

## Protocole d'examen des travaux pratiques prescrits (TPP)

Nom/prénom du-de la candidat-e			
Date			
Début de l'examen Position 1 + 2			
Fin de l'examen Position 1 + 2		Début examen Position 3	
Mesures d'aménagement		Fin examen Position 3	
Signature du-de la candidat-e - position 1 + 2 terminée en moins de 120minutes		Contrôle d'identité	

Position	Domaine de Compétences Opérationnelles (DCO)	Points	Note non pondérée	Pondération	Valeur pondérée de la note
1	a) Conseils aux clients et vente d'équipements optiques			Facteur x 5 (50%)	
2	b) Assemblage et entretien des équipements optiques			Facteur x 2 (20%)	
3	Entretien professionnel			Facteur x 3 (30%)	
<b>Additionner les notes pondérées et les diviser par 10</b>					<b>:10</b>
<b>Note TPP : arrondir à la décimale</b>					<b>=</b>

Nom, prénom de l'expert-e 1	
Signature de l'expert-e 1	

Nom, prénom de l'expert-e 2	
Signature de l'expert-e 2	

## La durée totale des positions 1 et 2 est de 120 minutes

### Position 1 : Domaine de compétences opérationnelles a. Conseils aux clients et vente d'équipements optiques

Mission : Conseil et vente de verres simple vision ou multifocaux

#### Compétences d'action (CA)

Les indicateurs d'évaluation possibles décrivent des caractéristiques qualitatives observables de la prestation. Ils sont énumérés de manière non exhaustive et ne doivent pas être entièrement remplis pour une évaluation maximale (3).

#### Justification du retrait de points

Les justifications doivent être complétées si l'évaluation n'atteint pas 3 points.

Attention : l'ordre des compétences opérationnelles n'est pas obligatoire et ne doit pas conduire à une déduction de points.

#### Critères d'évaluation :

**Entièrement réalisé** : Le travail atteint totalement les attentes, toutes les exigences sont pleinement satisfaites. Le résultat final est impeccable et de haute qualité.

**Majoritairement réalisé** : Le travail répond à la plupart des attentes. Le résultat final est de bonne qualité, avec peut-être quelques petites améliorations possibles.

**Insuffisamment réalisé** : Le travail ne répond pas aux exigences de base et présente des lacunes importantes. Le résultat final est insuffisant et ne peut pas être considéré comme acceptable.

**Non réalisé** : Le travail n'a pas été réalisé.

3 Entièrement réalisé

2 Majoritairement réalisé

1 Insuffisamment réalisé

0 Non réalisé

Notez en détail les évaluations qui justifient une déduction de points (pourquoi il n'y a pas 3 points)

**CO a1 Accueillir et servir les clients au magasin d'optique****Accueillir et prendre congé des clients**

*L'Opticien-ne va à la rencontre des clients avec une attitude ouverte et tournée vers eux, les saluent aimablement et s'adressent à eux de manière appropriée. Ils se présentent et cherchent le contact visuel. Leur tenue vestimentaire est soignée.*

*(a1.1 / a1.2 / a1.4 / a1.7)*

*Indicateurs d'évaluation possibles :*

- *Aborder la clientèle de manière ouverte*
- *Accueillir chaleureusement*
- *Guider les clients vers une place libre*
- *Proposer un vestiaire, enlever la veste / le manteau*
- *Établir un contact visuel*
- *Posture ouverte, tournée vers l'autre*
- *Se présenter personnellement*
- *Vêtements appropriés*

...

**Justification :**

**Évaluation**

**3**

**2**

**1**

**0**

**S'occuper de la clientèle durant l'entretien de vente**

*L'Opticien-ne veille à ce que les clients se sentent à l'aise et bien accueillis et s'informent de leurs souhaits.*

*(a1.3 / a1.4 / a1.7 / a1.8)*

*Indicateurs d'évaluation possibles :*

- *Demander les souhaits du client-de la cliente avec des questions ouvertes*
- *Mener une petite conversation appropriée (Small Talk)*
- *Maintenir le contact visuel*
- *S'adresser à la clientèle de manière appropriée et adaptée au destinataire*
- *Adopter un langage adapté, non-technique et positif*
- *N'utilisent pas de mots techniques sans explication*

...

**Justification :**

**Évaluation**

**3**

**2**

**1**

**0**

**CO a2 Déterminer et évaluer le profil visuel****Vérifier la prescription de verres de lunettes**

L'Opticien·ne vérifie que l'ordonnance des verres de lunettes est complète et prend contact avec l'ophtalmologue si nécessaire. L'Opticien·ne demande et complète les indications manquantes.

(a2.4)

Indicateurs d'évaluation possibles :

- Vérifier la plausibilité
- Vérifier que l'ordonnance soit complète
- Obtenir les données manquantes
- Informations complémentaires données par l'ophtalmologue

...

