

Procédure de qualification Employés de commerce CFC

Étude de cas dirigée

Date de l'examen:

Nom de l'apprenti/e:

Étude de cas sur les assurances-maladie				
Critère d'évaluation	Nombre de points attribuables	Pondération	Score obtenu	
Épreuve 1 Conseil aux clients dans le domaine des assurances sociales	15			
Exactitude technique	3	2x		
Exhaustivité	3	2x		
Pertinence	3	2x		
Application des méthodes et des techniques	3			
Approche structurée	3			
Épreuve 2 Entretien professionnel dans le domaine des assurances sociales	12			
Analyse complète	3			
Prise en compte des aspects économiques	3	3x		
Gestion des informations	3			
Clarté de l'analyse	3	3x		
Total des points	27	48		Note*:

Score obtenu x 5

Note = _____ + 1

Score maximal possible

<Nom PEX A>

<Nom PEX B>

Nom de l'expert/e

Signature

Date

Tâche partielle Conseil aux clients dans le domaine des assurances sociales

Critère d'évaluation 1: «Exactitude technique»

Question clé: «La présentation du/de la candidat/e est-elle correcte d'un point de vue technique?»

Observations / remarques	Évaluation (pondération double)	Points
	Le/La candidat/e a démontré ses compétences spécialisées de manière exhaustive durant l'entretien de conseil et en se fondant sur le droit des assurances sociales et/ou privées. Il ne subsiste plus aucune incertitude ni aucune question en lien avec la tâche à réaliser.	3
	Le/La candidat/e a démontré ses compétences spécialisées durant l'entretien de conseil en se fondant sur le droit des assurances sociales et/ou privées. Il subsiste toutefois quelques incertitudes et des clarifications sont nécessaires en lien avec la tâche à réaliser.	2
	Le/La candidat/e a révélé des incertitudes manifestes en lien avec ses compétences spécialisées durant l'entretien de conseil. Ses propos n'ont pas de lien avec la tâche à réaliser.	1
	Les déclarations du/de la candidat/e peuvent avoir des conséquences juridiques ou commerciales dommageables pour l'entreprise.	0

Justification

Critère d'évaluation 2: «Exhaustivité»**Question clé:** «La présentation du/de la candidat/e est-elle exhaustive?»

Observations / remarques	Évaluation	Points
	L'obligation d'information prévue à l'art. 27 LPGA et/ou à l'art. 3 LCA ainsi qu'à l'art. 45 LSA est garantie de manière exhaustive.	3
	L'obligation d'information prévue à l'art. 27 LPGA et/ou à l'art. 3 LCA ainsi qu'à l'art. 45 LSA est garantie. On observe toutefois des lacunes ou alors le conseil n'est pas exhaustif.	2
	Le/La candidat/e ne tient pas compte de l'obligation d'information prévue à l'art. 27 LPGA et/ou à l'art. 3 LCA ainsi qu'à l'art. 45 LSA, mais le client est protégé contre les conséquences (clarifications nécessaires).	1
	L'obligation d'information prévue à l'art. 27 LPGA et/ou à l'art. 3 LCA ainsi qu'à l'art. 45 LSA est violée.	0
Justification		

Critère d'évaluation 3: «Pertinence»**Question clé:** «La présentation du/de la candidat/e est-elle pertinente?»

Observations / remarques	Évaluation	Points
	La solution / recommandation présentée est pertinente par rapport à la tâche à réaliser et correspond à toutes les directives normatives des assurances sociales et privées.	3
	La solution / recommandation présentée est pertinente par rapport à la tâche à réaliser et correspond aux directives normatives courantes des assurances sociales et privées.	2
	La solution / recommandation présentée est pertinente par rapport à la tâche à réaliser mais ne correspond pas aux directives normatives des assurances sociales et privées.	1
	La solution / recommandation présentée n'est pas pertinente par rapport à la tâche à réaliser.	0
Justification		

Critère d'évaluation 4: «Application des méthodes et des techniques»

Question clé: «Le/La candidat/e applique-t-il/elle des méthodes et des techniques appropriées pour l'analyse et la visualisation?»

Observations / remarques	Évaluation	Points
	Le/La candidat/e choisit des méthodes et des techniques appropriées pour l'analyse et/ou le conseil. L'application des méthodes et des techniques choisies est pertinente. Le/La candidat/e visualise les résultats de manière compréhensible.	3
	Le/La candidat/e applique correctement deux des trois critères mentionnés. Le troisième critère doit être optimisé.	2
	Le/La candidat/e applique correctement un des trois critères mentionnés. Les deux autres critères doivent être optimisés.	1
	La réponse du/de la candidat/e est inutilisable ou tous les critères doivent être optimisés.	0

Justification

Critère d'évaluation 5: «Approche structurée»

Question clé: «Le/La candidat/e tient-il/elle compte de manière appropriée dans son approche de tous les points pertinents sur le fond?»

