

Plan de formation

relatif à l'ordonnance du SEFRI du [date d'édiction de la nouvelle orfo] sur la formation professionnelle initiale de

Opticienne/Opticien avec certificat fédéral de capacité (CFC)

du **17 août 2020**

[date d'élaboration et de signature du plan de formation par l'Ortra, cf. p. 10 du présent document]

N° de la profession 85506

Table des matières

1. Introduction.....	3
2. Bases de la pédagogie professionnelle	4
2.1 Introduction à l'orientation vers les compétences opérationnelles.....	4
2.2 Tableau récapitulatif des quatre dimensions d'une compétence opérationnelle	5
2.3 Niveaux taxonomiques pour les objectifs évaluateurs (selon Bloom).....	5
2.4 Collaboration entre les lieux de formation	6
3. Profil de qualification	7
3.1 Profil de la profession	7
3.2 Vue d'ensemble des compétences opérationnelles	9
3.3 Niveau d'exigences de la profession.....	9
4. Domaines de compétences opérationnelles, compétences opérationnelles et objectifs évaluateurs par lieu de formation.....	10
Domaine de compétences opérationnelles a : Conseils aux clients et vente d'équipements optiques.	10
Domaine de compétences opérationnelles b : Assemblage et entretien des équipements optiques.	20
Domaine de compétences opérationnelles c : Travaux administratifs et participation à la mise en place des mesures de marketing.	24
Domaine de compétences opérationnelles d : Maintenance, entretien et gestion des installations, des instruments de mesures et des marchandises de stock.	28
Élaboration.....	31
Annexe 1 : Liste des instruments servant à garantir et à mettre en œuvre la formation professionnelle initiale et à en promouvoir la qualité	33
Annexe 2 : Mesures d'accompagnement en matière de sécurité au travail et de protection de la santé	34
Glossaire	38

Liste des abréviations

AFP	Attestation fédérale de formation professionnelle
CFC	Certificat fédéral de capacité
CI	Cours interentreprises
CSFO	Centre suisse de services Formation professionnelle orientation professionnelle, universitaire et de carrière
LFPr	Loi fédérale sur la formation professionnelle, 2004
OFPr	Ordonnance sur la formation professionnelle, 2004
Orfo	Ordonnance sur la formation professionnelle initiale (ordonnance sur la formation)
Ortra	Organisation du monde du travail (association professionnelle)
SECO	Secrétariat d'État à l'économie
SEFRI	Secrétariat d'État à la formation, à la recherche et à l'innovation

1. Introduction

En tant qu'instrument servant à promouvoir la qualité¹ de la formation professionnelle initiale d'opticien sanctionnée par un certificat fédéral de capacité (CFC), le plan de formation décrit les compétences opérationnelles que les personnes doivent avoir acquises à la fin de leur formation. Dans le même temps, il sert de base aux responsables de la formation professionnelle dans les entreprises formatrices, les écoles professionnelles et les cours interentreprises pour la planification et l'organisation de la formation.

Le plan de formation est aussi un guide auquel les personnes en formation peuvent se reporter.

¹ voir art. 12, al. 1, let. c, de l'ordonnance du 19 novembre 2003 sur la formation professionnelle (OFPr) et l'art. 9 de l'ordonnance du SEFRI sur la formation professionnelle initiale d'opticienne CFC/opticien CFC.

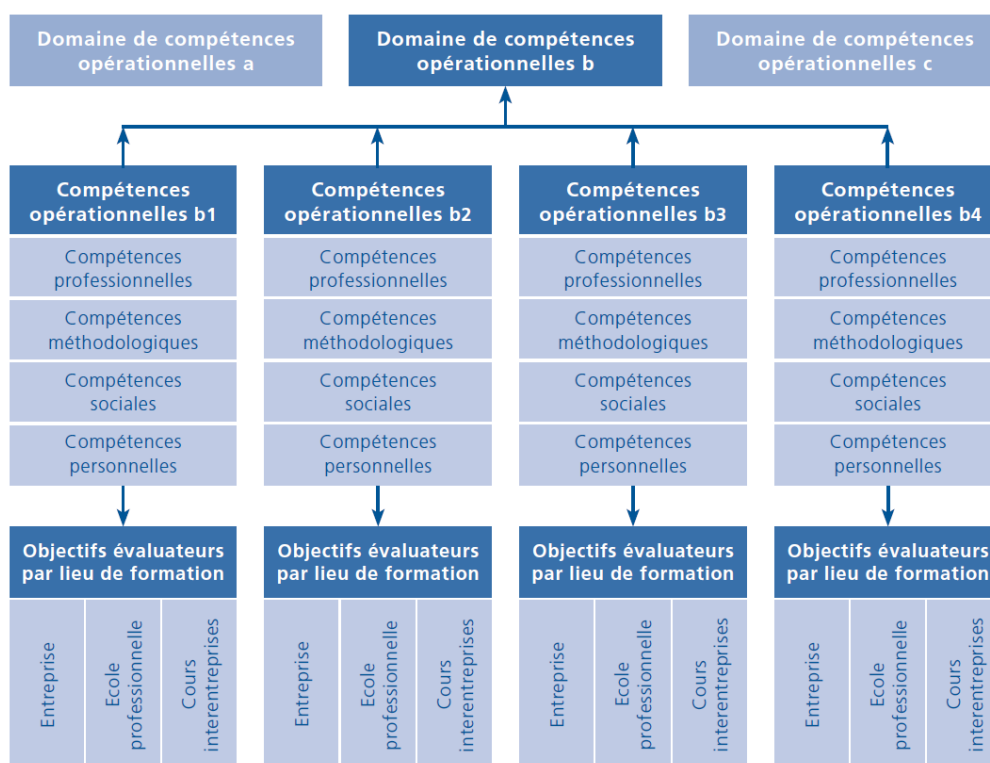
2. Bases de la pédagogie professionnelle

2.1 Introduction à l'orientation vers les compétences opérationnelles

Le présent plan de formation constitue la base en matière de pédagogie professionnelle pour la formation professionnelle initiale d'opticien CFC. Le but de la formation professionnelle initiale est l'acquisition de compétences permettant de gérer des situations professionnelles courantes. Pour ce faire, les personnes en formation développent les compétences opérationnelles décrites dans ce plan de formation tout au long de leur apprentissage. Ces compétences ont valeur d'exigences minimales pour la formation. Elles délimitent ce qui peut être évalué lors des procédures de qualification.

Le plan de formation précise les compétences opérationnelles à acquérir. Ces compétences sont présentées sous la forme de domaines de compétences opérationnelles, de compétences opérationnelles et d'objectifs évaluateurs.

Représentation schématique des domaines de compétences opérationnelles, des compétences opérationnelles et des objectifs évaluateurs par lieu de formation :



La profession d'opticien CFC comprend quatre **domaines de compétences opérationnelles**. Ces domaines définissent et justifient les champs d'action de la profession tout en les délimitant les uns par rapport aux autres.

Exemple : Conseils aux clients et vente d'équipements optiques.

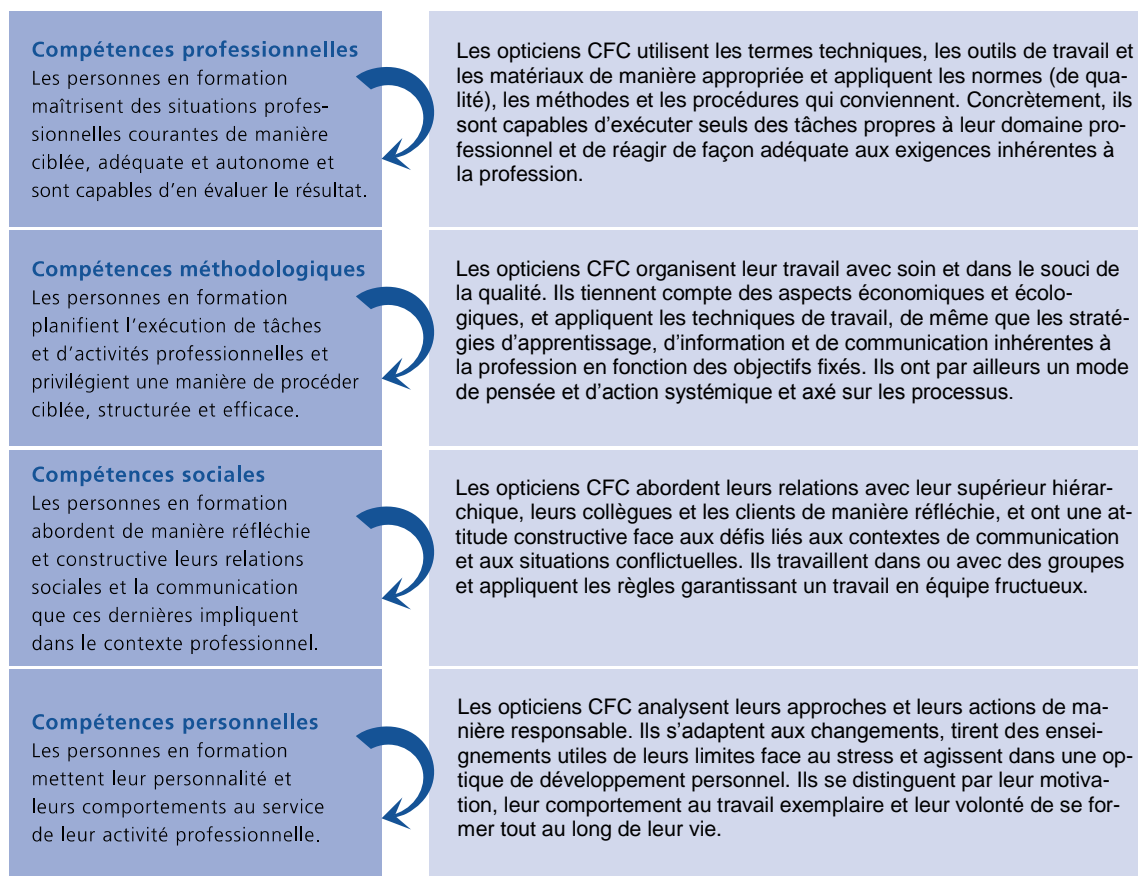
Chaque domaine de compétences opérationnelles comprend un nombre défini de **compétences opérationnelles**. Le domaine a Conseils aux clients et vente d'équipements optiques regroupe par exemple cinq compétences opérationnelles. Ces dernières correspondent à des situations professionnelles courantes. Elles décrivent le comportement que les personnes en formation doivent adopter lorsqu'elles se trouvent dans ces situations. Chaque compétence opérationnelle recouvre quatre dimensions : les compétences professionnelles, les compétences méthodologiques, les compétences personnelles et les compétences sociales (voir chap. 2.2). Ces quatre dimensions sont intégrées aux objectifs évaluateurs.