**Justification :**

**Évaluation**

**3**

**2**

**1**

**0**

**Interpréter la prescription de verres de lunettes et l'expliquer de manière adaptée au client**

L'Opticien·ne explique aux clients, dans un langage compréhensible, les différentes indications de l'ordonnance sur les verres de lunettes.

(a2.6)

Indicateurs d'évaluation possibles :

- Expliquer l'ordonnance dans un langage compréhensible pour la clientèle
- Expliquer tous les points de l'ordonnance (sphère, cylindre, axe, DVO, acuité visuelle)
- Répondre aux questions sur l'acuité visuelle, l'amétropie et l'influence des maladies oculaires courantes sur la vision, de manière adaptée et approfondie.

...

**Justification :**

**Évaluation**

**3**

**2**

**1**

**0**

**Expliquer à la clientèle ses zones de vision nettes et leurs amétropies**

L'Opticien·ne explique aux clients les zones de vision nettes en fonction de leur utilisation. Ce faisant, ils abordent les modifications dues aux nouvelles valeurs de prescription.

(a 2.6 / a2.7 / a2.8 / a2.9)

Indicateurs d'évaluation possibles :

- Adapter ses explications en fonction des zones de vision nette
- S'enquérir de la satisfaction avec les anciennes lunettes
- Intégrer les antécédents visuels dans les explications
- Expliquer les bénéfices visuels grâce au changement de correction

...

**Justification :**

**Évaluation**

**3**

**2**

**1**

**0**

<p><b>Effectuer une analyse des besoins / profil visuel</b></p> <p><i>L'Opticien-ne effectue une analyse détaillée des besoins. Pour ce faire, il-elle utilise, le cas échéant, un outil d'analyse de l'entreprise (questionnaire).</i></p> <p><i>(a2.2 / a2.3 / a2.5)</i></p> <p>Indicateurs d'évaluation possibles :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Demander la permission de questionner le client</li> <li>- S'enquérir de la situation en matière de travail et de loisirs</li> <li>- Demander la fréquence d'utilisation des médias numériques</li> <li>- Demander l'utilisation des moyens de transport</li> <li>- Demander la sensibilité à l'éblouissement</li> <li>- Utiliser correctement l'outil d'analyse (profil visuel)</li> <li>- Intégrer une zone de vision nette dans la détermination du profil visuel</li> <li>- Effectuer une reformulation</li> </ul> <p>...</p>	<p><b>Justification :</b></p>			
<p style="text-align: center;"><b>Évaluation</b></p>				
<b>CO a3 Conseiller les clients lors du choix d'équipements optiques.</b>				
<p><b>Choisir les types de montures pour la clientèle</b></p> <p><i>L'Opticien-ne aide les clientes et les clients à choisir leurs montures. Il-elle choisit les types de montures qui conviennent à la clientèle, à l'ordonnance, au profil visuel et aux verres recommandés.</i></p> <p><i>(a3.6 / a3.7)</i></p> <p>Indicateurs d'évaluation possibles :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Choisir le type de monture en fonction de l'analyse des besoins</li> <li>- Choisir la taille de la monture en tenant compte de l'épaisseur et du poids du verre</li> <li>- Tenir compte de la forme du visage (conseils en visagisme) et des caractéristiques anatomiques (nez, distance entre les yeux, etc.)</li> <li>- Tenir compte du style et des souhaits du client</li> <li>- Expliquer l'influence de la forme du visage</li> <li>- Tenir compte du style et des souhaits du client</li> </ul> <p>...</p>	<p><b>Justification :</b></p>			
<p style="text-align: center;"><b>Évaluation</b></p>				
<p><b>Expliquer et recommander des matériaux de monture à la clientèle</b></p> <p><i>L'Opticien-ne explique aux clients les propriétés des matériaux de montures et leur font des recommandations motivées.</i></p> <p><i>(a3.6 / a3.7)</i></p> <p>Indicateurs d'évaluation possibles :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Expliquer les critères de choix du type de matériaux de monture</li> <li>- Expliquer les propriétés, les avantages, les inconvénients et les besoins d'entretien des matériaux de monture</li> <li>- Recommander le type et le matériau de la monture</li> <li>- Expliquer la taille de la monture par rapport à l'épaisseur du verre</li> </ul> <p>...</p>	<p><b>Justification :</b></p>			
<p style="text-align: center;"><b>Évaluation</b></p>				

