



Berufsbildungsverband der Versicherungswirtschaft
Association pour la formation professionnelle en assurance
Associazione per la formazione professionale nell'assicurazione

Plan de formation pour la pratique professionnelle / STA

Formation Young Insurance Professional AFA

Objectifs de la formation

Objectifs de la formation	Motivation /Utilité de l'objectif de la formation	Objectif général
A) Conseil à la clientèle et vente	<p><i>Un assureur ne vend pas des assurances, mais il propose des solutions pour les problèmes de sécurité à ses clients. Il reconnaît que ses clients ont des besoins en sécurité très différents et constitue par conséquent des groupes de clients en veillant à ce que son assortiment de solutions d'assurance corresponde de la façon la plus optimale possible aux besoins des clients. en s'appuyant sur youngprofessional@insurance, Client et Assurance, p.39</i></p>	2 Conseiller les clients 2.1 Traiter les demandes des clients 2.2 Mener et conclure un conseil et/ou un entretien commercial 2.3 Traiter l'information client
		3. S'occuper du traitement des commandes 3.1 Exécution des commandes 3.2 Traiter les réclamations de la clientèle
		4. Mettre en œuvre des mesures de marketing et de relations publiques 4.1 Gagner et fidéliser la clientèle 4.2 Utilisation de la documentation et du matériel publicitaire lors de la prise en charge de la clientèle
		8. Appliquer les connaissances acquises sur sa branche et son entreprise 8.6 Appliquer les connaissances des produits et services

Objectifs de la formation	Motivation /Utilité de l'objectif de la formation	Objectif général
B) Organisation de l'exploitation et environnement de l'entreprise	<i>Les assitant(e)s d'assurances AFA sont en mesure d'ordonner les tâches et les activités qui leurs sont dévolues au delà de leur champ de travail direct, aux objectifs poursuivis par l'entreprise, respectivement par leur unité de travail et, dans les cas douteux ou des situations critiques, d'en tirer sous leur propre responsabilité vis-à-vis des clients externes et internes, les conclusions qui en découlent quant à leur façon d'opérer.</i>	8. Appliquer les connaissances acquises sur sa branche et son entreprise 8.7 Utiliser les connaissances sur l'entreprise formatrice 8.8 Appliquer les connaissances de la branche 8.10 Décrire les procédures principales de l'assurance 8.11 Traiter des mandats sélectionnés de procédures principales d'assurance
C) Connaissance des branches	<i>Les Young Insurance Professionals AFA disposent d'une perspective générale : ils/elles terminent leur formation de façon typique dans un domaine qu'ils/elles ont approfondi, mais sont capables, sur la base des connaissances théoriques complètes des branches, d'opérer une liaison intelligente entre leur Know-how et d'autres secteurs, resp. d'autres champs d'activité où l'assurance privée développe ses affaires.</i>	8. Appliquer les connaissances acquises sur sa branche et son entreprise 8.1 Connaissances sur les produits et prestations dans le domaine de l'assurance choses et de patrimoine 8.2 Décrire l'interaction des assurances de patrimoine et/ou de choses 8.3 Utiliser les connaissances sur les produits et prestations dans le domaine de l'assurance de personnes 8.4 Utiliser les connaissances sur les assurances sociales suisses 8.5 Faire ressortir les interactions des assurances sociales et des assurances de personnes complémentaires 8.9 Expliquer les principes et les lois en vigueur dans la branche de l'assurance

Objectifs de la formation	Motivation /Utilité de l'objectif de la formation	Objectif général
D) Technologies de l'information et de la communication	<p><i>La liaison de l'optique de l'offre et de l'optique du client rend nécessaire la combinaison adéquate de facteurs 'durs' et de facteur 'mous'. Les Young Insurance Professionals AFA sont en mesure d'utiliser les technologies et méthodes existantes (p.ex. Data Mining, préparation de données au cours de présentations, gestion de documents, etc.), d'en évaluer l'adéquation à leurs domaines d'activité et de les utiliser de façon professionnelle et conformément à ce que requiert la situation.</i></p> <p><i>Vgl youngprofessional@insurance, Assurance en réseau, p.8</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> 7. Exécuter des tâches administratives et organisationnelles 7.1 Etablir et traiter les documents 7.2 Gérer les documents et les fichiers 7.3 Préparation et compte-rendu de séances et d'événements 7.4 Introduction de nouveaux collaborateurs, d'apprentis ou de stagiaires 7.6 Exécuter les tâches de la communication interne 7.10 Aménagement organisationnel et ergonomique de la place de travail
Conditions-cadres économiques et bases juridiques fondamentales de l'assurance	<p><i>Tant en ce qui concerne les conseils à la clientèle que pour évaluer les cas se posant à l'entreprise, resp. à l'assurance, les Young Insurance Professionals AFA ont besoin de connaissances de base sur les contextes d'économie d'entreprise ainsi que de connaissances sur les bases juridiques régissant le domaine de l'assurance. A partir du socle de ce savoir de base ils/elles acquièrent de façon autonome d'autres connaissances "on-the-job", resp. avec le soutien de ressources</i></p>	<p>Objectifs détaillés voir document séparé !</p>

