et les contenus des offres d'emploi de son entreprise formatrice • explique oralement sur la base d'une offre d'emploi concrète quelles sont les informations fondamentales importantes que devrait contenir un appel d'offres pour un poste de travail 	
	<p>5.1.2 Saisir les documents pour l'entrée et la sortie de personnel (C3)</p> <p>Je produis soigneusement et selon les dispositions légales et les prescriptions de mon entreprise les documents en relation avec une entrée ou une sortie de personnel (par ex. contrat de travail, pièces pour les assurances sociales, attestations, resp. certificat de travail). Je me porte garant de ce que tous les documents ont été examinés sur le fond et sur la forme (principe des 4 yeux).</p>	OB		OEO		<ul style="list-style-type: none"> • établit de façon complète et sans faute les documents en relation avec une entrée ou une sortie de personnel • rédige les documents sur la forme et sur le fond conformément aux prescriptions légales ainsi qu'aux réglementations internes • remet tous les documents dans les délais pour garantir de la qualité et les transmet plus loin (principe des 4 yeux) 	Respecter la protection des données (voir aussi objectif partiel 7.2.1: expliquer la protection des données)

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectifs partiels (aptitudes partielles)	OB / C / P	O	OE / OEO	CI	Critères partiels pour les STA	Conseils et astuces
<p>5.2 Saisir et muter les données personnelles dans le système (C3)</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>Objectif partiel (aptitude partielle) correspond à l'objectif évaluateur partie entreprise</p>	<p>OB</p>		<p>OEO</p>		<ul style="list-style-type: none"> • saisit correctement et complètement les données relatives à l'administration du personnel • saisit les données relatives à l'administration du personnel dans les délais et informe au besoin les instances concernées de l'exécution du mandat • s'en tient toujours, en ce qui concerne la protection des données, aux dispositions légales ainsi qu'aux prescriptions de son entreprise 	<p>Respecter la protection des données (voir aussi objectif partiel 7.2.1: expliquer la protection des données)</p>

<p>6. Objectif particulier – Exécuter des processus financiers</p> <p>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.</p>							
<p>Compétences méthodologiques</p> <p>2.1 Travail efficace et systématique</p> <p>2.2 Approche et action interdisciplinaires</p>							
<p>Compétences sociales et personnelles</p> <p>3.2 Capacité à communiquer</p> <p>3.3 Aptitude au travail en équipe</p> <p>3.6 Conscience écologique</p>							
Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectifs partiels (aptitudes partielles)	OB / C / P	O	OE / OEO	CI	Critères partiels pour les STA	Conseils et astuces
<p>6.1 Traiter les factures émises et reçues (C4)</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>6.1.1 Traiter les factures des créanciers (C3)</p> <p>Je traite les factures entrantes en temps opportun et selon les directives internes</p>	OB		OEO		<ul style="list-style-type: none"> • contrôle les pièces annexes selon des critères de fond et de forme et peut les classer correctement • saisit correctement et sans délai les données dans le système de comptabilisation adéquat • détermine le traitement à suivre selon les directives internes 	

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectifs partiels (aptitudes partielles)	OB / C / P	O	OE / OEO	CI	Critères partiels pour les STA	Conseils et astuces
	<p>6.1.2 Traiter les versements des débiteurs et établir les factures (C3)</p> <p>Je traite les paiements entrants, j'établis correctement des comptes de débiteurs, contrôle le solde et procède le cas échéant aux corrections d'entente avec le responsable.</p>	OB		OEO		<ul style="list-style-type: none"> • supervise et comptabilise les paiements entrants selon les directives internes • établit chaque jour correctement les factures des débiteurs, les classe dans le système où elles doivent et informe, si nécessaire, le service-clients • contrôle le solde et procède le cas échéant aux corrections d'entente avec le responsable 	
	<p>6.1.3 Traiter les mises en demeure et /ou les poursuites (C3)</p> <p>J'explique le déroulement des mises en demeure et/ou des poursuites et je traite correctement les mises en demeure et les poursuites selon les directives internes.</p>	OB		OEO		<ul style="list-style-type: none"> • explique de façon compréhensible pour un profane le déroulement des mises en demeure et/ou d'une poursuite selon les dispositions légales, resp. d'après les directives internes • traite correctement et de façon indépendante la procédure de mise en demeure ou de poursuite • en cas d'incertitude, émet des propositions de solution judicieuses et les met en application après avoir consulté le responsable 	

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectifs partiels (aptitudes partielles)	OB / C / P	O	OE / OEO	CI	Critères partiels pour les STA	Conseils et astuces
<p>6.2 Expliquer le système de paiement de l'entreprise formatrice et citer des rubriques de coûts (C2)</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>Objectif partiel (aptitude partielle) correspond à l'objectif évaluateur partie entreprise</p>	<p>C / P</p>		<p>OEO</p>		<ul style="list-style-type: none"> explique de façon compréhensible à un profane le système de paiement de l'entreprise formatrice explique correctement et complètement les étapes opératoires nécessaires pour le paiement d'une facture cite sans se servir de moyens auxiliaires trois rubriques de coûts et montre trois coûts importants pour chacune de ces rubriques 	

<p>7. Objectif particulier – Exécuter des tâches administratives et organisationnelles</p> <p>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 et fonctions 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.</p>						
<p>Compétences méthodologiques</p> <p>2.1 Travail efficace et systématique 2.2 Approche et action interdisciplinaires 2.4 Présentation efficace</p>						
<p>Compétences sociales et personnelles</p> <p>3.1 Disposition à la performance 3.2 Capacité à communiquer 3.3 Aptitude au travail en équipe 3.5 Aptitude à l'apprentissage 3.6 Conscience écologique</p>						
Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectifs partiels (aptitudes partielles)	O	OE / OEO	CI	Critères partiels pour les STA	Conseils et astuces
<p>7.1 Établir et traiter les documents (C5)</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>						

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectifs partiels (aptitudes partielles)	OB / C / P	O	OE / OEO	CI	Critères partiels pour les STA	Conseils et astuces
	<p>7.1.1 Élaborer des documents (C3)</p> <p>Je conçois des documents agréables à consulter en tenant compte des éléments suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Typographie (par ex. caractères plaisants, dimension des lettres, écritures allant bien ensemble) • Illustrations appropriées (par ex. tableaux, graphiques, images, etc.) • Layout (présentation générale, par ex. interlignes, marge, couleur, etc.) 	OB		OE		<ul style="list-style-type: none"> • conçoit les documents de façon typographiquement attrayante et s'en tient aux directives de l'entreprise formatrice • complète les documents avec des illustrations parlantes et adaptées au contenu • conçoit des documents qui soient agréables au niveau du Layout et s'en tient aux directives de l'entreprise formatrice 	<p>Les genres de documents peuvent prendre la forme de :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lettres de clients • Communications • Procès-verbaux • Invitations • Rapports • Esquisses • Projets pour prospectus • Courriels généraux • Écrits internes • Présentations • etc.
	<p>7.1.2 Rédiger des documents et les vérifier (C3)</p> <p>Je rédige et je contrôle mes documents de façon autonome. Je tiens compte de ce faisant des éléments suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Orthographe • Grammaire • Formulation adaptée au destinataire 	OB		OE		<ul style="list-style-type: none"> • rédige les documents de façon autonome et utilise les modèles existants selon les directives internes • vérifie de façon autonome l'orthographe et la grammaire correctes et les transmet plus loin sans faute • formule correctement les documents du point de vue de leur contenu, d'une façon compréhensible et adaptée au destinataire 	<p>L'orthographe et la grammaire peuvent être vérifiées à l'aide de programmes de traitement de texte</p>

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectifs partiels (aptitudes partielles)	O	OE / OEO	CI	Critères partiels pour les STA	Conseils et astuces
7.2 Gérer les documents et les fichiers (C3)						
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>7.2.1 Expliquer la protection des données (C2)</p> <p>J'explique dans mon propre langage le but de la loi sur la protection des données (LPD)</p> <p>Je mentionne au minimum chaque fois trois domaines dans lesquels la loi</p> <p>a) offre une protection à l'entreprise formatrice et à ses données d'affaires</p> <p>b) impose à l'entreprise formatrice des limites dans l'utilisation de données personnelles</p>	C / P	OE		<ul style="list-style-type: none"> explique de façon compréhensible à un collègue le but de la protection des données désigne trois domaines dans lesquels l'entreprise formatrice et ses données d'affaires sont protégées par la loi et explique cela chaque fois sur la base d'un exemple cite trois domaines dans lesquels la loi fixe des limites à l'entreprise formatrice lors de l'utilisation de données personnelles et explique cela chaque fois sur la base d'un exemple 	Informations actuelles www.edoeb.admin.ch

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectifs partiels (aptitudes partielles)	OB / C / P	O	OE / OEO	CI	Critères partiels pour les STA	Conseils et astuces
	<p>7.2.2 Expliquer la sécurité des données à l'intérieur de l'entreprise formatrice (C2)</p> <p>J'explique les dangers auxquels les données électroniques sont soumises. Je montre en outre comment les données et les documents sont protégés dans mon entreprise formatrice</p>	C / P		OE		<ul style="list-style-type: none"> explique de façon compréhensible à un collègue à quels dangers sont soumis les données électroniques et l'illustre sur la base de trois exemples montre sur la base de trois exemples comment les données et les documents-papiers sont protégés dans l'entreprise formatrice explique sur la base de trois exemples de quelle façon il peut contribuer lui-même à la protection des données et des documents-papiers dans son travail quotidien 	Respecter la confidentialité vers l'intérieur et vers l'extérieur
	<p>7.2.3 Description du système d'archivage dans l'entreprise formatrice (C2)</p> <p>J'explique les avantages et les inconvénients de divers systèmes d'archivage. J'explique, sur la base d'exemples tirés de l'entreprise formatrice, divers critères de classements possibles pour des systèmes d'archivage. En outre, j'observe des délais importants de conservation des documents ainsi que la marche à suivre après leur expiration</p>	C / P		OEO		<ul style="list-style-type: none"> explique les avantages et les inconvénients de trois systèmes de classement explique trois critères de classement différents pour les systèmes d'archivage, les évalue du point de vue de leur aptitude pratique et mentionne chaque fois un exemple adéquat tiré de l'entreprise formatrice calcule les délais pour la conservation des documents arrivant dans l'entreprise formatrice et explique la marche à suivre après l'expiration de ces délais 	<p>Les critères de classement peuvent être:</p> <ul style="list-style-type: none"> une classification logique par matière (en fonction des thèmes) une classification chronologique (alphabétique, numérique, etc.)

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectifs partiels (aptitudes partielles)	OB / C / P	O	OE / OEO	CI	Critères partiels pour les STA	Conseils et astuces
7.3 Préparation et compte-rendu de séances et d'événements (C3) Je prépare les séances et les événements et accomplis de manière appropriée et efficiente les travaux suivants : <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 							
Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectifs partiels (aptitudes partielles)	OB / C / P	O	OE / OEO	CI	Critères partiels pour les STA	Conseils et astuces
	7.3.1 Préparer des séances / des événements (C3) Je planifie moi-même des séances ou des événements. J'opère de façon structurée et je garde constamment la vue d'ensemble. Je mobilise l'infrastructure nécessaire à la séance / à l'événement et je la supervise.	OB		OEO		<ul style="list-style-type: none"> • élabore de façon autonome un plan d'action proche de la pratique et opère selon cette planification • lance les invitations aux participants en temps opportun et dans les formes; saisit systématiquement et correctement les inscriptions et les désistements • organise l'infrastructure dans les délais et la supervise avant la séance / l'événement 	

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectifs partiels (aptitudes partielles)	OB / C / P	O	OE / OEO	CI	Critères partiels pour les STA	Conseils et astuces
	<p>7.3.2 Tenue de procès-verbaux (C3)</p> <p>Me basant sur la liste des sujets et celle des personnes invitées, j'élabore un projet électronique de procès-verbal, avant la séance.</p> <p>En cours de séance, je prends des notes sur papier ou directement sur le projet de procès-verbal.</p> <p>Après la séance, je rédige dans les meilleurs délais un procès-verbal bien structuré, compréhensible et complet, selon les directives.</p>	OB		OEO		<ul style="list-style-type: none"> élabore avant la séance, sur la base de la liste des sujets et de celle des personnes invitées, un projet électronique de procès-verbal et le prend à la séance prend des notes appropriées en cours de séance soit sur papier, soit directement dans le projet électronique de procès-verbal rédige après la séance dans les meilleurs délais un procès-verbal bien structuré, compréhensible et complet, selon les directives 	<p>Se renseigner au préalable avec quel degré de détails le procès-verbal doit être rédigé.</p> <p>Distinguer entre l'essentiel et l'accessoire.</p>
	<p>7.3.3 Tâches suivant les séances / événements (C3)</p> <p>Après la séance / l'événement, je me préoccupe des travaux de suivi. En font par ex. partie:</p> <ul style="list-style-type: none"> la réalisation d'une évaluation l'élaboration de listes ramener l'infrastructure, resp. la remettre en place fixer, resp. compléter les échéances du suivi 	OB		OEO		<ul style="list-style-type: none"> élabore de façon autonome une liste proche de la pratique de toutes les activités à effectuer après la séance /l'événement évalue la séance/l'événement avec système et dresse la liste des éventuelles mesures d'amélioration exécute les travaux de suivi avec exactitude et sans délai (par ex. compléter des listes, ramène ou remet en place l'infrastructure, fixe, resp. complète les échéances pour le suivi 	

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectifs partiels (aptitudes partielles)	OB / C / P	O	OE / OEO	CI	Critères partiels pour les STA	Conseils et astuces
<p>7.4 Introduction de nouveaux collaborateurs, d'apprentis ou de stagiaires (C3)</p> <p>J'informe tous les services nécessaires de l'entrée de nouveaux collègues, d'apprentis ou de stagiaires. 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>	Objectif partiel (aptitude partielle) correspond à l'objectif évaluateur partie entreprise	OB		OEO		<ul style="list-style-type: none"> garantit un déroulement sans accroc lors de l'entrée d'un nouveau collègue, d'un apprenti ou d'un stagiaire tous les documents nécessaires pour l'entrée sont préparés un judicieux programme d'introduction est mis sur pied, incluant thèmes, personne à qui s'adresser, lieu et horaire 	Une « Checklist » peut être d'une aide précieuse.
<p>7.5 Traiter le courrier et le service des colis (C3)</p> <p>Je traite le courrier entrant et sortant et accomplit 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 	Objectif partiel (aptitude partielle) correspond à l'objectif évaluateur partie entreprise	OB		OEO		<ul style="list-style-type: none"> traite le courrier entrant (de la réception jusque et y compris au triage) de façon autonome, efficace et correcte distribue le courrier sans délai, de façon efficace et correcte traite le courrier sortant (de l'emballage jusqu'à l'expédition) dans les meilleurs délais et en observant les prescriptions formelles telles que celles pour les recommandés, pour l'affranchissement, etc. 	

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectifs partiels (aptitudes partielles)	OB / C / P	O	OE / OEO	CI	Critères partiels pour les STA	Conseils et astuces
<p>7.6 Exécuter les tâches de la communication interne (C3)</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 • Panneau d'affichage • Intranet • Journal d'entreprise 	Objectif partiel (aptitude partielle) correspond à l'objectif évaluateur partie entreprise	OB		OEO		<ul style="list-style-type: none"> • en exécutant les tâches de la communication interne, s'en tient aux directives internes (par ex. forme, Layout) • exécute les tâches efficacement et dans les délais et maintient à jour les moyens de communication • vérifie la qualité des mesures de communication du point de vue de l'orthographe, de la grammaire et de l'adéquation aux destinataires et procède de façon indépendante aux corrections nécessaires 	<p>Le cas échéant, les directives des CI/CD peuvent se révéler utiles.</p> <p>CI: Corporate Identity CD: Corporate Design</p>
<p>7.7 Se procurer le matériel de bureau et le gérer (C3)</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>	Objectif partiel (aptitude partielle) correspond à l'objectif évaluateur partie entreprise	OB		OE		<ul style="list-style-type: none"> • commande à temps et correctement le matériel de bureau nécessaire, selon les directives internes et les considérations écologiques • vérifie la marchandise commandée à réception, la range, resp. l'apporte à celui qui l'a commandée • gère le dépôt selon les directives, en tient toujours l'ordre et émet des propositions d'optimisation là où cela fait sens 	

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectifs partiels (aptitudes partielles)	OB / C / P	O	OE / OEO	CI	Critères partiels pour les STA	Conseils et astuces
<p>7.8 Planifier et gérer les délais (C2)</p> <p>Je maîtrise les instruments pour la planification des délais ainsi que pour les questionnaires (p.ex. OutOEK, plan scolaire, DOEde)</p> <p>Les échéanciers que je tiens sont corrects et parlants.</p>	<p>Objectif partiel (aptitude partielle) correspond à l'objectif évaluateur partie entreprise</p>	OB / C		OE		<ul style="list-style-type: none"> manie efficacement divers instruments de planification des délais et des questionnaires et explique leur utilisation sur la base d'exemples pratiques planifie correctement des échéances sur la base de la situation de départ / des directives, de façon complète et compréhensible pour les collègues administre correctement l'échéancier (actualiser, modifier, effacer, etc.) 	
<p>7.9 Maniement du téléphone et des appareils de transmission de données (C2)</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.</p>	<p>Objectif partiel (aptitude partielle) correspond à l'objectif évaluateur partie entreprise</p>	OB / P		OE		<ul style="list-style-type: none"> se sert avec aisance des plus importantes fonctions du téléphone et de l'imprimante (y.c. le scanner et le photocopieur) réagit de façon appropriée aux messages erronés d'un appareil et indique des voies de solutions explique de façon compréhensible pour un profane les plus importantes fonctions de ces appareils 	

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectifs partiels (aptitudes partielles)	OB / C / P	O	OE / OEO	CI	Critères partiels pour les STA	Conseils et astuces
<p>7.10 Aménagement organisationnel et ergonomique de la place de travail (C4)</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.</p> <p>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.</p>	Objectif partiel (aptitude partielle) correspond à l'objectif évaluateur partie entreprise	C / P		OEO		<ul style="list-style-type: none"> choisit de façon autonome chaque fois trois considérations organisationnelles et ergonomiques dresse un tableau synoptique et explique ainsi les considérations de façon compréhensible pour un profane analyse les objets de l'aménagement/ les moyens de travail selon trois points de vue d'ordre organisationnel et ergonomique et présente des propositions d'amélioration là où cela est indiqué 	Informations actuelles www.suva.ch

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.

Compétences méthodologiques

- 2.1 Travail efficace et systématique
- 2.2 Approche et action interdisciplinaires
- 2.3 Aptitude à la négociation et au conseil
- 2.4 Présentation efficace

Compétences sociales et personnelles

- 3.2 Capacité à communiquer
- 3.3 Aptitude au travail en équipe
- 3.4 Civilité
- 3.5 Aptitude à l'apprentissage

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectifs partiels (aptitudes partielles)	OB / C / P	O	OE / OEO	CI	Critères partiels pour STA	Conseils et astuces
<p>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 choses • Assurances techniques • Assurances de transport • Assurances RC d'entreprise • Assurances protection juridique • Assurances voyages 	<p>8.1.1 Utiliser les connaissances sur les assurances de choses et de patrimoine (neutre au niveau des compagnies) (C2)</p> <p>J'explique correctement, de façon professionnelle, les buts d'une assurance de choses et de patrimoine choisie, je décris les risques assurés/dommages ainsi que les objets (assurances de choses) resp. les qualités (assurances de patrimoine) et je mentionne les prestations d'assurance.</p>	C / P	O	OE	X	<ul style="list-style-type: none"> • explique correctement et de manière compréhensible pour un profane les buts d'un genre d'assurance tirés du domaine de l'assurance de choses ou de patrimoine • décrit les risques/dommages assurés ainsi que les objets (assurances de choses), resp. les propriétés (assurances de patrimoine) de façon objective et correcte avec des exemples • explique de façon professionnelle et compréhensible, les prestations assurées 	<p>Objectif partiel neutre du point de vue des compagnies</p> <p>Connaissances sur un produit de l'entreprise formatrice, voir objectif partiel 8.1.2</p> <p>Sous qualités dans l'assurance du patrimoine, on comprend par ex. la qualité de propriétaire foncier ou de chef de famille</p>

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectifs partiels (aptitudes partielles)	OB / C / P	O	OE / OEO	CI	Critères partiels pour STA	Conseils et astuces
	<p>8.1.2 Utiliser les connaissances du produit dans le domaine des assurances de choses et de patrimoine (spécifiques à l'entreprise) (C3)</p> <p>Je montre à propos d'un produit sélectionné de l'assurance de choses et de patrimoine l'avantage pour le client, je classe les solutions d'assurance et j'explique les prestations supplémentaires de mon entreprise formatrice.</p>	C / P	O	OE		<ul style="list-style-type: none"> fait ressortir, à propos des éléments de produit (couverture de base et couvertures complémentaires), l'avantage pour le client, à l'aide d'exemples propose des solutions d'assurances adéquates à des groupes de clients sélectionnés explique les prestations /les prestations supplémentaires auxquelles un client qui a conclu un contrat pour un tel produit peut prétendre. 	<p>Objectif partiel spécifique d'une compagnie</p> <p>Bases voir objectif partiel 8.1.1</p>

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectifs partiels (aptitudes partielles)	OB / C / P	O	OE / OEO	CI	Critères partiels pour STA	Conseils et astuces
	<p>8.1.3 Expliquer les expressions techniques dans le domaine des assurances de choses et de patrimoine (C2)</p> <p>Je peux utiliser à bon escient les expressions techniques usuelles dans le domaine des assurances de choses et de patrimoine. Je suis en mesure d'expliquer spontanément dans mon propre langage au moins dix de ces termes et de les utiliser dans des exemples pratiques appropriés.</p>	C / P	O	OE	X	<ul style="list-style-type: none"> explique spontanément et correctement au moins dix des termes techniques usuels relevant d'un genre d'assurance explique de façon compréhensible pour un client au moins dix expressions techniques usuelles se sert correctement des expressions techniques dans un exemple approprié tiré de la pratique 	Les petites cartes d'enseignement peuvent par ex. aussi se prêter pour l'élaboration et la supervision.
<p>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>Objectif partiel (aptitude partielle) correspond à l'objectif évaluateur partie entreprise</p>	C / P	O	OE	X	<ul style="list-style-type: none"> explique correctement et de façon compréhensible l'interaction de deux assurances de choses et/ou de patrimoine sélectionnées crée pour les deux assurances de choses et/ou de patrimoine deux situations réalistes concernant des clients et fait ressortir chaque fois la solution optimale d'assurance explique de façon correcte et professionnelle les différences de prestations d'assurance dans les assurances de choses et de patrimoine 	Des visualisations peuvent aider à la compréhension.

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectifs partiels (aptitudes partielles)	OB / C / P	O	OE / OEO	CI	Critères partiels pour STA	Conseils et astuces
<p>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>8.3.1 Utiliser les connaissances sur les assurances de personnes (neutre par rapport à la compagnie) (C2)</p> <p>J'explique correctement et de façon professionnelle les buts d'une assurance de personnes sélectionnée, je décris les personnes assurées ainsi que les dangers et montre quelles sont les prestations d'assurance.</p>	C / P	O	OE	X	<ul style="list-style-type: none"> • explique correctement et de manière compréhensible les buts d'une assurance de personnes sélectionnée • décrit correctement et de façon professionnelle les personnes assurées ainsi que les risques / dommages couverts par l'assurance et les illustre avec des exemples adéquats • explique correctement, de façon professionnelle et compréhensible pour un profane les prestations assurées d'une assurance sélectionnée 	<p>Objectif partiel neutre par rapport à l'entreprise</p> <p>Connaissances sur un produit de l'entreprise formatrice, cf objectif partiel 8.3.3</p>

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectifs partiels (aptitudes partielles)	OB / C / P	O	OE / OEO	CI	Critères partiels pour STA	Conseils et astuces
	<p>8.3.2 Expliquer les sortes de contrat dans l'assurance vie individuelle (neutre par rapport à la compagnie) (C2)</p> <p>J'explique les différentes sortes de contrat dans les assurances vie et les expose graphiquement. J'explique la différence entre prévoyance liée et prévoyance libre.</p>	C / P		OE	X	<ul style="list-style-type: none"> décrit de façon complète et professionnellement correcte les différents genres de contrats en assurance vie présente les genres de contrats en assurance vie de façon graphique et les explique de façon à être compris d'un profane compare la prévoyance liée et la prévoyance libre et explique judicieusement les différences 	Les genres de contrats en assurance vie individuelle sont l'assurance décès, l'assurance mixte, etc.
	<p>8.3.3 Utiliser les connaissances du produit dans le domaine des assurances de personnes (spécifiques à l'entreprise) (C3)</p> <p>En sélectionnant un produit relevant de l'assurance des personnes, je montre l'avantage pour le client, je propose des solutions d'assurance et fais ressortir les prestations supplémentaires de mon entreprise formatrice.</p>	C / P	O	OE		<ul style="list-style-type: none"> fait ressortir à propos des éléments du produit /des genres de contrats (couverture de base et couvertures complémentaires), l'avantage pour le client et, ce, avec des exemples propose des solutions d'assurance pour des groupes choisis de clients mentionne les prestations de service / prestations supplémentaires auxquelles un client ayant conclu un contrat pour ce produit d'assurance peut prétendre 	<p>Objectif partiel spécifique à la compagnie</p> <p>Bases, cf objectif partiel 8.3.1</p>

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectifs partiels (aptitudes partielles)	OB / C / P	O	OE / OEO	CI	Critères partiels pour STA	Conseils et astuces
	<p>8.3.4 Expliquer à un client les termes techniques du domaine des assurances de personnes (C2)</p> <p>Je suis en mesure d'utiliser correctement les termes techniques usuels du domaine des assurances de personnes. Je suis en mesure d'expliquer spontanément dans mon propre langage au moins dix de ces termes et de les utiliser dans des exemples pratiques appropriés.</p>	C / P	O	OE	X	<ul style="list-style-type: none"> explique spontanément et correctement au moins dix des termes techniques usuels relevant d'un genre d'assurance explique de façon compréhensible pour un client au moins dix termes techniques usuels se sert correctement des expressions techniques dans un exemple approprié tiré de la pratique 	Les petites cartes d'enseignement peuvent par ex. aussi se prêter pour l'élaboration et la supervision
<p>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 indemnité en cas d'insolvabilité) LPP (Assurance vieillesse, invalidité et survivants professionnelle) LAA (Loi sur l'assurance accidents) LAMal (Loi sur l'assurance maladie) 							

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectifs partiels (aptitudes partielles)	OB / C / P	O	OE / OEO	CI	Critères partiels pour STA	Conseils et astuces
	<p>8.4.1 Expliquer les bases des assurances sociales (C2)</p> <p>J'explique de façon professionnelle et correctement les buts ainsi que les bases légales d'une assurance sociale sélectionnée. Je décris le cercle des personnes assurées et astreintes à payer les primes, ainsi que les prestations d'assurances.</p> <p>Je montre quelles sont les bases de calcul pour les primes et les prestations.</p>	C / P	O	OE	X	<ul style="list-style-type: none"> explique correctement et de façon compréhensible les buts d'une assurance sociale sélectionnée et montre quelles sont ses bases décrit de façon correcte et professionnelle le cercle des personnes assurées et astreintes au paiement des primes ainsi que les bases pour le calcul des primes explique de façon correcte et professionnelle les prestations assurées et les bases pour les calculer, en les illustrant par des exemples adéquats 	<p>Informations actuelles/ Données chiffrées :</p> <ul style="list-style-type: none"> www.ofas.admin.ch www.ofsp.admin.ch <p>Bases de calcul:</p> <ul style="list-style-type: none"> www.avs-ai.info
	<p>8.4.2 Décrire le concept des trois piliers (C2)</p> <p>Sur la base d'un résumé personnel, je décris de façon professionnelle et correcte les buts et le financement du concept des trois piliers et je commente les actualités à propos de ce thème.</p>	C / P		OE	X	<ul style="list-style-type: none"> explique le concept des trois piliers de façon professionnelle et correcte (risques assurés, buts des piliers particuliers et classement des assurances sociales) et compréhensible pour un client, en me servant d'un graphique explique de façon professionnelle et correcte et compréhensible pour un client les modèles de financement de chacun des piliers explique brièvement deux thèmes actuels du système suisse des assurances sociales et montre des développements possibles 	<p>Informations actuelles/ Données chiffrées:</p> <ul style="list-style-type: none"> www.ofas.admin.ch www.ofsp.admin.ch www.svv.ch

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectifs partiels (aptitudes partielles)	OB / C / P	O	OE / OEO	CI	Critères partiels pour STA	Conseils et astuces
	<p>8.4.3 Expliquer les termes techniques du domaine des assurances sociales (C2)</p> <p>Je suis en mesure d'utiliser correctement les termes techniques usuels du domaine des assurances sociales. Je suis en mesure d'expliquer spontanément dans mon propre langage au moins dix de ces termes et de les utiliser dans des exemples pratiques appropriés.</p>	C / P	O	OE	X	<ul style="list-style-type: none"> explique spontanément et correctement au moins dix des termes techniques usuels relevant d'un genre d'assurance explique de façon compréhensible pour un client au moins dix termes techniques usuels se sert correctement des expressions techniques dans un exemple approprié tiré de la pratique 	Les petites cartes d'enseignement peuvent être utiles.
<p>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. À cette occasion, j'intègre les risques vieillesse, décès et invalidité</p>	<p>Objectif partiel (aptitude partielle) correspond à l'objectif évaluateur partie entreprise</p>	C / P		OE	X	<ul style="list-style-type: none"> explique pour le risque « vieillesse », en se servant d'un graphique, d'une manière professionnellement correcte et compréhensible pour un client, l'interaction des assurances sociales et des assurances de personnes explique pour le risque « décès », en se servant d'un graphique, d'une manière professionnellement correcte et compréhensible pour un client, les interactions des assurances sociales et des assurances de personnes explique pour le risque « invalidité » (maladie et accident), en se servant d'un graphique, de façon professionnellement correcte et compréhensible pour un client, les interactions des assurances sociales et des assurances de personnes 	

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectifs partiels (aptitudes partielles)	OB / C / P	O	OE / OEO	CI	Critères partiels pour STA	Conseils et astuces
<p>8.6 Appliquer les connaissances des produits et services (C3)</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 la situation d'assurance actuelle, je reconnais le besoin particulier et je classe les solutions d'assurance.</p>							
	<p>8.6.1 Expliquer les possibilités supplémentaires des offres dans le domaine d'approfondissement (C3)</p> <p>J'explique spontanément et dans mon propre langage les diverses possibilités de l'offre et les conséquences (variantes supplémentaires, inclusions, exclusions, couvertures supplémentaires, étendue de la couverture et particularités).</p>	OB / C	O	OE		<ul style="list-style-type: none"> • cite exhaustivement diverses variantes au complet de l'offre d'assurance dans le domaine d'approfondissement et les explique avec des exemples tirés de la pratique • explique de façon professionnellement correcte les diverses variantes de l'offre d'assurance dans le domaine d'approfondissement • illustre de façon compréhensible pour un client les diverses variantes de l'offre d'assurance dans le domaine d'approfondissement 	

