

Cours interentreprises 1

Opticien·ne CFC



Compétences opérationnelles :

- a1 Accueillir et prendre en charge les clientes et les clients dans le magasin d'optique
- b1 Monter, modifier et réparer des équipements optiques
- b2 Contrôler et évaluer la qualité des équipements optiques

-
- **Expérimenter les matériaux de montures**
 - **Sécurité au travail**
 - **Mesurer des verres de lunettes**
 - **Première impression**
 - **Répondre aux appels téléphoniques**

Éditeur

AFPO, Baslerstrasse 32, Cp, 4601 Olten
www.afpo.ch

Auteurs

Nick Burkhardt, Thierry Egli, Roland
Galliker, Marcel Marchion

Images

Shutterstock

Édition

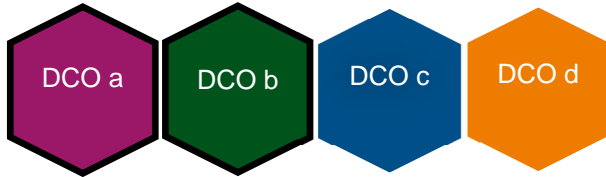
N° 2 / 2023



Association
Formation Professionnelle
initiale dans l'Optique

1^{re} année / 1^{er} semestre (août)

3 jours, évaluation formative



DCO a: Conseils aux clients et vente d'équipements optiques

Compétence opérationnelle a1:

Accueillir et prendre en charge les clientes et les clients dans le magasin d'optique

Un client entre dans le magasin d'optique. L'opticienne CFC l'accueille aimablement et s'enquiert de ses souhaits. Le client souhaite acheter des lunettes de soleil à verres correcteurs. L'opticienne CFC le conduit à une table de conseil. Elle veille à ce que le client se sente bien accueilli. Après l'avoir conseillé et lui avoir vendu des lunettes de soleil, elle prend congé de lui de manière appropriée.

- a1.1 Lors d'exercices, les opticien·ne·s accueillent et saluent les clients et en prennent congé de manière appropriée. (C3)
- a1.2 Lors d'exercices, les opticien·ne·s veillent à ce que les clientes et les clients se sentent les bienvenus·e·s. (C3)
- a1.3 Lors d'exercices, les opticien·ne·s se renseignent au sujet des souhaits et des besoins des clients. (C3)
- a1.4 Lors d'exercices, les opticien·ne·s utilisent à cet effet les règles de la communication verbale et non verbale. (C3)
- a1.5 Les opticien·ne·s décrivent les caractéristiques de différentes formes d'entretien (C2)
- a1.6 Les opticien·ne·s analysent différents types de clients. (C4)
- a1.7 Lors d'exercices, les opticien·ne·s montrent les bonnes manières et s'adaptent à leur clientèle. (C3)

DCO b: Assemblage et entretien des équipements optiques

Compétence opérationnelle b1:

Assembler, faire les finitions et réparer des équipements optiques

Une cliente a choisi et commandé des lunettes. L'opticien CFC monte les verres de lunettes dans la monture choisie et procède à cet effet à des ajustages des verres qui correspondent aux valeurs normatives et de tolérance en vigueur. En outre, les branches de la monture de lunettes doivent être raccourcies et les plaquettes nasales changées. Une fois l'adaptation terminée, l'opticien CFC ajuste la monture de lunettes conformément aux instructions.

- b1.1 Les opticien·ne·s respectent les mesures pour garantir la sécurité au travail et la protection de la santé en rapport avec les produits d'entretien et les solvants, les outils et les machines. (C3)

- b1.4 Les opticien·ne·s expérimentent les matériaux des montures et apprennent à connaître les limites de leur traitement. (C3)

- b1.5 Les opticien·ne·s décrivent le mode d'action et l'utilisation d'outils. Ils utilisent ces derniers pour ajuster les montures. (C3)

- b1.6 À l'aide de différentes méthodes, les opticien·ne·s modifient les branches fabriquées dans divers matériaux. (C3)

DCO b: Assemblage et entretien des équipements optiques

Compétence opérationnelle b2:

Assembler, faire les finitions et réparer des équipements optiques

L'opticien CFC prépare les lunettes pour les remettre à la cliente. Avant le montage et la remise des lunettes, il contrôle la qualité des verres et de la monture de lunettes selon les normes en vigueur et les directives de l'établissement.

