



Catalogue des critères pour la procédure de qualification orale

| Compétences professionnelles: | Compétences méthodologiques: |
|---|--|
| 1.1.2.1 Traiter les demandes des clients | 2.1 Travail efficace et systématique |
| 1.1.2.2 Mener à bonne fin des entretiens de vente et de conseil | 2.2 Approche et action interdisciplinaires |
| 1.1.2.3 Gérer les informations des clients | 2.3 Aptitude à la négociation et au conseil |
| 1.1.3.1 Exécuter les commandes | 2.4 Présentation efficace |
| 1.1.3.2 Gérer les réclamations des clients | 2.5 Techniques de décision |
| 1.1.4.1 Analyser le marché | 2.6 Techniques de résolution de problèmes |
| 1.1.4.2 Utiliser des instruments de conseil | |
| 1.1.7.1 Effectuer et gérer la correspondance | Compétences sociales et personnelles: |
| 1.1.8.1.1 Utiliser ses connaissances des produits et des services | 3.1 Disposition à la performance |
| 1.1.8.1.2 Utiliser ses connaissances des produits et des services | 3.2 Capacité à communiquer |
| 1.1.8.1.3 Utiliser ses connaissances des produits et des services | 3.3 Aptitude au travail en équipe |
| 1.1.8.2 Expliquer les produits et les services de la concurrence | 3.4 Civilité |
| 1.1.8.3 Utiliser ses connaissances de l'entreprise | 3.5 Aptitude à l'apprentissage |
| 1.1.8.4 Utiliser les caractéristiques de la branche | 3.6 Conscience écologique |
| 1.1.8.5.1 Connaître et appliquer les bases et les lois de la branche | |
| 1.1.8.5.2 Connaître et appliquer les bases et les lois de la branche | |
| 1.1.8.6 Expliquer les liens entre les assurances de personnes | |
| 1.1.8.7.1 Décrire les processus-clés et traiter des mandats spécifiques | |
| 1.1.8.7.2 Décrire les processus-clés et traiter des mandats spécifiques | |
| 1.1.8.7.3 Décrire les processus-clés et traiter des mandats spécifiques | |

Compétences méthodologiques

| Compétence | Est évaluée à l'aide des critères suivants |
|---|--|
| 2.1 Travail efficace et systématique | <ul style="list-style-type: none">- choisit des sources d'information en fonction de ses tâches- fixe des priorités adaptées à la situation- analyse son travail et ses actions- fixe des priorités- prend des décisions adaptées à la situation- exécute son travail de manière ciblée |
| 2.2 Approche et action interdisciplinaires | <ul style="list-style-type: none">- présente les processus économiques de manière compréhensible- identifie les interdépendances et les interfaces- utilise des méthodes et des outils appropriés- met en relation différents facteurs (y compris des lois) |
| 2.3 Aptitude à la négociation et au conseil | <ul style="list-style-type: none">- cerne les besoins et les points de vue de ses interlocuteurs- tire parti des questions en suspens afin de préciser des besoins- élabore des propositions de solution adaptées- obtient d'excellents résultats pour les différentes parties concernées |
| 2.4 Présentation efficace | <ul style="list-style-type: none">- visualise le contenu des propos tenus oralement- choisit le moyen de présentation adéquat- utilise à bon escient les moyens de présentation pour étayer l'argumentation- le moyen utilisé est facile à déchiffrer pour le client |
| 2.5 Techniques de décision | <ul style="list-style-type: none">- énumère plusieurs approches de solution- trouve la solution la plus appropriée en fonction de la situation rencontrée- aide le client à parvenir à une décision- identifie les conséquences de ses propres décisions |
| 2.6 Techniques de résolution de problèmes | <ul style="list-style-type: none">- analyse le problème étape par étape- les différentes étapes sont clairement discernables- les solutions proposées sont adaptables aux besoins des clients- les solutions proposées sont argumentées |

