

ANNEXE I
Référentiels du diplôme

Référentiel des activités professionnelles
Référentiel de certification
Lexique

Référentiel des activités professionnelles

(annexe Ia)

Les responsabilités liées aux activités professionnelles décrites ci-après ne sont pas celles du titulaire du diplôme au sortir de la formation. Il s'agit bien d'une cible professionnelle plus large qui tient compte d'un processus individuel d'adaptation à l'emploi et d'insertion professionnelle variable selon les personnes concernées et le type d'entreprise.

Champ d'activité du bachelier professionnel Optique lunetterie

Définition de l'emploi

Dans le contexte des évolutions du domaine de l'optique lunetterie :

- du champ d'exercice et de responsabilité de l'opticien diplômé (titulaire du brevet de technicien supérieur Opticien lunetier) ;
- de l'accroissement de la taille moyenne des commerces ;
- de la forte diversification de l'offre tant au niveau des produits que des services ;
- de la plus grande diversité des circuits de distribution.

Il s'est avéré nécessaire de créer un nouveau diplôme correspondant à un niveau de formation et donc de compétence permettant à son titulaire de se positionner en collaborateur direct de l'opticien diplômé.

Le titulaire de la spécialité Optique lunetterie du baccalauréat professionnel est un salarié qui intervient (cadre principal d'emploi) à des degrés différents de responsabilité dans trois domaines principaux d'activité :

- technique (autonomie et responsabilité larges) ;
- vision (limitée aux premières étapes de l'analyse de la vision) ;
- économique (participation à la gestion administrative et commerciale).

Il exerce son activité individuellement ou au sein d'une équipe dans le respect des règles professionnelles et des conditions d'environnement, de santé et de sécurité au travail.

Contexte professionnel

Emplois concernés

Les appellations les plus courantes sont :

- monteur, vendeur, monteur-vendeur ;
- responsable d'atelier.

Types d'entreprises et domaines d'activités

Le titulaire de la spécialité Optique lunetterie du baccalauréat professionnel exerce son activité dans le cadre de PME et TPE et dans les secteurs de :

- la distribution d'optique lunetterie de détail ;
- la conception, fabrication et industrialisation de produits ou de services aux professionnels de la vision ;
- la distribution de produits ou de services aux professionnels de la vision.

Place dans l'organisation de l'entreprise

Le titulaire de la spécialité Optique Lunetterie du baccalauréat professionnel exerce son activité sous l'autorité et l'encadrement de :

- un opticien diplômé dans le contexte d'une activité commerciale de délivrance de produits d'optique lunetterie de détail ;
- un responsable hiérarchique direct dans les autres situations professionnelles.

Environnement économique et technique des emplois

Ce salarié est capable de situer son activité dans le cadre global de l'entreprise et de participer à la définition des objectifs de son action.

Le contexte professionnel (technique et économique) des emplois se caractérise par :

- un respect rigoureux de la réglementation concernant le domaine d'activité (Code de la santé publique, Code de la sécurité sociale, réglementations liées aux activités commerciales et techniques...);
- la recherche permanente d'une adaptation aux contraintes techniques, esthétiques et commerciales du marché ;
- une forte adaptation aux évolutions des technologies mises en œuvre dans les domaines de la technique, du commerce et de la communication.

Conditions générales d'exercice

L'activité du titulaire du diplôme impose des contacts avec la clientèle et les différents services de l'entreprise. Il doit s'attacher à respecter la réglementation en matière de santé et en particulier de secret professionnel.

Pour exercer son métier, il doit, dans le cadre d'une organisation définie du travail :

- maîtriser les différents postes de travail qui lui sont confiés et faire preuve de soin, de méticulosité et de dextérité ;
- adopter les attitudes et comportements indispensables au travail en équipe ;
- respecter la réglementation concernant le Code de la santé publique et le Code de la sécurité sociale, et plus particulièrement le secret professionnel et la confidentialité des informations relatives à la clientèle ;
- respecter la réglementation en matière d'hygiène et de sécurité et adopter les comportements et attitudes conformes en vue de garantir la sécurité notamment des personnes, des produits et des matériels ;
- mettre en œuvre les techniques relationnelles adaptées aux différents comportements de la clientèle ;
- faire preuve d'autonomie et de réactivité pour faire face à la diversité des activités techniques et commerciales ;
- suivre et se former aux évolutions scientifiques, techniques et économiques de son secteur d'activité.

Délimitation et pondération des activités

Son activité (sous la responsabilité d'un opticien diplômé ou d'un responsable de service) le conduit à :

- concevoir, préparer et réaliser tous types de montages d'équipements optiques et en assurer l'après-vente ;
- délivrer les équipements optiques (en présence d'un opticien diplômé) ;
- assurer les ventes d'instruments d'optique ;
- animer l'espace de vente ;
- gérer et développer la relation client ;
- assurer l'administration des ventes ;
- participer à la gestion des stocks ;
- gérer l'activité d'un atelier de montage.

Il est capable de s'adapter à l'évolution des produits, des procédés et des techniques de son domaine professionnel.

Perspectives d'évolution du bachelier professionnel Optique lunetterie

Dans le cadre de son parcours professionnel, le titulaire de la spécialité Optique lunetterie du baccalauréat professionnel s'intégrera rapidement dans une équipe de travail et, après quelques mois passés dans l'entreprise, affirmera son autonomie et montrera sa capacité à prendre en charge (dans le cadre de la réglementation spécifique de la profession) des responsabilités élargies.

La spécialité Optique lunetterie du baccalauréat professionnel atteste de compétences professionnelles fondées sur la maîtrise des savoir-faire techniques fondamentaux, élargies à l'organisation et à la gestion. Ceci le prédispose à pouvoir assurer, à terme, des fonctions d'encadrement.

Les compétences acquises dans le cadre de l'exercice de sa profession, de sa participation à des actions de formation continue et de la validation des acquis de l'expérience pourront lui permettre d'accéder à des responsabilités de niveau supérieur.

Définition des tâches professionnelles

Les fonctions, activités, tâches et opérations élémentaires du domaine de l'optique lunetterie

L'ensemble des fonctions du domaine de l'optique lunetterie est décomposé en fonctions, activités et tâches définies en termes d'autonomie et de responsabilité pour chacun des niveaux de formation présents dans le contexte professionnel. Cette disposition permet également de mettre en évidence les relations en termes de formation entre les référentiels de brevet de technicien supérieur (BTS), baccalauréat professionnel (Bac Pro) et brevet d'études professionnelles (BEP). La fonction « communiquer » a été considérée transversale à toutes les autres fonctions, de même pour la prise en compte des règles d'hygiène et de sécurité, du respect des règles professionnelles, des contraintes environnementales et de la mise en œuvre d'une démarche qualité.

Les fonctions du référentiel de la spécialité Optique lunetterie du baccalauréat professionnel sont décomposées en activités et tâches professionnelles pour lesquelles il est précisé le niveau d'autonomie souhaité :

- autonomie (A) : la tâche peut être réalisée par le bachelier professionnel de manière autonome. Ceci suppose qu'il en maîtrise les aspects techniques, qu'il a la capacité à organiser, encadrer et animer une équipe et à prendre les décisions nécessaires au bon déroulement de cette tâche afin d'atteindre les objectifs visés tout en respectant les contraintes ;
- participation (P) : la tâche peut être réalisée par le bachelier professionnel soit de manière autonome soit avec l'aide de l'opticien diplômé (dans le respect des règles de la santé publique). Ceci suppose qu'il en maîtrise totalement ou partiellement les aspects techniques et que la validation des travaux réalisés dans toutes les situations d'activité relève de son supérieur hiérarchique.

Les tableaux qui suivent permettent de repérer le niveau d'autonomie attendu du bachelier professionnel pour chacune des tâches (colonne centrale en gras), les niveaux attendus respectivement des titulaires du BTS Opticien lunetier (colonne de gauche) et du BEP Optique lunetterie figurant pour mémoire en italique.

Une case grisée indique que la tâche ne relève pas du niveau de la certification.