Explication du plan de formation

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 présentation	La prestation peut être expliquée, démontrée ou présentée.
O	Branches à option	Objectif partiel (aptitude partielle) qui peut être choisi pour plusieurs sortes d'assurances.
FS	Objectif partiel à traiter dans la formation scolaire (X)	La fréquentation de la formation scolaire est obligatoire. En cas d'empêchement, les objectifs partiels correspondants devront faire l'objet d'une étude autonome.

Description détaillée des objectifs détaillés

A) Service à la clientèle et des ventes

Objectifs particuliers / évaluateurs

2. Conseiller les clients

2.1 Traiter les demandes des clients

2.2 Mener et conclure un conseil et/ou un entretien commercial

2.3 Traiter l'information client

3. S'occuper du traitement des commandes

3.1 Exécution des commandes

3.2 Traiter les réclamations de la clientèle

4. Mettre en œuvre des mesures de marketing et de relations publiques

4.1 Gagner et fidéliser la clientèle

4.2 Utilisation de la documentation et du matériel publicitaire lors de la prise en charge de la clientèle

8. Appliquer les connaissances acquises sur sa branche et son entreprise

8.6 Appliquer les connaissances des produits et services

A) Service à la clientèle et des ventes

2. Objectif particulier – Conseiller les clients

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

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectifs partiels (aptitude partielle)	OB / C / P	O	FS	Critères partiels pour les STA	Conseils et astuces
<p>2.1 Traiter les demandes des clients (C3) 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 		OB			<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 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) Je mène un entretien-conseil clientèle de manière aimable, convaincante et ciblée. A cela, j'utilise mes connaissances du produit et des prestations de service de manière ciblée et j'emploie les étapes suivantes :</p>						

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectifs partiels (aptitude partielle)	OB / C / P	O	FS	Critères partiels pour les STA	Conseils et astuces
<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. 						

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectifs partiels (aptitude partielle)	OB / C / P	O	FS	Critères partiels pour les STA	Conseils et astuces
	<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		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 	
	<p>2.2.2 Conduire l'entretien client (C4)</p>	OB / C		X	<ul style="list-style-type: none"> • ouvre l'entretien client de façon professionnelle, clarifie les besoins du client, écoute attentivement et veille 	

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectifs partiels (aptitude partielle)	OB / C / P	O	FS	Critères partiels pour les STA	Conseils et astuces
	<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>				<p>à instaurer un climat de conversation positif</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 	
	<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		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>

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectifs partiels (aptitude partielle)	OB / C / P	O	FS	Critères partiels pour les STA	Conseils et astuces
	2.2.4 Approfondir l'entretien (C3) 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.	OB			<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 	

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectifs partiels (aptitude partielle)	OB / C / P	O	FS	Critères partiels pour les STA	Conseils et astuces
2.3 Traiter l'information client (C4) 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 : <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 						
	2.3.1 Analyser des groupes de clients (C4)	C / P			<ul style="list-style-type: none"> • explique la raison d'être de la répartition en groupes de clients et présente 	

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectifs partiels (aptitude partielle)	OB / C / P	O	FS	Critères partiels pour les STA	Conseils et astuces
	<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. Mes exposés sont compréhensibles pour des profanes.</p>				<p>les possibilités de répartition en groupes de clients d'un assureur</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 déficiente.</p>	<p>OB / C : 3. Critère partiel</p>			<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 	

A) Service à la clientèle et des ventes

3. Objectif particulier - S'occuper du traitement des commandes

L'employé de commerce est responsable du déroulement correct des commandes. Il les exécute par étapes successives selon les directives de l'entreprise en veillant à ce que les délais et les exigences en matière de qualité soient respectés. Ainsi, il travaille de manière autonome et efficace en utilisant les outils appropriés.

