



# Programme de formation en entreprise

## Opticien·ne CFC

Éditeur AFPO, Baslerstr. 32, Cp, 4601 Olten  
[www.afpo.ch](http://www.afpo.ch)

Auteur·rice Équipe de projet:  
Marcel Marchion, Roman Nadler,  
Stephanie Schneider

Images Shutterstock., AdobeStock

Direction du projet Eveline Krähenbühl

Édition N° 2 / 2023

**AFPO** Association pour la  
formation professionnelle  
initiale d'opticien·ne



# Sommaire

Fil conducteur de la formation en entreprise .....	3
▪ Domaines de compétences opérationnelles (DCO) .....	7
▪ Compétences opérationnelles de l'entreprise formatrice .....	8
▪ Compétences opérationnelles de l'entreprise programme (cours) .....	10
▪ Aperçu des contenus de formation scolaire au programme (cours).....	12
1 <sup>re</sup> année / 1 <sup>er</sup> semestre .....	13
▪ Missions pratiques: 1 <sup>re</sup> année / 1 <sup>er</sup> semestre.....	34
1 <sup>re</sup> année / 2 <sup>e</sup> semestre .....	35
▪ Missions pratiques: 1 <sup>re</sup> année / 2 <sup>e</sup> semestre .....	50
2 <sup>e</sup> année / 3 <sup>e</sup> semestre .....	51
▪ Missions pratiques: 2 <sup>e</sup> année / 3 <sup>e</sup> semestre .....	66
2 <sup>e</sup> année / 4 <sup>e</sup> semestre .....	67
▪ Missions pratiques: 2 <sup>e</sup> année / 4 <sup>e</sup> semestre .....	82
3 <sup>e</sup> année / 5 <sup>e</sup> semestre .....	83
▪ Missions pratiques: 3 <sup>e</sup> année / 5 <sup>e</sup> semestre .....	92
3 <sup>e</sup> année / 6 <sup>e</sup> semestre .....	93
▪ Missions pratiques: 3 <sup>e</sup> année / 6 <sup>e</sup> semestre .....	99
Annexe: Formulaire Rapport de formation .....	100

# Fil conducteur de la formation en entreprise

Le présent programme est le fil conducteur de la formation en entreprise. Les compétences opérationnelles et ses objectifs de performance sont concrétisés dans ce programme de formation en entreprise formatrice, conformément au plan de formation, et judicieusement coordonnés avec la formation à l'école professionnelle et les cours inter-entreprises. Le programme de formation en entreprise formatrice permet de structurer la formation et indique aux formateurs et formatrices ce qu'ils/elles doivent transmettre et à quel moment.

Le chapitre **Domaines de compétences opérationnelles** présente les 4 domaines de compétences opérationnelles (DCO), conformément au plan de formation. Pour une meilleure orientation, une couleur a été attribuée à chaque DCO, qui est reprise dans tout le programme:

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

DCO b: Assemblage et entretien des équipements optiques

DCO c: Travaux administratifs et participation à la mise en place des mesures de marketing

DCO d: Maintenance, entretien et gestion des installations, des instruments de mesures et des marchandises de stock

Les couleurs permettent de reconnaître facilement de quel DCO il s'agit dans le programme de formation.

Dans le chapitre **Compétences opérationnelles en entreprise** (p. 8-9), des compétences opérationnelles (p. ex. a1) sont réparties sur les six semestres avec les thèmes principaux correspondants (p. ex. **présentation personnelle, bases de la communication en entreprise, philosophie du client**).

Dans le chapitre **Compétences opérationnelles en entreprise programme**, (p. 10-11) les compétences opérationnelles sont présentées dans l'ordre dans lequel elles doivent être développées. Les contenus enseignés à l'école professionnelle sont présentés dans le tableau **Aperçu des contenus de formation scolaire au programme** (p. 12).

En introduction à la formation professionnelle initiale, les instructions de sécurité doivent être formées conformément à l'annexe 2 du plan de formation. Le tableau **Mesures d'accompagnement de la sécurité au travail** (à télécharger sous [www.afpo.ch](http://www.afpo.ch)) sert à surveiller et à consigner ces formations.

Viennent ensuite les **contenus de la formation**, répartis par semestre. Au début d'un semestre, une vue d'ensemble indique les compétences opérationnelles ou les thèmes à développer et le nombre de missions pratiques à effectuer. Viennent ensuite, dans l'ordre du programme, les contenus à transmettre.

Le domaine de compétences opérationnelles est mentionné en premier, suivi de la description des compétences opérationnelles selon le plan de formation, puis du thème principal ainsi que d'un exemple de situation telle qu'elle pourrait se présenter dans l'entreprise. Il s'agit à chaque fois de situations exemplaires, comme il peut en exister beaucoup d'autres dans l'entreprise.




Domaine de compétences opérationnelles c: Tâches administratives et participation à l'élaboration d'actions de marketing	
Compétence opérationnelle c1: <b>Gérer les données relatives aux commandes, aux client·e·s et aux fournisseurs</b>	
<b>Prescriptions générales et internes à l'entreprise en matière de protection des données</b>	
<b>Exemple/Situation</b> Un client appelle le magasin d'optique pour se renseigner sur les valeurs des verres de sa compagnie. Il souhaite lui offrir de nouvelles lunettes de lecture pour son anniversaire.	
Contenu de la formation à l'EF	Contenu de la formation aux CI
<ul style="list-style-type: none"> <li>Protection des données, actions de marketing et canaux de communication</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>–</li> </ul>
c1.1 Les opticien·ne·s appliquent les directives générales et internes à l'entreprise en matière de protection des données. (C3)	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Appliquent les directives légales et internes à l'entreprise en matière de protection des données (données générales des client·e·s, des commandes et des fournisseurs)</li> <li>Prennent soin des données confidentielles (p. ex. réseaux sociaux, photos, vidéos)</li> <li>Gardent les secrets commerciaux</li> </ul>	

Les colonnes «Contenu de la formation à l'EP» et «Contenu de la formation dans les CI» indiquent ce que l'école professionnelle (EP) et les cours inter-entreprises (CI) apportent au thème de formation correspondant. Des informations détaillées sur les contenus de formation de ces deux lieux de formation sont disponibles dans le «Programme de formation national Opticien·ne CFC».

Si un «-» apparaît dans un encadré gris, cela signifie qu'il n'y a pas de contenu de formation pour ce lieu de formation. Le symbole en bas à gauche indique qu'il existe également une mission pratique à ce sujet.

Viennent ensuite les **objectifs de performance OP** (p. ex. a1.1) et les niveaux de C (p. ex. C3). Ceux-ci indiquent les activités que les personnes en formation doivent maîtriser à la fin de la formation et le degré de complexité de ces activités. Il arrive que les mêmes objectifs de performance doivent être développés sur plusieurs semestres ou qu'ils apparaissent plusieurs fois dans le programme de formation jusqu'à ce qu'ils puissent être exécutés complètement et de manière compétente par les personnes en formation.

L'objectif de performance «a3.8 (C6) Les opticien·ne·s mènent des entretiens de conseil de manière structurée» illustre les contenus qui doivent être développés au cours des 3 années de formation dans les entreprises, jusqu'à ce que les personnes en formation puissent finalement mener des entretiens de conseil compétents avec la clientèle.

1 <sup>re</sup> année	2 <sup>e</sup> année	3 <sup>e</sup> année
<ul style="list-style-type: none"> <li>Présentation personnelle</li> <li>Bases de la communication</li> <li>Philosophie du/de la client·e</li> <li>Matériaux</li> <li>Revêtements</li> <li>Propriétés des types de verres de lunettes</li> <li>Style, visage et choix de la monture – visagisme</li> </ul>  <p><b>Les personnes en formation apprennent les règles de base de la communication et disposent de connaissances sur les matériaux et les styles.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Types de client·e·s, leur profil de personnalité et leurs besoins</li> <li>Besoins et avantages</li> <li>Directives légales</li> <li>Verres unifocaux et multifocaux</li> </ul>  <p><b>Ils/Elles effectuent des consultations relatives aux verres unifocaux et multifocaux.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Effets des erreurs de centrage et optimisation de leurs besoins</li> <li>Réclamations</li> <li>Exercices de transferts liés à la pratique</li> </ul>  <p><b>Ils/Elles effectuent des entretiens de consultation et de vente de lunettes de tout type.</b></p>

Les objectifs de performance sont précisés à chaque fois par semestre avec des objectifs d'apprentissage adaptés au niveau : p. ex. respecter le code vestimentaire souhaité dans l'entreprise formatrice.

**Les objectifs d'apprentissage représentent le contenu effectif de la formation!**

<p>a1.1 <u>Les opticien·ne·s accueillent et saluent les clientes et les clients et prennent congé d'elles/eux de manière appropriée (C3)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Respectent le code vestimentaire souhaité dans l'entreprise formatrice</b></li> <li>Tiennent compte d'un langage respectueux et d'un langage corporel adapté dans les relations avec les clients et clientes</li> <li>Appliquent les règles correctes de bonnes manières dans les contacts directs et téléphoniques</li> <li>Prennent en compte les différences culturelles dans les relations avec les client·e·s</li> </ul>
--

## Missions pratiques



Des missions pratiques sont attribuées aux compétences opérationnelles. Celles-ci sont signalées par l'icône insérée ici à gauche. Les missions de travail à effectuer se trouvent dans le document **Dossier de formation pour opticien·ne CFC**. Pour ces missions pratiques, les personnes en formation doivent documenter et réfléchir à des missions effectivement réalisées dans l'entreprise formatrice. Cela signifie que les compétences ont été constituées au préalable et qu'elles sont évaluées par le biais d'une mission pratique. Les missions pratiques sont considérées comme un bilan personnel des compétences de la personne en formation et donnent au formateur ou à la formatrice un feed-back sur le niveau de formation. Chaque mission pratique peut servir plusieurs fois d'exercice.

Pour chaque mission pratique, il existe un **modèle Word** téléchargeable sur [www.afpo.ch](http://www.afpo.ch). Les formateurs·trices y trouveront également des modèles de documents vierges pour créer leurs propres missions pratiques.

**L'exemple** suivant montre comment une mission pratique pourrait être exécutée. Les personnes en formation peuvent travailler avec les modèles du dossier de formation ou utiliser leurs propres modèles.

## Rapport de formation

Conformément à l'ordonnance sur la formation, le rapport de formation doit être rempli **tous les six mois**. Il constitue la base de l'entretien de qualification avec les personnes en formation. Le rapport de formation permet de consigner le niveau de formation des personnes en formation. Idéalement, **le formulaire** est mis au préalable à la disposition des personnes en formation. Elles peuvent ainsi porter un regard critique sur leurs propres actions dans le sens d'une auto-évaluation et ont l'occasion de comparer leur perception avec l'évaluation faite par les formateurs et formatrices.

Le formulaire officiel se trouve à la fin de ce document.

Une version numérique (PDF ou Word) du Centre suisse des services de formation professionnelle, orientation professionnelle, universitaire et de carrière CSFO est disponible sur [www.formationprof.ch](http://www.formationprof.ch)

The screenshot shows a form titled 'RAPPORT DE FORMATION' with a header containing the logo of the Swiss Center for Vocational Training (CSFO) and the website 'www.formationprof.ch'. The form is divided into two main sections: '1. Compétences professionnelles' and '2. Compétences méthodologiques'. Each section contains several sub-sections with evaluation criteria and a corresponding grid for recording the level of achievement. The form is designed for self-evaluation and comparison with the trainer's evaluation.

Exemple de mission pratique :



## Mission pratique 1.1

Nom de la personne en formation

Dominique Exemple

## Présentation personnelle, bases de la communication en entreprise, philosophie du/de la client·e: Accueil et salutations, bonnes manières et usage de la langue

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

a1: Accueillir et prendre en charge des clientes et clients dans le magasin d'optique

### Situation professionnelle

Vous accueillez et saluez une cliente ou un client dans votre entreprise. Vous veillez à ce que la cliente ou le client se sente à l'aise. Vous communiquez avec la cliente ou le client de manière adaptée au destinataire / au client ou à la cliente et adaptez vos bonnes manières et votre langage à la situation.

### Mission pratique

Choisissez une cliente ou un client de votre entreprise que vous avez reçu·e et salué·e.

- Comment avez-vous procédé concrètement pour les salutations et l'accueil?
- Quelles mesures avez-vous prises pour que le client ou la cliente se sente à l'aise?
- Décrivez en détail.

### Documentation de la mission pratique

Saluer et accueillir: J'ai accueilli une cliente dès la porte d'entrée. Je me suis présenté.e et je lui ai demandé son nom, car je ne la connaissais pas encore. Je me suis renseigné.e sur ses souhaits, elle souhaitait acheter une nouvelle paire de lunettes. Je l'ai donc amenée à la table de vente et lui ai proposé une place.

Mesures: Pendant qu'elle attendait, je lui ai offert à boire. En parallèle, j'ai veillé à ce que la cliente soit servie le plus rapidement possible par un collaborateur non occupé.

### Réflexion

Qu'est-ce qui vous a bien réussi?

J'ai été aimable et j'ai parlé clairement. À mon avis, la cliente s'est sentie à l'aise.

Où avez-vous rencontré des défis?

J'étais encore un peu mal à l'aise avec la cliente, car je ne savais pas encore exactement ce que je devais dire.

Que pourriez-vous faire de mieux?

Je pratique ma technique de questionnement avec notre clientèle.

Date/Signature de la personne en formation

5. août 2023

D. Exemple

Date/Signature de la formatrice/du formateur

5.8.2023

M. Lecheffe

# Domaines de compétences opérationnelles (DCO)

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

Les opticiens CFC et opticiennes CFC accueillent leurs clients et les conseillent de manière professionnelle et adaptée à leurs besoins. L'objectif du conseil est de trouver une solution techniquement optimale et esthétique pour une bonne vision. Les opticiens CFC et opticiennes CFC déterminent les besoins à l'aide d'un profil visuel qui tient compte des besoins spécifiques de leurs clients et des ordonnances ophtalmologiques ou optométriques. Pour le conseil, ils/elles utilisent des moyens techniques, respectent les directives de l'établissement et mettent à profit leurs connaissances et leur conscience de la mode ainsi que leurs connaissances approfondies des produits et des marques. Pour un conseil complet et une vente réussie, ils/elles utilisent des techniques de questionnement, de conseil et de vente et amènent leurs clients à prendre des décisions d'achat grâce à des recommandations et des arguments. Grâce à leur sens de la communication, ils/elles encadrent et accompagnent les clients tout au long du processus de conseil et de vente. Les opticiens CFC et opticiennes CFC remettent aux clientes et clients des équipements optiques et leur expliquent leur manipulation, leur hygiène et leur entretien.

## DCO b: Assemblage et entretien des équipements optiques

Les opticiens CFC et opticiennes CFC adaptent les équipements optiques de leurs clients de manière individuelle et anatomiquement correcte. Ils/Elles montent des lunettes. Ils/Elles effectuent en outre des corrections et des réparations sur les lunettes et les équipements optiques. Ils/Elles contrôlent et évaluent la qualité des montures de lunettes, des verres de lunettes et des équipements optiques.

## DCO c: Travaux administratifs et participation à la mise en place des mesures de marketing

Les opticiens CFC et opticiennes CFC gèrent les données des commandes et des clients. Ils/Elles prennent des rendez-vous contraignants avec les clients et les fournisseurs. Ils/Elles traitent les commandes des clients de manière autonome. Pour ce faire, ils /elles communiquent avec différents interlocuteurs et au moyen de différents outils de communication. Les opticiens CFC et opticiennes CFC savent attirer les clientes et les clients en usant de mesures appropriées. Cela se fait par exemple par la publicité via les réseaux sociaux, d'actions de marketing sur le lieu de vente ou des présentations de produits. Grâce à une prise en charge attentive et soucieuse de la qualité, les opticiens CFC et opticiennes CFC fidélisent leurs clients à long terme. Ils/Elles utilisent les données des clients pour des actions de marketing et de service appropriées et protègent les données des clients ainsi que les données commerciales.

## DCO d: Maintenance, entretien et gestion des installations, des instruments de mesures et des marchandises

Les opticiens CFC et opticiennes CFC exécutent de manière autonome des tâches en rapport avec l'assortiment et le stock. Ils/Elles demandent des offres aux fournisseurs et commandent des marchandises. Ils/Elles contrôlent l'intégralité et la qualité des marchandises livrées. Ils/Elles saisissent les marchandises dans le système de gestion des marchandises et les étiquettent. En outre, ils/elles relèvent régulièrement les stocks et les comparent avec les articles saisis dans le système de gestion des marchandises. Ils/Elles veillent au transport et au stockage corrects des équipements optiques. Ils/Elles contrôlent en particulier les articles dont la date d'expiration est dépassée et renvoient les marchandises invendues aux fournisseurs.

Les opticiens CFC et opticiennes CFC préparent et entretiennent les postes de travail dans les locaux de vente et d'examen, dans l'atelier et au bureau. Ils/Elles installent les appareils nécessaires et mettent en service les instruments de mesure.

Les opticiens CFC et opticiennes CFC nettoient, entretiennent et effectuent une maintenance sur les appareils techniques, les outils, les instruments et les installations dans les règles de l'art. Ils/Elles assurent ainsi une exploitation sans faille, respectueuse des ressources et de la santé. Les opticiens CFC et opticiennes CFC appliquent les directives de l'établissement et les dispositions légales en matière de sécurité au travail, de protection de la santé, de protection de l'environnement et de développement durable.

# Compétences opérationnelles de l'entreprise formatrice

	1 <sup>re</sup> année		2 <sup>e</sup> année		3 <sup>e</sup> année	
	1 <sup>er</sup> semestre	2 <sup>e</sup> semestre	3 <sup>e</sup> semestre	4 <sup>e</sup> semestre	5 <sup>e</sup> semestre	6 <sup>e</sup> semestre
<b>a Conseils aux clients et vente d'équipements optiques</b>						
a1 Accueillir et prendre en charge les clientes et les clients dans le magasin d'optique.	Présentation personnelle, bases de la communication en entreprise, philosophie du/de la client-e / OP: a1.1, a1.2, a1.3, a1.4, a1.7		Types de client-e-s, leur profil de personnalité et leurs besoins / OP: a1.2, a1.3, a1.8	Traitement des objections OP: 1.8	Discussions conflictuelles et action axée sur les solutions / OP: a1.8 et a3.9	
a2 Déterminer et évaluer le profil visuel	Ordonnances pour des lunettes / OP: a2.4	Ordonnance pour des lunettes: Amétropies et leurs zones de vision nettes OP: a2.6, a2.7 Outils d'analyse du profil visuel / OP: a2.2, a2.3	Comparer les besoins et les avantages / OP: a2.2, a2.3, a2.5, a2.6 Modifications de la zone de vision nette - verres unifocaux / OP: a2.7, a2.8	Modifications de la zone de vision nette - verres multifocaux / OP: a2.7, a2.8		Influences des amétropies et maladies oculaires courantes / OP: a2.9
a3 Conseiller les clientes et clients pour le choix d'équipements optiques	Matériaux, revêtements et propriétés des différents types de verres de lunettes OP: a3.1	Style, visage et choix de la monture – visagisme OP: a3.6	Prescriptions, mesures et recommandations légales en matière de sécurité pour les verres unifocaux OP: a3.4 Style, visage et choix de la monture – visagisme OP: a3.6 Conseil pour des verres unifocaux / OP: a3.1, a3.8 Déterminer et adapter les données de centrage des verres unifocaux OP: a3.10, a3.11	Directives, mesures et recommandations légales en matière de sécurité pour les verres multifocaux OP: a3.4 Conseil pour verres multifocaux / OP: a3.1, a3.8 Déterminer données de centrage et ajuster les verres multifocaux OP: a3.10, a3.11	Lunettes de protection OP: a3.4, a3.7 Effets des erreurs de centrage et optimisation de leurs besoins (réclamations) OP: a3.8, a3.9, a3.11	Entretiens de vente OP: a3.7
a4 Vendre des équipements optiques		Processus de paiement OP: a4.5	Confirmation du choix de la solution visuelle / OP: a4.4	Vente de lentilles de contact, d'équipements optiques et d'accessoires OP: a4.1		
a5 Montrer aux clientes et clients la manipulation, l'hygiène et l'entretien des équipements optiques		Manipulation de produits d'entretien et de solvants conformément aux fiches de données de sécurité OP: a5.2 Entretien des montures et des verres de lunettes (RN) OP: a5.4		Entretien des lunettes et manipulation des accessoires / OP: a5.3, a5.4 Argumentaire sur les avantages des équipements optiques / OP: a5.1 Indications sur les prescriptions spécifiques au fabricant (ODim) (RN) / OP: a5.6 Manipulation et hygiène des lentilles de contact et des accessoires (RN) / OP: a5.7		Entretien et manipulation des équipements optiques grossissants pour la vision de près (RN) / OP: a5.8
<b>b Assemblage et entretien des équipements optiques</b>						
b1 Assembler, faire les finitions et réparer des équipements optiques.	Sécurité au travail et protection de la santé avec les produits d'entretien et les solvants ainsi que les outils et les machines / OP: b1.1 Contrôle initial comparatif des paramètres et montage	Contrôle initial par comparaison de paramètres et montage de verres unifocaux prismatiques ainsi que de verres multifocaux et de lunettes de sport OP: b1.2, b1.3		Modifications de montures de lunettes / OP: b1.5, b1.6		