Compétences sociales et personnelles

| Compétence | Est évaluée à l'aide des critères suivants |
|-----------------------------------|---|
| 3.1 Disposition à la performance | <ul style="list-style-type: none">- remplit les exigences et les demandes de ses mandants et partenaires- exécute son travail de manière motivée et réfléchie- atteint l'objectif, même face à des situations difficiles |
| 3.2 Capacité à communiquer | <ul style="list-style-type: none">- est ouvert aux idées et aux opinions de ses interlocuteurs- s'exprime, tant à l'oral qu'à l'écrit, de manière adaptée à la situation et à ses interlocuteurs- fait part de son opinion et de ses propositions de manière claire et fondée- dissipe les malentendus, clarifie les points de vue et recherche des solutions. |
| 3.3 Aptitude au travail en équipe | <ul style="list-style-type: none">- soumet ses propres réflexions et contributions- formule et accepte les critiques constructives- défend l'équipe et les résultats communs vis-à-vis de l'extérieur |
| 3.4 Civilité | <ul style="list-style-type: none">- adapte sa conduite à la situation- accueille ses interlocuteurs et prend congé d'eux avec courtoisie- s'adresse au client en l'appelant par son nom- contact visuel agréable- traite les interlocuteurs avec respect et courtoisie |
| 3.5 Aptitude à l'apprentissage | <ul style="list-style-type: none">- réagit de manière flexible aux changements- met en œuvre dans la pratique les choses apprises- utilise les méthodes et moyens d'apprentissage appropriés |
| 3.6 Conscience écologique | <ul style="list-style-type: none">- utilise de manière économe les ressources, notamment le papier et les autres consommables- élimine les déchets selon les règles du respect de l'environnement- prend en compte le rapport coût-bénéfice dans la suite de la procédure |

Compétences professionnelles

| Objectif particulier – Conseiller les clients | |
|---|---|
| Objectif évaluateur | Est évaluée à l'aide des critères suivants |
| <p>1.1.2.1 Traiter les demandes des clients</p> <p>Je traite les demandes des clients de manière appropriée en suivant les directives de l'entreprise. Ce faisant, j'exécute les tâches suivantes à la satisfaction des clients et dans le respect des règles de courtoisie:</p> <ul style="list-style-type: none"> - répondre aux demandes écrites et/ou personnelles des clients - traiter les demandes des clients moi-même ou les transmettre aux personnes compétentes - enregistrer les contacts avec les clients en utilisant des documents clairs et appropriés. | <p>Répondre aux demandes des clients</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pose des questions pour mieux cerner les demandes <p>Traiter les demandes des clients, y répondre et les transmettre</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identifie les besoins formulés et les résume correctement • Répond aux demandes des clients en fournissant des réponses techniquement correctes • Sait reconnaître si d'autres services/personnes sont compétents et leur transmet la demande <p>Enregistrer les contacts avec les clients</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les documents ne comportent aucune erreur et sont complets • La documentation est compréhensible • Le contact avec le client est documenté directement après l'entretien |
| <p>1.1.2.2 Mener à bonne fin des entretiens de vente et de conseil</p> <p>Je mène des entretiens de vente ou de conseil avec des clients avec amabilité et conviction tout en poursuivant des objectifs clairement définis. A cet effet, j'utilise de manière ciblée mes connaissances des produits et des services en procédant comme suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> - préparer l'entretien - mener l'entretien (identifier les besoins des clients, présenter des variantes, montrer la plus-value de mes propres solutions, réfuter les éventuelles objections, fixer la suite des démarches) - documenter l'entretien et procéder à son évaluation | <p>Préparer l'entretien</p> <ul style="list-style-type: none"> • Etablit une feuille de route judicieuse • Fixe des priorités, une approche structurée est identifiable • Sait distinguer les points importants de ceux qui ne le sont pas <p>Mener l'entretien</p> <ul style="list-style-type: none"> • Accueille et prend congé des clients avec courtoisie • S'adresse au client en l'appelant par son nom • S'enquiert des besoins des clients • Identifie les besoins des clients • Tient compte des besoins des clients • Garde son objectif en vue • Présente des arguments convaincants au cours de l'entretien • Cible les arguments en fonction des souhaits formulés par le client • Propose des solutions/variantes adaptables aux besoins des clients • Tient compte des motifs d'achat • Evite le jargon technique ou l'explique (le client ne doit pas demander d'explication plus de 3 fois) • Réagit avec calme et professionnalisme aux critiques • Répond aux objections éventuelles • Défend les intérêts de l'entreprise formatrice selon la situation • Aide le client à prendre une décision • Pose des questions ouvertes et fermées au bon moment • Pose des questions pour clarifier les points qui ne sont pas clairs <p>Documenter l'entretien et procéder à son évaluation</p> <ul style="list-style-type: none"> • Connaît les étapes de travail découlant de l'entretien et en informe le client |