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectifs partiels (aptitude partielle)	OB / C / P	O	FS	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 		OB			<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 détaillé 8.11
3.2 Traiter les réclamations de la clientèle (C4)						

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectifs partiels (aptitude partielle)	OB / C / P	O	FS	Critères partiels pour les STA	Conseils et astuces
<p>Je prends aimablement et convenablement les réclamations de la clientèle. Je développe des solutions et j'en parle, ainsi que de la procédure à suivre, avec mon supérieur ainsi qu'avec le client.</p> <p>Je propose en cas de besoin, des mesures adéquates et vérifie leurs impacts ainsi que la satisfaction de la clientèle.</p>						
	<p>3.2.1 Illustrer le comportement lors de réclamations de la clientèle (C2)</p> <p>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.</p>	C / P		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 	
	<p>3.2.2 Traiter des réclamations de la clientèle (C4)</p> <p>Je réagis de façon aimable et appropriée aux réclamations de la clientèle.</p> <p>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.</p>	OB / C			<ul style="list-style-type: none"> réagit de façon aimable et appropriée aux réclamations de la clientèle reconnait 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 	Prêter attention aux règles de Communication Réclamations orales (téléphoniques) ou écrites

A) Service à la clientèle et des ventes

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

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

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectifs partiels (aptitude partielle)	OB / C / P	O	FS	Critères partiels pour les STA	Conseils et astuces
<p>4.1 Gagner et fidéliser la clientèle (C3) 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. 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>		C / P		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'acquies 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 	
<p>4.2 Utilisation de la documentation et du matériel publicitaire lors de la prise en charge de la clientèle (C3)</p>	Objectif partiel (aptitude partielle) correspond à l'objectif évaluateur partie entreprise	OB / C		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 	Les moyens auxiliaires de vente peuvent être : <ul style="list-style-type: none"> des prospectus

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectifs partiels (aptitude partielle)	OB / C / P	O	FS	Critères partiels pour les STA	Conseils et astuces
<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>					<ul style="list-style-type: none"> 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 	<ul style="list-style-type: none"> 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)

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

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

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectifs partiels (aptitude partielle)	OB / C / P	O	FS	Critères partiels pour les 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>						

Objectifs évaluateurs partie ent- reprise	Objectifs partiels (apti- tude partielle)	OB / C / P	O	FS	Critères partiels pour les STA	Conseils et astuces
	<p>8.6.1 Expliquer les possibi- lités supplémentaires des offres dans le domaine d’approfondissement (C3) J’explique spontanément et dans mon propre lan- gage les diverses possibi- lités de l’offre et les consé- quences (variantes supplé- mentaires, inclusions, ex- clusions, couvertures sup- plémentaires, étendue de la couverture et particula- rités).</p>	OB / C	O		<ul style="list-style-type: none"> • cite exhaustivement diverses va- riantes au complet de l’offre d’assu- rance dans le domaine d’approfon- dissement et les explique avec des exemples tirés de la pratique • explique de façon professionnelle- ment correcte les diverses variantes de l’offre d’assurance dans le do- maine d’approfondissement • illustre de façon compréhensible pour un client les diverses variantes de l’offre d’assurance dans le domaine d’approfondissement 	
	<p>8.6.2 Expliquer les va- riantes et éléments de la prime dans le domaine d’approfondissement (C3) Je décris les éléments qui influent sur le calcul de la prime. Je montre, dans mon propre langage, diffé- rentes variantes de primes.</p>	OB / C	O		<ul style="list-style-type: none"> • mentionne exhaustivement les élé- ments influant sur la prime dans le domaine d’approfondissement et il- lustre son propos par des exemples • montre au client de façon à en être compris les différentes variantes de primes dans le domaine d’approfon- dissement • explique au client de façon profes- sionnellement correcte les diffé- rentes variantes et les différents 	

Objectifs évaluateurs partie ent- reprise	Objectifs partiels (apti- tude partielle)	OB / C / P	O	FS	Critères partiels pour les STA	Conseils et astuces
					éléments de la prime dans le do- maine d'approfondissement	
	<p>8.6.3 Expliquer les disposi- tions légales et contrac- tuelles spéciales dans le domaine d'approfondisse- ment (C2)</p> <p>J'explique les dispositions légales et contractuelles spéciales dans mon do- maine d'approfondisse- ment</p>	OB / C	O		<ul style="list-style-type: none"> explique à un client de manière à en être compris quelles sont les disposi- tions légales et contractuelles en vi- gueur dans le domaine d'approfon- dissement explique exhaustivement et de façon professionnellement correcte quelles sont les dispositions légales et con- tractuelles en vigueur dans le do- maine explique les différentes dispositions légales et contractuelles dans le do- maine d'approfondissement sur la base d'exemples 	
	<p>8.6.4 Clarifier la situation d'assurance actuelle et faire ressortir le besoin (C3)</p> <p>Grâce à des questions per- tinentes, je clarifie la si- tuation actuelle du point</p>	OB / C	O		<ul style="list-style-type: none"> clarifie la situation du moment en matière d'assurance du client (nou- veau ou existant) ainsi que ses be- soins de couverture grâce à des questions pertinentes montre de façon professionnellement correcte ainsi que des éventuelles sur-assurances 	Prêter attention aux types de ques- tions (par ex. ques- tions ouvertes, questions fermées, etc.)