Les compétences opérationnelles sont traduites en **objectifs évaluateurs par lieu de formation**, garantissant ainsi la contribution de l'entreprise formatrice, de l'école professionnelle et des cours interentreprises à l'acquisition des différentes compétences opérationnelles. Ces objectifs sont reliés entre eux de manière cohérente afin d'instaurer une collaboration effective entre les lieux de formation (voir chap. 2.4).

2.2 Tableau récapitulatif des quatre dimensions d'une compétence opérationnelle

Les compétences opérationnelles comprennent des compétences professionnelles, méthodologiques, sociales et personnelles. Pour que les opticiens CFC aient d'excellents débouchés sur le marché du travail, il faut qu'ils acquièrent l'ensemble de ces compétences tout au long de leur formation professionnelle initiale sur les trois lieux de formation, c'est-à-dire aussi bien au sein de l'entreprise formatrice qu'à l'école professionnelle ou dans le cadre des cours interentreprises. Le tableau ci-après présente le contenu des quatre dimensions d'une compétence opérationnelle et les interactions entre ces quatre dimensions.

Compétence opérationnelle



2.3 Niveaux taxonomiques pour les objectifs évaluateurs (selon Bloom)

Chaque objectif évaluateur est évalué à l'aune d'un niveau taxonomique (6 niveaux de complexité : C1 à C6). Ces niveaux traduisent la complexité des objectifs évaluateurs. Ils sont définis comme suit :

Niveau	Opération	Description
C1	Savoir	Les opticiens CFC restituent des informations mémorisées et s'y réfèrent dans des situations similaires. Exemple : Les opticiens énumèrent les signes distinctifs d'un profil visuel.
C2	Comprendre	Les opticiens CFC expliquent ou décrivent les informations mémorisées avec leurs propres mots. Exemple : Les opticiens expliquent les éléments les plus importants d'une ordonnance.
C3	Appliquer	Les opticiens CFC mettent en pratique les technologies/aptitudes acquises dans des situations nouvelles. Exemple : Les opticiens se renseignent au sujet des besoins primaires pour une solution visuelle de leurs clients.
C4	Analyser	Les opticiens CFC analysent une situation complexe : ils la décomposent en éléments distincts, relèvent les rapports entre ces éléments et identifient les caractéristiques structurales. Exemple : Les opticiens interprètent l'ordonnance pour lunettes et l'explique correctement à la clientèle.
C5	Synthétiser	Les opticiens CFC combinent les différents éléments d'une situation et les assemblent en un tout. Exemple : Les opticiens établissent un concept d'analyse pour la détermination d'un profil visuel.
C6	Évaluer	Les opticiens CFC évaluent une situation plus ou moins complexe en fonction de critères donnés. Exemple : Les opticiens CFC conseillent les clients pour le choix des verres.

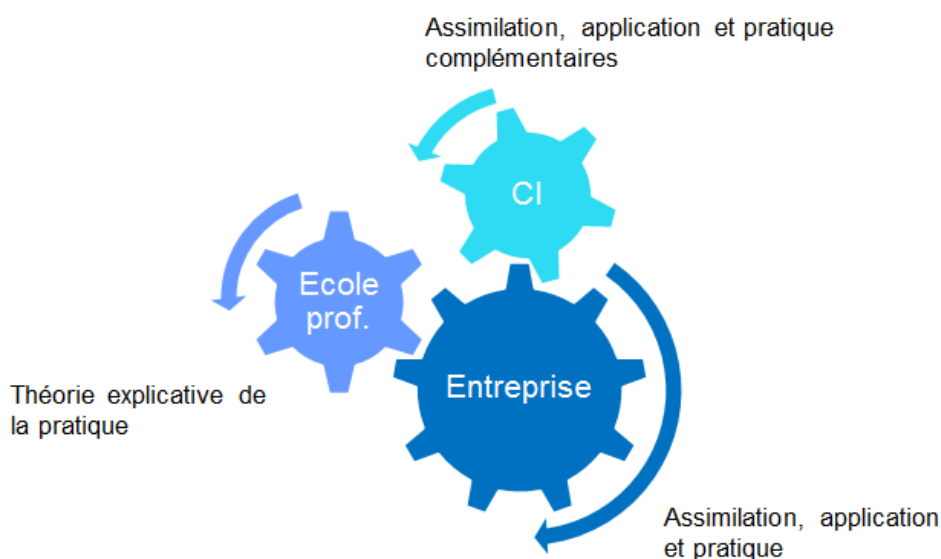
2.4 Collaboration entre les lieux de formation

La coordination et la coopération entre les lieux de formation (concernant les contenus, les méthodes de travail, la planification, les usages de la profession) sont deux gages de réussite essentiels pour la formation professionnelle initiale. Les personnes en formation ont besoin d'être soutenues pendant toute la durée de leur apprentissage afin de parvenir à faire le lien entre la théorie et la pratique. D'où l'importance de la collaboration entre les lieux de formation et de la responsabilité qui incombe aux trois lieux de formation dans la transmission des compétences opérationnelles. Chaque lieu de formation participe à cette tâche commune en tenant compte de la contribution des autres lieux de formation. Ce principe de collaboration permet à chaque lieu de formation de faire en permanence le point sur sa propre contribution et de l'optimiser en conséquence. C'est là un moyen d'améliorer la qualité de la formation professionnelle initiale.

Le rôle de chaque lieu de formation peut être résumé comme suit :

- Entreprise formatrice : dans le système dual, la formation à la pratique professionnelle a lieu dans l'entreprise formatrice, au sein d'un réseau d'entreprises formatrices, dans une école des métiers ou de commerce, ou dans toute autre institution reconnue compétente en la matière et permettant aux personnes en formation d'acquérir les aptitudes pratiques liées à la profession choisie.
- École professionnelle : elle dispense la formation scolaire, qui comprend l'enseignement des connaissances professionnelles, de la culture générale et de l'éducation physique.
- Cours interentreprises : ils visent l'acquisition d'aptitudes de base et complètent la formation à la pratique professionnelle et la formation scolaire lorsque cela s'avère nécessaire dans la profession choisie.

Les interactions entre les lieux de formation peuvent être représentées comme suit :



La mise en place d'une coopération réussie entre les lieux de formation repose sur les instruments servant à promouvoir la qualité de la formation professionnelle initiale (voir annexe).

3. Profil de qualification

Le profil de qualification décrit le profil professionnel ainsi que les compétences opérationnelles à acquérir et le niveau d'exigences de la profession. Il indique les qualifications que les opticiens CFC doivent posséder pour pouvoir exercer la profession de manière compétente et conformément au niveau requis.

En plus de décrire les compétences opérationnelles, le profil de qualification sert de base pour l'élaboration de la procédure de qualification. Il permet en outre la classification du diplôme de la formation professionnelle correspondant dans le cadre national des certifications de la Suisse (CNC formation professionnelle) et l'élaboration du supplément descriptif du certificat.

3.1 Profil de la profession

Bien voir et faire bonne figure : les opticiens CFC contribuent de façon importante à la qualité de vie de leur clientèle. Ce sont les interlocuteurs pour des solutions visuelles, des conseils en matière de mode lunettes et la sélection des verres.

Domaine d'activité

Les opticiens CFC conseillent leur clientèle pour le choix et l'achat de montures de lunettes, de verres conformes à leurs besoins mais également à la mode. A cet effet, ils analysent les besoins et les conditions de leur clientèle sous l'angle optico-technique et élaborent une solution visuelle adaptée et personnalisée. De plus, ils soutiennent leur clientèle par leurs conseils pour l'achat de lentilles de contact et de produits d'entretien, ainsi que d'autres produits en relation avec la vision et l'entretien de produits issus de l'optique.

Par leurs prestations, les opticiens CFC contribuent à un meilleur bien-être objectif et subjectif de leur clientèle. Il s'agit de personnes de tout âge avec un intérêt pour une vision optimale, ce qui représente un défi particulier, tous les clients ayant des besoins individuels, parfois liés à l'âge. Les clients ont en outre fréquemment des exigences élevées concernant leur apparence ou un autre besoin particulier qu'il s'agit de respecter.

Les opticiens CFC travaillent en équipe au sein d'un magasin d'optique et avec des interlocuteurs externes tels qu'ophtalmologues, optométristes, fournisseurs, représentants des autorités et des assurances.

Principales compétences opérationnelles

Les opticiens CFC conseillent leur clientèle professionnellement et conformément à leurs besoins. L'objectif des conseils est de trouver une solution alliant technique et esthétique qui permette aux clients de retrouver une bonne vision. Les opticiens CFC déterminent les besoins de leur clientèle à l'aide d'un profil visuel qui tient compte des besoins spécifiques, ainsi que des ordonnances ophtalmologiques ou optométriques. Afin de conseiller leurs clients, ils utilisent des moyens techniques et prennent des mesures. Lors de la vente, ils font appel à leur savoir-faire technique et à leur connaissance de la mode, ainsi qu'à leurs larges connaissances concernant les produits et le marché. Enfin, pour dispenser des conseils exhaustifs et réaliser une vente réussie, ils emploient des techniques de questionnement, de conseil et de vente. Par leurs recommandations et arguments, ils dirigent leurs clients vers un achat. Les opticiens CFC remettent à leurs clients des équipements optiques et les instruisent pour leur maniement, l'hygiène et leur entretien.