Fonctions		Activités			Tâches
		Analyse de la vision			
		BTS	Bac Pro	BEP	
Communiquer	F1 – vision	A	P		A1 – établir l'histoire de cas (analyser les plaintes, les besoins, les contraintes)
		A	P		A2 – analyser la prescription, les antécédents et l'historique visuels
		A	P		A3 – réaliser l'examen préalable
		A			A4 – analyser les résultats de l'examen préalable, réaliser l'emmétropisation, l'équilibre bioculaire et binoculaire
		A			A5 – analyser la fonction accommodative et déterminer la compensation de près
		A			A6 – évaluer la vision binoculaire, les perceptions spatiale, spectrale et chromatique et la sensibilité au contraste

Fonctions		Activités			Tâches
		Analyse de la vision			
		BTS	Bac Pro	BEP	
		A			A7 – adapter la prescription et établir la formule de l'équipement
		A			A8 – proposer et évaluer des solutions (en termes de compensation, protection, performance...)
		A			A9 – procéder à l'examen et aux essais de basse vision
		A			A10 – constater une anomalie et orienter vers un autre professionnel de santé
					A11 – communiquer, assurer et développer les relations avec les professionnels de santé

Fonctions		Activités			Tâches
		Définition de l'équipement			
Communiquer	F2 – technique	A	A	P	B1 – analyser morphologie, posture, visage du client
		A	P	P	B2 – procéder aux essais préalables, mettre en condition d'utilisation et prendre les mesures (lunettes, équipements spécifiques)
		A	A	P	B3 – concevoir l'équipement (lunettes, équipements spécifiques)
		A	A	P	B4 – proposer et faire choisir l'équipement (lunettes, équipements spécifiques)
		A	A	P	B5 – rédiger la fiche d'exécution
		A			B6 – procéder aux essais préalables, mettre en condition d'utilisation et prendre les mesures (basse vision, lentilles de contact)
		A	A	P	B7 – proposer, conseiller et vendre des Instruments d'optique (aides visuelles, microscopes, jumelles, télescopes, lunettes terrestres et astronomiques,..)
		A	P	P	B8 – proposer, conseiller et vendre des accessoires et des produits d'entretien optique

Fonctions		Activités			Tâches
		Réalisation, contrôle, maintenance			
Communiquer	F2 – Technique	A	A	P	C1 – contrôler ou ordonner le contrôle des constituants
		A	A	P	C2 – exécuter ou ordonner l'exécution d'un équipement
		A	A	P	C3 – contrôler la conformité du produit
		A	A	P	C4 – corriger ou faire corriger les non-conformités
		A	A	P	C5 – appliquer et faire appliquer les procédures d'entretien et de maintenance des matériels utilisés (interventions internes ou externes)

Fonctions		Activités			Tâches
Communiquer	F2 – Technique	Livraison et suivi			
		A	A	P	D1 – présenter l'équipement ou le produit
		A	A	P	D2 – adapter, réajuster l'équipement
		A	P		D3 – vérifier les performances obtenues (acuité, champs, perception de l'espace, contraste, protection...)
		A	A	P	D4 – informer des conditions d'hygiène, d'utilisation (éducation orthétique), d'entretien et de suivi des équipements (lunettes, spécifiques)
		A			D5 – informer des conditions d'hygiène, d'utilisation (éducation orthétique), d'entretien et de suivi des équipements (basse vision, lentilles de contact et produits lentilles)
		A	A	P	D6 – effectuer ou faire effectuer des réparations courantes
		A	A	P	D7 – gérer les réclamations

Fonctions		Activités			Tâches
Communiquer	F3 – Économique	Commercialisation			
		A	A	P	E1 – accueillir, s'informer des besoins et renseigner
		A	A	P	E2 – préparer la vente
		A	A	P	E3 – réaliser et finaliser la vente
		Gestion			
		A	P		F1 – développer la mercatique
		A	P		F2 – établir et mettre en œuvre la stratégie d'entreprise
		A	P	P	F3 – dialoguer, négocier avec les fournisseurs, des spécialistes ou organismes (autres domaines que la santé)
		A	A	P	F4 – gérer un fichier clients et un fichier prospects
		A	A	P	F5 – gérer les achats, les ventes et les stocks
		A	P		F6 – suivre, analyser et orienter la politique, le positionnement et l'exploitation de l'entreprise
		A	P	P	F7 – appliquer, faire appliquer les réglementations (santé publique, sécurité sociale, commerciales, fiscales, sociales, environnementales)
		A	P		F8 – gérer les ressources humaines
A	P	P	F9 – organiser et aménager un point de vente		

Fonctions		Activités			Tâches
Communiquer	Démarche de progrès	Hygiène, sécurité environnement qualité			
		A	A	P	G1 : Respecter et faire respecter les règles d'hygiène et de sécurité
		A	A	P	G2 : Respecter et prendre en compte les contraintes environnementales
		A	P	P	G3 Animer, participer à un plan qualité

Les fonctions, activités et tâches opérations du bachelier professionnel « Optique – Lunetterie »

F1 – vision

Analyser la vision	
A1 – établir l'histoire de cas (analyser les besoins, les plaintes, les contraintes)	
<p>Conditions d'exercice Données – Informations – Dossier client Lieux et équipements – Espace d'examen de vue Liaisons - Relations – Client – Confrères – Ophtalmologistes – Autres professionnels de santé</p> <p>Résultats attendus – Identifier et analyser les besoins – Identifier et analyser les plaintes – Identifier et analyser les contraintes (utilisation, santé du sujet) au regard des résultats attendus – Renseigner le dossier client – Référer à l'opticien diplômé – Respecter la confidentialité du client</p>	
A2 – analyser la prescription, les antécédents et l'historique visuels	
<p>Conditions d'exercice Données - Informations – Dossier client – Prescription – Équipement porté Lieux et équipements – Espace d'examen de vue Liaisons - Relations – Client – Confrères – Ophtalmologistes – Autres professionnels de santé</p>	

Analyser la vision
A2 – analyser la prescription, les antécédents et l'historique visuels
<p>Résultats attendus</p> <ul style="list-style-type: none"> – Qualifier l'amétropie – Comparer avec l'ancienne prescription et identifier les évolutions – Compléter le dossier client – Référer à l'opticien diplômé – Respecter la confidentialité du client
A3 – réaliser l'examen préalable
<p>Conditions d'exercice</p> <p>Données - Informations</p> <ul style="list-style-type: none"> – Dossier client <p>Lieux et équipements</p> <ul style="list-style-type: none"> – Espace d'examen de vue <p>Liaisons - Relations</p> <ul style="list-style-type: none"> – Client – Confrères – Ophtalmologistes – Autres professionnels de santé <p>Résultats attendus</p> <ul style="list-style-type: none"> – Mesurer les écarts pupillaires – Mesurer la réfraction objective (autoréfracto-kératomètre) – Mesurer les acuités – Suivre et renseigner le protocole de questionnement – Confier à l'opticien responsable pour un examen de vue ou un contrôle – Respecter la confidentialité du client

F2 – technique

Définition de l'équipement
B1 – analyser morphologie, posture, visage du client
<p>Conditions d'exercice</p> <p>Données - Informations :</p> <ul style="list-style-type: none"> – Observation du visage – Mesures morphologiques – Esthétique – Personnalité et goût du client <p>Lieux et équipements</p> <ul style="list-style-type: none"> – Espace d'accueil et de vente <p>Liaisons - Relations</p> <ul style="list-style-type: none"> – Client – Fournisseurs <p>Résultats attendus</p> <ul style="list-style-type: none"> – Compléter le dossier client – Identifier et analyser les caractéristiques du client – Prendre en compte les caractéristiques du client

Définition de l'équipement
B2 – procéder aux essais préalables, mettre en condition d'utilisation et prendre les mesures (lunettes, équipements spécifiques)
<p>Conditions d'exercice</p> <p>Données - Informations</p> <ul style="list-style-type: none"> – Dossier client – Prescription – Monture choisie – Fiches techniques concernant les mesures nécessaires au montage <p>Lieux et équipements</p> <ul style="list-style-type: none"> – Espace d'accueil et de vente – Matériel de mise en situation – Lunette d'essai <p>Liaisons - Relations</p> <ul style="list-style-type: none"> – Client – Confrères – Ophtalmologistes <p>Résultats attendus</p> <ul style="list-style-type: none"> – L'équipement doit : <ul style="list-style-type: none"> • être bien toléré • répondre aux attentes du client • assurer un confort optimal • assurer la réponse aux exigences thérapeutiques – Compléter le dossier client
B3 – concevoir l'équipement (lunettes, équipements spécifiques)
<p>Conditions d'exercice</p> <p>Données - Informations</p> <ul style="list-style-type: none"> – Dossier client – Données client – Prescription – Produits disponibles – Caractéristiques techniques produits – Caractéristiques et attentes du client <p>Lieux et équipements</p> <ul style="list-style-type: none"> – Espace d'accueil et de vente <p>Liaisons - Relations</p> <ul style="list-style-type: none"> – Client – Fournisseurs <p>Résultats attendus</p> <ul style="list-style-type: none"> – Sélectionner les composants en fonction des contraintes et des besoins – Proposer le meilleur compromis

Définition de l'équipement
B4 – proposer et faire choisir l'équipement (lunettes, équipements spécifiques)
<p>Conditions d'exercice</p> <p>Données - Informations</p> <ul style="list-style-type: none"> – Dossier client – Données client – Prescription – Produits disponibles – Caractéristiques techniques produits – Caractéristiques et attentes du client <p>Lieux et équipements</p> <ul style="list-style-type: none"> – Espace d'accueil et de vente <p>Liaisons - Relations</p> <ul style="list-style-type: none"> – Client – Fournisseurs <p>Résultats attendus</p> <ul style="list-style-type: none"> – Obtenir l'accord du client – Compléter le dossier client
B5 – rédiger la fiche d'exécution
<p>Conditions d'exercice</p> <p>Données - Informations</p> <ul style="list-style-type: none"> – Dossier client – Prescription <p>Lieux et équipements</p> <ul style="list-style-type: none"> – Espace de vente <p>Liaisons - Relations</p> <ul style="list-style-type: none"> – Atelier – Laboratoire de montage extérieur <p>Résultats attendus</p> <ul style="list-style-type: none"> – Renseigner sans erreurs ni imprécisions la fiche d'exécution
B7 – proposer, conseiller et vendre des instruments d'optique (loupes, microscopes, jumelles, télescopes, lunettes terrestres et astronomiques...)
<p>Conditions d'exercice</p> <p>Données - Informations</p> <ul style="list-style-type: none"> – Catalogues et tarifs – Documentations techniques des produits – Critères de choix en fonction des performances – Attentes du client <p>Lieux et équipements</p> <ul style="list-style-type: none"> – Espace d'accueil et de vente – Matériel de démonstration <p>Liaisons - Relations</p> <ul style="list-style-type: none"> – Client – Fournisseurs – Fabricants <p>Résultats attendus</p> <ul style="list-style-type: none"> – Identifier le besoin du client – Présenter les caractéristiques et les performances de l'instrument – S'assurer de la pertinence du choix en fonction du besoin