<p><b>Mesurer et vérifier les données de la monture, les données du verre et les données de centrage</b></p> <p><i>L'Opticien-ne mesure les données de la monture, du verre et du centrage, contrôlent les résultats et effectuent des corrections éventuelles.</i></p> <p>(a3.10 / a3.11)</p> <p>Indicateurs d'évaluation possibles :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Utiliser les outils de mesure de l'entreprise</li> <li>- Choisir les bonnes méthodes de mesure</li> <li>- Mesurer les données du verre</li> <li>- Mesurer les données de la monture</li> <li>- Déterminer les données de centrage manuellement ou numériquement</li> <li>- Contrôler la plausibilité des données et leur pertinence</li> <li>- Effectuer une correction éventuelle après la mesure</li> <li>- Transférer les données de la monture et du verre dans la commande</li> </ul> <p>...</p>	<p><b>Justification :</b></p>				
<b>Évaluation</b>					
<p><b>Choisir les types de verre en fonction des besoins du client</b></p> <p><i>L'Opticien-ne choisit des types de verres appropriés sur la base de l'ordonnance, des résultats de l'analyse des besoins et des données sur les verres et justifient leur choix.</i></p> <p>(a3.1 / a3.4 / a3.7)</p> <p>Indicateurs d'évaluation possibles :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Choisir les types de verre sur la base de l'ordonnance, de l'analyse des besoins et des données relatives aux verres</li> <li>- Explications compréhensibles des bénéfices selon les différentes alternatives de verres</li> <li>- Choisir le type de verre selon les données de centrage</li> <li>- Tenir compte des prescriptions et mesures de sécurité légales et des recommandations</li> <li>- Tenir compte de la relation entre l'épaisseur du verre et l'amétropie</li> <li>- Intégrer les données du client et de la monture (épaisseur et poids du verre) dans la sélection</li> <li>- Tenir compte des différentes catégories de prix dans le choix et les expliquer</li> </ul> <p>...</p>	<p><b>Justification :</b></p>				
<b>Évaluation</b>					
<p><b>Expliquer et recommander des types de traitements de verre à la clientèle</b></p> <p><i>L'Opticien-ne explique aux clients les propriétés des traitements et les données relatives aux verres. Il-elle recommande des types de verres et justifie ses recommandations sur la base des propriétés ainsi que de l'ordonnance et du profil visuel.</i></p> <p>(a3.1 / a3.4 / a3.7)</p> <p>Indicateurs d'évaluation possibles :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Expliquer les propriétés des traitements, des teintés, des couches de protection et les données du verre pour la recommandation du type de verre</li> <li>- Intégrer le profil visuel dans les explications sur le choix du type de traitement de verre</li> <li>- Expliquer les propriétés physiques et chimiques des types de verre recommandés</li> </ul> <p>...</p>	<p><b>Justification :</b></p>				
<b>Évaluation</b>					

<p><b>Recommander des produits complémentaires</b></p> <p><i>L'Opticien-ne recommande aux clients un ou des produits complémentaires adaptés.</i></p> <p>(a3.1 / a3.6 / a3.7)</p> <p>Indicateurs d'évaluation possibles :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Montrer le choix de produits complémentaires adaptés</i></li> <li>- <i>Expliquer les avantages et les inconvénients des produits complémentaires</i></li> </ul> <p>...</p>	<p><b>Justification :</b></p>				
<p><b>Évaluation</b></p>					
<p><b>Déroulement de l'entretien de conseil</b></p> <p><i>L'Opticien-ne mène un entretien de conseil qui suit une structure reconnaissable (fil rouge).</i></p> <p>(a3.8)</p> <p>Indicateurs d'évaluation possibles :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Mener un entretien de conseil ciblé</i></li> <li>- <i>Structurer l'entretien de conseil</i></li> <li>- <i>Reconnaître les phases de l'entretien</i></li> <li>- <i>Prendre en compte la gestion du temps</i></li> </ul> <p>...</p>	<p><b>Justification :</b></p>				
<p><b>Évaluation</b></p>					
<p><b>Répondre à la clientèle</b></p> <p><i>L'Opticien-ne reconnaît les besoins de la clientèle et peut agir de manière empathique en cas d'objection du client-de la cliente et trouver une bonne solution pour toutes les parties.</i></p> <p>(a3.9)</p> <p>Indicateurs d'évaluation possibles :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Identifier et répondre aux craintes de la clientèle</i></li> <li>- <i>Chercher des solutions avec les clients</i></li> <li>- <i>Répondre aux questions et aux objections des clients</i></li> </ul> <p>...</p>	<p><b>Justification :</b></p>				
<p><b>Évaluation</b></p>					

**CO a4 Vendre des équipements optiques**

<p><b>Conclure une vente</b></p> <p><i>A la fin de l'entretien de conseil et de vente, l'Opticien-ne confirme positivement aux clients les produits choisis et concluent la vente.</i></p> <p><i>(a4.1 / a4.4 / a4.5)</i></p> <p>Indicateurs d'évaluation possibles :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Confirmer les avantages pour le client des verres de lunettes</li> <li>- Confirmer la monture de lunettes</li> <li>- Annonce du prix</li> <li>- Revaloriser les bénéfices</li> <li>- Effectuer le processus de paiement</li> </ul> <p>...</p>	<p><b>Justification :</b></p>
--	-------------------------------