- b2.1 Les opticien·ne·s distinguent les caractéristiques de qualité des verres de lunettes selon les normes actuelles. (C3)

- b2.3 Les opticien·ne·s évaluent les montures sur la base des critères de qualité selon les normes actuelles et citent les tolérances. (C3)

Missions pratiques en entreprise	Contenu de la formation pour l'école prof.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ b1: Rectifiez les verres de lunettes à la main dans l'atelier. Documentez votre procédure étape par étape. ▪ b1: Décrivez une réparation que vous avez effectuée dans votre établissement. ▪ b2: Élaborez une liste de contrôle pour le contrôle initial des verres et des montures de lunettes. À l'aide de cette liste, contrôlez deux commandes de clients pour voir si les verres et les montures de lunettes sont exempts de défauts. 	<p>Scripte :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ a1 «Présentation personnelle, bases de la communication» ▪ b1 «Contrôle initial par comparaison de paramètres et montage de verres unifocaux» ▪ b2 «Contrôle initial de la monture de lunettes» ▪ b3 «Alignement de base et montures de lunettes ajustées au préalable» ▪ c1 «Protection des données et canaux de communication»

Sujet	Contenu	Durée	Outils
Préparation de l'instructeur·rice de CI	<ul style="list-style-type: none"> Procéder à une division de la classe (instructeur·rice de CI) Envoyer autorisation des personnes en formation (secrétariat de l'AFPO) Toutes les personnes en formation s'orientent sur Teams et OneNote avant le 1er CI. Les personnes en formation apportent leur tablette/ordinateur portable (si l'école professionnelle l'exige) au CI (plus de classeur physique). Les personnes en formation apportent leurs instruments d'écriture (stylo trempé en verre, testeur de distance des pupilles, etc.) et un chiffon microfibre pour les lunettes. Les missions sont données par écrit aux personnes en formation et terminées. 		
Jour 1			
Matinée			
Introduction	<ul style="list-style-type: none"> Tour de présentation (présenter son/sa partenaire) Clarifier les questions concernant Teams et OneNote Demander les attentes par rapport aux cours Clarifier ce qui relève de l'organisationnel (p. ex. protection des données, infos sur le copyright) Annoncer les objectifs des cours Présenter évaluation des cours (certificat/critères de compétence) Effectuer une visite des locaux 	2 heures	Certificats de compétences Ppt
Citer les éléments de lunettes (b1.4)	Travail en groupe: <ul style="list-style-type: none"> Les personnes en formation recherchent par groupes de 3 les termes des éléments des lunettes. Ils écrivent correctement leur appellation sur les lignes correspondantes de la feuille de travail. 	1 heure	Lunettes complètes : 1 métallique / 1 synthétique par groupe, sans verres. Feuille de travail «Citer les éléments de lunettes»: Photo de lunettes / flèches de connexion / lignes d'écriture
Sécurité au travail (SaT), équipement de protection individuel (EPI) (I) (b1.1)	Apport de l'instructeur·rice de CI : <ul style="list-style-type: none"> Introduction à la SaT / EPI (voir annexe 2 du PlaFo) 	30 min.	PlaFo avec annexe 2 (notices)
Expérimenter les matériaux de lunettes – la sécurité au travail / l'équipement de protection individuel (II) (b1.1, b1.4, b1.5, b1.6)	Apport de l'instructeur·rice de CI : <ul style="list-style-type: none"> Donner des consignes de sécurité sur les tâches suivantes (voir annexe 2 du PlaFo). Introduction aux outils (application et utilisation) 	30 min.	Lunettes complètes Scripte: <ul style="list-style-type: none"> Outils Outils: <ul style="list-style-type: none"> Pinces (5 minimum)