Les opticiens CFC ajustent les équipements optiques sur leurs clients de manière personnalisée en tenant compte de la morphologie du visage. Ils procèdent au montage des lunettes, effectuent des retouches et des réparations. Les opticiens CFC accordent une grande importance à la qualité. Ils prennent les dispositions nécessaires pour assurer la qualité des équipements optiques.

Les opticiens CFC gèrent les données concernant les commandes et leurs clients. Ils traitent de façon autonome ou en équipe les commandes des clients et les tâches en relation avec l'assortiment et le stock. Leurs tâches englobent aussi la commande correcte et le contrôle des livraisons de marchandises quant à leur exhaustivité et leur qualité. Ils échangent avec différents interlocuteurs et à l'aide de

divers moyens de communication. Les opticiens connaissent les techniques de fidélisation et d'acquisition de nouveaux clients. Cela se fait par exemple par de la publicité sur les médias sociaux, des mesures de marketing sur le lieu de vente ou encore la présentation des produits.

Les opticiens CFC préparent les postes de travail et les tiennent en bon état, par exemple dans les locaux de vente et d'examen de la vue, à l'atelier ainsi qu'au bureau. Ils nettoient et entretiennent de manière professionnelle les appareils techniques, les outils, les instruments de mesures et les installations. Ils garantissent ainsi un travail efficient et respectueux de la santé.

Exercice de la profession

Les opticiens CFC travaillent dans les locaux d'un magasin d'optique. Il peut s'agir de locaux de vente ou d'examen de la vue, de bureaux, d'un atelier ou d'un dépôt des marchandises. Ils remplissent leurs tâches pour l'essentiel de manière autonome, mais parfois aussi en groupe.

En règle générale, les opticiens CFC proposent leurs services pendant les heures d'ouverture du magasin.

Le conseil aux clients demande des connaissances dans le domaine de la mode, ainsi qu'une capacité à communiquer, à reconnaître les besoins et à tenir compte des souhaits individuels.

Importance de la profession pour la société, l'économie, la nature et la culture

Par leur travail, les opticiens CFC contribuent à ce que les clients soient satisfaits de l'utilisation des solutions visuelles en termes aussi bien techniques, esthétiques que de confort.

Ils respectent strictement les réglementations légales et les autres prescriptions afin d'être en conformité avec les exigences en matière d'hygiène et de protection de l'environnement.

Culture générale

L'enseignement de la culture générale contient des compétences fondamentales permettant aux personnes en formation de s'orienter sur les plans personnel et social et de relever des défis tant privés que professionnels.

3.2 Vue d'ensemble des compétences opérationnelles

↓ Domaines de compétences opérationnelles		Compétences opérationnelles→				
a	Conseils aux clients et vente d'équipements optiques	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	Assemblage et entretien des équipements optiques	b1 : Monter, modifier et réparer des équipements optiques	b2 : Contrôler et évaluer la qualité des équipements optiques	b3 : Ajuster les montures sur les clients		
c	Travaux administratifs et participation à la mise en place des mesures de marketing	c1 : Gérer les données relatives aux commandes, aux clients et aux fournisseurs	c2 : Commander et gérer les composants des équipements optiques conformément aux attentes du client	c3 : Présenter le magasin d'optique sur différents canaux de communication	c4 : Participer à la mise en place de mesures de marketing dans le magasin d'optique	
d	Maintenance, entretien et gestion des installations, des instruments de mesures et des marchandises de stock	d1 : Gérer les stocks et les marchandises optiques	d2 : Préparer les postes de travail pour les examens de vue, les conseils et la vente et les tenir en bon état	d3 : Entretenir les appareils techniques, les outils, les instruments de mesures et les installations		

3.3 Niveau d'exigences de la profession

Le niveau d'exigence de la profession est défini de manière détaillée dans le plan de formation à l'aide des objectifs évaluateurs déterminés à partir des compétences opérationnelles pour les trois lieux de formation. Outre les compétences opérationnelles, la formation professionnelle initiale englobe également l'enseignement de la culture générale conformément à l'ordonnance du SEFRI du 27 avril 2006 concernant les conditions minimales relatives à la culture générale dans la formation professionnelle initiale (RS 412.101.241).

4. Domaines de compétences opérationnelles, compétences opérationnelles et objectifs évaluateurs par lieu de formation

Ce chapitre décrit les compétences opérationnelles, regroupées en domaines de compétences opérationnelles, et les objectifs évaluateurs par lieu de formation. Les instruments servant à promouvoir la qualité, qui sont répertoriés dans l'annexe, viennent soutenir la mise en œuvre de la formation professionnelle initiale et encourager la coopération entre les trois lieux de formation.

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

Les opticiens CFC accueillent leur clientèle et la conseillent professionnellement conformément à ses besoins. L'objectif des conseils est de trouver une solution pour une bonne vision, techniquement optimale et esthétique. Les opticiens CFC déterminent les besoins à l'aide d'un profil visuel qui respecte les besoins spécifiques de leurs clients, ainsi que les ordonnances des ophtalmologues et des optométristes. Pour les conseils, ils utilisent des moyens d'aides techniques, respectent les indications de l'entreprise et utilisent leurs acquis en matière de mode. Ils exploitent également leurs connaissances des produits et des marques. Pour des conseils complets et le succès de la vente, ils utilisent des techniques de questionnement, de conseils et de vente. Par leurs recommandations et leurs arguments, ils incitent leurs clients à décider un achat. De par leur nature communicative, ils assistent et accompagnent les clients tout au long du processus de conseil et de vente. Les opticiens CFC remettent à leurs clients des équipements optiques et les instruisent pour leur utilisation, l'hygiène et l'entretien.

Compétence opérationnelle a1 : Accueillir et servir les clients au magasin d'optique.

Un client entre dans le magasin d'optique. L'opticien CFC le salue aimablement et s'enquière de son souhait. Le client désire acheter des lunettes de soleil avec des verres correcteurs. L'opticien CFC l'invite à prendre place à l'une des tables de vente. Il veille à ce que le client se sente le bienvenu. Après les conseils et la vente des lunettes de soleil, il prend congé de manière appropriée.

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
a1.1 Les opticiens CFC reçoivent et saluent les clients et en prennent congé de manière appropriée. (C3)		a1.1 Lors d'exercices, les opticiens CFC reçoivent et saluent les clients et en prennent congé de manière appropriée. (C3)
a1.2 Les opticiens veillent à ce que les clients se sentent les bienvenus. (C3)		a1.2 Lors d'exercices, les opticiens veillent à ce que les clients se sentent les bienvenus. (C3)
a1.3 Les opticiens se renseignent au sujet des vœux et des besoins des clients. (C3)		a1.3 Lors d'exercices, les opticiens se renseignent au sujet des vœux et des besoins des clients. (C3)
a1.4 Les opticiens communiquent correctement et utilisent à cet effet les règles de la communication verbale et non verbale.	a1.4 Les opticiens expliquent les règles de la communication verbale et non verbale. (C2)	a1.4 Lors d'exercices, les opticiens communiquent correctement et utilisent à cet effet les règles de la communication verbale et non verbale.

(C3)		(C3)
	a1.5 Les opticiens décrivent les signes distinctifs de différentes formes d'entretien. (C2)	a1.5 Lors d'exercices, les opticiens conduisent différentes formes d'entretiens. (C3)
	a1.6 Les opticiens analysent différents types de clients. (C4)	a1.6 Lors d'exercices, les opticiens rencontrent et communiquent avec différents types de clients. (C3)
a1.7 Les opticiens ont des bonnes manières et s'adaptent à leur clientèle. (C3)		a1.7 Lors d'exercices, les opticiens montrent les bonnes manières et s'adaptent à leur clientèle (C3)
a1.8 Les opticiens gèrent des entretiens conflictuels et agissent lors de situations conflictuelles en s'orientant vers des solutions. (C6)	a1.8 Les opticiens reconnaissent et analysent diverses situations conflictuelles et décrivent des stratégies pour la conduite d'entretiens conflictuels. (C4)	a1.8 Lors d'exercices, les opticiens gèrent des entretiens conflictuels et agissent en cas de conflits en s'orientant vers des solutions. (C6)

Compétence opérationnelle a2 : Déterminer et évaluer le profil visuel.

L'opticienne CFC pose des questions précises afin d'apprendre du client quel usage il va faire de ses lunettes de soleil et à quelles exigences elles doivent répondre. Elle analyse l'ordonnance présentée, les besoins et l'historique optique du client. A cet effet, elle procède méthodiquement.

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
	a2.1 Les opticiens énumèrent les signes distinctifs d'un profil visuel. (C1)	
a2.2 Les opticiens se renseignent au sujet des besoins essentiels pour élaborer une solution visuelle adaptée à leurs clients. (C3)		
a2.3 Les opticiens déterminent le profil visuel à l'aide de questions et d'analyses. (C4)	a2.3 Les opticiens justifient différentes techniques de questionnement et établissent différents outils d'analyse pour la détermination d'un profil visuel. (C5)	a2.3 Les opticiens utilisent un outil d'analyse pour la détermination d'un profil visuel. (C3)
a2.4 Les opticiens examinent et clarifient, si besoin, la plausibilité et l'exhaustivité de l'ordonnance. (C4)		
a2.5 Les opticiens documentent les résultats de l'établissement du profil visuel. (C3)		a2.5 Lors d'exercices, les opticiens utilisent un instrument d'analyse qu'ils ont eux-mêmes mis au point. (C3)
a2.6 Les opticiens interprètent l'ordonnance pour lunettes et l'expliquent correctement à la clientèle. (C4)	a2.6 Les opticiens expliquent les éléments les plus importants de l'ordonnance pour lunettes. (C2)	
a2.7 Les opticiens incluent les zones de vision nette des clients dans la détermination du profil visuel. (C5)	a2.7 Les opticiens calculent les zones de vision nette et les effets induits par une nouvelle ordonnance. (C3)	

<p>a2.8 Les opticiens expliquent correctement les changements de zone de vision nette.</p> <p>(C2)</p>		<p>a2.8 Les opticiens expliquent les changements de zones de vision nette consécutifs aux modifications de l'ordonnance.</p> <p>(C2)</p>
<p>a2.9 Les opticiens expliquent les conséquences des amétropies et des pathologies oculaires fréquentes sur la vision.</p> <p>(C2)</p>	<p>a2.9 Les opticiens décrivent, grâce à leurs connaissances en anatomie oculaire et en physiologie, les conséquences des amétropies et des pathologies oculaires fréquentes sur la vision.</p> <p>(C2)</p>	<p>a2.9 Les opticiens simulent différents champs de vision nets, des amétropies et des pathologies oculaires, à l'aide de lunettes d'essais.</p> <p>(C3)</p>

Compétence opérationnelle a3 : Conseiller les clients lors du choix d'équipements optiques.