<b>Évaluation</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>
-------------------	----------	----------	----------	----------

**CO a5 Expliquer aux clients comment assurer l'utilisation, l'hygiène et l'entretien des équipements optiques**

<p><b>Informar la clientèle sur les produits, l'entretien, les prescriptions légales et spécifiques aux fabricants ainsi que sur l'élimination des déchets</b></p> <p><i>L'Opticien-ne informe la clientèle sur l'entretien, la manipulation, l'hygiène et l'élimination corrects des produits vendus.</i></p> <p><i>(a5.1 / a5.2 / a5.3 / a5.4)</i></p> <p>Indicateurs d'évaluation possibles :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Présenter les produits de nettoyage et les produits d'entretien utilisés</li> <li>- Expliquer complètement l'utilisation des produits de nettoyage, des produits d'entretien</li> <li>- Attirer l'attention sur l'hygiène</li> <li>- Expliquer l'élimination et le recyclage</li> <li>- Donner des instructions claires sur l'usage des lunettes</li> </ul> <p>...</p>	<p><b>Justification :</b></p>
--	-------------------------------

<b>Évaluation</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>
-------------------	----------	----------	----------	----------

<b>Total des points pour la position 1</b>		<b>Évaluation Position 1 en notes entières ou en demi-notes</b>
--	--	---

<b>Nombre de points Position 1</b>		<b>Veillez entourer la note ci-dessous</b>	<b>Veillez reporter la note sur la feuille de notes (page 1)</b>
------------------------------------	--	--	--

**Échelle de notes**

Points	46-48	41-45	36-40	32-35	27-31	22-26	17-21	12-16	8-11	3-7	0-2
Note	6	5.5	5	4.5	4	3.5	3	2.5	2	1.5	1

## Position 1 : Domaine de compétences opérationnelles a. Conseils aux clients et vente d'équipements optiques

**Prise de notes :**

## Position 1 : Domaine de compétences opérationnelles a. Conseils aux clients et vente d'équipements optiques

**Prise de notes :**

## Position 1 : Domaine de compétences opérationnelles a. Conseils aux clients et vente d'équipements optiques

**Prise de notes :**

**Position 2 :****Domaine de compétences opérationnelles b. Assemblage et entretien des équipements optique**

Tâche 2.1 : Réception de marchandise (contrôle de qualité) verres et monture

Tâche 2.2 : Adaptation anatomique finale de la monture de lunettes

Tâche 2.3 : Raccourcir des branches de lunettes

Tâche 2.4 : Effectuer des réparations et préparer la monture de lunettes pour la vente

**Compétences opérationnelles (CO)**

Les indicateurs d'évaluation possibles décrivent des caractéristiques qualitatives observables de la prestation. Ils sont énumérés de manière non exhaustive et ne doivent pas être entièrement remplis pour une évaluation maximale (3).

**Justification du retrait de points**

Les justifications doivent être complétées si l'évaluation n'atteint pas 3 points.

**Critères d'évaluation :**

**Entièrement réalisé** : Le travail atteint totalement les attentes, toutes les exigences sont pleinement satisfaites. Le résultat final est impeccable et de haute qualité.

**Majoritairement réalisé** : Le travail répond à la plupart des attentes Le résultat final est de bonne qualité, avec peut-être quelques petites améliorations possibles.

**Insuffisamment réalisé** : Le travail ne répond pas aux exigences de base et présente des lacunes importantes. Le résultat final est insuffisant et ne peut pas être considéré comme acceptable.

**Non réalisé** : Le travail n'a pas été réalisé.

Entièrement réalisé

Majoritairement réalisé

Insuffisamment réalisé

Non réalisé

**3****2****1****0**

Notez en détail les évaluations qui justifient une déduction de points (pourquoi il n'y a pas 3 points)

**CO b1 Monter, modifier et réparer des équipements optiques**  
**CO b2 Contrôler et évaluer la qualité des équipements optiques**  
**CO b3 Ajuster les montures sur les clients**

**Tâche 2.1 Contrôler deux verres de lunettes : Réception de marchandise**

*L'Opticien-ne effectue des contrôles de qualité sur les verres de lunettes conformément aux normes actuelles et aux directives de l'entreprise.*

(b2.1)

Indicateurs d'évaluation possibles :

- Contrôler l'état des verres de lunettes
- Contrôler les défauts des verres de lunettes
- Documenter les dommages et les défauts des verres de lunettes

...

**Tâche 2.1 Contrôler une paire de lunettes : Contrôle final**

*L'Opticien-ne contrôle une paire de lunettes prête à être livrée.*

(b2.2 / b2.3)

Indicateurs d'évaluation possibles :

- Contrôler la présence de défauts dans la monture de lunettes
- Documenter les dommages et les défauts des montures de lunettes
- Vérifier les données du verre
- Vérifier le type de verre
- Vérifier les données de centrage
- Vérifier les défauts du verre, des traitements
- Vérifier l'état de la monture
- Comparer les lunettes aux normes en vigueur

...