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectifs partiels (aptitudes partielles)	OB / C / P	O	OE / OEO	CI	Critères partiels pour STA	Conseils et astuces
	<p>8.6.2 Expliquer les variantes et éléments de la prime dans le domaine d'approfondissement (C3)</p> <p>Je décris les éléments qui influent sur le calcul de la prime. Je montre, dans mon propre langage, différentes variantes de primes.</p>	OB / C	O	OE		<ul style="list-style-type: none"> • mentionne exhaustivement les éléments influant sur la prime dans le domaine d'approfondissement et illustre son propos par des exemples • montre au client de façon à en être compris les différentes variantes de primes dans le domaine d'approfondissement • explique au client de façon professionnellement correcte les différentes variantes et les différents éléments de la prime dans le domaine d'approfondissement 	
	<p>8.6.3 Expliquer les dispositions légales et contractuelles spéciales dans le domaine d'approfondissement (C2)</p> <p>J'explique les dispositions légales et contractuelles spéciales dans mon domaine d'approfondissement</p>	OB / C	O	OE		<ul style="list-style-type: none"> • explique à un client de manière à en être compris quelles sont les dispositions légales et contractuelles en vigueur dans le domaine d'approfondissement • explique exhaustivement et de façon professionnellement correcte quelles sont les dispositions légales et contractuelles en vigueur dans le domaine • explique les différentes dispositions légales et contractuelles dans le domaine d'approfondissement sur la base d'exemples 	

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectifs partiels (aptitudes partielles)	OB / C / P	O	OE / OEO	CI	Critères partiels pour STA	Conseils et astuces
	<p>8.6.4 Clarifier la situation d'assurance actuelle et faire ressortir le besoin (C3)</p> <p>Grâce à des questions pertinentes, je clarifie la situation actuelle du point de vue des assurances et des besoins.</p> <p>Je montre de façon compréhensible, sur la base de l'analyse de la situation du moment, les besoins spécifiques en assurance, adaptés au client.</p>	OB / C	O	OE		<ul style="list-style-type: none"> clarifie la situation du moment en matière d'assurance du client (nouveau ou existant) ainsi que ses besoins de couverture grâce à des questions pertinentes montre de façon professionnellement correcte ainsi que des éventuelles sur-assurances explique au client de façon à en être compris les lacunes d'assurance (besoin) ainsi que des éventuelles sur-assurances 	<p>Prêter attention aux types de questions (par ex. questions ouvertes, questions fermées, etc.)</p> <p>Cet objectif partiel peut aussi être utilisé pour des clients existants avec situation d'assurance changée (proposition de modification)</p>
	<p>8.6.5 Rédiger et expliquer une offre d'assurance dans le domaine d'approfondissement (C3)</p> <p>Je rédige une proposition optimale sur la base des besoins en assurance.</p> <p>J'explique la proposition en détail, montre les variantes et leurs conséquences en faisant ressortir chaque fois l'avantage pour le client.</p>	OB / C	O	OE		<ul style="list-style-type: none"> rédige une proposition d'assurance dans le domaine d'approfondissement qui soit taillée de façon optimale à la situation du client et de ses besoins explique la proposition d'assurance dans le domaine d'approfondissement de façon détaillée, adaptée au destinataire et professionnellement correcte montre les variantes de l'offre d'assurance dans le domaine d'approfondissement, avec leurs conséquences, ainsi que chaque fois l'avantage pour le client 	

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectifs partiels (aptitudes partielles)	OB / C / P	O	OE / OEO	CI	Critères partiels pour STA	Conseils et astuces
	<p>8.6.6 Comparer les produits de l'entreprise formatrice avec ceux des concurrents dans le domaine d'approfondissement (C3)</p> <p>Je fais une comparaison entre un produit de l'entreprise formatrice, et les prestations qui s'y rattachent et le produit d'un concurrent.</p> <p>J'explique les différences principales et je fais ressortir les forces du produit de l'entreprise formatrice.</p>	C / P	O	OE		<ul style="list-style-type: none"> réalise une comparaison synoptique, détaillée et professionnellement correcte entre le produit et les prestations qui s'y rattachent de l'entreprise formatrice, dans le domaine d'approfondissement, et le produit d'un concurrent procède à l'analyse de la comparaison avec la concurrence dans le domaine d'approfondissement et explique les principales différences, de façon à être compris d'un client fait ressortir avec conviction deux forces du produit de l'entreprise formatrice dans le domaine d'approfondissement 	<p>Moyens auxiliaires possibles :</p> <ul style="list-style-type: none"> pages Internet du concurrent services comparatifs, comme par ex. www.comparis.ch.
<p>8.7 Utiliser les connaissances sur l'entreprise formatrice (C2)</p> <p>J'explique, 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 							

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectifs partiels (aptitudes partielles)	OB / C / P	O	OE / OEO	CI	Critères partiels pour STA	Conseils et astuces
	<p>8.7.1 Expliquer les données fondamentales de l'entreprise formatrice (C2)</p> <p>J'explique le contexte historique, la forme juridique et le champ d'activité géographique de mon entreprise formatrice.</p>	C / P		OE		<ul style="list-style-type: none"> • Explique, sur la base d'au moins cinq de ses données fondamentales centrales, l'histoire de l'entreprise formatrice depuis ses débuts jusqu'à nos jours • Mentionne la forme juridique de l'entreprise formatrice; explique de façon compréhensible pour un profane un avantage et un inconvénient de cette forme juridique et explique brièvement une obligation légale découlant de cette forme juridique • Montre de façon correcte et compréhensible pour un profane le champ d'activité géographique de l'entreprise formatrice (en mettant l'accent sur la Suisse, avec quelques mots sur l'étranger) 	<p>Données fondamentales possibles:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fondation de la société • Expansion à l'étranger • Etc.
	<p>8.7.2 Expliquer l'organisation et les services interne / externe de l'entreprise formatrice (C2)</p> <p>J'explique, en m'aidant d'organigrammes, la structure d'organisation de mon entreprise formatrice en Suisse, ainsi que de la division dans laquelle je travaille.</p> <p>Je montre les tâches principales des services interne et externe de l'entreprise formatrice.</p>	C / P		OE	X	<ul style="list-style-type: none"> • montre, à l'aide de l'organigramme de sa propre division, la responsabilité de commandement et explique les tâches principales des équipes, resp. des personnes qui y figurent • explique, en s'aidant de l'organigramme de la direction Suisse, le champ d'activité des unités de l'entreprise qui y sont représentées • explique de façon correcte sur le fond et en s'aidant d'un tableau comparatif, les tâches principales du service interne et du service externe au sein de l'entreprise formatrice 	<p>Note pour les apprentis d'entreprises de courtiers:</p> <p>Pour le critère partiel 2, utiliser l'organigramme du partenaire principal de l'assurance</p>

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectifs partiels (aptitudes partielles)	OB / C / P	O	OE / OEO	CI	Critères partiels pour STA	Conseils et astuces
	<p>8.7.3 Indiquer les canaux de distribution (C2)</p> <p>J'explique les canaux de distribution dans l'industrie suisse de l'assurance, je commente leurs avantages et leurs inconvénients et indique les canaux de distribution de mon entreprise formatrice.</p>	C / P		OE	X	<ul style="list-style-type: none"> explique en me servant d'un graphique la différence entre vente directe et vente indirecte, classe les canaux de distribution usuels leur correspondant et les explique succinctement et correctement décrit l'ensemble des canaux de distribution de l'entreprise formatrice et indique pour chaque canal, quel est le groupe de clients principal, resp. quels produits sont principalement distribués par ce canal illustre chaque fois, par deux exemples tirés de l'entreprise formatrice, les avantages et les inconvénients concrets pour quatre canaux de distribution 	

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectifs partiels (aptitudes partielles)	OB / C / P	O	OE / OEO	CI	Critères partiels pour STA	Conseils et astuces
	<p>8.7.4 Expliquer la position de l'entreprise sur le marché (C2)</p> <p>J'explique à l'aide de statistiques la position de mon entreprise formatrice sur le marché suisse de l'assurance et illustre, sur la base de divers indices chiffrés, le développement de mon entreprise de formation au cours des dernières années.</p>	C / P		OE	X	<ul style="list-style-type: none"> explique à l'aide de graphiques la position de l'entreprise formatrice sur le marché suisse de l'assurance, en général et pour trois sortes d'assurance illustre sur la base de quatre indices chiffrés (en dehors des bénéfices/pertes) tirés du rapport d'activité, l'évolution de l'entreprise formatrice au cours des trois dernières années compare le niveau du résultat d'exploitation (bénéfices ou pertes) des trois dernières années et explique dans son propre langage quels sont les facteurs ayant influé sur ces résultats 	<p>Les moyens auxiliaires et les sources d'information sont:</p> <ul style="list-style-type: none"> les rapports d'activités des dernières années le site Internet de l'entreprise formatrice des données chiffrées absolues, comme par ex. le nombre de collaborateurs, les recettes de primes, etc. des données chiffrées relatives telles que taux de sinistres, Combined Ratio. <p>Informations sur le marché suisse de l'assurance :</p> <ul style="list-style-type: none"> www.svv.ch www.finma.ch <p>L'objectif partiel 8.8.1 peut se révéler judicieux pour la préparation.</p>

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectifs partiels (aptitudes partielles)	OB / C / P	O	OE / OEO	CI	Critères partiels pour STA	Conseils et astuces
	<p>8.7.5 Illustrer le modèle directeur / les valeurs ainsi que la stratégie de l'entreprise formatrice (C2)</p> <p>J'illustre dans mon propre langage ce que le modèle directeur /les valeurs de mon entreprise formatrice signifient pour mon travail.</p> <p>J'explique la stratégie de l'entreprise formatrice et indique des mesures pour la mettre en oeuvre.</p>	C / P		OE		<ul style="list-style-type: none"> résume avec mes mots le modèle directeur/les valeurs de l'entreprise de formation et indique, sur deux exemples concrets, comment le modèle directeur/les valeurs peuvent être réalisés dans son propre travail explique de façon compréhensible pour un profane la stratégie de l'entreprise formatrice et met en évidence deux objectifs qui devraient être atteints au cours des 2 – 3 prochaines années indique deux mesures possibles en vue de mettre en oeuvre la stratégie et évalue les conséquences éventuelles de ces mesures 	<p>Je me procure à ces fins soit le modèle directeur / les valeurs, la stratégie soit des documents de valeur équivalente de l'entreprise formatrice (principes de conduite, culture d'entreprise).</p> <p>Je reçois en outre des informations grâce à mes entretiens avec des supérieurs et grâce à mes observations personnelles.</p>
<p>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 							

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectifs partiels (aptitudes partielles)	OB / C / P	O	OE / OEO	CI	Critères partiels pour STA	Conseils et astuces
	<p>8.8.1 Expliquer le rapport d'activités (C2)</p> <p>J'explique de façon professionnelle, en les tirant du rapport d'exercice d'un assureur, d'importantes données chiffrées ainsi que des notions et fais ressortir leur signification.</p>	C / P		OE	X	<ul style="list-style-type: none"> explique de façon correcte du point de vue professionnel et compréhensible pour un collègue, les notions de taux de sinistres et de coûts explique de façon compréhensible pour un collègue la notion de Combined Ratio et montre à l'aide d'exemples chiffrés l'importance du Combined Ratio pour le résultat annuel explique à un collègue, de façon compréhensible et correcte du point de vue professionnel, les notions de « Résultat technique » et de « Résultat financier » 	L'objectif partiel peut servir de base pour 8.7.4.
	<p>8.8.2 Expliquer l'importance de la branche de l'assurance du point de vue de l'économie générale (C2)</p> <p>J'explique sous différents aspects l'importance de la branche de l'assurance du point de vue de l'économie générale.</p> <p>Je décris les groupes concernés pour un assureur et je décris leurs attentes.</p>	C / P		OE	X	<ul style="list-style-type: none"> décrit cinq aspects différents qui font ressortir l'importance économique de la branche de l'assurance et étaye chaque fois mes dires avec des chiffres et des faits décrit les groupes concernés/demandeurs d'un assureur et explique à un profane, de façon correcte et compréhensible, quelles sont leurs attentes démontre à l'aide de quatre exemples comment les attentes de divers groupes demandeurs se comportent les uns par rapport aux autres 	<p>Une visualisation peut se révéler utile.</p> <p>Sources d'information: www.svv.ch</p>

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectifs partiels (aptitudes partielles)	OB / C / P	O	OE / OEO	CI	Critères partiels pour STA	Conseils et astuces
	<p>8.8.3 Expliquer le développement de la branche des assurances (C2)</p> <p>J'explique chaque fois une modification /évolution importante passée, présente et future de la branche des assurances et je décris leurs conséquences.</p>	C / P		OE	X	<ul style="list-style-type: none"> explique de façon compréhensible à un collègue un changement important intervenu dans la branche au cours des 20 dernières années et montre les effets qui en ont découlé à l'aide d'exemples explique de façon compréhensible à un collègue un important changement actuel dans la branche; montre des conséquences possibles et en donne la raison explique de façon compréhensible à un collègue une tendance / un « trend » durable intervenant dans la branche; indique des conséquences possibles et en donne la raison 	
<p>8.9 Expliquer les principes et les lois en vigueur dans la branche de l'assurance (C2)</p> <p>J'explique, 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 							

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectifs partiels (aptitudes partielles)	OB / C / P	O	OE / OEO	CI	Critères partiels pour STA	Conseils et astuces
	<p>8.9.1 Décrire les caractéristiques, les possibilités de répartition et les communautés de dangers (C2)</p> <p>Je décris les caractéristiques de l'assurance, je circonscris l'aide réciproque par rapport à la communauté de dangers et classe les genres d'assurance selon les possibilités de répartition.</p>	C / P		OE	X	<ul style="list-style-type: none"> • décrit les différences entre l'aide réciproque et la communauté de dangers à l'aide de deux exemples • décrit, de façon professionnelle et en se faisant comprendre d'un profane, les caractéristiques de l'assurance, chaque fois à l'appui d'un exemple • explique exhaustivement les possibilités de répartition de l'assurance et classe les genres d'assurance de façon correcte 	<p>Les caractéristiques de l'assurance sont, par ex. : la réciprocité, la loi des grands nombres.</p> <p>Une possibilité de répartition est notamment celle des assurances de choses/de patrimoine et les assurances de personnes.</p>
	<p>8.9.2 Expliquer le risque et la gestion du risque (C2)</p> <p>Je définis le concept de « risque » et j'explique la gestion du risque du point de vue du client.</p>	C / P		OE	X	<ul style="list-style-type: none"> • explique à un profane, de façon compréhensible les diverses significations de la notion de « risque » et cite des exemples • montre à l'aide d'un graphique les cinq phases et les quatre degrés des mesures de protection de la gestion du risque • explique les cinq phases et les quatre degrés des mesures de protection de la gestion du risque, chaque fois à l'aide d'un exemple pour un client privé et pour une entreprise 	

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectifs partiels (aptitudes partielles)	OB / C / P	O	OE / OEO	CI	Critères partiels pour STA	Conseils et astuces
	<p>8.9.3 Expliquer la gestion du risque du point de vue de l'assureur (C2)</p> <p>J'explique de façon à m'en faire comprendre comment un assureur traite les risques et quelles mesures il engage dans ce domaine. Je peux ainsi distinguer également entre la délimitation primaire et secondaire du risque.</p>	C / P		OE	X	<ul style="list-style-type: none"> explique de façon compréhensible à un client, sur la base d'exemples, comment un assureur opère en matière de risques et quels sont les moyens qu'il engage cite exhaustivement les mesures prises par l'assureur, de manière professionnelle et correcte explique la différence entre la délimitation primaire et secondaire du risque et classe correctement les mesures 	
	<p>8.9.4 Expliquer le sens, le but et les genres de contrats de réassurance (C2)</p> <p>J'explique le sens et le but de la réassurance et indique de façon claire les possibilités de présentation du contrat.</p>	C / P		OE	X	<ul style="list-style-type: none"> explique le sens et le but de la réassurance de façon professionnelle et compréhensible pour un profane explique de façon correcte du point de vue professionnel la réassurance obligatoire et facultative, en fournissant chaque fois un exemple expose la différence entre la réassurance proportionnelle et non proportionnelle dans une vue d'ensemble et l'explique de façon professionnelle 	

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectifs partiels (aptitudes partielles)	OB / C / P	O	OE / OEO	CI	Critères partiels pour STA	Conseils et astuces
	<p>8.9.5 Expliquer les composants et genres de primes (C2)</p> <p>J'explique, à l'aide d'un graphique, les différents composants et genres de primes en les classant dans le bon ordre.</p>	C / P		OE	X	<ul style="list-style-type: none"> • expose dans un graphique synoptique et compréhensible sur les différents composants et genres de primes • explique correctement les composants et genres de primes et en bon ordre • explique les différents composants et genres de primes en fournissant un exemple 	
	<p>8.9.6 Décrire les systèmes de financement (systèmes de couverture) (C2)</p> <p>Je décris à l'aide d'exemples les trois plus importants systèmes de financement (systèmes de couverture) dans l'assurance sociale et privée.</p>	C / P		OE	X	<ul style="list-style-type: none"> • décrit de façon professionnelle les trois plus importants systèmes de financement • présente chaque système graphiquement, attribue les genres d'assurances à chaque système de financement et fournit des explications compréhensibles pour un client • représente les différences entre systèmes de financement à l'aide d'exemples pertinents 	

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectifs partiels (aptitudes partielles)	OB / C / P	O	OE / OEO	CI	Critères partiels pour STA	Conseils et astuces
	<p>8.9.7 Décrire la surveillance sur les entreprises d'assurance privées et ses dispositions légales (C2)</p> <p>Je décris le but et les dispositions légales relatives à la surveillance des assurances et expose quelles sont les conditions préalables pour l'activité d'assurance.</p>	C / P		OE	X	<ul style="list-style-type: none"> réalise un tableau synoptique sur la loi sur la surveillance des assurances (LSA) et explique son but en langage simple explique les quatre étapes de l'octroi de l'agrément dans le bon ordre et concrétise les conditions pour l'octroi de l'agrément de la part de la FINMA explique à un client d'une façon professionnelle et compréhensible les quatre étapes de l'octroi de l'agrément 	
	<p>8.9.8 Expliquer la structure de la loi sur le contrat d'assurance (LCA) (C2)</p> <p>J'explique la structure de la LCA, en usant de mots-clés, montre la différence entre des articles de loi impératifs, semi- impératifs et dispositifs et je range quelques articles de loi dans une de ces trois catégories.</p>	C / P		OE	X	<ul style="list-style-type: none"> décrit de façon correcte et professionnelle et de façon compréhensible pour un collègue, la structure de la LCA explique les trois catégories de dispositions de la LCA choisit des exemples pour les catégories de dispositions de la LCA et les explique de façon compréhensible pour un collègue 	

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectifs partiels (aptitudes partielles)	OB / C / P	O	OE / OEO	CI	Critères partiels pour STA	Conseils et astuces
	<p>8.9.9 Expliquer des segments de la LCA – 1 (C2)</p> <p>J'explique les dispositions suivantes de la LCA ainsi que leur contenu important pour la pratique à l'aide d'exemples tirés du quotidien de l'entreprise :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Droits et obligations des parties • Proposition d'assurance, police, points principaux du contrat d'assurance • Échéance et retard dans l'acquittement de la prime 	C / P		OE	X	<ul style="list-style-type: none"> • cite à propos des dispositions (domaines de thèmes) de la LCA les articles de loi qui leur correspondent • résume correctement, avec ses propres mots, les plus importants articles de la LCA et expose le lien existant avec les réglementations internes (par ex. CGA) • choisit pour chaque disposition (domaine de thèmes) de la LCA un exemple adéquat et l'explique à un client de façon à ce qu'il puisse suivre 	Attention: des délais sont souvent accordés et fixés dans la pratique qui sont autres que ceux prescrits par la loi.

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectifs partiels (aptitudes partielles)	OB / C / P	O	OE / OEO	CI	Critères partiels pour STA	Conseils et astuces
	<p>8.9.10 Expliquer des segments de la LCA – 2 (C2)</p> <p>J'explique les dispositions suivantes de la LCA ainsi que leur contenu important pour la pratique à l'aide d'exemples tirés du quotidien de l'entreprise :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Valeurs; sous-, sur- et double assurance et leurs conséquences • Valeur assurée/ Valeur de remplacement • Prestation d'assurance • Fin du contrat d'assurance 	C / P		OE	X	<ul style="list-style-type: none"> • cite à propos des dispositions (domaines de thèmes) de la LCA les articles de loi qui leur correspondent • résume correctement dans son langage propre les plus importants articles de la LCA et expose le lien existant avec les dispositions internes (par ex. CGA) • choisit pour chaque disposition (domaine de thèmes) de la LCA un exemple adéquat et l'explique à un client de façon à ce qu'il puisse suivre 	
	<p>8.9.11 Expliquer la place du médiateur / des juridictions (C2)</p> <p>J'explique la fonction, les tâches et la compétence du médiateur dans le domaine des assurances privées et de la Suva et montre à l'aide de quelques exemples adéquats la voie de la procédure judiciaire de l'assurance privée et de l'assurance sociale.</p>	C / P		OE	X	<ul style="list-style-type: none"> • explique dans son propre langage et de façon professionnelle la fonction, les tâches et la compétence du médiateur • explique la procédure et les instances en cas de procès devant les tribunaux dans l'assurance privée comme en matière d'assurance sociale, de façon correcte et professionnelle et chaque fois à l'aide d'un exemple pertinent • fait ressortir trois différences entre le médiateur et les tribunaux civils 	<p>Informations actuelles: www.ombudsman- assurance.ch</p>

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectifs partiels (aptitudes partielles)	OB / C / P	O	OE / OEO	CI	Critères partiels pour STA	Conseils et astuces
	<p>8.9.12 Indiquer les motifs de responsabilité (C2)</p> <p>J'expose les différents motifs de responsabilité contractuelle et extracontractuelle; je les explique à l'aide d'exemples tirés de la pratique et montre la différence entre responsabilité et couverture.</p>	C / P		OE	X	<ul style="list-style-type: none"> présente graphiquement à un client, de façon correcte et professionnelle et de manière à en être compris, les différents motifs de responsabilité explique chaque motif de responsabilité à l'aide d'un exemple collant à la pratique montre de façon correcte et professionnelle la différence entre responsabilité et couverture 	
	<p>8.9.13 Expliquer les conditions de la responsabilité (C2)</p> <p>J'explique, à l'aide d'exemples tirés de la pratique, les conditions à réunir pour établir une responsabilité, le fardeau de la preuve et les possibilités d'exonération pour les divers motifs de responsabilité.</p>	C / P		OE	X	<ul style="list-style-type: none"> explique de façon correcte du point de vue professionnel le contenu de l'article fondamental 41 CO et de manière compréhensible pour un client explique dans son langage propre les conditions à réunir pour établir une responsabilité, dans chaque fois cinq cas de responsabilité causale simple et aggravée explique de façon correcte et professionnelle à propos de 41 CO, chaque fois dans cinq cas de responsabilité causale simple et aggravée, le fardeau de la preuve et les possibilités d'exonération de responsabilité 	

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectifs partiels (aptitudes partielles)	OB / C / P	O	OE / OEO	CI	Critères partiels pour STA	Conseils et astuces
8.10 Décrire les processus principaux de l'assurance (C2) Je décris les processus principaux d'assurance suivantes: <ul style="list-style-type: none"> • Vente et support • Underwriting, y compris la gestion des produits • Gestion des sinistres et des prestations, gestion des services • Décrire les processus principaux de l'assurance 							
	8.10.1 Décrire les tâches et les processus dans le domaine vente et support (C2) J'explique les tâches fondamentales du processus principale d'assurance vente et support et montre à l'aide d'une présentation synoptique les processus correspondants au sein de mon entreprise formatrice.	C / P		OE	X	<ul style="list-style-type: none"> • explique de façon à être compris d'un profane les tâches fondamentales dans le domaine vente et d'une manière correcte du point de vue professionnel • montre les processus les plus importants dans le domaine vente et support au sein de l'entreprise formatrice, en s'appuyant sur une présentation synoptique • décrit les personnes participantes / les divisions concernées dans le domaine vente et support et d'une façon correcte sur le fond 	Lors de la convention portant sur la STA, prêter attention à / préciser ce qui suit: les processus/déroulements sont différents d'une unité organisationnelle à l'autre (par ex. agence générale, broker, siège principal).

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectifs partiels (aptitudes partielles)	OB / C / P	O	OE / OEO	CI	Critères partiels pour STA	Conseils et astuces
	<p>8.10.2 Décrire les tâches et processus de l'Underwriting, y compris la gestion des produits (C2)</p> <p>J'explique les tâches de base du processus principal d'assurance de l'Underwriting, y compris la gestion des produits, et montre à l'aide d'une présentation offrant une vue d'ensemble, le processus correspondant au sein de mon entreprise formatrice.</p>	C / P	O	OE	X	<ul style="list-style-type: none"> explique, de façon professionnelle et compréhensible pour un profane, les tâches de base de l'Underwriting, y compris la gestion des produits expose les processus les plus importants de l'Underwriting, y compris la gestion des produits, telles qu'elles se déroulent dans l'entreprise formatrice, ce, à l'aide d'une présentation offrant une vue d'ensemble décrit les personnes participantes/les divisions concernées dans le domaine du Underwriting, y compris la gestion des produits, d'une façon correcte sur le fond 	<p>Lors de la convention portant sur la STA, prêter attention à / préciser ce qui suit: les procédures/déroulements sont différents d'une unité organisationnelle à l'autre (par ex. agence générale, broker, siège principal).</p>

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectifs partiels (aptitudes partielles)	OB / C / P	O	OE / OEO	CI	Critères partiels pour STA	Conseils et astuces
	<p>8.10.3 Décrire les tâches et les processus de la gestion des sinistres et des prestations, gestion des services (C2)</p> <p>J'explique les tâches de base du processus principal d'assurance de la gestion des sinistres et des prestations, gestion des services, et montre, à l'aide d'une présentation offrant une vue d'ensemble, le processus correspondant au sein de mon entreprise de formation.</p>	C / P	O	OE	X	<ul style="list-style-type: none"> explique, de façon professionnelle et de manière à être compris par un profane, les tâches de base dans le domaine de la gestion des sinistres et des prestations, gestion des services expose à l'aide d'une présentation offrant une vue d'ensemble, les processus les plus importants du domaine de la gestion des sinistres et des prestations, gestion des services, suivies au sein de l'entreprise formatrice décrit les personnes participantes/les divisions concernées dans le domaine de la gestion des sinistres et des prestations, gestion des services, d'une façon correcte sur le fond 	<p>Lors de la convention portant sur la STA, prêter attention à / préciser ce qui suit: les processus/déroulements sont différents d'une unité organisationnelle à l'autre (par ex. agence générale, broker, siège principal).</p> <p>Selon la branche d'assurance, on utilise la notion du sinistre ou de la prestation.</p> <p>La gestion des services englobe aussi bien des prestations en liaison avec un cas de sinistre / cas de prestation (par ex. défense contre des prestations injustifiées en matière d'assurance RC) comme aussi des prestations élargies (par ex. Hotline 24h sur 24h).</p>
	<p>8.11 Traiter des mandats sélectionnés de procédures principales d'assurance (C4)</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 Gestion des sinistres et des prestations, gestion des services 						

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectifs partiels (aptitudes partielles)	OB / C / P	O	OE / OEO	CI	Critères partiels pour STA	Conseils et astuces
	<p>8.11.1 Établir des offres (C3)</p> <p>J'établis une offre correspondant à une situation concrète (situation actuelle et besoins).</p>	OB	O	OE		<ul style="list-style-type: none"> • respecte dans l'offre les besoins du client • rédige l'offre de façon autonome et correcte sur le fond • établit l'offre avec les pièces nécessaires et en respectant les délais, selon les instructions de l'entreprise formatrice 	
	<p>8.11.2 Expliquer des offres (C2)</p> <p>J'explique des offres, de façon correcte du point de vue professionnel, et de manière à m'en faire comprendre.</p>	C / P	O	OE		<ul style="list-style-type: none"> • explique les offres de manière convaincante et compréhensible pour un client • explique les offres correctement du point de vue professionnel • explique à l'aide d'exemples pertinents l'avantage contenu dans les composants de l'assurance pour le client 	
	<p>8.11.3 Contrôler et traiter des propositions entrantes (C3)</p> <p>Je contrôle de façon autonome des propositions entrantes sur leur état complet et sur leur conformité. Je transmets correctement et sans délai le traitement de leur suivi et les mets en circulation.</p>	OB	O	OE		<ul style="list-style-type: none"> • traite sous sa propre responsabilité la proposition entrante et exécute les diverses étapes du travail dans le bon ordre • clarifie de façon autonome les points obscurs à l'entrée de la proposition auprès des instances compétentes et note les réponses reçues de façon à ce qu'un collègue puisse les comprendre • transmet correctement et sans délai la proposition, selon les directives internes 	

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectifs partiels (aptitudes partielles)	OB / C / P	O	OE / OEO	CI	Critères partiels pour STA	Conseils et astuces
	<p>8.11.4 Accepter des déclarations de sinistre et enregistrer des sinistres (C3)</p> <p>Je traite les déclarations de sinistre de façon autonome et correctement et je liquide les cas de sinistre conformément aux directives internes.</p>	OB		OEO		<ul style="list-style-type: none"> • traite les déclarations de sinistre sous sa responsabilité et de façon compétente • traite correctement les cas de sinistre et de façon autonome • liquide les cas de sinistre dans les délais et selon les directives internes 	L'objectif partiel pour les déclarations de sinistre écrites et orales est applicable.
	<p>8.11.5 Liquider des sinistres simples (C3)</p> <p>J'apprécie correctement et sans délai des cas de sinistre simples, en respectant les instructions internes et de façon autonome.</p>	OB	O	OEO		<ul style="list-style-type: none"> • apprécie et liquide correctement du point de vue professionnel les sinistres simples • procède aux clarifications nécessaires, liquide sans délai et de façon autonome les cas de sinistre simples • liquide les cas de sinistre simples selon les directives 	
	<p>8.11.6 Liquider des sinistres plus difficiles (C4)</p> <p>J'apprécie et je liquide correctement et sans délai, de façon autonome, des cas de sinistre plus difficiles, en tenant compte des directives internes. Ainsi je prends en considération les intérêts du client comme aussi ceux de l'entreprise.</p>	OB	O	OEO		<ul style="list-style-type: none"> • apprécie et liquide de façon correcte et professionnelle les cas de sinistre plus difficiles • procède aux clarifications nécessaires et liquides sans délai, de façon largement autonome, les cas de sinistre plus difficiles • liquide les cas de sinistre plus difficiles selon les directives internes, en prenant en compte aussi bien les intérêts du client que ceux de l'entreprise 	

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectifs partiels (aptitudes partielles)	OB / C / P	O	OE / OEO	CI	Critères partiels pour STA	Conseils et astuces
	<p>8.11.7 Apprécier des sinistres compliqués (C4)</p> <p>En cas de sinistres compliqués (par ex. plusieurs assureurs concernés ou plusieurs genres d'assurances appelés à répondre), j'analyse l'état de fait et, si nécessaire, met en balance plusieurs éléments de solution entre eux. Je choisis une solution correcte du point de vue professionnel selon les directives internes et justifie mon choix par des arguments pertinents qui tiennent compte à la fois des intérêts du client et de ceux de l'entreprise.</p>	OB ou C / P	O	OEO		<ul style="list-style-type: none"> analyse en détail les cas de sinistre complexes, et de façon correcte du point de vue professionnel met en balance plusieurs éléments de solution entre eux, choisit une solution professionnelle et correspondant aux directives internes justifie, en présence de cas de sinistre complexes, la solution choisie par des arguments pertinents et tient compte ce faisant aussi bien des intérêts du client que de ceux de l'entreprise 	