			<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ventilettes ▪ Tournevis ▪ Couvercle en alu
Après-midi			
Expérimenter les matériaux de lunettes – conclusion (III) (b1.1, b1.4, b1.5, b1.6)	Travail individuel: Chaque personne en formation reçoit 2 montures de lunettes pour les façonner/expérimenter, il est possible de faire ce qui suit, p. ex.: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Dévisser une branche ▪ Chauffer/Déformer les montures de lunettes ▪ Coller les montures de lunettes Conclusion: Faire rédiger une «comparaison de lunettes métalliques avec celles en plastique» par les personnes en formation sur un document de l'AFPO.	3 heures	Colle (colle instantanée) Modèle vierge de document pdf ou Word de l'AFPO
Sécurité au travail générale (IV) (b1.1, b1.4, b1.5, b1.6)	Tour de présentation (p. ex. padlet): <ul style="list-style-type: none"> ▪ Quels appareils/outils sont utilisés dans l'établissement? ▪ Quelles mesures doivent être prises pour prévenir des accidents? ▪ Comment les produits d'entretien et les solvants sont stockés correctement? Les personnes en formation mettent les résultats sur un modèle vierge de l'AFPO ou sur le padlet (avec lien).	1 heure	
Jour 2			
Matinée			
Première impression (a1.1, a1.2, a1.3, a1.4, a1.5, a1.6, a1.7)	Apport de l'instructeur·rice de CI : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Début avec des photos de personnes semblables qui sont habillées différemment → effet différent. ▪ Présenter la «fenêtre de Johari» Travail en groupe: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Les personnes en formation s'évaluent réciproquement à l'aide de la fenêtre de Johari. Apport de l'instructeur·rice de CI :	3 heures	Photos (ppt) de Thierry Egli concernant la «première impression» et le «code vestimentaire» et la fenêtre de Johari en diapo.

	<ul style="list-style-type: none"> Des photos de boutiques diverses sur Internet montrent des établissements qui donnent diverses directives (code vestimentaire/aspect extérieur). Tour de discussion : Dans votre commerce, qu'avez-vous le droit ou pas (au niveau présentation personnelle) ? 		
Marquer et mesurer les verres de lunettes selon l'ordonnance (I) (b2.1, b2.3)	Apport de l'instructeur·rice de CI : <ul style="list-style-type: none"> Ordonnances pour des lunettes: Feuille d'atelier Marquer et mesurer (électroniquement) les verres modèles Utilisation du frontofocomètre (frontofocomètre pré réglé par l'instructeur·rice) 	1 heure	24 frontofocomètres, mode d'emploi du frontofocomètre, visualiseur et ppt Ordonnances pour des lunettes: Feuille d'atelier Verres modèles
Après-midi			
Marquer et mesurer les verres de lunettes (I) (b2.1, b2.3)	Travail individuel : <ul style="list-style-type: none"> Vous recevez 2 ordonnances pour des lunettes. Parmi 10 verres de lunettes, vous cherchez ceux qui sont adaptés aux ordonnances pour des lunettes. Vous remplissez une feuille de travail relative à la mesure par frontofocomètre, vous tracez en plus 2 schémas TABO. 	3 heures	Ordonnances pour des lunettes Feuille de travail «Mesure par frontofocomètre» Boîte Tupperware contenant 10 verres par personnes en formation
Marquer et mesurer les verres de lunettes (I) (b2.1, b2.3)	Travail individuel : <ul style="list-style-type: none"> Vous dessinez env. 6 verres de lunettes et les mesurer (sphérique et torique). 	1 heure	3 verres sphériques et 3 toriques par personne en formation Ordonnances pour des lunettes
Jour 3			
Matinée			
Mesurer lunettes (b2.1, b2.3)	Travail individuel : <ul style="list-style-type: none"> Vous mesurez en tout 6 lunettes (par système de rotation) (monture du client, verres unifocaux). Dès que des lunettes ont été mesurées, redéposez-les dans un état propre et mesurez les lunettes suivantes. Vous remplissez les ordonnances pour des lunettes. 	2 heures	Lunettes pour client avec verres minéraux 20 x 6 lunettes = 120 lunettes
Personnes en formation: Remplir les certificats de compétence	Travail individuel: <ul style="list-style-type: none"> Vous remplissez vos certificats de compétence / critères. 	30 min.	Certificats de compétences

