

# Guide méthodique type Opticien-ne CFC

L'ordonnance sur la formation professionnelle initiale pour les opticiens CFC du 10 mai 2010 et le plan de formation pour les opticiens CFC du 10 mai 2010 forment la base juridique pour la formation des opticiennes et des opticiens. La personne en formation doit être formée de sorte qu'elle soit capable, au terme de l'apprentissage, de s'acquitter seule, en un temps raisonnable, de tous les travaux pratiques énumérés dans le plan de formation.

Ce guide méthodique type est une aide supplémentaire pour la formation en entreprise.

Il ne doit pas être considéré comme un moyen d'aide isolé. Il doit surtout être coordonné avec

- l'ordonnance sur la formation professionnelle initiale,
- le plan de formation
- le plan d'étude standard pour l'enseignement des branches professionnelles et
- le plan d'étude standard pour les cours interentreprises

afin d'améliorer globalement la formation professionnelle initiale. Il doit permettre de faciliter à l'entreprise formatrice la formation pratique. Les étapes de formation dépendent du plan de formation des cours interentreprises (CI) et laissent à l'entreprise formatrice suffisamment de champ libre, lequel pourra être utilisé pour d'autres recommandations et compléments. Les objectifs évaluateurs doivent être atteints vers la fin de l'année de formation concernée conformément au présent guide méthodique type.

Pour l'optimisation de la formation, on cherchera à atteindre la meilleure coordination possible entre les formations de l'entreprise formatrice, de l'école professionnelle et des cours d'introduction. Celle-ci apparaît thématiquement dans le plan de formation et pour les trois lieux de formation.

De légers décalages dans le temps sont inévitables en raison de particularités locales (horaire, répartition des salles et des enseignants). Les formateurs et formatrices professionnels sont par conséquent tenus, selon l'art. 14 de l'ordonnance, d'examiner régulièrement le niveau de formation à l'aide du dossier de formation et des rapports y afférents.

## Indications pour la formation pratique

### Surveillance et contrôle de la formation

Le concept de formation prévoit que la personne en formation suit périodiquement les cours interentreprises de l'association. Les connaissances qui y sont dispensées doivent être exercées et approfondies en entreprise de formation. Le formateur est tenu de surveiller et de contrôler régulièrement le niveau de formation au moyen des documents des cours. Cela se fait, entre autre, semestriellement à l'aide du rapport obligatoire sur la formation du CSFO (Centre suisse de services formation professionnelle). La personne en formation tiendra durant toute la durée de la formation un dossier de formation.

## Préparer les travaux

Le formateur se soucie qu'il y ait suffisamment de matériel d'exercice et que l'outillage nécessaire à cet effet soit disponible.

## Technique de travail

La tâche du formateur est de faire connaître les propriétés les plus importantes des matériaux et d'expliquer les applications possibles des outils, d'en faire la démonstration et laisser exercer.

## Communication

En premier lieu se trouvent les conseils et la vente de lunettes, de lentilles de contact et des marchandises. La personne en formation doit être impliquée tôt dans les entretiens relatifs à la vente – environ dès la 3ème semaine de cours CI. La personne en formation est à présenter en tant que telle à la clientèle. Les exercices pratiques placés sous la surveillance du formateur offrent la sécurité pour ce qui est de sa présentation et de l'argumentation.

## Connaissances professionnelles

La personne en formation suit hebdomadairement l'enseignement de l'école professionnelle. Le formateur garantit la relation entre le savoir de la théorie et l'application pratique.

## Orientation et introduction au début de l'apprentissage

- Présenter le magasin à la personne en formation. Expliquer le magasin et son développement (histoire). Présentation des collaborateurs. Visite des locaux. Explication du règlement de l'entreprise. Information sur les points importants se trouvant à proximité, tels que commerces voisins, poste, chemin de fer, boîtes à lettre et fournisseurs.
- Informations générales sur: durée du travail, dates des cours de l'école professionnelle et d'introduction, travaux d'atelier, au magasin et au bureau à effectuer périodiquement, utilisation du téléphone, achats des marchandises, absences, déterminer par écrit la réglementation sur les vacances et les jours de congés.
- "Remise" de la place de travail. Désignation des outils, instruments et machines les plus importants, expliquer brièvement leur usage en rappelant la prévention des accidents.
- Instruction sur la propreté à la place de travail, la propreté étant une condition préalable pour un travail précis et sans accident.
- Informations sur les substances dangereuses pour la santé et le risque d'incendie qui leur est lié à la place de travail, ainsi que leur manipulation.
- Hygiène au travail: Propreté générale et personnelle dans l'entreprise.
- Secret professionnel: Toutes les données et les problèmes concernant les clients sont soumis au secret professionnel! Les informations touchant la politique de l'entreprise ne sont pas destinées aux personnes extérieures à l'entreprise!