4.2. Compétences méthodologiques, sociales et personnelles (MSP)

MSP Compétence principale	Nr.	MSP compétences partielles y compris description	MSP Critères partiels pour STA
2.1 Travail efficace et system-matique	M 2.1.1	<p>Étude et travail efficaces et systématiques (1)</p> <p>Je choisis des sources d'information en fonction de mes tâches et me procure les informations dont j'ai besoin de manière ciblée.</p>	<ul style="list-style-type: none"> choisit au quotidien des sources d'information en fonction de ses tâches se procure au quotidien les informations dont il a besoin de manière ciblée se procure les informations nécessaires au cours de son travail de façon toujours plus autonome
	M 2.1.2	<p>Étude et travail efficaces et systématiques (2)</p> <p>Je planifie mon travail, mes projets et mes études, fixe les priorités, prends des décisions adaptées à la situation et conduis mes travaux et mes projets de façon efficace et orientée sur les objectifs.</p>	<ul style="list-style-type: none"> planifie mon travail, ses projets et ses études fixe des priorités judicieuses et prend des décisions adaptées à la situation son travail et ses projets sont efficaces et orientés sur les objectifs
	M 2.1.3	<p>Étude et travail efficaces et systématiques (3)</p> <p>Je contrôle, documente et porte une réflexion sur le travail et les projets effectués, mon processus d'apprentissage et mes actions, afin d'optimiser mes prestations et mon comportement.</p>	<ul style="list-style-type: none"> contrôle, documente et analyse les travaux et projets qu'il a accomplis contrôle, documente et analyse son processus d'apprentissage et ses actions grâce à ses contrôles, il optimise les documentations et réflexions, ses prestations et son comportement
2.2 Approche et action interdisciplinaires	M 2.2	<p>Approche et action interdisciplinaires</p> <p>En recourant à des méthodes et des moyens appropriés, je présente des processus d'économie d'entreprise, des formes d'organisation et des rapports d'économie générale de manière compréhensible et j'identifie les interdépendances ainsi que les interactions.</p>	<ul style="list-style-type: none"> en recourant à des méthodes et des moyens appropriés, il présente des processus d'économie d'entreprise et d'économie générale de façon compréhensible en recourant à des méthodes et à des moyens appropriés, il présente des formes d'organisation de façon compréhensible identifie les interdépendances et les interactions et peut faire ressortir de façon compréhensible leurs significations pour son travail quotidien et agit en conséquence

MSP Compétence principale	Nr.	MSP compétences partielles y compris description		MSP Critères partiels pour STA
2.3 Aptitude à la négociation et au conseil	M 2.3.1	Aptitude à la négociation et au conseil (1)	Je cerne les besoins et les points de vue de mes interlocuteurs, et identifie et comprends leurs messages verbaux et non-verbaux.	<ul style="list-style-type: none"> identifie au fur et à mesure les besoins et les points de vue de ses interlocuteurs entre en matière sur les messages verbaux et pose des questions en cas d'incertitude identifie et comprend de possibles formes d'expressions non-verbales et peut les expliquer
	M 2.3.2	Aptitude à la négociation et au conseil(2)	J'élabore des propositions de solution adaptées et obtiens pour celles-ci de bons résultats couronnés de succès pour les parties concernées.	<ul style="list-style-type: none"> élabore des propositions de solution adaptées aux besoins et points de vue des parties concernées obtient en se basant sur les besoins et les points de vue des participants des résultats durablement couronnés de succès développe en permanence son comportement en matière de conseils et de négociations
2.4 Présentation efficace	M 2.4.1	Présentation efficace (1)	Je planifie et prépare mes présentations de façon autonome et les présente de façon convaincante.	<ul style="list-style-type: none"> planifie et élabore ses présentations de façon autonome se prépare de façon professionnelle aux présentations et les documente effectue ses présentations en se présentant de façon convaincante, avec une rhétorique claire et continue à se développer
	M 2.4.2	Présentation efficace (2)	J'utilise une rhétorique et un langage corporel appropriés et ai recours à des outils de présentation adaptés aux destinataires et à la situation.	<ul style="list-style-type: none"> a recours de manière ciblée à ses compétences rhétoriques a recours de manière ciblée au langage du corps grâce à une gestique adaptée utilise des outils de présentation adaptés aux destinataires et à la situation

MSP Compétence principale	Nr.	MSP compétences partielles y compris description	MSP Critères partiels pour STA
3.1 Disposition à la performance	S 3.1.1	Disposition à la performance (1)	<ul style="list-style-type: none"> • respecte les délais • s'en tient aux exigences en matière de qualité • remplit les exigences et les demandes de ses mandants
	S 3.1.2	Disposition à la performance (2)	<ul style="list-style-type: none"> • assume la responsabilité pour ses travaux et son comportement • travaille avec conscience et exactitude, dans les situations exigeantes également • identifie les situations difficiles et va au besoin chercher du soutien
3.2 Capacité à communiquer	S 3.2.1	Capacité à communiquer (1)	<ul style="list-style-type: none"> • enregistre de façon active les propos oraux et les intègre dans le processus de travail de façon adaptée à la situation • enregistre de façon active les déclarations écrites et les intègre dans le processus de travail de façon adaptée à la situation • est ouvert aux idées et aux opinions de ses interlocuteurs
	S 3.2.2	Capacité à communiquer (2)	<ul style="list-style-type: none"> • s'exprime oralement de façon correcte et adaptée à la situation ainsi qu'à ses interlocuteurs; développe de façon permanente ses compétences dans ce domaine • rédige de façon correcte, adaptée à la situation ainsi qu'à ses interlocuteurs; développe de façon permanente ses compétences dans ce domaine • fait part de son opinion et de ses propositions de manière claire et fondée
	S 3.2.3	Capacité à communiquer (3)	<ul style="list-style-type: none"> • identifie au quotidien les malentendus et peut les dissiper • expose ses points de vue dans les situations délicates et cherche l'opinion des autres • en cas de malentendu et de points de vue divergents, préconise des solutions constructives

MSP Compétence principale	Nr.	MSP compétences partielles y compris description	MSP Critères partiels pour STA
	S 3.2.4	Capacité à communiquer (4) Je reste discret de manière à préserver les intérêts de mes interlocuteurs, de mon entreprise ou de mon organisation.	<ul style="list-style-type: none"> • reste discret dans ses contacts avec la clientèle • reste discret dans ses contacts avec les collaborateurs • observe la discrétion concernant son entreprise ou son organisation
3.3 Aptitude au travail	S 3.3.1	Aptitude au travail en équipe (1) J'apporte ma contribution, j'accepte les décisions prises et je les applique.	<ul style="list-style-type: none"> • apporte de façon croissante ses propres contributions • accepte les décisions prises • met en application les décisions prises
	S 3.3.2	Aptitude au travail en équipe (2) J'exerce une critique constructive et suis aussi capable de la recevoir et de l'accepter.	<ul style="list-style-type: none"> • exerce toujours davantage de critiques constructives • est capable de recevoir une critique • traite la critique de façon constructive et en tire un enseignement
	S 3.3.3	Aptitude au travail en équipe (3) J'assume la responsabilité des résultats du travail effectué en équipe et je défends la solution adoptée à l'extérieur.	<ul style="list-style-type: none"> • assume toujours plus de responsabilité pour le résultat d'un travail en équipe • défend la solution préconisée par l'équipe de façon professionnelle à l'extérieur • apporte sa contribution au travail d'équipe
3.4 Civilité	S 3.4.1	Civilité (1) J'adapte ma propre présentation aux habitudes de mon entreprise ou de mon organisation, me comporte de façon adaptée à la situation, suis ponctuel, fiable et ordonné.	<ul style="list-style-type: none"> • adapte sa présentation aux habitudes de son entreprise ou de son organisation • s'habille et se comporte de façon adaptée à la situation • est ponctuel, fiable et ordonné
	S 3.4.2	Civilité (2) J'aborde les gens avec politesse et respect, agit consciencieusement et respecte les règles de politesse dans les communications orales et écrites, ainsi que dans mon comportement.	<ul style="list-style-type: none"> • aborde les gens avec politesse et respect • respecte les prescriptions de son entreprise concernant le comportement (code de comportement) • respecte les règles de politesse dans ses communications orales et écrites ainsi que dans son comportement

MSP Compétence principale	Nr.	MSP compétences partielles y compris description		MSP Critères partiels pour STA
3.5 Aptitude à l'apprentissage	S 3.5.1	Aptitude à l'apprentissage (1)	Je suis ouvert aux nouveautés et je réagis de manière flexible aux changements, j'utilise des techniques d'apprentissage et de créativité appropriées et transfère la matière apprise dans la pratique avec des méthodes et moyens appropriés.	<ul style="list-style-type: none"> • est ouvert aux nouveautés et réagit de manière flexible aux changements • applique de façon appropriée dans la pratique quotidienne les techniques d'apprentissage et de création apprises qui s'y prêtent • transfère dans la pratique ce qu'il a appris
	S 3.5.2	Aptitude à l'apprentissage (2)	Je suis conscient de l'importance de l'apprentissage tout au long de la vie, analyse mon processus d'apprentissage et documente mes progrès dans une forme appropriée.	<ul style="list-style-type: none"> • est conscient de l'importance de l'apprentissage tout au long de la vie et développe continuellement sa capacité d'action • analyse de façon permanente son processus d'apprentissage, identifie les conséquences et en déduit les mesures à prendre • documente de façon continue ses progrès ainsi que les mesures mises en application dans une forme appropriée
3.6 Conscience écologique	S 3.6	Conscience écologique	J'utilise l'énergie, les biens, le matériel de travail et de consommation de manière économe, j'élimine les déchets selon les règles du respect de l'environnement et utilise soigneusement les installations.	<ul style="list-style-type: none"> • utilise l'énergie, les biens, le matériel de travail et de consommation de manière économe • élimine les déchets selon les règles de respect de l'environnement • utilise les installations avec soin

Module 3

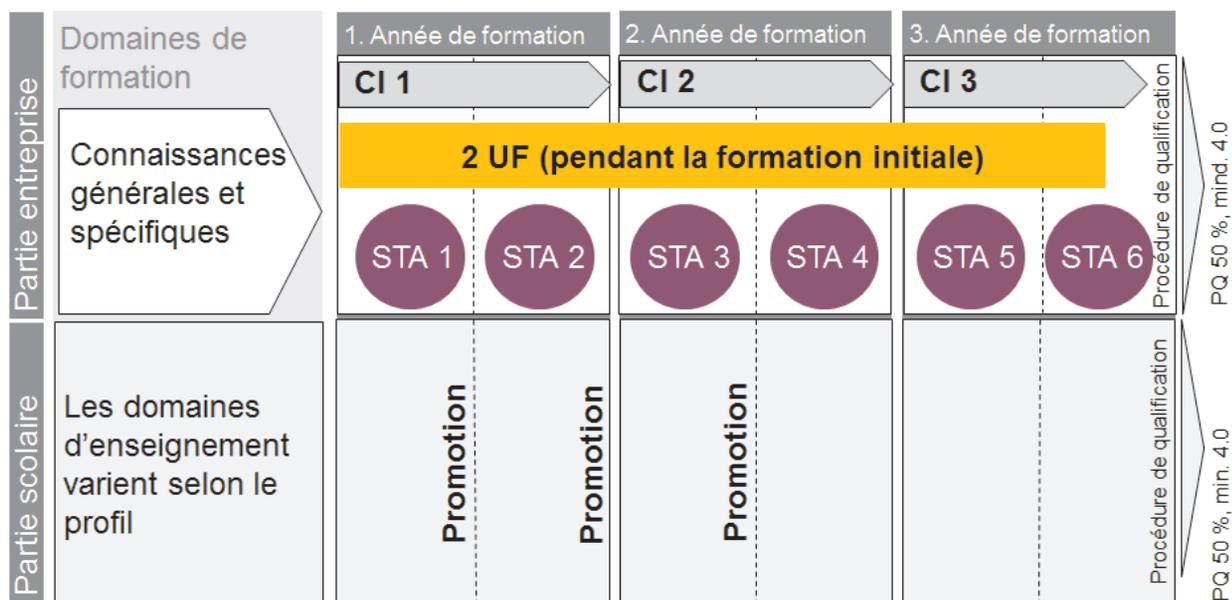
Planification de la formation en entreprise

Table des matières

1.	Aperçu sur la formation commerciale initiale	87
2.	Planification d'un programme de formation individuel	88
3.	Annexe 1: Programmes de formation dans l'entreprise d'assurance	89
3.1.	Logistique, achat et fonctions commerciales générales	89
3.2.	Comptabilité	93
3.3.	Personnel	95
3.4.	Vente et support	97
3.5.	Underwriting, y compris la gestion des produits	101
3.6.	Gestion des sinistres et des prestations, gestion des services	103
4.	Annexe 2: Calendrier du parcours de formation individuel pour représentation graphique	106
5.	Annexe 3: Modèle de programme de formation	107

1. Aperçu sur la formation commerciale initiale

La formation commerciale initiale se subdivise en une partie en entreprise et une partie scolaire.



Légende

STA	Situations de travail et d'apprentissage
UF	Unité de formation
CI	Cours interentreprises

La formation en entreprise consiste essentiellement à apprendre sur la place de travail, à mettre en pratique les acquis théoriques et à apprendre à les évaluer grâce à des instructions et à un encadrement approprié. Les cours interentreprises soutiennent le succès de l'enseignement, grâce à la transmission des compétences de base et des compétences spécifiques de la branche concernée (→ Module 6).

La formation dispensée dans la partie scolaire ne sera pas expliquée, étant donné que ce dossier de formation et des prestations se limite à la formation en entreprise. Des informations plus détaillées à propos de la partie scolaire sont présentées sous www.vbv.ch dans le plan de formation ainsi que dans l'ordonnance sur la formation ; elles sont aussi dispensées à l'école professionnelle commerciale.

2. Planification d'un programme de formation individuel

Au module 2 « Objectifs de formation » les divers objectifs évaluateurs sont présentés de façon détaillée avec les objectifs partiels de la formation commerciale initiale. Ces objectifs, avec les objectifs partiels, sont formulés sous une forme obligatoire générale et ils doivent rester liés au programme de formation spécifique de l'entreprise.

Les personnes en formation doivent acquérir un aperçu aussi vaste que possible des processus en entreprise, repérer la problématique des interfaces et apprendre à penser dans un contexte global. Dans l'hypothèse où un programme de formation n'existerait pas encore, il faut en élaborer un.

Lors de la planification de la formation, nous vous recommandons de prêter attention aux points suivants :

- Durée idéale d'engagement par domaine, 6 ou 12 mois sur la base du traitement STA et UF.
- Engagement dans les domaines commerciaux généraux (par ex. logistique, téléphone/réception, comptabilité, personnel, etc. → de préférence lors de la 1^e année de formation initiale)
- Engagement dans des domaines orientés vers la clientèle et les prestations de services (par ex. au guichet d'une agence générale, dans un Servicecenter, etc.)
- Dans la mesure du possible, un engagement dans chacun des trois processus clé de l'assurance :
 - Vente et support
 - Underwriting, y compris la gestion des produits
 - Gestion des sinistres et des prestations, gestion des services
- Engagement dans diverses genres/branches d'assurance (par ex. assurance des véhicules automobiles, assurance vie individuelle, assurance accidents, assurance protection juridique, etc.)
- Certains objectifs partiels peuvent aussi être traités dans le cadre d'un stage, d'un cours, d'une étude autonome ou encore avec des moyens didactiques électroniques.
- Il est utile de représenter graphiquement le déroulement de l'ensemble de la formation initiale. Dans ce chapitre, sous « 4 Annexe 2 : Calendrier du programme de formation individuel pour présentation graphique » on peut voir une présentation neutre que l'on peut trouver sous forme électronique sous www.vbv.ch dans le Guide du didacticiel, sous « Parcours de la formation ».

Dans l'étape suivante, les objectifs partiels du Module 2 « Objectifs de formation » doivent être attribués aux lieux d'engagement définis. À cette fin, le fichier Excel « Modèle programme de formation » du chapitre 5, Annexe 3 : « Modèle programme de formation » peut vous aider ; vous le trouvez aussi sous www.vbv.ch. Il est recommandé de procéder de la façon suivante :

- Pour chaque lieu d'engagement, le formateur sur la place de travail établit une liste avec les activités concrètes et les connaissances à dispenser.
- Sur la base de la liste qui précède, les objectifs partiels doivent être attribués aux divers lieux d'engagement.
- Les objectifs partiels qui ne sont pas traités sur la place de travail ou par les CI doivent être couverts autrement (par ex. STA, stages, cours, médias didactiques électroniques, matériels d'étude, étude autonome, etc.)

3. Annexe 1: Programmes de formation dans l'entreprise d'assurance

Vous trouvez ci-dessous pour diverses activités les possibilités d'objectifs partiels et de compétences partielles MSP.

La branche de l'assurance privée a décidé de simplifier la numérotation des objectifs évaluateurs et des objectifs partiels. Les objectifs particuliers ne figurent qu'avec 1 chiffre au lieu de 3 comme dans le plan de formation. Vous trouvez des informations plus détaillées dans le Module 2 « Objectifs de formation ».

3.1. Logistique, achat et fonctions commerciales générales

Domaines de travail/Lieux d'apprentissage	Activités et connaissances concrètes	Objectifs partiels		MSP
		Connaissances commerciales/ Activités/ Processus généraux	Connaissances commerciales/ Activités/ Processus spécifiques à l'assurance	Compétences méthodologiques, sociales et personnelles
Place de travail	Aménager la place de travail selon les critères suivants : <ul style="list-style-type: none"> • ergonomie • économie de bureau 	7.10		2.1 3.1
Courrier	Distribution du courrier : <ul style="list-style-type: none"> • interne • externe 	7.5	(8.7.2)	2.1 2.2 3.2 3.3 3.5
Service téléphonique	<ul style="list-style-type: none"> • Observer les règles d'entretien • Fournir des renseignements • Respecter la réglementation des compétences 	2.1 7.9	(8.7.2)	2.1 2.3 3.1 3.2 3.5
Correspondance	Selon modèle puis jusqu'à l'autonomie	7.1.1 7.1.2 7.6	(8.7.2)	2.1 2.2 2.4 3.1 3.2 3.5 3.6
Rapports	Rédiger notes d'entretien, procès-verbaux	7.3.2		2.1 3.1
Rendez-vous	<ul style="list-style-type: none"> • Gérer agenda de la salle de réunion • Gérer et coordonner les rendez-vous de tiers 	7.8		2.1 3.1

Domaines de travail/Lieux d'apprentissage	Activités et connaissances concrètes	Objectifs partiels		MSP
		Connaissances commerciales/ Activités/ Processus généraux	Connaissances commerciales/ Activités/ Processus spécifiques à l'assurance	
Manifestations de l'entreprise	<ul style="list-style-type: none"> Planifier et organiser à l'interne et avec des clients Organiser des voyages d'affaires 	7.3.1 7.3.2 7.3.3		2.1 3.1
Reproduction	Exécuter des mandats de copie de toute nature	3.1		2.1 3.1 3.2 3.5
Utilisation du matériel de bureau	Gestion du matériel de bureau en tenant compte des principes écologiques en la matière	7.7	8.7.5	2.1 2.2 3.2 3.3 3.5 3.6
Système d'archivage	Être capable d'utiliser diverses sortes de fichiers de données et de classements	7.2.3		2.1 2.2 3.5 3.6
Informatique	<ul style="list-style-type: none"> Connaître le matériel Comprendre le logiciel Office Gérer correctement les données Garantir la protection des données Utiliser judicieusement Internet et courriels (E-Mail) Savoir recourir aux aides 	7.2.1 7.2.2 7.9		2.1 3.1
Présentations	Élaborer des présentations	7.1.1 7.1.2	8.7.1 8.7.5 8.8.2 8.8.3	2.1 2.2 3.1 3.2 3.5 3.6

Domaines de travail/Lieux d'apprentissage	Activités et connaissances concrètes	Objectifs partiels		MSP
		Connaissances commerciales/ Activités/ Processus généraux	Connaissances commerciales/ Activités/ Processus spécifiques à l'assurance	Compétences méthodologiques, sociales et personnelles
Gestion du personnel	<ul style="list-style-type: none"> Participer à l'organisation de stages Procéder à des mutations dans le domaine du personnel Calculer salaires, provisions, primes, assurances/ assurances sociales Traiter les annonces d'accident et de maladie Planification des vacances Préparer cours et autres moyens de formation Traiter la correspondance relative à des candidatures 	5.1.1 5.1.2 5.2	8.7.1 8.7.2 8.7.4 8.7.5 8.8.2 8.8.3	2.1 2.2 3.1 3.2 3.3 3.5
Promotion des ventes	<ul style="list-style-type: none"> Participation et préparation de visites du service externe Accompagner des visites à la clientèle dans des cas sélectionnés Planifier des promotions de ventes Établir des décomptes de provisions et de statistiques, et les effectuer 	2.2.1 2.2.2 2.2.3 2.2.4 2.3.1 2.3.2 4.1 4.2	8.1.1 – 8.1.3 8.2 8.3.1 – 8.3.4 8.4.1 – 8.4.3 8.5 8.6.1 – 8.6.6 8.7.1 – 8.7.4 8.8.1 – 8.8.3 8.9.1 – 8.9.13 8.10.1 8.11.1 8.11.2	2.1 2.2 2.3 2.4 3.1 3.2 3.4 3.5 3.6
Gestion des commandes et acquisition du matériel	<ul style="list-style-type: none"> Planification et évaluation de l'acquisition de matériel Rechercher et évaluer des offres Rédiger des commandes Contrôler les confirmations de mandat Liquider les plaintes pour défauts Contrôler les factures et les entrées de marchandises Marquer et calculer Dresser des inventaires 	7.7	8.7.2 8.7.5	2.1 2.2 3.2 3.3 3.5 3.6

Domaines de travail/Lieux d'apprentissage	Activités et connaissances concrètes	Objectifs partiels		MSP
		Connaissances commerciales/ Activités/ Processus généraux	Connaissances commerciales/ Activités/ Processus spécifiques à l'assurance	Compétences méthodologiques, sociales et personnelles
Marketing et publicité	<ul style="list-style-type: none"> • Choisir et acquérir des articles publicitaires • Planifier des promotions 	2.3.1 2.3.2 4.1 4.2	8.1.1 – 8.1.3 8.2 8.3.1 – 8.3.4 8.4.1 – 8.4.3 8.6.1 – 8.6.6 8.7.2 – 8.7.4 8.8.1 – 8.8.3 8.9.1 – 8.9.2 8.10.1 8.11.1 8.11.2	2.1 2.2 2.4 3.1 3.2 3.5 3.6
Formation	<ul style="list-style-type: none"> • Planifier, calculer, organiser et évaluer des manifestations • Inviter des participants • Élaborer des documents pour les cours • Contact avec le lieu de la manifestation, les conférenciers et les participants 	7.3.1 7.3.2 7.3.3	8.7.1 8.7.2 8.7.4 8.7.5	2.1 2.2 3.1 3.2 3.5

3.2. Comptabilité

Domaines de travail/Lieux d'apprentissage	Activités et connaissances concrètes	Objectifs partiels		MSP
		Connaissances commerciales/ Activités/ Processus généraux	Connaissances commerciales/ Activités/ Processus spécifiques à l'assurance	Compétences méthodologiques, sociales et personnelles
Calculations/ Facturation	<ul style="list-style-type: none"> Établir les factures Appliquer les principes de calcul 	6.1.1 6.1.2 6.1.3 6.2	8.7.1 8.7.2 8.7.5	2.1 2.2 3.2 3.3 3.5 3.6
Trafic des paiements	<ul style="list-style-type: none"> Exécuter les paiements par poste, banque et en espèces Tenir la petite caisse 	6.1.1 6.1.2 6.1.3 6.2	8.7.1 8.7.2 8.7.5	2.1 2.2 3.2 3.3 3.5 3.6
Comptabilité des débiteurs	<ul style="list-style-type: none"> Comptabilisation autonome Contrôle des débiteurs 	6.1.2	8.7.1 8.7.2 8.7.5	2.1 2.2 3.2 3.3 3.5 3.6
Contentieux	Rédiger les lettres de rappel	6.1.3	8.7.1 8.7.2 8.7.5	2.1 2.2 3.2 3.3 3.5
Recouvrement	Utiliser la voie judiciaire	6.1.3	8.7.1 8.7.2 8.7.5	2.1 2.2 3.2 3.3 3.5 3.6
Tenue du Grand Livre	<ul style="list-style-type: none"> Tenir les journaux et la comptabilité des débiteurs Classer les pièces Contrôler la solvabilité des clients Interpréter bilan et compte d'exploitation de l'entreprise formatrice Comprendre les centres de charge 	6.1.1 6.1.2 6.1.3 6.2	8.7.1 8.7.2 8.7.5	2.1 2.2 3.2 3.3 3.5 3.6

Domaines de travail/Lieux d'apprentissage	Activités et connaissances concrètes	Objectifs partiels		MSP
		Connaissances commerciales/ Activités/ Processus généraux	Connaissances commerciales/ Activités/ Processus spécifiques à l'assurance	Compétences méthodologiques, sociales et personnelles
Impôts	<ul style="list-style-type: none"> Régler la TVA Demande de récupération de l'impôt anticipé 	6.1.1 6.1.2 6.1.3 6.2	8.7.1 8.7.2 8.7.5	2.1 2.2 3.2 3.3 3.5 3.6
Informatique	<ul style="list-style-type: none"> Comprendre le matériel Comprendre le logiciel Office Gérer les données correctement Garantir la sécurité des données Utiliser judicieusement Internet et courriels (E-Mail) Utiliser les aides 	7.2.1 7.2.2 7.9		2.1 3.1
Agenda	<ul style="list-style-type: none"> Tenir et contrôler les listes des dossiers en souffrance et des mandats Tenir un agenda électronique 	7.8		2.1 3.1

3.3. Personnel

Domaines de travail/Lieux d'apprentissage	Activités et connaissances concrètes	Objectifs partiels		MSP
		Connaissances commerciales/ Activités/ Processus/ généraux	Connaissances commerciales/ Activités/ Processus spécifiques à l'assurance	Compétences méthodologiques, sociales et personnelles
Annonces de recherche de personnel	<ul style="list-style-type: none"> Rédiger les offres d'emploi Publier les offres d'emploi 	5.1.1	8.7.1 8.7.4 8.7.5	2.1 2.2 3.1 3.3
Sélection du personnel	<ul style="list-style-type: none"> Rédiger les accusés de réception Envoyer les lettres de réponses négatives Transmettre plus loin les pièces jointes à l'offre de services 	5.1.2		2.1 2.2 3.1 3.3
Administration liée au personnel	<ul style="list-style-type: none"> Préparer des certificats de travail Documentations d'entrée et de sortie Préparer des attestations (entrée, congé, indemnités, demandes, etc.) 	5.1.2	8.7.5	2.1 2.2 3.1 3.3
Mutations de personnel	<ul style="list-style-type: none"> Saisir correctement les données personnelles Contrôler les délais et préparer les rappels correspondants 	5.2		2.1 2.2 3.1 3.3
Questions téléphoniques	<ul style="list-style-type: none"> Fournir les renseignements Transmettre les entretiens 	2.1 7.9	(8.7.2)	2.1 2.3 3.1 3.2 3.5
Correspondance	<ul style="list-style-type: none"> Rédiger les lettres d'accompagnement et attestations Liquider correctement la correspondance écrite 	7.1.1 7.1.2 7.6	(8.7.2)	2.1 2.3 3.1 3.2 3.5
Protection et garantie de protection des données (Confidentialité)	<ul style="list-style-type: none"> Traiter correctement les données confidentielles Garantir la protection des données 	7.2.1 7.2.2	8.7.5	2.1 2.2 3.2 3.5 3.6

Domaines de travail/Lieux d'apprentissage	Activités et connaissances concrètes	Objectifs partiels		MSP
		Connaissances commerciales/ Activités/ Processus/ généraux	Connaissances commerciales/ Activités/ Processus spécifiques à l'assurance	Compétences méthodologiques, sociales et personnelles
Service et qualité	<ul style="list-style-type: none"> Offrir le service à la clientèle Garantir la qualité et les prestations de services 	2.1 2.2.3 2.2.4 2.3.1 2.3.2 3.1 3.2.1 3.2.2 4.1 4.2 7.1.2	8.6.4 8.6.5 8.6.6 8.7.1 8.7.2 8.7.4 8.7.5 8.8.3 8.9.1 8.9.5 8.10.1 8.11.3 8.11.2 8.11.4	2.1 2.2 2.3 2.4 3.1 3.2 3.4 3.5 3.6
Système de classement	Tenir divers fichiers et classements	7.2.3		2.1 2.2 3.5 3.6
Informatique	<ul style="list-style-type: none"> Comprendre le matériel Comprendre le logiciel Office Gérer les données correctement Garantir la sécurité des données Utiliser judicieusement Internet et courriels (E-Mail) Utiliser les aides 	7.2.1 7.2.2 7.9		2.1 3.1
Agenda	<ul style="list-style-type: none"> Tenir et contrôler les listes des dossiers en souffrance et des mandats Tenir un agenda électronique 	7.8		2.1 3.1

3.4. Vente et support

Domaines de travail/Lieux d'apprentissage	Activités et connaissances concrètes	Objectifs partiels		MSP
		Connaissances commerciales/ Activités/ Processus généraux	Connaissances commerciales/ Activités/ Processus spécifiques à l'assurance	Compétences méthodologiques, sociales et personnelles
Enquêtes téléphoniques auprès de la clientèle	<ul style="list-style-type: none"> Fournir les renseignements Transmettre les communications 	2.1 7.9	(8.7.2)	2.1 2.3 3.1 3.2 3.5
Correspondance avec les clients	<ul style="list-style-type: none"> Rédiger les lettre d'accompagnement de la police d'assurance Liquider correctement la correspondance écrite individuelle 	7.1.1 7.1.2 7.6	(8.7.2) 8.10.1	2.1 2.3 3.1 3.2 3.5
Offres	Rédiger des offres simples	2.3.1 2.3.2	8.7.2 8.7.4 8.7.5 8.8.3 8.10.1 8.11.1 8.11.2	2.1 2.2 3.2 3.5
Propositions	Examiner et transmettre des propositions	3.1	8.7.2 8.7.4 8.7.5 8.8.3 8.10.2 8.11.3	2.1 2.2 2.3 3.2 3.4 3.5
Service au guichet	Observer les règles de civilité et d'accueil du client	2.1 3.1 3.2.1	8.7.2 8.7.5 8.10.1	2.1 2.2 2.3 3.2 3.5
Contact personnel avec le client	<ul style="list-style-type: none"> Préparer et conduire les entretiens Clarifier les besoins du client Proposer des solutions d'assurance 	2.1 2.2.1 2.2.2 2.2.3 2.2.4 2.3.1 2.3.2 3.2.1 3.2.2 4.1 4.2	8.6.4 8.6.5 8.6.6 8.7.1 8.7.2 8.7.5 8.8.3 8.9.1 8.9.2 8.9.5 8.10.1 8.11.1 8.11.2	2.1 2.2 2.3 2.4 3.2 3.4 3.5