| | |
|---|---|
| <p>1.1.2.3 Gérer les informations des clients</p> <p>Je gère de façon claire et transparente les informations et les données relatives aux clients. Ce faisant, j'utilise de manière ciblée les systèmes et les instruments de l'entreprise pour effectuer les travaux suivants:</p> <ul style="list-style-type: none"> - analyser les données des clients et les groupes de clients - saisir, classer, mettre à jour les données client et les structurer selon les directives de l'entreprise <p>Je traite les données sensibles en toute confidentialité tout en respectant les dispositions légales et les directives de l'entreprise (protection des données).</p> | <p>Analyser les données des clients et les groupes de clients</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identifie sans aide et correctement les groupes de clients • Définit les groupes de clients en utilisant ses propres mots • Explique logiquement les critères de classement <p>Saisir, classer, mettre à jour les données des clients et les structurer selon les directives de l'entreprise</p> <ul style="list-style-type: none"> • Saisit les besoins des clients de manière exhaustive en utilisant des mots-clés • Fait régulièrement le classement • Structure les données des clients selon les directives de l'entreprise • Saisit les données des clients de manière compréhensible • Utilise correctement les systèmes de l'entreprise pour saisir les données des clients • Veille à ce que les données des clients soient à jour • Saisit les données des clients en respectant les délais prévus <p>Protection des données</p> <ul style="list-style-type: none"> • Définit correctement les données sensibles • Indique correctement les dispositions de la loi • Indique correctement les délais de conservation prévus par la loi • Classe correctement les données sensibles • Est capable d'expliquer correctement et de façon compréhensible comment les données sensibles sont supprimées • Respecte les directives de l'entreprise |
| Objectif particulier – S'occuper du traitement des commandes | |
| Objectif évaluateur | Est évaluée à l'aide des critères suivants |
| <p>1.1.3.1 Exécuter les commandes</p> <p>Lors de l'exécution des commandes et dans mes rapports avec les requérants, les preneurs d'assurance, les prestataires, les autorités, les intermédiaires et les autres assureurs, j'effectue de manière appropriée et autonome les travaux suivants:</p> <ul style="list-style-type: none"> - répondre aux demandes des clients - établir les documents demandés - saisir les données des clients et des commandes - veiller au déroulement correct des commandes <p>Je garantis que les clients bénéficient à leur pleine et entière satisfaction de tous les produits et services fournis par mon entreprise (que ce soient les siens propres ou ceux qu'elle a acquis auprès d'une entreprise tierce). Je traite les données sensibles en toute confidentialité tout en respectant les dispositions légales et les directives de l'entreprise (protection des données).</p> | <p>Répondre aux demandes des clients</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pose des questions pour mieux comprendre les attentes <p>Etablir les documents demandés</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les documents sont corrects • Etablit les documents selon les directives de l'entreprise <p>Saisir les données des clients et des commandes</p> <ul style="list-style-type: none"> • Enregistre les données des clients dans leur intégralité • Identifie l'objet de leurs demandes <p>Veiller au déroulement correct des commandes</p> <ul style="list-style-type: none"> • Transmet les commandes correctement et dans leur intégralité <p>Protection des données</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les dispositions légales sont respectées • Identifie correctement les données devant bénéficier d'une protection particulière • Sait quelles données des clients doivent être transmises à quels offices/administrations et quelles données ne sont pas à transmettre • Sait faire la différence entre les données confidentielles et les données publiquement accessibles des clients |