Au moment de choisir le type de verres, l'opticienne CFC tient compte des résultats issus de l'établissement du profil visuel. Elle explique au client les différentes propriétés et spécificités des différents verres et pour quels types de besoins ils sont adaptés. Elle réunit différentes variantes de montures tirées de l'assortiment qui correspondent au besoin du client et qui répondent aux exigences techniques.

L'opticienne CFC donne des informations approfondies au sujet des différentes variantes. Elle argumente de manière structurée et complète et propose les solutions possibles.

Dans le choix d'une paire de lunettes, le client est peu sûr et hésite. L'opticienne CFC lui démontre les bénéfices dont il pourra profiter, s'il se décide pour l'achat du modèle proposé.

Suite à la recommandation de l'opticienne CFC, le client opte finalement pour un modèle léger avec des verres nécessitant peu d'entretien.

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
a3.1 Les opticiens CFC conseillent les clients pour le choix des verres. (C6)	a3.1 Les opticiens décrivent les propriétés techniques des verres et de leurs traitements. (C2)	a3.1 Lors d'exercices, les opticiens conseillent les clients pour le choix des verres. (C6)
	a3.2 Les opticiens décrivent les propriétés physiques et chimiques des verres. (C2)	a3.2 Les opticiens expérimentent différents types de verres et reconnaissent leurs propriétés. (C4)
	a3.3 Les opticiens décrivent et recherchent par calcul et/ou construction optique les propriétés géométriques des verres. (C3)	a3.3 Les opticiens expérimentent différentes géométries de verres et reconnaissent leurs propriétés. (C4)
a3.4 Les opticiens conseillent leurs clients en fonction des règles de sécurité légales en vigueur, les mesures de sécurité et les recommandations. (C2)	a3.4 Les opticiens expliquent les prescriptions, mesures et recommandations légales en matière de sécurité. (C2)	
	a3.5 Les opticiens décrivent les genres de colorations de verres et les verres de protection ainsi que les avantages et les inconvénients possibles de leur utilisation. (C2)	a3.5 Les opticiens expérimentent différents genres de teintes et de verres de protection et reconnaissent leurs signes distinctifs. (C4)
a3.6 Les opticiens conseillent leurs clients lors du choix d'une monture selon son type et son style. (C6)	a3.6 Les opticiens décrivent les propriétés mécaniques, chimiques et physiques des matériaux des montures. (C2)	a3.6 Lors d'exercices, les opticiens conseillent les clients lors du choix d'une monture selon son type et son style. (C6)

a3.7 Les opticiens conseillent divers solutions optiques à leurs clients. (C6)		
a3.8 Les opticiens élaborent leurs entretiens de conseil de manière structurée. (C4)	a3.8 Les opticiens décrivent et expliquent les phases d'un entretien de conseil. (C2)	a3.8 Lors d'exercices, les opticiens élaborent leurs entretiens de conseil de manière structurée. (C4)
a3.9 Les opticiens traitent les réclamations des clients. (C6)	a3.9 Les opticiens nomment les techniques et méthodes de traitement des réclamations des clients. (C1)	a3.9 Lors d'exercices, les opticiens appliquent des techniques et des méthodes pour traiter les réclamations des clients. (C6)
a3.10 Les opticiens déterminent les données de centrage manuellement ou numériquement. (C3)	a3.10 Les opticiens décrivent les effets du centrage des verres sur la vision. (C2)	a3.10 Les opticiens déterminent les données de centrage manuellement ou numériquement et expérimentent les limites des différents instruments de mesure. (C4)
a3.11 Les opticiens adaptent les données de centrage à la solution optique. (C4)	a3.11 Les opticiens déterminent l'influence du delta (« DVO ») figurant sur l'ordonnance. (C3)	
	a3.12 Les opticiens décrivent l'exigence du centre de rotation de l'œil et expliquent les effets de changements. (C2)	a3.12 Les opticiens appliquent l'exigence du centre de rotation et expliquent les effets de changements. (C3)
	a3.13 Les opticiens décrivent l'angle du galbe et expliquent les effets suite à des modifications. (C2)	a3.13 Les opticiens contrôlent les valeurs standards du galbe et expliquent les effets suite à des modifications. (C4)
	a3.14 Les opticiens décrivent l'angle pantoscopique et l'effet de changements. (C2)	a3.14 Les opticiens contrôlent l'angle pantoscopique et décrivent les effets de changements. (C4)
	a3.15 Les opticiens calculent les effets prismatiques consécutifs à des erreurs de centrage et décrivent l'effet des changements. (C3)	a3.15 Les opticiens expérimentent l'effet prismatique dû à des erreurs de centrage et apprennent les effets sur la perception visuelle. (C4)

	<p>a3.16 Les opticiens calculent les compensations de centrage pour les verres d'ordonnances à verres prismatiques <u>selon l'ordonnance</u>.</p> <p>(C3)</p>	
		<p>a3.17 Les opticiens mesurent la distance pupillaire à l'aide de différents instruments et décrivent l'effet des changements.</p> <p>(C3)</p>
	<p>a3.18 Les opticiens décrivent le centrage de la hauteur de regard et l'effet induit par les changements.</p> <p>(C2)</p>	<p>a3.18 Les opticiens décrivent le centrage de la hauteur de regard et l'effet induit par les changements.</p> <p>(C4)</p>

Compétence opérationnelle a4 : Vendre des équipements optiques.

Sur la base de conseil, le client achète des verres solaires et une monture qui lui correspondent parfaitement. L'opticienne CFC confirme la commande et explique les possibilités de paiement. Elle indique différents produits complémentaires tel que des lentilles de contact ou des produits d'entretien.

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
a4.1 Les opticiens vendent des lentilles de contact, des équipements optiques et des accessoires. (C3)	a4.1 Les opticiens classent les différentes lentilles de contact et décrivent leurs propriétés. (C3)	a4.1 Les opticiens expérimentent différents matériaux pour lentilles de contact et décrivent leurs propriétés. (C4)
	a4.2 Les opticiens décrivent les propriétés les plus importantes des produits d'entretien pour lentilles de contact et leur utilisation. (C2)	
	a4.3 Les opticiens décrivent les propriétés les plus importantes des équipements optiques et des accessoires, ainsi que leur utilisation. (C2)	
a4.4 Sur la base du profil visuel, les opticiens confirment aux clients le bon choix <u>adéquat</u> de la solution visuelle <u>retenue</u> . (C4)		
a4.5 Les opticiens effectuent des processus de paiement. (C3)		

Compétence opérationnelle a5 : Expliquer aux clients l'utilisation, l'hygiène et l'entretien des équipements optiques.

En remettant au client les lunettes de soleil avec les verres correcteurs, l'opticienne CFC lui montre comment nettoyer et entretenir de manière simple ses verres et la monture. Elle lui recommande un produit nettoyant et lui montre son utilisation pour la monture et les verres. Son explication tient compte des exigences en matière de sécurité, de santé et d'environnement.

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
<p>A5.1 Les opticiens présentent le produit d'optique aux clients et, leur expliquent, en le leur remettant, comment l'utiliser selon les besoins. <u>remettent l'équipement optique aux clients et leur expliquent son utilisation appropriée.</u></p> <p>(C3)</p>		
<p>a5.2 Les opticiens expliquent aux clients l'utilisation correcte des produits d'entretien et des solvants selon les conseils de sécurité figurant sur les emballages ou les fiches de données de sécurité.</p> <p>(C3)</p>	<p>a5.1 Les opticiens distinguent entre différents produits d'entretien et solvants selon les conseils de sécurité figurant sur les emballages ou les fiches de données de sécurité.</p> <p>(C3)</p>	
<p>a5.3 Les opticiens instruisent leurs clients dans l'entretien des lunettes et la manipulation et l'hygiène des accessoires de lunetterie.</p> <p>(C3)</p>		
<p>a5.4 Les opticiens expliquent aux clients les caractéristiques des matériaux <u>utilisés pour les montures et les verres en lien avec leur entretien.</u> destinés aux montures et aux verres en fonction du maniement, de l'hygiène et de l'entretien.</p> <p>(C2)</p>	<p>a5.4 Les opticiens décrivent les propriétés des produits d'entretien et de leur utilisation sur les montures et les verres.</p> <p>(C2)</p>	
	<p>a5.5 Les opticiens différencient les produits d'entretien pour lentilles de contact selon leur domaine d'utilisation et leur maniement.</p> <p>(C3)</p>	

<p>a5.6 Les opticiens indiquent aux clients les exigences légales en vigueur et spécifiques aux indications du fabricant, telles que l'ordonnance sur les dispositifs médicaux (ODim) par exemple.</p> <p>(C2)</p>	<p>a5.6 Les opticiens font la distinction entre les réglementations d'hygiène légales et spécifiques au fabricant des différents produits d'entretien des lentilles de contact et de leurs accessoires.</p> <p>(C3)</p>	
<p>a5.7 Les opticiens instruisent les clients sur l'entretien et l'élimination écologique des lentilles de contact ainsi que sur le maniement et l'hygiène de leurs accessoires.</p> <p>(C3)</p>		<p>a5.7 Les opticiens nettoient les lentilles de contact avec différents produits d'entretien et tiennent compte des prescriptions d'hygiène et de sécurité.</p> <p>(C3)</p>
<p>a5.8 Les opticiens instruisent les clients sur le maniement d'aides visuelles grossissantes.</p> <p>(C3)</p>	<p>a5.8 Les opticiens décrivent et calculent l'utilisation d'aides visuelles grossissantes.</p> <p>(C3)</p>	<p>a5.8 Les opticiens expérimentent des aides visuelles grossissantes et décrivent les différents effets.</p> <p>(C4)</p>

Domaine de compétences opérationnelles b : Assemblage et entretien des équipements optiques.