Domaines de travail/Lieux d'apprentissage	Activités et connaissances concrètes	Objectifs partiels		MSP
		Connaissances commerciales/ Activités/ Processus généraux	Connaissances commerciales/ Activités/ Processus spécifiques à l'assurance	Compétences méthodologiques, sociales et personnelles
Service et qualité	<ul style="list-style-type: none"> Offrir le service au client Garantir la qualité et des prestations de services 	2.1 2.2.3 2.2.4 2.3.1 2.3.2 3.1 3.2.1 3.2.2 4.1 4.2 7.1.2	8.6.4 8.6.5 8.6.6 8.7.1 8.7.2 8.7.4 8.7.5 8.8.3 8.9.1 8.9.5 8.10.1 8.11.3 8.11.2 8.11.4	2.1 2.2 2.3 2.4 3.1 3.2 3.4 3.5 3.6
Archivage	Tenir divers fichiers de données et archives	7.2.3		2.1 2.2 3.5 3.6
Matériel de l'agence	<ul style="list-style-type: none"> Exécuter les commandes de matériels propres à l'entreprise Contrôler les stocks de matériel Excécuter les commandes de matériels spéciaux externes 	7.7	8.7.2 8.7.3 8.7.5	2.1 2.2 3.2 3.3 3.5 3.6
Protection et garantie de protection des données (Confidentialité)	<ul style="list-style-type: none"> Traiter correctement les données confidentielles Garantir la protection des données 	7.2.1 7.2.2	8.7.5	2.1 2.2 3.2 3.5 3.6
Réclamations de la clientèle	<ul style="list-style-type: none"> Traiter les réclamations Transmettre les réclamations Répondre aux réclamations 	3.2.1 3.2.2	8.6.1 8.6.5 8.6.6 8.7.1 8.7.2 8.7.5 8.10.1	2.1 2.2 2.4 3.2 3.4 3.5

Domaines de travail/Lieux d'apprentissage	Activités et connaissances concrètes	Objectifs partiels		MSP
		Connaissances commerciales/ Activités/ Processus généraux	Connaissances commerciales/ Activités/ Processus spécifiques à l'assurance	Compétences méthodologiques, sociales et personnelles
Informatique	<ul style="list-style-type: none"> Comprendre le matériel Comprendre le logiciel Office Gérer les données correctement Garantir la sécurité des données Utiliser judicieusement Internet et courriels (E-Mail) Utiliser les aides 	7.2.1 7.2.2 7.9		2.1 3.1
Agenda	<ul style="list-style-type: none"> Tenir et contrôler les listes des dossiers en souffrance et des mandats Tenir un agenda électronique 	7.8		2.1 3.1
Mutations	Saisir et traiter les modifications de contrat	5.2	8.7.5	2.1 2.2 3.1 3.2 3.3 3.5
Déroulements des processus de travail	Suivre les déroulements des processus de travail (processus) selon les directives internes	3.1	8.7.2 8.7.5 8.10.1 8.11.1 8.11.2 8.11.3 8.11.4 8.11.5	2.1 2.2 2.3 3.2 3.4 3.5
Encaissement des primes	<ul style="list-style-type: none"> Traiter les primes payées Engager les démarches nécessaires dans la procédure de rappel de primes 	6.1.2 6.1.3	8.9.5	2.1 2.2 3.2 3.3 3.5 3.6

Domaines de travail/Lieux d'apprentissage	Activités et connaissances concrètes	Objectifs partiels		MSP
		Connaissances commerciales/ Activités/ Processus généraux	Connaissances commerciales/ Activités/ Processus spécifiques à l'assurance	Compétences méthodologiques, sociales et personnelles
Service des sinistres	Enregistrer les cas de sinistre et les transmettre	2.1 2.3.1 2.3.2 3.2.1 3.2.2	8.9.4 8.9.5 8.9.12 8.9.13 8.10.3 8.11.1 8.11.2 8.11.3 8.11.4 8.11.5 8.11.6 8.11.7	2.1 2.2 2.3 3.2 3.4 3.5 3.6

3.5. Underwriting, y compris la gestion des produits

Domaines de travail/Lieux d'apprentissage	Activités et connaissances concrètes	Objectifs partiels		MSP
		Connaissances commerciales/ Activités/ Processus généraux	Connaissances commerciales/ Activités/ Processus spécifiques de l'assurance	Compétences méthodologiques, sociales et personnelles
Contacts téléphoniques avec les clients, conseillers et collaborateurs	<ul style="list-style-type: none"> Rechercher et diffuser des renseignements Transmettre les communications 	2.1 7.9	(8.7.2)	2.1 2.3 3.1 3.2 3.5
Correspondance avec les clients	<ul style="list-style-type: none"> Rédiger la lettre d'accompagnement de la police d'assurance Rédiger correctement la correspondance individuelle 	7.1.1 7.1.2 7.6	(8.7.2) 8.10.2	2.1 2.2 2.4 3.1 3.2 3.5 3.6
Offres	Rédiger des offres simples	2.3.1 2.3.2	8.7.2 8.7.4 8.7.5 8.8.3 8.10.1 8.11.1 8.11.2	2.1 2.2 3.2 3.5
Propositions	<ul style="list-style-type: none"> Examiner et transmettre des propositions Engager l'établissement de la police 	3.1	8.7.2 8.7.4 8.7.5 8.8.3 8.10.2 8.11.3	2.1 2.2 2.3 3.2 3.4 3.5
Service et qualité	<ul style="list-style-type: none"> Offrir le service au client Garantir la qualité des prestations de services 	2.1 2.2.3 2.2.4 2.3.1 2.3.2 3.1 3.2.1 3.2.2 4.1 4.2 7.1.2	8.6.4 8.6.5 8.6.6 8.7.1 8.7.2 8.7.4 8.7.5 8.8.3 8.9.1 8.9.5 8.10.2 8.11.3 8.11.2 8.11.4	2.1 2.2 2.3 2.4 3.1 3.2 3.4 3.5 3.6

Domaines de travail/Lieux d'apprentissage	Activités et connaissances concrètes	Objectifs partiels		MSP
		Connaissances commerciales/ Activités/ Processus généraux	Connaissances commerciales/ Activités/ Processus spécifiques de l'assurance	Compétences méthodologiques, sociales et personnelles
Archivage	Tenir divers fichiers de données et archives	7.2.3		2.1 2.2 3.5 3.6
Protection et garantie de protection des données (Confidentialité)	<ul style="list-style-type: none"> Traiter correctement les données confidentielles Garantir la protection des données 	7.2.1 7.2.2	8.7.5	2.1 2.2 3.2 3.5 3.6
Réclamations de la clientèle	<ul style="list-style-type: none"> Traiter les réclamations Transmettre les réclamations Répondre aux réclamations 	3.2.1 3.2.2	8.6.1 8.6.5 8.6.6 8.7.1 8.7.2 8.7.5 8.10.2	2.1 2.2 2.4 3.2 3.4 3.5
Mutations	Saisir et traiter les modifications de contrat	5.2	8.7.5	2.1 2.2 3.1 3.2 3.3 3.5
Déroulements des processus de travail	Suivre les déroulements des processus de travail (processus) selon les directives internes	3.1	8.7.2 8.7.5 8.10.2 8.11.1 8.11.2 8.11.3 8.11.4 8.11.5	2.1 2.2 2.3 3.2 3.4 3.5
Informatique	<ul style="list-style-type: none"> Comprendre le matériel Comprendre le logiciel Office Gérer les données correctement Garantir la sécurité des données Utiliser judicieusement Internet et courriels (E-Mail) Utiliser les aides 	7.2.1 7.2.2 7.9		2.1 3.1

Domaines de travail/Lieux d'apprentissage	Activités et connaissances concrètes	Objectifs partiels		MSP
		Connaissances commerciales/ Activités/ Processus généraux	Connaissances commerciales/ Activités/ Processus spécifiques de l'assurance	Compétences méthodologiques, sociales et personnelles
Agenda	<ul style="list-style-type: none"> Tenir et contrôler les listes des dossiers en souffrance et des mandats Tenir un agenda électronique 	7.8		2.1 3.1
Mutations	Saisir et traiter les modifications de contrat	6.1.2 6.1.3	8.9.5	2.1 2.2 3.2 3.3 3.5 3.6

3.6. Gestion des sinistres et des prestations, gestion des services

Domaines de travail/Lieux d'apprentissage	Activités et connaissances concrètes	Objectifs partiels		MSP
		Connaissances commerciales/ Activités/ Processus généraux	Connaissances commerciales/ Activités/ Processus spécifiques à l'assurance	Compétences méthodologiques, sociales et personnelles
Déroulements des processus de travail	Suivre les déroulements des processus de travail (processus) selon les directives internes	3.1	8.7.2 8.7.5 8.11.4 à 8.11.7	2.1 2.2 2.3 3.2 3.4 3.5
Prise en charge de la clientèle	<ul style="list-style-type: none"> Diriger les entretiens avec la clientèle Soigner la communication 	2.1 2.2.1 2.2.2 2.2.3 2.2.4 2.3.1 2.3.2 3.2.1 3.2.2 4.1 4.2	8.6.4 8.6.5 8.6.6 8.7.1 8.7.2 8.7.5 8.8.3 8.9.1 8.9.2 8.9.5 8.10.1 8.11.1 8.11.2	2.1 2.2 2.3 2.4 3.2 3.4 3.5

Domaines de travail/Lieux d'apprentissage	Activités et connaissances concrètes	Objectifs partiels		MSP
		Connaissances commerciales/ Activités/ Processus généraux	Connaissances commerciales/ Activités/ Processus spécifiques à l'assurance	Compétences méthodologiques, sociales et personnelles
Réclamations de la clientèle	<ul style="list-style-type: none"> Traiter les réclamations Transmettre les réclamations Répondre aux réclamations 	3.2.1 3.2.2	8.6.1 8.6.5 8.6.6 8.7.1 8.7.2 8.7.5 8.10.3	2.1 2.2 2.4 3.2 3.4 3.5
Contacts téléphoniques avec les clients, conseillers et collaborateurs	<ul style="list-style-type: none"> Rechercher communiquer des renseignements Transmettre les communications 	2.1 7.9	(8.7.2)	2.1 2.3 3.1 3.2 3.5
Correspondance relative aux sinistres avec clients et autorités	<ul style="list-style-type: none"> Rédiger les lettres d'accompagnement relatives aux sinistres Correspondance individuelle écrite 	2.1 2.2.1 2.2.2 2.2.3 2.2.4 2.3.1 2.3.2 3.1 7.1.1 7.1.2 7.6	(8.7.2) 8.11.4 à 8.11.7	2.1 2.2 2.3 2.4 3.1 3.2 3.4 3.5 3.6
Statistiques	Produire et interpréter diverses statistiques sur les sinistres	7.1	8.7.1 8.7.5 8.8.1 8.8.2 8.8.3 8.9.5 8.10.3	2.1 2.2 3.1 3.2 3.6
Informatique	<ul style="list-style-type: none"> Comprendre le matériel Comprendre le logiciel Office Gérer les données correctement Garantir la sécurité des données Utiliser judicieusement Internet et courriels (E-Mail) Utiliser les aides 	7.2.1 7.2.2 7.9		2.1 3.1
Agenda	<ul style="list-style-type: none"> Tenir et contrôler les listes des dossiers en souffrance et des mandats Tenir un agenda électronique 	7.8		2.1 3.1

Domaines de travail/Lieux d'apprentissage	Activités et connaissances concrètes	Objectifs partiels		MSP
		Connaissances commerciales/ Activités/ Processus généraux	Connaissances commerciales/ Activités/ Processus spécifiques à l'assurance	Compétences méthodologiques, sociales et personnelles
Service et qualité	<ul style="list-style-type: none"> Offrir le service au client Garantir des prestations de services de qualité 	2.1 2.2.3 2.2.4 2.3.1 2.3.2 3.1 3.2.1 3.2.2 4.1 4.2 7.1.2	8.6.4 8.6.5 8.6.6 8.7.1 8.7.2 8.7.4 8.7.5 8.8.3 8.9.1 8.9.5 8.10.2 8.11.3 8.11.2 8.11.4	2.1 2.2 2.3 2.4 3.1 3.2 3.4 3.5 3.6
Archivage	Tenir divers fichiers de données et archives	7.2.3		2.1 2.2 3.5 3.6
Traitement des sinistres	Enregistrer et transmettre les cas de sinistre	2.1 2.2.2 2.2.3 2.3.2 3.1 3.2.1 3.2.2 4.1	8.6.3 8.6.4 8.7.5 8.9.2 8.9.5 8.9.12 8.9.13 8.10.3 8.11.4	2.1 2.2 2.3 3.2 3.4 3.5 3.6
Liquidation des sinistres	<ul style="list-style-type: none"> Contrôler la couverture Générer le remboursement des sinistres 	2.1 2.2.2 2.2.3 2.3.2 3.1 3.2.1 3.2.2 4.1	8.7.5 8.9.2 8.9.5 8.9.12 8.9.13 8.10.3 8.11.5 à 8.11.7	2.1 2.2 2.3 3.2 3.4 3.5 3.6
Protection et garantie de protection des données (Confidentialité)	<ul style="list-style-type: none"> Traiter correctement les données confidentielles Garantir la protection des données 	7.2.1 7.2.2	8.7.5	2.1 2.2 3.2 3.5 3.6

5. Annexe 3: Modèle de programme de formation

Ce modèle-Excel est disponible sous www.vbv.ch pour l'attribution des objectifs évaluateurs/objectifs partiels aux lieux d'engagement dans l'entreprise, les cours internes, dans l'étude autonome, etc.

Objectifs évaluateurs / Objectifs partiels (aptitude partielle) DFP Module 2							
Numéro	Objectifs partiels (aptitude partielle)	OB / C / P	O	OE / OEO	CI	Tax.	
2.1	<p>Traiter les demandes des clients</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 	OB		OE		C3	
2.2.1	<p>Préparer l'entretien client</p> <p>Je mets à la disposition, au moyen d'une simple liste, les documents nécessaires.</p> <p>Je note le déroulement de l'entretien en utilisant des mots-clés.</p> <p>Ces documents servent à la saisie du contenu de l'entretien.</p>	OB		OE	X	C3	

Module 4

Situations de travail et d'apprentissage (STA)

Table des matières

1.	Introduction	111
2.	Contenu et forme	111
3.	Déroulement des STA	115
3.1.	Aperçu	115
3.2.	Convention	115
3.3.	Traitement / Observation	116
3.4.	Appréciation / Évaluation	116
3.5.	Cadre temporel	117
3.6.	Délais de remise	117
3.7.	Parcours pas à pas recommandé	118
4.	Rapport sur la formation (selon LFPr art. 17, al. 2)	120

1. Introduction

La personne en formation parcourt pendant son temps de formation 6 situations de travail et d'apprentissage (STA) qui font l'objet d'une évaluation par le formateur sur la place de travail. L'évaluation des STA s'effectue à l'aide du formulaire « Rapport sur la formation » qui est mis à disposition par le Guide du didacticiel électronique. Un modèle de ce formulaire se trouve en annexe au présent module. C'est avec lui que les formateurs sur la place de travail évaluent au cours de la formation initiale la prestation professionnelle dans les STA concrètes ainsi que les compétences méthodologiques, sociales et personnelles (MSP) des personnes en formation et motivent leur évaluation.

L'évaluation de la note professionnelle s'oriente sur les objectifs partiels et sur leurs critères partiels pour les STA du Module 2 « Objectifs de la formation ». L'évaluation des MSP se base sur les compétences partielles et leurs critères partiels pour les STA qui sont également disponibles dans le Module 2 « Objectifs de la formation ».

Les 6 STA, une évaluation pour chaque semestre, constituent un élément important des notes d'expérience. Ensemble avec les unités de formation (UF) (→ Module 5) elles donnent 8 notes d'expérience dont la moyenne (Note Exp) se coule dans la procédure de qualification (pondération 1/2).



Les personnes en formation bénéficient d'une introduction aux STA lors du premier CI de la branche Assurance privée.

2. Contenu et forme

Les STA se ramifient en deux parties: prestation professionnelle et compétences MSP sur la place de travail.

Évaluation de la prestation professionnelle sur la place de travail

En relation avec la STA choisie, 6 objectifs partiels tirés du catalogue des objectifs évaluateurs sont choisis (→ Module 2). Il est recommandé à ce sujet que les objectifs évaluateurs soient choisis parmi au moins 2 objectifs particuliers (c.-à-d. 1 chiffre des objectifs partiels différents, par ex. 3.1 et 8.11.1). Il est en outre recommandé de mélanger les objectifs d'observation, les objectifs de conversation et les objectifs de présentation.

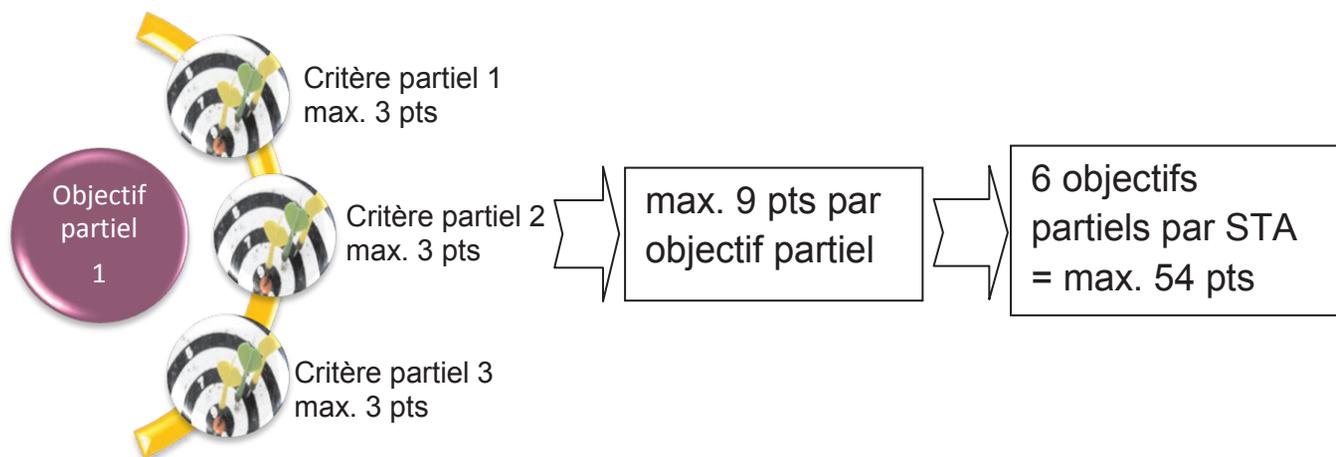
Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectifs partiels (aptitudes partielles)	OB / C / P	O	OE / OEO	CI	Critères partiels pour les STA	Conseils et astuces
3.1 Exécution des commandes (C3) J'exécute diverses commandes, petites et grandes. Je procède ce faisant de la façon suivante : <ul style="list-style-type: 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 	Objectif partiel (aptitude partielle) correspond à l'objectif évaluateur partie entreprise	OB		OE		<ul style="list-style-type: none"> fixe les commandes par écrit et clarifie les points ouverts exécute les commandes de façon complète, soigneuse et dans les délais et, pour autant que cela soit indiqué, tient au courant le mandant contrôle sous sa propre responsabilité la correcte exécution des commandes et confirme leur réalisation au mandant 	L'objectif partiel peut être utilisé pour des commandes de nature générale (par ex. mandat venant d'instances internes demandant d'établir des listes, etc.) Créer un manuel de travail personnel → augmente l'autonomie Commandes de processus clé d'assurance, voir objectif partiel 8.11

Extrait du catalogue des objectifs évaluateurs → Exemple d'un objectif partiel avec critères partiels

Extrait du formulaire du rapport de formation avec **des exemples d'inscriptions**

Objectif partiel (aptitude partielle) N°	Critères partiels	Points par critère partiel	Max. de points par objectif partiel (aptitude partielle)	Points obtenus par objectif partiel (aptitude partielle)	Motifs indiquer ev. le potentiel d'optimisation
3.1 Execution des commandes	fixe les commandes par écrit et clarifie les points ouverts	3	9	6	Tu as très bien enregistré le mandat et tu as clarifié les imprécisions avec les personnes concernées. Ton potentiel d'amélioration réside dans la mise au courant de la mandante lorsque surgissent des problèmes, ce qui améliorera ta fiabilité.
	exécute les commandes de façon complète, soigneuse et dans les délais et, pour autant que cela soit indiqué, tient au courant le mandant	1			
	contrôle sous sa propre responsabilité la correcte exécution des commandes et confirme leur réalisation au mandant.	2			
Précisions à propos de l'objectif partiel: Pour l'évaluation de cet objectif partiel, toutes les commandes qui ont été distribuées par le responsable de domaine sont déterminants.					

L'évaluation de chaque objectif partiel s'effectue sur la base des trois critères partiels pour STA qui ont été donnés à l'avance (→ Module 2). Un critère partiel peut être évalué de 0 à 3 points. L'évaluation de la prestation peut être évaluée avec 54 points au maximum. Dans le champ « Motifs », il est impératif de fournir une brève explication de l'évaluation pour chaque objectif partiel. Dans le champ « Précisions à propos des objectifs partiels », on peut faire figurer des inscriptions précisant la quantité ou la qualité relatives aux objectifs partiels.



Évaluation des compétences méthodologiques, sociales et personnelles (MSP) sur la place de travail

La base pour l'évaluation des compétences MSP est constituée chaque fois de 6 compétences partielles choisies parmi la liste des compétences MSP (→ Module 2) donnée à l'avance. Il est recommandé d'opérer un choix varié parmi les diverses compétences.

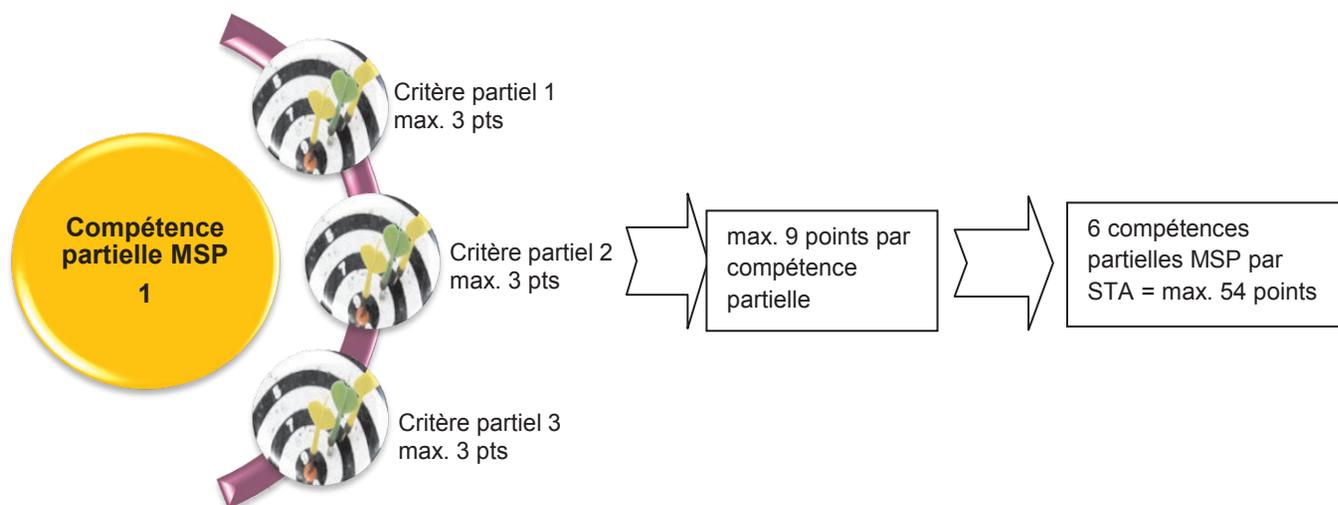
MSP Compétence principale	Nr.	MSP compétences partielles y compris description		MSP Critères partiels pour STA
2.4 Présentation efficace	M 2.4.1	Présentation efficace (1)	Je planifie et prépare mes présentations de façon autonome et les présente de façon convaincante.	<ul style="list-style-type: none"> planifie et élabore ses présentations de façon autonome se prépare de façon professionnelle aux présentations et les documents effectue ses présentations en se présentant de façon convaincante, avec une rhétorique claire et continue à se développer

Extrait des compétences MSP → Exemple d'une compétence partielle avec critères partiels MSP

Extrait du formulaire du rapport de formation avec **des exemples d'inscriptions**

Compétences partielles MSP (Aptitude partielle) N°	Compétences partielles MSP	Points par critère partiel	Max. de points par compétence partielle (Aptitude partielle)	Points obtenus par compétence partielle (Aptitude partielle)	Motifs Indiquer évent. potentiel d'optimisation
2.4.1 Présentation efficace 1	planifie et élabore ses présentations de façon autonome	1	9	6	<p>L'idée pour la présentation a été développée de façon autonome. Le potentiel d'amélioration réside dans la phase de planification, qui a été exécutée de façon quelque peu chaotique.</p> <p>La présentation devant l'ensemble du personnel s'est déroulée avec brio. Les questions critiques émanant du public ont reçu des réponses élégantes, absolument correctes ainsi qu'avec la distance émotionnelle nécessaire.</p>
	se prépare de façon professionnelle aux présentations et les documents.	2			
	Effectue ses présentations en se présentant de façon convaincante, avec une rhétorique claire et continue à se développer.	3			
<p>Précisions sur compétence partielle MSP: Est déterminante la présentation pour la séance de l'équipe du 25 mai.</p>					

Les compétences MSP sont décrites au Module 2 « Objectifs de la formation ». L'évaluation s'effectue sur la base des critères partiels qui peuvent être chaque fois évalués de 0 à 3 points. L'évaluation des compétences MSP peut atteindre au maximum 54 points. Dans le champ « Motifs », il est impératif de rédiger une brève explication de l'évaluation pour chaque compétence partielle MSP. Dans le champ « Précisions à propos de l'objectif partiel » on peut faire figurer des inscriptions précisant la quantité ou la qualité relative aux compétences MSP.



3. Déroulement des STA

3.1. Aperçu

Partie entreprise	1 ^{re} année de formation initiale		2 ^e année de formation initiale		3 ^e année de formation initiale	
	STA 1	STA 2	STA 3	STA 4	STA 5	STA 6
Convention: 6 Objectifs partiels avec 3 critères partiels pour chaque STA 6 Compétences partielles MSP avec 3 critères partiels pour chaque STA						
Traitement / Observation						
Appréciation / Évaluation						

3.2. Convention

Dans le cadre d'un entretien entre le formateur sur la place de travail et la personne en formation, les deux parties s'entendent sur le choix des STA.

Le formateur sur la place de travail choisit d'entente avec la personne en formation des objectifs partiels appropriés qui peuvent être réalisés sur la base du lieu d'engagement actuel. Les objectifs partiels désignés par la lettre « O » peuvent être utilisés plusieurs fois (par branche). Tous les autres objectifs partiels ne sont en principe utilisables qu'une fois. Peuvent être choisis pour les STA aussi bien les objectifs partiels obligatoires (OE) que les objectifs évaluateurs à option (OEO) (→ Module 2).

Objectif partiel obligatoire / Objectif évaluateur obligatoire	Tous les objectifs partiels obligatoires doivent être traités et atteints par les personnes en formation. Ils peuvent être choisis pour les STA et les UF Tous sont déterminants pour la procédure de qualification (PQ) avec examen final.	Le choix des objectifs partiels à option s'effectue par le formateur sur la place de travail d'entente avec la personne en formation dans le cadre de la composition du programme de formation individuel pour chaque personne en formation de l'entreprise formatrice.
Objectif partiel à option / Objectif évaluateur à option	Parmi les objectifs partiels à option 5 doivent être traités et atteints pendant toute la formation initiale. Ceux-ci peuvent être choisis pour les STA et les UF mais ne sont pas déterminants pour la procédure de qualification (PQ) avec examen final.	

Le formateur sur la place de travail détermine les 6 compétences partielles MSP. Le mode d'évaluation et les normes applicables ainsi que l'échelle des notes feront l'objet de discussion. Les objectifs partiels et les compétences partielles MSP sont saisis dans le Guide du didacticiel (voir www.vbv.ch sous Guide du didacticiel, « Guide STA »). Le formulaire correspondant est signé par les deux parties.

3.3. Traitement / Observation

- La personne en formation travaille pendant deux mois au moins à la STA convenue.
- Le formateur sur la place de travail observe la personne en formation au cours de son travail. Il consigne par écrit les résultats importants.
- La personne en formation est en droit de solliciter de l'aide de la part du formateur à la place de travail ou d'autres personnes. Ce faisant, des « Inputs » ou des indications sont permis, sans toutefois aller jusqu'à montrer la solution.
- Les 6 objectifs partiels ne doivent pas être évalués en même temps. L'évaluation peut être effectuée par tranches.
- On insérera au moins un entretien intermédiaire durant la phase d'observation afin que la personne en formation sache où elle en est.

3.4. Appréciation / Évaluation

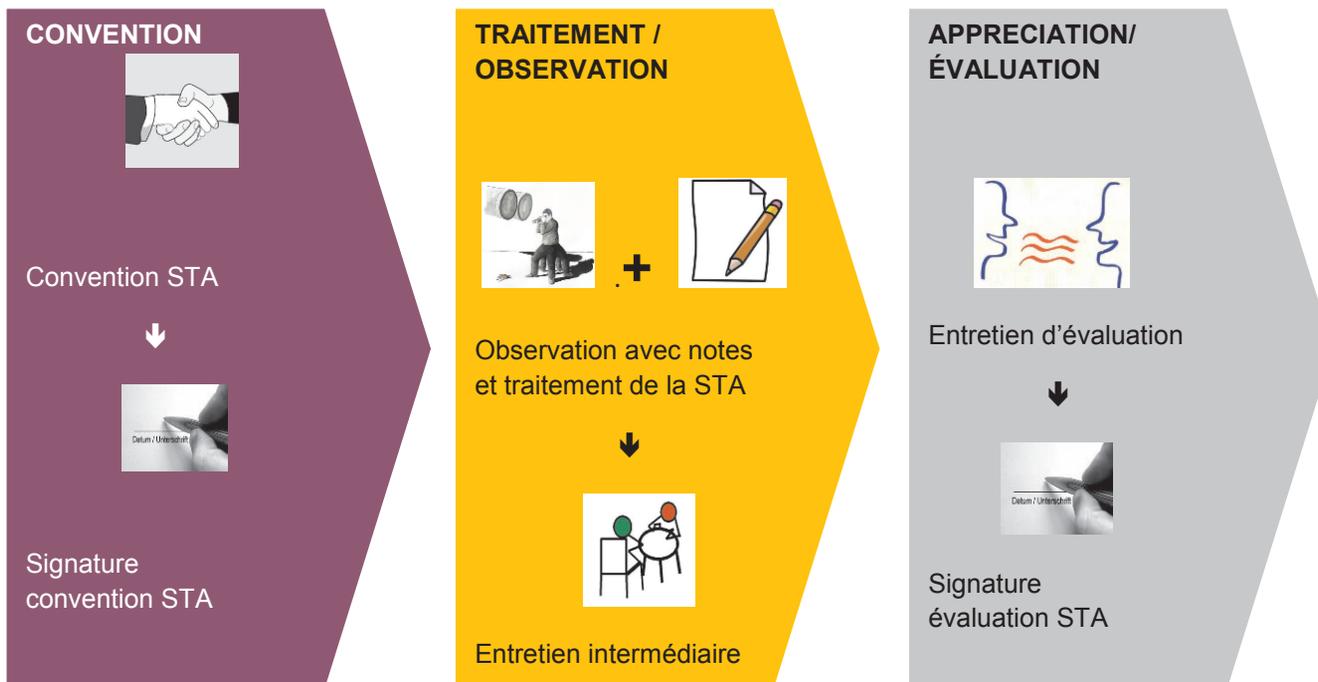
- L'évaluation s'effectue sur la base des observations constatées et d'un entretien d'évaluation.
- Les critères partiels STA ainsi que les critères partiels MSP sont mis à contribution pour l'évaluation. Chaque critère partiel pour les STA peut être évalué de 0 à 3 points. Pour chaque objectif partiel et pour chaque compétence partielle MSP une brève indication des motifs écrite sera obligatoirement donnée dans le formulaire « Rapport sur la formation ».