	<ul style="list-style-type: none"> Ce sont surtout les compétences professionnelles transversales qui sont évaluées pendant le premier CI. 		
<p>Personnes en formation: Élaborer un contrôle des connaissances (I)</p> <p>Instructeur·rice de CI : Discuter des certificats de compétence avec les personnes en formation (I)</p>	<p>Travail en groupe:</p> <ul style="list-style-type: none"> En groupes, vous élaborez des contrôles de connaissances. Ils servent ainsi à la réflexion et au contrôle du succès de la formation du CI. Vous échangez entre vous les contrôles de connaissances. <p>Individuellement:</p> <p>Pendant ce temps, l'instructeur·rice de CI discute avec les personnes en formation des certificats de compétence.</p>	1 h 30 min.	
Après-midi			
<p>Personnes en formation: Réaliser/évaluer contrôle de connaissances (II)</p> <p>Instructeur·rice de CI : Discuter des certificats de compétence avec les personnes en formation (II)</p>	<p>Travail individuel:</p> <ul style="list-style-type: none"> Vous effectuez les contrôles de connaissances et les corrigez. <p>Individuellement:</p> <p>Pendant ce temps, l'instructeur·rice de CI discute avec les personnes en formation des certificats de compétence.</p>	15 min.	
<p>«Décrocher le téléphone» – liste de contrôle (a1.1, a1.2, a1.3, a1.4, a1.5, a1.6, a1.7)</p>	<p>Apport de l'instructeur·rice de CI :</p> <ul style="list-style-type: none"> Montrer 1 vidéo d'entretien téléphonique et la faire analyser par les personnes en formation. <p>Travail en groupe I:</p> <ul style="list-style-type: none"> Les personnes en formation recherchent ce qui est bien et pas bien pendant l'entretien téléphonique commercial. Elles recueillent les différents motifs pour passer un appel téléphonique: convenir d'un rendez-vous, conseils, commande, réclamation, ... Vous établissez une liste de contrôle relatifs à ce qui est bien et pas bien et saisissez les contenus d'entretien téléphonique les plus importants (rendez-vous, adresse, numéro de téléphone, motif de l'appel, ...). Vous présentez les listes de contrôle que l'instructeur·rice de CI élargit éventuellement. 	3 h 15 min.	<p>https://youtu.be/Dx2cKd-bh5o</p> <p>https://youtu.be/WOvYJ2WP6pU</p> <p>Modèle de liste de contrôle «Décrocher téléphone»</p>

	<p>Travail en groupe II:</p> <ul style="list-style-type: none"> Les personnes en formation réalisent des jeux de rôle (entretiens commerciaux téléphoniques) à l'aide de la liste de contrôle, Vous vous donnez vos retours (feed-backs) réciproquement. 		
<p>Conclusion: Évaluation de cours / mission de préparation / rangement</p>	<p>Les personnes en formation remplissent en ligne l'évaluation de cours de l'AFPO.</p> <p>Plénum:</p> <p>L'instructeur·rice de CI explique les exercices de préparation pour le prochain CI.</p>	.	Lien vers l'évaluation

Exercices de préparation CI 2

- Appliquer la liste de contrôle «Décrocher le téléphone» dans l'établissement, la compléter par des expériences personnelles et la présenter lors du prochain CI.
- Apporter des photos de l'établissement.