Objectifs évaluateurs partie ent- reprise	Objectifs partiels (apti- tude partielle)	OB / C / P	O	FS	Critères partiels pour les STA	Conseils et astuces
	<p>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>				<ul style="list-style-type: none"> explique au client de façon à en être compris les lacunes d'assurance (besoin) ainsi que des éventuelles sur-assurances 	<p>Cet objectif partiel peut aussi être utilisé pour des clients existants avec situation d'assurance changée (proposition de modification)</p>

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectifs partiels (aptitude partielle)	OB / C / P	O	FS	Critères partiels pour les STA	Conseils et astuces
	<p>8.6.5 Rédiger et expliquer une offre d'assurance dans le domaine d'approfondissement (C3) Je rédige une proposition optimale sur la base des besoins en assurance. 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		<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 	
	<p>8.6.6 Comparer les produits de l'entreprise formatrice avec ceux des concurrents dans le domaine d'approfondissement (C3) Je fais une comparaison entre un produit de l'entreprise formatrice, et les prestations qui s'y rattachent et le produit d'un concurrent. J'explique les différences principales et je fais ressortir les forces du produit de l'entreprise formatrice.</p>	C / P	O		<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. • fr.comparis.ch

B) Organisation de l'entreprise et l'environnement des affaires

Objectifs particuliers / évaluateurs

- 8. Appliquer les connaissances acquises sur sa branche et son entreprise
- 8.7 Utiliser les connaissances sur l'entreprise formatrice
- 8.8 Appliquer les connaissances de la branche

- 8.10 Décrire les procédures principales de l'assurance
- 8.11 Traiter des mandats sélectionnés de procédures principales d'assurance

B) Organisation de l'entreprise et l'environnement des affaires

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

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

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectifs partiels (aptitude partielle)	OB / C / P	O	FS	Critères partiels pour les STA	Conseils et astuces
<p>8.7 Utiliser les connaissances sur l'entreprise formatrice (C2) 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 						
	<p>8.7.1 Expliquer les données fondamentales de l'entreprise formatrice (C2) J'explique le contexte historique, la forme juridique et le champ d'activité géographique de mon entreprise formatrice.</p>	C / P			<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 	Données fondamentales possibles: <ul style="list-style-type: none"> • Fondation de la société • Expansion à l'étranger • Etc.

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectifs partiels (aptitude partielle)	OB / C / P	O	FS	Critères partiels pour les STA	Conseils et astuces
					formatrice (en mettant l'accent sur la Suisse, avec quelques mots sur l'étranger)	

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectifs partiels (aptitude partielle)	OB / C / P	O	FS	Critères partiels pour les STA	Conseils et astuces
	<p>8.7.2 Expliquer l'organisation et les services interne / externe de l'entreprise formatrice (C2) 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. Je montre les tâches principales des services interne et externe de l'entreprise formatrice.</p>	C / P		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>
	<p>8.7.3 Indiquer les canaux de distribution (C2) 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		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. 	

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectifs partiels (aptitude partielle)	OB / C / P	O	FS	Critères partiels pour les STA	Conseils et astuces
					quels produits sont principalement distribués par ce canal <ul style="list-style-type: none"> 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 (aptitude partielle)	OB / C / P	O	FS	Critères partiels pour les STA	Conseils et astuces
	8.7.4 Expliquer la position de l'entreprise sur le marché (C2) 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.	C / P		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 	Les moyens auxiliaires et les sources d'information sont : <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

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectifs partiels (aptitude partielle)	OB / C / P	O	FS	Critères partiels pour les STA	Conseils et astuces
						<p>recettes de primes, etc.</p> <ul style="list-style-type: none"> des données chiffrées relatives telles que taux de sinistres, Combined Ratio. Informations sur le marché suisse de l'assurance : www.svv.ch www.finma.ch/fr <p>L'objectif partiel 8.8.1 peut se révéler judicieux pour la préparation.</p>
	<p>8.7.5 Illustrer le modèle directeur / les valeurs ainsi que la stratégie de l'entreprise formatrice (C2) J'illustre dans mon propre langage ce que le modèle directeur /les valeurs de mon entreprise formatrice signifient pour mon travail.</p>	C / P			<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 	<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>

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectifs partiels (aptitude partielle)	OB / C / P	O	FS	Critères partiels pour les STA	Conseils et astuces
	J'explique la stratégie de l'entreprise formatrice et indique des mesures pour la mettre en œuvre.				<ul style="list-style-type: none"> indique deux mesures possibles en vue de mettre en œuvre la stratégie et évalue les conséquences éventuelles de ces mesures 	Je reçois en outre des informations grâce à mes entretiens avec des supérieurs et grâce à mes observations personnelles.
<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 						
	<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		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.