	de verres unifocaux OP: b1.2, b1.3 Réparation de montures de lunettes / OP: b1.4, b1.7					
b2 Contrôler et évaluer la qualité des équipements optiques	Contrôle de la qualité des équipements optiques OP: b2.1, b2.2		Contrôle final des lunettes prêtes à être remises (qualité, normes, directives de l'entreprise) OP: b2.3	Remise comparative des paramètres de lentilles de contact et de produits d'entretien / OP: b2.5		Contrôles de qualité des équipements optiques grossissants pour la vision de près / OP: b2.4
b3 Ajuster des montures de lunettes aux clientes et clients.	Alignement de base et montures de lunettes pré-ajustées / OP: b3.2	Ajustage des lunettes OP: b3.1	Différence entre ajustage préalable et ajustage final / OP: b3.2		Effets de lunettes mal ajustées / OP: b3.1	
<b>c Travaux administratifs et participation à la mise en place des mesures de marketing</b>						
c1 Gérer les données relatives aux commandes, aux client·e·s et aux fournisseurs.	Règles générales et internes à l'entreprise en matière de protection des données / OP: c1.1 Saisie et gestion des données des fournisseurs dans le système interne de l'entreprise / OP: c1.3		Saisie et mutation des données clients dans le système de gestion de l'entreprise / OP: c1.2			
c2 Commander et gérer des équipements optiques selon la commande du/de la client·e		Commander et gérer selon la commande du/de la client·e OP: c2.1, c2.3, c2.4, c2.5	Relation entre les données de centrage et de monture OP: c2.2			
c3 Présenter le magasin d'optique sur différents canaux de communication.	Communication sur la philosophie commerciale et les offres de prestations de l'entreprise / OP: c3.2	Canaux de communication de l'entreprise formateur OP: c3.1				
c4 Participer à l'élaboration d'actions de marketing du magasin d'optique					Prestations de services et activités de marketing OP: c4.1, c4.2	
<b>d Maintenance, entretien et gestion des installations, des instruments de mesures et des marchandises de stock</b>						
d1 Gérer le stock et les marchandises du magasin d'optique	Stockage et manipulation des consommables contenant des solvants / OP: d1.5 Assistance pour l'inventaire / OP: d1.11	Vérifier l'état des stocks et des marchandises, commander des marchandises OP: d1.1, d1.2, d1.3 Marquer les marchandises OP: d1.4 Stockage et manipulation de produits d'entretien et d'équipements optiques OP: d1.5, d1.6		Stockage de lentilles de contact / OP: d1.7	Gestion des marchandises OP: d1.8 Comparaison des conditions de livraison et des offres / OP: d1.10	
d2 Préparer et entretenir les postes de travail pour les examens ophtalmologiques, les consultations et la vente	Préparer les salles d'examen, y compris les appareils d'examen et de mesure / OP: d2.1, d2.2 Préparer et entretenir les lieux de vente et de conseil OP: d2.3		Préparation des locaux de vente / OP: d2.4			
d3 Entretien des appareils techniques, les outils, les instruments et les équipements	Entretien, nettoyer et maintenir en état les appareils et outils optométriques OP: d3.1, d3.2 Travailler de manière écologique et éliminer correctement les déchets OP: d3.3					

# Compétences opérationnelles de l'entreprise programme (cours)

1 <sup>re</sup> année		2 <sup>e</sup> année		3 <sup>e</sup> année	
1 <sup>er</sup> semestre	2 <sup>e</sup> semestre	3 <sup>e</sup> semestre	4 <sup>e</sup> semestre	5 <sup>e</sup> semestre	6 <sup>e</sup> semestre
<p>Introduction</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Accueil</b></li> <li>▪ <b>Présentation de l'entreprise, de l'équipe, des documents de formation</b></li> <li>▪ <b>Routine professionnelle</b></li> <li>▪ <b>Mesures de sécurité</b></li> </ul>	<p>a5 Montrer aux clientes et clients la manipulation, l'hygiène et l'entretien des équipements optiques.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Manipulation de produits d'entretien et de solvants conformément aux fiches de données de sécurité</b></li> <li>▪ <b>Entretien des montures et des verres de lunettes</b></li> </ul>	<p>c1 Gérer les données relatives aux commandes, aux client·e·s et aux fournisseurs.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Saisie et mutation des données client·e·s dans le système de gestion de l'entreprise</b></li> </ul>	<p>b1 Assembler, faire les finitions et réparer des équipements optiques.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Modifications de montures de lunettes</b></li> </ul>	<p>a1 Accueillir et prendre en charge des clientes et clients dans le magasin d'optique</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Discussions conflictuelles et actions axées sur les solutions</b></li> </ul>	<p>a2 Déterminer et évaluer le profil visuel</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Influences des amétropies et maladies oculaires courantes</b></li> </ul>
<p>a1 Accueillir et prendre en charge des clientes et clients dans le magasin d'optique</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Présentation personnelle, bases de la communication en entreprise, philosophie du/de la client·e</b></li> </ul>	<p>c2 Commander et gérer des équipements optiques selon la commande du/de la client·e.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Commander et gérer selon la commande du/de la client·e</b></li> </ul>	<p>c2 Commander et gérer des équipements optiques selon la commande du/de la client·e.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Relation entre les données de centrage et de monture</b></li> </ul>	<p>a5 Montrer aux clientes et clients la manipulation, l'hygiène et l'entretien des équipements optiques.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Entretien des lunettes et manipulation des accessoires</b></li> <li>▪ <b>Argumentaire sur les avantages des équipements optiques</b></li> </ul>	<p>a3 Conseiller les clientes et les clients pour le choix d'équipements optiques</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Lunettes de protection</b></li> <li>▪ <b>Effets des erreurs de centrage et optimisation de leurs besoins (réclamations)</b></li> </ul>	<p>a3 Conseiller les clientes et les clients pour le choix d'équipements optiques</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Entretiens de vente</b></li> </ul>
<p>b1 Assembler, faire les finitions et réparer des équipements optiques.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Sécurité au travail et protection de la santé avec les produits d'entretien et les solvants ainsi que les outils et les machines</b></li> </ul>	<p>d1 Gérer le stock et les marchandises du magasin d'optique</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Vérifier l'état des stocks et des marchandises, commander des marchandises</b></li> <li>▪ <b>Marquer les marchandises</b></li> <li>▪ <b>Stockage et manipulation de produits d'entretien et d'équipements optiques</b></li> </ul>	<p>a1 Accueillir et prendre en charge des clientes et clients dans le magasin d'optique</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Types de client·e·s, leur profil de personnalité et leurs besoins</b></li> </ul>	<p>a2 Déterminer et évaluer le profil visuel</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Modifications de la zone de vision nette - verres multifocaux</b></li> </ul>	<p>b3 Ajuster les montures de lunettes aux clientes et clients</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Effets de lunettes mal ajustées</b></li> </ul>	<p>b2 Contrôler et évaluer la qualité des équipements optiques</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Contrôles de qualité des équipements optiques grossissants pour la vision de près</b></li> </ul>
<p>c1 Gérer les données relatives aux commandes, aux client·e·s et aux fournisseurs.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Règles générales et internes à l'entreprise en matière de protection des données</b></li> </ul>	<p>a4 Vendre des équipements optiques</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Processus de paiement</b></li> </ul>	<p>b3 Ajuster les montures de lunettes aux clientes et clients</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Différence entre ajustage préalable et ajustage final</b></li> </ul>	<p>a3 Conseiller les clientes et les clients pour le choix d'équipements optiques</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Directives, mesures et recommandations légales en matière de sécurité pour les verres multifocaux</b></li> <li>▪ <b>Conseil pour verres multifocaux</b></li> <li>▪ <b>Déterminer données de centrage et ajuster les verres multifocaux</b></li> </ul>	<p>d1 Gérer le stock et les marchandises du magasin d'optique</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Gestion des marchandises</b></li> <li>▪ <b>Comparaison des conditions de livraison et des offres</b></li> </ul>	<p>a5 Montrer aux clientes et clients la manipulation, l'hygiène et l'entretien des équipements optiques.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Entretien et manipulation d'équipements optiques grossissants pour la vision de près</b></li> </ul>
<p>d1 Gérer le stock et les marchandises du magasin d'optique</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Stockage et manipulation des consommables contenant des solvants</b></li> </ul>	<p>a2 Déterminer et évaluer le profil visuel</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Ordonnance pour des lunettes: Amétropies et leurs zones de vision nettes</b></li> <li>▪ <b>Outils d'analyse du profil visuel</b></li> </ul>	<p>b2 Contrôler et évaluer la qualité des équipements optiques</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Contrôle final des lunettes prêtes à être remises (qualité, normes, directives de l'entreprise)</b></li> </ul>	<p>d1 Gérer le stock et les marchandises du magasin d'optique</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Stockage de lentilles de contact</b></li> </ul>	<p>c4 Participer à l'élaboration d'actions de marketing du magasin d'optique</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Prestations de services et activités de marketing</b></li> </ul>	
<p>d3 Maintenir en état les appareils techniques, les outils, les instruments et l'équipement</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Entretien, nettoyer et maintenir en état les appareils et outils optométriques.</b></li> <li>▪ <b>Travailler de manière écologique et éliminer correctement les déchets</b></li> </ul>	<p>b1 Assembler, faire les finitions et réparer des équipements optiques.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Contrôle initial par comparaison de paramètres et montage de verres unifocaux prismatiques ainsi que de verres multifocaux et de lunettes de sport</b></li> </ul>	<p>d2 Préparer et entretenir les postes de travail pour les examens ophtalmologiques, les consultations et la vente</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Préparation des locaux de vente</b></li> </ul>	<p>b2 Contrôler et évaluer la qualité des équipements optiques</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Remise comparative des paramètres de lentilles de contact et de produits d'entretien</b></li> </ul>		

d2 Préparer et entretenir les postes de travail pour les examens ophtalmologiques, les consultations et la vente <ul style="list-style-type: none"> <li>Préparer les salles d'examen, y compris les appareils d'examen et de mesure</li> <li>Préparer et entretenir les lieux de vente et de conseil</li> </ul>	b3 Ajuster les montures de lunettes aux clientes et clients <ul style="list-style-type: none"> <li>Ajustage des lunettes</li> </ul>	a2 Déterminer et évaluer le profil visuel <ul style="list-style-type: none"> <li>Comparer les besoins et les avantages</li> <li>Modifications de la zone de vision nette - verres unifocaux</li> </ul>	a1 Accueillir et prendre en charge des clientes et clients dans le magasin d'optique <ul style="list-style-type: none"> <li>Traitement des objections</li> </ul>		
a2 Déterminer et évaluer le profil visuel <ul style="list-style-type: none"> <li>Ordonnances pour des lunettes</li> </ul>	a3 Conseiller les clientes et les clients pour le choix d'équipements optiques <ul style="list-style-type: none"> <li>c</li> </ul>	a3 Conseiller les clientes et les clients pour le choix d'équipements optiques <ul style="list-style-type: none"> <li>Prescriptions, mesures et recommandations légales en matière de sécurité pour les verres unifocaux</li> <li>Style, visage et choix de la monture — visagisme</li> <li>Conseil pour des verres unifocaux</li> <li>Déterminer et adapter les données de centrage des verres unifocaux</li> </ul>	a4 Vendre des équipements optiques <ul style="list-style-type: none"> <li>Vente de lentilles de contact, d'équipements optiques et d'accessoires</li> </ul>		
a3 Conseiller les clientes et les clients pour le choix d'équipements optiques <ul style="list-style-type: none"> <li>Matériaux, revêtements et propriétés des différents types de verres de lunettes</li> </ul>	c3 Présenter le magasin d'optique sur différents canaux de communication <ul style="list-style-type: none"> <li>Canaux de communication de l'entreprise formatrice</li> </ul>	a4 Vendre des équipements optiques <ul style="list-style-type: none"> <li>Confirmation du choix de la solution visuelle</li> </ul>	a5 Montrer aux clientes et clients la manipulation, l'hygiène et l'entretien des équipements optiques. <ul style="list-style-type: none"> <li>Indications sur les prescriptions spécifiques au fabricant (ODim)</li> <li>Manipulation et hygiène des lentilles et accessoires de contact</li> </ul>		
b2 Contrôler et évaluer la qualité des équipements optiques <ul style="list-style-type: none"> <li>Contrôle de la qualité des équipements optiques</li> </ul>					
b1 Assembler, faire les finitions et réparer des équipements optiques <ul style="list-style-type: none"> <li>Contrôle initial comparatif des paramètres et montage de verres unifocaux</li> <li>Réparation de montures de lunettes</li> </ul>					
b3 Ajuster les montures de lunettes aux clientes et clients <ul style="list-style-type: none"> <li>Alignement de base et montures de lunettes pré-ajustées</li> </ul>					
c1 Gérer les données relatives aux commandes, aux client·e·s et aux fournisseurs <ul style="list-style-type: none"> <li>Saisie et gestion des données des fournisseurs dans le système interne de l'entreprise</li> </ul>					
c3 Présenter le magasin d'optique sur différents canaux de communication <ul style="list-style-type: none"> <li>Communication sur la philosophie commerciale et les offres de prestations de l'entreprise</li> </ul>					
d1 Gérer le stock et les marchandises du magasin d'optique <ul style="list-style-type: none"> <li>Assistance pour l'inventaire</li> </ul>					


## Aperçu des contenus de formation scolaire au programme (cours)

1 <sup>re</sup> année		2 <sup>e</sup> année		3 <sup>e</sup> année	
1 <sup>er</sup> semestre	2 <sup>e</sup> semestre	3 <sup>e</sup> semestre	4 <sup>e</sup> semestre	5 <sup>e</sup> semestre	6 <sup>e</sup> semestre
<p>a1 Accueillir et prendre en charge des clientes et clients dans le magasin d'optique</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Présentation personnelle, bases de la communication 60 C</li> </ul>	<p>c3 Présenter le magasin d'optique sur différents canaux de communication</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Canaux de communication 10 C</li> </ul> <p>c4 Participer à l'élaboration d'actions de marketing du magasin d'optique</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Actions de marketing 20 C</li> </ul>	<p>a1 Accueillir et prendre en charge des clientes et clients dans le magasin d'optique</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Types de client·e-s, leur profil de personnalité et leurs besoins 20 C</li> </ul>	<p>a3 Conseiller les clientes et clients pour le choix d'équipements optiques</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Propriétés optiques des verres multifocaux 40 C</li> <li>Distance verre-œil 15 C</li> <li>Données de centrage des verres multifocaux 5 C</li> </ul>	<p>a2 Déterminer et évaluer le profil visuel</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Anatomie, physiologie et pathologie 40 C</li> </ul>	<p>a3 Conseiller les clientes et les clients pour le choix d'équipements optiques</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Entretiens de vente 20 C</li> </ul>
<p>d1 Gérer le stock et les marchandises du magasin d'optique</p> <p>d3 Entretien des appareils techniques, les outils, les instruments et les équipements.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Stockage et manipulation des consommables contenant des solvants 20 C</li> </ul>	<p>a5 Montrer aux clientes et clients la manipulation, l'hygiène et l'entretien des équipements optiques.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Recommandations aux client·e-s pour la manipulation de produits d'entretien pour lunettes 5 C</li> </ul>	<p>a3 Conseiller les clientes et clients pour le choix d'équipements optiques</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Déterminer et adapter les données de centrage des verres unifocaux 10 C</li> </ul>	<p>b2 Contrôler et évaluer la qualité des équipements optiques</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Paramètres des lentilles de contact 5 C</li> </ul>	<p>a1 Accueillir et prendre en charge des clientes et clients dans le magasin d'optique</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Réclamations et discussions conflictuelles 5 C</li> </ul>	<p>b2 Contrôler et évaluer la qualité des équipements optiques</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Équipements optiques grossissants pour la vision de près 30 L</li> </ul>
<p>a2 Déterminer et évaluer le profil visuel</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Éléments de l'ordonnance pour des lunettes ?? C</li> <li>Anatomie de l'œil 20 C</li> </ul>	<p>a2 Déterminer et évaluer le profil visuel</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ordonnance pour des lunettes: Amétropies et leurs zones de vision nettes 50 C</li> <li>Hétérophories et hétérotropies 20 C</li> </ul>	<p>b1 Assembler, faire les finitions et réparer des équipements optiques.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Contrôle final comparatif des paramètres des verres unifocaux et multifocaux 5 C</li> </ul>	<p>a4 Vendre des équipements optiques</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Lentilles de contact 10 C</li> </ul>	<p>a3 Conseiller les clientes et les clients pour le choix d'équipements optiques</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Lunettes de protection 5 C</li> <li>Effets des erreurs de centrage et optimisation de leurs besoins 20 C</li> </ul>	<p>a4 Vendre des équipements optiques</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Équipements optiques grossissants pour la vision de près 10 C</li> </ul>
<p>a3 Conseiller les clientes et les clients pour le choix d'équipements optiques</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Matériaux, revêtements et propriétés des verres de lunettes 40 C</li> <li>Propriétés optiques des verres de lunettes 40 C</li> </ul>	<p>b1 Assembler, faire les finitions et réparer des équipements optiques.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Contrôle initial comparatif des paramètres et montage de verres multifocaux et de lunettes de sport 20 C</li> <li>Contrôle initial comparatif des paramètres et montage de verres de lunettes prismatiques 20 C</li> </ul>	<p>b2 Contrôler et évaluer la qualité des équipements optiques</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Contrôle final des lunettes prêtes à être remises 25 C</li> </ul>	<p>b1 Assembler, faire les finitions et réparer des équipements optiques.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Calculs de dégressivité et zones de vision 25 C</li> </ul>	<p>b3 Ajuster les montures de lunettes aux clientes et clients</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Effets de lunettes mal adaptées 30 C</li> </ul>	<p>c3 Présenter le magasin d'optique sur différents canaux de communication</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Actions de marketing et canaux de communication - projet «Publicité hors ligne et en ligne pour différents groupes cibles» 40 C</li> </ul>
<p>b1 Assembler, faire les finitions et réparer des équipements optiques.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Contrôle initial comparatif des paramètres et montage de verres unifocaux 35 C</li> </ul>	<p>a3 Conseiller les clientes et les clients pour le choix d'équipements optiques</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Lunettes de sport et de soleil 35 C</li> <li>Matériaux de monture 20 C</li> <li>Entretiens de conseil 20 C</li> </ul>	<p>c2 Commander et gérer des équipements optiques selon la commande du/de la client·e.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Vérification des données relatives aux verres de lunettes nécessaires à la commande 40 C</li> </ul>			
<p>b2 Contrôler et évaluer la qualité des équipements optiques</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Contrôle initial des montures et des verres de lunettes 10 C</li> </ul>	<p>b3 Ajuster les montures de lunettes aux clientes et clients</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ajustages des lunettes 10 C</li> </ul>				
<p>b3 Ajuster les montures de lunettes aux clientes et clients</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Alignement de base et montures de lunettes pré-ajustées 5 C</li> </ul>	<p>a4 Vendre des équipements optiques</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Produits d'entretien pour lentilles de contact 10 C</li> </ul>				
<p>c1 Gérer les données relatives aux commandes, aux client·e-s et aux fournisseurs.</p> <p>c4: Participer à l'élaboration d'actions de marketing du magasin d'optique</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Protection des données, actions de marketing et canaux de communication 30 C</li> </ul>	<p>d1 Gérer le stock et les marchandises du magasin d'optique</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Stockage et manipulation de produits d'entretien et d'équipements optiques 20 C</li> </ul>				

# 1<sup>re</sup> année / 1<sup>er</sup> semestre



# 1<sup>re</sup> année / 1<sup>er</sup> semestre

Compétence opérationnelle	Thèmes	
Introduction générale de l'entreprise formatrice	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Accueil</li> <li>▪ Présentation de l'entreprise, de l'équipe, des documents de formation</li> <li>▪ Routine professionnelle</li> <li>▪ Mesures de sécurité</li> </ul>	-
Entretien de période d'essai	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Organiser l'entretien de la période d'essai avant la fin de la période d'essai convenue</li> </ul>	
<b>a Conseils aux clients et vente d'équipements optiques</b>		
a1 Accueillir et prendre en charge des clientes et clients dans le magasin d'optique	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Présentation personnelle, bases de la communication en entreprise, philosophie du client</li> </ul>	1
a2 Déterminer et évaluer le profil visuel	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ordonnances pour des lunettes</li> </ul>	1
a3 Conseiller les clientes et les clients pour le choix d'équipements optiques	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Matériaux, revêtements et propriétés des différents types de verres de lunettes</li> </ul>	1
<b>b Assemblage et entretien des équipements optiques</b>		
b1 Assembler, faire les finitions et réparer des équipements optiques.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sécurité au travail et protection de la santé avec les produits d'entretien et les solvants ainsi que les outils et les machines</li> <li>▪ Contrôle initial comparatif des paramètres et montage de verres unifocaux</li> <li>▪ Réparation de montures de lunettes</li> </ul>	- 1 1
b2 Contrôler et évaluer la qualité des équipements optiques	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Contrôle de la qualité des équipements optiques</li> </ul>	1
b3 Ajuster les montures de lunettes aux clientes et clients	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Alignement de base et montures de lunettes pré-ajustées</li> </ul>	1
<b>c Travaux administratifs et participation à la mise en place des mesures de marketing</b>		
c1 Gérer les données relatives aux commandes, aux client-e-s et aux fournisseurs.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Règles générales et internes à l'entreprise en matière de protection des données</li> <li>▪ Saisie et entretien des données des fournisseurs dans le système de l'entreprise</li> </ul>	1 -
c3 Présenter le magasin d'optique sur différents canaux de communication	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Communication sur la philosophie commerciale et les offres de prestations de l'entreprise</li> </ul>	1
<b>d Maintenance, entretien et gestion des installations, des instruments de mesures et des marchandises de stock</b>		
d1 Gérer le stock et les marchandises du magasin d'optique	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Stockage et manipulation des consommables contenant des solvants</li> <li>▪ Assistance pour l'inventaire</li> </ul>	1 -
d2 Préparer et entretenir les postes de travail pour les examens ophtalmologiques, les consultations et la vente	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Préparer les salles d'examen, y compris les appareils d'examen et de mesure</li> <li>▪ Préparer et entretenir les lieux de vente et de conseil</li> </ul>	1 -
d3 Entretien des appareils techniques, les outils, les instruments et les équipements	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Entretien, nettoyer et maintenir en état les appareils et outils optométriques</li> <li>▪ Travailler de manière écologique et éliminer correctement les déchets</li> </ul>	- -



Nombre de missions pratiques :

en total 11

## Introduction

---

Avant de commencer la formation professionnelle initiale, la personne en formation doit être initiée à la routine de l'entreprise par les formateurs/formatrices. Les contenus possibles de l'initiation peuvent être les suivants.