Définition de l'équipement
B8 – proposer, conseiller et vendre des accessoires et des produits d'entretien optique (solaires - étuis - produits lunettes...)
<p>Conditions d'exercice</p> <p>Données - Informations</p> <ul style="list-style-type: none"> - Attentes du client - Produits disponibles - Catalogue produits <p>Lieux et équipements</p> <ul style="list-style-type: none"> - Espace d'accueil et de vente <p>Liaisons - Relations</p> <ul style="list-style-type: none"> - Client - Fournisseurs <p>Résultats attendus</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identifier le besoin du client - Présenter les caractéristiques du produit - S'assurer de la pertinence du choix en fonction du besoin

Réalisation, contrôle, maintenance
C1 – contrôler ou ordonner le contrôle des constituants
<p>Conditions d'exercice</p> <p>Données - Informations</p> <ul style="list-style-type: none"> - Bon de livraison - Bon de commande - Dossier client - Prescription - Catalogues fournisseurs <p>Lieux et équipements</p> <ul style="list-style-type: none"> - Atelier <p>Liaisons - Relations</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fournisseurs <p>Résultats attendus</p> <ul style="list-style-type: none"> - S'assurer de la conformité des constituants à la commande
C2 – exécuter ou ordonner l'exécution d'un équipement
<p>Conditions d'exercice</p> <p>Données - Informations</p> <ul style="list-style-type: none"> - Dossier client - Prescription - Notices techniques <p>Lieux et équipements</p> <ul style="list-style-type: none"> - Atelier <p>Liaisons - Relations</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fournisseurs <p>Résultats attendus</p> <ul style="list-style-type: none"> - Réaliser ou faire réaliser un équipement conforme à la demande - Vérifier la conformité de l'équipement (auto-contrôle)

Réalisation, contrôle, maintenance
C3 – contrôler la conformité du produit
<p>Conditions d'exercice</p> <p>Données - Informations</p> <ul style="list-style-type: none"> – Dossier client – Prescription – Notices techniques <p>Lieux et équipements</p> <ul style="list-style-type: none"> – Atelier <p>Liaisons - Relations</p> <ul style="list-style-type: none"> – Fournisseurs <p>Résultats attendus</p> <ul style="list-style-type: none"> – Identifier, analyser et signaler les non conformités – Décider des opérations à effectuer – Compléter le dossier client – Valider la conformité de l'équipement
C4 – corriger ou faire corriger les non-conformités
<p>Conditions d'exercice</p> <p>Données - Informations</p> <ul style="list-style-type: none"> – Dossier client – Prescription – Notices techniques <p>Lieux et équipements</p> <ul style="list-style-type: none"> – Atelier <p>Liaisons - Relations</p> <ul style="list-style-type: none"> – Fournisseurs <p>Résultats attendus</p> <ul style="list-style-type: none"> – Réaliser ou faire réaliser un équipement conforme à la demande
C5 – appliquer et faire appliquer les procédures d'entretien et de maintenance des matériels utilisés (interventions internes ou externes)
<p>Conditions d'exercice</p> <p>Données - Informations</p> <ul style="list-style-type: none"> – Notices techniques <p>Lieux et équipements</p> <ul style="list-style-type: none"> – Atelier – Magasin – Système de surveillance, protection incendie, protection dégâts des eaux <p>Liaisons - Relations</p> <ul style="list-style-type: none"> – Sous-traitants <p>Résultats attendus</p> <ul style="list-style-type: none"> – Tenir à jour la documentation technique (locaux, matériels) – Identifier, recenser les dysfonctionnements – Gérer ou faire réaliser les opérations de maintenance (interne, externe) – Réaliser les opérations de maintenance (interne, externe) – Vérifier que les locaux et le matériel sont opérationnels

Livraison et suivi
D1 – présenter l'équipement ou le produit
<p>Conditions d'exercice</p> <p>Données - Informations</p> <ul style="list-style-type: none"> – Dossier client – Équipement <p>Lieux et équipements</p> <ul style="list-style-type: none"> – Espace d'accueil et de vente <p>Liaisons - Relations</p> <ul style="list-style-type: none"> – Client <p>Résultats attendus</p> <ul style="list-style-type: none"> – Présenter le produit au client – Justifier les choix technologiques effectués
D2 – adapter, ajuster l'équipement (lunettes, équipements spécifiques)
<p>Conditions d'exercice</p> <p>Données - Informations</p> <ul style="list-style-type: none"> – Dossier client – Morphologie du client – Équipement <p>Lieux et équipements</p> <ul style="list-style-type: none"> – Espace d'accueil et de vente <p>Liaisons - Relations</p> <ul style="list-style-type: none"> – Client <p>Résultats attendus</p> <ul style="list-style-type: none"> – Identifier et analyser les contraintes et besoins – Adapter l'équipement en respectant la morphologie et le confort du client
D3 – vérifier les performances obtenues (acuité, champ, perception de l'espace, contraste, protection...)
<p>Conditions d'exercice</p> <p>Données - Informations</p> <ul style="list-style-type: none"> – Dossier client <p>Lieux et équipements</p> <ul style="list-style-type: none"> – Espace d'accueil et de vente <p>Liaisons - Relations</p> <ul style="list-style-type: none"> – Client équipé <p>Résultats attendus</p> <ul style="list-style-type: none"> – Vérifier l'adaptation du produit livré

Livraison et suivi
D4 – informer des conditions d'hygiène, d'utilisation, d'entretien et de suivi des équipements (lunettes, équipements spécifiques)
<p>Conditions d'exercice</p> <p>Données - Informations</p> <ul style="list-style-type: none"> – Dossier client – Documents remis au client <p>Lieux et équipements</p> <ul style="list-style-type: none"> – Espace d'accueil et de vente <p>Liaisons - Relations</p> <ul style="list-style-type: none"> – Client <p>Résultats attendus</p> <ul style="list-style-type: none"> – Éducation orthétique*, entraînement à l'utilisation – Informer le client
<p>* éducation orthétique : information et formation du patient sur les conditions d'utilisation, d'entretien et d'hygiène des équipements afin de le sensibiliser et prévenir des risques inhérents à une mauvaise utilisation des orthèses. Elle vise à aider le patient à acquérir et maintenir les compétences dont il a besoin pour gérer au mieux l'utilisation de son équipement.</p>
D6 – effectuer ou faire effectuer les réparations courantes
<p>Conditions d'exercice</p> <p>Données - Informations</p> <ul style="list-style-type: none"> – Dossier client – Notices techniques – Catalogues fournisseurs – Équipement à réparer <p>Lieux et équipements</p> <ul style="list-style-type: none"> – Atelier <p>Liaisons - Relations</p> <ul style="list-style-type: none"> – Fournisseurs <p>Résultats attendus</p> <ul style="list-style-type: none"> – Réparer et contrôler l'équipement
D7 – gérer les réclamations
<p>Conditions d'exercice</p> <p>Données - Informations</p> <ul style="list-style-type: none"> – Dossier client – Prescription – Notices techniques – Équipement <p>Lieux et équipements</p> <ul style="list-style-type: none"> – Poste d'accueil et de vente – Poste d'examen de vue <p>Liaisons - Relations</p> <ul style="list-style-type: none"> – Fournisseurs – Ophtalmologistes – Autres professionnels de santé <p>Résultats attendus</p> <ul style="list-style-type: none"> – Identifier et analyser les réclamations – Donner au client le confort et les résultats attendus, – Orienter le client vers le bon interlocuteur

F3 – économique

Commercialisation
E1 – accueillir, s’informer des besoins et renseigner
Conditions d’exercice Données - Informations : <ul style="list-style-type: none">– Dossier client - Données du client– Motifs de la visite– Prescription - Ancien équipement– Couverture sociale (carte vitale, complémentaire...) Lieux et équipements : <ul style="list-style-type: none">– Poste d’accueil et de vente– Matériel de démonstration Liaisons - Relations : <ul style="list-style-type: none">– Client et accompagnateur– Fichier clients– Confrères– Ophtalmologistes– Autres professionnels de santé Résultats attendus <ul style="list-style-type: none">– Renseigner le dossier client– Diriger le client vers le bon interlocuteur– Informer le client correctement sur :<ul style="list-style-type: none">• l’activité professionnelle (chaîne de la vision*)• sa prescription, ses besoins• les différentes solutions de compensation– Mettre le client en confiance <p>* chaîne de la vision : ophtalmologiste-orthoptiste-opticien (3 O)</p>
E2 – préparer la vente
Conditions d’exercice Données - Informations <ul style="list-style-type: none">– Réglementation– Tarifs de l’entreprise– Catalogues fournisseurs– Dossier client– Tarifs de prise en charge de la sécurité sociale– Tarifs de prise en charge des complémentaires Lieux et équipements <ul style="list-style-type: none">– Poste d’accueil et de vente– Système informatique Liaisons - Relations <ul style="list-style-type: none">– Clients– Caisses d’Assurance Maladie– Complémentaires Résultats attendus <ul style="list-style-type: none">– Identifier le(s) choix du client– Établir un devis conforme à la réglementation– Remettre un devis conforme à la réglementation– Informer sur le reste à charge– Renseigner le dossier client