Observations / remarques	Évaluation	Points
	Le/La candidat/e tient compte des responsabilités des parties dans son approche, respecte les principes en matière de conseil applicables aux branches de l'assurance et garantit un entretien adapté au groupe cible.	3
	Le/La candidat/e applique correctement deux des trois critères mentionnés. Le troisième critère doit être optimisé.	2
	Le/La candidat/e applique correctement un des trois critères mentionnés. Les deux autres critères doivent être optimisés.	1
	La réponse du/de la candidat/e est inutilisable ou tous les critères doivent être optimisés.	0
Justification		

Tâche partielle Entretien professionnel dans le domaine des assurances sociales

Critère d'évaluation 1: «Analyse complète» Question clé: «Le/La candidat/e procède-t-il/elle à une analyse complète de la situation de départ?»		
Observations / remarques	Évaluation	Points
	Le/La candidat/e procède à une analyse structurée et complète de la tâche à réaliser. Il/Elle identifie les questions centrales et les défis à relever et en déduit des conclusions intelligibles.	3
	Le/La candidat/e applique correctement deux des trois critères mentionnés. Le troisième critère doit être optimisé.	2
	Le/La candidat/e applique correctement un des trois critères mentionnés. Les deux autres critères doivent être optimisés.	1
	La réponse du/de la candidat/e est inutilisable ou tous les critères doivent être optimisés.	0
Justification		

Critère d'évaluation 2: «Prise en compte des aspects économiques»

Question clé: «Le/La candidat/e prend-il/elle systématiquement en compte les aspects économiques dans son analyse?»

Observations / remarques	Évaluation	Points
	Le/La candidat/e prend systématiquement en compte les critères économiques dans son analyse. Il/Elle tire ses premières conclusions sur la base de réflexions économiques et tient systématiquement compte des conditions-cadres économiques.	3
	Le/La candidat/e applique correctement deux des trois critères mentionnés. Le troisième critère doit être optimisé.	2
	Le/La candidat/e applique correctement un des trois critères mentionnés. Les deux autres critères doivent être optimisés.	1
	La réponse du/de la candidat/e est inutilisable ou tous les critères doivent être optimisés.	0
Justification		

Critère d'évaluation 3: «Gestion des informations»

Question clé: «Le/La candidat/e intègre-t-il/elle les informations disponibles de manière appropriée dans son analyse?»

Observations / remarques	Évaluation	Points
	Le/La candidat/e intègre systématiquement les informations pertinentes dans son analyse. Il/Elle prend en compte les spécificités propres à l'entreprise et les conditions-cadres du marché.	3
	Le/La candidat/e applique correctement deux des trois critères mentionnés. Le troisième critère doit être optimisé.	2
	Le/La candidat/e applique correctement un des trois critères mentionnés. Les deux autres critères doivent être optimisés.	1
	La réponse du/de la candidat/e est inutilisable ou tous les critères doivent être optimisés.	0
Justification		

Critère d'évaluation 4: «Clarté de l'analyse»**Question clé:** «Les analyses du/de la candidat/e sont-elles correctes et claires sur le fond?»

Observations / remarques	Évaluation	Points
	Le/La candidat/e procède correctement aux analyses de fond. Les résultats de ces analyses sont plausibles compte tenu de l'approche choisie et cohérents par rapport à la situation de départ.	3
	Le/La candidat/e applique correctement deux des trois critères mentionnés. Le troisième critère doit être optimisé.	2
	Le/La candidat/e applique correctement un des trois critères mentionnés. Les deux autres critères doivent être optimisés.	1
	La réponse du/de la candidat/e est inutilisable ou tous les critères doivent être optimisés.	0

Justification

Explications sur les niveaux de qualité et les critères d'évaluation

3 points	Des réponses complètes ont été données aux questions posées. Tous les aspects évalués ont été traités de manière qualitativement bonne à très bonne. Le/La candidat/e fournit une prestation solide.
2 points	La réponse montre des écarts mineurs par rapport à la solution globale. Cela se traduit par exemple par: <ul style="list-style-type: none">• des affirmations en partie lacunaires;• des affirmations parfois superficielles et générales;• des réponses correctes sur le fond, mais peu étayées;• des justifications ponctuellement incompréhensibles;• des réponses pas assez précises par rapport à la question posée.
1 point	La réponse montre des écarts majeurs par rapport à la solution globale. Cela se traduit par exemple par: <ul style="list-style-type: none">• des affirmations souvent lacunaires;• des affirmations pour la plupart superficielles et générales;• des réponses correctes sur le fond, mais non justifiées;• des justifications lacunaires ou seulement partiellement compréhensibles;• des réponses ponctuellement erronées;• des réponses pas spécifiquement adaptées aux interlocuteurs.
0 point	La réponse du/de la candidat/e est inutilisable et s'écarte complètement de la réponse globale. Cela se traduit par exemple par: <ul style="list-style-type: none">• un hors-sujet par rapport à la question (n'a pas répondu à ce qui était demandé);• des déclarations et/ou des justifications erronées;• des réponses non structurées et non systématiques.