### Jour 1 Contenus possibles de l'initiation pour le 1<sup>er</sup> jour

---

- Accueil par le/la formateur·rice
- Présentation de l'entreprise
- Présentation de l'équipe
- Attribution du poste de travail personnel
- Remise des outils de travail personnels
- Initiation à la routine professionnelle (p. ex. horaires de travail, heures d'ouverture, réglementation des pauses/vacances, ...)
- Introduction aux mesures de sécurité (p. ex. plan de formation annexe 2, voies d'évacuation, points de rassemblement, numéros d'urgence, ...)

### +++ Contenus possibles de l'initiation pour la 1<sup>re</sup> semaine

---

- Remise et introduction à l'ordonnance sur la formation, au plan de formation, au programme de formation en entreprise et au dossier de formation
- Manipulation des équipements de l'entreprise
- Introduction aux termes spécialisés de l'atelier, etc.

## Instructions de sécurité

---

Selon Annexe 2 «Mesures d'accompagnement en matière de sécurité au travail et de protection de la santé» du plan de formation.

En même temps que l'autorisation de former, les entreprises formatrices ont signé la déclaration relative aux mesures d'accompagnement des jeunes dans la formation professionnelle initiale en matière de sécurité au travail et de protection de la santé, (OLT 5 art. 4 Protection des jeunes).

Cela signifie pour l'apprentissage que les mesures d'accompagnement des travaux dangereux de l'annexe 2 doivent être instruites, formées et surveillées par les formateurs professionnels conformément aux thèmes de prévention pendant toute la durée de l'apprentissage. Les formations doivent être mises en œuvre par l'entreprise formatrice et attestées par les signatures des personnes en formation et des formateurs.

Les autorités cantonales peuvent en tout temps exiger de l'entreprise formatrice la preuve qu'elle a suivi les instructions de sécurité. Si les entreprises formatrices ne peuvent pas fournir cette preuve, cela peut entraîner le retrait de l'autorisation de formation.

**Pour consigner et surveiller les mesures d'accompagnement, on utilise le tableau "Mesures d'accompagnement en matière de sécurité au travail et de protection de la santé", téléchargeable sur [www.afpo.ch](http://www.afpo.ch)**

## Entretien de période d'essai

---

L'entretien de période d'essai doit avoir lieu avant la fin de la période d'essai convenue.

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**

**Présentation personnelle, bases de la communication en entreprise, philosophie du/de la client-e**

Exemple/Situation

En raison de la période de vacances et d'un personnel restreint, la personne en formation est appelée de l'atelier à l'espace de vente. Elle doit accueillir une cliente d'une autre culture qui attend, l'accompagner à la table de conseil et lui demander quels sont ses besoins. Dès le trajet de l'atelier à l'espace de vente, la personne en formation se rend compte qu'elle n'est pas habillée de manière appropriée à la situation. Comme elle n'était prévue que pour l'atelier, elle porte un t-shirt avec une impression inappropriée. De plus, elle se demande si elle peut serrer la main de la cliente.

Contenu de la formation à l'EF	Contenu de la formation aux CI
<p><b>Sujets de formation:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Présentation personnelle, bases de la communication en entreprise</li> </ul>	<p><b>CI 1: 1<sup>re</sup> année / 1<sup>er</sup> semestre, août</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Première impression</li> <li>Prendre les appels téléphoniques</li> </ul> <p><b>Mission de préparation au CI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Appliquer la liste de contrôle «Décrocher le téléphone» dans l'entreprise, la compléter par des expériences personnelles et la présenter lors du prochain CI</li> <li>Apporter des photos de l'établissement</li> </ul> <p><b>CI 2: 1<sup>re</sup> année / 1<sup>er</sup> semestre, novembre</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Différentes formes d'entretien (téléphone)</li> <li>Store Check</li> </ul>

a1.1 Les opticien-ne-s accueillent et saluent les clientes et les clients et prennent congé d'elles/eux de manière appropriée (C3)

- Respectent le code vestimentaire souhaité dans l'entreprise formatrice
- Tiennent compte d'un langage respectueux et d'un langage corporel adapté dans les relations avec les clientes et clients
- Appliquent les règles de politesse correctes dans les contacts directs et téléphoniques
- Prennent en compte les différences culturelles dans les relations avec les client-e-s

a1.2 Les opticien-ne-s veillent à ce que les clientes et clients se sentent les bienvenus (C3).

- Prennent en compte la communication non verbale de la clientèle en fonction de la situation
- Agissent avec la clientèle de manière adaptée au destinataire (p. ex. profil de personnalité)

a1.3 Les opticien-ne-s se renseignent sur les souhaits et les besoins des clientes et clients. (C3)

- Utilisent correctement différentes techniques de questionnement: par exemple, questions ouvertes/fermées, etc.
- Appliquent la philosophie de l'entreprise formatrice dans les relations avec les client-e-s

a1.4 Les opticien-ne-s communiquent de manière adaptée au destinataire, en appliquant les règles de la communication verbale et non verbale. (C3)

- Appliquent les règles de la communication verbale et non verbale
- Utilisent un langage correct adapté à la situation de travail
- Utilisent leur communication verbale et non verbale de manière consciente (adaptée au destinataire)



**a1.7 Les opticien·ne·s montrent de bonnes manières et s'adaptent à leur clientèle en fonction de la situation. (C3)**

---

- Différencient les bonnes manières (comportement, manières) des règles de politesse (salutations/titres)
- Agissent de manière courtoise, attentive et serviable
- Tiennent compte dans le discours des différences interculturelles, du sexe, de l'âge, du titre, etc.

**Mission pratique 1.1**

Présentation personnelle, bases de la communication en entreprise, philosophie du/de la client·e:  
Accueil et salutations, bonnes manières et usage de la langue



**DCO b: Assemblage et entretien des équipements optiques**

Compétence opérationnelle b1:

**Assembler, faire les finitions et réparer des équipements optiques**

**Sécurité au travail et protection de la santé avec les produits d'entretien et les solvants ainsi que les outils et les machines**

Exemple/Situation

La personne en formation a pour mission de contrôler tous les postes de service et, si nécessaire, de rajouter les produits d'entretien et de nettoyage manquants. En outre, elle doit enlever les restes de crayons de couleur sur toutes les tables du magasin.

Contenu de la formation à l'EF	Contenu de la formation aux CI
<ul style="list-style-type: none"> <li>-</li> </ul>	<p><b>CI 1: 1<sup>re</sup> année / 1<sup>er</sup> semestre, août</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Sécurité au travail</li> </ul>

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

- Respectent les règles de sécurité lors de l'utilisation des différents produits d'entretien et solvants, des outils et des machines d'usage courant
- Utilisent leurs équipements de protection individuelle (EPI) en fonction des travaux à effectuer
- S'habillent dans l'atelier conformément aux règles de sécurité

## DCO c: Travaux administratifs et participation à la mise en place des mesures de marketing

Compétence opérationnelle c1:

### Gérer les données relatives aux commandes, aux client·e·s et aux fournisseurs

#### Prescriptions générales et internes à l'entreprise en matière de protection des données

Exemple/Situation

Un client appelle le magasin d'optique pour se renseigner sur les valeurs des verres de sa compagne. Il souhaite lui offrir de nouvelles lunettes de lecture pour son anniversaire.

Contenu de la formation à l'EF	Contenu de la formation aux CI
<ul style="list-style-type: none"><li>Protection des données</li><li>Actions de marketing et canaux de communication</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>–</li></ul>

c1.1 Les opticien·ne·s appliquent les directives générales et internes à l'entreprise en matière de protection des données. (C3)

- Appliquent les directives légales et internes à l'entreprise en matière de protection des données (données générales des client·e·s, des commandes et des fournisseurs)
- Prendent soin des données confidentielles (p. ex. réseaux sociaux, photos, vidéos)
- Gardent les secrets commerciaux

#### Mission pratique 1.2

Règles générales et internes à l'entreprise en matière de protection des données:  
Données des client·e·s



DCO d: Maintenance, entretien et gestion des installations, des instruments de mesures et des marchandises de stock

Compétence opérationnelle d1:

## Gérer le stock et les marchandises du magasin d'optique

### Stockage et manipulation des consommables contenant des solvants

Exemple/Situation

La personne en formation est chargée d'enlever les restes de colle des étiquettes de prix sur les montures de lunettes. Ce faisant, elle constate qu'elle n'a pas assez de produit de nettoyage. Elle se rend à la pharmacie et achète une grande quantité de solvant. À l'atelier, elle en remplit une petite bouteille pour l'usage quotidien et stocke le reste.

Contenu de la formation à l'EF	Contenu de la formation aux CI
<ul style="list-style-type: none"> <li>Stockage et manipulation des consommables contenant des solvants</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>–</li> </ul>

#### d1.5 Les opticien·ne·s stockent les équipements optiques dans les règles de l'art (C3).

- Stockent les consommables contenant des solvants dans la réserve
- Appliquent les directives légales et de l'entreprise lors du stockage de consommables contenant des solvants (voir PlaFo annexe 2 «Travailler avec des liquides facilement inflammables»)
- Respectent les directives de l'entreprise concernant les quantités autorisées de solvants stockés

#### Mission pratique 1.3

Stockage et manipulation des consommables contenant des solvants



DCO d: Maintenance, entretien et gestion des installations, des instruments de mesures et des marchandises de stock

Compétence opérationnelle d3:

## Entretien des appareils techniques, les outils, les instruments et les équipements

### Entretien, nettoyer et maintenir en état les appareils et outils optométriques

Exemple/Situation

Le matin, la personne en formation met en service l'autoréfractomètre et contrôle la quantité de papier d'impression. Comme il ne reste plus beaucoup de papier sur le rouleau, elle va en chercher un nouveau dans la réserve et le remplace.

Contenu de la formation à l'EF	Contenu de la formation aux CI
<ul style="list-style-type: none"> <li>Stockage et manipulation des consommables contenant des solvants</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>—</li> </ul>

#### d3.1 Les opticien·ne·s entretiennent et nettoient les appareils et outils optométriques en respectant les règles d'hygiène. (C3)

- Tiennent compte du mode de fonctionnement des appareils lors du nettoyage, y compris le contrôle des fonctions
- Utilisent les produits de nettoyage selon les instructions du fabricant

#### d3.2 Les opticien·ne·s entretiennent les outils et les instruments en respectant les consignes de sécurité. (C3)

- Entretiennent les outils et les instruments conformément aux instructions du fabricant
- Remplissent les consommables (p. ex. l'encre) selon les indications du fabricant
- Effectuent des réparations simples (p. ex. remplacement d'une ampoule) et respectent les consignes de sécurité

DCO d: Maintenance, entretien et gestion des installations, des instruments de mesures et des marchandises de stock

Compétence opérationnelle d3:

## Entretien des appareils techniques, les outils, les instruments et les équipements

### Travailler de manière écologique et éliminer correctement les déchets

Exemple/Situation

Comme de nombreux cartons de lunettes de soleil neuves viennent d'arriver pour la saison d'hiver, il y a beaucoup de déchets. En regroupant les cartons, la personne en formation se rend compte qu'il y a encore des films plastiques sur les cartons. Elle les enlève et dépose le carton au point de collecte prévu à cet effet.

Contenu de la formation à l'EF	Contenu de la formation aux CI
▪ –	▪ –

d3.3 Les opticien·ne·s utilisent les ressources et les matériaux de manière sûre, écologique et conforme aux directives légales et éliminent correctement les substances polluantes. (C3)

- Appliquent les directives de l'entreprise et les dispositions légales relatives au tri et à l'élimination des déchets
- Travaillent avec soin et de manière durable avec les matières premières limitées et évitent tout gaspillage.

DCO d: Maintenance, entretien et gestion des installations, des instruments de mesures et des marchandises de stock

Compétence opérationnelle d2:

## Préparer et entretenir les postes de travail pour les examens ophtalmologiques, les consultations et la vente

### Préparer les salles d'examen, y compris les appareils d'examen et de mesure

Exemple/Situation

La personne en formation prépare les salles d'examen et les appareils de mesure conformément aux instructions de l'optométriste et désinfecte tous les instruments avec lesquels le client entre en contact. On lui a expliqué l'importance de cette mesure pour éviter la propagation de maladies oculaires contagieuses.

Contenu de la formation à l'EF	Contenu de la formation aux CI
▪ -	▪ -

#### d2.1 Les opticien·ne·s préparent des salles d'examen optique. (C3)

- Préparent les salles d'examens ophtalmologiques selon les règles d'hygiène et les directives de l'entreprise

#### d2.2 Les opticien·ne·s préparent les appareils d'examen et de mesure optiques pour les utiliser dans leur travail avec les clientes et clients. (C3)

- Appliquent les directives de l'entreprise pour la préparation des instruments d'examen et de mesure conformément aux règles d'hygiène

DCO d: Maintenance, entretien et gestion des installations, des instruments de mesures et des marchandises de stock

Compétence opérationnelle d2:

## Préparer et entretenir les postes de travail pour les examens ophtalmologiques, les consultations et la vente

### Préparer et entretenir les lieux de vente et de conseil

Exemple/Situation

La personne en formation prépare un poste de consultation et fait le plein de consommables. Ce faisant, elle remarque que le miroir est défectueux et le remplace. Elle signale le défaut à son supérieur.

Contenu de la formation à l'EF	Contenu de la formation aux CI
<ul style="list-style-type: none"> <li>-</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-</li> </ul>

d2.3 Les opticien·ne·s préparent et entretiennent les postes de travail pour le conseil à la clientèle et la vente d'équipements optiques. (C3)

- Appliquent les directives de l'entreprise pour la préparation des places de consultation selon les règles d'hygiène
- Remplissent les consommables
- Contrôlent le bon fonctionnement des postes et des outils de travail

#### Mission pratique 1.4

Préparer et entretenir les lieux de vente et de conseil





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

Compétence opérationnelle a2:

### Déterminer et évaluer le profil visuel

#### Ordonnance pour les verres de lunettes

Exemple/Situation

Après avoir déballé les verres de lunettes et les avoir mesurés, la personne en formation compare les valeurs mesurées avec l'ordonnance pour des verres de lunettes. La personne en formation sait quelles indications de l'ordonnance pour les verres de lunettes sont importantes et doivent être présentes pour le montage des verres de lunettes.

Contenu de la formation à l'EF	Contenu de la formation aux CI
<ul style="list-style-type: none"><li>Éléments de l'ordonnance pour des lunettes</li><li>Anatomie de l'œil</li></ul>	<b>CI 2: 1<sup>re</sup> année / 1<sup>er</sup> semestre, novembre</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Déterminer les corrections des verres de lunettes et les mesures de la monture</li></ul>

#### a2.4 Les opticien-ne-s vérifient et clarifient au besoin la plausibilité et l'exhaustivité de l'ordonnance. (C4)

- Adaptent l'ordonnance pour les verres de lunettes aux données du client enregistrées pendant la vente
- Vérifient que l'ordonnance pour les verres de lunettes est complète
- Informent son/sa formateur-riche en cas de données manquantes

#### Mission pratique 1.5

Ordonnances pour des lunettes



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

Compétence opérationnelle a3:

**Conseiller les clientes et clients pour le choix d'équipements optiques**

**Matériaux, revêtements et propriétés de différents types de verres de lunettes**

Exemple/Situation

Il y a trois ans, un client a acheté des lunettes de soleil dans un magasin spécialisé en optique à l'étranger. Il a toutefois perdu ces lunettes, mais possède encore le passeport-lunettes correspondant. Sur ordre d'un collaborateur, la personne en formation doit rechercher dans le programme du fabricant spécifique à l'entreprise l'indication de prix pour les mêmes verres de lunettes.

Contenu de la formation à l'EF	Contenu de la formation aux CI
<ul style="list-style-type: none"> <li>Matériaux, revêtements et propriétés des verres de lunettes</li> <li>Propriétés optiques des verres de lunettes</li> </ul>	<p><b>CI 2: 1<sup>re</sup> année / 1<sup>er</sup> semestre, novembre</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Matériaux de verres de lunettes</li> <li>Contrôle initial "lunettes"</li> </ul>

a3.1 Les opticien·ne·s conseillent les clientes et clients pour le choix des verres de lunettes (C6)

- Comparent différents fournisseurs de verre et leur offre de produits
- Comparent les produits de tiers avec l'offre de marchandises de l'entreprise formatrice
- Déduisent des revêtements possibles à partir du reflet résiduel
- Déterminent les couleurs et leur degré de teinte
- Déterminent les prix à l'aide de la liste de prix

**Mission pratique 1.6**

Matériaux, revêtements et propriétés des différents types de verres de lunettes:  
 Comparer les programmes de livraison



DCO b: Assemblage et entretien des équipements optiques

Compétence opérationnelle b2:

**Contrôler et évaluer la qualité des équipements optiques**

**Contrôle de qualité des équipements optiques**

Exemple/Situation

Avant le processus de montage, la personne en formation contrôle les verres de lunettes ainsi que la monture afin de détecter d'éventuels défauts de fabrication. Dans le cas d'une monture fabriquée par le client, elle est particulièrement attentive à la présence éventuelle de défauts et les documents.

Contenu de la formation à l'EF	Contenu de la formation aux CI
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Contrôle initial des montures et des verres de lunettes</li> </ul>	<p><b>CI 1: 1<sup>re</sup> année / 1<sup>er</sup> semestre, août</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Expérimentation avec des matériaux de montures</li> </ul> <p><b>CI 2: 1<sup>re</sup> année / 1<sup>er</sup> semestre, novembre</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Matériaux des verres de lunettes</li> <li>▪ Contrôle initial "lunettes"</li> </ul>

- b2.1 Les opticien·ne·s effectuent des contrôles de qualité sur les verres de lunettes conformément aux normes actuelles et aux directives de l'entreprise. (C3) C
- Différencient les différents matériaux de verre
  - Contrôlent les revêtements et les teintés selon la commande
  - Classent les défauts du verre
- b2.2 Les opticien·ne·s effectuent des contrôles de qualité sur les montures de lunettes conformément aux normes actuelles et aux directives de l'entreprise. (C3) C
- Différencient les différents matériaux de monture
  - Contrôlent la qualité de la surface des montures
  - Classent les défauts de matériaux

**Mission pratique 1.7**

Contrôle de la qualité des équipements optiques:  
 Contrôle initial des verres et des montures de lunettes



DCO b: Assemblage et entretien des équipements optiques

Compétence opérationnelle b1:

**Assembler, faire les finitions et réparer des équipements optiques**

**Contrôle initial comparatif des paramètres et montage des verres unifocaux**

Exemple/Situation

Le matin, un paquet de nouveaux verres de lunettes a été livré. La personne en formation le déballe dans l'atelier. En raison de son niveau de formation, elle contrôle uniquement les verres unifocaux pour détecter les erreurs de fabrication, mesure leurs valeurs de correction et monte ensuite les verres unifocaux dans les montures de lunettes.

