Catalogue de critères pour l'examen final «Pratique professionnelle – oral»

Groupe d'entreprises Caisse de compensation AVS
Catalogue d'objectifs évaluateurs 2017

Le présent catalogue de critères fait partie intégrante, en tant qu'annexe, de la directive de la CIFC Suisse pour les experts aux examens (autres remarques à la page 7).

Jeu de rôles (partie A)

La direction de l'entretien est donnée avec le premier objectif évaluateur du jeu de rôle. Quatre objectifs évaluateurs sont à disposition :

Les compétences professionnelles et méthodologiques sont évaluées de manière intégrée dans le jeu de rôles.

1.1.2.1 Est capable de traiter les demandes des clients de manière appropriée en suivant les directives de l'entreprise (obligatoire)

- répond aux demandes des clients
- pose des questions ouvertes pour clarifier les besoins
- les connaissances de base sont connues et identifiables

1.1.2.2 Est capable de conduire des entretiens avec des clients avec amabilité et conviction tout en poursuivant des objectifs clairement définis (obligatoire)

- pose des questions ouvertes pour clarifier les besoins
- élabore des propositions de solution adaptées
- montre de l'intérêt envers son interlocuteur
- argumente de manière compréhensible
- réfute d'éventuelles oppositions
- définit la suite de la procédure

1.1.2.4 Est capable de préparer des entretiens, d'analyser les besoins des clients, de les conseiller avec justesse et de clore les entretiens avec succès (CIE)

- procède de manière structurée
- adapte ses réponses aux besoins concrets de la clientèle, présente au client ce qui lui est utile
- atteint l'objectif fixé

1.1.3.3 Est capable de réagir de manière polie et appropriée aux réclamations des clients, puis de présenter et de mettre en œuvre des solutions adéquates (obligatoire)

- prend note avec professionnalisme des demandes de son interlocuteur
- présente des solutions réalistes
- trouve un consensus avec son interlocuteur

Le deuxième objectif évaluateur permet de définir le contenu de la discussion. Les objectifs évaluateurs suivants sont possibles :

1.1.9.5 Est capable d'expliquer l'obligation d'assurance des personnes physiques et de reconnaître les différentes possibilités d'assurance, y compris en lien avec le droit international des assurances sociales (obligatoire)

- justifie l'obligation de cotiser/d'assurance en Suisse et son étendue
- analyse et motive la situation d'un salarié avec un contrat de travail en Suisse et/ou dans l'UE concernant l'obligation de cotiser
- les connaissances de base sont connues et identifiables

1.1.9.7 Est capable d'expliquer les notions d'employeur, de salarié ainsi que de salarié d'un employeur qui n'est pas tenu de cotiser (ANobAG) et de justifier l'obligation de cotiser qui en découle et les différents types de salaires. Connaît l'objectif du contrôle d'employeur (obligatoire)

- explique l'obligation de cotiser
- donne plusieurs types de salaires pour justifier l'obligation de cotiser
- les connaissances de base sont connues et identifiables

1.1.9.8 Est capable d'argumenter une activité indépendante et d'expliquer la procédure à suivre pour fixer et percevoir les cotisations (obligatoire)

- décrit les caractéristiques d'une activité indépendante
- explique les éléments de la procédure de décompte et de la fixation des cotisations
- répond correctement aux demandes de l'interlocuteur

1.1.9.9 Est capable d'argumenter une activité non lucrative et d'expliquer la procédure à suivre pour fixer et percevoir les cotisations (obligatoire)

- décrit les caractéristiques d'une personne sans activité lucrative
- explique les éléments de la procédure de décompte et de la fixation des cotisations
- répond correctement aux demandes de l'interlocuteur

1.1.9.10 Est capable de procéder à l'encaissement, de calculer les intérêts moratoires et rémunératoires (CIE / obligatoire)

- explique la procédure de perception des cotisations, y compris l'encaissement
- montre les conditions et conséquences liées à l'encaissement
- les connaissances de base sont connues et identifiables

1.1.9.12 Est capable de nommer les organes d'exécution et les autorités de surveillance AVS/AI et de décrire leurs tâches (obligatoire)

- explique chaque organe d'exécution ainsi que ses tâches
- explique chaque autorité de surveillance ainsi que ses tâches
- montre de manière convaincante ses connaissances de l'entreprise et de la branche

1.1.9.13 Est capable d'expliquer les prestations de l'AVS (obligatoire)

- montre les conditions d'octroi des prestations de l'AVS
- explique la procédure de demande de manière compréhensible
- explique clairement les prestations
- les déclarations sont correctes sur le plan professionnel

1.1.9.14 Est capable d'expliquer les prestations de l'AI (obligatoire)

- montre les conditions d'octroi des prestations de l'AI
- explique la procédure de demande de manière compréhensible
- explique clairement les prestations
- les déclarations sont correctes sur le plan professionnel

1.1.9.15 Est capable d'effectuer des calculs de rentes à l'aide des dispositions légales, des tableaux et des échelles (obligatoire)

- explique de manière complète le calcul de la rente
- nomme les circonstances/facteurs qui ont une influence sur le montant de la rente
- les connaissances de base sont identifiables

1.1.9.16 Est capable de distinguer les deux types d'indemnités journalières de l'AI (obligatoire)

- cite les conditions différentes des deux types d'indemnités journalières
- peut calculer l'indemnité journalière importante
- explique les prestations de manière compréhensible

1.1.9.17 Est capable de décrire les prestations complémentaires (PC) ainsi que les organes d'exécution (CIE / obligatoire)