| | |
|--|--|
| <p>1.1.3.2 Gérer les réclamations des clients</p> <p>Je réagis de manière polie et professionnelle aux réclamations des clients. Je présente des solutions et j'examine les mesures à prendre avec les clients et avec mon supérieur.</p> <p>En cas de besoin, je mets en œuvre des solutions appropriées, vérifie l'effet des mesures prises et me renseigne si les clients sont satisfaits.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Fait en toutes circonstances preuve de cordialité vis-à-vis des clients • Pose des questions pour mieux comprendre les motifs de réclamation. • Analyse le problème systématiquement, étape par étape • Identifie le problème • Prend en compte avec objectivité et calme les critiques formulées • Se montre compréhensif face aux problèmes des interlocuteurs • Mène l'entretien de façon constructive • Propose des solutions appropriées • Les solutions proposées sont faisables et réalistes • Fait suivre la réclamation |
| Objectif particulier – Mettre en œuvre des mesures de marketing et de relations publiques | |
| Objectif évaluateur | Est évaluée à l'aide des critères suivants |
| <p>1.1.4.1 Analyser le marché</p> <p>J'analyse le marché de mon entreprise en suivant des instructions. Ce faisant, je prends en compte les données suivantes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - environnement de marché - groupes d'intérêt - preneurs d'assurance, assurés - prestataires - concurrents - propre entreprise - intervenants internes et externes - circuits de distribution - relations / interfaces | <ul style="list-style-type: none"> • Identifie les principaux concurrents • Compare les produits de l'entreprise formatrice à ceux de la concurrence • Compare les prestations de l'entreprise formatrice à celles de la concurrence • Prend en compte chacun des domaines prévus dans les directives • Met l'accent sur les avantages des produits et prestations pour les clients • Prend en compte l'évolution actuelle de la branche • Tient compte de tous les domaines prévus dans les directives |
| <p>1.1.4.2 Utiliser des instruments de conseil</p> <p>Je fournis aux clients les informations dont ils ont besoin en utilisant les documents appropriés de l'entreprise formatrice. Pour ce faire, j'utilise de manière appropriée les outils (prospectus, etc.) et canaux de distribution (guichet, Internet, vente par téléphone, etc.) correspondant aux différentes prestations et j'emploie efficacement les arguments lors de mes entretiens avec les clients.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Identifie les avantages et les inconvénients des différents canaux de distribution • Propose des solutions pour remédier aux inconvénients des différents canaux de distribution • Assure une bonne lisibilité des instruments pour le client • Utilise les instruments pour étayer son argumentation • Utilise les instruments de manière ciblée en fonction des interlocuteurs • Analyse au moins 3 instruments, compare les avantages et inconvénients • Est capable de formuler les passages compliqués de la loi de façon compréhensible en utilisant ses propres mots. |

Objectif particulier – Exécuter des tâches administratives et organisationnelles

| Objectif évaluateur | Est évaluée à l'aide des critères suivants |
|---|--|
| <p>1.1.7.1 Effectuer et gérer la correspondance</p> <p>Je rédige correctement et de manière autonome les documents énumérés ci-dessous en suivant des instructions, puis je les fais parvenir aux destinataires prévus:</p> <ul style="list-style-type: none">- e-mails- notes- lettres- rapports- textes pour internet- procès-verbaux | <ul style="list-style-type: none">• Rédige la correspondance de manière correcte sur le plan du contenu• Rédige la correspondance de manière correcte sur le plan grammatical• Choisit un moyen de communication approprié• Formule des phrases compréhensibles• Vérifie le contenu de la documentation en toute autonomie• Respecte la réglementation des signatures• Respecte le CI/CD de l'entreprise formatrice• Fait preuve de créativité dans l'édition des documents |