**Justification :**

**Évaluation**

**6**

**4**

**2**

**0**

**Tâche 2.2 Ajuster les lunettes et les adapter au client : Face des lunettes**

*L'Opticien-ne ajuste complètement les lunettes du client afin qu'elles soient parfaitement adaptées et confortables pour le client.*

(b3.1 / b3.2)

Indicateurs d'évaluation possibles :

- Adapter la monture anatomiquement
- Ajuster la cambrure des lunettes
- Veiller à ce que les lunettes soient bien à l'horizontale
- Ajuster parfaitement l'appui nasal/plaquettes

...

**Justification :**

**Évaluation**

**3**

**2**

**1**

**0**

<p><b>Tâche 2.2 Ajuster les lunettes et les adapter au client : DVO, angle pantoscopique, ouverture des branches</b></p> <p><i>L'Opticien-ne ajuste complètement les lunettes du client afin qu'elles soient parfaitement adaptées et confortables pour le client.</i> (b3.1 / b3.2)</p> <p>Indicateurs d'évaluation possibles :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Adapter la monture anatomiquement</li> <li>- Vérifier et adapter les DVO à droite et à gauche (symétriquement)</li> <li>- Vérifier et ajuster l'angle pantoscopique</li> <li>- Aligner correctement la distance entre les deux branches de lunettes et les tempes</li> </ul> <p>...</p>	<p><b>Justification :</b></p>				
<p><b>Évaluation</b></p>					
<p><b>Tâche 2.2 Ajuster les lunettes et les adapter au client : Premier pli</b></p> <p><i>L'Opticien-ne ajuste complètement les lunettes du client afin qu'elles soient parfaitement adaptées et confortables pour le client.</i> (b3.1 / b3.2)</p> <p>Indicateurs d'évaluation possibles :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Adapter la monture aux indications anatomiques</li> <li>- Premier pli à droite et à gauche réalisé de manière optimale</li> <li>- Vérifier la longueur des branches et la modifier si nécessaire</li> </ul> <p>...</p>	<p><b>Justification :</b></p>				
<p><b>Évaluation</b></p>					
<p><b>Tâche 2.2 Ajuster les lunettes et les adapter au client : Suivi du pavillon de l'oreille, de l'os temporal</b></p> <p><i>L'Opticien-ne ajuste complètement les lunettes du client afin qu'elles soient parfaitement adaptées et confortables pour le client.</i> (b3.1 / b3.2)</p> <p>Indicateurs d'évaluation possibles :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Adapter la monture aux indications anatomiques</li> <li>- Les deux branches de lunettes ont été ajustées en suivant anatomiquement l'oreille</li> <li>- Les bouts de branches suivent anatomiquement les particularités de l'os temporal</li> </ul> <p>...</p>	<p><b>Justification :</b></p>				
<p><b>Évaluation</b></p>					

<b>Tâche 2.3 Raccourcir des branches de lunettes</b> <i>L'Opticien-ne raccourci les branches d'une monture en acétate (b1.7)</i> Indicateurs d'évaluation possibles : <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Forme arrondie / pas de bords tranchants</i></li> <li>- <i>Longueur exacte</i></li> <li>- <i>Forme identique à droite et à gauche</i></li> <li>- <i>Pas de traces d'usinage visibles</i></li> <li>- <i>Processus de polissage</i></li> <li>- <i>Sécurité du travail</i></li> </ul> ...					<b>Justification :</b>						
<b>Évaluation</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>							
<b>Tâche 2.4 Effectuer des réparations et préparer la monture de lunettes pour la vente</b> <i>Les AO remplacent les fils de nylon d'une monture de lunettes nylon et l'ajustent. (b1.7)</i> Indicateurs d'évaluation possibles : <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Longueur des fils nylon / ajustement au verre (pas de jour visible)</i></li> <li>- <i>Symétrie de la tension à droite et à gauche</i></li> <li>- <i>Forme de la monture / rotation des verres</i></li> <li>- <i>État des verres / positionnement correct de l'extrémité du fil dans la rainure</i></li> <li>- <i>Rabillage/ajustage de base de la monture de lunettes</i></li> </ul> ...					<b>Justification :</b>						
<b>Évaluation</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>							
<b>Total des points pour la position 2</b>					<b>Évaluation Position 2 en notes entières ou en demi-notes</b>						
Nombre de points Position 2 <div style="border: 2px solid black; width: 100px; height: 40px; background-color: yellow; margin: 0 auto;"></div>					Veuillez entourer la note ci-dessous			Veuillez reporter la note sur la feuille de notes (page 1)			

**Échelle de notes**

Points	23-24	21-22	18-20	16-17	14-15	11-13	9-10	6-8	4-5	2-3	0-1
Note	6	5.5	5	4.5	4	3.5	3	2.5	2	1.5	1