- explique la procédure de demande de manière compréhensible
- explique clairement les prestations
- les déclarations sont correctes sur le plan professionnel

1.1.9.18 Est capable de décrire l'allocation pour perte de gain (APG) et l'allocation de maternité (Amat) ainsi que les organes d'exécution (obligatoire)

- explique la procédure de demande de manière compréhensible
- explique clairement les prestations
- les déclarations sont correctes sur le plan professionnel

1.1.9.19 Est capable de décrire les allocations familiales (CAF / LFA) ainsi que les organes d'exécution (obligatoire)

- explique la procédure de demande de manière compréhensible
- explique clairement les prestations
- les déclarations sont correctes sur le plan professionnel

Les critères ci-après sont applicables à l'évaluation des compétences sociales et personnelles dans le cadre du jeu de rôles :

- adopte un comportement axé sur le client, ne s'obstine pas sur son propre point de vue
- présente une capacité à communiquer élevée (par ex. : établit un contact visuel, écoute attentivement et prend des notes, résume la discussion à la fin)
- fait preuve de civilité (par ex. : accueille et prend congé de son interlocuteur de manière polie, communique de manière professionnelle)
- utilise ses propres expériences

Entretien professionnel (partie B)

Les compétences professionnelles et méthodologiques sont évaluées de manière intégrée dans l'entretien professionnel. Les critères ci-après sont applicables à l'ensemble des compétences :

- explique la situation ou l'activité de manière compréhensible
- répond aux questions, ne se dérobe pas
- argumente de manière compréhensible
- utilise correctement ses connaissances professionnelles
- établit des liens avec son expérience professionnelle

Les objectifs évaluateurs ci-après peuvent être choisis pour l'entretien professionnel :

1.1.9.1 Est capable d'expliquer la signification et le développement de l'AVS/AI/APG suisse et d'expliquer le concept des 3 piliers (CIE / obligatoire)

1.1.9.2 Est capable d'expliquer le financement de chaque pilier, de présenter les révisions de l'AVS et leur évolution (CIE / obligatoire)

1.1.9.3 Est capable de présenter les organes et organisations qui collaborent et de décrire les organes de surveillance des caisses de compensation (CIE / obligatoire)

1.1.9.4 Est capable d'expliquer les bases légales et le contentieux (CIE / obligatoire)

1.1.9.5 Est capable d'expliquer l'obligation d'assurance des personnes physiques et de reconnaître les différentes possibilités d'assurance, y compris en lien avec le droit international des assurances sociales (obligatoire)

1.1.9.6 Est capable d'expliquer le compte individuel (CI) et la composition du numéro d'assuré (obligatoire)

1.1.9.7 Est capable d'expliquer les notions d'employeur, de salarié ainsi que de salarié d'un employeur qui n'est pas tenu de cotiser (ANobAG) et de justifier l'obligation de cotiser qui en découle et les différents types de salaires. Connaît l'objectif du contrôle d'employeur (obligatoire)

1.1.9.8 Est capable d'argumenter une activité indépendante et d'expliquer la procédure à suivre pour fixer et percevoir les cotisations (obligatoire)

1.1.9.9 Est capable d'argumenter une activité non lucrative et d'expliquer la procédure à suivre pour fixer et percevoir les cotisations (obligatoire)

1.1.9.10 Est capable de procéder à l'encaissement, de calculer les intérêts moratoires et rémunératoires (CIE / obligatoire)

1.1.9.11 Est capable de justifier les réductions, les créances en restitution et les remises de cotisations et de prestations (CIE / obligatoire)

1.1.9.12 Est capable de nommer les organes d'exécution et les autorités de surveillance AVS/AI et de décrire leurs tâches (obligatoire)

1.1.9.13 Est capable d'expliquer les prestations de l'AVS (obligatoire)

1.1.9.14 Est capable d'expliquer les prestations de l'AI (obligatoire)

1.1.9.15 Est capable d'effectuer des calculs de rentes à l'aide des dispositions légales, des tableaux et des échelles (obligatoire)

1.1.9.16 Est capable de différencier les types d'indemnités journalières AI (obligatoire)

1.1.9.17 Est capable de décrire les prestations complémentaires (PC) ainsi que les organes d'exécution (CIE / obligatoire)

1.1.9.18 Est capable de décrire l'allocation pour perte de gain (APG) et l'allocation de maternité (Amat) ainsi que les organes d'exécution (obligatoire)

1.1.9.19 Est capable de décrire les allocations familiales (CAF / LFA) ainsi que les organes d'exécution (obligatoire)

Les critères ci-après sont applicables à l'évaluation des compétences sociales et personnelles dans le cadre de l'entretien professionnel :

- s'exprime de manière adaptée à la situation et au destinataire
- exprime ses propres opinions et propositions de manière claire et fondée
- évalue ses forces et ses faiblesses de manière réaliste en ce qui concerne l'exigence de la situation et/ou son aptitude professionnelle générale

Remarques:

Le présent catalogue de critères reprend les formulations du profil de qualification spécifique à la branche (dossier de formation et des prestations S&A: «Aperçu des compétences opérationnelles» dans le chap. «Dé de compétences»). Lors de la préparation de l'examen, il convient de tenir compte de la formulation intégrale des objectifs évaluateurs et du niveau taxonomique correspondant. Il y a en outre lieu de tenir compte des indications dans les objectifs particuliers relatives à la disposition à certains comportements, à des formes de réaction, à des attitudes et autres qualités, ainsi que de la description intégrale des compétences interdisciplinaires (dossier de formation et des prestations S&A: chap. «Compétences interdisciplinaires» et «Branche et entreprise»).