Les opticiens CFC ajustent individuellement et anatomiquement les équipements optiques sur leurs clients. Ils font le montage des lunettes. De plus, ils effectuent des éventuelles modifications et des réparations sur les lunettes et les équipements optiques.

Compétence opérationnelle b1 : Monter, modifier et réparer des équipements optiques.

Une cliente a choisi et commandé des lunettes. L'opticien CFC monte les verres sur la monture choisie et procède à une adaptation des verres en fonction des normes et des tolérances en vigueur. De plus, les branches de la monture doivent être raccourcies et les plaquettes échangées. A la fin de ce travail, l'opticien CFC adapte la monture selon les indications reçues.

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
b1.1 Les opticiens respectent les mesures pour assurer la sécurité au travail et la protection de la santé, en relation avec les produits d'entretien et les solvants, les outils et les machines. (C3)		b1.1 Les opticiens respectent les mesures pour assurer la sécurité au travail et la de protection de la santé, en relation avec les produits d'entretien et les solvants, les outils et les machines. (C3)
b1.2 Les opticiens montent les verres de lunettes professionnellement et selon les indications spécifiques à l'entreprise. (C3)	b1.2 Les opticiens analysent les marquages importants sur les verres en fonction du centrage et du montage professionnel à faire (C4)	
b1.3 Les opticiens contrôlent les équipements optiques conformément aux normes et tolérances internes à l'entreprise. (C3)	b1.3 Les opticiens expliquent les normes et tolérances qui doivent être respectées pour le montage et la remise des lunettes. (C2)	
b1.4 Les opticiens travaillent les différents matériaux des montures. (C3)		b1.4 Les opticiens expérimentent les matériaux des montures et apprennent à connaître les limites de leur traitement. (C3)
b1.5 Les opticiens adaptent les montures de manière professionnelle. (C3)		b1.5 Les opticiens décrivent le mode d'action et l'utilisation d'outils. Ils utilisent ces derniers pour ajuster les montures. (C3)
b1.6 Les opticiens ajustent les montures selon différentes méthodes, en fonction du besoin des clients.		b1.6 Les opticiens modifient les branches, faites de divers matériaux, à l'aide de différentes méthodes.

(C3)		(C3)
b1.7 Les opticiens effectuent des réparations sur les montures et montent des pièces de rechange. (C3)		

Domaine de compétences opérationnelles b2 : Contrôler et évaluer la qualité des équipements optiques.

L'opticien CFC prépare les lunettes pour être remises à la cliente. Avant le montage et la remise des lunettes, il vérifie la qualité des verres et de la monture selon les normes² en vigueur et les indications de l'entreprise.

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
b2.1 Les opticiens effectuent des contrôles de qualité sur les verres de lunettes conformément aux normes et indications actuelles de l'entreprise. (C3)	b2.1 Les opticiens différencient les caractéristiques qualitatives des verres de lunettes selon les normes actuelles. (C3)	b2.1 Les opticiens évaluent les verres de lunettes sur la foi des critères de qualité selon les normes actuelles et citent les tolérances. (C3)
b2.2 Les opticiens effectuent des contrôles de qualité sur les montures de lunettes conformément aux normes et indications actuelles de l'entreprise. (C3)	b2.2 Les opticiens différencient les caractéristiques qualitatives des montures selon les normes actuelles. (C3)	b2.2 Les opticiens évaluent les montures sur la base des critères de qualité selon les normes actuelles et citent les tolérances. (C3)
b2.3 Les opticiens effectuent des contrôles de qualité sur les lunettes terminées conformément aux normes et indications actuelles de l'entreprise. (C3)	b2.3 Les opticiens différencient les caractéristiques qualitatives des lunettes terminées selon les normes actuelles. (C3)	b2.3 Les opticiens évaluent les lunettes terminées sur la foi des critères de qualité selon les normes actuelles et citent les tolérances. (C3)
b2.4 Les opticiens effectuent des contrôles de qualité sur les équipements optiques grossissants conformément aux normes et indications actuelles de l'entreprise. (C3)	b2.4 Les opticiens décrivent les caractéristiques qualitatives des équipements optiques grossissants selon les normes actuelles. (C1)	b2.4 Les opticiens évaluent les équipements optiques grossissants sur la foi des critères de qualité. (C3)
b2.5 Les opticiens, lors de la livraison aux clients, contrôlent les paramètres des lentilles de contact et leurs produits d'entretien, en relation avec les données de références. (C3)	b2.5 Les opticiens expliquent les paramètres des lentilles de contact et citent leurs fourchettes <u>gammes</u> standards. (C2)	

² Les normes en vigueur sont fondées sur : DIN CEN ISO, ODim

Domaine de compétences opérationnelles b3 : Ajuster les montures sur les clients.

La cliente vient prendre les lunettes qu'elle a commandées quelques jours plutôt. L'opticien CFC ajuste les lunettes pour que leur pose soit parfaite. A cet effet, il tient compte des particularités anatomiques et de l'impression subjective de la cliente.

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
b3.1 Les opticiens ajustent les montures sur les clients selon les particularités anatomiques et l'impression de port subjectif. (C3)	b3.1 Les opticiens décrivent la pose optimale d'une paire de lunettes selon les particularités anatomiques. (C2)	
b3.2 Les opticiens différencient entre ajustage préalable et ajustage final anatomiquement correct. Ils effectuent les deux étapes au moment adéquat. (C3)	b3.2 Les opticiens décrivent les paramètres les plus importants de l'ajustage préalable, en vue de la prise des mesures de centrage. (C2)	b3.2 Les opticiens effectuent un ajustage préalable et un ajustage final correct selon les particularités anatomiques et la sensation subjective de port. (C3)
	b3.3 Les opticiens décrivent, la position des os, le parcours des vaisseaux sanguins, les nerfs et les muscles concernés par l'ajustage des lunettes. (C2)	
	b3.4 Les opticiens expliquent la relation entre les surfaces d'appui et la pression qui en résulte. (C2)	
	b3.5 Les opticiens expliquent les conséquences d'une monture mal positionnée ou/et ajustée anatomiquement de façon incorrecte. (C2)	

Domaine de compétences opérationnelles c : Travaux administratifs et participation à la mise en place des mesures de marketing.

Les opticiens CFC gèrent les données relatives aux commandes et aux clients. Ils conviennent de délais précis avec les clients et les fournisseurs. Ils traitent de façon autonome les commandes des clients. A cet effet, ils communiquent avec différents interlocuteurs et à l'aide de différents moyens de communication. Les opticiens savent gagner des clients par des mesures appropriées, par exemple par des moyens publicitaires sur les médias sociaux, par des mesures de marketing sur le lieu de vente ou encore par présentations de produits. Grâce à un suivi attentif et de qualité, les opticiens CFC fidélisent leurs clients à long terme. Ils utilisent les données des clients pour des mesures de marketing et de services adaptées et protègent les données des clients, tout comme les données commerciales.

Compétence opérationnelle c1 : Gérer les données relatives aux commandes, aux clients et aux fournisseurs.

Une nouvelle cliente apporte ses lunettes au magasin d'optique pour réparation. L'opticienne CFC prend note du modèle, de la couleur et la longueur de la branche défectueuse. Puis l'opticienne CFC saisit dans la base de données les informations de la nouvelle cliente. Vu que la monture est d'une marque que le magasin ne représente pas, elle recherche le fournisseur et les indications nécessaires à la commande. Elle saisit le fournisseur dans son système de gestion administrative.

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
c1.1 Les opticiens respectent les règles générales et internes à l'entreprise concernant la protection des données. (C3)	c1.1 Les opticiens énumèrent les règles générales et spécifiques à la branche concernant la protection des données. (C2)	
c1.2 Les opticiens saisissent ou modifient les données des clients dans le système administratif interne à l'entreprise. (C3)		
c1.3 Les opticiens saisissent et protègent les données des fournisseurs lors de commandes par le système administratif interne à l'entreprise. (C3)		

Compétence opérationnelle c2 : Commander et gérer les composants des équipements optiques conformément aux attentes du client.

L'opticienne CFC clarifie auprès du nouveau fournisseur la disponibilité et le délai de livraison de la branche de remplacement. Cette dernière étant disponible, l'opticienne CFC ~~déclenche~~ effectue la commande individuelle. Elle veille au respect du délai de livraison. Après réception de la branche, elle compare les données de la commande avec la marchandise livrée. Elle saisit dans le système administratif interne à l'entreprise l'arrivée de la marchandise.

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
c2.1 Les opticiens organisent et gèrent les commandes de la clientèle et de l'entreprise en fonction de l'urgence. (C3)		
c2.2 Lors de la commande des verres, les opticiens tiennent compte de la relation entre les données relatives aux verres, au centrage et à la monture. (C3)	c2.2 Les opticiens font le lien entre les données relatives aux verres, aux centrages et à la monture lors de la commande des verres. (C2)	c2.2 Les opticiens comparent les différentes exécutions possibles lors de la commande des verres. (C3)
c2.3 Les opticiens conviennent et surveillent les délais de livraison de la commande du client. (C3)		
c2.4 Les opticiens contrôlent l'arrivée des marchandises commandées par le client, à l'aide de la commande et du bulletin de livraison. (C3)		
c2.5 Les opticiens saisissent dans le système administratif interne à l'entreprise l'arrivée de la marchandise. (C3)		

Compétence opérationnelle c3 : Présenter le magasin d'optique sur différents canaux de communication.

L'opticienne CFC reçoit ~~l'indication~~ les instructions de son supérieur hiérarchique ~~pour~~ afin de faire connaître les nouvelles offres de lunettes sur les médias sociaux. Elle poste sur différents supports de communication des photos et des commentaires concernant les nouveautés. Elle organise aussi un mailing électronique, ainsi que l'impression et l'envoi par la poste de flyers à la clientèle.