➤REMARQUE: La même faute, telle que par ex. une négligence, ne peut entraîner qu'une seule réduction.

Pour l'évaluation des STA, l'échelle suivante est applicable:

3 points:	Attentes/objectifs dépassés
2 points:	Attentes/objectifs pleinement atteints
1 point:	Attentes/objectifs partiellement atteints
0 point:	Attentes/objectifs pas atteints

- En plus de l'évaluation portant sur les buts atteints, la personne en formation réfléchira sur la collaboration telle qu'elle a été vécue ainsi que sur les objectifs réalisés. Dans la rubrique « Mon plan d'apprentissage » du Guide du didacticiel, l'état des objectifs traités sera adapté.
- La personne en formation saisit l'évaluation, indication des motifs comprise, dans le Guide du didacticiel. Le formateur sur la place de travail est responsable de la notation correcte et du contrôle des indications dans le Guide du didacticiel.
- Le formulaire « Rapport sur la formation » est signé par les deux parties. Si la personne en formation n'a pas encore atteint sa majorité, le rapport sur la formation, resp. l'évaluation STA sera signée par les représentants légaux.
- Le formulaire « Rapport sur la formation » est envoyé, muni de toutes les signatures, à la personne compétente, laquelle leur apporte la touche finale dans le Guide du didacticiel et les transmet pour être conservés dans le dossier personnel.



3.5. Cadre temporel

Le temps pour le traitement de la STA doit être mis à disposition du formateur sur la place de travail.

3.6. Délais de remise

Les délais de remise pour les STA sont les suivants et sont mis en ligne sur le site www.vbv.ch / Développement de la relève / Formation initiale Orfo 2012 / Situations de travail et d'apprentissage (STA), ils figurent dans le guide du didacticiel dans le masque des saisie.

	Finalisée dans le Guide du didacticiel
STA 1 et 2	15.08.
STA 3 et 4	15.08.
STA 5 et 6	15.05.

Les délais sont obligatoires et doivent impérativement être respectés, afin que les notes soient transmises au canton concerné (→ Module 7). La personne en formation est responsable du respect des délais.

3.7. Parcours pas à pas recommandé

Pef: Personne en formation

Fpt: Formateur sur la place de travail

	N°	QUOI?	QUI?	Où	Remarques
CONVENTION	1.	Déterminer et discuter la STA	Pef + Fpt	Entretien sur la convention, sur la place de travail	
	2.	Convenir des 6 objectifs partiels Convenir des 6 compétences partielles MSP	Pef + Fpt	Entretien sur la convention, sur la place de travail	Recommandation: choisir parmi au moins 2 objectifs particuliers, mélanger objectifs d'observation, objectifs de conversation et objectifs de présentation. Recommandation: diversifier les compétences partielles MSP Recommandation: discuter de l'échelle d'évaluation
	3.	Ouvrir STA, inscrire les délais et enregistrer dans le statut « initialisée »	Pef	Dans le Guide du didacticiel, domaine STA	
	4.	Saisir les objectifs évaluateurs convenus ainsi que les compétences-MSP et enregistrer dans le statut « convenue »	Pef	Dans le Guide du didacticiel, domaine STA	
	5.	Imprimer la convention STA	Pef	Dans le Guide du didacticiel, domaine STA, formulaire « Convention du rapport sur la formation »	Dans l'état, imprimer « convenu »
	6.	Signer la convention STA	Pef + Fpt	Sur le formulaire « Convention du rapport sur la formation » la 1 ^{re} page	
	7.	Classer le formulaire « Convention du rapport sur la formation »	Personne compétente	Dans le dossier de la personne en formation	
TRAITEMENT / OBSERVATION	8.	Travail sur la STA convenue	Pef	Sur la place de travail	Durée de 2 à 3 mois
	9.	Observation du travail	Fpt	Sur la place de travail	Durée de 2 à 3 mois Rédiger des notes sur les observations, etc.
	10.	Mener au moins un entretien intermédiaire pendant la phase d'observation	Pef + Fpt	Au cours de l'entretien intermédiaire	Base: Notes
APPRECIATION / ÉVALUATION	11.	Préparer l'entretien intermédiaire	Fpt		Tous les objectifs partiels sont contrôlés (par ex. observations, présentations, rapports, jeux de rôles, Printscreens, etc.)
	12.	Discuter de l'évaluation des 6 objectifs partiels Discuter de l'évaluation des 6 compétences partielles MSP	Pef + Fpt	Au cours de l'entretien intermédiaire	Base: Notes Pour chaque objectif partiel et pour chaque compétence partielle MSP il est impératif de rédiger une brève motivation dans le formulaire « Évaluation du rapport sur la formation ».

N°	QUOI?	QUI?	Où	Remarques
13.	Remplir les évaluations (points et indications des motifs) dans le rapport sur la formation	Pef	Dans le Guide du didacticiel, domaine STA, formulaire « Évaluation du rapport sur la formation »	Dans le statut « convenue »
14.	Consulter le rapport de formation, puis en enregistrer dans le statut « évaluée »	Pef	Dans le Guide du didacticiel, domaine STA, formulaire « Évaluation du rapport sur la formation »	Dans le statut « convenue »
15.	Contrôler les contenus du rapport sur la formation dans le statut « évaluée »	Fpt	Dans le Guide du didacticiel, domaine STA, formulaire « Évaluation du rapport sur la formation »	
16.	Imprimer définitivement le formulaire « Évaluation du rapport sur la formation »	Pef	Dans le Guide du didacticiel, domaine STA	L'état permute automatiquement sur « évalué » après pression de la touche
17.	Signer le formulaire « Évaluation du rapport sur la formation »	Fpt, Pef + représentant légal	Sur la 1 ^{re} page du rapport sur la formation	En présence de mineurs, le représentant légal doit impérativement signer.
18.	Réflexion	Pef	Dans le Guide du didacticiel, domaine formation / programme	La personne en formation mène une réflexion sur son parcours et consigne dans « programme » ce qui a déjà été accompli.
19.	Le formulaire « Évaluation du rapport sur la formation » au Fpt	Pef		
20.	Contrôler le formulaire « Évaluation du rapport sur la formation » et lui donner le feu vert, puis l'inscrire dans l'état comme « finalisé »	Fpt	Dans le Guide du didacticiel, domaine STA	Ainsi s'effectue la transmission de la note obtenue à l'AFA.
21.	Classement/archivage du formulaire « Évaluation du rapport sur la formation »	Personne compétente	Dans le dossier de la personne en formation	Jusqu'à au minimum un an après communication des notes après la fin de la procédure de qualification par l'autorité cantonale compétente.

4. Rapport sur la formation (selon LFPr art. 17, al. 2)

Convention du rapport sur la formation

On ne reproduit ici que l'en-tête du formulaire « Convention sur le rapport de la formation », car les autres pages sont identiques à celles du « Rapport sur la formation Évaluation » !

N°-STA 1 2 3 4 5 6

**Département /
Engagement en vue
de formation**

**Personne en
formation**

Nom / Prénom

Date de naissance /

Originaire de

**Entreprise
formatrice**

Nom / siège

**Formateur/-trice sur
la place de travail**

Nom / Prénom

Dates

Période d'observation du au Entretien d'évaluation

Les objectifs partiels ainsi que les
compétences partielles MSP ont fait l'objet
d'une convention.

Date

x

x

Signature du formateur/de la formatrice sur la
place de travail

Signature de la
personne en formation

x

Signature du représentant / de la représentante
légal(e)

Évaluation du rapport sur la formation (selon LFPr art. 17, al. 2)

N°-STA 1 2 3 4 5 6

Département /
Engagement en vue
de la formation

Personne en
formation

Nom / Prénom

Date de naissance /

Originaire de

Entreprise
formatrice

Nom / siège

Formateur/-trice sur
la place de travail

Nom / Prénom

Dates Période d'observation du au Entretien d'évaluation

Cette évaluation a été effectuée le

Date

x

x

Signature du formateur/de la formatrice sur la
place de travail

Signature de la personne en formation

x

Signature du représentant / de la représentante
légal(e)

Évaluation	Points max.	Points obtenus	Échelle de notes	Note
Total A	54		103 – 108 Points	6
Total B	54		92 – 102 Points	5.5
			81 – 91 Points	5
Total global des points A et B	108		71 – 80 Points	4.5
			60 – 70 Points	4
Note			49 – 59 Points	3.5
			38 – 48 Points	3
			27 – 37 Points	2.5
			17 – 26 Points	2
			6 – 16 Points	1.5
			0 – 5 Points	1

A) Évaluation des objectifs partiels (de la prestation) dans la situation de travail et d'apprentissage

Objectif partiel (Aptitude partielle) N°	Critères partiels	Points par critère partiel	Max. de points par objectif partiel (compétence partielle)	Points obtenus par objectif partiel (compétence partielle)	Motifs Indiquer évent. potentiel d'optimisation
			9		
Précisions sur objectif partiel:					
Obectif. partiel (Aptitude partielle) N°	Critères partiels	Points par critère partiel	Max. de points par objectif partiel (compétence partielle)	Points obtenus par objectif partiel (compétence partielle)	Motifs Indiquer évent. potentiel d'optimisation
			9		
Précisions sur objectif partiel:					
Objectif partiel (Aptitude partielle) N°	Critères partiels	Points par critère partiel	Max. de points par objectif partiel (compétence partielle)	Points obtenus par objectif partiel (compétence partielle)	Motifs Indiquer évent. potentiel d'optimisation
			9		
Précisions sur objectif partiel:					

Objectif partiel (Aptitude partielle) N°	Critères partiels	Points par critère partiel	Max. de points par objectif partiel (compétence partielle)	Points obtenus par objectif partiel (compétence partielle)	Motifs Indiquer évent. potentiel d'optimisation
			9		
Précisions sur objectif partiel:					
Objectif partiel (Aptitude partielle) N°	Critères partiels	Points par critère partiel	Max. de points par objectif partiel (compétence partielle)	Points obtenus par objectif partiel (compétence partielle)	Motifs Indiquer évent. potentiel d'optimisation
			9		
Précisions sur objectif partiel:					
Objectif partiel (Aptitude partielle) N°	Critères partiels	Points par critère partiel	Max. de points par objectif partiel (compétence partielle)	Points obtenus par objectif partiel (compétence partielle)	Motifs Indiquer évent. potentiel d'optimisation
			9		
Précisions sur objectif partiel:					
			Max. points	Points obtenus	
Total de points intermédiaires A			54		

B) Évaluation des compétences partielles MSP (du comportement) dans la situation de travail et d'apprentissage

Compé- tences partielles MSP (Aptitude partielle) N°	Compétences partielles MSP	Points par critère partiel	Max. de points par compé- tence partielle (Aptitude partielle)	Points obtenus par compé- tence partielle (Aptitude partielle)	Motifs Indiquer évent. potentiel d'optimisation
			9		
Précisions sur compétence partielle MSP:					
Compé- tences partielles MSP (Aptitude partielle) N°	Compétences partielles MSP	Points par critère partiel	Max. de points par compé- tence partielle (Aptitude partielle)	Points obtenus par compé- tence partielle (Aptitude partielle)	Motifs Indiquer évent. potentiel d'optimisation
			9		
Précisions sur compétence partielle MSP:					
Compé- tences partielles MSP (Aptitude partielle) N°	Compétences partielles MSP	Points par critère partiel	Max. de points par compé- tence partielle (Aptitude partielle)	Points obtenus par compé- tence partielle (Aptitude partielle)	Motifs Indiquer évent. potentiel d'optimisation
			9		
Précisions sur compétence partielle MSP:					

Compé- tences partielles MSP (Aptitude partielle) N°	Compétences partielles MSP	Points par critère partiel	Max. de points par compé- tence partielle (Aptitude partielle)	Points obtenus par compé- tence partielle (Aptitude partielle)	Motifs Indiquer évent. potentiel d'optimisation
			9		
Précisions sur compétence partielle MSP:					
Compé- tences partielles MSP (Aptitude partielle) N°	Compétences partielles MSP	Points par critère partiel	Max. de points par compé- tence partielle (Aptitude partielle)	Points obtenus par compé- tence partielle (Aptitude partielle)	Motifs Indiquer évent. potentiel d'optimisation
			9		
Précisions sur compétence partielle MSP:					
Compé- tences partielles MSP (Aptitude partielle) N°	Compétences partielles MSP	Points par critère partiel	Max. de points par compé- tence partielle (Aptitude partielle)	Points obtenus par compé- tence partielle (Aptitude partielle)	Motifs Indiquer évent. potentiel d'optimisation
			9		
Précisions sur compétence partielle MSP:					
			Maximum de points	Points obtenus	
Total de points intermédiaire B			54		

Échelle d'évaluation:

3 points: Attentes/objectifs dépassés

2 points: Attentes/objectifs entièrement atteints

1 point: Attentes/objectifs partiellement atteints

0 point: Attentes/objectifs pas atteints

Module 5

Unités de formation (UF)

Table des matières

1.	Introduction	129
1.1.	Que sont les processus?	129
1.2.	Que sont les unités de formation (UF) ?	129
1.3.	Forme de l'unité de formation	130
1.4.	Notes d'expériences dans le domaine de qualification de la partie entreprise	130
1.5.	Étendue	131
1.6.	Cadre temporel	131
1.7.	Délai de remise	132
2.	Contenu, forme et déroulement	132
2.1.	Convention	133
2.2.	Traitement	133
2.2.1.	Plan de l'objectif et des priorités	134
2.2.2.	Plan du processus (diagramme des flux)	135
2.2.3.	Description du processus	139
2.2.4.	Critère d'analyse	139
2.2.5.	Documentation	142
2.2.6.	Journal d'apprentissage	142
2.2.7.	Déclaration d'autonomie	143
2.2.8.	Présentation	143
2.3.	Appréciation / Évaluation	143
2.3.1.	Évaluation au sein de l'entreprise	143
2.3.2.	Évaluation par l'expert UF	144
2.4.	Déroulement recommandé (pas à pas)	146
3.	UF dans le Guide du didacticiel	148
3.1.	Évaluation UF, feuille d'évaluation	150
3.2.	Déclaration d'autonomie	152
4.	Annexe 3 – UF Assurance privée – Guide pour l'évaluation	153
4.1.	Entreprise formatrice	153
4.2.	Experts UF	156

1. Introduction

Les employés de commerce en assurance doivent pouvoir comprendre, reconnaître et retenir les processus se déroulant au sein de l'entreprise. Le monde du travail requiert avant toutes choses de façon accrue un mode de penser et d'agir orienté sur les processus et qui soit pluridisciplinaire. C'est la raison pour laquelle doivent être favorisés au cours de la formation initiale, l'autonomie, la conduite analytique, les techniques de présentation et la réflexion pluridisciplinaire. C'est pour cela que les unités de formation (UF) ont été mises sur pied. Celles-ci sont conçues selon une structure uniforme obligatoire.

Les personnes en formation obtiennent par deux fois au cours de leur formation l'occasion de faire l'expérience dans le cadre d'UF de processus propres à l'entreprise, de les décrire, de les analyser et de proposer des améliorations. Les personnes en formation avec une formation initiale abrégée effectuent une UF. Ces unités de formation doivent aussi favoriser une sensibilité pour la dynamique des processus économiques ainsi qu'éveiller la compréhension pour la nécessaire flexibilité des forces de travail.

1.1. Que sont les processus?

Les processus appartiennent aux déroulements du travail.

Dans une petite entreprise, la personne en formation doit débarrasser et ranger soigneusement le matériel de bureau livré. Elle accomplit une activité personnelle isolée. D'un autre côté on peut lui confier l'ensemble de la marche du travail, de l'évaluation des besoins en passant par l'appel d'offres et la commande auprès du fournisseur choisi, du contrôle du délai et de l'entrée des marchandises, du rangement, de la confirmation de la facture jusqu'à son transfert à la comptabilité.



Exemple

L'ensemble de la marche de travail est appelé processus. Celui-ci présente au moins dix étapes partielles critiques dans cet exemple concret. Si le « toner » de l'imprimante rend l'âme et que l'on ne peut en acquérir un autre à bref délai cela peut, selon les circonstances, entraîner des pertes chiffrées en centaines de francs. Une commande erronée de marchandises peut mener à des conflits dans l'entreprise et une marchandise achetée trop cher peser sur le compte d'exploitation. Afin d'éviter cela, le processus doit être appliqué en conséquence. La personne en formation peut apprendre à partir de lui, l'analyser et éventuellement l'améliorer.

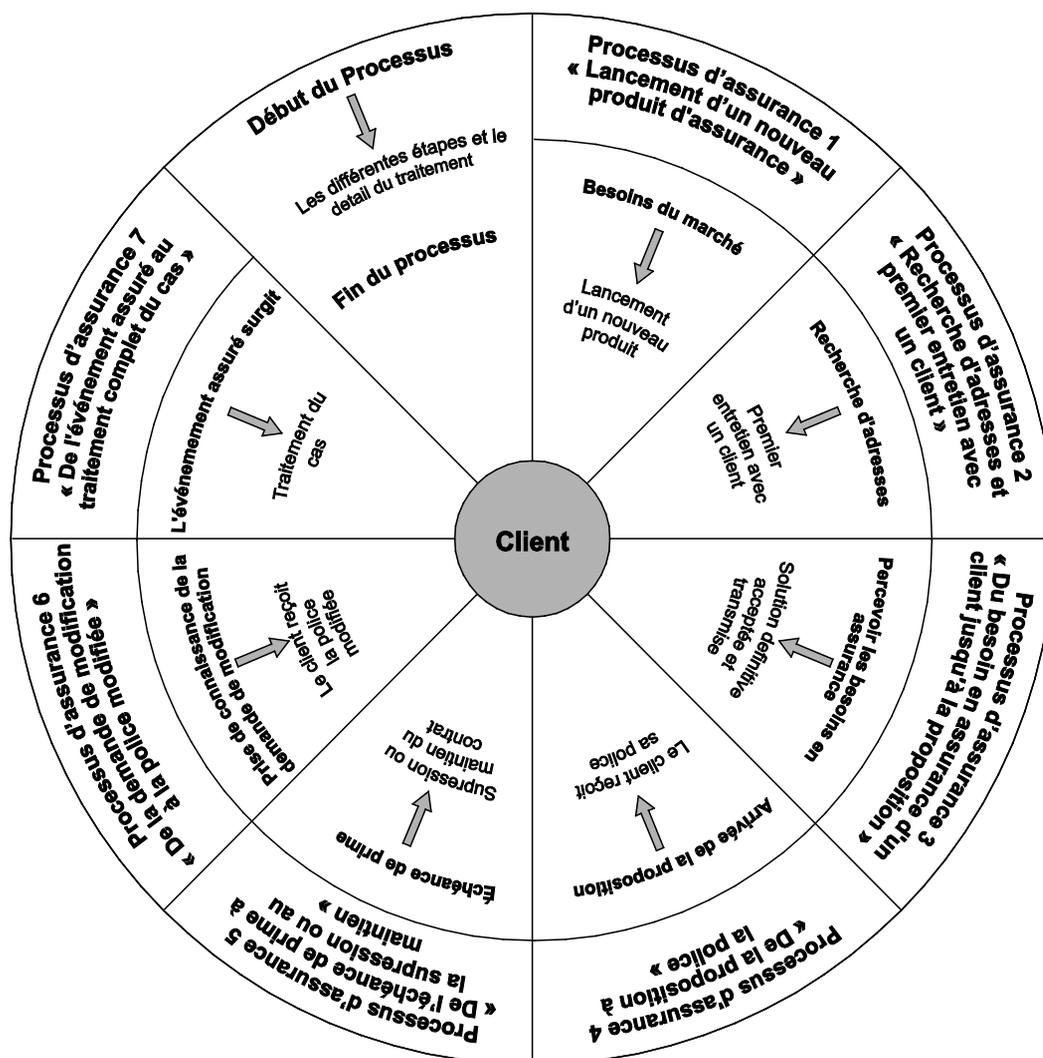
1.2. Que sont les unités de formation (UF) ?

Une unité de formation (UF) est exécutée dans l'entreprise; elle a un début défini et une fin clairement identifiable. L'instruction a lieu dans les CI.

Pour la branche de l'assurance privée, il y a deux sortes différentes d'UF:

- Des unités de processus d'assurance, c.-à-d. des processus de travail uniformes et de même sorte au sein d'une entreprise d'assurance
- Des unités de processus individuels, c.-à-d. des processus de travail généraux dans un domaine d'activités (ex. : organisation de séminaire, gestion du matériel, commandes de PC).

La présentation qui suit donne un aperçu des unités de processus d'assurance les plus fréquents. La personne en formation et le formateur sur la place de travail choisissent ensemble les processus (en cas de désaccord, c'est le formateur sur la place de travail qui décide). **Le traitement d'un processus d'assurance au moins est obligatoire.** Les personnes avec une formation abrégée présentent obligatoirement un processus d'assurance. Le début et la fin du processus peuvent être déterminés individuellement entre la personne en formation et le formateur sur la place de travail.



1.3. Forme de l'unité de formation

L'UF consiste en une documentation écrite et une présentation orale qui sont effectuées dans l'entreprise formatrice. La documentation fait en plus l'objet d'une évaluation externe.

Tous les moyens auxiliaires accessibles sont à disposition de la personne en formation, aussi bien les documents propres à l'entreprise que les moyens d'enseignement scolaires. La personne en formation est en droit de solliciter de l'aide auprès du formateur sur la place de travail ou auprès d'autres personnes. Les « Inputs » et les indications sont autorisées, mais la solution ne doit toutefois pas être indiquée.

1.4. Notes d'expériences dans le domaine de qualification de la partie entreprise

Au cours de la formation initiale, chaque personne en formation doit traiter deux UF. Les personnes qui suivent une formation abrégée ne traitent d'une seule UF.

Les personnes suivant une formation de trois ans ou une formation abrégée doivent obligatoirement présenter un processus d'assurance. Après concertation avec le formateur, la personne en formation peut choisir librement l'année de l'établissement de l'UF pour autant qu'elle respecte le délai de remise.

Le mandat de présentation de l'UF est chaque fois délivré par le formateur sur la place de travail. Les UF sont partie intégrante de la procédure de qualification. L'entreprise formatrice détermine au cours de quelles années de la formation initiale elles doivent être effectuées. Une variante standard a été programmée dans le guide du didacticiel qui prévoit la réalisation des UF dans la 1^{re} et 2^e année de formation initiale. Dans le cas d'une formation abrégée, l'UF doit être établie au cours de la 1^{re} année. Elles s'opèrent sur la place de travail de la personne en formation au sein de l'entreprise formatrice.

1.5. Étendue

L'étendue par UF doit comprendre au minimum 5 pages qui répondent à la structure présentée ci-après.

Structure	Commentaire	Upload Docu
<ul style="list-style-type: none"> Avant-propos 	Compter au maximum ½ page avec la conclusion	x
<ul style="list-style-type: none"> Diagramme du flux (plan du processus) 	Recommandation: limiter à 2 pages	x
<ul style="list-style-type: none"> Description du diagramme du flux (description du processus) 	Compter en plein pour l'étendue	x
<ul style="list-style-type: none"> Analyse de point de vue 	Compter en plein pour l'étendue	x
<ul style="list-style-type: none"> Conclusion 	Compter au maximum ½ page avec l'avant-propos	x

Les documents de la liste suivante ne comptent pas pour l'étendue minimale de 5 pages, mais ils font partie du dossier UF:

Document	Upload (pdf)	
	Docu 1 pdf	Annexes 1 pdf
<ul style="list-style-type: none"> Feuille de titre ou couverture 	x	
<ul style="list-style-type: none"> Table des matières 	x	
<ul style="list-style-type: none"> Glossaire 	x	
<ul style="list-style-type: none"> Plan des objectifs et priorités 	x	
<ul style="list-style-type: none"> Déclaration d'autonomie (voir Guide du didacticiel) 		x
<ul style="list-style-type: none"> Printscreens / modèles 		x

1.6. Cadre temporel

Pour l'élaboration d'une UF (documentation et présentation), env. 15 heures de travail doivent être accordées à la personne en formation sur son temps de travail.

1.7. Délai de remise

La première UF doit avoir lieu au plus tard au cours de la deuxième année de formation initiale, car à la fin de cette deuxième année 5 notes au moins (4 STA et 1 UF) des 8 notes d'expérience doivent être transmises (→ Module 7). Dans le guide du didacticiel, la variante standard « chaque fois une UF dans la 1^{re} et la 2^e année de formation initiale » est établie. Celui qui entend la changer, doit y procéder dans le Guide du didacticiel sous information/profil jusqu'au 31.1.

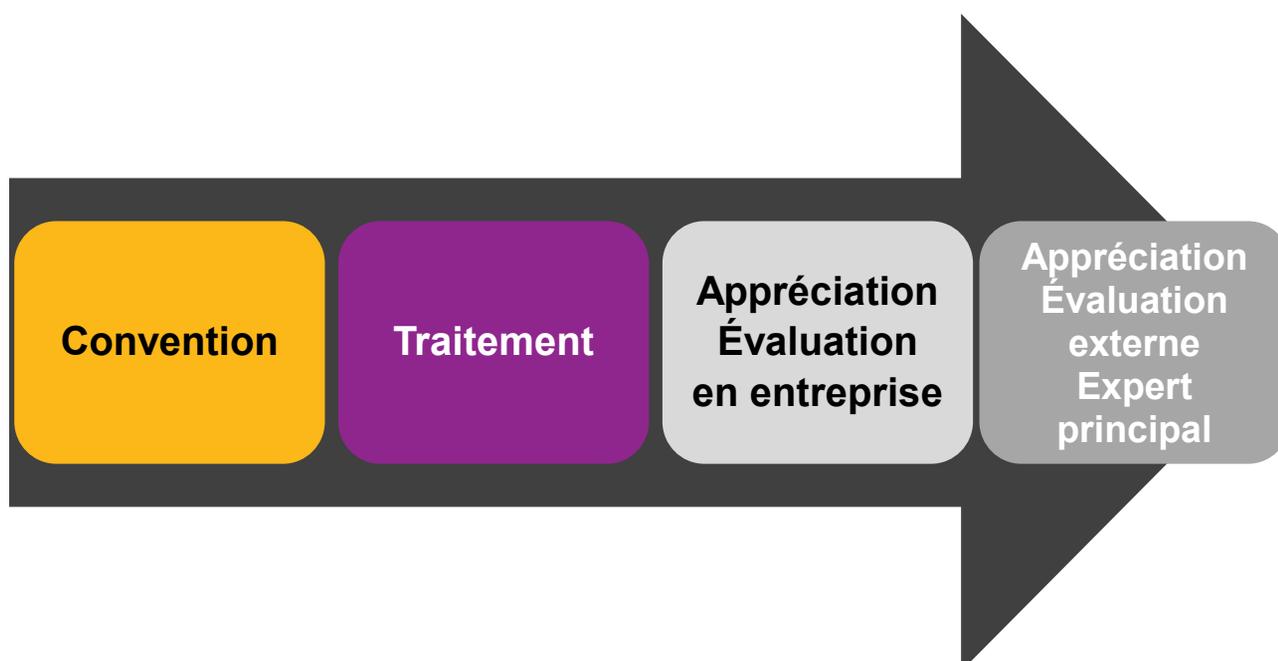
Les délais de remise (→ www.vbv.ch / Développement de la relève / Formation initiale Orfo 2012 / Unité de formation [UF]) sont obligatoires et valent pour chaque UF. En cas de remise trop tardive, l'évaluation a lieu l'année suivante et on procédera à une déduction de points. La responsabilité pour le respect du délai incombe à la personne en formation.

	Saisie dans le Guide du didacticiel de la date au cours de laquelle l'UF sera établie	Remise à l'expert principal (La date du téléchargement et le statut «Évaluée entreprise» sont déterminantes)	Finalisée dans le Guide du didacticiel
UF 1	31.01.	15.04.	31.05.
UF 2	31.01.	15.04.	2 ^e année de formation initiale : 31.05. 3 ^e année de formation initiale : 15.05.

L'ensemble de la documentation doit être téléchargé par la personne en formation dans le guide du didacticiel sous formation/UF. Une liste de tous les experts principaux compétents figure sur www.vbv.ch / Développement de la relève (à disposition pour des renseignements).

2. Contenu, forme et déroulement

L'UF se déroule selon les étapes suivantes, représentées graphiquement. Les explications relatives à chaque étape figurent en annexe.



2.1. Convention

- La personne en formation détermine en accord avec son formateur sur la place de travail, le sujet et le titre de l'UF, le début et le point final du processus, le critère d'analyse ainsi que les délais (remise, fixation de l'objectif et des priorités / remise de la documentation avant la présentation / présentation / entretien d'évaluation). En cas de désaccord, c'est le formateur sur la place de travail qui décide.
- Les points convenus sont à consigner électroniquement dans le Guide du didacticiel sous formation / UF (-> voir www.vbv.ch sous education@insurance dans le guide du didacticiel youngprofessional@insurance « Guide pour l'évaluation UF »).
Lors de la saisie dans le Guide du didacticiel, on n'indiquera pas une date en regard de « Début » et « Fin », mais le signe tiré du symbole de début, resp. de fin du processus, par ex. :

Début: Expédition de la facture → Inscription dans Guide du didacticiel: expédition de la facture

Fin: Classement des pièces comptables → Inscription dans Guide du didacticiel: classement des pièces comptables

- La convention UF n'est remplie qu'électroniquement et est considérée comme signée lorsque le statut « convenue » a été apposé.

2.2. Traitement

Durant l'engagement dans le domaine correspondant, la personne en formation doit avoir traité elle-même ou contribué à traiter au moins trois fois le processus ou des parties de ce dernier.

La personne en formation examine de quelle façon se déroule ce processus au sein de son entreprise de formation. Le traitement s'opère selon les étapes suivantes, qui sont tout d'abord représentées graphiquement et expliquées ensuite.



2.2.1. Plan de l'objectif et des priorités

- La personne en formation planifie le déroulement de l'UF et fixe les priorités y relatives.
- La personne en formation consigne par écrit les objectifs et les priorités et remet le plan à son formateur sur la place de travail au moment convenu.
- Le formateur sur la place de travail contrôle et vise le respect des délais. Un travail déposé trop tard entraîne des déductions de points. Le formateur sur la place de travail décide, en cas « d'embouteillage », ainsi que sur l'information préalable à donner à temps, si un délai peut évent. être reporté. Les seuls motifs pris en compte sont des goulets d'étranglement propres à l'entreprise ou des absences de longue durée pour maladie ou accident attestées médicalement.
- Prévoir du temps pour le traitement du processus indépendamment du budget-temps.

Ci-après est reproduit le modèle de planification qui peut être traité dans le Guide du didacticiel. Vous devez de toute façon la télécharger en tant que pdf, car la fixation des objectifs et le plan des priorités constituent un élément obligatoire de la documentation UF.