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectifs partiels (aptitude partielle)	OB / C / P	O	FS	Critères partiels pour les STA	Conseils et astuces
	<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. Je décris les groupes concernés pour un assureur et je décris leurs attentes.</p>	C / P		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. Sources d'information: www.svv.ch</p>

Objectifs évaluateurs partie ent- reprise	Objectifs partiels (apti- tude partielle)	OB / C / P	O	FS	Critères partiels pour les STA	Conseils et astuces
	8.8.3 Expliquer le dévelop- pement de la branche des assurances (C2) J'explique chaque fois une modification /évolution im- portante passée, présente et future de la branche des assurances et je décris leurs conséquences.	C / P		X	<ul style="list-style-type: none"> explique de façon compréhensible à un collègue un changement impor- tant 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 change- ment 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 	
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	C / P		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 	Lors de la conven- tion portant sur la STA, prêter

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectifs partiels (aptitude partielle)	OB / C / P	O	FS	Critères partiels pour les STA	Conseils et astuces
	<p>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.</p>				<p>manière correcte du point de vue professionnel</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 	<p>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>8.10.2 Décrire les tâches et processus de l'Underwriting, y compris la gestion des produits (C2) 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	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 (aptitude partielle)	OB / C / P	O	FS	Critères partiels pour les 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	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</p>

Objectifs évaluateurs partie ent- reprise	Objectifs partiels (apti- tude partielle)	OB / C / P	O	FS	Critères partiels pour les STA	Conseils et astuces
						injustifiées en ma- tière d'assurance RC) comme aussi des prestations élargies (par ex. Hotline 24h sur 24h).

Objectifs évaluateurs partie ent- reprise	Objectifs partiels (apti- tude partielle)	OB / C / P	O	FS	Critères partiels pour les STA	Conseils et astuces
<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 						
	<p>8.11.1 Etablir des offres (C3)</p> <p>J'établis une offre correspondant à une situation concrète (situation actuelle et besoins).</p>	OB	O		<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 	

Objectifs évaluateurs partie ent- reprise	Objectifs partiels (apti- tude partielle)	OB / C / P	O	FS	Critères partiels pour les STA	Conseils et astuces
	8.11.2 Expliquer des offres (C2) J'explique des offres, de façon correcte du point de vue professionnel, et de manière à m'en faire comprendre.	C / P	O		<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 	
	8.11.3 Contrôler et traiter des propositions entrantes (C3) 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.	OB	O		<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 	
	8.11.4 Accepter des déclarations de sinistre et enregistrer des sinistres (C3)	OB			<ul style="list-style-type: none"> traite les déclarations de sinistre sous sa responsabilité et de façon compétente 	L'objectif partiel pour les déclarations de

Objectifs évaluateurs partie ent- reprise	Objectifs partiels (apti- tude partielle)	OB / C / P	O	FS	Critères partiels pour les STA	Conseils et astuces
	Je traite les déclarations de sinistre de façon autonome et correctement et je liquide les cas de sinistre conformément aux directives internes.				<ul style="list-style-type: none"> • traite correctement les cas de sinistre et de façon autonome • liquide les cas de sinistre dans les délais et selon les directives internes 	sinistre écrites et orales est applicable.
	8.11.5 Liquider des sinistres simples (C3) J'apprécie correctement et sans délai des cas de sinistre simples, en respectant les instructions internes et de façon autonome.	OB	O		<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 	
	8.11.6 Liquider des sinistres plus difficiles (C4) 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	OB	O		<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 	

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectifs partiels (aptitude partielle)	OB / C / P	O	FS	Critères partiels pour les STA	Conseils et astuces
	comme aussi ceux de l'entreprise.				intérêts du client que ceux de l'entreprise	

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectifs partiels (aptitude partielle)	OB / C / P	O	FS	Critères partiels pour les 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.</p> <p>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		<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 	

C) Connaissance d'entreprise

Objectifs particuliers / évaluateurs

- 8.1 Connaissances sur les produits et prestations dans le domaine de l'assurance choses et de patrimoine
- 8.2 Décrire l'interaction des assurances de patrimoine et/ou de choses
- 8.3 Utiliser les connaissances sur les produits et prestations dans le domaine de l'assurance de personnes
- 8.4 Utiliser les connaissances sur les assurances sociales suisses
- 8.5 Faire ressortir les interactions des assurances sociales et des assurances de personnes complémentaires
- 8.9 Expliquer les principes et les lois en vigueur dans la branche de l'assurance