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
c3.1 Les opticiens communiquent de façon moderne et con- <u>formément conforme</u> aux directives de l'entreprise afin d'atteindre un taux de fidélisation élevé de leur clientèle. (C4)	c3.1 Les opticiens expliquent les moyens de communication actuels et citent leurs domaines d'utilisation ainsi que leurs effets possibles. (C2)	
c3.2 Les opticiens s'approprient la philosophie de l'entreprise et présentent les services offerts par celle-ci. (C3)		

Compétence opérationnelle c4 : Participer à la mise en place de mesures de marketing dans le magasin d'optique.

Le magasin d'optique participe à la foire commerciale locale où il expose son stand.

L'opticienne CFC reçoit le mandat de créer „Le coin lunettes de soleil“. Il s'agit là de présenter les derniers modèles. L'opticienne CFC participe au stand et présente le magasin d'optique.

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
c4.1 Les opticiens fidélisent leurs clients par des services particuliers et des activités de marketing. (C3)	c4.1 Les opticiens décrivent les mesures de marketing sur la base de la psychologie de vente. (C2)	
c4.2 Les opticiens engagent des instruments de marketing individualisés selon des indications internes à l'entreprise. (C3)		

Domaine de compétences opérationnelles d : Maintenance, entretien et gestion des installations, des instruments de mesures et des marchandises de stock.

Les opticiens CFC traitent de manière autonome les tâches qui sont en relation avec l'assortiment et les stocks. Ils demandent des offres aux fournisseurs et commandent les marchandises. Ils contrôlent l'intégralité et la qualité des marchandises livrées. Ils saisissent les marchandises dans le système d'exploitation des marchandises adéquat et apposent les références nécessaires. Ils vérifient aussi régulièrement les stocks et les comparent avec les articles saisis dans le système d'exploitation des marchandises. Ils veillent au transport correct et au stockage des équipements optiques. Ils contrôlent en particulier les articles ayant une date de péremption et renvoient les marchandises invendues aux fournisseurs.

Les opticiens CFC préparent les postes de travail dans les locaux de vente et d'examen de la vue, à l'atelier ainsi qu'au bureau et les tiennent en bon état. Ils installent l'appareillage nécessaire et mettent en route les instruments de mesures.

Les opticiens CFC nettoient et entretiennent de manière professionnelle l'appareillage technique, les outils, instruments et installations. Ils garantissent ainsi un déroulement du travail efficace, tout en ménageant les ressources et la santé. Les opticiens CFC mettent en œuvre les indications entrepreneuriales et légales relatives à la sécurité au travail, à la protection de la santé et de l'environnement et à la durabilité.

Compétence opérationnelle d1 : Gérer les stocks et les marchandises optiques.

L'opticien CFC commande, contrôle, étiquette et expose les marchandises. Il stocke les produits correctement.

Il contrôle le niveau du stock de consommables et constate qu'il faut commander les produits de désinfection. De plus, les dates de péremption des produits d'entretien pour lentilles de contact sont bientôt dépassées, ce qui nécessite un tri.

L'opticien CFC demande des offres aux fournisseurs et les présente à la direction.

A intervalles réguliers, il compare l'état du stock avec le système de gestion des marchandises. Dans ce dernier, il procède à des corrections lorsque l'inventaire ne correspond pas au stock informatisé.

Conformément aux indications entrepreneuriales, il compare l'état des marchandises avec la vente des produits et adapte la commande en fonction des besoins attendus.

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
d1.1 Les opticiens commandent les marchandises pour le stock en fonction des consignes relatives aux commandes. (C3)		
d1.2 Les opticiens conviennent des dates de livraison et surveillent celles-ci pour les marchandises à stocker. (C3)		
d1.3 Les opticiens vérifient l'arrivée des marchandises destinées au stock à l'aide des bulletins de commande et de livraison. (C3)		

d1.4 Les opticiens étiquettent les marchandises à l'aide de systèmes de marquage du magasin d'optique. (C3)		
d1.5 Les opticiens stockent correctement les produits destinés à l'entretien des lentilles de contact, les solutions de nettoyage et les solvants. (C3)	d1.5 Les opticiens décrivent le stockage de produits destinés à l'entretien des lentilles de contact, des solutions de nettoyage et des solvants. (C2)	
d1.6 Les opticiens vérifient les dates de péremption des produits d'entretien pour lentilles de contact. (C3)	d1.6 Les opticiens décrivent la signification des dates de péremption et des conséquences d'un non-respect. (C1)	
d1.7 Les opticiens veillent au stockage correct des lentilles de contact. (C3)	d1.7 Les opticiens décrivent le stockage correct des lentilles de contact. (C2)	
d1.8 Les opticiens comparent l'état effectif des marchandises en stock avec celui du système d'exploitation des marchandises du magasin d'optique et procèdent aux adaptations nécessaires. (C4)		
d1.9 Les opticiens planifient les commandes de marchandises en fonction des ventes attendues pour assurer un stock optimal. (C5)		
d1.10 Si nécessaire, les opticiens demandent à leurs fournisseurs des offres pour de nouvelles commandes de marchandises. Ils les comparent et les présentent à la direction. (C4)		
d1.11 Les opticiens participent à l'inventaire des marchandises de leur magasin d'optique. (C3)		

Compétence opérationnelle d2 : Préparer et entretenir les postes de travail pour les examens de vue, les conseils et la vente ~~et les tenir en bon état~~.

Avant l'ouverture du magasin, l'opticien CFC prépare les locaux pour la journée de travail. Dans les locaux d'examen de la vue, il prépare et remplit les consommables. Il met en service les appareils d'examen de vue et les prépare pour les contrôles oculaires à venir. Puis il prépare les locaux destinés aux conseils et à la vente.

Ses tâches incluent la préparation minutieuse des objets d'exposition et de vente tels que le matériel de décoration, les montures de lunettes et les lunettes de soleil.

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
d2.1 Les opticiens préparent les salles d'examens de la vue. (C3)		
d2.2 Les opticiens préparent les appareils d'examen de la vue et de mesure pour leur utilisation avec les clients. (C3)		
d2.3 Les opticiens préparent <u>et entretiennent</u> les postes de travail pour les conseils aux clients et la vente d'équipements optiques. et les tiennent en bon état. (C3)		
d2.4 Les opticiens préparent les locaux de vente et organisent la présentation des objets d'exposition, de vente et de décoration, en fonction des consignes. (C3)		

Compétence opérationnelle d3 : Entretenir les appareils techniques, les outils, les instruments de mesures et les installations.

L'opticien CFC effectue le nettoyage et l'entretien des appareils optométriques, des outils et des instruments selon les instructions d'emploi. Il veille au respect des consignes d'utilisation des détergents et des désinfectants, ainsi qu'à l'élimination des consommables.

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
d3.1 Les opticiens entretiennent et nettoient les appareils optométriques et les accessoires en observant les prescriptions d'hygiène. (C3)	d3.1 Les opticiens énumèrent les consignes d'hygiène à observer pour les appareils optométriques et les outils. (C2)	
d3.2 Les opticiens entretiennent les outils et les instruments en respectant les prescriptions de sécurité. (C3)		
d3.3 Les opticiens utilisent les ressources et les matériaux d'une manière sûre, respectueuse de l'environnement et selon les consignes légales. Ils éliminent correctement les substances polluantes. (C3)	d3.3 Les opticiens expliquent les principes d'utilisation et d'élimination s adéquates des produits chimiques, des matériaux et des polluants. (C2)	
	d3.4 Les opticiens expliquent les différents marquages et symboles des substances dangereuses ou polluantes utilisées dans l'optique ophtalmique. (C2)	

Élaboration

Le plan de formation a été élaboré par l'organisation du monde du travail signataire. Il se réfère à l'ordonnance du SEFRI du [date d'édiction de l'Orfo] sur la formation professionnelle initiale d'opticienne/opticien avec certificat fédéral de capacité (CFC).

Le plan de formation se base sur les dispositions transitoires de l'ordonnance sur la formation.

[Lieu, date]

Association Formation Professionnelle initiale dans l'optique AFPO

Le président

Le secrétaire général

Roger Willhalm

Christian Loser

Après examen du plan de formation, le SEFRI donne son accord.

Berne, le [date/cachet]

Secrétariat d'État à la formation,
à la recherche et à l'innovation

Rémy Hübschi
Vice-directeur, Chef de la division Formation professionnelle et continue

Annexe 1 :

Liste des instruments servant à garantir et à mettre en œuvre la formation professionnelle initiale et à en promouvoir la qualité

Documents	Source
Ordonnance du SEFRI sur la formation professionnelle initiale d'opticienne CFC/opticien CFC	<p><i>Version électronique</i> Secrétariat d'Etat à la formation, à la recherche et à l'innovation (www.bvz.admin.ch > Professions A-Z)</p> <p><i>Version papier</i> Office fédéral des constructions et de la logistique (www.bundespublikationen.admin.ch/fr.html)</p>
Plan de formation relatif à l'ordonnance du SEFRI sur la formation professionnelle initiale d'opticienne CFC/opticien CFC	Association Formation Professionnelle initiale dans l'optique AFPO
Dispositions d'exécution relatives à la procédure de qualification avec examen final (y compris une grille d'évaluation et éventuellement le dossier des prestations des cours interentreprises et/ou le dossier des prestations à la formation à la pratique professionnelle)	Association Formation Professionnelle initiale dans l'optique AFPO
Dossier de formation	Association Formation Professionnelle initiale dans l'optique AFPO
Rapport de formation	Modèle SDBB CSFO www.oda.berufsbildung.ch
[Documentation de la formation en entreprise]	Modèle SDBB CSFO www.oda.berufsbildung.ch Association Formation Professionnelle initiale dans l'optique AFPO
[Programme de formation pour les entreprises formatrices]	Association Formation Professionnelle initiale dans l'optique AFPO
[Equipement/gamme de produits minimum dans l'entreprise formatrice]	Association Formation Professionnelle initiale dans l'optique AFPO
[Programme de formation pour les cours interentreprises]	Association Formation Professionnelle initiale dans l'optique AFPO
[Règlement d'organisation pour les cours interentreprises]	Association Formation Professionnelle initiale dans l'optique AFPO
[Plan d'étude pour les écoles professionnelles]	Association Formation Professionnelle initiale dans l'optique AFPO
[Règlement de la Commission suisse pour le développement professionnel et la qualité]	Association Formation Professionnelle initiale dans l'optique AFPO
[...]	[...]