**Au minimum 30 minutes de pause avant le début de la position 3 !**

**Position 3 : Entretien professionnel (durée 30 min.)****Domaines de compétences opérationnelles****a Conseils aux clients et vente d'équipements optiques****b Assemblage et entretien des équipements optiques****c Travaux administratifs et participation à la mise en place des mesures de marketing****d Maintenance, entretien et gestion des installations, des instruments de mesures et des marchandises de stock**

<b>Compétences opérationnelles (CO)</b>	<b>Documenter l'entretien1</b>	<b>Points</b> (les demi-notes sont autorisées) 6 = très bon 5 = bon 4 = suffisant 3 = insuffisant 2 = faible 1 = très faible, non évaluable
CO a1	Accueillir et servir les clients au magasin d'optique	
CO a2	Déterminer et évaluer le profil visuel	
CO a3	Conseiller les clients lors du choix d'équipements optiques	
CO a4	Vendre des équipements optiques	
CO a5	Expliquer aux clients comment assurer l'utilisation, l'hygiène et l'entretien des équipements optiques	
CO b1	Monter, modifier et réparer des équipements optiques	
CO b2	Contrôler et évaluer la qualité des équipements optiques	
CO b3	Ajuster les montures sur les clients	
CO c1	Gérer les données relatives aux commandes, aux clients et aux fournisseurs	
CO c2	Commander et gérer les composants des équipements optiques conformément aux attentes du client	
CO c3	Présenter le magasin d'optique sur différents canaux de communication	
CO c4	Participer à la mise en place de mesures de marketing dans le magasin d'optique	
CO d1	Gérer les stocks et les marchandises du magasin d'optique	
CO d2	Préparer les postes de travail pour les examens de vue, les conseils et la vente et en assurer l'entretien	
CO d3	Entretien des appareils techniques, les outils, les instruments de mesures et les installations	

Domaines de Compétences Opérationnelles	Compétences opérationnelles a1 à a5 b1 à b3 c1 à c4 d1 à d3	Thèmes	Remarques / notes sur la performance des candidats	Note obtenue (demi- notes autorisées)
<b>a</b>	a1 : Accueillir et servir les clients au magasin d'optique			
	a2 : Déterminer et évaluer le profil visuel			
	a3 : Conseiller les clients lors du choix d'équipements optiques			
	a4 : Vendre des équipements optiques			
	a5 : Expliquer aux clients comment assurer l'utilisation, l'hygiène et l'entretien des équipements optiques			
<b>b</b>	b1 : Monter, modifier et réparer des équipements optiques			
	b2 : Contrôler et évaluer la qualité des équipements optiques			
	b3 : Ajuster les montures sur les clients			

<b>c</b>	<b>c1</b> : Gérer les données relatives aux commandes, aux clients et aux fournisseurs			
	<b>c2</b> : Commander et gérer les composants des équipements optiques conformément aux attentes du client			
	<b>c3</b> : Présenter le magasin d'optique sur différents canaux de communication			
	<b>c4</b> : Participer à la mise en place de mesures de marketing dans le magasin d'optique			
<b>d</b>	<b>d1</b> : Gérer les stocks et les marchandises du magasin d'optique			
	<b>d2</b> : Préparer les postes de travail pour les examens de vue, les conseils et la vente et en assurer l'entretien			
	<b>d3</b> : Entretenir les appareils techniques, les outils, les instruments de mesures et les installations			
<b>Additionner toutes les notes</b>				
<b>Évaluation Position 3 en notes entières ou en demi-notes Additionner toutes les notes et les diviser par le nombre de DCO contrôlés (min. 4)</b>				<b>Note</b>

Veuillez reporter la note sur la feuille de notes (page 1)

**Au moins 4 compétences opérationnelles doivent être notées, les compétences opérationnelles évaluées doivent être listées dans le tableau.**

Les demi-notes sont autorisées pour les compétences opérationnelles. La note de l'entretien professionnel doit ensuite être arrondie à la demi-note note.

Lors de l'entretien professionnel (position 3), les thèmes, contenus et activités des deux positions 1 et 2 sont approfondis et discutés.

Les questions de mise en réseau avec les domaines de compétences opérationnelles *c Travaux administratifs et participation à la mise en place des mesures de marketing et Maintenance, entretien et gestion des installations, des instruments de mesures et des marchandises de stock* peuvent constituer un sujet de discussion, mais ne représentent pas des points forts. Ils ne doivent être examinés que s'ils ont un rapport direct avec les thèmes et les contenus examinés dans les positions 1 et 2.

Une experte ou un expert aux examens mène l'entretien, tandis que l'autre experte ou l'autre expert aux examens observe et prend note de l'entretien professionnel.