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

| Objectif évaluateur | Est évaluée à l'aide des critères suivants |
|--|---|
| <p>1.1.8.1.1 Utiliser ses connaissances des produits et des services</p> <p>J'explique quelles prestations et personnes sont assurées par la LAMal et la LCA et leur délimitation par rapport à l'assurance-accidents LAA.</p> <p>J'utilise ces connaissances de manière convaincante et ciblée dans le cadre du conseil à la clientèle et des tâches administratives.</p> <p>J'utilise pour ce faire les outils suivants:</p> <ul style="list-style-type: none">- CGA/CC/CCA/CP- Vue d'ensemble des prestations- Annuaire de santé-suisse- Documents internes de l'entreprise | <p>Assurés dans la LAMal</p> <ul style="list-style-type: none">• Explique correctement l'obligation d'assurance ainsi que les délais• Sait nommer les personnes pouvant être assurées dans l'assurance facultative d'indemnités journalières• Connaît les exceptions à l'obligation d'assurance• Explique correctement le choix de l'assureur• Définit correctement le début et la fin de l'assurance• Explique correctement le libre passage dans l'assurance facultative d'indemnités journalières• Est capable d'indiquer correctement les conséquences d'une souscription tardive• Traite correctement la procédure d'admission sans assureur préalable• Traite correctement la procédure d'admission avec assureur préalable• Explique le changement d'assurance sans omettre aucune information• Sait conseiller correctement sur l'inclusion/l'exclusion du risque d'accident• Enumère correctement les possibilités de suspension• Connaît les droits et obligations des parties contractantes• Explique correctement les délais de résiliation <p>Assurés dans la LCA</p> <ul style="list-style-type: none">• Indique correctement les parties contractantes selon la LCA• Explique correctement les conditions d'admission• Définit correctement le début et la fin de l'assurance• Explique correctement les délais de résiliation• Explique correctement les différences légales entre la souscription d'un nouveau contrat et les modifications apportées au contrat selon la LCA• Est capable d'expliquer avec ses propres mots la nullité d'un contrat d'assurance selon la LCA• Connaît les droits et obligations des parties contractantes• Applique correctement le renouvellement tacite du contrat• Nomme au moins 3 possibilités de résiliation anticipée du contrat dans la LCA• Est capable d'indiquer correctement les conséquences d'une réticence ainsi que les délais• Explique correctement la notion de réticence |

| | |
|---|--|
| | <p>Prestations assurées dans la LAMal</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nomme et applique correctement les conditions fondamentales pour une prise en charge des coûts de prestations • Énonce les conditions pour une prise en charge des coûts de prestations fournies à l'étranger • Énumère correctement les conditions fondamentales pour une prise en charge des coûts de prestations d'indemnités journalières • Est capable de définir l'étendue des prestations dans les grandes lignes et sans outil auxiliaire • Identifie correctement les fournisseurs de prestations admis • Explique la participation aux coûts correctement et sans omission • Explique correctement la protection tarifaire • Tient compte de la prescription <p>Prestations assurées dans la LCA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nomme et applique correctement les conditions fondamentales pour une prise en charge des coûts de prestations • Connaît les prestations non assurées et est capable d'en expliquer le motif • Explique correctement la prescription |
| <p>1.1.8.1.2 Utiliser ses connaissances des produits et des services</p> <p>Je calcule correctement les prestations assurées dans la LAMal et la LCA.</p> <p>Je tiens compte à cet égard des risques assurés (maladie, accident et maternité).</p> <p>J'utilise ces connaissances de manière convaincante et ciblée dans le cadre des processus de travail, du conseil à la clientèle et des tâches administratives.</p> <p>J'utilise pour ce faire les outils suivants:</p> <ul style="list-style-type: none"> - CGA/CC/CCA/CP - Vue d'ensemble des prestations - Annuaire de santé-suisse - Documents internes de l'entreprise | <p>Prestations assurées dans la LAMal</p> <ul style="list-style-type: none"> • Explique et applique correctement les conditions fondamentales de fourniture des prestations (EAE) • Traite correctement les prestations fournies à l'étranger • Calcule correctement la durée des prestations de l'assurance facultative d'indemnités journalières • Connaît les modalités d'épuisement des droits aux prestations dans l'assurance facultative d'indemnités journalières • Explique les mesures en l'absence de convention tarifaire LAMal • Explique correctement la protection tarifaire • Connaît les prestations non assurées et est capable d'en expliquer le motif • Explique et applique correctement la prescription • Vérifie correctement le libre choix du fournisseur de prestations selon la LAMal dans un décompte de prestations • Calcule correctement la participation aux coûts • Réalise le contrôle complet des prestations • Calcule correctement le droit aux prestations • Applique correctement les trois types de risques (maladie, accident et maternité) <p>Prestations assurées dans la LCA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identifie et calcule correctement les prestations assurées • Applique correctement la prescription • Réalise le contrôle complet des prestations • Calcule correctement le droit aux prestations • Applique correctement les trois types de risques (maladie, accident et maternité) • Calcule correctement une éventuelle participation aux coûts • Cite au moins 3 motifs de refus de prestations • Évalue correctement les exclusions de prestations • Identifie et calcule correctement les réductions de prestations • Explique correctement les conséquences du non-paiement des primes |