Annexe 2 : Mesures d'accompagnement en matière de sécurité au travail et de protection de la santé

L'art. 4, al. 1, de l'ordonnance 5 du 28 septembre 2007 relative à la loi sur le travail (ordonnance sur la protection des jeunes travailleurs, OLT 5 ; RS 822.115) **interdit de manière générale d'employer des jeunes à des travaux dangereux**. Par travaux dangereux, on entend tous les travaux qui, de par leur nature ou les conditions dans lesquelles ils s'exercent, sont susceptibles de nuire à la santé, à la formation, à la sécurité des jeunes ou à leur développement physique et psychique. En dérogation à l'art. 4, al. 1, OLT 5, il est permis d'occuper des personnes en formation d'opticienne CFC/opticien CFC dès l'âge de 15 ans, en fonction de leur niveau de connaissance, aux travaux dangereux mentionnés, pour autant que les mesures d'accompagnement suivantes en lien avec les sujets de prévention soient respectées :

Dérogations à l'interdiction d'effectuer des travaux dangereux (Base : Liste de contrôle du SECO)	
Chiffre	Travail dangereux (Expression selon la liste de contrôle du SECO)
4b	Travaux avec des agents chauds ou froids présentant un risque élevé d'accident ou de maladie professionnels. Les travaux s'accompagnant de dangers thermiques dus à des fluides, des vapeurs, des gaz liquéfiés à basse température (p. ex. azote liquide) en font partie.
4g	Travaux avec des agents sous pression (gaz, vapeurs, liquides).
5b	Travaux avec des agents chimiques présentant des dangers physiques considérables (travaux avec des liquides facilement inflammables avec un point éclair < 30°C)
6	Travaux avec des agents chimiques nocifs pour la santé
8b	Travaux avec des outils de travail présentant des pièces en mouvement dont les zones de danger ne peuvent être protégées ou seulement au moyen de dispositifs de protection réglables, à savoir zones d'entraînement, de cisaillement, de coupure, de perforation, de happement, d'écrasement et de choc.

Travail (travaux) dangereux (conformément aux compé- tences opérationnelles)	Danger(s)	Chiffre(s) ⁴	Sujets de prévention pour la formation, instruction et surveillance	Mesures d'accompagnement prises par le professionnel ³ de l'entreprise						
				Formation			Instruction des personnes en formation	Surveillance des personnes en formation		
				Formation en entre- prise	Appui du- rant les CI	Appui de l'EP		En perma- nence	Fréquem- ment	Occasion- nellement
Travail sur pièces métalliques fines (montures de lunettes) à la flamme de gaz	<ul style="list-style-type: none">• Aveuglement dû à la flamme de brasage• Brûlures cutanées et lé- sions oculaires dues à des projections de métal, des flammes et des ob- jets chauds• Pour le brasage, cuivre et alliages d'argent sont utilisés• Risques de jet de pres- sion	4b	<ul style="list-style-type: none">• « Directive concernant la sécurité du travail de bra- sage à la flamme » SVS 712.1F• Soudage, coupage, brasage et chauffage SUVA (travaux à la flamme AVL 67103.F• Valeurs limites d'exposition au poste de travail : valeurs VME/VLE risques physiques, contraintes physiques (explications) SUVA No 1903• Coupage et soudage – Protection contre les fu- mées, poussières, gaz et vapeurs SUVA Feuillelet d'information 44053.F	1 ^{ère} AA	CI Tech 1	1 ^{ère} AA	Instructions sur place, démonstra- tion et pratique après les CI		1 ^{ère} AA	2 ^e – 3 ^e AA

³ Sont réputés professionnels les titulaires d'un certificat fédéral de capacité (d'une attestation fédérale de formation professionnelle si l'orfo le prévoit) ou d'une qualification équivalente dans le domaine de la personne en formation.

⁴ Chiffre selon la liste de contrôle du SECO « Les travaux dangereux dans le cadre de la formation professionnelle initiale »

	<ul style="list-style-type: none">• Trébuchement sur des objets ou des tuyaux• Danger d'incendie et d'explosion• Utilisation de flux		<ul style="list-style-type: none">• Soudage, coupage et techniques connexes appliqués à l'usinage des matériaux métalliques Directive CFST 6509• Protection oculaire dans la branche de la métallurgie SUVA CL 67184.F• Bouteilles à gaz - Entrepôts, rampes, systèmes de distribution de gaz SUVA CL 66122.F• Bouteilles de gaz SUVA CL 67068.F• Plan d'urgence (interne), instruire le personnel (tenir compte des collaborateurs de langue étrangère) sur les dangers et les EPI, exercer des situations graves• Plan d'urgence pour les postes de travail fixes SUVA 67062.F							
Manipulation des bouteilles de gaz	<ul style="list-style-type: none">• Danger d'incendie et d'explosion• Blessures dues au basculement ou à la chute de bouteilles de gaz• Risque de jet de pression• Trébuchement sur des objets ou des tuyaux	4g	<ul style="list-style-type: none">• Bouteilles à gaz - Entrepôts, rampes, systèmes de distribution de gaz SUVA CL 66122.F• Bouteilles de gaz SUVA CL 67068.F• Plan d'urgence (interne), instruire le personnel (tenir compte des collaborateurs de langue étrangère) sur les dangers et les EPI, exercer des situations graves• Plan d'urgence pour les postes de travail fixes SUVA 67062.F• Directive de protection incendie 26-15 « Matières dangereuses »• Risque d'explosion SUVA CL 67132.F• Prévention des explosions – Principes, prescriptions minimales, zones SUVA feuillet d'information 2153.F	1 ^{ère} AA	CI Tech 1	1 ^{ère} AA	Instructions sur place, démonstration et pratique après les CI		1 ^{ère} AA	2 ^e – 3 ^e AA
Travaux avec des liquides facilement inflammables, par exemple nettoyage de verres optiques avec de très petites quantités (quelques ml) de solvants organiques	<ul style="list-style-type: none">• Danger d'incendie ou d'explosion dû à des sources de combustion ouvertes, des charges électrostatiques, etc.• Renversement ou fuite de liquides pendant le transport et le stockage en raison de récipients inadaptés	5b	<ul style="list-style-type: none">• Santé et sécurité au travail lors de l'emploi de solvants SUVA Feuille d'information 66126.F• Transport de liquides facilement inflammables au sein de l'entreprise – en toute sécurité d'un lieu à l'autre SUVA Fiche thématique 33038• Liquides inflammables – Entreposage et manipulation CFST No 1825• Emploi de solvants SUVA CL 67013.F• Risque d'explosion SUVA CL 67132.F• Stockage de liquides facilement inflammables SUVA CL67071.F	1 ^{ère} AA	CI Tech 1	1 ^{ère} AA	Instructions sur place, démonstration et pratique après les CI		1 ^{ère} AA	2 ^e – 3 ^e AA

			<ul style="list-style-type: none"> Prévention des explosions – Principes, prescriptions minimales, zones SUVA feuillet d'information 2153.F Attention, la mort guette dans les récipients vides ! SUVA feuillet d'information 44047.F Définir et signaler les zones EX 							
Travaux de collage avec des substances dangereuses pour la santé, p.ex. colles instantanées, colles UV	<ul style="list-style-type: none"> Effets chimiques (irritations cutanées, sensibilisations, problèmes respiratoires, lésions oculaires, allergies, toxicité pour la reproduction, brûlures par contact avec des produits chimiques ou des vapeurs dangereuses, etc.) en raison de l'absence ou de l'inadaptation d'EPI (lunettes, gants de protection) Projections de produits chimiques Renversement/écoulement de produits chimiques en raison de récipients inadaptés au stockage Allergie au latex (gants de protection) Souillure de la surface des conteneurs de produits chimiques Toxique en cas d'ingestion 		<ul style="list-style-type: none"> Plan d'urgence (interne) : instruire le personnel (tenir compte des collaborateurs de langue étrangère) sur les dangers et les EPI. Exercer les situations graves Substances dangereuses : ce qu'il faut savoir Brochure SUVA 11030.F Protection de la peau au travail Info SUVA 44074 et CL 67035.F Protection des mains CFST 337.10 et CFST 1337.10 Equipements de protection individuelle (EPI) SUVA CL 67091.F Les dermatoses professionnelles (médecine du travail) SUVA feuillet d'information 2869/11 Valeurs limites d'exposition au poste de travail en Suisse SUVA factsheet 2018 Fiches de sécurité du fabricant (fournisseur) Plan de protection cutanée Valeurs limites d'exposition au poste de travail : valeurs VME/VLE risques physiques, contraintes physiques (explications) SUVA No 1903 Checklist Protection de la maternité SECO 	1 ^{ère} AA	CI Tech 1	1 ^{ère} AA	Instructions sur place, démonstration et pratique après les CI		1 ^{ère} AA	2 ^e – 3 ^e AA
Traitement mécanique de surfaces (ponçage, polissage et sablage de verres)	<ul style="list-style-type: none"> Etre atteint par des parties mobiles rotatives incontrôlées et des pièces de machines non protégées Danger mécanique dû à des parties présentant s surfaces dangereuses (coupures) Etre frappés par des pièces volantes (éclat, 	8b	<ul style="list-style-type: none"> Port des EPI prescrits (vêtements de travail ajustés, lunettes de protection, éventuellement masque anti-poussière, éventuellement protection auriculaire) Phénomènes dangereux liés aux machines SUVA CL 67113.F Equipements de travail Directive CSFT 6512 Equipements de protection individuelle (EPI) SUVA CL 67091.F Ordonnance concernant la prévention des accidents dus aux machines à meuler RS 832.313.11 	1 ^{ère} AA	CI Tech 1	1 ^{ère} AA	Instructions sur place, démonstration et pratique après les CI		1 ^{ère} AA	2 ^e – 3 ^e AA

	<p>éclatement de la pièce à usiner)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Inhalation de poussières de ponçage dangereuses • Echauffement de pièces dû au traitement mécanique 		<ul style="list-style-type: none"> • Demi-masques respiratoires contre les poussières SUVA feuillet d'information 66113 • Poussières nocives SUVA CL67077.F 							
--	--	--	---	--	--	--	--	--	--	--

Légende : CI : cours interentreprises ; EP : école professionnelle ; AA : année d'apprentissage

Glossaire (*voir *Lexique de la formation professionnelle*, 4^e édition 2013 revue et complétée, édité par le CSFO, Berne, www.lex.formationprof.ch)

Cadre européen des certifications (CEC)

Le cadre européen des certifications pour l'éducation et la formation tout au long de la vie (CEC) vise à permettre la comparabilité des compétences et qualifications professionnelles entre les pays européens. Afin de relier les qualifications nationales au CEC et donc de pouvoir les comparer aux qualifications d'autres pays européens, plusieurs Etats membres élaborent des cadres nationaux des certifications (CNC).