C) Connaissance d'entreprise

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

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

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectifs partiels (aptitude partielle)	OB / C / P	O	FS	Critères partiels pour les STA	Conseils et astuces
<p>8.1 Connaissances sur les produits et prestations dans le domaine de l'assurance choses et de patrimoine (C3) 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 						

Objectifs évaluateurs partie ent- reprise	Objectifs partiels (apti- tude partielle)	OB / C / P	O	FS	Critères partiels pour les STA	Conseils et astuces
	<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	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>
	<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</p>	C / P	O		<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 	<p>Objectif partiel spécifique d'une compagnie</p> <p>Bases voir objectif partiel 8.1.1</p>

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectifs partiels (aptitude partielle)	OB / C / P	O	FS	Critères partiels pour les STA	Conseils et astuces
	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.				<ul style="list-style-type: none"> explique les prestations /les prestations supplémentaires auxquelles un client qui a conclu un contrat pour un tel produit peut prétendre. 	
	<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.</p> <p>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	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.

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectifs partiels (aptitude partielle)	OB / C / P	O	FS	Critères partiels pour les STA	Conseils et astuces
<p>8.2 Décrire l'interaction des assurances de patrimoine et/ou de choses (C3) 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	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 	<p>Des visualisations peuvent aider à la compréhension.</p>
<p>8.3 Utiliser les connaissances sur les produits et prestations dans le domaine de l'assurance de personnes (C3) 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 						

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectifs partiels (aptitude partielle)	OB / C / P	O	FS	Critères partiels pour les STA	Conseils et astuces
	<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	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>
	<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		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 	<p>Les genres de contrats en assurance vie individuelle sont l'assurance décès, l'assurance mixte, etc.</p>

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectifs partiels (aptitude partielle)	OB / C / P	O	FS	Critères partiels pour les STA	Conseils et astuces
	<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		<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 (aptitude partielle)	OB / C / P	O	FS	Critères partiels pour les 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</p>	C / P	O	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 	<p>Les petites cartes d'enseignement peuvent par ex. aussi se prêter pour l'élaboration et la supervision</p>

Objectifs évaluateurs partie ent- reprise	Objectifs partiels (apti- tude partielle)	OB / C / P	O	FS	Critères partiels pour les STA	Conseils et astuces
	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.				<ul style="list-style-type: none"> se sert correctement des expressions techniques dans un exemple approprié tiré de la pratique 	
	<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	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.ahv-iv.ch/fr

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectifs partiels (aptitude partielle)	OB / C / P	O	FS	Critères partiels pour les STA	Conseils et astuces
	<p>8.4.2 Décrire le concept des trois piliers (C2)</p> <p>Sur la base d'un résumé personnel, je décris de façon professionnellement correcte les buts et le financement du concept des trois piliers et je commente les actualités à propos de ce thème.</p>	C / P		X	<ul style="list-style-type: none"> explique le concept des trois piliers de façon professionnellement 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 professionnellement 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

	<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</p>	C / P	O	X	<ul style="list-style-type: none"> explique spontanément et correctement au moins dix des termes techniques usuels relevant d'un genre d'assurance 	<p>Les petites cartes d'enseignement peuvent être utiles.</p>
--	--	-------	---	---	---	---

	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.				<ul style="list-style-type: none"> 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 	
Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectifs partiels (aptitude partielle)	OB / C / P	O	FS	Critères partiels pour les STA	Conseils et astuces
8.5 Faire ressortir les interactions des assurances sociales et des assurances de personnes complémentaires (C2) Je fais ressortir les interactions des assurances sociales et des assurances de personnes complémentaires. A cette occasion, j'intègre les risques vieillesse, décès et invalidité		C / P		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 	
8.9 Expliquer les principes et les lois en vigueur dans la branche de l'assurance (C2)						

J'explique, de manière à me faire comprendre, et en utilisant les moyens adéquats, les aspects suivants :

- 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 ent-reprise	Objectifs partiels (apti-tude partielle)	OB / C / P	O	FS	Critères partiels pour les 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		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>

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectifs partiels (aptitude partielle)	OB / C / P	O	FS	Critères partiels pour les STA	Conseils et astuces
	<p>8.9.2 Expliquer le risque et la gestion du risque (C2) Je définis le concept de « risque » et j'explique la gestion du risque du point de vue du client.</p>	C / P		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 	
	<p>8.9.3 Expliquer la gestion du risque du point de vue de l'assureur (C2) 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		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 	