Contenu de la formation à l'EF	Contenu de la formation aux CI
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Contrôle initial comparatif des paramètres et montage de verres unifocaux</li> </ul>	<p><b>CI 2: 1<sup>re</sup> année / 1<sup>er</sup> semestre, novembre</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Matériaux des verres de lunettes</li> <li>▪ Contrôle initial des montures et de verres de lunettes</li> </ul> <p><b>Mission de préparation au CI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Emportez votre check-list personnelle pour le contrôle initial des verres de lunettes (mission de travail tiré du dossier de formation)</li> </ul>

b1.2 Les opticien·ne·s montent les verres de lunettes dans les règles de l'art et selon les directives de l'entreprise (C3)

- Effectuent un contrôle initial pour les verres unifocaux
- Fabriquent un gabarit
- Traitent différents verres unifocaux
- Mesurent les montures de lunettes
- Montent différents verres unifocaux dans les montures de lunettes mesurées

b1.3 Les opticien·ne·s traitent les équipements optiques selon les valeurs normatives et de tolérance internes à l'entreprise et actuellement en vigueur (C3).

- Lors du contrôle initial, tiennent compte, des verres unifocaux, des valeurs de normes et de tolérances internes à l'entreprise et actuellement en vigueur.

**Mission pratique 1.8**

Contrôle initial comparatif des paramètres et montage de verres unifocaux:  
 Meuler les verres de lunettes à la main



## DCO b: Assemblage et entretien des équipements optiques

Compétence opérationnelle b1:

### Assembler, faire les finitions et réparer des équipements optiques

#### Réparation de montures de lunettes

Exemple/Situation

Une cliente qui passe ses vacances en Suisse a cassé ses lunettes de lecture. Elle souhaite une réparation rapide afin de pouvoir encore utiliser ses lunettes jusqu'à son retour à la maison. Pour que la client puisse à nouveau porter ses lunettes, la personne en formation doit les coller et y visser une branche de rechange.

Contenu de la formation à l'EF	Contenu de la formation aux CI
<ul style="list-style-type: none"><li>-</li></ul>	<b>CI 1: 1<sup>re</sup> année / 1<sup>er</sup> semestre, août</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Expérimentation avec des matériaux de montures</li></ul>

#### b1.4 Les opticien·ne·s travaillent différents matériaux de montures (C3)

- Façonnent différentes montures en fonction du matériau

#### b1.7 Les opticien·ne·s effectuent des réparations sur les montures et montent des pièces de rechange (C3)

- Effectuent des collages
- Raccourcissent ou rallongent les branches
- Montent différentes pièces de rechange

#### Mission pratique 1.9

Réparation de montures de lunettes



DCO b: Assemblage et entretien des équipements optiques

Compétence opérationnelle b3:

**Ajuster des montures de lunettes aux clientes et clients**

**Alignement de base et montures de lunettes ajustées au préalable**

Exemple/Situation

Dès le façonnage des lunettes, la personne en formation fait attention aux éventuels ajustages préalables et à l'alignement de base de la monture. Cela permet de garantir que la première impression du client est liée à un port agréable des lunettes.

Contenu de la formation à l'EF	Contenu de la formation aux CI
<ul style="list-style-type: none"> <li>Alignement de base et montures de lunettes pré-ajustées</li> </ul>	<p><b>CI 2: 1<sup>re</sup> année / 1<sup>er</sup> semestre, novembre</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ajustage pour la mise en vente</li> </ul> <p><b>Mission de préparation au CI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Finaliser le modèle pour le réentreprise des ajustages préalables (laminé, gravé, en bois, ...)</li> </ul>

b3.2 Les opticien·ne·s font la différence entre l'ajustage préalable et l'ajustage final anatomiquement correcte et réalisent chacun d'eux. (C3) 5 C

- Effectuent l'alignement de base sur différentes montures de lunettes en différents matériaux
- S'exercent sur des collaborateurs pour les ajustages finaux de montures de lunettes

**Mission pratique 1.10**

Alignement de base et montures de lunettes pré-ajustées



DCO c: Travaux administratifs et participation à la mise en place des mesures de marketing

Compétence opérationnelle c1:

**Gérer les données relatives aux commandes, aux client·e·s et aux fournisseurs**

**Saisir et gérer les données des fournisseurs dans le système interne de l'entreprise**

Exemple/Situation

La personne en formation doit ajouter un nouveau fournisseur de montures dans le système de gestion interne de l'entreprise. Ce faisant, elle doit enregistrer toutes les données pertinentes pour une commande.

Contenu de la formation à l'EF	Contenu de la formation aux CI
<ul style="list-style-type: none"> <li>Protection des données</li> <li>Actions de marketing et canaux de communication</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-</li> </ul>

c1.3 Les opticien·ne·s saisissent et gèrent les données des fournisseurs pour les commandes dans le système de gestion interne à l'entreprise. (C3)

- Saisissent et modifient les données des fournisseurs dans le système interne de l'entreprise

**DCO c: Travaux administratifs et participation à la mise en place des mesures de marketing**

Compétence opérationnelle c3:

**Présenter le magasin d'optique sur différents canaux de communication**

**Communication sur la philosophie commerciale et les offres de prestations de l'entreprise**

*Exemple/Situation* La personne en formation invite ses parents dans l'entreprise. Elle leur fait visiter les locaux, leur explique pourquoi les lunettes sont présentées différemment, pourquoi il est judicieux que tous/toutes les collaborateurs·rice·s portent des lunettes modernes et des vêtements adaptés au magasin et leur parle des prestations de service que l'entreprise propose. Elle montre à ses parents lesquels de ces services elle peut déjà effectuer sur des commandes de clients.

Contenu de la formation à l'EF	Contenu de la formation aux CI
▪ -	▪ -

**c3.2 Les opticien·ne·s vivent la philosophie commerciale et présentent l'offre de prestations de l'entreprise. (C3) 20 C**

- Présentent l'offre de services et de marchandises aux client·e·s

**Mission pratique 1.11**

Communication sur la philosophie commerciale et les offres de prestations de l'entreprise:  
 Offre de services et de marchandises





DCO d: Maintenance, entretien et gestion des installations, des instruments de mesures et des marchandises de stock

Compétence opérationnelle d1:

## Gérer le stock et les marchandises du magasin d'optique

### Aider lors de l'inventaire

Exemple/Situation

À la fin de l'année, il faut faire l'inventaire. La personne en formation compte les équipements optiques présents dans la réserve, le magasin et la vitrine et les consigne dans le système interne de l'entreprise.

Contenu de la formation à l'EF	Contenu de la formation aux CI
▪ –	▪ –

d1.11 Les opticien-ne-s aident à l'inventaire du stock de marchandises de leur magasin d'optique. (C3)

- Comptent les équipements optiques et signalent les anomalies (p. ex. produits défectueux)

# Missions pratiques: 1<sup>re</sup> année / 1<sup>er</sup> semestre



	Fait:
	<input checked="" type="checkbox"/>
<b>1.1 Présentation personnelle, bases de la communication en entreprise, philosophie du/de la client·e: Accueil et salutations, bonnes manières et usage de la langue</b> a1 : Accueillir et prendre en charge les clientes et clients dans l'entreprise d'optique	<input type="checkbox"/>
<b>1.2 Règles générales et internes à l'entreprise en matière de protection des données: Données des client·e·s</b> c1: Gérer les données relatives aux commandes, aux client·e·s et aux fournisseurs	<input type="checkbox"/>
<b>1.3 Stockage et manipulation des consommables contenant des solvants</b> d1 : Gérer le stock et les marchandises du magasin d'optique	<input type="checkbox"/>
<b>1.4 Préparer et entretenir les lieux de vente et de conseil</b> d2: Postes de travail pour les examens ophtalmologiques, conseils et vente	<input type="checkbox"/>
<b>1.5 Ordonnances pour des lunettes</b> a2: Déterminer et évaluer le profil visuel	<input type="checkbox"/>
<b>1.6 Matériaux, revêtements et propriétés des différents types de verres de lunettes: Comparer les programmes de livraison</b> a3: Conseiller les clientes et clients pour le choix des équipements optiques	<input type="checkbox"/>
<b>1.7 Contrôle de la qualité des équipements optiques: Contrôle initial des verres et des montures de lunettes</b> b2: Contrôler et évaluer la qualité des équipements optiques	<input type="checkbox"/>
<b>1.8 Contrôle initial comparatif des paramètres et montage de verres unifocaux: Meuler les verres de lunettes à la main</b> b1: Assembler, faire les finitions et réparer des équipements optiques	<input type="checkbox"/>
<b>1.9 Réparation de montures de lunettes</b> b1: Assembler, faire les finitions et réparer des équipements optiques	<input type="checkbox"/>
<b>1.10 Alignement de base et montures de lunettes pré-ajustées</b> b3: Ajuster les montures de lunettes aux clientes et clients	<input type="checkbox"/>
<b>1.11 Communication sur la philosophie commerciale et les offres de prestations de l'entreprise: Offre de services et de marchandises</b> c3: Présenter le magasin d'optique sur différents canaux de communication	<input type="checkbox"/>

Pour chaque mission pratique, un **fichier Word** approprié est disponible dans le «Dossier de formation» pour les personnes en formation, téléchargeable sur [www.afpo.ch](http://www.afpo.ch). Il existe en outre des **fiches vierges** pour des missions pratiques complémentaires.

## Rappel

**Rapport de formation** : Conformément à l'ordonnance sur la formation, le rapport de formation doit être rempli et discuté **tous les six mois**. Le lien à ce **formulaire** se trouve aussi sur [www.afpo.ch](http://www.afpo.ch).

**Instructions de sécurité** : Les mesures d'accompagnement des travaux dangereux **doivent être instruites, formées et surveillées pendant toute la durée de l'apprentissage**. Pour consigner, surveiller et documenter les mesures d'accompagnement, on utilise le tableau **Mesures d'accompagnement en matière de sécurité au travail**, téléchargeable sur [www.afpo.ch](http://www.afpo.ch)

# 1<sup>re</sup> année / 2<sup>e</sup> semestre



# 1<sup>re</sup> année / 2<sup>e</sup> semestre

Compétence opérationnelle	Thèmes	
<b>a Conseils aux clients et vente d'équipements optiques</b>		
a2 Déterminer et évaluer le profil visuel	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ordonnance pour des lunettes: Amétropies et leurs zones de vision nettes</li> <li>Outil d'analyse du profil visuel</li> </ul>	1
a3 Conseiller les clientes et les clients pour le choix d'équipements optiques	<ul style="list-style-type: none"> <li>Style, visage et choix de la monture – visagisme</li> </ul>	1
a4 Vendre des équipements optiques	<ul style="list-style-type: none"> <li>Processus de paiement</li> </ul>	-
a5 Montrer aux clientes et clients la manipulation, l'hygiène et l'entretien des équipements optiques	<ul style="list-style-type: none"> <li>Manipulation de produits d'entretien et de solvants conformément aux fiches de données de sécurité</li> <li>Entretien des montures et des verres de lunettes</li> </ul>	- 1
<b>b Assemblage et entretien des équipements optiques</b>		
b1 Assembler, faire les finitions et réparer des équipements optiques	<ul style="list-style-type: none"> <li>Contrôle initial par comparaison de paramètres et montage de verres unifocaux prismatiques ainsi que de verres multifocaux et de lunettes de sport</li> </ul>	1
b3 Ajuster les montures de lunettes aux clientes et clients	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ajustage des lunettes</li> </ul>	1
<b>c Travaux administratifs et participation à la mise en place des mesures de marketing</b>		
c2 Commander et gérer des équipements optiques selon la commande du/de la client-e	<ul style="list-style-type: none"> <li>Commander et gérer selon la commande du/de la client-e.</li> </ul>	1
c3 Présenter le magasin d'optique sur différents canaux de communication	<ul style="list-style-type: none"> <li>Canaux de communication de l'entreprise formateur</li> </ul>	1
<b>d Maintenance, entretien et gestion des installations, des instruments de mesures et des marchandises de stock</b>		
d1 Gérer le stock et les marchandises du magasin d'optique	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vérifier l'état des stocks et des marchandises, commander des marchandises</li> <li>Marquer les marchandises</li> <li>Stockage et manipulation de produits d'entretien et d'équipements optiques</li> </ul>	-



**Missions pratiques :**

en total 7

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

Compétence opérationnelle a5:

**Montrer aux clientes et clients la manipulation, l'hygiène et l'entretien des équipements optiques**

**Manipulation des produits d'entretien et des solvants conformément aux fiches de données de sécurité**

Exemple/Situation

La personne en formation est abordée dans l'espace de vente par une cliente qui travaille dans le secteur des cosmétiques. Elle veut savoir si elle peut traiter les éclaboussures de vernis sur ses lunettes avec du dissolvant pour vernis à ongles.

Contenu de la formation à l'EF	Contenu de la formation aux CI
<ul style="list-style-type: none"> <li>Recommandations aux clientes et clients concernant la manipulation et l'entretien des équipements optiques</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>—</li> </ul>

a5.2 Les opticien-ne-s expliquent aux clientes et clients l'utilisation correcte des produits d'entretien et des solvants conformément aux consignes de sécurité figurant sur les emballages ou les fiches de données de sécurité. (C3)

- Instruisent les clientes et les clients sur l'utilisation et le stockage des produits de nettoyage pour les équipements optiques en fonction du destinataire

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

Compétence opérationnelle a5:

**Montrer aux clientes et clients la manipulation, l'hygiène et l'entretien des équipements optiques**

**Entretien des montures et des verres de lunettes**

Exemple/Situation

La personne en formation est invitée par un collaborateur à nettoyer les lunettes de sa cliente pendant qu'il procède à l'examen optométrique des yeux.

Contenu de la formation à l'EF	Contenu de la formation aux CI
<ul style="list-style-type: none"> <li>Recommandations aux clientes et clients concernant la manipulation et l'entretien des équipements optiques</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>—</li> </ul>

a5.4 Les opticien·ne·s expliquent aux clientes et clients les caractéristiques des matériaux des montures et des verres de lunettes en termes de manipulation, d'hygiène et d'entretien. (C2)

- Différencient les différents matériaux des montures et des verres de lunettes et expliquent à la clientèle comment les entretenir correctement.

**Mission pratique 2.1**

Entretien des montures et des verres de lunettes



DCO c: Travaux administratifs et participation à la mise en place des mesures de marketing

Compétence opérationnelle c2:

**Commander et gérer des équipements optiques selon la commande du/de la client·e**

**Commander et gérer selon la commande du/de la client·e**

Exemple/Situation

Un client passe une commande urgente pour une branche de rechange. La personne en formation déclenche la commande. Elle contrôle à intervalles réguliers si la marchandise commandée a été reçue. La personne en formation garde à l'esprit la date de livraison convenue avec le client. Dès que la branche de rechange arrive dans l'entreprise, elle contrôle la réception des marchandises et les enregistre dans le système de gestion interne de l'entreprise.

Contenu de la formation à l'EF	Contenu de la formation aux CI
▪ –	▪ –

c2.1 Les opticien·ne·s organisent et exécutent les commandes des clients et les commandes en fonction de l'urgence. (C3)

- Commandent des pièces de rechange pour lunettes
- Organisent les commandes des client·e·s en fonction de l'urgence

c2.3 Les opticien·ne·s conviennent et surveillent la date de livraison de la commande du/de la client·e. (C3)

- Prennent des rendez-vous avec des client·e·s
- Suivent les délais de livraison et informent la clientèle en cas d'écarts.

c2.4 Les opticien·ne·s contrôlent la réception de la commande du/de la client·e à l'aide de la commande et du bulletin de livraison. (C3)

- Vérifient si c'est la bonne marchandise qui est arrivée pour le client et si la livraison est complète.
- Effectuent un contrôle de qualité
- En cas de livraisons incomplètes et/ou défectueuses, ils/elles prennent les mesures qui s'imposent.

c2.5 Les opticien·ne·s saisissent l'arrivée des marchandises dans le système de gestion interne de l'entreprise. (C3)

- Adaptent le stock de marchandises selon la livraison dans le système de gestion interne de l'entreprise
- Saisissent de nouvelles marchandises

**Mission pratique 2.2**

Commander et gérer selon la commande du/de la client·e:  
 Processus de commande



**DCO d: Maintenance, entretien et gestion des installations, des instruments de mesures et des marchandises de stock**

Compétence opérationnelle d1:

**Gérer le stock et les marchandises du magasin d'optique**

**Vérifier l'état des stocks et des marchandises, commander des marchandises**

Exemple/Situation

La personne en formation contrôle le stock de produits d'entretien pour lentilles de contact dans la réserve. Ce faisant, elle constate que certains produits d'entretien manquent et lance leur commande.

Contenu de la formation à l'EF	Contenu de la formation aux CI
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Stockage et manipulation de produits d'entretien et d'équipements optiques</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ –</li> </ul>

**d1.1 Les opticien-ne-s commandent des marchandises pour la réserve selon les instructions de commande. (C3)**

- Appliquent les outils de communication pour la commande auprès du fournisseur
- Lancent les commandes selon les instructions

**d1.2 Les opticien-ne-s conviennent et surveillent la date de livraison des marchandises en stock. (C3)**

- Prennent des rendez-vous avec des fournisseurs
- Suivent les délais de livraison et informent cas d'écarts.

**d1.3 Les opticien-ne-s contrôlent l'arrivée des marchandises pour la réserve à l'aide de la commande et du bulletin de livraison.**

- Vérifient si c'est la bonne marchandise qui est arrivée pour la réserve et si la livraison est complète.
- Effectuent un contrôle visuel
- En cas de livraisons incomplètes et/ou défectueuses, ils/elles prennent les mesures qui s'imposent.



DCO d: Maintenance, entretien et gestion des installations, des instruments de mesures et des marchandises de stock

Compétence opérationnelle d1:

## Gérer le stock et les marchandises du magasin d'optique

### Marquer les marchandises

Exemple/Situation

La personne en formation marque les produits d'entretien des lentilles de contact contrôlés avec le prix de vente.

Contenu de la formation à l'EF	Contenu de la formation aux CI
<ul style="list-style-type: none"> <li>Stockage et manipulation de produits d'entretien et d'équipements optiques</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>–</li> </ul>

d1.4 Les opticien·ne·s étiquettent les marchandises avec les systèmes d'étiquetage et de marquage du magasin d'optique. (C3)

- Marquent les marchandises avec le système d'étiquetage de l'entreprise

DCO d: Maintenance, entretien et gestion des installations, des instruments de mesures et des marchandises de stock

Compétence opérationnelle d1:

## Gérer le stock et les marchandises du magasin d'optique

### Stockage et manipulation de produits d'entretien et d'équipements optiques

Exemple/Situation

La personne en formation réceptionne une livraison de produits d'entretien pour lentilles de contact. Elle contrôle l'intégralité de la livraison et la qualité irréprochable des produits. En outre, elle tient compte des dates de péremption et de l'écoulement des stocks et classe les produits d'entretien de manière judicieuse.

Contenu de la formation à l'EF	Contenu de la formation aux CI
<ul style="list-style-type: none"> <li>Stockage et manipulation de produits d'entretien et d'équipements optiques</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>–</li> </ul>

#### d1.5 Les opticien·ne·s stockent les équipements optiques dans les règles de l'art. (C3)

- Appliquent les consignes pour le stockage correct des produits d'entretien et des produits optiques
- Trient les marchandises selon les instructions

#### d1.6 Les opticien·ne·s vérifient les dates de péremption des produits d'entretien des lentilles de contact. (C3)

- Appliquent les consignes du fabricant pour le stockage et respectent les dates de péremption
- Signalent des anomalies

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

Compétence opérationnelle a4:

**Vendre des équipements optiques**

**Processus de paiement**

*Exemple/Situation* Une cliente souhaite payer le produit d'entretien des lentilles de contact à la personne en formation et clarifie avec elle les possibilités de paiement disponibles. La cliente souhaite payer par carte.

Contenu de la formation à l'EF	Contenu de la formation aux CI
▪ –	▪ –

**a4.5 Les opticien·ne·s effectuent le processus de paiement. (C3)**

- Utilisent le système de caisse interne de l'entreprise
- Traitent différents modes de paiement (p. ex. paiement en espèces ou par carte, Twint)

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

Compétence opérationnelle a2:

**Déterminer et évaluer le profil visuel**

**Ordonnance pour des lunettes: Amétropies et leurs zones de vision nettes**

Exemple/Situation

La personne en formation interprète l'ordonnance pour les verres de lunettes afin de pouvoir expliquer plus tard à un client, lors d'une analyse des besoins (profil visuel), de quelle amétropie il s'agit et à quelles distances il peut voir.