Commercialisation
E3 – réaliser et finaliser la vente
<p>Conditions d'exercice</p> <p>Données - Informations</p> <ul style="list-style-type: none"> – Dossier client – Devis <p>Lieux et équipements</p> <ul style="list-style-type: none"> – Poste d'accueil et de vente – Système informatique <p>Liaisons - Relations</p> <ul style="list-style-type: none"> – Client – Administrations – Complémentaires – Organismes de crédit <p>Résultats attendus</p> <ul style="list-style-type: none"> – Établir et transmettre un bon de commande – Établir la facture – Présenter la facture – Établir les différentes prises en charge – Renseigner le dossier client – Encaisser le produit de la vente
Gestion
F1 – développer la mercatique*
<p>Conditions d'exercice</p> <p>Données - Informations</p> <ul style="list-style-type: none"> – Réglementation – Étude de marché – Documentation scientifique, technique, commerciale – Presse professionnelle <p>Lieux et équipements</p> <ul style="list-style-type: none"> – Poste d'accueil et de vente – Matériel de bureautique – Matériel de communication – Fichier adresses – Site Internet magasin – Autres <p>Liaisons - Relations</p> <ul style="list-style-type: none"> – Presse grand public, Presse professionnelle – Médias – Agences – Fournisseurs – Imprimeurs – Fichier adresses – Ophtalmologistes – Autres professionnels de santé <p>Résultats attendus</p> <ul style="list-style-type: none"> – Définir un positionnement prix, Définir une gamme de produit – Aménager l'espace commercial – Communiquer sur les offres produits et services
<p>*ensemble des actions commerciales, promotionnelles et autres permettant d'adapter l'offre à la demande ou au besoin latent</p>

Gestion
F2 – établir et mettre en œuvre la stratégie d'entreprise
<p>Conditions d'exercice</p> <p>Données - Informations :</p> <ul style="list-style-type: none"> – Publications officielles – Presse professionnelle, médicale, scientifique <p>Lieux et équipements :</p> <ul style="list-style-type: none"> – Méthode et outils de la communication <p>Liaisons - Relations :</p> <ul style="list-style-type: none"> – Colloques, conférences, réunions, salons, sites Internet – Syndicats professionnels – Éditeurs <p>Résultats attendus</p> <ul style="list-style-type: none"> – Participer à la définition de la stratégie de l'entreprise, à la mise en valeur de son image, à son positionnement technique et commercial – Contribuer à l'analyse des évolutions du marché – Se positionner localement par rapport aux professionnels de la santé et déterminer le type de relations à mettre en œuvre
F3 – dialoguer, négocier avec des fournisseurs, des spécialistes ou organismes (autres domaines que la santé)
<p>Conditions d'exercice</p> <p>Données - Informations :</p> <ul style="list-style-type: none"> – Ensemble des renseignements du domaine concerné <p>Lieux et équipements :</p> <ul style="list-style-type: none"> – Poste administratif – Matériel de bureautique – Matériel de communication – Fichiers d'adresses <p>Liaisons - Relations :</p> <ul style="list-style-type: none"> – Différents spécialistes – Institutions représentatives <p>Résultats attendus</p> <ul style="list-style-type: none"> – Préparer, exposer et rédiger clairement une communication – Se situer dans l'échange – Négocier des accords avec les fournisseurs – Dialoguer avec les organismes de prise en charge – Interpréter et mettre en œuvre les solutions issues de l'échange
F4 – gérer un fichier clients, un fichier prospects
<p>Conditions d'exercice</p> <p>Données - Informations</p> <ul style="list-style-type: none"> – Fichier clients – Fichier prospects – Réglementation <p>Lieux et équipements</p> <ul style="list-style-type: none"> – Poste administratif – Système informatique <p>Liaisons - Relations</p> <ul style="list-style-type: none"> – Clients, prospects – Ophtalmologistes – Confrères – Autres

Gestion
F4 – gérer un fichier clients, un fichier prospects
<p>Résultats attendus</p> <ul style="list-style-type: none"> – Maîtriser l’outil informatique – Mettre à jour les fichiers – Analyser de manière pertinente les données – Exploiter efficacement les données commerciales
F5 – gérer les achats, les ventes, les stocks
<p>CONDITIONS D’EXERCICE</p> <p>Données - Informations</p> <ul style="list-style-type: none"> – Analyse des ventes, des achats et des stocks – Indicateurs de l’évolution des tendances du marché (économiques) – Suivi de l’évolution de la mode et des techniques – Abonnements à des revues spécialisées <p>Lieux et équipements</p> <ul style="list-style-type: none"> – Poste administratif – Système informatique <p>Liaisons - Relations</p> <ul style="list-style-type: none"> – Comptable – Clients, prospects – Confrères – Fournisseurs – Représentants <p>Résultats attendus</p> <ul style="list-style-type: none"> – Optimiser le niveau des stocks – Choisir ou participer au choix des produits commercialement pertinents – Obtenir des conditions commerciales satisfaisantes – Décider d’une action de gestion ou commerciale
F6 – suivre et analyser les résultats de l’entreprise
<p>Conditions d’exercice</p> <p>Données - Informations</p> <ul style="list-style-type: none"> – Documents comptables, fiscaux et statistiques de l’entreprise – Tarifs fournisseurs <p>Lieux et équipements</p> <ul style="list-style-type: none"> – Poste administratif – Système informatique <p>Liaisons - Relations</p> <ul style="list-style-type: none"> – Banques – Experts-comptables, comptables – Consultants, conseillers – Partenaires économiques <p>Résultats attendus</p> <ul style="list-style-type: none"> – Gérer les archives de l’entreprise – Assurer le règlement des prestataires et des fournisseurs – Analyser le compte de résultat – Analyser le bilan comptable – Remplir les obligations comptables, fiscales et sociales – Assurer le suivi des indicateurs clefs de la situation de l’entreprise – Établir un diagnostic/plan d’action d’amélioration

Gestion
F7 – appliquer et faire appliquer la réglementation et les règles professionnelles
<p>Conditions d'exercice</p> <p>Données - Informations</p> <ul style="list-style-type: none"> – Code de la santé publique - Code de la Sécurité sociale – Documentation – Code du commerce - Code de la consommation - Code général des impôts – Code du travail – Convention nationale collective – Contrats – Charte professionnelle <p>Lieux et équipements</p> <ul style="list-style-type: none"> – Poste administratif <p>Liaisons - Relations</p> <ul style="list-style-type: none"> – Organisations et syndicats professionnels – Administrations – Chambres de commerce et d'industrie - Tribunaux de commerce – Centres de gestion agréés, commissaires aux comptes – Conseillers juridiques et fiscaux - Administration fiscale – Comptables et experts-comptables, consultants – Organismes paritaires collecteurs agréés <p>Résultats attendus</p> <ul style="list-style-type: none"> – Respecter et appliquer la réglementation concernant la santé publique – Respecter les règles d'exercice et de la déontologie – Respecter et appliquer la réglementation commerciale, fiscale et du travail – Faire respecter et appliquer la réglementation concernant la santé publique – Faire respecter et appliquer la réglementation commerciale, fiscale et du travail
F8 – gérer les ressources humaines
<p>Conditions d'exercice</p> <p>Données - Informations</p> <ul style="list-style-type: none"> – Convention collective – Code du travail – Décisions d'orientation de l'entreprise – Orientations de l'évolution du marché (technique et économique) – Politique et plan de formation <p>Lieux et équipements</p> <ul style="list-style-type: none"> – Ensemble du point de vente <p>Liaisons - Relations</p> <ul style="list-style-type: none"> – Organisations et syndicats professionnels – Administrations – Juridictions – Consultants – Organismes de formation – Ensemble du personnel – Organismes paritaires collecteurs agréés <p>Résultats attendus</p> <ul style="list-style-type: none"> – Participer à la détermination, au suivi de l'organisation de travail, la mesure de la charge de travail, la détermination des objectifs, l'évaluation des résultats... – Participer aux recrutements, intégrations, formations, gestion des conflits – Participer à la communication et à l'animation de l'équipe

Gestion
F9 – aménager, organiser un point de vente
<p>Conditions d'exercice</p> <p>Données - Informations</p> <ul style="list-style-type: none"> – Réglementation – Catalogues d'agenceurs – Expositions – Fournisseurs – Tendances commerciales – Matériels publicitaires et de communication <p>Lieux et équipements</p> <ul style="list-style-type: none"> – Ensemble du magasin <p>Liaisons - Relations</p> <ul style="list-style-type: none"> – Agenceurs – Concepteurs de vitrines – Fournisseurs de matériels et d'équipement – Clients – Confrères – Architectes – Commissions technique et sécurité <p>Résultats attendus</p> <ul style="list-style-type: none"> – Analyser les besoins et identifier les contraintes – Concevoir et réaliser un point de vente fonctionnel et attractif