Objectifs évaluateurs partie ent- reprise	Objectifs partiels (apti- tude partielle)	OB / C / P	O	FS	Critères partiels pour les STA	Conseils et astuces
	8.9.4 Expliquer le sens, le but et les genres de contrats de réassurance (C2) J'explique le sens et le but de la réassurance et indique de façon claire les possibilités de présentation du contrat.	C / P		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 	
	8.9.5 Expliquer les composants et genres de primes (C2) J'explique, à l'aide d'un graphique, les différents composants et genres de primes en les classant dans le bon ordre.	C / P		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 	
	8.9.6 Décrire les systèmes de financement (systèmes de couverture) (C2)	C / P		X	<ul style="list-style-type: none"> décrit de façon professionnelle les trois plus importants systèmes de financement 	

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectifs partiels (aptitude partielle)	OB / C / P	O	FS	Critères partiels pour les STA	Conseils et astuces
	Je décris à l'aide d'exemples les trois plus importants systèmes de financement (systèmes de couverture) dans l'assurance sociale et privée.				<ul style="list-style-type: none"> 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 (aptitude partielle)	OB / C / P	O	FS	Critères partiels pour les 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		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 	

Objectifs évaluateurs partie ent- reprise	Objectifs partiels (apti- tude partielle)	OB / C / P	O	FS	Critères partiels pour les STA	Conseils et astuces
	<p>8.9.8 Expliquer la structure de la loi sur le contrat d'assurance (LCA) (C2) 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		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 	
	<p>8.9.9 Expliquer des segments de la LCA - 1 (C2) 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 	C / P		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 (aptitude partielle)	OB / C / P	O	FS	Critères partiels pour les STA	Conseils et astuces
	<ul style="list-style-type: none"> Échéance et retard dans l'acquittement de la prime 					
	<p>8.9.10 Expliquer des segments de la LCA - 2 (C2) 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		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) J'explique la fonction, les tâches et la compétence du médiateur dans le</p>	C / P		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 	Informations actuelles : www.ombudsmanassurance.ch

Objectifs évaluateurs partie ent- reprise	Objectifs partiels (apti- tude partielle)	OB / C / P	O	FS	Critères partiels pour les STA	Conseils et astuces
	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.				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 <ul style="list-style-type: none"> fait ressortir trois différences entre le médiateur et les tribunaux civils 	

Objectifs évaluateurs partie ent- reprise	Objectifs partiels (apti- tude partielle)	OB / C / P	O	FS	Critères partiels pour les STA	Conseils et astuces
	8.9.12 Indiquer les motifs de responsabilité (C2) 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.	C / P		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 	
	8.9.13 Expliquer les conditions de la responsabilité (C2)	C / P		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 	

Objectifs évaluateurs partie ent- reprise	Objectifs partiels (apti- tude partielle)	OB / C / P	O	FS	Critères partiels pour les STA	Conseils et astuces
	<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>				<p>manière compréhensible pour un client</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 	

D) Information et technologies de la communication

Objectifs particuliers / évaluateurs

- 7. Exécuter des tâches administratives et organisationnelles
 - 7.1 Etablir et traiter les documents
 - 7.2 Gérer les documents et les fichiers
 - 7.3 Préparation et compte-rendu de séances et d'événements
 - 7.4 Introduction de nouveaux collaborateurs, d'apprentis ou de stagiaires
 - 7.6 Exécuter les tâches de la communication interne
 - 7.10 Aménagement organisationnel et ergonomique de la place de travail

D) Information et technologies de la communication

7. Objectif particulier – Exécuter des tâches administratives et organisationnelles

L'employé de commerce est conscient du fait que les tâches administratives et organisationnelles doivent être exécutées avec efficacité et précision. Il effectue ces activités 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.

Objectifs évaluateurs partie ent- reprise	Objectifs partiels (apti- tude partielle)	OB / C / P	O	FS	Critères partiels pour les STA	Conseils et astuces
7.1 Etablir et traiter les documents (C5)						
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.						
	7.1.1 Elaborer des documents (C3) Je conçois des documents agréables à consulter en tenant compte des éléments suivants : <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.) 	OB			<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 	Les genres de documents peuvent prendre la forme de : <ul style="list-style-type: none"> • Lettres de clients • Communica- tions • Procès-ver- baux • Invitations • Rapports • Esquisses • Projets pour prospectus