Contenu de la formation à l'EF	Contenu de la formation aux CI
<ul style="list-style-type: none"> <li>Ordonnance pour des lunettes: Amétropies et leurs zones de vision nettes</li> <li>Hétérophories et hétérotropies</li> </ul>	<p><b>CI 3: 1<sup>re</sup> année / 2<sup>e</sup> semestre, avril</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Verres prismatiques</li> </ul>

a2.6 Les opticien-ne-s interprètent l'ordonnance pour les verres de lunettes et l'expliquent à la clientèle en fonction du destinataire. (C4)

- Discutent avec leur formateur-riche des ordonnances pour des verres de lunettes spécifiques au/à la client-e. (p. ex. sphère/cylindre/axe)

a2.7 Les opticien-ne-s calculent des zones de vision nettes et les effets en cas de modifications selon l'ordonnance pour les verres de lunettes (C3)

- Discutent avec leur formateur-riche des amétropies des client-e-s selon l'ordonnance pour les verres de lunettes.
- Associent les amétropies aux zones de vision appropriées

**Mission pratique 2.3**

Ordonnances pour des lunettes:  
 Amétropies, zones de vision nettes



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

Compétence opérationnelle a2:

**Déterminer et évaluer le profil visuel**

**Outil d'analyse du profil visuel**

Exemple/Situation

Une personne en formation souhaite offrir des lunettes de soleil à un membre de sa famille pour son anniversaire. La collaboratrice qui l'aide à choisir les lunettes aimerait que la personne en formation lui indique dans quelles situations quotidiennes les lunettes seront utilisées.

Contenu de la formation à l'EF	Contenu de la formation aux CI
<ul style="list-style-type: none"> <li>Ordonnance pour des lunettes: Amétropies et leurs zones de vision nettes</li> </ul>	<p><b>CI 3: 1<sup>er</sup> année / 2<sup>e</sup> semestre, avril</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Verres prismatiques</li> </ul> <p><b>Mission de préparation au CI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Etablir une liste de cinq questions importantes pour une analyse des besoins en lunettes de soleil</li> </ul>

a2.2 Les opticien-ne-s s'informent sur les besoins primaires des clientes et clients en matière de solutions visuelles. (C3)

- Déterminent le besoin primaire d'une solution visuelle

a2.3 Les opticien-ne-s déterminent le profil visuel à l'aide de différentes questions et d'outils d'analyse. (C3)

- Déterminent les autres domaines d'application et les besoins de la clientèle au moyen d'un outil d'analyse

DCO b: Assemblage et entretien des équipements optiques

Compétence opérationnelle b1:

**Assembler, faire les finitions et réparer des équipements optiques**

**Contrôle initial par comparaison de paramètres et montage de verres unifocaux prismatiques ainsi que de verres multifocaux et de lunettes de sport»**

Exemple/Situation

Le matin, un paquet de nouveaux verres de lunettes a été livré. La personne en formation les déballe dans l'atelier. Elle vérifie que tous les verres ne présentent pas de défauts de fabrication, mesure à nouveau les valeurs de correction et travaille ensuite les verres unifocaux et multifocaux dans les montures de lunettes. Elle accorde une attention particulière au traitement des lunettes de sport dont la courbure ne correspond pas à celle d'une monture de lunettes classique.

Contenu de la formation à l'EF	Contenu de la formation aux CI
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Contrôle initial comparatif des paramètres et montage de verres multifocaux et de lunettes de sport</li> <li>▪ Contrôle initial comparatif des paramètres et montage de verres de lunettes prismatiques</li> </ul>	<p><b>CI 3: 1<sup>re</sup> année / 2<sup>e</sup> semestre, avril:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Verres de lunettes unifocaux et solaires</li> <li>▪ Verres de lunettes prismatiques</li> </ul> <p><b>Mission de préparation au CI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Effectuer deux commandes de verres de lunettes prismatiques, meuler les verres de lunettes et faire le contrôle final</li> </ul>

**b1.2 Les opticien·ne·s montent les verres de lunettes dans les règles de l'art et selon les directives de l'entreprise (C3)**

- Effectuent un contrôle de qualité sur les verres prismatiques unifocaux et multifocaux ainsi que sur les lunettes de sport
- Façonnent différents verres prismatiques unifocaux et multifocaux ainsi que des lunettes de sport
- Montent différents verres prismatiques unifocaux et multifocaux dans les montures de lunettes

**b1.3 Les opticien·ne·s traitent les équipements optiques selon les valeurs normatives et de tolérance internes à l'entreprise et actuellement en vigueur (C3).**

- Contrôlent si les gravures et les valeurs des verres commandés correspondent.
- Lors du contrôle des verres unifocaux et multifocaux prismatiques, tiennent compte des valeurs normatives et des tolérances internes à l'entreprise et actuellement en vigueur.
- Mesurent les montures de lunettes et tiennent compte de la hauteur des verres par rapport à la hauteur minimale de meulage des verres multifocaux

**Mission pratique 2.4**

Contrôle initial par comparaison de paramètres et montage de verres unifocaux prismatiques ainsi que de verres multifocaux et de lunettes de sport



## DCO b: Assemblage et entretien des équipements optiques

Compétence opérationnelle b3:

### Ajuster des montures de lunettes aux clientes et clients

#### Ajustage des lunettes

Exemple/Situation

La personne en formation vend des lunettes de soleil non corrigées. Elle les ajuste de manière optimale au client afin que celui-ci se sente bien quand il les porte.

Contenu de la formation à l'EF	Contenu de la formation aux CI
<ul style="list-style-type: none"><li>Ajustage des lunettes</li></ul>	<b>CI 3: 1<sup>re</sup> année / 2<sup>e</sup> semestre, avril</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Ajustement final</li></ul>

b3.1 Les opticien·ne·s ajustent les montures de lunettes aux clientes et clients en fonction des conditions anatomiques et de leur sentiment subjectif de port. (C3)

- Ajustent les montures de lunettes de manière anatomique
- Tiennent compte du sentiment subjectif de port de lunettes par le client ou la cliente lors de l'ajustage pour la mise en vente

#### Mission pratique 2.5

Ajustage des lunettes:  
Ajustage anatomique



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

Compétence opérationnelle a3:

### Conseiller les clientes et clients pour le choix d'équipements optiques

#### Style, visage et choix de la monture - visagisme

Exemple/Situation

La personne en formation souhaite choisir des lunettes pour elle-même. Elle regarde dans le miroir quelle est la forme de son visage et réfléchit au type de monture de lunettes qui convient à la forme de son visage et à son style vestimentaire.

Contenu de la formation à l'EF	Contenu de la formation aux CI
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Lunettes de sport et de soleil</li><li>▪ Matériaux de monture</li><li>▪ Entretien de conseil</li></ul>	<p><b>CI 3: 1<sup>re</sup> année / 2<sup>e</sup> semestre, avril</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Visagisme</li></ul> <p><b>Mission de préparation au CI</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Apporter ses lunettes de soleil préférées</li></ul>

a3.6 Les opticien·ne·s conseillent les clientes et clients pour le choix d'une monture de lunettes en fonction de leur type et de leur style. (C6)

5 C

- Distinguent les formes de visage et les styles vestimentaires
- Différencient les différentes formes de montures de leurs collections de lunettes
- Analysent les formes du visage et le style vestimentaire des collaborateurs, des membres de la famille et d'elles/eux-mêmes
- Peuvent déterminer si le choix des verres et de la monture sont en harmonie

#### Mission pratique 2.6

Style, visage et choix de la monture — visagisme:  
Formes de visage et de monture





DCO c: Travaux administratifs et participation à la mise en place des mesures de marketing

Compétence opérationnelle c3:

**Présenter le magasin d'optique sur différents canaux de communication**

**Canaux de communication de l'entreprise formatrice**

Exemple/Situation

La personne en formation fait la promotion d'une nouvelle collection de lunettes sur le canal des réseaux sociaux de l'entreprise et invite à un événement de présentation avec apéritif.

Contenu de la formation à l'EF	Contenu de la formation aux CI
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Canaux de communication</li> <li>▪ Actions de marketing</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ --</li> </ul>

c3.1 Les opticien.ne.s communiquent de manière moderne et selon les directives de l'entreprise, afin d'obtenir une fidélisation élevée de la clientèle. (C3)

- Utilisent les plate-formes des réseaux sociaux pour promouvoir les produits conformément à la philosophie de l'entreprise
- Utilisent des moyens techniques de marketing (p. ex. flyers, portefeuille clients, cadeaux publicitaires) et une communication personnalisée pour fidéliser les clients.

**Mission pratique 2.7**

Canaux de communication de l'entreprise formatrice:  
 Publicité pour les lunettes de soleil



# Missions pratiques: 1<sup>re</sup> année / 2<sup>e</sup> semestre



	Fait:	<input checked="" type="checkbox"/>
<b>2.1 Entretien des montures et des verres de lunettes</b> a5: Montrer aux clientes et clients la manipulation, l'hygiène et l'entretien des équipements optiques		<input type="checkbox"/>
<b>2.2 Commander et gérer selon la commande du/de la client·e: Processus de commande</b> c2: Commander et gérer des équipements optiques selon la commande du/de la client·e		<input type="checkbox"/>
<b>2.3 Ordonnances pour des lunettes: Amétropies, zones de vision nettes</b> a2: Déterminer et évaluer le profil visuel		<input type="checkbox"/>
<b>2.4 Contrôle initial par comparaison de paramètres et montage de verres unifocaux prismatiques ainsi que de verres multifocaux et de lunettes de sport</b> b1: Assembler, faire les finitions et réparer des équipements optiques		<input type="checkbox"/>
<b>2.5 Ajustage des lunettes: Ajustage anatomique</b> b3: Ajuster les montures de lunettes aux clientes et clients		<input type="checkbox"/>
<b>2.6 Style, visage et choix de la monture – visagisme: Formes de visage et de monture</b> a3: Conseiller les clientes et les clients pour le choix d'équipements optiques		<input type="checkbox"/>
<b>2.7 Canaux de communication de l'entreprise formatrice: Publicité pour les lunettes de soleil</b> c3: Présenter le magasin d'optique sur différents canaux de communication		<input type="checkbox"/>

Pour chaque mission pratique, un **fichier Word** approprié est disponible dans le «Dossier de formation» pour les personnes en formation, téléchargeable sur [www.afpo.ch](http://www.afpo.ch). Il existe en outre des **fiches vierges** pour des missions pratiques complémentaires.

## Rappel


**Rapport de formation** : Conformément à l'ordonnance sur la formation, le rapport de formation doit être rempli et discuté **tous les six mois**. Le lien à ce **formulaire** se trouve aussi sur [www.afpo.ch](http://www.afpo.ch).

**Instructions de sécurité** : Les mesures d'accompagnement des travaux dangereux **doivent être instruites, formées et surveillées pendant toute la durée de l'apprentissage**. Pour consigner, surveiller et documenter les mesures d'accompagnement, on utilise le tableau **Mesures d'accompagnement en matière de sécurité au travail**, téléchargeable sur [www.afpo.ch](http://www.afpo.ch)

## 2<sup>e</sup> année / 3<sup>e</sup> semestre



## 2<sup>e</sup> année / 3<sup>e</sup> semestre

Compétence opérationnelle	Thèmes	
<b>a Conseils aux clients et vente d'équipements optiques</b>		
a1 Accueillir et prendre en charge les clientes et les clients dans le magasin d'optique	▪ <b>Types de client-e-s, leur profil de personnalité et leurs besoins</b>	1
a2 Déterminer et évaluer le profil visuel	▪ <b>Comparer les besoins et les avantages</b> ▪ <b>Modifications de la zone de vision nette – verres unifocaux</b>	1 1
a3 Conseiller les clientes et clients pour le choix d'équipements optiques	▪ <b>Prescriptions, mesures et recommandations légales en matière de sécurité pour les verres unifocaux</b> ▪ <b>Style, visage et choix de la monture – visagisme</b> ▪ <b>Conseil pour des verres unifocaux</b> ▪ <b>Déterminer et adapter les données de centrage des verres unifocaux</b>	- - 1 1
a4 Vendre des équipements optiques	▪ <b>Confirmation du choix de la solution visuelle</b>	-
<b>b Assemblage et entretien des équipements optiques</b>		
b2 Contrôler et évaluer la qualité des équipements optiques	▪ <b>Contrôle final des lunettes prêtes à être remises (qualité, normes, directives de l'entreprise)</b>	1
b3 Ajuster des montures de lunettes aux clientes et clients	▪ <b>Différence entre ajustage préalable et ajustage final</b>	1
<b>c Travaux administratifs et participation à la mise en place des mesures de marketing</b>		
c1 Gérer les données relatives aux commandes, aux client-e-s et aux fournisseurs	▪ <b>Saisie et mutation des données clients dans le système de gestion de l'entreprise</b>	-
C2 Commander et gérer des équipements optiques selon la commande du/de la client-e	▪ <b>Relation entre les données de centrage et de monture</b>	1
<b>d Maintenance, entretien et gestion des installations, des instruments de mesures et des marchandises de stock</b>		
d2 Préparer et entretenir les postes de travail pour les examens ophtalmologiques, les consultations et la vente	▪ <b>Préparation des locaux de vente</b>	1



**Missions pratiques:**

en total **9**

DCO c: Travaux administratifs et participation à la mise en place des mesures de marketing

Compétence opérationnelle c1:

**Gérer les données relatives aux commandes, aux client·e·s et aux fournisseurs**

**Saisie et mutation des données clients dans le système de gestion de l'entreprise**

Exemple/Situation

Un client a déménagé, c'est pourquoi la personne en formation mute pour vérifier si ses données d'adresse et si son numéro de téléphone est toujours correct.

Contenu de la formation à l'EF	Contenu de la formation aux CI
▪ –	▪ –

c1.2 Les opticien·ne·s saisissent ou mutent les données des clients dans le système de gestion des clients interne à l'établissement. (C3)

- Saisissent et modifient les données des clients dans le système de gestion interne de l'établissement

DCO c: Travaux administratifs et participation à la mise en place des mesures de marketing

Compétence opérationnelle c2:

**Commander et gérer des équipements optiques selon la commande du/de la client·e**

**Relation entre les données de centrage et de monture**

Exemple/Situation

Avant de passer commande, la personne en formation vérifie que les données de la commande du client sont correctes. Elle veille à ce que le diamètre correct soit noté, que le matériau des verres de lunettes soit approprié et que l'épaisseur soit minimisée si nécessaire.

Contenu de la formation à l'EF	Contenu de la formation aux CI
<ul style="list-style-type: none"> <li>Vérification des données relatives aux verres de lunettes nécessaires à la commande</li> </ul>	<p><b>CI 3, 1<sup>ère</sup> année / 2<sup>e</sup> semestre, avril</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Verres de lunettes prismatiques</li> </ul> <p><b>Mission de préparation au CI:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Effectuer deux commandes de verres de lunettes prismatiques, meuler les verres de lunettes et faire le contrôle final (à apporter au CI 4, y compris la prescription de verres de lunettes et les données de centrage).</li> </ul>

c2.2 Lors de la commande, les opticien.ne.s tiennent compte du lien entre les données des verres de lunettes, de centrage et de monture. (C3)

- Analysent les dimensions de la monture et du centrage en tenant compte du choix des verres de lunettes et commandent les verres de lunettes optimaux

**Mission pratique 3.1**

Relation entre les données de centrage et de monture:  
 Commande de verres de lunettes prismatiques



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**

**Types de client·e·s, leur profil de personnalité et leurs besoins**

Exemple/Situation

Lors de l'analyse des besoins, la personne en formation remarque que les clients communiquent leurs souhaits de différentes manières. La personne en formation constate qu'elle doit répondre à ses clients en fonction de la situation et adapter à chaque fois son langage et son comportement.

Contenu de la formation à l'EF	Contenu de la formation aux CI
<ul style="list-style-type: none"> <li>Types de client·e·s, leur profil de personnalité et leurs besoins</li> </ul>	<p><b>CI 4, 2<sup>e</sup> année / 3<sup>e</sup> semestre, octobre</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Entretiens de conseil et de vente</li> </ul> <p><b>Mission de préparation au CI:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Établir une liste d'au moins quatre caractéristiques techniques des verres de lunettes, par exemple l'indice.</li> <li>Décrire les avantages et les bénéfices pour le client pour chaque caractéristique technique</li> </ul>

**a1.2 Les opticien·ne·s veillent à ce que les clientes et les clients se sentent les bienvenus·e·s. (C3)**

- Accueillent les clientes et les clients et créent une atmosphère positive
- Font attention à leur propre comportement, à leur savoir-vivre et à leur apparence

**a1.3 Les opticien·ne·s s'informent des souhaits et des besoins des clientes et clients. (C3)**

- Déterminent de manière ciblée les besoins de la clientèle en utilisant la technique de questionnement appropriée
- Distinguent les désirs et les besoins de la clientèle
- Tiennent compte du profil de personnalité de la clientèle pendant l'entretien de vente

**a1.8 Les opticien·ne·s mènent des entretiens conflictuels et agissent dans des situations conflictuelles en vue de trouver des solutions (C6)**

- Identifient les situations de conflit potentiel et réagissent en conséquence
- Décrivent aux formateurs quelle attitude corporelle adopter face à des clients en colère
- Expliquent aux formateurs pourquoi il faut laisser parler les clients en colère

**Mission pratique 3.2**

Types de client·e·s, leur profil de personnalité et leurs besoins:  
 Besoins du client



**DCO b: Assemblage et entretien des équipements optiques**

Compétence opérationnelle b3:

**Ajuster des montures de lunettes aux clientes et clients**

**Différence entre ajustage préalable et ajustage final**

*Exemple/Situation* Une cliente a décidé d'acheter une nouvelle monture de lunettes. La personne en formation doit maintenant préajuster la monture de lunettes pour que les données de centrage puissent être déterminées.

Contenu de la formation à l'EF	Contenu de la formation aux CI
▪ -	▪ -

b3.2 Les opticien·ne·s font la différence entre un pré-ajustement et un ajustement final anatomiquement correct et les réalisent respectivement. (C3)

- Différencient l'ajustement préalable de l'ajustement final
- Ajustent les montures de lunettes selon les directives de l'établissement pour le pré-ajustement
- Effectuent des pré-ajustements selon les directives de la société
- Effectuent les ajustements finals

**Mission pratique 3.3**

Différence entre ajustage préalable et ajustage final:  
 Préajustage, détermination des données de centrage





DCO b: Assemblage et entretien des équipements optiques

Compétence opérationnelle b2:

**Contrôler et évaluer la qualité des équipements optiques**

**Contrôle final des lunettes prêtes à être remises (qualité, normes, directives de l'entreprise)**

Exemple/Situation

Après avoir vérifié les paramètres des verres de lunettes et du client, la personne en formation contrôle la qualité de l'ensemble des lunettes ainsi que leur finition. Si le contrôle montre que les lunettes sont en parfait état, elle les libère pour la remise.

Contenu de la formation à l'EF	Contenu de la formation aux CI
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Contrôle final des lunettes prêtes à être remises</li> </ul>	<p><b>CI 5, 2<sup>e</sup> année / 4<sup>e</sup> semestre, mars</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Contrôle final des lunettes</li> </ul>

**b2.3 Les opticien·ne·s effectuent des contrôles de qualité sur les lunettes remises, conformément aux normes actuelles et aux exigences de l'établissement.**

- Contrôlent l'intégrité de la monture et des verres de lunettes après le montage
- Vérifient les normes de qualité de l'établissement lors du contrôle final des lunettes (p. ex. granulation, Loctite,...)
- Contrôlent les lunettes prêtes à être remises conformément aux normes actuelles
- Contrôlent les valeurs des verres de lunettes avec l'ordonnance pour les verres de lunettes
- Contrôlent les données de centrage des verres de lunettes montés avec les valeurs de la commande
- Mesurent et marquent les verres de lunettes
- Comparent l'ordonnance pour les verres de lunettes avec les valeurs des verres de lunettes lors du contrôle final
- Vérifient les données de centrage des verres de lunettes selon les données de mesure spécifiques au client
- Contrôlent les verres de lunettes montés selon les normes actuelles et les directives de l'établissement

**Mission pratique 3.4**

Contrôle final des lunettes prêtes à être remises



DCO d: Maintenance, entretien et gestion des installations, des instruments de mesures et des marchandises de stock

Compétence opérationnelle d2:

## Préparer et entretenir les postes de travail pour les examens ophtalmologiques, les consultations et la vente

### Préparation des locaux de vente

Exemple/Situation

La personne en formation prépare les locaux de vente pour l'usage quotidien. Pour ce faire, elle dispose les produits de manière attrayante et conformément aux instructions. Elle vérifie le fonctionnement des moyens auxiliaires de vente et veille à la propreté du magasin.