Prio	Activité	Date	Temps consacré	Exécuté	Visa Fpt
1	Accord sur le sujet	21.12.20xx	0.5 heure	OK	
1	Établir plan des priorités	21.12.20xx	0.5 heure	OK	
2	Rassembler les informations au sujet du besoin de l'actualisation	22.12.20xx	0.5 heure	OK	
1	Établir un diagramme des flux	22.12.20xx 04.01.20xy	2 heures	OK	
Etc.	Etc.	Etc.	Etc.	Etc.	
Etc.	Etc.	Etc.	Etc.	Etc.	
Total			15 heures		

Légende:

Prio: Priorité

Fpt: Formateur sur la place de travail

2.2.2. Plan du processus (diagramme des flux)

Un plan de processus est un diagramme reproduisant graphiquement celles des activités qui, dans un processus de travail, ont une connexité entre elles. Les symboles suivants sont utilisés pour décrire un processus:

Symboles	Indications	Explications
	Début/Fin	Désigne le début et la fin d'un processus. Une activité doit être saisie chaque fois dans les symboles « Début » et « Fin » p.ex. « Envoi factures » dans le symbole « Début » et « Classement des pièces comptables » dans le symbole « Fin ».
	Activité	Désigne un travail / une activité
	Décision (oui-non)	Signifie qu'une décision doit être prise
	Liaison	Est utilisé pour représenter le saut de page

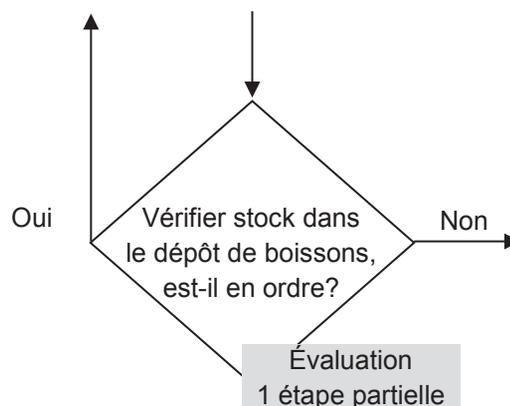
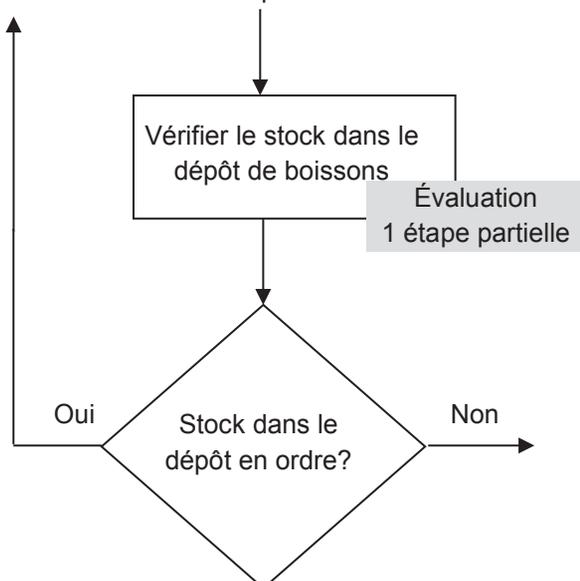
- La personne en formation s'informe en détail sur les diverses étapes de ce processus, en utilisant diverses sources d'information.
- La personne en formation représente le processus avec ses étapes partielles sous une forme graphique et décrit les étapes partielles de telle façon que des personnes extérieures à la branche puissent comprendre les diverses étapes partielles ainsi que le processus dans son intégralité.
Astuce: Noter et classer les étapes partielles sur des « Post-it », puis dessiner en suite le processus.

Nombre d'étapes partielles

- Le niveau des exigences des UF et ainsi le nombre des étapes partielles demandées augmentent:

UF	Nombre des étapes partielles
UF 1	Au moins 7 étapes partielles appropriées
UF 2	Au moins 10 étapes partielles appropriées

- Des décisions ne comptent comme étape partielle qu'en liaison avec une activité.
Plusieurs décisions se situent dans un contexte objectif direct avec l'activité qui les précède. L'évaluation est dès lors indépendante de la forme de représentation choisie.

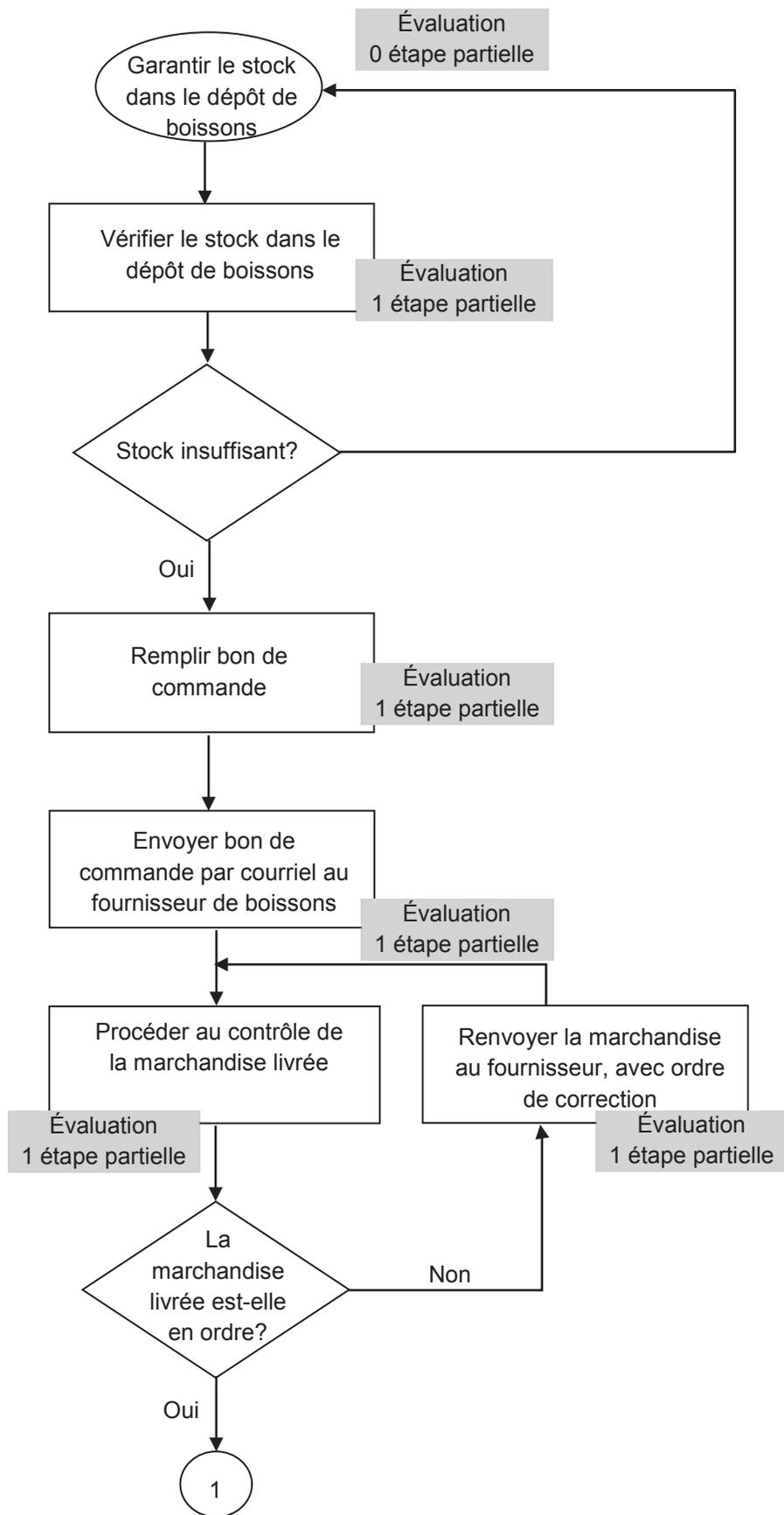


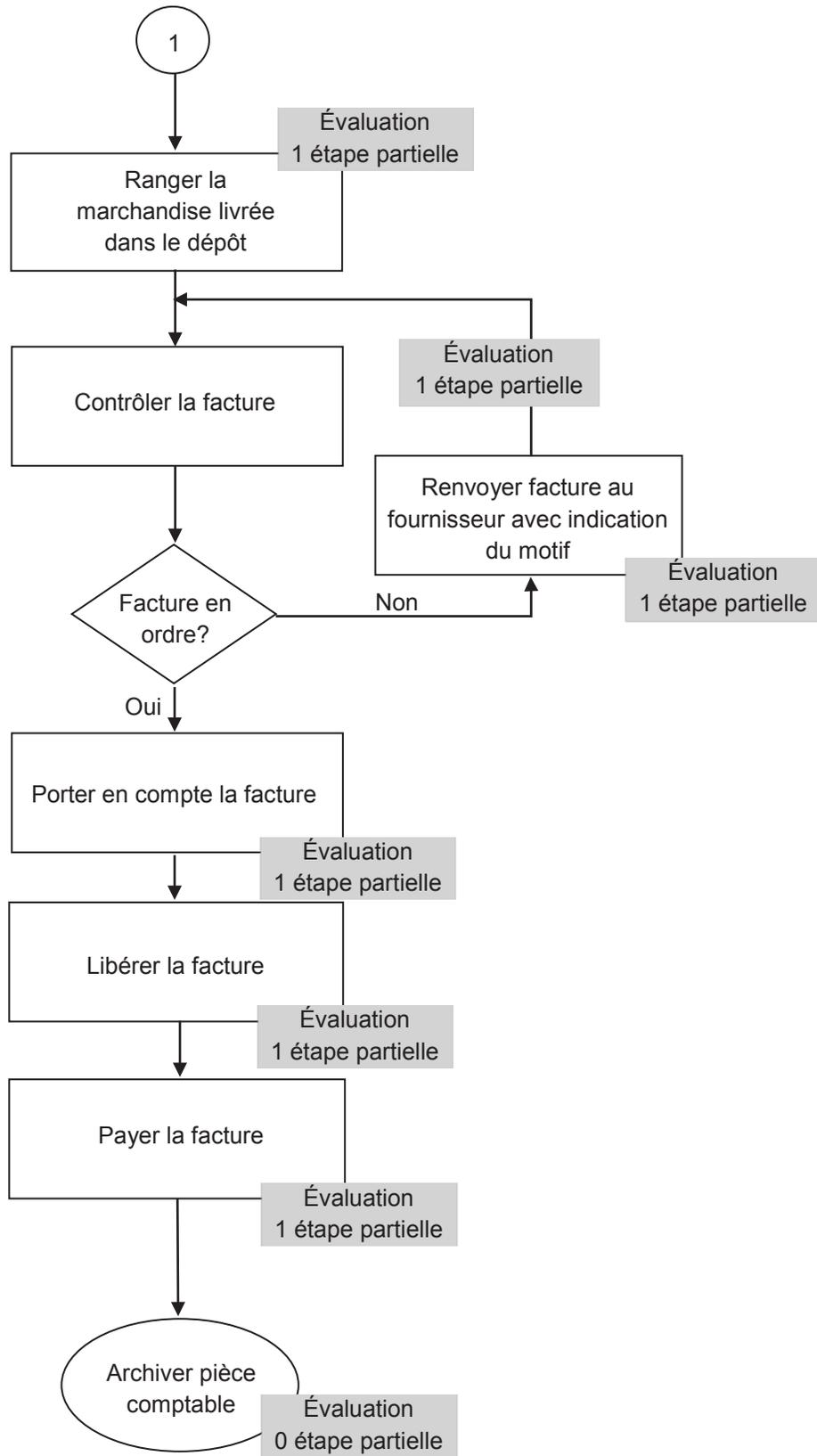
- Si des éléments de processus parallèles apparaissent d'après les champs décisionnels, les étapes partielles suivantes doivent également être imputées à des activités, dans la mesure où elles ne surviennent pas deux fois (voir étape partielle « Renvoyer la marchandise au fournisseur avec ordre de correction »).
- Les activités mentionnées dans les symboles « Début/Fin » n'ont pas valeur d'étapes partielles.
- Le processus ne devrait pas être représenté de façon trop détaillée ou étendue. Il appartient au pouvoir d'appréciation de l'expert UF de rassembler des étapes partielles et de ne les compter que pour une étape partielle.
- Outre le point final choisi, il peut arriver que le processus ait d'autres points finaux qui mènent alors à un autre processus.

Modèle du plan de processus « Gestion du dépôt de boissons », avec évaluation des étapes partielles

Le modèle de processus reproduit ci-contre représente un mandat permanent. Pour cette raison aucune fin de processus ne figure au milieu de ce dernier. Les entreprises formatrices peuvent décider elles-mêmes si une fin de processus (attention au symbole ovale) ou une flèche renvoyant au début ou à la fin du processus doit figurer dans le processus lui-même.

Il y a lieu de remarquer en outre qu'il s'agit, avec cet diagramme du flux, d'une solution parmi beaucoup d'autres.





Total de l'évaluation: 11 étapes partielles

2.2.3. Description du processus

La personne en formation décrit le processus dans son propre langage et documente les travaux exécutés à l'aide de modèles concrets. Les explications de la personne en formation doivent être compréhensibles de sorte que des profanes ne disposant pas de connaissances préliminaires puissent saisir la description.

2.2.4. Critère d'analyse

Les diverses étapes du processus sont analysées par la personne en formation à l'aide d'un critère d'analyse.

On peut choisir entre les critères d'analyse suivants:

Sujet	Explication	Question
Orientation le client	En tant qu'entreprise d'assurance, vous ne pourrez avoir de succès que si vous respectez les besoins des clients. Nos clients (internes et externes) sont les utilisateurs de nos prestations de services.	<i>Le processus et ses différentes étapes sont-ils ainsi structurés que le client soit content de la prestation de service (par ex. court temps d'attente, intelligibilité des lettres, des propositions, CGA)?</i>
Écologie	L'écologie est un terme grec signifiant « l'enseignement d'un ménage ». Notre façon de faire est favorable à la protection de l'environnement, resp. à une économie durable. On peut utiliser le papier et les appareils de façon optimale, générant de la sorte moins de déchets et en consommant moins d'énergie.	<i>Le processus et ses différentes étapes sont-ils ainsi structurés, qu'ils respectent les principes écologiques ?</i>
Temps d'exécution	On comprend par ce terme la durée de temps nécessaire pour une étape de travail ou pour tout un processus (par ex. cela dure longtemps lorsque le client envoie sa prétention à remboursement du dommage jusqu'à ce qu'il reçoive le versement).	<i>Le processus et ses différentes étapes sont-ils ainsi structurés, que le temps d'exécution puisse encore être réduit ? Ou bien: peut-on constater des périodes où vraiment rien ne se passe avec la proposition ou les cas de sinistre?</i>
Rationalisation	On entend par rationalisation les mesures prises pour régler les processus de travail au bureau selon des considérations logiques de façon si judicieuses qu'elles coûtent moins en énergie, temps et argent (par ex. grâce à un partage des tâches).	<i>Comment le processus et ses étapes particulières se présentent-ils? Quelles tâches pourraient-elles être simplifiées, optimisées ou abandonnées?</i>
Efficiences des coûts	Chaque collaborateur peut et doit contribuer par son travail efficace à augmenter l'économicité et à éliminer le superflu, afin de limiter les coûts.	<i>Y a-t-il de votre point de vue des possibilités d'économies dans le processus ou dans ses étapes particulières ?</i>
Harmonisation au sein de l'entreprise	Afin de pouvoir collaborer de façon optimale, toutes les tâches dévolues (à l'entreprise) et leur coordination doivent être connues de tous les collaborateurs concernés.	<i>Analysez et évaluez un processus de l'entreprise (ou de ses éléments les plus importants) du point de vue de la coordination entre les collaborateurs concernés et des différents déroulements du travail. Y a-t-il des doublons (par ex. classement du même procès-verbal à différents endroits?)</i>

Sujet	Explication	Question
Travail diversifié	Il semble que les travailleurs restent à la longue en meilleure santé et plus motivés s'ils exécutent des tâches les plus variées possibles et ayant une connexité entre elles.	<i>Le processus et ses différentes étapes sont-ils ainsi structurés, qu'un collaborateur exécute plusieurs étapes du processus?</i>
Marge de manœuvre créatrice	Une proportion appropriée d'autodétermination et d'organisation personnelle sont des éléments importants contribuant à l'obtention d'un bon résultat final.	<i>Le processus et ses différentes étapes sont-ils ainsi structurés, qu'une certaine marge de manœuvre existe en dépit de conditions cadre existantes, (dispositions, directives, instructions)?</i>
Controlling	Les processus de travail et leurs déroulements peuvent sans doute avoir été bien pensés mais n'être quand même pas rentables. Il est dès lors impératif de disposer d'un organe de contrôle qui examine les coûts de façon continue et qui prenne au besoin les décisions économiques nécessaires.	<i>Avec quels moyens et quelles méthodes les coûts du processus se laissent-ils contrôler ?</i>

Si la personne en formation constate des défauts ou des améliorations possibles lors de l'analyse du processus existant, elle doit alors formuler au moins deux propositions de solution. Elle veille à ce que ses explications soient compréhensibles pour les experts UF externes et à ce qu'elles se rapportent bien concrètement au processus. Chaque proposition doit être illustrée d'au moins un avantage et un inconvénient.

La structure mentionnée ci-dessous est obligatoire. Les questions générales suivantes peuvent servir de guide et elles peuvent être considérées en plus des questions des critères d'analyse. Elles peuvent en outre se révéler utiles pour la formulation des arguments exigés.

Si la personne en formation n'identifie aucune amélioration possible et estime que le processus est optimal en l'état, elle doit alors étayer sa réponse au moyen de trois arguments. Dans ce cas, les points suivants « Propositions de solution » et « Avantages et inconvénients » doivent être remplacés par le point « Arguments ».

L'évaluation / la recommandation finale doit être indépendante du fait que des améliorations soient proposées ou non.

Situation de départ	<ul style="list-style-type: none"> • Il faut expliquer ici les raisons pour lesquelles ce point de vue a été retenu en particulier (ex. j'ai choisi le point de vue de l'efficacité des coûts, car l'efficacité des coûts et l'économie sont des thèmes importants récurrents.....). • Le point de vue et ses explications doivent être indiqués (→ voir tableau points de vue). • La situation de départ dans l'entreprise doit être expliquée (ex.: le dépôt de boissons doit être tenu car les collaborateurs, les participants aux cours ainsi que les clients doivent toujours se voir offrir une boisson. Des boissons ainsi que des gobelets doivent se trouver dans tous les locaux de séances, de cours).
----------------------------	---

Analyse	<p>Le déroulement et le contexte du processus sont analysés. Exemple :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pourquoi ce processus existe-t-il ? • Comment ce processus se déroule-t-il actuellement ? • Quels coûts et ressources sont-ils nécessaires? • Quelles sont les données statistiques existantes? • Quelles tâches, responsabilité et compétences y sont-elles concernées et où ? • À quelle fréquence ce processus est-il réalisé? • Comment ce processus est-il réalisé en pratique? • Selon quelle logique le processus est-il structuré? • Quelles interfaces sont-elles concernées? • Quelles sont les forces du processus? • Quelles sont les faiblesses du processus? • Etc.
Propositions de solution (pour processus perfectible)	<p>Les propositions de solution peuvent être déduites directement de l'analyse.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Quelles sont les possibilités existantes de structurer différemment le processus (interfaces, logique, nécessité, coûts, ressources, tâches/responsabilité/compétences, fréquence, etc) ? • Quelles solutions s'offrent-elles pour intégrer encore mieux les points forts? • Quelles solutions s'offrent-elles pour éliminer les points faibles? • Quelles solutions existent-elles pour vivre en dépit des points faibles?
Avantages et inconvénients (pour processus perfectible)	<p>Les avantages et les inconvénients doivent être présentés pour chaque variante de solution proposée et, pour procéder au mieux, doivent être structurés comme suit:</p> <p>Avantages</p> <ul style="list-style-type: none"> • Par ex., l'interface X peut être insérée en plus dans le processus, car on peut ainsi économiser du temps et de l'argent. <p>Inconvénients</p> <ul style="list-style-type: none"> • Par ex. l'interface X n'est contrôlée qu'une fois par semaine, ce qui peut entraîner des problèmes de délai. <p>À partir de cela les arguments peuvent être facilement déduits et cités.</p>
Arguments (pour processus optimal)	<p>La personne en formation doit invoquer trois arguments pertinents expliquant les raisons pour lesquelles elle estime que le processus est optimal en l'état.</p>
Évaluation/Recommandation	<p>Évaluation / recommandation finale qui reprend les avantages et les inconvénients ou les arguments évoqués précédemment.</p>

2.2.5. Documentation

Une belle et plaisante présentation de l'ensemble de la documentation est très importante et sera l'objet d'une évaluation externe (→ Chapitre 2.3.2 Évaluation par l'expert UF)

Titre et couverture

On fera figurer les indications suivantes sur le titre et la feuille de couverture: titre de l'UF, entreprise formatrice avec logo de la firme, prénom et nom de la personne en formation, année de la formation initiale, date.

Table des matières

Il est obligatoire de faire figurer un répertoire; il contient une pagination en harmonie avec la documentation. Le mieux serait que la table des matières soit établie automatiquement.

Avant-propos

La personne en formation introduit les lecteurs dans la matière et justifie choix du sujet.

Conclusion

La personne en formation mène une réflexion sur son travail et consigne les succès de son étude en phrases bien rédigées. Le Journal d'apprentissage en fournit la base.

Glossaire / Répertoire des abréviations

La personne en formation dresse un glossaire de tous les mots étrangers, expressions techniques et abréviations rencontrés dans la documentation et les explique dans son propre langage. Les explications doivent pouvoir être comprises par un profane extérieur à la branche.

Annexes

On rangera dans les annexes la déclaration d'autonomie, les « Printscreens », modèles, etc. utiles pour faire comprendre la documentation. On respectera ce faisant les dispositions régissant la protection des données.

L'intégralité de la documentation doit être téléchargée dans le Guide du didacticiel avant la présentation.

2.2.6. Journal d'apprentissage

La personne en formation consigne ses réflexions, ses succès et ses échecs dans le Journal d'apprentissage. La personne en formation présente sa démarche, c.-à-d. mène encore une fois sa réflexion sur les étapes de sa pensée et de ses expériences. La personne en formation en tire souvent des enseignements pour son parcours ultérieur.

La personne en formation tient un journal d'apprentissage par UF, lequel est saisi dans le guide du didacticiel.

Un des buts de votre formation est que vous puissiez toujours plus assumer des travaux de façon autonome. Votre formateur sur la place de travail souhaiterait au fond contrôler le moins possible. Le monde du travail attend de vous que vous discerniez vous-même certaines tâches et que vous vous en saisissiez personnellement.

Appartient aussi à ce travail autonome le fait que vous réfléchissiez à votre façon de travailler, que vous consigniez personnellement ce que vous avez trouvé de nouveau – ou quelque chose qui n'a pas fonctionné.

Le Journal d'apprentissage vous rend conscient de certains aspects. Vous y noterez tout ce à quoi vous avez réfléchi et pensé lorsque vous êtes confronté à quelque chose de nouveau. Vous notez ce qui a conduit à ce que vous ayez pu accomplir votre travail de façon plus rapide et plus exacte voire à trouver une solution. Vous noterez également la survenance d'inexactitudes ou d'autres résultats que ceux qui étaient recherchés.



Indication pour les personnes en formation

2.2.7. Déclaration d'autonomie

La déclaration d'autonomie peut être enregistrée dans le Guide du didacticiel et est ensuite téléchargée dûment signée avec les annexes. Par sa signature, la personne en formation atteste avoir traité l'UF de façon autonome (voir modèle au point 3.2).

2.2.8. Présentation

Après avoir réuni la documentation, la personne en formation se prépare à la présentation de l'UF. La personne en formation présente son travail au sein de l'entreprise en recourant à différents media (PowerPoint, Flipchart, Pinnwand, Whiteboard, etc.). La présentation est un élément important de l'évaluation en entreprise (voir « Annexe 3 – UF Assurance privée-Guide pour l'évaluation »). La présence d'autres collaborateurs aux côtés du formateur sur la place de travail constitue un avantage. La langue utilisée pour la présentation de l'UF (dialecte ou langue écrite) fera l'objet d'une concertation avec le formateur sur la place de travail.

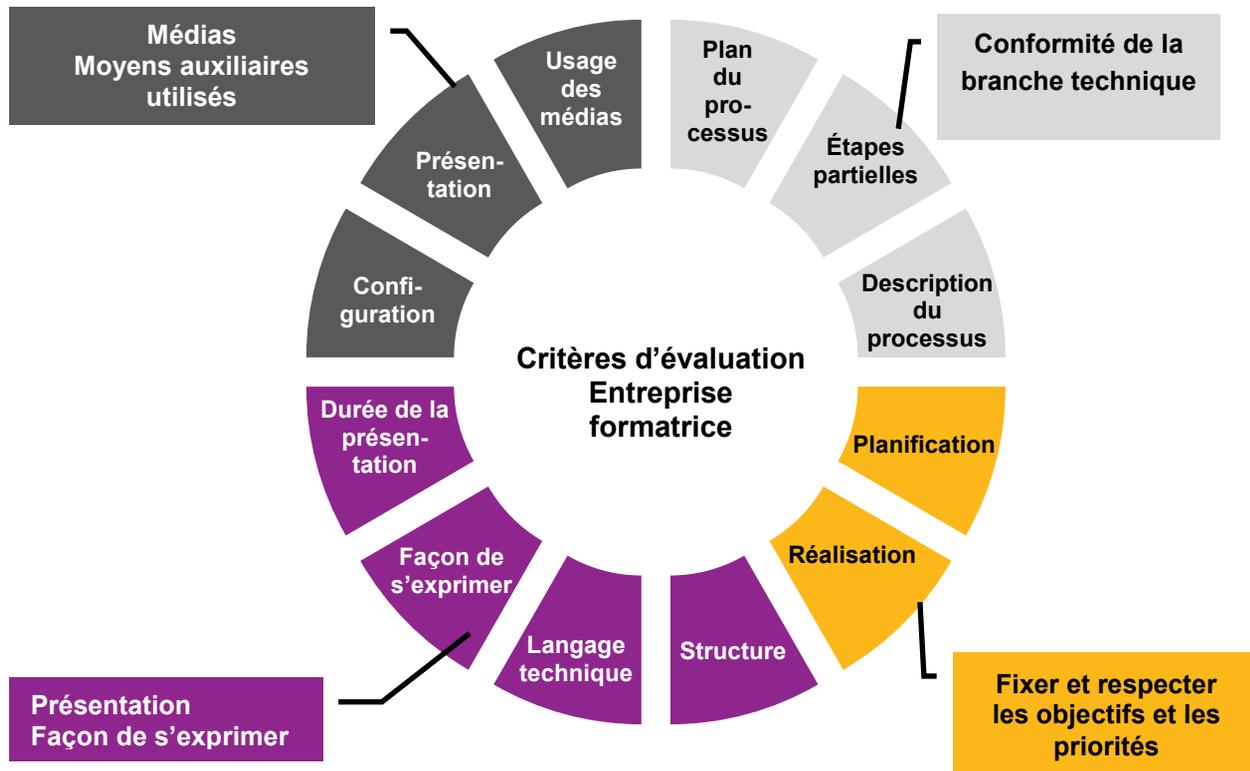
2.3. Appréciation / Évaluation

2.3.1. Évaluation au sein de l'entreprise

La personne en formation peut obtenir entre 0 et 3 points par critère partiel. Des demi-points ne sont pas attribués. L'évaluation maximale s'élève à 36 points.

Le formateur sur la place de travail évalue le travail et la présentation sur la base des critères d'évaluation préétablis (voir graphique et explications) et motive son appréciation par écrit. Il discute pour finir du résultat avec la personne en formation.

Les critères d'évaluation ont la teneur suivante:



2.3.2. Évaluation par l'expert UF

La personne en formation peut obtenir entre 0 et 3 points par critère partiel. Des demi-points ne sont pas attribués. L'évaluation maximale s'élève à 36 points.

Les experts UF externes évaluent la documentation de la personne en formation sur la base des critères préétablis et consignent l'évaluation par l'attribution de points ainsi que la motivation dans le Guide du didacticiel.

L'expert principal saisit son évaluation (attribution de points et motivation) directement dans le Guide du didacticiel et appose le statut « évaluée expert » chaque fois au plus tard jusqu'au:

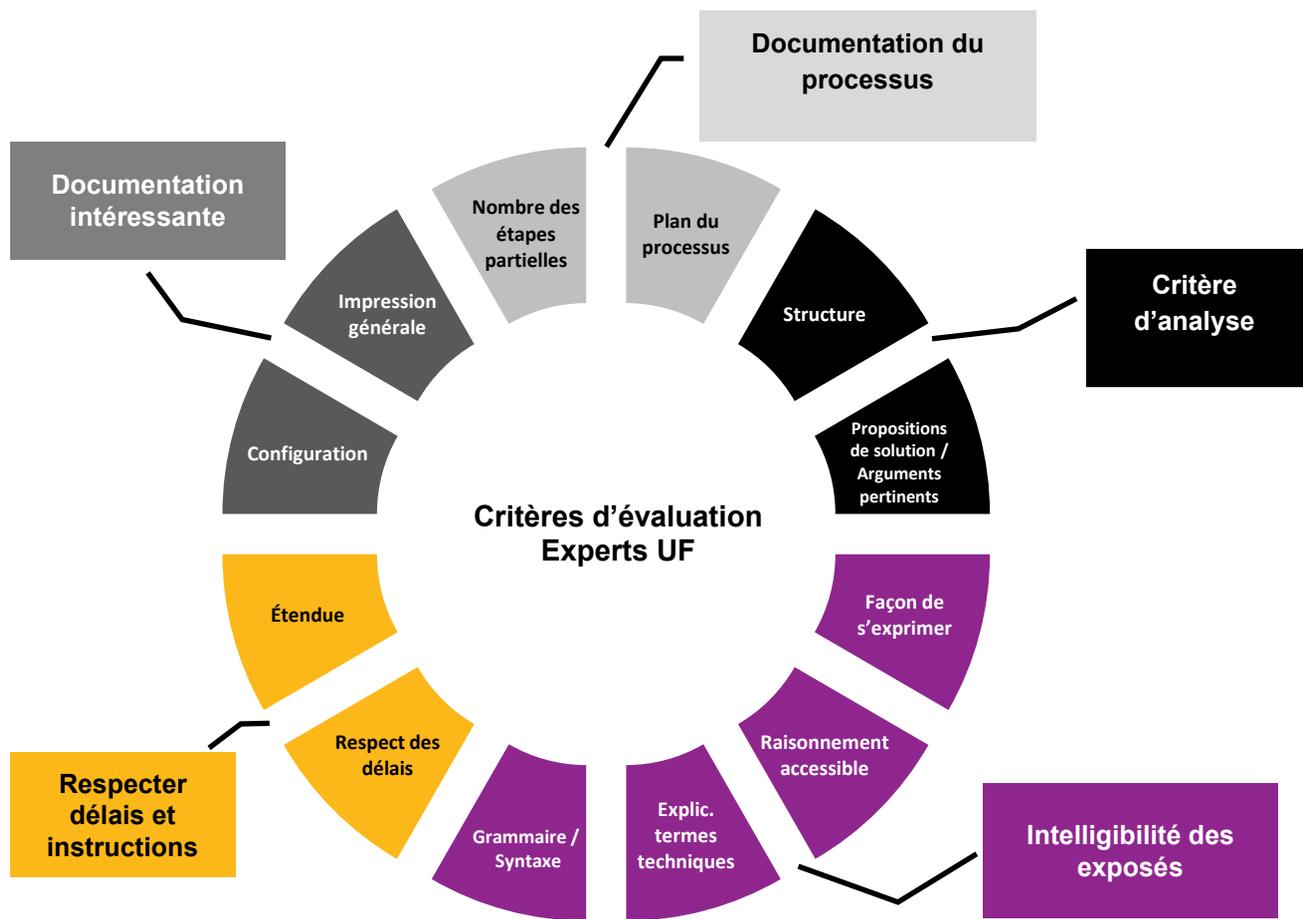
20.05. pour la 1^{re} / 2^e année de formation initiale, et jusqu'au
10.05. pour la 3^e année de formation initiale

Les documents informatisés sont disponibles électroniquement jusqu'à l'expiration du délai de recours (à l'issue de la procédure de qualification).