**A ne pas oublier:**

Article 14 de l'ordonnance sur la formation de base

1. La personne en formation tient un dossier de formation dans lequel elle note continuellement les travaux essentiels, ainsi que les aptitudes acquises et les expériences qu'elle a faites dans l'entreprise.
2. Le formateur contrôle et signe le dossier de formation une fois par semestre. Il le discute au moins une fois par semestre avec la personne en formation.
3. Il note à la fin de chaque semestre dans un rapport de formation le niveau éducationnel de la personne en formation.

## Guide méthodique type pour la formation pratique

Dans le guide méthodique type ci-après, les thèmes de la formation sont regroupés chronologiquement en accord avec les cours interentreprises 1 à 9.

Exemple de lecture:

Tous les objectifs évaluateurs en entreprise correspondent au plan de formation (voir note marginale).

### 1e année de formation

**3. Les objectifs de formation suivants sont à exercer en entreprise avec l'opticien en formation après la 3e semaine de cours interentreprises:**

*PlaFo\** Objectifs évaluateurs pour l'opticien en formation

2.7.3 Il adapte les lunettes de façon anatomique

\* Objectifs particuliers selon le plan de formation

Signifie: L'adaptation anatomique des lunettes est enseignée à la personne en formation durant la 3e semaine de cours interentreprises et devra être perfectionnée par la suite en entreprise.

Seuls les nouveaux contenus sont mentionnés. Les connaissances professionnelles et la pratique déjà enseignées sont considérées comme apprises au moment de passer à l'étape suivante. Ceci exige un contrôle régulier et un approfondissement des thèmes traités.

## Première année de formation

---

### **1) Les objectifs de formation suivants sont à exercer en entreprise après la 1<sup>e</sup> semaine de cours CI:**

*PlaFo Objectifs évaluateurs pour l'opticien en formation*

- 1.1.2 Il utilise correctement tout l'outillage et les machines de l'atelier en ménageant l'environnement.
- 1.1.3 Il adapte le style de travail aux divers matériaux.
- 1.1.4 Il fait appel aux normes de qualité des produits utilisés.
- 1.3.1 Il a un comportement écologique lors des nettoyages et élimination des déchets.
- 1.3.2. Il a un comportement prévenant les accidents lors de manipulations de produits chimiques, de machines ou de situations dangereux.
- 1.3.4. Il nettoie et maintient en état les produits exposés et les décors.
- 1.4.1 Il organise et administre les commandes avec les fournisseurs.
- 1.4.5 Il convient et surveille les délais avec les fournisseurs.
- 2.3.4 Il fixe et surveille les délais convenus avec la clientèle.

---

### **2) Les objectifs de formation suivants sont à exercer en entreprise après la 2<sup>e</sup> semaine de cours CI:**

*PlaFo Objectifs évaluateurs pour l'opticien en formation*

- 1.1.1 Il gère et contrôle tous les éléments d'une nouvelle commande.
- 1.1.5 Il adapte les verres dans une monture.
- 1.2.1 Il différencie les divers matériaux des montures.
- 1.2.2 Il juge de la faisabilité d'une réparation.
- 1.2.3 Il travaille des montures métalliques selon la spécificité du matériau.
- 1.2.4 Il travaille les montures en "plastique" selon la spécificité du matériau.
- 1.2.5 Il adapte une applique.
- 1.3.3 Il nettoie et entretient les machines d'atelier, l'outillage et les instruments.
- 1.4.2 Il contrôle l'arrivée des marchandises selon les bulletins de livraison et inscrit le prix.
- 1.4.3 Il place les montures dans le stock ou en exposition.
- 2.1.5 Il comprend les modes d'emploi et les informations destinées aux consommateurs.
- 2.2.1 Il saisit, lors d'un accueil ouvert et ciblé, le désir exprimé par ce client pendant une conversation dirigée et attentive.