Domaines de Compétences Opérationnelles	Compétences opérationnelles a1 à a5 b1 à b3 c1 à c4 d1 à d3	Thèmes
<b>a</b>	<b>a1</b> : Accueillir et servir les clients au magasin d'optique	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Présentation personnelle</li> <li>- Communication professionnelle</li> <li>- Profil de personnalité de la clientèle</li> <li>- Psychologie du-de la client-e</li> <li>- Gestion des réclamations et objections</li> <li>- Action orientée vers les solutions</li> </ul>
	<b>a2</b> : Déterminer et évaluer le profil visuel	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ordonnance sur les verres de lunettes</li> <li>- Amétropies et zones de vision nettes</li> <li>- Profil visuel</li> <li>- Besoin et utilisation</li> <li>- Changements dans la zone de vision nette</li> <li>- Influences des amétropies et maladies oculaires courantes</li> <li>- Anatomie de l'œil</li> <li>- Physiologie de l'œil</li> <li>- Pathologie de l'œil</li> <li>- Hétérophories</li> <li>- Hétérotropies</li> </ul>
	<b>a3</b> : Conseiller les clients lors du choix d'équipements optiques	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Matériau</li> <li>- Traitements et propriétés des verres de lunettes</li> <li>- Propriétés optiques des verres de lunettes</li> <li>- Lunettes de sport et de soleil</li> <li>- Matériaux de monture</li> <li>- Allergies aux matériaux de monture</li> <li>- Style, visagisme et choix de la monture</li> <li>- Prescriptions légales de sécurité pour les verres de lunettes</li> <li>- Déterminer et adapter les données de centrage</li> <li>- Lunettes de protection</li> <li>- Effet des erreurs de centrage</li> <li>- Optimisation des besoins ; DVO</li> </ul>
	<b>a4</b> : Vendre des équipements optiques	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Vente de lentilles de contact</li> <li>- Vente d'équipements optiques</li> <li>- Vente d'accessoires optique</li> <li>- Confirmation du choix de la solution visuelle</li> <li>- Processus de paiement</li> </ul>
	<b>a5</b> : Expliquer aux clients comment assurer l'utilisation, l'hygiène et l'entretien des équipements optiques	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Entretien des verres de lunettes</li> <li>- Entretien des montures de lunettes</li> <li>- Entretien et manipulation des accessoires</li> <li>- Indications de directives spécifiques au fabricant (ODim) Ordonnance sur les dispositifs médicaux</li> <li>- Manipulation et hygiène des lentilles de contact et de leurs accessoires</li> <li>- Entretien et manipulation d'équipements grossissants pour la vision proche</li> </ul>

<b>b</b>	<b>b1</b> : Monter, modifier et réparer des équipements optiques	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Contrôle d'entrée avec la commande et montage des verres</li> <li>- Modification de montures de lunettes</li> <li>- Calcul de la dégression et des zones de vision nette</li> <li>- Sécurité au travail et protection de la santé avec les produits d'entretien et les solvants</li> <li>- Sécurité au travail et protection de la santé pour les outils et les machines</li> </ul>
	<b>b2</b> : Contrôler et évaluer la qualité des équipements optiques	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Contrôle de la qualité des équipements optiques</li> <li>- Contrôle final des lunettes prêtes à être livrées</li> <li>- Distribution de lentilles de contact et de produits d'entretien avec contrôle des paramètres de la commande</li> <li>- Contrôles de qualité des système grossissants (loupes,etc...)</li> </ul>
	<b>b3</b> : Ajuster les montures sur les clients	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ajustage de base et lunettes préajustées</li> <li>- Différence entre pré-ajustage et ajustage finale</li> <li>- Effets des montures de lunettes mal adaptées</li> </ul>
<b>c</b>	<b>c1</b> : Gérer les données relatives aux commandes, aux clients et aux fournisseurs	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Règles relatives à la protection des données</li> <li>- Saisie et gestion des données des fournisseurs</li> <li>- Saisie et mutation des données des clients</li> </ul>
	<b>c2</b> : Commander et gérer les composants des équipements optiques conformément aux attentes du client	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Commander et gérer les commandes des clients</li> <li>- Relation entre les données de centrage et les données de monture</li> </ul>
	<b>c3</b> : 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 services</li> <li>- Canaux de communication</li> </ul>
	<b>c4</b> : Participer à la mise en place de mesures de marketing dans le magasin d'optique	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Prestations de service</li> <li>- Activités de marketing</li> </ul>
<b>d</b>	<b>d1</b> : Gérer les stocks et les marchandises du magasin d'optique	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Stockage et manipulation de produits d'entretien et d'équipements optiques</li> <li>- Stockage et manipulation des consommables contenant des solvants</li> <li>- Inventaire</li> <li>- Stocks et marchandises</li> <li>- Stockage des lentilles de contact</li> <li>- Gestion des marchandises</li> <li>- Comparaison des conditions de livraison et des offres</li> </ul>
	<b>d2</b> : Préparer les postes de travail pour les examens de vue, les conseils et la vente et en assurer l'entretien	<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> <li>- Préparation des locaux de vente</li> </ul>
	<b>d3</b> : Entretien des appareils techniques, les outils, les instruments de mesures et les installations	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Entretien, nettoyer et soigner les appareils et outils optométriques</li> <li>- Travailler de manière écologique et éliminer correctement les déchets</li> </ul>