Le formateur et la personne en formation discutent ensemble le résultat et mettent le statut sur « finalisée » au plus tard jusqu'au :

31.05. pour la 1^{re} / 2^e année de formation initiale, et jusqu'au
15.05. pour la 3^e année de formation initiale,

puis la note est transmise à la base de données nationale.



2.4. Déroulement recommandé (pas à pas)

Pef: Personne en formation

Fpt: Formateur sur la place de travail

	N°	QUOI?	QUI?	Où?	Remarques
Convention	1	Vérifier l'année de remise	Pef + Fpt	Dans le guide du didacticiel sous information/profil	
	2	Convenir de l'UF à traiter	Pef + Fpt	Lors de l'entretien sur la convention	Pour une des deux UF, un processus d'assurance doit impérativement être choisi Les apprentis avec formation de base abrégée effectuent obligatoirement un processus d'assurance
	3	Initialiser l'UF, remplir le contenu et enregistrer dans le statut « initialisée »	Pef	Dans le guide du didacticiel, domaine UF	
		Fixer le point de départ et le point final du processus, du point de vue à analyser ainsi que le nombre d'heures de travail à disposition	Pef + Fpt	Dans le formulaire « Examen partiel UF »	Pour la définition du point de départ et du point final, tenir compte des étapes partielles exigées et mentionner également une activité à titre indicatif dans les champs correspondants, p.ex. au départ « vérifier le stock » et à la fin « archiver la facture »
		Fixation des délais: <ul style="list-style-type: none"> • Remise du plan des objectifs et des priorités • Présentation • Entretien d'évaluation 	Pef + Fpt	Dans le formulaire « Examen partiel UF »	Autre forme possible que celles dans le Guide du didacticiel par ex. Word ou Excel. Transfert dans la documentation, obligatoirement sous forme de PDF
	4	Mettre le statut sur « convenue » et enregistrer	Pef + Fpt	Dans le Guide du didacticiel, domaine UF	Le statut «convenue» remplace les signatures
Traitement	5	Remise du plan des objectifs et des priorités au formateur sur la place de travail	Pef	Une aide à la planification est disponible dans le Guide du didacticiel, domaine UF	Autre forme possible que celles dans le Guide du didacticiel par ex. Word ou Excel. Transfert dans la documentation, obligatoirement sous forme de PDF
	6	Développer l'UF convenue	Pef	Sur la place de travail	
	7	Accompagnement de la personne en formation lors du développement de l'UF	Fpt	Sur la place de travail	Le Fpt vise les objectifs réalisés selon le plan imprimé des objectifs et des priorités ou examine le progrès de la Pef par sondages Pour l'upload, scanner encore une fois en Pdf
	8	Rédiger le journal	Pef	Dans le formulaire « Examen partiel UF »	Est joint à la documentation UF
	9	Signer et télécharger la déclaration d'autonomie	Pef	Dans le formulaire « Examen partiel UF »	Sera téléchargée dans les annexes

	N°	QUOI?	QUI?	Où?	Remarques
	10	Élaborer la présentation UF	Pef	Sur la place de travail	Recourir de préférence à plusieurs médias (Power-Point, Flipchart, tableau en liège, etc)
	11	Upload dossier UF (obligatoirement avant la présentation)	Pef.	Guide du didacticiel sous domaine UP	Au maximum 2 documents pdf 1. Documentation avec formulaire « unité de processus examen partiel » page de titre Table des matières, Préface, Plan du processus, Description du processus, Critères d'analyse, Conclusion, Glossaire, Plan des objectifs et des priorités, Journal d'apprentissage 2. Annexes (p. ex. déclaration d'autonomie, modèles, captures d'écran)
Appréciation / Évaluation au sein de l'entreprise	12	Présenter l'UF	Pef	Par ex. lors d'une séance avec des collègues	C'est un avantage qu'aux côtés du formateur sur la place de travail d'autres collègues soient encore présents La langue de présentation de l'UF, après en avoir toutefois convenue avec le Fpt, peut être librement choisie (dialecte ou langue parlée)
	13	Évaluation de l'UF et communication du résultat obtenu	Fpt + Pef	Au cours de l'entretien d'évaluation	
	14	Inscrire nombre de points, y compris indication des motifs, de la partie entreprise dans le formulaire « Examen partiel UF »	Pef	Dans le Guide du didacticiel, domaine UF	Dans le statut « Convenue »
	15	Mettre le statut sur « évaluée entreprise »	Fpt	Guide du didacticiel sous domaine UP	Le statut doit être saisi au plus tard à la date de remise pour les experts, afin que ceux-ci puissent, de leur côté, commencer les évaluations. Le statut « évaluée entreprise » remplace les signatures.
Appréciation / Évaluation externe (Expert principal)	16	Saisir et enregistrer l'évaluation externe à l'entreprise (nombre de points, y compris motifs)	Expert UF	Électroniquement, dans le guide du didacticiel, domaine UF	Les experts corrigent par team de 2 (principes des 4 yeux) et saisissent leur nom dans le guide du didacticiel
	17	Inscrire le statut « évaluée expert »	Expert principal		Le statut « évaluée expert » remplace les signatures ; base pour la finalisation dans l'entreprise
	18	Information de la personne en formation sur la note	Fpt		
	19	Mettre le statut sur « finalisée »	Fpt	Dans le guide du didacticiel, domaine UF	Ainsi s'effectue la transmission de la note obtenue à l'AFA. Le statut « finalisée » remplace la signature. Attention : Respecter le délai (voir p. 132)
	20	Classement/conservation des documents UF	Guide du didacticiel	Domaine UF	Les originaux sont conservés jusqu'à l'expiration du délai de recours (à l'issue de la procédure de qualification) dans le guide du didacticiel

3. UF dans le Guide du didacticiel

Modèle de saisie des contenus de l'UF

 **Nouvelle UF** 

Une aide à la planification ([Aide à la planification.xlsx](#)) est disponible pour traiter l'UF.
Un guide ([BK_fr.pdf](#)) est disponible pour l'évaluation de l'UF.

Désignation *	<input type="text" value="Désignation"/>
Personne en formation *	<input type="text"/>
ID d'UF *	<input type="text"/>
Formateur pratique *	<input type="text"/>
Remplaçant	<input type="text"/>
 Entreprise d'apprentissage	<input type="text" value="Entreprise d'apprentissage"/>

Dates

Début de l'UF *	<input type="text" value="Début de l'UF"/> 
Objectifs et priorités *	<input type="text" value="Objectifs et priorités"/> 
Présentation *	<input type="text" value="Présentation"/> 
Entretien d'appréciation *	<input type="text" value="Entretien d'appréciation"/> 
Achèvement entreprise *	<input type="text" value="Achèvement entreprise"/> 

 Date de remise -

Processus, définition des tâches et résultat escompté

Type UF *	<input type="text" value="Unité de formation Assurance"/>
Commencement *	<input type="text" value="Situation initiale"/>
Fin *	<input type="text" value="Fin"/>
Point de vue *	<input type="text"/>

Où est quoi ? Évaluation de l'entreprise de formation, déclaration d'autonomie, journal, transfert du dossier de l'UF

Conformité de la branche	
Commencement	Inizio
Fin	Fine
Echelle d'évaluation	3 Points: dépassés 2 Points: entièrement atteints 1 Points: partiellement atteints 0 Points: pas atteints
Compétence partielle	
Compétence partielle	Plan du processus: processus correctement reproduit sur le fond
Points	.
Remarques, justifications *	Remarques, justifications
Compétence partielle	
Compétence partielle	Plan du processus: étape partielle/symboles du processus sont graphiquement corrects
Points	.
Remarques, justifications *	Remarques, justifications
Compétence partielle	
Compétence partielle	Description du processus: déroulements/étapes décrits correctement
Points	.
Remarques, justifications *	Remarques, justifications

Fermer Sauvegarder...

→ Saisir l'évaluation de l'entreprise formatrice

AG Lugano	
Détails	Journal
<p>Une aide à la planification (Aide à la planification.xlsx) est disponible pour traiter l'UF. Un guide (BK_fr.pdf) est disponible pour l'évaluation de l'UF.</p>	

→ Choisir et imprimer la déclaration d'autonomie

→ Remplir le Journal

Fichiers	
UF documentation	-
Annexes	-

} Téléchargement de la documentation et des annexes (qu'en forme pdf)

3.1 Évaluation UF, feuille d'évaluation

Critères d'évaluation pour la formation en entreprise

Conformité de la branche	3	2	1	0	Motif:
Plan du processus: processus correctement reproduit sur le fond					
Plan du processus: étape partielle/symboles du processus sont graphiquement corrects					
Description du processus: déroulements/étapes décrits correctement					

Fixer et respecter objectifs et priorités	3	2	1	0	Motif:
Planification: objectifs, priorités et délais formulés font sens					
Réalisation: procédure prévue reconnaissable dans exécution effective et objectifs/délais sont respectés					

Présentation / façon orale de s'exprimer	3	2	1	0	Motif:
Bonne structure: introduction – partie principale - conclusion					
Utilise correctement termes techniques et langage spécialisé					
Façon claire et distincte de s'exprimer oralement					
Durée de la présentation (valeur indicative: 15 minutes)					

Media, moyens auxiliaires utilisés	3	2	1	0	Motif:
Judicieusement structuré					
Soutient bien le discours					
Habile utilisation des media					

Critères d'évaluation experts UF procédure de qualification

Documentation du processus	3	2	1	0	Motif:
Nombre d'étapes partielles demandées (1 ^{re} UF min. 7 étapes partielles, 2 ^e UF min. 10 étapes part.)					
Plan du processus: étape logiquement compréhensible pour personne de l'extérieur					
Critère d'analyse: 3 arguments pertinents dans l'analyse pour un point de vue					

Critères d'analyse	3	2	1	0	Motif:
Structure conservée : situation de départ, analyse, propositions de solution / arguments, appréciation et recommandation					
Critère d'analyse : Au moins deux propositions de solution (processus perfectible) ou trois arguments (processus optimal)					

Intelligibilité de l'exposé	3	2	1	0	Motif:
Description du processus: claire manière de s'exprimer					
Description du processus: affirmations logiquement compréhensibles pour les personnes de l'extérieur					
Description du processus: expressions techniques propres à l'entreprise / abréviations expliquées de façon compréhensible					
Orthographe, ponctuation, grammaire: utilisation correcte					

Respect des délais et des critères définis	3	2	1	0	Motif:
Délais de remise respecté, documents complets					
Étendue comme exigée					

Documentation attrayante	3	2	1	0	Motif:
Pages et textes disposés judicieusement					
Articulation et structure de la documentation dans son ensemble					

Total

La mesure d'évaluation pour les critères partiels, aussi bien pour l'entreprise que pour l'extérieur, peut être résumée pour le niveau des personnes en formation (→ pour les formulations de détail, cf. guide à la fin de ce chapitre)

3 points : attentes/objectifs dépassés	1 point : attentes/objectifs partiellement atteints
2 points : attentes/objectifs entièrement atteints	0 points : attentes/objectifs pas atteints

Journal concernant l'unité de formation :

Remplir dans le Guide du didacticiel et imprimer, puis scanner en pdf, ajouter au document, et télécharger sous « Fichier ».

 **Journal** Détails Journal ⋮

La personne en formation note ses réflexions, les tâches accomplies avec succès ainsi que les échecs dans son journal d'apprentissage. La personne en formation s'interroge sur sa manière de procéder, c'est à dire reconsidère ses réflexions et les expériences qu'elle a faites.

Souvent, la personne en formation en tire des conséquences pour ses futures actions.

Désignation	AG Lugano
ID d'UF	UF 1
Statut	En cours

J'ai ressenti les étapes de travail suivantes (Indiquer s'il vous plaît les étapes et la raison) comme

simple difficile

parce que: -

Mes progrès sur les étapes de travail ci-dessus ont été

minime grand

parce que: -

Au cours de l'unité de formation, ma motivation a été dans l'ensemble

faible important

parce que: -

Mes progrès grâce à la préparation et pendant la préparation de l'unité de formation ont été dans l'ensemble

minime grand

parce que: -

4 Annexe 3 – UF Assurance privée – Guide pour l'évaluation

4.1 Entreprise formatrice

Les entreprises formatrices évaluent le traitement, la documentation (seulement le critère « Conformité de la branche ») et la présentation, selon les critères suivants. Ce guide n'a pas d'autre prétention que d'être un moyen auxiliaire pour l'évaluation dans la pratique.

Conformité de la branche (Documentation et présentation)	Évaluation	Description/Explication:
Plan du processus (diagramme du flux) Déroulement correct du point de vue de la matière	3	Les étapes partielles correspondent au déroulement dans l'entreprise, sont dans la bonne séquence par rapport au contenu et parfaitement choisies.
	2	Les étapes partielles correspondent au déroulement dans l'entreprise et sont, par rapport au contenu, judicieusement séquencées.
	1	Il manque 1 à 2 étapes partielles essentielles ou les étapes partielles ne sont judicieusement séquencées que partiellement.
	0	Il manque davantage que 2 étapes partielles.
Plan du processus (diagramme du flux) Représentation graphique des étapes partielles, avec des symboles judicieusement choisis et parlants	3	Les symboles du processus sont correctement choisis, les étapes partielles particulières sont décrites avec précision en peu de mots et avec des symboles et, par ex., transposables pour un nouveau collaborateur ou pour une personne en formation.
	2	Les symboles du processus sont correctement choisis, les étapes partielles particulières sont décrites en peu de mots par des symboles.
	1	Un symbole de processus a été mal choisi ou 1 à 2 étapes partielles ne sont pas clairement décrites.
	0	Plusieurs symboles de processus sont mal choisis ou plus de 2 étapes partielles ne sont pas clairement décrites.
Description du processus: Déroulements/étapes correctement décrits	3	Le processus est exact du point de vue de son contenu et compréhensible pour un profane.
	2	Le processus est décrit correctement du point de vue de son contenu.
	1	Le processus présente 1 à 2 défauts techniques.
	0	Le processus présente plus de 2 défauts techniques.

Fixer et respecter les objectifs et les priorités	Évaluation	Description/Explication
Planification Les objectifs formulés, les priorités et le calendrier sont pertinents	3	Objectifs et priorités sont formulés clairement selon une séquence logique et compréhensible, avec un calendrier pertinent. La planification est présentée de façon synoptique et contient toutes les tâches importantes.
	2	Objectifs et priorités sont présentés selon une séquence compréhensible et logique, avec un calendrier pertinent.
	1	Objectifs et priorités sont ni entièrement compréhensibles ni/ou entièrement logiques. La séquence des délais n'est pas logique et/ou difficilement compréhensible.
	0	Objectifs et priorités ne sont ni compréhensibles ni logiques. La séquence des délais est incompréhensible.
Réalisation de la planification: La procédure prévue est reconnaissable dans la réalisation effective et les objectifs /délais fixés sont tenus	3	La procédure prévue a été au fur et à mesure suivie, complétée et appliquée. Les objectifs fixés ont été atteints sans exception ou, en cas de report, communiqués de façon adéquate.
	2	La procédure prévue a été appliquée. La plupart des objectifs fixés ont été atteints.
	1	La procédure prévue n'a été que partiellement réalisée. Les objectifs fixés n'ont été que partiellement atteints.
	0	La procédure prévue n'a pas été appliquée et n'est pas reconnaissable. Les objectifs fixés n'ont pas été atteints.

Présentation / Façon orale de s'exprimer	Évaluation	Description/Évaluation
Bonne structure: Introduction, Partie principale et conclusion	3	Le fil rouge est clairement reconnaissable. La personne en formation assume une direction active et se concentre sur l'essentiel. L'entrée en matière fait preuve de créativité. La personne en formation procède à de très bonnes transitions et visualise le déroulement.
	2	1 à 2 critères figurant dans l'évaluation avec « 3 points » n'ont pas été pris en considération.
	1	3 critères figurant dans l'évaluation avec « 3 points » n'ont pas été pris en considération.
	0	Plus de 3 critères figurant dans l'évaluation avec « 3 points » n'ont pas été pris en considération.
Utilise correctement termes techniques et langage spécialisé et peut les expliquer	3	La personne en formation utilise toujours les expressions techniques correctement et peut spontanément les expliquer de telle façon qu'une personne profane puisse expliquer ces concepts plus loin.
	2	La personne en formation utilise la plupart du temps des expressions techniques correctes et peut les expliquer correctement.

Présentation / Façon orale de s'exprimer	Évaluation	Description/Évaluation
	1	La personne en formation n'est pas à l'aise dans l'utilisation des termes techniques et ne peut que partiellement les expliquer correctement.
	0	La personne en formation utilise les expressions techniques à mauvais escient et/ou est incapable de les expliquer.
Expression orale claire et distincte	3	L'exposé est présenté de façon vivante, avec aisance et décontraction. Le vocabulaire est riche et varié. L'élocution est distincte et les mots de remplissage évités (euh, etc..). Le débit et le timbre de la voix sont agréables et adaptés à l'auditoire. La gestique et la mimique sont appropriées et le contact visuel est maintenu avec tous les auditeurs
	2	1 à 2 critères figurant dans l'évaluation avec « 3 points » n'ont pas été pris en considération.
	1	3 critères figurant dans l'évaluation avec « 3 points » n'ont pas été pris en considération.
	0	Plus de 3 critères figurant dans l'évaluation avec « 3 points » n'ont pas été pris en considération
Durée de la présentation: (valeur indicative 15 minutes)	3	La présentation dure au min.13 – au max. 17 minutes. sans accélération du débit et/ou omission d'éléments. Introduction, partie principale et conclusion occupent une place appropriée par rapport à la durée de l'ensemble de la présentation.
	2	La présentation dure min.. 13 – max. 17 minutes.
	1	La présentation dure min. 10 – max. 20 minutes.
	0	La présentation dure moins de 10 et plus de 20 minutes.

Media / moyens utilisés	Évaluation	Description/Explication:
Présentation judicieuse	3	Les média / les moyens auxiliaires utilisés sont configurés de façon professionnelle Pas de fautes d'orthographe sur les moyens auxiliaires préparés L'écriture est suffisamment grande et bien lisible. Les couleurs sont utilisées de façon appropriée Les media / moyens auxiliaires sont appropriés, permettent une vue d'ensemble, sont attrayants et compréhensibles.
	2	1 à 2 critères figurant dans l'évaluation avec « 3 points » n'ont pas été pris en considération.
	1	3 critères figurant dans l'évaluation avec « 3 points » n'ont pas été pris en considération.
	0	Plus de 3 critères figurant dans l'évaluation avec « 3 points » n'ont pas été pris en considération

Media / moyens utilisés	Évaluation	Description/Explication:
Bon soutien du message parlé	3	L'interaction du langage et des media est optimale et coordonnée dans le temps. Les messages parlé et visualisé se complètent sur le fond de façon irréprochable L'essentiel est visualisé (év. courtes documentations, échantillons). Utilisation variée de plusieurs media en fonction de la situation.
	2	1 critère figurant dans l'évaluation avec « 3 points » n'a pas été pris en considération.
	1	2 critères figurant dans l'évaluation avec « 3 points » n'ont pas été pris en considération.
	0	Plus de 2 critères figurant dans l'évaluation avec « 3 points » n'ont pas été pris en considération
Aisance dans l'utilisation des média	3	Sureté dans l'utilisation et le maniement des media utilisés: choix du lieu, préparation/installation, maniement technique, attention à ce que le corps ne fasse pas écran aux media. Les auditeurs se voient réservés suffisamment de temps pour visualiser les clichés utilisés. Le passage d'un medium à l'autre s'opère avec habileté.
	2	1 à 2 critères figurant dans l'évaluation avec « 3 points » n'ont pas été pris en considération.
	1	3 critères figurant dans l'évaluation avec « 3 points » n'ont pas été pris en considération.
	0	Plus de 3 critères figurant dans l'évaluation avec « 3 points » n'ont pas été pris en considération

4.2 Experts UF

Les experts UF examinent la documentation écrite de la personne en formation selon les critères ci-après. Ce guide ne se veut pas exhaustif mais devrait toutefois offrir une aide pour l'évaluation dans la pratique.

Documentation du processus	Évaluation	Description/ Évaluation:
Plan du processus (diagramme du flux): Nombre des étapes partielles exigées (UF 1 min.7, UF 2 min. 10 étapes) Les étapes de processus « Activité » et « Décision » comptent comme étape partielle. « Début » et « Fin » ne comptent pas comme étape partielle. Le processus ne devrait pas être trop détaillé ou présenté de façon délayée. Il est dans la marge d'appréciation de l'expert UF de résumer les étapes partielles et de les compter pour une seule.	3	Selon les tâches attribuées il convient de traiter 1 ^{re} UF : au min. 7 étapes partielles 2 ^e UF : au min. 10 étapes partielles.
	1	1 ^{re} UF: 4-6 étapes partielles ayant du sens sont traitées 2 ^e UF:4-9 étapes partielles ayant du sens sont traitées
	0	Si moins de 4 étapes partielles sont traitées, on notera impérativement 0 point

Plan de processus (diagramme de flux): Étapes logiquement compréhensibles pour personnes externes	3	Toutes les étapes partielles peuvent être comprises sans faute ainsi que représentées de façon logique pour des personnes externes sans connaissances préalables.
	2	Les étapes partielles sont compréhensibles et illustrées logiquement.
	1	1 à 2 étapes partielles/essentielles/déterminantes ne sont pas compréhensibles ou sont représentées de façon illogique.
	0	Plus de 2 étapes partielles/essentielles/déterminantes ne sont pas compréhensibles ou sont représentées de façon illogique.

Critère d'analyse	Évaluation	Description/Évaluation:
Structure et situation initiale : Situation initiale, analyse, propositions de solution (incl. avantages et inconvénients) ou arguments, évaluation/recommandation	3	<ul style="list-style-type: none"> La situation initiale est décrite de manière claire et compréhensible. Il y a une analyse, et elle est structurée. <ul style="list-style-type: none"> 2 solutions sont présentées. Chaque proposition est accompagnée de l'indication d'avantages et d'inconvénients. ou <ul style="list-style-type: none"> Présence d'une argumentation explicitant le fait que le processus est optimal. <ul style="list-style-type: none"> Présence d'une évaluation / recommandation
	2	1 – 2 critères sous évaluation «3 points» n'ont pas été traités.
	1	3 critères sous évaluation «3 points» n'ont pas été traités.
	0	Plus de 3 critères sous évaluation «3 points» n'ont pas été traités.
Évaluation des deux solutions proposées ainsi que des avantages et inconvénients indiqués (Ce critère d'évaluation est utilisé si le processus comprend des propositions de solution . Si la personne estime que le processus est optimal (pas de proposition d'amélioration), utiliser alors le critère d'évaluation « Arguments pertinents ».)	3	<ul style="list-style-type: none"> 2 propositions de solution ont été déduites de l'analyse (existence d'un lien direct concret). Les deux propositions sont compréhensibles et pertinentes. Les avantages et les inconvénients sont logiques pour des personnes externes. L'évaluation / la recommandation est pertinente et fait sens.
	2	1 – 2 critères sous évaluation «3 points» n'ont pas été traités.
	1	3 critères sous évaluation «3 points» n'ont pas été traités.
	0	Plus de 3 critères sous évaluation «3 points» n'ont pas été traités.
Arguments pertinents : Trois arguments pertinents expliquant pourquoi le processus est optimal en l'état. (Ce critère d'évaluation est utilisé uniquement lorsque la personne en formation estime que le processus est déjà optimal . Dans le cas contraire, prendre le critère « Évaluation des deux solutions proposées ainsi que des avantages et inconvénients indiqués ».)	3	<ul style="list-style-type: none"> Trois arguments ou plus qui sont convaincants et exposés de manière compréhensible. Les arguments se rapportent concrètement au processus étudié et sont compréhensibles. L'évaluation / la recommandation est compréhensible et fait sens.
	2	1 – 2 critères sous évaluation «3 points» n'ont pas été traités.
	1	3 critères sous évaluation «3 points» n'ont pas été traités.
	0	Plus de 3 critères sous évaluation «3 points» n'ont pas été traités.

Intelligibilité des propos/Expression parlée	Évaluation	Description/Explication
Description du processus Clarté d'expression	3	Formulations simples, compréhensibles, vivantes et claires
	2	Formulations simples, compréhensibles et claires
	1	Formulations compliquées, verbeuses
	0	Formulations incompréhensibles, embrouillées
Description du processus Propos logiques et compréhensibles pour personne de l'extérieur	3	Propos logiques et compréhensibles pour une personne extérieure, avec exemples à l'appui
	2	Déroulements et information technique expliqués de façon à être compris
	1	Propos lacunaires, difficilement compréhensibles
	0	Propos confus et non compréhensibles
Description du processus Termes techniques de l'entreprise/ abréviations expliqués de façon compréhensive	3	Les termes techniques et les abréviations sont toujours expliqués de telle façon qu'une personne de l'extérieur puisse comprendre ces concepts et les utiliser sans difficulté.
	2	Les termes techniques et les abréviations utilisés doivent être expliqués de sorte à ce qu'une personne qui n'est pas de la partie puisse les comprendre et savoir de quoi il retourne.
	1	Les termes techniques/abréviations utilisés ne sont que partiellement justes ou ne sont expliqués qu'en partie.
	0	Les termes techniques et les abréviations ne sont pas expliqués.
Orthographe, ponctuation et grammaire Usage correct	3	Usage correct constant de la grammaire, de l'orthographe et de la ponctuation
	2	Usage le plus souvent correct de la grammaire, de l'orthographe et de la ponctuation
	1	Usage correct seulement intermittent de la grammaire, de l'orthographe et de la ponctuation
	0	Usage très incorrect de la grammaire, de l'orthographe et de la ponctuation

Respect des délais et des critères définis	Évaluation	Description/Explication
Délai de remise respecté et pièces annexes complète	3	Délai 15 avril tenu = Upload intégral et complet des documents nécessaire : tout doit être complètement rempli dans le guide du didacticiel et enregistré dans le statut « évaluée entreprise ». Une documentation complète consiste en (selon DFP chapitre 1.5): <ul style="list-style-type: none"> • Feuille de titre ou couverture • Table des matières • Avant-propos • Diagramme du flux (Processus) • Description du diagramme du flux (Processus) • Critère d'analyse • Conclusion • Glossaire • Plan des objectifs et des priorités
	0	Délai non tenu et/ou statut ne pas correcte dans le guide du didacticiel et/ou pièces annexes incomplètes.

Respect des délais et des critères définis	Évaluation	Description/Explication
Étendue conforme à l'exigence	3	<p>Selon l'énoncée des tâches, définition du nombre de pages de min. 5 pages (annexes, exemples pas pris en compte pour l'étendue):</p> <ul style="list-style-type: none"> - Avant-propos* - Diagramme de flux (Plan du processus) - Description du diagramme du flux (Processus) - Analyse du point de vue - Conclusion* <p>* Avant-propos et conclusion sont comptés au max. pour une demie page, c.-à-d. qu'ils sont pris en compte pour l'étendue minimale de 5 pages.</p>
	0	Étendue sous « 3 points » pas respectée

Documentation attrayante	Évaluation	Description/ Explication
Pages et textes configurés de façon opportune	3	<p>Les critères suivants sont remplis:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les titres correspondent à la table des matières • Présentation simple, les paragraphes, les interlignes et les signes de numérotation facilitent la lisibilité • Format portrait et paysage • Layout équilibré (texte, image, marges) • Le choix et la dimension des caractères répondent aux standards courants et dégagent une impression agréable • Les symboles du processus sont homogènes concernant couleur, forme, taille etc.
	2	1 critère sous « 3 points » n'a pas été pris en considération
	1	2 critères sous « 3 points » n'ont pas été pris en considération
	0	Plus de 2 critères sous « 3 points » n'ont pas été pris en considération
Articulation et structure de la documentation dans son ensemble	3	<ul style="list-style-type: none"> • La page de titre informe sur: titre de l'UF, année de la formation initiale, le nom de la personne en formation, l'entreprise formatrice. • La table des matières renferme une numérotation et celle-ci est en harmonie avec la documentation. • Le début et la fin dans le Guide du didacticiel concordent avec le début et la fin dans l'organigramme. • Par étape partielle un nouveau paragraphe dans la description du processus
	2	1 critère sous « 3 points » n'a pas été pris en considération
	1	2 critères sous « 3 points » n'ont pas été pris en considération
	0	Plus que 2 critères sous « 3 points » n'ont pas été pris en considération

Module 6

Cours interentreprises (CI)

Table des matières

1. But et responsabilité	163
2. Participation, durée et période	163
3. Programme cadre	163

1. But et responsabilité

But

Les cours interentreprises (CI) dispensent aux personnes en formation les compétences professionnelles spécifiques à la branche et approfondissent les compétences MSP. En outre, les personnes en formation sont préparées à la formation complémentaire au sein de l'entreprise formatrice ainsi qu'à la procédure de qualification en entreprise. Les CI complètent la formation en pratique professionnelle ainsi que la formation scolaire.

Responsable

L'Association pour la formation professionnelle en assurance AFA est responsable pour les CI.

2. Participation, durée et période

Participation obligatoire

Les personnes en formation sont responsables pour leur participation aux cours. La fréquentation des cours CI ainsi que les devoirs de préparation et de répétition dispensés par les directeurs de CI sont obligatoires. Le devoir de contrôle incombe aux entreprises formatrices.

Durée et période

- Durant la formation initiale de trois ans, 14 jours de CI ont lieu.
- Les CI durent en général:
 - 4 jours au cours de la première année de formation initiale (32 leçons)
 - 5 jours au cours de la seconde année de formation initiale (40 leçons)
 - 5 jours au cours de la troisième année de formation initiale (40 leçons).
- Des devoirs structurés de préparation et de répétition ont lieu dans le cadre d'un concept de Blended Learning ; ils constituent une partie intégrante des CI et sont obligatoires.

Formation abrégée

En cas de formation abrégée, les contenus du CI doivent être transmis sous une forme appropriée au cours de la 1^{re} année ou la personne en formation doit les étudier de manière individuelle.

➤ Indication : toutes informations en plus sont disponible sous www.vbv.ch dans le document « règlement d'organisation des CI »

3. Programme cadre

Les CI sont régis par un programme cadre. L'Association pour la formation professionnelle en assurance AFA publie sur cette base, sous www.vbv.ch, et ci-après à la fin de ce document, le programme cadre avec indication des objectifs détaillés à traiter, à partir du catalogue des prestations (→ Module 2). En se fondant sur ce programme cadre obligatoire, les responsables CI régionaux particuliers, resp. les commissions Regio établissent leur programme détaillé.