Contenu de la formation à l'EF	Contenu de la formation aux CI
▪ -	▪ -

d2.4 Les opticien-ne-s préparent les locaux de vente et disposent les objets d'exposition, de vente et de décoration selon les instructions. (C3)

- Rangent les produits selon les instructions
- Nettoient et contrôlent les surfaces de vente ainsi que les moyens auxiliaires pour la vente
- Aménagent des espaces de vente attrayants

### Mission pratique 3.5

Préparation des locaux de vente



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

Compétence opérationnelle a2:

**Déterminer et évaluer le profil visuel**

**Comparer les besoins et les avantages**

Exemple/Situation

Lors de l'établissement du profil visuel, la personne en formation pose à la cliente des questions sur sa vie quotidienne et aborde spécifiquement les activités de loisirs et la vie professionnelle. Elle en déduit les exigences et les besoins de la cliente et recommande le produit optique adéquat. Ce faisant, elle argumente en fonction des bénéfices pour la cliente, de sorte qu'elle soit convaincue que le produit optique proposé répond à ses souhaits et à ses besoins.

Contenu de la formation à l'EF	Contenu de la formation aux CI
<ul style="list-style-type: none"> <li>-</li> </ul>	<p><b>CI 4, 2<sup>e</sup> année / 3<sup>e</sup> semestre, octobre</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Profil visuel</li> <li>Zones de vision nettes</li> <li>Entretiens de conseil et de vente</li> </ul> <p><b>Mission de préparation au CI:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Établir une liste d'au moins quatre caractéristiques techniques des verres de lunettes, par exemple l'indice.</li> <li>Décrire les avantages et les bénéfices pour le client pour chaque caractéristique technique.</li> <li>Toutes les personnes en formation apportent des catalogues de produits de verres de lunettes de différents fournisseurs de verres.</li> </ul>

a2.2 Les opticien·ne·s se renseignent sur les besoins primaires des clientes et des clients en matière de solutions visuelles. (C3)

- Déterminent les besoins primaires des clients
- Appliquent les techniques de questionnement de manière ciblée

a2.3 Les opticien·ne·s déterminent le profil visuel à l'aide de différentes questions et d'outils d'analyse. (C4)

- Utilisent des outils d'analyse (p. ex. catalogue de questions) pour déterminer le profil visuel
- Communiquent en fonction des destinataires (communication différente avec des personnes âgées ou des jeunes)
- Interprètent les réponses des clients de manière objective et professionnelle

a2.5 Les opticien·ne·s documentent les résultats de l'établissement du profil visuel. (C3)

- Notent les données pertinentes des clients dans le système interne de l'établissement

a2.6 Les opticien·ne·s interprètent l'ordonnance pour les verres de lunettes et l'expliquent à la clientèle en fonction du destinataire. (C4)

- Expliquent à la clientèle son défaut de vision sur la base de l'ordonnance pour des verres de lunettes

**Mission pratique 3.6**

Comparer les besoins et les avantages:  
 Mission du CI



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

Compétence opérationnelle a2:

**Déterminer et évaluer le profil visuel**

**Modifications de la zone de vision nette – verres unifocaux**

Exemple/Situation

La personne en formation recommande à un client, sur la base de son profil visuel, des lunettes de lecture et des lunettes de vision de loin. Elle explique au client pourquoi il ne peut pas utiliser les lunettes de lecture pour conduire.

Contenu de la formation à l'EF	Contenu de la formation aux CI
<ul style="list-style-type: none"> <li>-</li> </ul>	<p><b>CI 4, 2<sup>e</sup> année / 3<sup>e</sup> semestre, octobre</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Profil visuel</li> <li>Zones de vision nettes</li> <li>Entretiens de conseil et de vente</li> </ul> <p><b>Mission de préparation au CI:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Apporter des lentilles de contact de l'entreprise (corrigées, non corrigées, soit un paquet de 5 lentilles journalières, soit des lentilles mensuelles avec étui) et calculer les zones de vision nettes correspondantes.</li> </ul>

a2.7 Les opticien·ne·s tiennent compte des zones de vision nettes des clientes et clients pour déterminer leur profil visuel. (C5)

- Analysent, lors de l'entretien de conseil, dans quelles zones les clientes et clients peuvent voir avec la solution visuelle souhaitée
- Évaluent si les besoins de la clientèle et la solution visuelle recommandée peuvent couvrir les zones de vision souhaitées

a2.8 Les opticien·ne·s expliquent les modifications des zones de vision nettes en fonction du destinataire. (C2)

- Expliquent aux clients, en termes simples, les changements auxquels ils peuvent s'attendre dans les zones de vision nette
- Expliquent aux clients quelles solutions visuelles peuvent être utilisées pour quelles tâches (p. ex. les lunettes de lecture ne peuvent pas être utilisées pour la conduite)

**Mission pratique 3.7**

Modifications de la zone de vision nette – verres unifocaux



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

Compétence opérationnelle a3:

**Conseiller les clientes et clients pour le choix d'équipements optiques**

**Prescriptions, mesures et recommandations légales en matière de sécurité pour les verres unifocaux**

Exemple/Situation

Un ami d'une personne en formation commence une formation de laborantin en chimie. Il doit maintenant s'acheter des lunettes de protection. Il aimerait que la personne en formation lui dise à quoi il doit faire attention lors de l'achat de ces lunettes de protection.

Contenu de la formation à l'EF	Contenu de la formation aux CI
<ul style="list-style-type: none"> <li>Données de centrage des verres unifocaux</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>–</li> </ul>

a3.4 Les opticien-ne-s conseillent les clientes et clients en ce qui concerne les prescriptions, mesures et recommandations légales de sécurité en vigueur. (C2)

- Énumèrent les matériaux de verre et les matériaux de monture appropriés pour les lunettes de protection
- Expliquent à la clientèle le rapport entre les épaisseurs de verre et les verres de lunettes de protection
- Décrivent quelles teintes (couleurs et intensité) peuvent être utilisées et dans quel but

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

Compétence opérationnelle a3:

**Conseiller les clientes et clients pour le choix d'équipements optiques**

**Style, visage et choix de la monture – visagisme**

Exemple/Situation

La personne en formation conseille un client sur le choix de la monture. Elle analyse la forme du visage et le style vestimentaire du client. Le client a un visage ovale et est habillé avec élégance. En fonction de son analyse, elle présente au client des formes carrées classiques et des matériaux de montures tendance.

Contenu de la formation à l'EF	Contenu de la formation aux CI
<ul style="list-style-type: none"> <li>-</li> </ul>	<p><b>CI 4, 2<sup>e</sup> année / 3<sup>e</sup> semestre, octobre</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Entretiens de conseil et de vente</li> </ul>

a3.6 Les opticien·ne·s conseillent les clientes et clients lors du choix d'une monture de lunettes en fonction de leur type et de leur style. (C6)

- Analysent la forme du visage et le style vestimentaire de la clientèle et attribuent différentes montures de lunettes
- Recommandent des montures de lunettes idéales en fonction du type et du style et tiennent compte des possibilités techniques (choix des verres et des montures)

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

Compétence opérationnelle a3:

**Conseiller les clientes et clients pour le choix d'équipements optiques**

**Conseil pour des verres unifocaux**

Exemple/Situation

La personne en formation vend, avec une collègue, ses premières lunettes à un client. Le client est son oncle, qui a besoin de nouvelles lunettes en raison d'une nouvelle prescription de verres de lunettes. Il souhaite soutenir son neveu/sa nièce pendant sa formation et se met donc à sa disposition comme personne-test.

Contenu de la formation à l'EF	Contenu de la formation aux CI
<ul style="list-style-type: none"> <li>-</li> </ul>	<p><b>CI 4, 2<sup>e</sup> année / 3<sup>e</sup> semestre, octobre</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Profil visuel</li> <li>Zones de vision nettes</li> <li>Entretiens de conseil et de vente</li> </ul> <p><b>Mission de préparation au CI:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Établir une liste d'au moins quatre caractéristiques techniques des verres de lunettes, par exemple l'indice.</li> <li>Décrire les avantages et les bénéfices pour le client pour chaque caractéristique technique.</li> <li>Toutes les personnes en formation apportent des catalogues de produits de verres de lunettes de différents fournisseurs de verres.</li> </ul>

**a3.1 Les opticien·ne·s conseillent les clientes et clients dans le choix des verres de lunettes. (C6)**

- Déduisent du souhait du client et de son profil visuel les verres unifocaux possibles
- Choisissent différentes solutions de vision dans le programme de fourniture interne de l'établissement et les présentent de manière adaptée aux besoins et aux clients
- Expliquent à la clientèle les alternatives possibles à la recommandation primaire de verre

**a3.8 Les opticien·ne·s mènent des entretiens de conseil structurés. (C4)**

- Structurent un entretien de vente en différentes parties

**Mission pratique 3.8**

Conseil pour des verres unifocaux:  
 Étapes de l'entretien de vente



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

Compétence opérationnelle a3:

**Conseiller les clientes et clients pour le choix d'équipements optiques**

**Déterminer et adapter les données de centrage des verres unifocaux**

Exemple/Situation

La personne en formation mesure toutes les données de centrage pertinentes nécessaires au montage correcte des verres de lunettes. Elle utilise pour cela le système de mesure interne à l'entreprise. A titre d'exercice, elle mesure manuellement toutes les valeurs.

Contenu de la formation à l'EF	Contenu de la formation aux CI
<ul style="list-style-type: none"> <li>Données de centrage des verres unifocaux</li> </ul>	<p><b>CI 4, 2<sup>e</sup> année / 3<sup>e</sup> semestre, octobre</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Entretiens de conseil et de vente</li> </ul>

**a3.10 Les opticien-ne-s déterminent les données de centrage manuellement ou numériquement. (C3)**

- Déterminent les données de centrage manuellement ou avec le système de mesure interne à l'établissement
- Déterminent les verres unifocaux optimaux à l'aide des paramètres de la cliente/du client
- Distinguent les verres unifocaux classiques des verres unifocaux individuels en fonction des données de mesure
- Distinguent l'orientation de la vision principale et de la vision zéro en fonction de la solution visuelle choisie

**a3.11 Les opticien-ne-s adaptent les données de centrage à la solution visuelle. (C4)**

- Décrivent les prescriptions de centrage selon les fournisseurs
- Adaptent les données de centrage à la solution visuelle

**Mission pratique 3.9**

Déterminer et adapter les données de centrage des verres unifocaux:  
 Système de mesure, données de mesure





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

Compétence opérationnelle a4:

**Vendre des équipements optiques**

**Confirmation du choix de la solution visuelle**

Exemple/Situation

La personne en formation a vendu des lunettes de soleil. À la fin de l'entretien de vente, elle résume encore une fois pour le client tous les avantages des lunettes de soleil choisies et confirme ainsi positivement le choix du client.

Contenu de la formation à l'EF	Contenu de la formation aux CI
<ul style="list-style-type: none"> <li>-</li> </ul>	<p><b>CI 4, 2<sup>e</sup> année / 3<sup>e</sup> semestre, octobre</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Entretiens de conseil et de vente</li> </ul>

a4.4 Les opticien·ne·s confirment aux clientes et clients le choix correct de la solution visuelle sur la base du profil visuel. (C4)

- Déduisent l'utilité
- Présentent aux clients le choix de leur solution visuelle en fonction de l'utilité et mettent ainsi en évidence la couverture des besoins pour la cliente/le client à partir du profil visuel

# Missions pratiques: 2<sup>e</sup> année / 3<sup>e</sup> semestre



Fait:

<b>3.1 Relation entre les données de centrage et de monture: Commande de verres de lunettes prismatiques</b> c2: Commander et gérer des équipements optiques selon la commande du/de la client·e	<input type="checkbox"/>
<b>3.2 Types de client·e·s, leur profil de personnalité et leurs besoins: Besoins du client</b> a1: Accueillir et prendre en charge les clientes et les clients dans le magasin d'optique	<input type="checkbox"/>
<b>3.3 Différence entre ajustage préalable et ajustage final: Préajustage, détermination des données de centrage</b> b3: Ajuster des montures de lunettes aux clientes et clients	<input type="checkbox"/>
<b>3.4 Contrôle final des lunettes prêtes à être remises</b> b2: Contrôler et évaluer la qualité des équipements optiques	<input type="checkbox"/>
<b>3.5 Préparation des locaux de vente</b> d2: Préparer et entretenir les postes de travail pour les examens ophtalmologiques, les consultations et la vente	<input type="checkbox"/>
<b>3.6 Comparer les besoins et les avantages: Mission du C</b> a2: Déterminer et évaluer le profil visuel	<input type="checkbox"/>
<b>3.7 Modifications de la zone de vision nette – verres unifocaux</b> a2: Déterminer et évaluer le profil visuel	<input type="checkbox"/>
<b>3.8 Conseil pour des verres unifocaux: Étapes de l'entretien de vente</b> a3: Conseiller les clientes et clients pour le choix d'équipements optiques	<input type="checkbox"/>
<b>3.9 Déterminer et adapter les données de centrage des verres unifocaux: Système de mesure, données de mesure</b> a3: Conseiller les clientes et clients pour le choix d'équipements optiques	<input type="checkbox"/>

Pour chaque mission pratique, un **fichier Word** approprié est disponible dans le «Dossier de formation» pour les personnes en formation, téléchargeable sur [www.afpo.ch](http://www.afpo.ch). Il existe en outre des **fiches vierges** pour des missions pratiques complémentaires.

## Rappel


**Rapport de formation** : Conformément à l'ordonnance sur la formation, le rapport de formation doit être rempli et discuté **tous les six mois**. Le lien à ce **formulaire** se trouve aussi sur [www.afpo.ch](http://www.afpo.ch).

**Instructions de sécurité** : Les mesures d'accompagnement des travaux dangereux **doivent être instruites, formées et surveillées pendant toute la durée de l'apprentissage**. Pour consigner, surveiller et documenter les mesures d'accompagnement, on utilise le tableau **Mesures d'accompagnement en matière de sécurité au travail**, téléchargeable sur [www.afpo.ch](http://www.afpo.ch)

## 2<sup>e</sup> année / 4<sup>e</sup> semestre



## 2<sup>e</sup> année / 4<sup>e</sup> semestre

Compétence opérationnelle	Thèmes	
<b>a Conseils aux clients et vente d'équipements optiques</b>		
a1 Accueillir et prendre en charge les clientes et les clients dans le magasin d'optique	▪ <b>Traitement des objections</b>	1
a2 Déterminer et évaluer le profil visuel	▪ <b>Modifications de la zone de vision nette – verres multifocaux</b>	1
a3 Conseiller les clientes et clients pour le choix d'équipements optiques	▪ <b>Directives, mesures et recommandations légales en matière de sécurité pour les verres multifocaux</b> ▪ <b>Conseil pour les verres multifocaux</b> ▪ <b>Déterminer données de centrage et ajuster les verres multifocaux</b>	- 1 1
a4 Vendre des équipements optiques	▪ <b>Vente de lentilles de contact, d'équipements optiques et d'accessoires</b>	-
a5 Montrer aux clientes et clients la manipulation, l'hygiène et l'entretien des équipements optiques	▪ <b>Entretien des montures et des verres de lunettes</b> ▪ <b>Argumentaire sur les avantages des équipements optiques</b> ▪ <b>Indications sur les prescriptions spécifiques au fabricant (ODim)</b> ▪ <b>Manipulation et hygiène des lentilles de contact et des accessoires</b>	- - - -
<b>b Assemblage et entretien des équipements optiques</b>		
b1 Assembler, faire les finitions et réparer des équipements optiques	▪ <b>Modifications de montures de lunettes</b>	1
b2 Contrôler et évaluer la qualité des équipements optiques	▪ <b>Remise comparative des paramètres de lentilles de contact et de produits d'entretien</b>	-
<b>d Maintenance, entretien et gestion des installations, des instruments de mesures et des marchandises de stock</b>		
d1 Gérer le stock et les marchandises du magasin d'optique	▪ <b>Stockage de lentilles de contact</b>	-



**Missions pratiques:**

en total **5**

DCO b: Assemblage et entretien des équipements optiques

Compétence opérationnelle b1:

**Assembler, faire les finitions et réparer des équipements optiques**

**Modifications de montures de lunettes**

Exemple/Situation

La personne en formation raccourcit les branches d'une monture en acétate de 15 mm , soude la liaison à l'acétone et polit les branches. La personne en formation ajuste ensuite la monture de lunettes selon les indications du préajustage.

Contenu de la formation à l'EF	Contenu de la formation aux CI
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Calcul de la dégressivité et zones de vision</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ -</li> </ul>

**b1.5 Les opticien·ne·s ajustent les montures de lunettes de manière professionnelle. (C3)**

- Après des réparations, elles/ils ajustent les montures de lunettes selon les indications de l'orientation de base ou des clients

**b1.6 Les opticien·ne·s ajustent les montures de lunettes aux besoins des clientes et clients par différentes méthodes. (C3)**

- Appliquent des techniques de traitement adéquates lors de la modification des montures de lunettes.
- Tiennent compte des particularités anatomiques des clientes et clients lors des modifications.

**Mission pratique 4.1**

Modifications de montures de lunettes:  
 Raccourcir les branches



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

Compétence opérationnelle a5:

**Montrer aux clientes et clients la manipulation, l'hygiène et l'entretien des équipements optiques**

**Entretien des montures et des verres de lunettes**

Exemple/Situation

Lors de la remise d'une nouvelle paire de lunettes, la personne en formation explique comment elle doit être entretenue. Elle aborde spécifiquement le matériau de la monture, le matériau des verres et le rangement des lunettes.

Contenu de la formation à l'EF	Contenu de la formation aux CI
▪ -	▪ -

a5.3 Les opticien·ne·s initient les clientes et clients à l'entretien des lunettes ainsi qu'à la manipulation et à l'hygiène des accessoires de lunettes. (C3)

- Informent les clients sur l'entretien des accessoires de lunettes (p. ex. chaîne de lunettes, étui, chiffons de nettoyage)

a5.4 Les opticien·ne·s expliquent aux clientes et clients les caractéristiques des matériaux des montures de lunettes et des verres de lunettes en termes de manipulation, d'hygiène et d'entretien. (C2)

- Informent la clientèle sur l'entretien de leurs lunettes en tenant compte des matériaux

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

Compétence opérationnelle a5:

**Montrer aux clientes et clients la manipulation, l'hygiène et l'entretien des équipements optiques**

**Argumentaire sur les avantages des équipements optiques**

Exemple/Situation

La personne en formation présente au client ses nouvelles lunettes de sport sur une tablette et lui explique ensuite les possibilités de réglage de la monture. Elle attire son attention sur les verres filtrants interchangeables et lui explique leur domaine d'utilisation.

Contenu de la formation à l'EF	Contenu de la formation aux CI
<ul style="list-style-type: none"> <li>-</li> </ul>	<p><b>CI 5, 2<sup>e</sup> année / 4<sup>e</sup> semestre, mars</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Conseil pour verres multifocaux</li> </ul> <p><b>Mission de préparation au CI:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Utiliser l'argumentaire lors du conseil pour les verres multifocaux et rapporter ses expériences au CI 6.</li> <li>Utiliser l'argumentaire Traitement des objections et rapporter ses expériences au CI 6.</li> </ul>

a5.1 Les opticien·ne·s présentent le produit d'optique-lunetterie aux clientes et clients et lors de la remise, expliquent son utilisation en fonction des besoins. (C3)

- Présentent les produits d'optique-lunetterie de manière attrayante
- Informent le client sur l'utilisation du produit d'optique-lunetterie en fonction du destinataire

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

Compétence opérationnelle a2:

**Déterminer et évaluer le profil visuel**

**Modifications de la zone de vision nette - verres multifocaux**

Exemple/Situation

La personne en formation recommande à un client, sur la base de son profil visuel, des lunettes de proximité pour travailler à l'écran et des lunettes multifocales. Elle explique au client pourquoi il ne peut pas utiliser les lunettes de proximité pour conduire. La personne en formation mesure, pour

Contenu de la formation à l'EF	Contenu de la formation aux CI
<ul style="list-style-type: none"> <li>-</li> </ul>	<p><b>CI 5, 2<sup>e</sup> année / 4<sup>e</sup> semestre, mars</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Zones de vision nettes</li> <li>Conseil pour verres multifocaux</li> </ul> <p><b>Mission de préparation au CI:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Utiliser l'argumentaire lors du conseil pour les verres multifocaux et apporter ses expériences au CI 6.</li> </ul>

a2.7 Les opticien-ne-s tiennent compte des zones de vision nettes des clientes et clients pour déterminer leur profil visuel. (C5)

- Analysent, lors de l'entretien de conseil, les zones dans lesquelles les clients peuvent voir avec la solution visuelle souhaitée
- Évaluent si les besoins des clients et la solution visuelle recommandée couvrent les zones de vision souhaitées

a2.8 Les opticien-ne-s expliquent les modifications des zones de vision nettes en fonction du destinataire. (C2)

- Expliquent aux clients, en termes simples, les modifications des zones de vision nettes

**Mission pratique 4.2**

Modifications de la zone de vision nette – verres multifocaux:  
 Lunettes pour le travail à l'écran





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

Compétence opérationnelle a3:

**Conseiller les clientes et clients pour le choix d'équipements optiques**

**Directives, mesures et recommandations légales en matière de sécurité pour les verres multifocaux**

*Exemple/Situation* Une cliente demande à la personne en formation pourquoi elle ne doit pas utiliser, pour conduire une voiture, ses lunettes pour travailler face à un écran, avec lesquelles elle peut super bien voir et se déplacer dans son bureau.