| | |
|--|---|
| <p>1.1.8.1.3 Utiliser ses connaissances des produits et des services</p> <p>J'explique quelles prestations et personnes sont assurées par les autres assurances sociales:</p> <p>- AVS/AI/APG/ACI/LPP/LAA</p> <p>J'utilise ces connaissances de manière convaincante et ciblée dans le cadre des processus de travail, du conseil à la clientèle et des tâches administratives.</p> <p>J'utilise pour ce faire les outils suivants:</p> <p>- Annuaire de santéuisse - Notices d'information des assurances sociales</p> | <p>Assurés dans l'AVS/l'AI/l'APG/l'ACI/la LPP</p> <ul style="list-style-type: none"> • Enumère sans moyen auxiliaire le cercle des personnes assurées à titre obligatoire • Connaît le cercle des personnes assurées à titre facultatif • Identifie les personnes ne pouvant être assurées <p>Assurés dans la LAA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Explique de manière compréhensible la différence entre employés à plein temps et à temps partiel • Cite les obligations de l'employeur • Connaît le cercle des personnes assurées à titre facultatif • Indique le début et la fin de l'assurance ainsi que les possibilités de prolongation • Connaît les branches professionnelles assujetties à la CNA/SUVA • Identifie les personnes ne pouvant être assurées <p>Prestations assurées dans l'AVS/l'AI/l'APG/l'ACI/la LPP</p> <ul style="list-style-type: none"> • Délimite dans les grandes lignes l'étendue des prestations de chaque assurance sociale • Fait la différence entre les prestations en espèces et les prestations en nature • Sait reconnaître la compétence d'une autre assurance sociale en cas de sinistre <p>Prestations assurées dans la LAA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Délimite dans les grandes lignes l'étendue des prestations • Fait la différence entre les prestations en espèces et les prestations en nature • Sait expliquer quelle assurance couvre le dommage et pourquoi • Sait expliquer avec ses propres mots la notion d'accident et évalue correctement des exemples • Explique correctement les risques assurés selon la LAA et connaît leur application • Sait reconnaître la compétence d'une autre assurance sociale en cas de sinistre |
| <p>1.1.8.2 Expliquer les produits et les services de la concurrence</p> <p>Je montre, à l'aide de comparaisons pertinentes, les caractéristiques, les particularités et les atouts des produits et des services des principales entreprises concurrentes.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Connaît les atouts des produits de son entreprise formatrice par rapport aux produits de la concurrence • Connaît les atouts des produits de la concurrence par rapport aux produits de son entreprise formatrice • Analyse les produits de son choix parmi ceux de la concurrence et en indique les avantages et les inconvénients • Connaît les similitudes et les différences entre les produits de son entreprise et ceux de la concurrence • Etablit une comparaison critique entre les services de son entreprise formatrice et ceux de la concurrence |