**Position 3 : Entretien professionnel (durée 30 min.)**

**Domaines de compétences opérationnelles a – b – c – d**

**Prise de notes :**

**Position 3 : Entretien professionnel (durée 30 min.)**

**Domaines de compétences opérationnelles a – b – c – d**

**Prise de notes :**

**Position 3 : Entretien professionnel (durée 30 min.)**

**Domaines de compétences opérationnelles a – b – c – d**

**Prise de notes :**

## Notation

Le cadre de notation décrit les caractéristiques (indicateurs) des notes entières. Pour l'attribution des notes, il n'est pas nécessaire que tous les indicateurs soient entièrement remplis. Les descriptions donnent aux expert-e-s des points de repère pour savoir à quelle note correspond la prestation présentée par les candidats. Des demi-notes peuvent être attribuées.

Note	Évaluation	Indicateurs
6	Très bon	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Connaissances spécialisées complètes, très approfondies, précises</li> <li>- Faire des liens pertinents entre différents thèmes</li> <li>- Développement de solutions innovantes et efficaces</li> <li>- Utilisation sûre et correcte du langage et des termes techniques</li> <li>- Utilisation d'un langage adapté au destinataire et empathique lors d'un entretien avec un client</li> <li>- Utilisation compétente des matériaux et des appareils</li> <li>- Procédure claire, habile, méthodique et systématique ("fil rouge" clairement visible)</li> <li>- Structure/articulation/argumentation logique, cohérente, compréhensible, évidente, complète</li> </ul>
5	Bon	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Une expertise solide</li> <li>- Bonne présentation des liens entre les différents thèmes</li> <li>- Utilisation généralement sûre et correcte du langage et des termes techniques</li> <li>- Utilisation d'un langage adapté au destinataire lors d'un entretien avec un client</li> <li>- Manipulation sûre des matériaux et des appareils</li> <li>- Développement de solutions solides et réalisables</li> <li>- Procédure méthodique et systématique claire ("fil rouge" reconnaissable)</li> <li>- Structure/articulation/argumentation cohérentes, compréhensibles cohérentes dans l'ensemble, parfois incohérentes, petits défauts de logique</li> </ul>
4	Suffisant	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Expertise pas toujours complète, faiblesses présentes</li> <li>- Utilisation principalement correcte, parfois lacunaire, du jargon et des termes techniques</li> <li>- Utilisation de la langue durant l'entretien avec le client, généralement adaptée au destinataire</li> <li>- Utilisation correcte des matériaux et des appareils</li> <li>- Développement de solutions avec peu de défauts</li> <li>- Procédure méthodique et systématique reconnaissable ("fil rouge" seulement partiellement reconnaissable)</li> <li>- Structure/articulation/argumentation globalement compréhensible, en partie non compréhensible, erronée, défauts logiques</li> </ul>
3	Insuffisant	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Connaissances spécialisées lacunaires, faiblesses importantes</li> <li>- Utilisation inappropriée et incertaine du langage et des termes techniques</li> <li>- Utilisation de la langue peu adaptée au destinataire, manque d'assurance</li> <li>- Manipulation peu sûre des matériaux et des appareils</li> <li>- Procédure méthodique et systématique peu approfondie ("fil rouge" à peine reconnaissable)</li> <li>- Structure/articulation/argumentation peu compréhensible, structure peu claire, arguments difficilement compréhensibles</li> </ul>
2	Faible	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Connaissances professionnelles nettement lacunaires, peu de connaissances</li> <li>- Utilisation d'un langage technique à peine reconnaissable, utilise généralement des termes techniques de manière incorrecte</li> <li>- Utilisation de la langue non adaptée au destinataire</li> <li>- Procédure méthodique et systématique à peine reconnaissable ("fil rouge" seulement perceptible)</li> <li>- Mauvaise manipulation des matériaux et des appareils</li> <li>- Structure/articulation/argumentation sans logique ni lien, arguments non compréhensibles</li> </ul>
1	Mauvais, très faible Non évaluable	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les connaissances spécialisées font largement défaut, peu de connaissances</li> <li>- Utilisation d'un langage technique non identifiable, n'utilise pas de termes techniques ou utilise des termes techniques erronés</li> <li>- Incapable de s'adapter linguistiquement</li> <li>- Pas d'approche méthodique et systématique (pas de "fil rouge")</li> <li>- Ne sait pas manipuler les matériaux et les appareils</li> <li>- Structure/articulation/argumentation sans logique ni lien, pas d'arguments</li> </ul>