Démarche de progrès

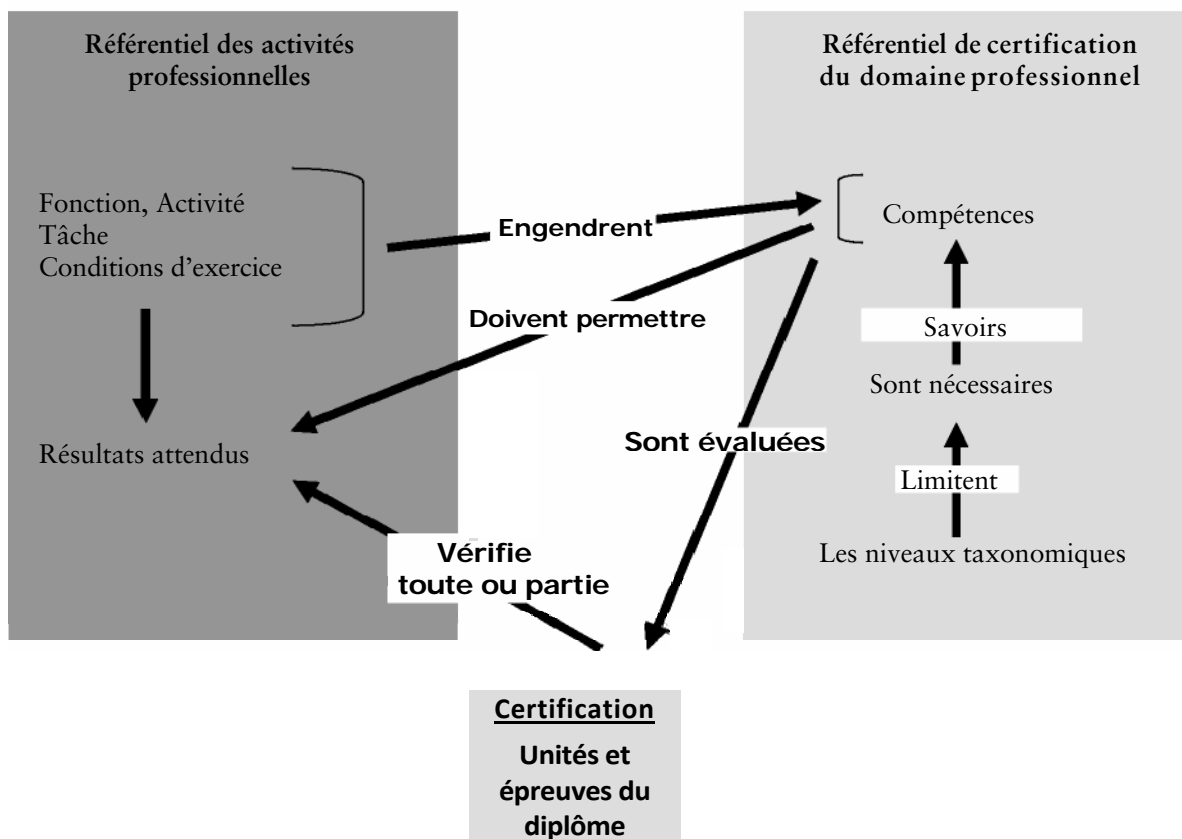
Hygiène-sécurité, environnement, qualité
G1 – respecter et faire respecter les règles d'hygiène et de sécurité
<p>Conditions d'exercice</p> <p>Données - Informations</p> <ul style="list-style-type: none"> – Notices techniques – Normes de sécurité <p>Lieux et équipements</p> <ul style="list-style-type: none"> – Atelier – Magasin – Alarme, extincteur, tableau électrique, coupure d'arrivée d'eau <p>Liaisons - Relations</p> <ul style="list-style-type: none"> – Fabricants – Consultants <p>Résultats attendus</p> <ul style="list-style-type: none"> – Identifier et Analyser les pratiques à risques – Être informé de la législation en vigueur – Veiller à la conformité aux normes de sécurité du matériel et des locaux – Assurer la conformité aux normes de sécurité du matériel et des locaux – Former le personnel

Hygiène-sécurité, environnement, qualité
G2 – respecter et prendre en compte les contraintes environnementales
<p>Conditions d'exercice</p> <p>Données - Informations</p> <ul style="list-style-type: none"> – Notices techniques – Normes environnementales <p>Lieux et équipements</p> <ul style="list-style-type: none"> – Atelier – Magasin – Locaux annexes <p>Liaisons - Relations</p> <ul style="list-style-type: none"> – Sous - traitants – Fournisseurs – Organismes spécialisés (conseils, formation...) – Clients – Collectivités locales <p>Résultats attendus</p> <ul style="list-style-type: none"> – Identifier et analyser les pratiques à risques – Élaborer et mettre en œuvre un plan de formation – Respecter les règlements et normes en vigueur – Faire respecter les règlements et normes en vigueur
G3 – animer, participer à un plan qualité
<p>Conditions d'exercice</p> <p>Données - Informations</p> <ul style="list-style-type: none"> – Normes – Manuel qualité – Procédures – Enregistrements (traçabilité) <p>Lieux et équipements</p> <ul style="list-style-type: none"> – Atelier – Magasin – Locaux annexes <p>Liaisons - Relations</p> <ul style="list-style-type: none"> – Hiérarchie, équipe – Sous-traitants, fournisseurs – Organismes spécialisés (conseils, formation...) – Clients <p>Résultats attendus</p> <ul style="list-style-type: none"> – Identifier et analyser les axes de progrès – Élaborer et mettre en œuvre les indicateurs qualité – Suivre, enregistrer et évaluer

Référentiel de certification (annexe Ib)

Introduction

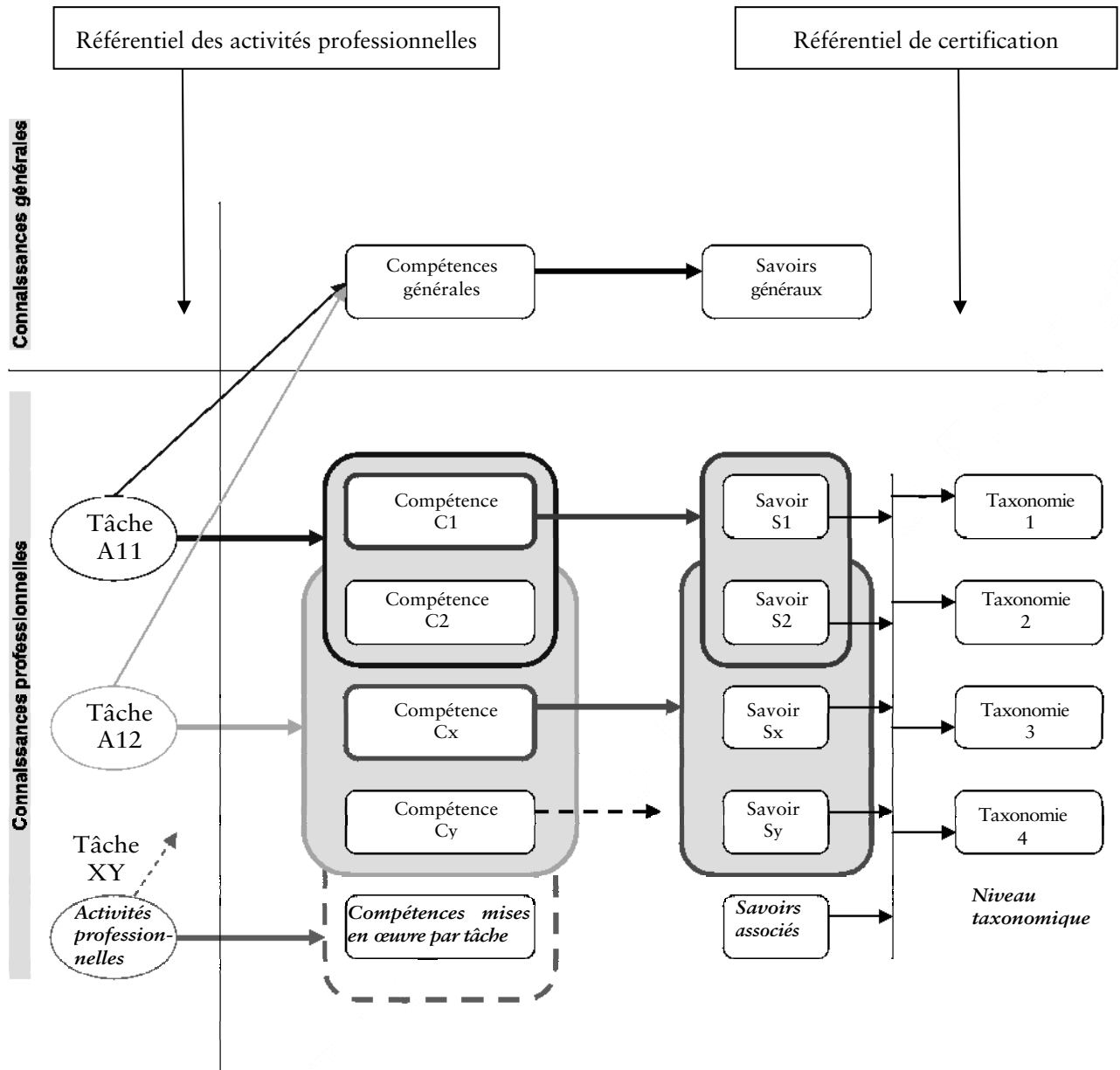
Organigramme des éléments du diplôme



Organisation du référentiel de certification

Les tâches recensées dans le référentiel des activités professionnelles permettent de définir les compétences professionnelles d'un bachelier professionnel Optique lunetterie. Ces compétences ont été recherchées à partir des situations de travail définies dans l'ensemble des tâches.