| | |
|---|--|
| <p>1.1.8.3 Utiliser ses connaissances de l'entreprise</p> <p>J'explique à un profane les aspects suivant de mon entreprise formatrice:</p> <ul style="list-style-type: none"> - groupes d'intérêts et leurs besoins - lignes directrices / philosophie / stratégie - contexte historique - forme juridique / rapports de propriété - organisation structurelle - organisation fonctionnelle - position sur le marché - coefficients opérationnels et financiers - points forts - standards en matière de gestion de la qualité <p>J'explique ces aspects de manière adaptée aux interlocuteurs en utilisant des outils appropriés.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Cite les cinq étapes-clés du développement de l'assurance-maladie sociale • Sait expliquer au moins trois étapes importantes de l'histoire de l'entreprise formatrice • Reconnaît l'importance des lignes directrices pour son propre travail • Fournit une représentation graphique de l'organisation structurelle • Connaît au moins trois normes de qualité de l'entreprise formatrice • Sait expliquer les mesures d'assurance qualité • Sait énumérer les formes juridiques possibles pour les assureurs-maladie selon la LAMal • Explique la position de l'entreprise formatrice sur le marché à l'aide de deux critères de son choix • Analyse correctement la situation financière de l'entreprise formatrice |
| <p>1.1.8.4 Utiliser les caractéristiques de la branche</p> <p>Je décris, en utilisant des documents et des outils appropriés, des caractéristiques et des développements importants de la branche dans laquelle mon entreprise est active. Ce faisant, je tiens compte des éléments suivants:</p> <ul style="list-style-type: none"> - signification sociale - bases légales - personnes concernées - taille du marché (cantons/régions) - actualités, développements / tendances | <ul style="list-style-type: none"> • Cite correctement les missions des autorités de surveillance LAMal et LCA • Sait réaliser un organigramme hiérarchique simple dans la LAMal et la LCA • Explique correctement les missions et responsabilités des administrations, organes de surveillance et organisations • Sait représenter avec un schéma simple les différentes organisations dans la LAMal • Explique correctement la fonction des organisations dans la LAMal • Identifie les objectifs sociopolitiques de la LAMal • Est au courant de l'actualité de la branche et de ses répercussions • Explique correctement la protection des données dans l'assurance-maladie. |
| <p>1.1.8.5.1 Connaître et appliquer les bases et les lois de la branche</p> <p>Je suis en mesure de renseigner un profane sur les questions suivantes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - risques assurés (maladie, accident, maternité) - calcul des primes - système de répartition des dépenses - possibilités de s'assurer selon la LAMal, la LCA <p>Je les présente de manière adaptée aux interlocuteurs en utilisant des outils appropriés.</p> | <p>Risques assurés (maladie, accident et maternité)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Explique les risques assurés en donnant un exemple • Définit correctement les risques assurés • Applique correctement les risques assurés dans des exemples <p>Calcul des primes</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sait expliquer correctement comment les primes sont fixées dans les assurances complémentaires • Sait expliquer correctement comment les primes sont fixées dans l'assurance de base • Sait expliquer correctement comment les primes sont fixées dans l'assurance-accident • Explique correctement le mode de fonctionnement ainsi que la raison d'être de la réduction des primes dans la LAMal • Sait reconnaître quelles personnes ont droit à une réduction de primes • Evoque correctement la compensation des risques en relation avec le calcul des primes |

| | |
|--|---|
| | <p>Système de répartition des dépenses</p> <ul style="list-style-type: none"> • Explique correctement le système de financement de l'assurance-maladie sociale • Cite au moins 2 sources de recettes et 2 types de dépenses dans l'assurance-maladie • Tient compte des dispositions légales sur les réserves dans l'assurance-maladie • Cite les dispositions légales sur les réserves de sécurité <p>Possibilités de s'assurer selon la LAMal</p> <ul style="list-style-type: none"> • Explique de manière compréhensible les différentes primes en dépit du catalogue identique des prestations • Compare de façon critique les 3 formes d'assurance dans l'AOS • Sait expliquer les avantages et les inconvénients des 3 formes d'assurance dans l'AOS • Enumère de manière exhaustive toutes les formes possibles d'économies de primes • Conseille correctement les différents groupes d'ayant droit d'une assurance d'indemnités journalières • Tient compte de l'obligation de poursuivre le paiement du salaire ou d'autres formes de solutions d'assurance lorsqu'il/elle conseille le client sur l'assurance facultative d'indemnités journalières <p>Possibilités de s'assurer selon la LCA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cite les trois groupes d'assurances principaux selon la LCA • Est capable d'attribuer au moins deux formes d'assurance aux trois groupes d'assurances principaux selon la LCA • Explique correctement trois produits principaux des assurances complémentaires de son entreprise formatrice • Sait analyser les groupes-cibles des assurances complémentaires • Détermine quel produit est adapté aux différents groupes-cibles • Explique correctement la liberté d'application pour les dispositions légales de nature dispositive, semi-impérative et impérative |
| <p>1.1.8.5.2 Connaître et appliquer les bases et les lois de la branche</p> <p>J'explique la voie de droit dans la LAMal et la LCA avec des mots simples.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Explique correctement et sans omission la voie de droit en cas de litiges entre assureurs maladie et assurés dans la LAMal • Explique correctement et sans omission la voie de droit en cas de litiges entre assureurs maladie et assurés dans la LCA • Explique correctement et sans omission la voie de droit dans les assurances complémentaires AOS • Explique correctement et sans omission la voie de droit des autres assurances complémentaires dans la LCA • Explique correctement et sans omission la voie de droit dans le domaine de l'assurance-maladie (LAMal et LCA) • Connaît les différences entre la voie de droit dans la LAMal et dans les autres assurances sociales • Cite correctement les délais • Connaît les conséquences financières • Sait décrire les tâches et compétences de l'Ombudsman • Enumère correctement les principes des voies de droit • Indique correctement les tribunaux compétents |