---

**3) Les objectifs de formation suivants sont à exercer en entreprise après la 3e semaine de cours CI:**

*PlaFo Objectifs évaluateurs pour l'opticien en formation*

- 1.4.4 Il gère et commande le stock des pièces de réparation tels les pads, les vis, les embouts de branche.
- 1.4.6 Il commande de manière autonome les verres, les montures, les produits pour lentilles de contact, les pièces de rechange, diverses marchandises, selon les habitudes de l'entreprise.
- 2.1.1 Il accueille la clientèle et en prend congé dans un langage compréhensible.
- 2.2.2 Il intègre les formules psychologiques de base de la communication dans la conversation lors de la vente.
- 2.1.3 Il soigne la conversation avec la clientèle dans un langage compréhensible.
- 2.1.7 Il communique de manière compréhensible, par écrit et oralement, avec les fournisseurs.
- 2.2.3 Il évalue la personnalité du client et adapte son langage, sa formulation et sa stratégie de vente au type de clients.
- 2.2.4 Il se comporte de manière attentionnée envers la clientèle et ses collègues. Il influence ainsi positivement le climat de l'entreprise.
- 2.5.5 Il exécute une préadaptation sur la monture choisie.
- 2.7.3 Il adapte les lunettes de façon anatomique.
- 3.2.4 Il prend les mesures pour un centrage optique parfait au moyen des instruments spécifiques.

## Deuxième année de formation

---

**4) Les objectifs de formation suivants sont à exercer en entreprise après la 4e semaine de cours CI:**

*PlaFo Objectifs évaluateurs pour l'opticien en formation*

- 2.1.4 Il conseille la clientèle pour des objets relevant de thèmes en relation avec la profession, dans un langage compréhensible.
- 2.3.3 Il développe de façon ciblée les phases d'une conversation de vente par les questions idoines et une écoute attentive.
- 2.5.1 Il argumente, de manière compétente, lors de la vente d'une monture de lunettes, selon les règles de la communication de vente.
- 2.6.3 Il fait appel à une technique de conclusion habile lors de la vente des verres.
- 2.6.4 Il indique, au client, les coûts de façon transparente et méthodique.
- 2.6.5 Il contre les objections éventuelles du client avec les arguments adéquats.
- 2.6.7 Il démontre, selon les bases de la psychologie de vente, l'utilité des produits complémentaires et des services.

- 2.7.4 Il pratique l'encaissement, les remerciements et la prise de congé selon les critères de la psychologie de vente.
- 3.2.5 Il contre les objections éventuelles du client avec les arguments adéquats.
- 4.4.1 Il argumente sur l'utilité des produits complémentaires tel les étuis, les chaînettes et cordons, produits et tissus de nettoyage, appliques.
- 4.4.3 Il vend à la clientèle les produits complémentaires avec compétence.
- 2.5.4 Il réalise, au moyen de la technique de conclusion, la vente de la monture.

---

**5) Les objectifs de formation suivants sont à exercer en entreprise après la 5e semaine de cours CI:**

*PlaFo Objectifs évaluateurs pour l'opticien en formation*

- 1.3.5 Il nettoie et désinfecte les appareils d'optométrie.
- 2.4.3 Il interprète, à la demande du client, les données de l'ordonnance.
- 2.4.4 Il décrit, à la demande du client, les différentes possibilités de correction suite à la chirurgie réfractive.
- 2.5.3 Il explique la nécessité de la corrélation entre la correction et les montures sélectionnées.
- 3.2.4 Il prend les mesures pour un centrage optique parfait au moyen des instruments spécifiques (approfondissement).
- 4.1.1 Il décrit les types de lentilles les plus importants et leurs propriétés.
- 4.1.2 Il décrit les principaux paramètres des lentilles.
- 4.1.3 Il est apte à la vente lors du réapprovisionnement en lentilles de contact.
- 4.1.4 Il démontre la manipulation correcte des lentilles.
- 4.1.5 Il démontre la manipulation correcte pour les divers types de lentilles.
- 4.1.6 Il applique les prescriptions de stockage et de remise des lentilles de contact.
- 4.2.2 Il attribue, selon le type de lentilles, les produits d'entretien correspondants.
- 4.2.3 Il démontre au client l'emploi des produits d'entretien.
- 4.2.4 Il reconnaît les produits d'entretien sans agent conservateur.
- 4.2.5 Il vend à la clientèle le produit d'entretien conforme au type de lentilles.