Les domaines des connaissances générales participent et contribuent au développement culturel et apportent les compétences transversales nécessaires dans les emplois de bachelier professionnel. Ces compétences sont définies de manière commune pour un ensemble de diplômes. Elles peuvent être utilisées dans l'enseignement professionnel mais restent évaluées dans les épreuves d'enseignement général.



Les compétences

Mise en relation capacités, compétences et tâches professionnelles

Capacités

- C1 – s’informer, analyser (rechercher et exploiter des informations)
- C2 – organiser, préparer (gérer, répartir les tâches, suivre)
- C3 – mettre en œuvre (appliquer, produire)
- C4 – maintenir (analyser des dysfonctionnements, remettre en état)
- C5 – informer, communiquer (traiter, transmettre des informations)
- C6 – commercialiser, gérer (participer au suivi et au développement de l’entreprise)

Fonctions		Activités	Tâches		Capacités, compétences terminales
Communiquer	Vision	Étude préalable de la compensation	TA1	Établir l’histoire de cas (analyser les besoins, les plaintes, les contraintes)	<p>C1 – s’informer, analyser</p> <p>1 - Rechercher, analyser, exploiter les données et les documents nécessaires à son activité</p> <p>2 - Recenser et appliquer les réglementations, les consignes et les procédures</p> <hr/> <p>C2 – organiser, préparer</p> <p>1 - Préparer, gérer et suivre un dossier, des travaux</p> <p>2 - Préparer les moyens de mise en œuvre</p> <hr/> <p>C3 – mettre en œuvre</p> <p>1 - Prendre des mesures (optométriques, morphologiques)</p> <p>2 - Monter, assembler un équipement optique</p> <p>3 - Contrôler des composants, un équipement</p> <p>4 - Essayer, ajuster, valider un équipement</p> <p>5 - Participer à la gestion des matériels, des équipements et des composants</p> <hr/> <p>C4 – maintenir</p> <p>1 - Analyser, élaborer une intervention</p> <p>2 - Remettre ou maintenir en état l’équipement optique d’un client</p> <p>3 - Contribuer à la maintenance des matériels du magasin et de l’atelier</p> <hr/> <p>C5 – informer, communiquer</p> <p>1 - Identifier, traiter et transmettre des informations</p> <p>2 - Communiquer oralement</p>
			TA2	Analyser la prescription, les antécédents et l’historique visuels	
			TA3	Réaliser l’examen préalable	
	Technique	Définition, essai et validation	TB1	Analyser la morphologie, la posture et le visage du client	
			TB2	Concevoir l’équipement (lunettes, équipements spécifiques)	
			TB3	Proposer et faire choisir l’équipement (lunettes, équipements spécifiques)	
			TB4	Procéder aux essais préalables, mettre en condition d’utilisation et prendre les mesures (lunettes, équipements spécifiques)	
			TB5	Rédiger la fiche d’exécution	
			TB7	Proposer, conseiller et vendre des Instruments d’optique	
			TB8	Proposer, conseiller et vendre des accessoires et des produits d’entretien optique.	
			Réalisation, contrôle, maintenance	TC1	
		TC2		Exécuter ou ordonner la réalisation d’un équipement optique	
		TC3		Contrôler la conformité d’un équipement optique	
		TC4		Corriger ou faire corriger les non-conformités d’un équipement optique	
		TC5		Appliquer et faire appliquer les procédures d’entretien et de maintenance des matériels utilisés (interventions internes et ou externes)	
		Livraison et suivi	TD1	Présenter l’équipement ou le produit	
			TD2	Adapter, réajuster l’équipement (lunettes, équipements spécifiques)	
			TD3	Vérifier les performances obtenues (acuité, champ, perception de l’espace, contraste, protection...)	
			TD4	Informer des conditions d’hygiène et d’utilisation, d’entretien et de suivi des équipements (lunettes, spécifiques)	
			TD6	Effectuer ou faire effectuer les réparations courantes	
TD7	Gérer les réclamations				
Économique	Commercialisation		TE1	Accueillir, s’informer des besoins et renseigner	
		TE2	Préparer la vente		
		TE3	Réaliser et finaliser la vente		
	Gestion	TF1	Développer la mercatique		
		TF2	Participer à la définition et la mise en œuvre de la stratégie d’entreprise		

Fonctions		Activités	Tâches		Capacités, compétences terminales	
Communiquer	Économique	Gestion	TF3	Dialoguer, négocier avec des fournisseurs, des spécialistes ou organismes (autres domaines que la santé)	3 - Renseigner des documents et rendre compte par écrit 4 - Animer et coordonner des activités de groupe 5 - Se situer dans l'entreprise et par rapport à la législation en vigueur 6 - Actualiser les savoirs et les savoir-faire d'une équipe <hr/> C6 – commercialiser, gérer 1 - Assurer la vente des instruments, équipements et produits optiques 2 - Participer à la gestion commerciale 3 - Participer à la gestion comptable et financière 4 - Participer à la gestion des personnels 5 - Contribuer à l'orientation commerciale	
			TF4	Gérer un fichier clients, un fichier prospects		
			TF5	Gérer les achats, les ventes, les stocks		
			TF6	Participer au suivi et à l'analyse des résultats de l'entreprise		
			TF7	Appliquer et faire appliquer la réglementation et les pratiques professionnelles		
			TF8	Participer à la gestion des ressources humaines		
			TF9	Participer à l'aménagement et l'organisation d'un point de vente		
	Démarche de progrès	Préoccupations transversales				
		Hygiène - sécurité environnement qualité	PT1	Respecter et faire respecter les règles d'hygiène et de sécurité		
			PT2	Respecter, faire respecter et prendre en compte les contraintes environnementales		
PT3	Mettre en œuvre, participer à un plan qualité					

Définitions des différentes capacités et compétences terminales

Les compétences sont mobilisées dans la réalisation des tâches. L'évaluation des compétences, le contexte professionnel et les ressources étant spécifiés, nécessite la définition d'indicateurs de performance qui seront liés aux situations proposées. Certaines compétences sont rencontrées dans plusieurs diplômes de la filière optique lunetterie, l'attente n'est pas nécessairement la même pour tous les diplômes.

C1 – s'informer, analyser

Données, ressources	Actions	Performances	Contexte des tâches professionnelles
C1.1 Rechercher, analyser, exploiter les données et les documents nécessaires à son activité			
Dossier client Documents techniques, commerciaux et administratifs	Identifier les besoins d'informations Rechercher, choisir et classer les informations	Diversité des sources d'information Pertinence de la documentation choisie au regard des besoins identifiés Justesse de la mise en relation des différentes informations Organisation du résultat des investigations Utilisation des moyens informatiques dans le respect des règles déontologiques	Activité technique, commerciale ou administrative en relation avec la clientèle, les collaborateurs, les fournisseurs et la hiérarchie TA1, TA2, TA3 TB1, TB2, TB3, TB7, TB8 TC1, TC3, TC4 TD3 TE1, TE2 TF3, TF6, TF9

Données, ressources	Actions	Performances	Contexte des tâches professionnelles
C1.2 Recenser et appliquer les réglementations, les consignes et les procédures			
Règlements, manuels et consignes : – hygiène et sécurité – législation commerciale – législation administrative – législation du travail – législation environnementale – règlement intérieur – procédures spécifiques	Identifier les situations concernées Identifier et exploiter le(s) texte (s) de référence Identifier les risques	Les situations concernées sont reconnues Les règlements, consignes et procédures adaptées sont identifiés et appliqués Les risques sont identifiés	Activité technique, commerciale ou administrative devant respecter une réglementation ou des consignes et procédures TA1, TA2, TA3 TB2, TB3, TB4, TB7, TB8 TC1, TC2 TD4, TD7 TF7, TF8, TF9