1.1.8.6 Expliquer les liens entre les assurances de personnes

Je décris le concept des 3 piliers et les liens entre les assurances privées et sociales. Ce faisant, je tiens compte des aspects suivants:

- objectifs
- assureurs
- assurés
- prestations
- financement
- coordinations

Objectifs

- Explique correctement les caractéristiques et objectifs des différentes assurances sociales
- Sait expliquer les différents piliers
- Cite correctement le but et l'objet de la sécurité sociale en Suisse
- Sait attribuer correctement les différentes assurances sociales aux 3 piliers

Assureurs

- Sait définir la compétence des différents assureurs en cas d'accident lors d'un séjour à l'hôpital suite à une maladie
- Sait définir la compétence des différents assureurs en cas de maladie lors d'un séjour à l'hôpital suite à un accident
- Reconnaît si l'obligation de prise en charge incombe à d'autres assureurs sociaux
- Détermine correctement la compétence des différents assureurs sociaux

Assurés

- Cite correctement les personnes assurées à titre obligatoire pour chacun des trois piliers
- Cite correctement les personnes assurées à titre facultatif pour chacun des trois piliers

Prestations

- Compare de façon critique les prestations des assurances sociales
- Identifie les prestations équivalentes de plusieurs assurances sociales et sait les coordonner

Financement

- Explique correctement le financement des différentes assurances sociales en Suisse
- Expose correctement la différence entre le système de répartition des dépenses et le système de capitalisation

Coordinations

- Sait expliquer correctement l'obligation des assureurs sociaux d'avancer les prestations
- Identifie les voies de recours
- Explique la notion de coordination en employant des mots simples

| | |
|--|--|
| <p>1.1.8.7.1 Décrire les processus-clés et traiter des mandats spécifiques</p> <p>Je décris les processus-clés suivants de la branche de l'assurance:</p> <p>- vente et support</p> <p>Je traite les mandats spécifiques correspondants selon des instructions.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Sait conseiller de manière adaptée aux interlocuteurs • Propose la meilleure solution d'assurance pour le groupe de client respectif • Expose correctement la procédure d'admission et d'adhésion pour un nouveau client • Tient compte des délais prévus par la loi et des délais internes de l'entreprise |
| <p>1.1.8.7.2 Décrire les processus-clés et traiter des mandats spécifiques</p> <p>Je décris les processus-clés suivants de la branche de l'assurance:</p> <p>- souscription et gestion des produits</p> <p>Je traite les mandats spécifiques correspondants selon des instructions.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Enumère les raisons pour lesquelles un contrat d'assurance LCA ne peut être conclu • Vérifie si la proposition d'assurance est complète • Réalise l'examen des risques sur la base de ses propres critères • Connaît la différence entre réserves et exclusions |
| <p>1.1.8.7.3 Décrire les processus-clés et traiter des mandats spécifiques</p> <p>Je décris les processus-clés suivants de la branche de l'assurance:</p> <p>- gestion des sinistres et des prestations</p> <p>Je traite les mandats spécifiques correspondants selon des instructions.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Explique correctement et sans omission la participation aux coûts des assurés dans l'AOS • Cite correctement les trois formes de tarifs dans la LAMal • Donne un exemple pour chacune des trois formes de tarifs dans la LAMal • Sait expliquer le système d'indemnisation du tiers payant / tiers garant et en faire une représentation graphique • Expose les avantages et les inconvénients des systèmes d'indemnisation du tiers payant / tiers garant • Connaît le sens et le but du tiers soldant • Explique correctement les mesures en l'absence de convention tarifaire LAMal • Cite au moins deux fonctions du service du médecin-conseil • Réalise l'examen des prestations correctement et sans omission |