Contenu de la formation à l'EF	Contenu de la formation aux CI
<ul style="list-style-type: none"> <li>Caractéristiques optiques des verres de lunettes multifocaux</li> <li>Distance entre les sommets des cornes</li> <li>Données de centrage des verres de lunettes multifocaux</li> </ul>	<p><b>CI 5, 2<sup>e</sup> année / 4<sup>e</sup> semestre, mars</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Zones de vision nettes</li> <li>Conseil pour verres multifocaux</li> <li>Traitement des objections</li> </ul> <p><b>Mission de préparation au CI:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Utiliser l'argumentaire lors du conseil pour les verres multifocaux et apporter ses expériences au CI 6.</li> <li>Utiliser l'argumentaire Traitement des objections et rapporter ses expériences au CI 6.</li> </ul> <p><b>CI 6, 2<sup>e</sup> année / 4<sup>e</sup> semestre, mai</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Verres multifocaux, verres de proximité et verres de confort</li> <li>Traiter les réclamations</li> </ul> <p><b>Mission de préparation au CI:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Utiliser l'argumentaire «Conseil pour verres de lunettes de proximité confort» et rapporter ses expériences au CI 7.</li> <li>La personne en formation reçoit quatre ordonnances de verres de lunettes (du jour 1) et trouve des verres de lunettes possibles à l'aide du catalogue de produits interne à l'établissement.</li> </ul>

**a3.4 Les opticien-ne-s conseillent les clientes et clients en ce qui concerne les prescriptions, mesures et recommandations légales de sécurité en vigueur. (C2)**

- Expliquent les restrictions des verres multifocaux en fonction du destinataire
- Expliquent aux clients comment leur solution visuelle peut être utilisée (p. ex. lunettes pour le travail face à un écran pas pour la conduite automobile)

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

Compétence opérationnelle a3:

### Conseiller les clientes et clients pour le choix d'équipements optiques

#### Conseil pour verres multifocaux

Exemple/Situation

Dans l'espace de vente, la personne en formation rencontre un client qui souhaite obtenir un devis pour de nouveaux verres de lunettes. Il a cassé ses anciennes lunettes et n'a conservé qu'un seul verre. Comme il était très satisfait de ces lunettes, qui n'ont pas été achetées dans l'établissement formateur de la personne en formation, il souhaite des verres de la même marque. La personne en formation doit maintenant établir le devis.

Contenu de la formation à l'EF	Contenu de la formation aux CI
<ul style="list-style-type: none"> <li>Caractéristiques optiques des verres de lunettes multifocaux</li> <li>Distance entre les sommets des cornes</li> <li>Données de centrage des verres de lunettes multifocaux</li> </ul>	<p><b>CI 5, 2<sup>e</sup> année / 4<sup>e</sup> semestre, mars</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Zones de vision nettes</li> <li>Conseil pour verres multifocaux</li> <li>Traitement des objections</li> </ul> <p><b>Mission de préparation au CI:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Utiliser l'argumentaire lors du conseil pour les verres multifocaux et rapporter ses expériences au CI 6.</li> <li>Utiliser l'argumentaire Traitement des objections et rapporter ses expériences au CI 6.</li> </ul> <p><b>CI 6, 2<sup>e</sup> année / 4<sup>e</sup> semestre, mai</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Verres multifocaux, verres de proximité et verres de confort</li> <li>Traiter les réclamations</li> </ul> <p><b>Mission de préparation au CI:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Utiliser l'argumentaire «Conseil pour verres de lunettes de proximité confort» et rapporter ses expériences au CI 7.</li> </ul> <p>La personne en formation reçoit quatre ordonnances de verres de lunettes (du jour 1) et trouve des verres de lunettes possibles à l'aide du catalogue de produits interne à l'entreprise.</p>

#### a3.1 Les opticien.ne.s conseillent les clientes et clients dans le choix des verres de lunettes. (C6)

- Déduisent du souhait de la cliente/du client et de son profil visuel un verre multifocal possible
- Choisissent différentes solutions de vision dans le programme de fourniture interne de l'établissement et les présentent de manière adaptée aux besoins et aux clients
- Identifient les fabricants de verre grâce aux gravures sur le verre
- Compèrent les produits de tiers avec l'offre de marchandises de l'établissement formateur
- Déterminent les prix à l'aide de la liste de prix
- Expliquent à la clientèle les alternatives possibles à la recommandation primaire de verre

#### a3.8 Les opticien-ne-s mènent des entretiens de conseil structurés. (C4)

- Structurent un entretien de vente en différentes parties
- Réagissent aux questions et retournent à l'entretien de conseil
- À la fin de l'entretien de vente, elles/ils expliquent au client le produit dans son ensemble en résumé

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

Compétence opérationnelle a3:

### Conseiller les clientes et clients pour le choix d'équipements optiques

#### Déterminer données de centrage et ajuster les verres multifocaux

Exemple/Situation

La personne en formation mesure, pour des lunettes multifocales, toutes les données pertinentes du client qui sont nécessaires au montage et à l'adaptation correcte de verres multifocaux individualisés. Elle utilise pour cela le système de mesure interne à l'entreprise. A titre d'exercice, elle mesure manuellement toutes les valeurs.

Contenu de la formation à l'EF	Contenu de la formation aux CI
<ul style="list-style-type: none"> <li>Caractéristiques optiques des verres de lunettes multifocaux</li> <li>Distance entre les sommets des cornes</li> <li>Données de centrage des verres de lunettes multifocaux</li> </ul>	<p><b>CI 5, 2<sup>e</sup> année / 4<sup>e</sup> semestre, mars</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Zones de vision nettes</li> <li>Conseil pour verres multifocaux</li> <li>Traitement des objections</li> </ul> <p><b>Mission de préparation au CI:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Utiliser l'argumentaire lors du conseil pour les verres multifocaux et rapporter ses expériences au CI 6.</li> <li>Utiliser l'argumentaire Traitement des objections et rapporter ses expériences au CI 6.</li> </ul> <p><b>CI 6, 2<sup>e</sup> année / 4<sup>e</sup> semestre, mai</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Verres multifocaux, verres de proximité et verres de confort</li> <li>Traiter les réclamations</li> </ul> <p><b>Mission de préparation au CI:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Utiliser l'argumentaire «Conseil pour verres de lunettes de proximité confort» et rapporter ses expériences au CI 7.</li> </ul> <p>La personne en formation reçoit quatre ordonnances de verres de lunettes (du jour 1) et trouve des verres de lunettes possibles à l'aide du catalogue de produits interne à établissement.</p>

#### a3.10 Les opticien-ne-s déterminent les données de centrage manuellement ou numériquement. (C3)

- Déterminent les données de centrage manuellement ou avec le système de mesure interne à l'établissement
- Déterminent les verres multifocaux optimaux à l'aide des paramètres de la cliente/du client
- Distinguent les verres multifocaux classiques des verres multifocaux individuels en fonction des données de mesure
- Distinguent l'orientation de la vision principale et de la vision zéro en fonction de la solution visuelle choisie

#### a3.11 Les opticien-ne-s adaptent les données de centrage à la solution visuelle. (C4)

- Décrivent les prescriptions de centrage selon les fournisseurs
- Adaptent les données de centrage à la solution visuelle

#### Mission pratique 4.3

Conseil pour verres multifocaux



DCO d: Maintenance, entretien et gestion des installations, des instruments de mesures et des marchandises de stock

Compétence opérationnelle d1:

## Gérer le stock et les marchandises du magasin d'optique

### Stockage de lentilles de contact

Exemple/Situation

La personne en formation range les lentilles de contact livrées dans l'entrepôt. Elle veille à ce que les conditions sur le lieu de stockage soient conformes aux prescriptions du fabricant.

Contenu de la formation à l'EF	Contenu de la formation aux CI
▪ -	▪ -

d1.7 Les opticien.ne.s veillent au stockage correct des lentilles de contact. (C3)

- Contrôlent le lieu de stockage pour s'assurer qu'il respecte les prescriptions du fabricant (température)

DCO b: Assemblage et entretien des équipements optiques

Compétence opérationnelle b2:

**Assembler, faire les finitions et réparer des équipements optiques**

**Remise comparative des paramètres de lentilles de contact et de produits d'entretien**

Exemple/Situation

La cliente vient chercher les lentilles de contact et les produits d'entretien qu'elle a commandés. Avant la remise, la personne en formation compare les paramètres des produits avec ceux de la commande.

Contenu de la formation à l'EF	Contenu de la formation aux CI
<ul style="list-style-type: none"> <li>Paramètres des lentilles de contact</li> </ul>	<p><b>CI 5, 2<sup>e</sup> année / 4<sup>e</sup> semestre, mars</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Lentilles de contact</li> </ul> <p><b>Mission de préparation au CI:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>En accord avec le spécialiste en lentilles de contact, les personnes en formation sélectionnent un produit d'entretien alternatif et apporte celui-ci au CI 6.</li> </ul>

b2.5 Les opticien·ne·s effectuent un contrôle de remise des lentilles de contact et des produits d'entretien des lentilles de contact en comparant les paramètres. (C3)

- Comparent les paramètres des lentilles de contact et des produits d'entretien avec la commande de la cliente/du client

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**

**Traitement des objections**

Exemple/Situation

La personne en formation mène un entretien de conseil avec un client qui a fait une mauvaise expérience lors de son dernier achat de lunettes. Le client est déstabilisé et pose des questions critiques. La personne en formation crée une atmosphère positive et répond calmement à toutes les questions en tenant compte du destinataire.

Contenu de la formation à l'EF	Contenu de la formation aux CI
<ul style="list-style-type: none"> <li>-</li> </ul>	<p><b>CI 5, 2<sup>e</sup> année / 4<sup>e</sup> semestre, mars</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Traitement des objections</li> </ul> <p><b>Mission de préparation au CI:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Utiliser l'argumentaire Traitement des objections et rapporter ses expériences au CI 6.</li> </ul> <p><b>CI 6, 2<sup>e</sup> année / 4<sup>e</sup> semestre, mai</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Traiter les réclamations</li> </ul> <p><b>Mission de préparation au CI:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Utiliser l'argumentaire «Conseil pour verres de lunettes de proximité confort» et rapporter ses expériences au CI 7.</li> </ul>

a1.8 Les opticien-ne-s mènent des entretiens conflictuels et agissent de manière à trouver des solutions dans des situations conflictuelles. (C6)

- Utilisent une communication verbale et non verbale adaptée au type de client
- Expriment l'intérêt de trouver ensemble une bonne solution
- Répondent aux questions critiques sur le plan professionnel et factuel
- Confirment la solution de manière positive

**Mission pratique 4.5**  
 Traitement des objection



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

Compétence opérationnelle a4:

**Vendre des équipements optiques**

**Vente de lentilles de contact, d'équipements optiques et d'accessoires**

Exemple/Situation

Lors de l'entretien de conseil pour de nouvelles lunettes, le client demande à la personne en formation si elle a des lentilles de contact. Il souhaite alors savoir quel type de lentilles de contact convient à son amétropie et à son style de vie.

Contenu de la formation à l'EF	Contenu de la formation aux CI
<ul style="list-style-type: none"> <li>Lentilles de contact</li> </ul>	<p><b>CI 5, 2<sup>e</sup> année / 4<sup>e</sup> semestre, mars</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Lentilles de contact</li> </ul> <p><b>Mission de préparation au CI:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>La personne en formation choisit un produit d'entretien alternatif en concertation avec le spécialiste en lentilles de contact et l'apporte au CI 6.</li> </ul>

**a4.1 Les opticien·ne·s effectuent des ventes directes de lentilles de contact, de produits d'optique-lunetterie et d'accessoires. (C3)**

- Différencient les différents types de lentilles de contact et leurs systèmes de port
- Déduisent les types de lentilles de contact sur la base des paramètres des lentilles de contact
- Déduisent les systèmes d'entretien du type de lentilles de contact et du système de port
- Identifient l'étui de conservation approprié sur la base des lentilles de contact et du produit d'entretien
- Répondent à des questions sur la manipulation de différents produits d'entretien de l'établissement de formation

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

Compétence opérationnelle a5:

**Montrer aux clientes et clients la manipulation, l'hygiène et l'entretien des équipements optiques**

**Indications sur les prescriptions spécifiques au fabricant (ODim)**

Exemple/Situation

La personne en formation explique au client les domaines d'utilisation autorisés par les instructions du fabricant pour les lunettes de soleil de glacier qu'il vient d'acheter. Elle lui fait remarquer que ses lunettes de soleil ne sont pas recommandées pour la conduite automobile.

Contenu de la formation à l'EF	Contenu de la formation aux CI
<ul style="list-style-type: none"> <li>-</li> </ul>	<p><b>CI 7, 3<sup>e</sup> année / 5<sup>e</sup> semestre, septembre</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ordonnance sur les dispositifs médicaux (ODim)</li> </ul>

a5.6 Les opticien·ne·s attirent l'attention des clientes et clients sur les dispositions légales actuelles et les prescriptions spécifiques des fabricants, comme par exemple l'ordonnance pour les dispositifs médicaux (ODim). (C2)

- Informent les clients, en fonction du destinataire, sur l'utilisation des produits ophtalmiques selon l'ODim.



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

Compétence opérationnelle a5:

**Montrer aux clientes et clients la manipulation, l'hygiène et l'entretien des équipements optiques**

**Manipulation et hygiène des lentilles de contact et des accessoires**

Exemple/Situation

La personne en formation vend un paquet de lentilles journalières à un client. Elle informe le client qu'il doit jeter les lentilles de contact qu'il a portées avec les déchets ménagers et ne pas les jeter dans les toilettes.

Contenu de la formation à l'EF	Contenu de la formation aux CI
<ul style="list-style-type: none"> <li>Lentilles de contact</li> </ul>	<p><b>CI 5, 2<sup>e</sup> année / 4<sup>e</sup> semestre, mars</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Lentilles de contact</li> </ul> <p><b>Mission de préparation au CI:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>La personne en formation choisit un produit d'entretien alternatif en concertation avec le spécialiste en lentilles de contact et l'apporte au CI 6.</li> </ul>

a5.7 Les opticien·ne·s initient les clients à l'entretien et à l'élimination écologique des lentilles de contact et à la manipulation et à l'hygiène des accessoires pour lentilles de contact. (C3)

- Informent les clients sur la manipulation hygiénique des lentilles de contact et de leurs accessoires
- Distinguent les différents types de produits d'entretien et initient les clients à leur manipulation
- Respectent les directives pour l'élimination des produits dans le respect de l'environnement et informent les clients sur les mesures à prendre

# Missions pratiques: 2<sup>e</sup> année / 4<sup>e</sup> semestre



Fait:

<b>4.1 Modifications de montures de lunettes: Raccourcir les branches</b> b1: Assembler, faire les finitions et réparer des équipements optiques	<input type="checkbox"/>
<b>4.2 Modifications de la zone de vision nette – verres multifocaux: Lunettes pour le travail à l'écran</b> a2: Déterminer et évaluer le profil visuel	<input type="checkbox"/>
<b>4.3 Conseil pour verres multifocaux</b> a3: Conseiller les clientes et clients pour le choix d'équipements optiques	<input type="checkbox"/>
<b>4.4 Déterminer données de centrage et ajuster les verres multifocaux: Déterminer les données de centrage</b> a3: Conseiller les clientes et clients pour le choix d'équipements optiques	<input type="checkbox"/>
<b>4.5 Traitement des objections</b> a1 Accueillir et prendre en charge les clientes et les clients dans le magasin d'optique	<input type="checkbox"/>

Pour chaque mission pratique, un **fichier Word** approprié est disponible dans le «Dossier de formation» pour les personnes en formation, téléchargeable sur [www.afpo.ch](http://www.afpo.ch). Il existe en outre des **fiches vierges** pour des missions pratiques complémentaires.

## Rappel


**Rapport de formation** : Conformément à l'ordonnance sur la formation, le rapport de formation doit être rempli et discuté **tous les six mois**. Le lien à ce **formulaire** se trouve aussi sur [www.afpo.ch](http://www.afpo.ch).

**Instructions de sécurité** : Les mesures d'accompagnement des travaux dangereux **doivent être instruites, formées et surveillées pendant toute la durée de l'apprentissage**. Pour consigner, surveiller et documenter les mesures d'accompagnement, on utilise le tableau **Mesures d'accompagnement en matière de sécurité au travail**, téléchargeable sur [www.afpo.ch](http://www.afpo.ch)

## 3<sup>e</sup> année / 5<sup>e</sup> semestre



## 3<sup>e</sup> année / 5<sup>e</sup> semestre

Compétence opérationnelle	Thèmes	
<b>a Conseils aux clients et vente d'équipements optiques</b>		
a1 Accueillir et prendre en charge des clientes et clients dans le magasin d'optique	▪ <b>Discussions conflictuelles et actions axées sur les solutions</b>	1
a3 Conseiller les clientes et les clients pour le choix d'équipements optiques	▪ <b>Lunettes de protection</b> ▪ <b>Effets des erreurs de centrage et optimisation de leurs besoins (réclamations)</b>	- -
<b>b Assemblage et entretien des équipements optiques</b>		
b3 Ajuster les montures de lunettes aux clientes et clients	▪ <b>Effets de lunettes mal ajustées</b>	-
<b>c Travaux administratifs et participation à la mise en place des mesures de marketing</b>		
c4 Participer à l'élaboration d'actions de marketing du magasin d'optique	▪ <b>Prestations de services et activités de marketing</b>	1
<b>d Maintenance, entretien et gestion des installations, des instruments de mesures et des marchandises de stock</b>		
d1 Gérer le stock et les marchandises du magasin d'optique	▪ <b>Gestion des marchandises</b> ▪ <b>Comparaison des conditions de livraison et des offres</b>	1



Nombre de missions pratiques:

en total **3**

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

Compétence opérationnelle a1:

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

**Discussions conflictuelles et actions axées sur les solutions**

Exemple/Situation

Dans la vente, la personne en formation rencontre une cliente qui se plaint bruyamment de ses nouvelles lunettes.

Contenu de la formation à l'EF	Contenu de la formation aux CI
<ul style="list-style-type: none"> <li>Réclamations et entretiens conflictuels</li> </ul>	<p><b>CI 7, 3<sup>e</sup> année / 5<sup>e</sup> semestre, septembre</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Traiter les réclamations des clients</li> <li>Optimisation des besoins</li> </ul>

a1.8 Les opticien-ne-s mènent des entretiens conflictuels et agissent de manière à trouver des solutions dans des situations conflictuelles. (C6)

- Utilisent une communication verbale et non verbale adaptée au type de client et à la situation
- Choisissent des formulations qui montrent qu'elles/ils sont intéressé-e-s à trouver une solution dans l'intérêt de la cliente/du client
- S'expriment sur la réclamation de manière objective et professionnelle

a3.9 Les opticien-ne-s traitent les réclamations des clientes et clients. (C6)

- Analysent le motif de la réclamation
- Optimisent le profil visuel
- Équilibrent les besoins et les avantages en fonction du destinataire
- Proposent la solution adaptée et vérifient si la cliente ou le client est d'accord avec la solution

**Mission pratique 5.1**

Discussions conflictuelles et actions axées sur les solutions:  
 Réclamations



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

Compétence opérationnelle a3:

**Conseiller les clientes et les clients pour le choix d'équipements optiques**

**Lunettes de protection**

Exemple/Situation

Un client travaille comme menuisier. Dans son entreprise, il est obligé de porter des lunettes de protection. La personne en formation présente différentes solutions possibles.