---

**6) Les objectifs de formation suivants sont à exercer en entreprise après la 6e semaine de cours CI:**

*PlaFo Objectifs évaluateurs pour l'opticien en formation*

- 2.4.1 Il conduit l'anamnèse de manière compétente, professionnelle et psychologique.
- 2.3.1 Il argumente de manière persuasive et orientée vers le client au moyen de ses connaissances en communication.
- 2.3.2 Il reconnaît et emploie les signes d'une conversation non verbale.

- 2.4.2 Il présente, sur la base de l'anamnèse, les possibilités de correction correspondant au désir du client.
- 2.5.2 Il justifie l'avantage et les différences, en particulier du design, de la qualité, du prix et de la valeur, d'une monture de lunettes.
- 2.5.3 Il explique la nécessité de la corrélation entre la correction et les montures sélectionnées (approfondissement).
- 2.6.1 Il différencie le design, la matière, la fabrication et les différences qualitatives des types de verres unifocaux des principaux fournisseurs.
- 2.6.2 Il argumente et démontre au client l'utilité des verres en fonction des exigences visuelles de celui-ci.
- 3.1.2 Il interprète au client les données de l'ordonnance.

## Troisième année de la formation

---

### **7) Les objectifs de formation suivants sont à exercer en entreprise après la 7e semaine de cours CI:**

*PlaFo Objectifs évaluateurs pour l'opticien en formation*

- 3.1.1 Il conduit une anamnèse adaptée à la situation professionnelle et psychologique.
- 3.1.3 Il présente, sur la base de l'anamnèse, les possibilités de correction correspondant au désir du client.
- 3.2.3 Il vend au client les verres correspondant à ses besoins.
- 4.4.2 Il justifie l'emploi et l'importance des lunettes solaires ou des lunettes de protection.

---

### **8) Les objectifs de formation suivants sont à exercer en entreprise après la 8ème semaine de cours CI:**

*PlaFo Objectifs évaluateurs pour l'opticien en formation*

- 1.1.6 Il juge la qualité des lunettes terminées selon les normes professionnelles.
- 2.6.2 Il argumente et démontre au client l'utilité des verres en fonction des exigences visuelles de celui-ci.
- 2.7.1 Il fait apprécier, au client, ses lunettes par leur présentation et l'explication de leur utilité.
- 2.7.2 Il initie le client à l'emploi correct et aux soins à apporter aux lunettes.
- 3.1.4 Il démontre les différences des diverses possibilités de correction.
- 3.2.1 Il différencie le design, la matière, la fabrication, et les qualités des types de verres de leur fournisseur principal.
- 3.2.2 Il argumente et démontre au client l'utilité des verres multifocaux en fonction des exigences visuelles de celui-ci.

- 3.3.2 Il développe une stratégie dirigée pour la résolution des problèmes.
- 3.3.3 Il évalue les prétentions du client et développe des propositions de solution.

## Quatrième année de la formation

---

### **9) Les objectifs de formation suivants sont à exercer en entreprise après la 9e semaine de cours CI:**

*PlaFo Objectifs évaluateurs pour l'opticien en formation*

- 3.1.5 Il analyse les problèmes des clients ayant une acuité visuelle réduite ou des problèmes physiologiques et démontre l'action des différentes possibilités de correction.
- 3.1.6 Il explique les possibilités de correction chirurgicale.
- 3.3.1 Il a une attitude positive lors de réclamations et apaise la situation par une technique de communication adéquate.
- 4.3.1 Il conduit une anamnèse de manière professionnelle.
- 4.3.2 Il détermine le besoin du grossissement pour le client.
- 4.3.3 Il utilise des arguments convaincants pour les différents produits.
- 4.3.5 Il vend au client l'instrument optique adapté.
- 2.1.6 Il répond à une demande simple de client, par écrit, dans la langue étrangère.