C2 – organiser, préparer

Données, ressources	Actions	Performances	Contexte des tâches professionnelles
C2.1 Préparer, gérer et suivre un dossier, des travaux			
Dossier client Documents techniques, commerciaux et administratifs Matériels et équipements Produits Collaborateurs	Identifier les documents nécessaires Définir les matériels, les techniques, les produits et les procédures à mettre en œuvre Définir les tests et essais (si nécessaire) Planifier les opérations Définir des délais Définir des critères d'acceptation Définir les opérations de contrôle Respecter et faire respecter les consignes (réglementation spécifique, hygiène sécurité, respect de l'environnement)	Les documents sont rassemblés et analysés Les matériels, les techniques, les produits et les procédures sont cohérents avec les résultats attendus Les tests sont justifiés Les activités sont organisées de manière optimale Les délais sont précisés Les critères d'acceptation sont cohérents avec les exigences professionnelles de qualité Les contrôles sont correctement définis (moyens, niveau, critères d'acceptation) et les mesures correctives éventuellement nécessaires sont définies Les consignes sont respectées	Activité technique, commerciale ou administrative en relation avec la clientèle, les collaborateurs, les fournisseurs et la hiérarchie TB2, TB4, TB5, TB7, TB8 TC1, TC2, TC3, TC4 TD2, TD6 TE2, TE3 TF4, TF7, TF9

Données, ressources	Actions	Performances	Contexte des tâches professionnelles
C2.2 Préparer les moyens de mise en œuvre			
Documents techniques, commerciaux et administratifs Matériels et outillages Produits	Rassembler la documentation nécessaire Vérifier et compléter l'approvisionnement Produit Rassembler les moyens de mise en œuvre et les moyens de contrôle	Les documents nécessaires sont identifiés Les produits sont approvisionnés Les moyens de mise en œuvre et de contrôle sont opérationnels	Activité technique, commerciale ou administrative en relation avec la clientèle, les collaborateurs, les fournisseurs, les collaborateurs et la hiérarchie TA3 TB4, TB5 TC1, TC2, TC3, TC4 TD2, TD3, TD6, TD7 TE2, TE3 TF4, TF7, TF9

C3 – mettre en œuvre

Données, ressources	Actions	Performances	Contexte des tâches professionnelles
C3.1 Prendre des mesures (optométriques, morphologiques)			
Le client La prescription Les conditions d'utilisation Aides à la vente L'équipement porté La monture choisie Les verres retenus Documents techniques Produits (monture, verres) Matériels et outillages	Déterminer les conditions de la prise de mesures (au plus près des conditions d'utilisation et des consignes des fabricants) Pré-ajuster la monture Identifier les mesures nécessaires au montage des verres choisis Prendre les mesures Vérifier la précision et la cohérence des mesures Compléter le fichier client Désinfecter les matériels	L'information et l'installation du client sont correctement effectuées Les spécificités du client et leurs incidences sur le pré ajustage et la prise de mesures sont correctement identifiées L'outillage est correctement sélectionné La prise de mesures est faite dans de bonnes conditions. Les mesures nécessaires sont correctement réalisées Les mesures sont vérifiées Le fichier client est correctement complété. Les matériels sont désinfectés	Activité technique et commerciale en relation avec la clientèle TA3 TB1, TB3, TB4, TB5 TF1

Données, ressources	Actions	Performances	Contexte des tâches professionnelles
C3.2 Monter, assembler un équipement optique			
Dossier client Fiche de montage Documents techniques Produits (monture, verres) Matériels et outillages	Décoder la fiche de montage Identifier les spécificités des composants utilisés Établir ou suivre le mode opératoire Choisir les matériels et outillages Ajuster les paramètres de réalisation Réaliser l'équipement Contrôler la conformité de l'équipement	Les valeurs de montage sont identifiées Les spécificités des composants sont reconnues Le mode opératoire est validé Les matériels et outillages sont correctement choisis Les moyens de mise en œuvre sont opérationnels Les techniques, les procédés et les processus sont mis en œuvre dans le respect des procédures (normes de montage, hygiène, sécurité, environnement) Les contrôles sont correctement effectués aux différents stades des travaux et les mesures correctives éventuellement nécessaires sont prises	Activité technique TC2
C3.3 Contrôler des composants, un équipement			
Dossier client Bons de commande Fiche de montage Documents techniques Produits (monture, verres) Matériels et outillages	Décoder la fiche de montage et vérifier la conformité par rapport aux documents (commande, livraison) Établir ou suivre le mode opératoire Choisir et rassembler les matériels et outillages Contrôler la conformité de l'équipement	Les valeurs de montage sont identifiées et la conformité est vérifiée Le mode opératoire est validé Les matériels et outillages sont correctement choisis et opérationnels La fiche de contrôle est renseignée	Activité technique et commerciale TC1, TC3, TC4

Données, ressources	Actions	Performances	Contexte des tâches professionnelles
	<p>Identifier la non-conformité, et définir les rectifications</p> <p>Valider le composant, l'équipement</p>	<p>Les non-conformités sont clairement établies</p> <p>Les rectifications sont définies</p> <p>Le produit est caractérisé et classé</p>	
C3.4 Essayer, ajuster et valider un équipement			
<p>Client</p> <p>Dossier client</p> <p>Fiche de montage</p> <p>Documents techniques</p> <p>Produits (monture, verres)</p> <p>Matériels et outillages</p>	<p>Rassembler la documentation nécessaire</p> <p>Présenter et ajuster l'équipement</p> <p>Argumenter sur les caractéristiques de l'équipement</p> <p>Apprécier les observations du client (confort et qualité visuels)</p> <p>Renseigner le dossier client</p>	<p>Les documents nécessaires sont identifiés</p> <p>L'équipement est correctement ajusté</p> <p>L'argumentation est adaptée au client</p> <p>Les observations du client sont prises en compte</p> <p>Le dossier client est complété</p>	<p>Activité technique et commerciale en relation avec la clientèle</p> <p>TB1, TB4</p> <p>TC4</p> <p>TD1, TD2, TD3, TD7</p> <p>TE3</p> <p>TF4, TF7, TF9</p>
C3.5 Participer à la gestion des matériels, des équipements et des composants			
<p>Documents techniques</p> <p>Notices techniques</p> <p>Protocole de maintenance</p> <p>Normes</p> <p>Matériels et outillages</p> <p>Produits consommables</p> <p>Stocks</p>	<p>Établir un bilan de la disponibilité des matériels et outillages</p> <p>Prévoir les opérations de maintenance préventive, intégrer les opérations de maintenance corrective</p> <p>Tenir à jour le bilan des consommables</p> <p>Tenir à jour les fiches de stock</p>	<p>Les matériels et les équipements sont opérationnels</p> <p>Les productions sont réalisées dans les conditions de délai, de quantité prévue, de qualité et de rentabilité</p> <p>Les produits consommables sont constamment disponibles</p> <p>Les fiches de gestion des stocks et les bons de commandes sont correctement renseignés</p>	<p>Activité technique et commerciale</p> <p>TA3</p> <p>TB1, TB4</p> <p>TC1, TC2, TC3, TC4</p> <p>TD1, TD2, TD3, TD6</p> <p>TE3,</p> <p>TF5</p>

C4 – maintenir

Données, ressources	Actions	Performances	Contexte des tâches professionnelles
C4.1 Analyser, élaborer une intervention			
Description du dysfonctionnement Dossier de maintenance Matériel d'élaboration du diagnostic Barèmes de coût de remise en état Dossier client Fiche de montage Documents techniques Produits (monture, verres) Matériels et outillages	Constaté et analyser les dysfonctionnements Proposer une solution et statuer sur la remise en état éventuelle Établir ou suivre le mode opératoire et définir le délai Choisir les matériels et outillages	La démarche de recherche de la défaillance est structurée La défaillance est expliquée Une procédure de remise en état est proposée (temps ET coût) Le mode opératoire est validé, le délai est défini Les matériels et outillages sont correctement choisis	Activité technique et commerciale en relation avec la clientèle, les collaborateurs, les fournisseurs et la hiérarchie TA3 TC1, TC2, TC3 TD2, TD6, TD7 TF2, TF6, TF9
C4.2 Remettre ou maintenir en état un équipement optique			
Dossier client Fiche de montage Documents techniques Produits (monture, verres) Matériels et outillages	Identifier les spécificités des composants utilisés Décoder la fiche de montage Établir ou suivre le mode opératoire Choisir les matériels et outillages Ajuster les paramètres de réalisation Contrôler la conformité de l'équipement, du composant après les rectifications Valider la remise en état	Les valeurs de montage sont identifiées Le mode opératoire est validé Les matériels et outillages sont correctement choisis Les moyens de mise en œuvre sont opérationnels Les techniques, les procédés et les processus sont mis en œuvre dans le respect des procédures (hygiène, sécurité, environnement) La fiche de contrôle est renseignée Les non-conformités sont clairement établies Les rectifications sont définies Le produit est caractérisé et classé	Activité technique et commerciale en relation avec la clientèle, les collaborateurs, les fournisseurs et la hiérarchie TC1, TC2, TC3, TC4

Données, ressources	Actions	Performances	Contexte des tâches professionnelles
C4.3 Contribuer à la maintenance des matériels du magasin et de l'atelier			
Documents techniques Notices techniques Protocole de maintenance Normes Matériels et outillages	Identifier les dysfonctionnements et caractériser le niveau d'intervention Prévoir les opérations de maintenance préventive Prévoir les opérations de maintenance corrective Choisir les matériels et outillages	L'intervention est faite ou le service spécialisé est informé L'entretien courant est réalisé La maintenance de premier niveau est assurée Les matériels et outillages sont correctement choisis	Activité technique en relation avec les collaborateurs, les fournisseurs et la hiérarchie TA3 TB4 TC1, TC2, TC3, TC4 TD6 TE2, TE3 TF4, TF5