Contenu de la formation à l'EF	Contenu de la formation aux CI
<ul style="list-style-type: none"> <li>Lunettes de protection</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-</li> </ul>

a3.4 Les opticien·ne·s conseillent les clientes et les clients en ce qui concerne les prescriptions, mesures et recommandations légales de sécurité en vigueur. (C2)

- Expliquent quels matériaux de verre et quels matériaux de monture sont adaptés aux lunettes de protection
- Expliquent quelles teintes (couleur et intensité) peuvent être utilisées et à quelles fins

a3.7 Les opticien·ne·s mènent des entretiens de conseil avec les clientes et clients pour différents produits d'optique-lunetterie. (C6)

- Sélectionnent les produits appropriés dans le programme de fourniture interne de l'établissement et les présentent en fonction des besoins et des clients
- Expliquent les avantages pour le client en tenant compte des besoins et des prescriptions de sécurité à respecter

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

Compétence opérationnelle:

**Conseiller les clientes et les clients pour le choix d'équipements optiques**

**Effets des erreurs de centrage et optimisation de leurs besoins (réclamations)**

Exemple/Situation

Dans l'espace de vente, la personne en formation est appelée chez un client qui a acheté de nouvelles lunettes il y a une semaine. Il raconte qu'il ne se sent pas bien avec ses lunettes et qu'il a mal à la nuque, surtout lorsqu'il travaille sur l'ordinateur. La personne en formation recherche les données du client et contrôle toutes les données de centrage qu'elle compare avec les verres de lunettes. Elle constate que les données de centrage n'ont pas été correctement intégrées et commande de nouveaux verres de lunettes.

Contenu de la formation à l'EF	Contenu de la formation aux CI
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Effets des erreurs de centrage et optimisation de leurs besoins</li> </ul>	<p><b>CI 7, 3<sup>e</sup> année / 5<sup>e</sup> semestre, septembre</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Traiter les réclamations des clients</li> <li>▪ Optimisation des besoins</li> </ul>

a3.8 Les opticien-ne-s mènent des entretiens de conseil structurés. (C4)

- Appliquent un guide d'entretien adapté à la réclamation
- Évaluent, lors d'un entretien de réclamation, quelles erreurs sont pertinentes et y répondent

a3.9 Les opticien-ne-s traitent les réclamations des clientes et clients. (C6)

- S'assurent que la clientèle comprend la différence entre l'ancien et le nouveau produit

a3.11 Les opticien-ne-s adaptent les données de centrage à la solution visuelle. (C4)

- Évaluent quelles mesures doivent être répétées et lesquelles doivent être déterminées à nouveau
- Effectuent les mesures correspondantes

DCO b: Assemblage et entretien des équipements optiques

Compétence opérationnelle b3:

**Ajuster les montures de lunettes aux clientes et clients**

**Effets de lunettes mal ajustées**

Exemple/Situation

Un client se plaint de maux de tête et de zones de vision limitées. La personne en formation constate que les lunettes ne correspondent plus à leur forme initiale et qu'elles présentent une modification de l'assise, ce qui entraîne un décalage des points de centrage.

Contenu de la formation à l'EF	Contenu de la formation aux CI
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Effets de lunettes mal ajustées</li> </ul>	<p><b>CI 7, 3<sup>e</sup> année / 5<sup>e</sup> semestre, septembre</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Optimisation des besoins</li> </ul>

b3.1 Les opticien.ne.s ajustent les montures de lunettes aux clientes et clients en fonction des conditions anatomiques et de leur sentiment subjectif de port. (C3)

- Réalisent un alignement de base
- Tracent à nouveau les verres de lunettes
- Contrôlent le centrage en hauteur et latéralement
- Ajustent les lunettes en fonction de l'anatomie



DCO d: Maintenance, entretien et gestion des installations, des instruments de mesures et des marchandises de stock

Compétence opérationnelle d1:

## Gérer le stock et les marchandises du magasin d'optique

### Gestion des marchandises

Exemple/Situation

La personne en formation contrôle le stock de lunettes de soleil pour la saison d'été. Elle constate que la quantité de produits disponibles ne correspond pas au stock minimum. Elle analyse les chiffres de vente de l'année précédente et calcule les besoins nécessaires sur la base des directives de l'établissement pour l'année. Elle fixe des rendez-vous avec les collaborateurs du service externe et la personne responsable des achats.

Contenu de la formation à l'EF	Contenu de la formation aux CI
▪ -	▪ -

d1.8 Les opticien·ne·s comparent le stock réel de marchandises dans l'entrepôt avec le système de gestion des marchandises du magasin d'optique et procèdent à des ajustements. (C4)

- Contrôlent le stock de marchandises
- Déclenchent des commandes lorsque le stock est inférieur au stock minimum

d1.9 Les opticien·ne·s comparent le stock de marchandises avec les ventes de marchandises attendues et adaptent la commande des marchandises. (C3)

- Analysent les quantités vendues

**Mission pratique 5.2**  
 Gestion des marchandises



DCO d: Maintenance, entretien et gestion des installations, des instruments de mesures et des marchandises de stock

Compétence opérationnelle d1:

## Gérer le stock et les marchandises du magasin d'optique

### Comparaison des conditions de livraison et des offres

Exemple/Situation

La personne en formation constate qu'un consommable est en train de s'épuiser. Elle compare les prix et les conditions de différents fournisseurs. Elle prépare ensuite une recommandation de commande pour son supérieur.

Contenu de la formation à l'EF	Contenu de la formation aux CI
▪ -	▪ -

d1.10 Si nécessaire, les opticien·ne·s demandent des offres aux fournisseurs pour de nouvelles commandes de marchandises, les comparent et les présentent à la direction. (C4)

- Distinguent les différents fournisseurs et leurs produits
- Analysent les conditions et demandent des offres
- Présentent et justifient leur recommandation de commande

DCO c: Travaux administratifs et participation à la mise en place d'actions de marketing

Compétence opérationnelle c4:

**Participer à l'élaboration d'actions de marketing du magasin d'optique**

**Prestations de services et activités de marketing**

Exemple/Situation

La personne en formation représente l'établissement à l'exposition commerciale régionale. Elle décore le stand de vente selon les aspects de la psychologie de vente, en accord avec le thème de l'exposition et avec son sens de l'esthétique.

Contenu de la formation à l'EF	Contenu de la formation aux CI
▪ –	▪ –

c4.1 Les opticien·ne·s fidélisent les clientes et clients par des prestations de service et des activités de marketing particulières dans le magasin d'optique. (C3)

- Décorent les surfaces d'exposition selon les aspects de la psychologie de vente
- Rédigent des lettres d'information à la clientèle
- Représentent l'établissement lors de manifestations externes

c4.2 Les opticien·ne·s utilisent des instruments de marketing individuels selon les directives internes de l'établissement. (C3)

- Conçoivent des présentations de marchandises à l'aide d'outils de marketing (p. ex. affiches, merchandising)
- Appliquent les principes de «Product, Price, Promotion and Place (produit, prix, promotion, lieu)» lors de la décoration

**Mission pratique 5.3**

Prestations de services et activités de marketing:  
 Concept marketing et de facing, lunettes de soleil



## Missions pratiques: 3<sup>e</sup> année / 5<sup>e</sup> semestre



Fait:

---

### 5.1 Discussions conflictuelles et actions axées sur les solutions: Réclamations

a1: Accueillir et prendre en charge des clientes et clients dans le magasin d'optique



---

### 5.2 Gestion des marchandises

d1: Gérer le stock et les marchandises du magasin d'optique



---

### 5.3 Prestations de services et activités de marketing: Concept marketing et de facing, lunettes de soleil

c4: Participer à l'élaboration d'actions de marketing du magasin d'optique



Pour chaque mission pratique, un **fichier Word** approprié est disponible dans le «Dossier de formation» pour les personnes en formation, téléchargeable sur [www.afpo.ch](http://www.afpo.ch). Il existe en outre des **fiches vierges** pour des missions pratiques complémentaires.

## Rappel


**Rapport de formation** : Conformément à l'ordonnance sur la formation, le rapport de formation doit être rempli et discuté **tous les six mois**. Le lien à ce **formulaire** se trouve aussi sur [www.afpo.ch](http://www.afpo.ch).

**Instructions de sécurité** : Les mesures d'accompagnement des travaux dangereux **doivent être instruites, formées et surveillées pendant toute la durée de l'apprentissage**. Pour consigner, surveiller et documenter les mesures d'accompagnement, on utilise le tableau **Mesures d'accompagnement en matière de sécurité au travail**, téléchargeable sur [www.afpo.ch](http://www.afpo.ch)

## 3<sup>e</sup> année / 6<sup>e</sup> semestre



## 3e année / 6e semestre

Compétence opérationnelle	Thèmes	
<b>a Conseils aux clients et vente d'équipements optiques</b>		
a2 Déterminer et évaluer le profil visuel	▪ <b>Influences des amétropies et maladies oculaires courantes</b>	1
a3 Conseiller les clientes et les clients pour le choix d'équipements optiques	▪ <b>Entretiens de vente</b>	2
a5 Montrer aux clientes et clients la manipulation, l'hygiène et l'entretien des équipements optiques	▪ <b>Entretien et manipulation d'équipements optiques grossissants pour la vision de près</b>	1
<b>b Assemblage et entretien des équipements optiques</b>		
b2 Contrôler et évaluer la qualité des équipements optiques	▪ <b>Contrôles de qualité des équipements optiques grossissants pour la vision de près</b>	-



Nombre de missions pratiques:

en total 4

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

Compétence opérationnelle a2:

**Déterminer et évaluer le profil visuel**

**Influences des amétropies et maladies oculaires courantes**

Exemple/Situation

Une cliente âgée reçoit de nouvelles lunettes après une opération de la cataracte. Elle remarque que l'épaisseur de ses verres a beaucoup changé par rapport aux anciennes valeurs de l'ordonnance. La cliente aimerait que la personne en formation lui explique pourquoi elle pouvait lire sans lunettes et pourquoi elle ne peut plus lire qu'avec des lunettes de lecture. Elle remarque en outre que toutes les couleurs lui semblent beaucoup plus claires. La cliente demande quel type d'étoile elle avait, verte ou grise.

Contenu de la formation à l'EF	Contenu de la formation aux CI
<ul style="list-style-type: none"> <li>-</li> </ul>	<p><b>CI 7, 3<sup>e</sup> année / 5<sup>e</sup> semestre, septembre</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Équipements optiques grossissants</li> </ul>

a2.9 En fonction du destinataire, les opticien·ne·s expliquent les influences des défauts de vision et des maladies oculaires courantes sur la vision. (C2)

- Expliquent à la clientèle la structure de l'œil
- Expliquent à la clientèle le défaut de vision existant en fonction du public cible
- Expliquent l'influence d'une opacification du cristallin sur la vision
- Différencient la cataracte et le glaucome
- Expliquent à la cliente/au client les effets d'une dégénérescence maculaire liée à l'âge.

**Mission pratique 6.1**

Influences des amétropies et maladies oculaires courantes:  
 Maladies



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

Compétence opérationnelle a3:

**Conseiller les clientes et les clients pour le choix d'équipements optiques**

**Entretiens de vente**

Exemple/Situation

La personne en formation détermine le profil visuel et procède à une analyse des besoins ainsi qu'à une argumentation sur les avantages. Ce faisant, elle explique au client la prescription de verres de lunettes, cite les avantages et les inconvénients des différents matériaux de verres et de montures, recueille toutes les données nécessaires concernant le centrage et le client. Enfin, elle vend au client des lunettes adaptées à ses besoins et lui propose des produits complémentaires.

Contenu de la formation à l'EF	Contenu de la formation aux CI
<ul style="list-style-type: none"> <li>Entretiens de vente</li> </ul>	<p><b>CI 7, 3<sup>e</sup> année / 5<sup>e</sup> semestre, septembre</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Conseiller et vendre des verres de lunettes</li> </ul>

a3.7 Les opticien·ne·s mènent des entretiens de conseil avec les clientes et clients pour différents produits d'optique-lunetterie. (C6)

- Mènent des entretiens de conseil et de vente complexes en tenant compte de toutes les connaissances professionnelles
- Recommandent des articles complémentaires à la solution visuelle vendue

**Mission pratique 6.2**

Entretiens de vente:  
 Vente complémentaire



**Mission pratique 6.3**

Entretiens de vente:  
 Réclamations difficiles





DCO b: Assemblage et entretien des équipements optiques

Compétence opérationnelle b2:

**Contrôler et évaluer la qualité des équipements optiques**

**Contrôles de qualité des équipements optiques grossissants pour la vision de près**

Exemple/Situation

La personne en formation effectue un contrôle d'entrée sur les loupes commandées.

Contenu de la formation à l'EF	Contenu de la formation aux CI
<ul style="list-style-type: none"> <li>Équipements optiques grossissants pour la vision de près</li> </ul>	<p><b>CI 7, 3<sup>e</sup> année / 5<sup>e</sup> semestre, septembre</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Équipements optiques grossissants</li> </ul>

b2.2 Les opticien.ne.s effectuent des contrôles de qualité des produits d'optique-lunetterie grossissants de lunettes conformément aux normes actuelles et aux directives de l'établissement. (C3)

- Contrôlent l'intégrité des produits d'optique-lunetterie lors de la réception des marchandises
- Comparent les produits d'optique-lunetterie avec les paramètres de la commande

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

Compétence opérationnelle a5:

**Montrer aux clientes et clients la manipulation, l'hygiène et l'entretien des équipements optiques**

**Entretien et manipulation d'équipements optiques grossissants pour la vision de près**

Exemple/Situation

Une cliente a besoin d'une loupe pour peindre sur porcelaine. La personne en formation détermine les besoins de la cliente et propose différentes loupes.

Contenu de la formation à l'EF	Contenu de la formation aux CI
<ul style="list-style-type: none"> <li>Équipements optiques grossissants</li> </ul>	<p><b>CI 7, 3<sup>e</sup> année / 5<sup>e</sup> semestre, septembre</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Équipements optiques grossissants</li> </ul>

**a5.8 Les opticien-ne-s initient les clientes et clients à l'utilisation des aides visuelles grossissantes. (C3)**

- Effectuent une analyse des besoins (type de loupe) en fonction du besoin d'agrandissement
- Expliquent le maniement des aides visuelles grossissantes de manière adaptée au destinataire
- Informent les clientes et clients sur l'entretien et la conservation des aides visuelles grossissantes

**Mission pratique 6.4**

Entretien et manipulation d'équipements optiques grossissants pour la vision de près:  
 Vendre une loupe



# Missions pratiques: 3<sup>e</sup> année / 6<sup>e</sup> semestre



Fait:

---

## 6.1 Influences des amétropies et maladies oculaires courantes : Maladies

a2: Déterminer et évaluer le profil visuel



---

## 6.2 Entretien de vente : Vente complémentaire

a3: Conseiller les clientes et les clients pour le choix d'équipements optiques



---

## 6.3 Entretien de vente : Réclamations difficiles

a3: Conseiller les clientes et les clients pour le choix d'équipements optiques



---

## 6.4 Entretien et manipulation d'équipements optiques grossissants pour la vision de près : Vendre une loupe

a5: Montrer aux clientes et clients la manipulation, l'hygiène et l'entretien des équipements optiques



Pour chaque mission pratique, un **fichier Word** approprié est disponible dans le «Dossier de formation» pour les personnes en formation, téléchargeable sur [www.afpo.ch](http://www.afpo.ch). Il existe en outre des **fiches vierges** pour des missions pratiques complémentaires.

## Rappel

**Rapport de formation** : Conformément à l'ordonnance sur la formation, le rapport de formation doit être rempli et discuté **tous les six mois**. Le lien à ce **formulaire** se trouve aussi sur [www.afpo.ch](http://www.afpo.ch).

**Instructions de sécurité** : Les mesures d'accompagnement des travaux dangereux **doivent être instruites, formées et surveillées pendant toute la durée de l'apprentissage**. Pour consigner, surveiller et documenter les mesures d'accompagnement, on utilise le tableau **Mesures d'accompagnement en matière de sécurité au travail**, téléchargeable sur [www.afpo.ch](http://www.afpo.ch)

# RAPPORT DE FORMATION

Les ordonnances de formation indiquent (section 7) que la formatrice ou le formateur établit, sur la base du dossier de formation, un rapport attestant le niveau atteint par la personne en formation. Formateur/trice et apprenti-e en discutent au moins une fois par semestre.

Entreprise formatrice

Personne en formation

Profession

Personne responsable pour la période de formation

1<sup>er</sup> 2<sup>e</sup> 3<sup>e</sup> 4<sup>e</sup> 5<sup>e</sup> 6<sup>e</sup> 7<sup>e</sup> 8<sup>e</sup> semestre

Critères d'appréciation

Appréciation

Justifications et compléments/  
mesures convenues

Les compétences opérationnelles figurent dans l'ordonnance de formation (section 2).

## 1. Compétences professionnelles

### 1.1 Niveau de formation

Evaluation globale selon, respectivement, les objectifs de formation mentionnés dans le plan de formation

A B C D

### 1.2 Qualité du travail

Précision/soin

A B C D

### 1.3 Quantité de travail, rythme de travail

Temps nécessaire pour une exécution adéquate des travaux

A B C D

### 1.4 Mise en pratique des connaissances professionnelles

Liaison entre théorie et pratique

A B C D

## 2. Compétences méthodologiques

### 2.1 Technique de travail

Aménagement du poste de travail/engagement des moyens/réflexion sur les travaux confiés/demandes de précisions

A B C D

### 2.2 Réflexion interdisciplinaire

Comprendre et saisir le déroulement de processus de travail/contributions personnelles/propositions d'améliorations

A B C D

### 2.3 Maniement des moyens et équipements de l'entreprise

Comportement écologique/consommation de matériel/traitement des déchets/soin/entretien des équipements

A B C D

### 2.4 Stratégie d'apprentissage et de travail

Contrôle consciencieux de ses propres processus d'apprentissage/explication et présentation des processus et des comportements

A B C D

A Exigences dépassées

B Exigences atteintes

C Exigences juste atteintes, mesures de soutien nécessaires

D Exigences pas atteintes, mesures particulières nécessaires

## 3. Compétences sociales

### 3.1 Aptitude à travailler en équipe et à surmonter les conflits

Contribution au climat de l'entreprise/  
honnêteté/attitude face aux critiques

A B C D

### 3.2 Sens de la collaboration

Compréhension pour les autres/  
se mettre à la place des autres (empathie)

A B C D

### 3.3 Information et communication

S'exprimer de manière compréhensible/  
respecter le point de vue des autres/  
connaître les processus d'information  
et agir en conséquence

A B C D

### 3.4 Action axée sur la clientèle

Contact avec la clientèle/saisir les besoins  
des clients/serviabilité/amabilité

A B C D

## 4. Compétences personnelles

### 4.1 Indépendance, comportement responsable

Initiative/sens des responsabilités/  
contributions personnelles

A B C D

### 4.2 Fiabilité, résistance au stress

Ponctualité/respect des délais/ténacité

A B C D

### 4.3 Savoir-vivre

Comportement adapté à la situation/  
amabilité/ apparence

A B C D

### 4.4 Motivation

Attitude à l'égard de la profession/  
enthousiasme/volonté d'apprendre

A B C D

## 5. Dossier de formation

### 5.1 Pertinence, intégralité

A B C D

### 5.2 Propreté, présentation, clarté

A B C D

## 6. Prestations à l'école professionnelle et aux cours interentreprises

### 6.1 Bulletin semestriel

A B C D

### 6.2 Cours interentreprises (CIE)

A B C D

### 6.3 Cours facultatifs, cours d'appui

A B C D

## 7. Appréciation de la formation par l'apprenti-e

### 7.1 Formation dispensée dans l'entreprise

	très bonne	bonne	juste suffisante	insuffisante
Compétences professionnelles	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Compétences méthodologiques	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Climat de l'entreprise	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Encouragement personnel	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Justifications et compléments:

### 7.2 Encadrement par la formatrice ou le formateur

	très bonne	bonne	juste suffisante	insuffisante
	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Justifications et compléments:

## 8. Contrôles des objectifs fixés pour le semestre écoulé

Cf. point 9 du précédent rapport de formation

	dépassés	atteints	juste atteints	pas atteints
Objectifs de formation de l'entreprise	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Objectifs de formation de l'école professionnelle	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Objectifs de formation des cours interentreprises	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Compétences professionnelles	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Compétences méthodologiques	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Compétences sociales	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Compétences personnelles	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Justifications et mesures:

---

## 9. Objectifs et mesures pour le prochain semestre

.....  
Objectifs de formation de l'entreprise

.....  
Objectifs de formation de l'école professionnelle

.....  
Objectifs de formation des cours interentreprises

.....  
Compétences professionnelles

.....  
Compétences méthodologiques

.....  
Compétences sociales

.....  
Compétences personnelles

---

## 10. Conventions au sujet des cours facultatifs et des cours d'appui

---

## 11. Divers

---

## 12. Dates/signatures

Ce rapport de formation a été discuté le

**Signature de la formatrice responsable/  
du formateur responsable**

**Signature de la personne en formation**

**Visa du représentant légal/de la représentante légale**

**Date**

**Signature**

Le rapport de formation doit être adressé, sur demande, à l'Office cantonal de la formation professionnelle.