Programme cadre pour les cours interentreprises

But du programme cadre

Le présent programme cadre est la base obligatoire pour la réalisation des cours interentreprises dans la branche de la formation et des examens de l'assurance privée. Son contenu et son étendue représentent le minimum des exigences pour la réalisation des cours dans les diverses régions CI.

Moyens auxiliaires

Le manuel d'enseignement imprimé youngprofessional@insurance constitue la base obligatoire pour la dispensation des connaissances de branches de l'assurance privée. Des moyens d'enseignement sont à disposition pour les CI particuliers.

CI	Année de formation initiale	Nombre de jours	Nombre de leçons	Contenus	Objectifs évaluateurs selon le Dossier de formation et des prestations
1	1	1.5	12	Introduction <ul style="list-style-type: none"> • Vue synoptique sur le déroulement de la formation initiale • Introduction dans le Dossier de formation et de prestations • Façon d'opérer avec les objectifs détaillés • Façon d'opérer avec les compétences méthodiques, sociales et personnelles • Introduction aux situations de travail et d'apprentissage • Introduction aux unités de formation • Introduction au « Blended Learning » • Apprendre sous sa propre responsabilité (référence aux techniques d'enseignement) • Brève information sur l'importance du Guide du didacticiel 	
		1	8	Compétences professionnelles <ul style="list-style-type: none"> • Introduction à l'assurance (Vue d'ensemble) 	Couverture partielle de 8.1.1 / 8.2 / 8.3.1 / 8.4.1 / 8.8.2 / 8.9.1
		1	8	IdéeAssurance	8.8.2 – 8.8.3 / 8.9.1 – 8.9.7
	0.5		4	Client et assurance: partie B: L'assurance centrée sur le client 1 – Le client et ses besoins	2.2.1 – 2.2.2 / 4.1 / 8.9.11 / 8.10.3
	4		32		

Cl	Année de formation initiale	Nombre de jours	Nombre de leçons	Contenus	Objectifs évaluateurs selon le Dossier de formation et des prestations	
2	2	1	4	Compétences interbranchés	2.1 – 3.6	
				<ul style="list-style-type: none"> Compétences méthodologiques, sociales et personnelles (MSP) 		
				Compétences de branche		2.2.1 – 2.2.3 / 3.2.1 / 4.1 – 4.2 / 8.7 / 8.7.2 – 8.7.4 / 8.8.1 – 8.8.3 / 8.9.7 / 8.9.9 – 8.9.11 / 8.10.1 – 8.10.3
				<ul style="list-style-type: none"> Client et assurance: Partie A L'entreprise d'assurance 		
				<ul style="list-style-type: none"> Assurance choses et de patrimoine : Principes généraux Partie A 		8.1 / 8.1.1 / 8.1.3 / 8.2 / 8.7 / 8.7.2 – 8.7.4 / 8.8.1 – 8.8.3 / 8.9.7 – 8.9.13 / 8.10.1 – 8.10.3
				<ul style="list-style-type: none"> Droit de la responsabilité civile et assurance des véhicules à moteur 		8.1.1 / 8.1.3 / 8.9.12 – 8.9.13 / 8.10.1 – 8.10.3
				<ul style="list-style-type: none"> Assurance du ménage Partie B 		8.1.1 / 8.1.3 / 8.9.11 – 8.9.13
				<ul style="list-style-type: none"> Assurance des bâtiments et assurances de construction Partie C 		8.9.11 – 8.9.13
				<ul style="list-style-type: none"> Les Assurances des entreprises Partie D 		8.2 / 8.8.3 / 8.9.11 – 8.9.13
				<ul style="list-style-type: none"> Assurance de choses et de patrimoine: pluridisciplinarité 		8.1 / 8.1.1 / 8.1.3 / 8.2 / 8.9.7 – 8.9.11 / 8.8.3
				<ul style="list-style-type: none"> Client et assurance: Partie C: L'assurance centrée sur le client 2 – Entretien avec le client 		2.2.1 – 2.2.3 / 3.2.1 / 4.1 – 4.2 / 8.7 / 8.7.2 – 8.7.4 / 8.8.1 – 8.8.3 / 8.9.7 / 8.9.9 – 8.9.11 / 8.10.1 – 8.10.3
				<ul style="list-style-type: none"> Client et assurance: Parties D et E Droit de l'assurance 		8.1 / 8.1.1 / 8.1.3 / 8.2 / 8.8.3 / 8.9.7 – 8.9.13
				<ul style="list-style-type: none"> Bilan des connaissances / Entretien d'examen / Approfondissement / Répétition 		
	5		40			

CI	Année de formation initiale	Nombre de jours	Nombre de leçons	Contenus	Objectifs évaluateurs selon le Dossier de formation et des prestations
3	3	3	24	<ul style="list-style-type: none"> Assurances de personnes et assurances sociales 	8.3 / 8.3.1 – 8.3.2 / 8.3.4 / 8.4 / 8.4.1. – 8.4.3 / 8.5
			4	<ul style="list-style-type: none"> Interconnexion des assurances de personnes et des assurances sociales 	8.9.8 – 8.9.10 / 8.10 / (8.10.1 – 8.10.3)
	1	4	<ul style="list-style-type: none"> Client et assurance: Partie E Droit de l'assurance 	8.9.8 – 8.9.10 / 8.10 / (8.10.1 – 8.10.3)	
		4	<ul style="list-style-type: none"> Discussion sur la simulation de l'examen écrit 	Tous les objectifs évaluateurs	
	1	3	<ul style="list-style-type: none"> Discussion sur la simulation de l'examen oral 	Tous les objectifs évaluateurs	
		1	<ul style="list-style-type: none"> Les possibilités pour la formation continue 		
	5	40			

Module 7

Procédure de qualification (PQ) en entreprise

Table des matières

1.	Aperçu sur la procédure de qualification (PdQ) (partie entreprise)	169
2.	Notes d'expérience et dates	169
2.1.	Situations de travail et d'apprentissage (STA)	170
2.2.	Unités de formation (UF)	170
3.	Pratique professionnelle, écrit	170
4.	Pratique professionnelle, oral	171

1. Aperçu sur la procédure de qualification (PdQ) (partie entreprise)

La procédure de qualification en entreprise se compose de plusieurs parties. Les objectifs de la formation présentés dans le Module 2 (Objectifs partiels obligatoires et compétences MSP) sont obligatoires et déterminants pour l'examen. Ils équivalent comme exigences minimales pour la formation ainsi que pour la procédure de qualification

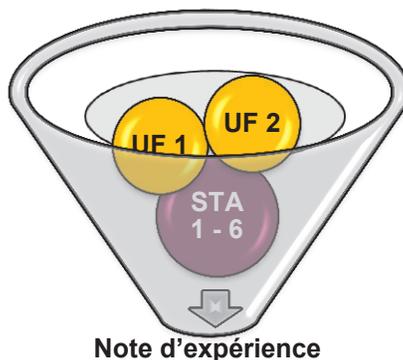
Domaines de qualification et notes d'expérience	Présentation	Pondération (art. 22 al. 2 de l'Ordonnance sur la formation)
Notes d'expérience Partie entreprise	Forme: 6 STA (1 STA par semestre) 2 UF (au cours de 3 ans) Durée: pendant toute la formation initiale Contenu: Objectifs partiels (obligatoire et évent. à option) et compétences partielles MSP	50 % 8 notes équivalentes (arrondies à l'unité ou à la demie note)
Domaine de qualification « Pratique professionnelle, écrit »	Forme: Examen écrit Durée: 120 minutes Contenu: Objectifs partiels obligatoires et compétences partielles MSP	25 % (notes arrondies à l'unité ou à la demie note)
Domaine de qualification « Pratique professionnelle, oral »	Forme: Examen oral, exemple de cas avec entretien de conseil dans le domaine de spécialisation Durée: 30 minutes Contenu: Objectifs partiels obligatoires et compétences partielles MSP	25 % (notes arrondies à l'unité ou à la demie note)
Résultat total		1 note (arrondie à la décimale)

Conditions de réussite, calcul et pondération des notes

La procédure de qualification avec examen final est réussie si: dans la partie entreprise: la note est supérieure ou égale à 4.0, et pas plus d'une note de branche de la partie entreprise est insuffisante, et aucune note de branche de la partie entreprise est inférieure à 3.0.

2. Notes d'expérience et dates

Les notes d'expérience se composent de 6 STA et de 2 UF.



Sur l'ensemble du temps de formation, les notes d'expérience des 2 UF et des 6 STA sont saisies de la façon suivante:

Année de formation initiale (AFI)	Nombre minimal de notes	STA	UF		
		Finalisé dans le Guide du didacticiel	Choix des délais	Remis à l'expert principal	Finalisé dans le Guide du didacticiel
Fin 1 ^{re} AFI	2 (2 STA)	15.08.	chaque fois le 31.01.	chaque fois le 15.04.	31.05.
Fin 2 ^e AFI	5 (4 STA + 1 UF)	15.08.			31.05.
Fin 3 ^e AFI	8 (6 STA + 2 UF)	15.05.			15.05.

2.1. Situations de travail et d'apprentissage (STA)

Les STA représentent un instrument de formation et de qualification relevant purement de l'entreprise. Elles englobent les compétences professionnelles mises en application dans l'entreprise, selon les objectifs partiels obligatoires et à option ainsi que les compétences partielles MSP choisies (→ Module 2).

Au cours de la formation professionnelle initiale, 6 STA sont exécutées. Chaque fois, 6 objectifs partiels et 6 compétences partielles MSP doivent être choisis et évalués (→ Module 4).

Chaque STA compté dans le calcul de la note d'expérience en entreprise et se compose, pour moitié chacune, de compétences professionnelles et de compétences MSP.

2.2. Unités de formation (UF)

Les UF représentent un instrument de formation et de qualification qui est évalué aussi bien par l'entreprise que par des experts d'examen externes.

Au cours de la formation professionnelle initiale deux UF doivent être traitées, dont une doit obligatoirement être spécifique à l'assurance. Les critères d'évaluation ainsi que les contenus et les indications plus détaillées à propos des UF sont fournis au Module 5 « Unités de formation ».

Chaque UF compté dans le calcul de la note d'expérience en entreprise.

3. Pratique professionnelle, écrit

Ce domaine de qualification comprend le domaine des compétences professionnelles « Branche et entreprise » avec la totalité des objectifs partiels obligatoires et les compétences partielles MSP. Une liste détaillée en est donnée dans le Module 2 « Objectifs de la formation ».

L'examen écrit comprend des tâches, des situations et des contenus relevant de pratique professionnelle, qui sont évalués sous l'angle des connaissances et de l'action. Les bases sont fournies par les manuels d'enseignement de la série youngprofessional@insurance, qui font l'objet d'une préparation dans le cadre des CI.

Vous trouvez des informations plus poussées sur le site www.vbv.ch sous « Développement de la relève ».

4. Pratique professionnelle, oral

Ce domaine de qualification comprend le domaine des compétences professionnelles « Branche et entreprise » avec les objectifs partiels obligatoires. En outre, des compétences partielles MSP choisies font l'objet d'examen. Une liste plus détaillée est présentée au Module 2 « Objectifs de la formation ».

L'examen oral traite des situations professionnelles exigeant des compétences en matière de communication dans l'entreprise aussi bien que pour l'application pratique des contenus professionnels.

Cet examen a pour but d'attester l'aptitude à agir de manière professionnelle et à associer la réflexion et l'action dans le traitement de situations professionnelles, ainsi que de présenter des situations concrètes de la pratique professionnelle.

La personne en formation choisit en temps opportun un domaine de spécialisation tirée de la liste en vigueur correspondante, laquelle peut être téléchargée sous www.vbv.ch, sous « Développement de la relève ». En cas d'incertitudes et de questions, l'expert principal compétent de la branche de l'assurance privée vient volontiers à la rescousse. Une liste des experts principaux compétents est également publiée sous www.vbv.ch, sous « Développement de la relève ».

Le déroulement de l'examen oral s'effectue comme suit:

Phase	Temps	Contenu
<p>Préparation</p> 	<p>5 minutes</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • Réception du cas d'examen • Brève préparation de l'entretien de conseil
<p>Examen oral</p> 	<p>30 minutes</p> 	<p>Entretien de conseil sur la base du cas d'examen reçu, tiré du domaine de spécialisation choisi.</p>

Module 8

Glossaire

Table des matières

1.	Liste des abréviations utilisées dans le glossaire	175
2.	Entrées dans le glossaire	176

1. Liste des abréviations utilisées dans le glossaire

Abréviations	Signification
A&R	Approfondir et relier (domaine scolaire)
AFA	Association pour la formation professionnelle en assurance
AFI	Année de formation initiale (anciennement, année d'apprentissage)
BFE	Branches de formation et d'examens
C	Objectif de conversation
CFC	Certificat fédéral de capacité
CI	Cours interentreprises
CID	Compétences interdisciplinaires
CSBFC	Conférence suisse des branches de formation et d'examens commerciales
CSDBK	Commission suisse pour le développement professionnel et la qualité (en remplacement de la Commission des examens)
DFP	Dossier de formation et des prestations
E&S	Économie et société (domaine scolaire)
EP	École professionnelle
ICA	Domaine de formation Information / Communication / Administration
LS	Langue standard
MP	Maturité professionnelle
MSP	Compétences méthodologiques, sociales et personnelles
O	Branches à option
OB	Objectif d'observation
OE	Objectif partiel obligatoire
OEO	Objectif évaluateur à option
orfo	Ordonnance sur la formation professionnelle
P	Objectif de présentation
PlanFor	Plan de formation
PQ	Procédure de qualification en entreprise
Profil B	Formation initiale de base (Profil scolaire)
Profil E	Formation initiale élargie (Profil scolaire)
Profil M	Formation initiale élargie avec maturité professionnelle intégrée
SEFRI	Le Secrétariat d'État à la formation, à la recherche et à l'innovation
STA	Situations de travail et d'apprentissage
TA	Travail autonome (domaine scolaire)
UF	Unité de formation

2. Entrées dans le glossaire

Notion	Explication
AFA	Association pour la formation professionnelle en assurance ; BFE accréditée : Assurance privée.
Année de formation initiale (AFI)	Terminologie pour année d'apprentissage selon l'ordonnance sur la formation professionnelle
Blended Learning	<p>Le principe central réside dans le fait que la personne en formation est personnellement responsable du succès de ses études, tandis qu'il incombe à l'AFA et aux animateurs-CI de lui apporter un soutien le plus efficace possible.</p> <p>« Blended-Learnin » signifie dans ce contexte que l'activité propre de la personne en formation, l'« Input » et le soutien par les animateurs-CI ainsi que par le formateur sur la place de travail et les différents lieux de formation s'inscrivent dans une coopération judicieuse.</p> <p>À partir de cette donnée découle le déroulement suivant pour les lieux de formation :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les personnes en formation mettent au point leurs connaissances déjà acquises en vue de la prochaine CI, en s'appuyant sur les moyens d'enseignement distribués par l'AFA (6 livres youngprofessional@insurance). • Les animateurs-CI dirigent les CI (voir scénarii complémentaires) et, sur la base du programme cadre pour les CI et le cahier d'accompagnement, décernent les mandats de répétition, resp. de préparation. • À l'issue du CI, les personnes en formation vérifient leur progression dans l'étude dans le cadre des devoirs de répétition. • À la fin des CI, les personnes en formation se soumettent aux tests en ligne par l'internet. Ces tests en ligne de transfert de connaissances par Internet à l'issue du CI. Ces tests en ligne leur servent à faire le point sur leurs connaissances en même temps qu'il a valeur de répétition et de transfert de la matière apprise.
Branche de formation et d'examens (BFE)	La formation et la PQ dans la profession d'employé(e) de commerce CFC s'effectue d'après le DFP d'une BFE accréditée. Pour obtenir la décision d'accréditation, les branches doivent satisfaire à certains critères définis du SEFRI. L'AFA est accréditée en tant que BFE de l'assurance privée.
Commission suisse pour le développement professionnel et la qualité (CSDPQ)	Commission instituée par le SEFRI pour la garantie de la qualité de la formation commerciale initiale. Elle garantit sur tout le territoire une application uniforme des examens du point de vue de leurs exigences, de leur déroulement et de leur évaluation et est également responsable du processus d'actualisation des objectifs évaluateurs selon l'état de la pratique professionnelle.
Compétence méthodologique	<p>Les compétences méthodologiques forment une partie des compétences commerciales opérationnelles et englobent aussi bien la partie entreprise que la partie scolaire, avec les domaines de compétences suivants:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Travail efficace et systématique • Approche et action interdisciplinaires • Aptitude à la négociation et au conseil • Présentation efficace
Compétence professionnelle (d'entreprise)	<p>Les compétences professionnelles constituent une partie des compétences commerciales opérationnelles et comprennent dans la partie entreprise le domaine d'enseignement « Branche et entreprise » avec les objectifs particuliers suivants:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pas déterminant pour la BFE Assurance privée 2. conseiller le client 3. développer les mandats 4. mettre en application les mesures en matière de marketing et de publicité 5. exécuter des tâches de gestion du personnel 6. exécuter des processus financiers et opérationnels 7. exercer des activités administratives et organisationnelles 8. appliquer des connaissances sur sa propre branche et sa propre entreprise

Notion	Explication
Compétences sociales et personnelles	<p>Les compétences sociales et personnelles constituent une partie des compétences commerciales opérationnelles et englobent aussi bien la partie entreprise que la partie scolaire, avec les domaines de compétences suivants:</p> <ul style="list-style-type: none"> • disposition à la performance • capacité à communiquer • aptitude au travail en équipe • civilité • aptitude à l'apprentissage • conscience écologique
Cours interentreprises (CI)	<p>Ils correspondent au troisième lieu de formation prévu par la loi sur la formation professionnelle (LFPr). Dans la formation commerciale initiale, ces cours sont organisés par les BFE accréditées. Ils viennent en appui de la formation dispensée en entreprise et contrôlent le progrès de la matière enseignée.</p>
Dossier de formation et des prestations (DFP)	<p>Base pour la formation dans l'entreprise formatrice ancrée dans la loi fédérale sur la formation professionnelle. Ce dossier comprend les objectifs de la formation pour la partie entreprise de la formation initiale (objectif général, objectifs particuliers et objectifs évaluateurs), l'instruction pour la mise sur pied du programme de formation en entreprise ainsi que chaque fois une explication sur les domaines de qualification en entreprise STA et UF. Il vaut en égale proportion pour la personne en formation, le formateur sur la place de travail, les animateurs des CI et les experts principaux.</p>
Entretien d'évaluation	<p>Au cours de l'entretien d'évaluation, la personne en formation et le formateur sur la place de travail discutent de concert sur les résultats de la STA ou de l'UF. Le formateur sur la place de travail évalue les compétences professionnelles partielles et les compétences partielles MSP sur la base de critères partiels prédéfinis. Ce faisant, la personne en formation reçoit un message en retour sur ses prestations ainsi que sur son potentiel d'amélioration.</p>
Formateur pratique	<p>Le formateur pratique est l'interlocuteur direct des personnes en formation en matière de travaux quotidiens. Il instruit et accompagne la personne en formation durant sa formation initiale sur la place de travail. Le formateur pratique ne reste en qualité d'interlocuteur pour la personne en formation que pour le temps déterminé pendant lequel ladite personne lui a été attribuée dans son domaine de spécialisation.</p>
Formateur professionnel	<p>Terminologie selon la loi fédérale sur la formation professionnelle 2002 entrée en vigueur le 1^{er} janvier 2004. Le formateur sur la place de travail est la personne responsable de la formation initiale dans l'entreprise. Elle est la personne à qui doivent s'adresser directement ou indirectement, au sein de l'entreprise, les personnes en formation. Le formateur professionnel coordonne les engagements des personnes en formation dans les entreprises et joue le rôle d'interface vis-à-vis de l'AFA. Il est compétent pour les personnes en formation durant toute la formation initiale.</p>
Formateur sur la place de travail	<p>Le formateur sur la place de travail a plusieurs significations selon la grandeur de l'entreprise. Dans nombre d'entreprises de grande taille, on rencontre aussi bien des formateurs pratiques que des formateurs professionnels. Dans des entreprises plus petites, formateur pratique et formateur professionnel sont une seule et même personne. En général, la formation des personnes en formation relève des attributions de ces deux fonctions, lesquelles se manifestent d'une façon différente. Vous trouvez une explication plus détaillée des deux fonctions sous :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formateur pratique • Formateur professionnel
Formation initiale de base	<p>Les employé(e)s de commerce sont capables de communiquer de manière compétente dans le langage standard ainsi que dans une langue étrangère. Les finalistes de la formation initiale de base disposent des connaissances approfondies et des bonnes compétences dans le domaine ICA, avant tout dans le domaine de l'informatique.</p> <p>Titre professionnel: Employée /Employé de commerce CFC. Le profil est certifié uniquement dans le certificat de notes.</p>

Notion	Explication
Formation professionnelle initiale duale	On entend par là la formation parallèle en entreprise et à l'école professionnelle. La condition pour une formation professionnelle selon le système dual est l'existence d'un contrat d'apprentissage avec une entreprise formatrice. Conséquence, l'école professionnelle à fréquenter dépend du lieu, resp. des régions auxquelles appartient l'entreprise formatrice. La partie pratique de la formation est dispensée aux personnes en formation au sein des entreprises, alors que l'enseignement de la partie théorique incombe à l'école professionnelle.
Formation initiale élargie (Profil E)	Les employés de commerce sont à mêmes de s'exprimer impeccablement par oral et par écrit dans le langage standard. Ils disposent de bonnes connaissances dans une seconde langue nationale ainsi que dans une autre langue étrangère. Les employés de commerce avec Profil E bénéficient de très grandes connaissances théoriques dans le domaine Économie et société. Titre professionnel: Employée / Employé de commerce CFC. Le profil est certifié uniquement dans le certificat de notes.
Formation initiale élargie avec maturité professionnelle (Profil M)	Cette formation correspond, dans la partie entreprise, au Profil B / E. Dans la partie scolaire et parallèlement au CFC avec Profil B, on acquiert une maturité professionnelle qui est régie par un règlement séparé.
Formulaire pour le rapport sur la formation	Selon la LFPr, le formateur sur la place de travail doit consigner chaque semestre dans un rapport sur la formation l'état de la formation de son élève et en discuter avec ce dernier. Dans la formation « employée/employé de commerce CFC » le rapport sur la formation est remplacé par le formulaire sur les STA. Ce formulaire est intégré dans le Guide du didacticiel time2learn.
Lieu de formation	Il existe trois lieux de formation dans la formation commerciale initiale: <ul style="list-style-type: none"> • Entreprise formatrice • Cours interentreprises • École professionnelle
Maître d'apprentissage	Voir Formateur professionnel
Maturité professionnelle (MP)	Achèvement d'études donnant accès sans examen à l'entrée dans une haute école supérieure (en général, dans une direction d'économie d'entreprise). La maturité professionnelle peut être obtenue par une formation suivie en parallèle à l'exercice professionnel selon le profil E ou, à l'issue du CFC, en formation à plein temps ou en formation suivie en parallèle. Les conditions pour la maturité professionnelle parallèle au profil E sont : <ul style="list-style-type: none"> • accès sans examen sur la base de l'école précédente et des notes antérieures ou ; • examen d'entrée réussi.
Médias électroniques d'enseignement et d'étude	Moyens d'enseignement interactifs qui permettent des contrôles sur la matière enseignée par les personnes en formation elles-mêmes et qui peuvent être aussi utilisés au cours de leçons non encadrées.
Norme de réussite	Indique à quelles conditions la partie entreprise, resp. la partie scolaire de la PQ est considérée comme réussie. Le CFC n'est attribué qu'à celle/celui qui a réussi les deux parties (voir art. 19 ss orfo 2012).
Note d'expérience, entreprise	Les 8 notes d'expérience en entreprise se composent de façon suivante: <ul style="list-style-type: none"> • 6 notes de STA • 2 notes d'UF La valeur moyenne (moyenne) de ces 8 notes d'expérience sont arrondies à la note entière ou à la demie note et compte pour moitié pour la partie entreprise de la PQ.
Note de branche, entreprise	La PQ en entreprise est constituée des trois notes de branche suivantes: <ul style="list-style-type: none"> • Pratique professionnelle, écrit (pondération ¼) • Pratique professionnelle, oral (pondération ¼) • Note d'expérience de la partie entreprise, constituée de STA et d'UF (pondération ½)
Note, partie entreprise	La note de la partie entreprise est la moyenne des notes de branches arrondie à la décimale (voir Note de branche, entreprise).
Notions spécifiques de l'assurance	voir www.vbv.ch sous Lexique
Objectif général	Niveau d'objectif le plus élevé (voir Objectifs de la formation)

Notion	Explication
Objectif particulier	Échelon moyen des objectifs (voir Objectifs de la formation)
Objectifs de formation	<p>Les objectifs de formation figurant dans le catalogue des objectifs détaillés sont obligatoires. Ils ont valeur d'exigences minimales pour la formation et la PQ. Ils fournissent ainsi aux personnes en formation une information étendue et complète sur les prestations qu'elles doivent être capables de fournir, à l'issue de la formation initiale, pour réussir la PQ. Ils se situent à trois niveaux :</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1 Objectif général Avec l'objectif général, les domaines de thèmes et de compétences de la formation initiale sont décrits en termes généraux et on indique les raisons pour lesquelles ils sont importants pour les employés de commerce. • 8 Objectifs particuliers Les objectifs particuliers concrétisent l'objectif général et décrivent les dispositions, les attitudes et les particularités générales de comportement des personnes en formation. • 83 Objectifs évaluateurs / Objectifs partiels Avec les objectifs évaluateurs, les objectifs particuliers sont transposés en comportement concret dont les employé(e)s de commerce auront à faire preuve à la fin de la formation. Lorsque cela est nécessaire, ils sont subdivisés en objectifs partiels.
Objectifs évaluateurs	<p>Les objectifs évaluateurs forment l'échelon le plus bas des objectifs de la formation et ont encore été subdivisés en objectifs partiels obligatoires et objectifs évaluateurs à option. Ils désignent aux futurs employés de commerce ce qu'ils doivent apprendre au cours des 3 années de formation initiale de base.</p> <p>Dans la BFE Assurance privée, les objectifs évaluateurs se composent de :</p> <ul style="list-style-type: none"> • 64 objectifs partiels obligatoires appartenant au domaine de l'entreprise qui doivent être traités et atteints par toutes les personnes en formation et • de 19 objectifs évaluateurs à option appartenant au domaine de l'entreprise; sur les objectifs évaluateurs à option, 5 doivent être traités et atteints.
Objectifs évaluateurs à option (aptitudes partielles)	Échelon le plus bas des objectifs (voir Objectifs de la formation).
Objectifs partiels obligatoires (aptitudes partielles)	Échelon le plus bas des objectifs (voir Objectifs de la formation)
Ordonnance sur la formation (orfo)	L'ordonnance sur la formation a été édictée par le SEFRI et régit la formation initiale d'employé(e) de commerce CFC en tant que cadre général pour toutes les BFE (voir www.vbv.ch).
Plan de formation (PlanFor)	<p>Le plan de formation contient des informations sur la formation initiale d'employé(e) de commerce CFC organisée au sein de l'entreprise et il s'articule comme suit:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Liste des abréviations • Introduction • Partie A: Compétences opérationnelles • Partie B: Tableau des leçons • Partie C: Organisation, répartition et durée des cours interentreprises • Partie D: Procédure de qualification • Approbation et entrée en vigueur
Pratique professionnelle, écrit (PQ écrite)	Désignation de l'examen écrit de la PQ avec examen final. Cet examen comprend tous les objectifs partiels obligatoires. La note compte pour 25% pour la partie entreprise de la PQ.
Pratique professionnelle, oral (PQ orale)	Désignation de l'examen oral de la PQ avec examen final. Par cet examen, les candidats démontrent avant tout leurs capacités dans les situations de communication, par ex. en matière de conseil et de vente. Les BFE accréditées élaborent les tâches d'examen. La note compte pour 25% pour la partie entreprise de la PQ.
Procédure de qualification au sein de l'entreprise (PQ)	<p>La PQ au sein de l'entreprise est constituée des trois parties suivantes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • pratique professionnelle, écrit • pratique professionnelle, oral • notes d'expérience (des STA, UF)

Notion	Explication
Profil	<p>La formation professionnelle initiale employée/employé de commerce CFC dure 3 ans. Elle peut se clore avec la formation initiale de base (Profil B) ou avec la formation initiale élargie (Profil E) et elle permet l'accès à une formation professionnelle supérieure. Le Profil E peut en plus être couronné d'une maturité professionnelle intégrée (Profil M). Un tel achèvement ouvre l'accès à une filière d'études supérieures.</p> <p>Le potentiel scolaire est déterminant pour la répartition des personnes en formation dans le Profil B ou le Profil E. Quant à l'admission au Profil M, c'est l'école professionnelle qui décide. Cela peut – en complément d'autres critères (notes scolaires, impression personnelle, épreuves de travail, etc.) – être tiré au clair par un test d'aptitudes. En revanche, le choix du profil reste sans influence sur la formation pratique au sein de l'entreprise formatrice. Les exigences pratiques sont toutefois déterminantes pour le choix entre la formation professionnelle initiale de deux ans avec attestation fédérale de capacité professionnelle (AFP), d'une part, et la formation professionnelle initiale de trois ans avec certificat fédéral de capacité professionnelle (CFC), d'autre part.</p> <p>Une aide informative à propos du choix du profil de formation est présentée sur le site de l'AFA www.vbv.ch.</p>
Profil de formation	Voir Profil
Profil de la profession	<p>Les employé(e)s de commerce sont des collaborateurs centrés sur les prestations de services dans des processus de gestion d'entreprise. Leur domaine professionnel s'étend du conseil à la clientèle externe et interne à l'exécution de tâches spécifiques à la branche en passant par l'exécution de tâches administratives.</p> <p>Ils possèdent des compétences communes mais les priorités diffèrent selon la branche dans laquelle ils exercent leur activité, la stratégie de l'entreprise et les aptitudes personnelles.</p> <p>L'orientation client, l'initiative individuelle et la disposition à apprendre tout au long de la vie caractérisent leur attitude.</p>
Programme de formation	Les entreprises formatrices mettent sur pied un programme de formation individuel. La personne en formation est elle-même responsable pour atteindre tous les objectifs de formation déterminants pour l'examen. L'instruction ainsi qu'un modèle pour le programme individuel de formation se trouvent dans le DFP, au Module 3 « Planification de la formation en entreprise ».
Règlement de promotion	Le changement entre les deux profils scolaires est possible jusqu'à la fin du 3ème semestre. Celui-ci est opéré par l'école professionnelle, sur la base du règlement de promotion (art. 17 orfo).
Secrétariat d'État à la formation, à la recherche et à l'innovation	Le Secrétariat d'État à la formation, à la recherche et à l'innovation (www.sbf.admin.ch) est compétent pour les formations selon la loi fédérale sur la formation professionnelle (LFPr).
Situations de travail et d'apprentissage (STA)	Elles appartiennent au domaine de qualification « Note d'expérience de la partie entreprise ». Le formateur sur la place de travail évalue, sur la base de critères partiels prédéfinis, la prestation et les compétences MSP de la personne en formation.
Unités de formation	Elles appartiennent au domaine de qualification « Note d'expérience partie Entreprise ». Les personnes en formation décrivent, analysent et présentent des processus de travail se déroulant dans l'entreprise.