Objectifs évaluateurs partie ent- reprise	Objectifs partiels (apti- tude partielle)	OB / C / P	O	FS	Critères partiels pour les STA	Conseils et astuces
	<ul style="list-style-type: none"> Layout (présentation générale, par ex. inter- lignes, marge, couleur, etc.) 					<ul style="list-style-type: none"> Courriels généraux Ecrits internes Présentations etc.
	<p>7.1.2 Rédiger des docu- ments et les vérifier (C3) Je rédige et je contrôle mes documents de façon autonome. Je tiens compte ce faisant des éléments suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> Orthographe Grammaire Formulation adaptée au destinataire 	OB			<ul style="list-style-type: none"> rédige les documents de façon auto- nome et utilise les modèles existants selon les directives internes vérifie de façon autonome l'ortho- graphe 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 adap- tée au destinataire 	L'orthographe et la grammaire peu- vent être vérifiées à l'aide de pro- grammes de trai- tement de texte
<p>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>						
	<p>7.2.1 Expliquer la protec- tion des données (C2) J'explique dans mon propre langage le but de la</p>	C / P			<ul style="list-style-type: none"> explique de façon compréhensible à un collègue le but de la protection des données 	Informations ac- tuelles www.edoeb.ad- min.ch

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectifs partiels (aptitude partielle)	OB / C / P	O	FS	Critères partiels pour les STA	Conseils et astuces
	loi sur la protection des données (LPD) Je mentionne au minimum chaque fois trois domaines dans lesquels la loi a) offre une protection à l'entreprise formatrice et à ses données d'affaires b) impose à l'entreprise formatrice des limites dans l'utilisation de données personnelles				<ul style="list-style-type: none"> 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 	
	7.2.2 Expliquer la sécurité des données à l'intérieur de l'entreprise formatrice (C2) 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	C / P			<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 dans son travail quotidien 	Respecter la confidentialité vers l'intérieur et vers l'extérieur

Objectifs évaluateurs partie ent- reprise	Objectifs partiels (apti- tude partielle)	OB / C / P	O	FS	Critères partiels pour les STA	Conseils et astuces
<p>7.3 Préparation et compte-rendu de séances et d'événements (C3)</p> <p>Je prépare les séances et les événements et accomplis de manière appropriée et efficiente les travaux suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • planifier les séances et les événements • inviter les participants • préparer l'infrastructure • établir les protocoles/évaluations • documenter convenablement les participants 						
	<p>7.3.1 Préparer des séances / des événements (C3)</p> <p>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.</p>	OB			<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 	
	<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</p>	OB			<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 	<p>Se renseigner au préalable avec quel degré de détails le procès-verbal doit être rédigé.</p>

Objectifs évaluateurs partie ent- reprise	Objectifs partiels (apti- tude partielle)	OB / C / P	O	FS	Critères partiels pour les STA	Conseils et astuces
	<p>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>				<ul style="list-style-type: none"> • 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>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 	OB			<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 ent- reprise	Objectifs partiels (apti- tude partielle)	OB / C / P	O	FS	Critères partiels pour les STA	Conseils et astuces
	<ul style="list-style-type: none"> • échéances du suivi 					
<p>7.4 Introduction de nouveaux col- laborateurs, d'apprentis ou de stagiaires (C3)</p> <p>J'informe tous les services néces- saires de l'entrée de nouveaux col- lègues, d'apprentis ou de sta- giaires. Je prépare tous les docu- ments 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>		OB			<ul style="list-style-type: none"> • garantit un déroulement sans accroc lors de l'entrée d'un nouveau col- lègue, d'un apprenti ou d'un stagiaire • tous les documents nécessaires pour l'entrée sont préparés • un judicieux programme d'introduc- tion est mis sur pied, incluant thèmes, personne à qui s'adresser, lieu et horaire 	<p>Une « Checklist » peut être d'une aide précieuse.</p>

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectifs partiels (aptitude partielle)	OB / C / P	O	FS	Critères partiels pour les STA	Conseils et astuces
<p>7.6 Exécuter les tâches de la communication interne (C3) 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 		OB			<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. CI: Corporate Identity CD: Corporate Design</p>
<p>7.10 Aménagement organisationnel et ergonomique de la place de travail (C4) Je prends en considération dans mon environnement des places de travail avec table, chaise, écran, clavier d'ordinateur, téléphone, classement de documents et autres moyens de travail. Je les analyse selon trois points de vue que je choisis en fonction de considérations organisationnelles et ergonomiques.</p>		C / P			<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 	<p>Informations actuelles www.suva.ch</p>

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectifs partiels (aptitude partielle)	OB / C / P	O	FS	Critères partiels pour les STA	Conseils et astuces
Je dresse un tableau synoptique et explique ainsi les considérations de mon choix de façon compréhensible.						