Cadre national des certifications (CNC formation professionnelle)

Le cadre des certifications a pour but d'accroître la transparence et la comparabilité, au niveau tant national qu'international, des diplômes de la formation professionnelle et de faciliter ainsi la mobilité sur le marché du travail. Le cadre des certifications comporte huit niveaux, distinguant chacun les trois catégories d'exigences «savoirs», «aptitudes» et «compétences». Un supplément descriptif standardisé du certificat est établi pour chaque diplôme de la formation professionnelle initiale.

Commission suisse pour le développement professionnel et la qualité (CSDPQ)

Chaque ordonnance sur la formation professionnelle initiale définit, à la section 10, la Commission suisse pour le développement professionnel et la qualité (commission) de la profession concernée ou du champ professionnel correspondant.

La commission est à la fois un organe stratégique regroupant les partenaires de la formation professionnelle en question et doté d'une mission de surveillance, et un instrument d'avenir au service de la qualité selon l'art. 8 LFPr⁵.

Compétence opérationnelle

Les compétences opérationnelles permettent de gérer efficacement les situations professionnelles. Concrètement, un professionnel confirmé est capable de mettre en pratique de manière autonome un ensemble de connaissances, d'aptitudes et de comportements en fonction de chaque situation. Les personnes qui suivent une formation acquièrent peu à peu les compétences professionnelles, méthodologiques, sociales et personnelles correspondant aux différentes compétences opérationnelles.

Cours interentreprises (CI)*

Les cours interentreprises visent à transmettre et à faire acquérir un savoir-faire de base. Ils complètent la formation en entreprise et la formation scolaire.

Domaine de compétences opérationnelles

Les actions professionnelles, c'est-à-dire les activités qui demandent des compétences similaires ou qui s'inscrivent dans un processus de travail comparable, sont regroupées en domaines de compétences opérationnelles.

Domaines de qualification*

Trois domaines de qualification figurent en règle générale dans l'ordonnance sur la formation. Ce sont respectivement le travail pratique, les connaissances professionnelles et la culture générale.

- **Domaine de qualification «travail pratique»** : Le travail pratique peut revêtir deux formes : celle d'un travail pratique individuel (TPI) ou celle d'un travail pratique prescrit (TPP).
- **Domaine de qualification «connaissances professionnelles»** : L'examen portant sur les connaissances professionnelles représente le volet scolaire et théorique de l'examen final. La personne en formation subit un examen écrit ou des examens écrit et oral. Dans des cas dûment motivés, la culture générale peut être enseignée et évaluée en même temps que les connaissances professionnelles.
- **Domaine de qualification «culture générale»** : Ce domaine de qualification est régi par l'ordonnance du SEFRI du 27 avril 2006 concernant les conditions minimales relatives à la culture générale dans la formation professionnelle initiale.⁶ Si la culture générale est dispensée de manière intégrée, l'évaluation se fait en même temps que le domaine de qualification «connaissances professionnelles».

⁵ RS 412.10

⁶ RS 412.101.241

Dossier de formation*

Le dossier de formation est un instrument servant à promouvoir la qualité de la formation à la pratique professionnelle. La personne en formation y consigne tous les travaux importants accomplis en lien avec les compétences opérationnelles qu'elle doit acquérir. En consultant le dossier de formation, le/la formateur/trice mesure l'évolution de la formation et l'engagement personnel dont fait preuve la personne en formation.

Enseignement des connaissances professionnelles

Les personnes en formation acquièrent les qualifications professionnelles en suivant l'enseignement dispensé par l'école professionnelle. Les objectifs et les exigences sont définis dans le plan de formation. Les notes semestrielles de l'enseignement des connaissances professionnelles sont prises en compte dans la note globale de la procédure de qualification à titre de note d'expérience.

Entreprise formatrice*

La formation à la pratique professionnelle est dispensée dans des entreprises tant du secteur privé que du secteur public. A cet effet, les entreprises doivent être au bénéfice d'une autorisation de former délivrée par l'autorité cantonale compétente.

Lieux de formation*

La force de la formation professionnelle réside dans sa relation étroite avec le monde du travail. Celle-ci se reflète dans la collaboration entre les trois lieux de formation qui dispensent ensemble la formation initiale : l'entreprise formatrice, l'école professionnelle et les cours interentreprises.

Objectifs et exigences de la formation professionnelle initiale

Les objectifs et les exigences de la formation professionnelle initiale figurent dans l'orfo et dans le plan de formation. Dans le plan de formation, ils sont définis sous la forme de domaines de compétences opérationnelles, de compétences opérationnelles et d'objectifs évaluateurs pour les trois lieux de formation (entreprise formatrice, école professionnelle et cours interentreprises).

Objectifs évaluateurs

Les objectifs évaluateurs concrétisent les compétences opérationnelles et intègrent l'évolution des besoins de l'économie et de la société. Ils sont reliés entre eux de manière cohérente dans le cadre de la coopération entre les lieux de formation. Dans la plupart des cas, les objectifs rattachés à l'entreprise formatrice, à l'école professionnelle et aux cours interentreprises sont différents. Mais la formulation peut aussi être la même (p. ex. pour la sécurité au travail, la protection de la santé ou les activités artisanales).

Ordonnance du SEFRI sur la formation professionnelle initiale (ordonnance sur la formation ; orfo)

Une orfo régit notamment, pour une profession donnée, l'objet et la durée de la formation professionnelle initiale, les objectifs et les exigences de la formation à la pratique professionnelle et de la formation scolaire, l'étendue des contenus de la formation, les parts assumées par les lieux de formation, les procédures de qualification, les certificats délivrés et les titres décernés. En règle générale, l'Ortra dépose une demande auprès du SEFRI en vue de l'édiction d'une orfo, qu'elle élabore en collaboration avec la Confédération et les cantons. La date d'entrée en vigueur d'une orfo est définie par les partenaires de la formation professionnelle. Le SEFRI est l'instance chargée de l'édiction.

Organisation du monde du travail (Ortra)*

Dénomination collective, l'expression «organisations du monde du travail» désigne à la fois les partenaires sociaux, les associations professionnelles ainsi que d'autres organisations compétentes et prestataires de la formation professionnelle. L'Ortra responsable d'une profession définit les contenus du plan de formation, organise la formation professionnelle initiale et constitue l'organe responsable des cours interentreprises.

Partenariat sur la formation professionnelle*

La formation professionnelle est la tâche commune de la Confédération, des cantons et des organisations du monde du travail. Ces trois partenaires associent leurs efforts pour assurer une formation professionnelle de qualité et suffisamment de places d'apprentissage.

Personne en formation*

Est considérée/considéré comme personne en formation celle ou celui qui a achevé la scolarité obligatoire et a conclu un contrat d'apprentissage régi par une ordonnance sur la formation.

Plan de formation

Le plan de formation accompagne l'ordonnance sur la formation. Il contient les bases de la pédagogie professionnelle, le profil de qualification, les compétences opérationnelles regroupées en domaines de compétences opérationnelles et les objectifs évaluateurs par lieu de formation. Le contenu du plan de formation est du ressort de l'Ortra nationale. Le plan de formation est élaboré et signé par l'Ortra.

Procédure de qualification*

L'expression «procédure de qualification» est utilisée pour désigner toutes les procédures permettant de constater si une personne dispose des compétences opérationnelles définies dans l'orfo correspondante.

Profil de qualification

Le profil de qualification décrit les compétences opérationnelles que toute personne doit posséder à l'issue de sa formation. Il est établi à partir du profil d'activités et sert de base à l'élaboration du plan de formation.

Rapport de formation*

Les compétences et l'expérience acquises dans l'entreprise donnent périodiquement lieu à un contrôle dont les résultats sont consignés dans le rapport de formation. Le contrôle revêt la forme d'un entretien structuré entre la formatrice/le formateur et la personne en formation.

Responsables de la formation professionnelle*

Le cercle des responsables de la formation professionnelle comprend tous les spécialistes qui dispensent une partie de la formation initiale aux apprenti-e-s, qu'il s'agisse de la formation à la pratique professionnelle ou de la formation scolaire : formateurs actifs/formatrices actives dans les entreprises formatrices, formateurs/trices pour les cours interentreprises, enseignant-e-s de la formation initiale scolaire, expert-e-s aux examens.

Secrétariat d'Etat à la formation, à la recherche et à l'innovation (SEFRI)

En collaboration avec les partenaires de la formation professionnelle que sont les cantons et les organisations du monde du travail, le SEFRI assure la qualité et le développement continu de l'ensemble du système. Il veille à la comparabilité et à la transparence des offres dans toute la Suisse.

Travail pratique prescrit (TPP)*

Dans certaines professions, le travail pratique ne revêt pas la forme d'un travail individuel mais celle d'un travail prescrit. Deux experts en suivent l'exécution pendant toute la durée de l'examen. Tous les candidats accomplissent le même travail conformément aux dispositions figurant dans l'orfo (points d'appréciation et durée de l'épreuve).