C5 – informer, communiquer

Données, ressources	Actions	Performances	Contexte des tâches professionnelles
C5.1 Identifier, traiter et transmettre des informations			
Situation professionnelle Des interlocuteurs (collaborateurs, clients, fournisseurs...) Ensemble d'informations Documentation Destinataires	Identifier les informations à transmettre en fonction des destinataires Mettre en forme adaptée les informations Vérifier la compréhension des informations données	Les informations sont triées en fonction des destinataires Le contenu des informations est adapté au destinataire La mise en forme (orale, écrite, graphique) est adaptée au destinataire et au contenu Les techniques de reformulation sont convenablement utilisées	Activité technique, commerciale ou administrative en relation avec la clientèle, les collaborateurs, les fournisseurs et la hiérarchie TA1, TA2, TA3 TB3, TB4, TB7, TB8 TC1 TD1, TD3, TD4, TD7 TE1, TE2, TE3 TF1, TF2, TF3, TF7, TF8

Données, ressources	Actions	Performances	Contexte des tâches professionnelles
C5.2 Communiquer oralement			
Situations professionnelles Des interlocuteurs (collaborateurs, clients, fournisseurs...) Un groupe de travail Des informations, des consignes et des ordres à transmettre Des objectifs	Décrire oralement une situation Écouter et prendre en compte des consignes ou des informations orales Argumenter, justifier S'exprimer de manière claire et avec un vocabulaire adapté à l'interlocuteur Proposer des solutions à un problème Établir des relations efficaces	Les informations sont analysées et comprises, impliquant décisions et actions adaptées aux résultats attendus Le service ou les personnes concernées ont reçu et compris le message. L'expression est claire et rigoureuse	Activité technique, commerciale ou administrative en relation avec la clientèle, les collaborateurs, les fournisseurs et la hiérarchie TA1, TA2, TA3 TB3, TB4, TB7, TB8 TC1 TD1, TD2, TD3, TD4, TD6, TD7 TE1, TE2, TE3 TF3, TF7, TF8, TF9
C5.3 Renseigner des documents et rendre compte par écrit			
Situation ou problème à relater Document à renseigner	Reporter des informations sur les documents Rédiger un compte-rendu	Le document est renseigné correctement Le compte-rendu est exploitable	Activité technique, commerciale ou administrative en relation avec la clientèle, les collaborateurs, les fournisseurs et la hiérarchie TA1, TA2, TA3 TB1, TB2, TB3, TB4, TB5 TC1, TC3 TD3, TD7 TF3, TF4, TF5, TF6, TF7

Données, ressources	Actions	Performances	Contexte des tâches professionnelles
C5.4 Animer et coordonner des activités de groupe			
Un groupe de collaborateurs Des objectifs Des moyens Des bilans....	Animer et coordonner un groupe pour une activité Expliquer des consignes, une organisation Recueillir des informations Favoriser l'expression, l'initiative et la prise de responsabilité	Le résultat de l'activité du groupe est adapté aux objectifs fixés L'attitude adoptée facilite le dialogue Les avis et propositions des partenaires sont pris en compte L'argumentation est technique, judicieuse et convaincante L'expression est claire et rigoureuse Les conclusions sont pertinentes	Activité technique, commerciale ou administrative en relation avec la clientèle, les collaborateurs, les fournisseurs et la hiérarchie TC1, TC4 TF1, TF2, TF3, TF6, TF7, TG8, TF9
C5.5 Se situer dans l'entreprise et par rapport à la législation en vigueur			
Une situation d'entreprise Les lois et règlements Des informations sur l'activité technique, commerciale et administrative Des extraits de sources légales, réglementaires, conventionnelles Des documents internes relatifs aux rapports de travail La description de l'organisation de l'entreprise	Cerner les différentes activités de l'entreprise Dégager les caractéristiques essentielles de son organisation Déterminer les positions hiérarchiques des différents acteurs Se situer dans un réseau de communication Déterminer des droits et obligations dans le cadre de l'exercice de la profession Déterminer l'attitude à adopter dans des cas repérés, les personnes ou organismes à consulter Identifier les décisions qui peuvent être prises à un niveau donné et situer les responsabilités Exploiter les documents correspondant aux opérations de la vie de l'entreprise	Les données caractérisant l'entreprise sont exploitées correctement en fonction de l'objectif fixé Les informations utiles sur l'organisation, sur l'activité technique et commerciale sont extraites Les décisions possibles relevant d'un niveau donné sont identifiées La communication écrite et orale est adaptée au message et à l'interlocuteur Les documents courants sont exploités correctement Les droits et obligations afférents à l'exercice de la profession sont identifiés L'attitude à tenir et/ou les personnes ou organismes à consulter sont explicités	Activité technique, commerciale ou administrative en relation avec la clientèle, les collaborateurs, les fournisseurs et la hiérarchie TA1, TA2, TA3 TB2, TB3, TB4, TB8 TD3, TD4, TD7 TE1, TE2, TE3 TF1, TF2, TF3, TF5, TF6, TF7, TF8, TF9

Données, ressources	Actions	Performances	Contexte des tâches professionnelles
C5.6 Actualiser les savoirs et savoir-faire d'une équipe			
Un groupe de collaborateurs Des objectifs Des moyens Des bilans...	<p>Animer et coordonner un groupe pour une activité</p> <p>Identifier les besoins de formation et d'information de ses collaborateurs</p> <p>Expliquer des consignes, une organisation</p> <p>Recueillir des informations</p> <p>Favoriser l'expression, l'initiative et la prise de responsabilité</p>	<p>Le résultat de l'activité du groupe est adapté aux objectifs fixés</p> <p>L'attitude adoptée facilite le dialogue</p> <p>Les avis et proposition des partenaires sont pris en compte</p> <p>L'argumentation est technique, judicieuse et convaincante</p> <p>L'expression est claire et rigoureuse</p> <p>Les conclusions sont pertinentes</p>	<p>Activité technique, commerciale ou administrative en relation avec les collaborateurs et la hiérarchie</p> <p>TC1, TC2, TC3, TC4 TD4 TF1, TFG2, TF6, TF7, TF8, TFG9 TE1, TE2, TE3</p>

C6 – commercialiser, gérer

Données, ressources	Actions	Performances	Contexte des tâches professionnelles
C6.1 Assurer la vente des instruments, des équipements et produits optiques			
Un client Poste de réception Poste de livraison Équipement ou produit à traiter	<p>Préparer les tâches d'accueil et de livraison</p> <p>Adopter les attitudes qui favorisent l'accueil</p> <p>Argumenter (justifier, répondre aux objections) avec compétence, tact et pertinence</p> <p>Livrer en assurant la satisfaction de la clientèle</p> <p>Assurer les opérations d'encaissement (toutes formes)</p> <p>Informers la hiérarchie en cas de problème</p>	<p>Préparation correcte des tâches d'accueil et de livraison</p> <p>Tenue et comportement adapté</p> <p>Reformulation des besoins et motivation du client</p> <p>Présentation et mise en valeur du service adapté</p> <p>Organisation et hiérarchisation des arguments</p> <p>Réponse aux objections éventuelles</p> <p>Formulation des réserves et justification des résultats</p>	<p>Activité technique, commerciale ou administrative en relation avec la clientèle</p> <p>TB3, TB4, TB7, TB8 TD1, TD2, TD3, TD4, TD7 TE1, TE2, TE3</p>

Données, ressources	Actions	Performances	Contexte des tâches professionnelles
		Présentation du devis, de la facture et éventuellement d'une demande d'acompte (mise en évidence du reste à payer) Proposition d'une prestation complémentaire Conclusion de la vente Emballage adapté Encaissement quel que soit le moyen de paiement Traitement des réclamations éventuelles des clients	
C6.2 Participer à la gestion commerciale			
Un tableau de bord ou les éléments nécessaires à son élaboration Les contraintes de gestion (temps, équipement, personnel, stock, réglementation...)	Repérer les contraintes (temps, équipement, personnel, stock, réglementation...) Gérer les stocks Analyser, réaliser un tableau de bord prévisionnel Analyser les opérations commerciales	Les contraintes sont identifiées et évaluées Le suivi des stocks et l'inventaire des produits sont réalisés Les éléments essentiels du tableau de bord prévisionnel sont identifiés et les prévisions et réalisations sont comparées Les différents critères de vente sont identifiés et analysés Les causes des écarts sont recherchées et analysées Des solutions sont proposées	Activité commerciale ou administrative en relation avec la clientèle, les collaborateurs, les fournisseurs et la hiérarchie TF1, TFG2, TF4, TF5, TF6

Données, ressources	Actions	Performances	Contexte des tâches professionnelles
C6.3 Participer à la gestion comptable et financière			
Documents comptables et administratifs (devis, factures, bons de livraison, tickets de caisse, relevés de caisse, livre journalier...)	<p>Contrôler la situation journalière de trésorerie (journal de caisse)</p> <p>Identifier les documents administratifs, comptables, fiscaux à utiliser et à conserver</p>	<p>Validité du contrôle de la trésorerie journalière</p> <p>Repérage correct des composantes qui influent sur la situation de trésorerie</p> <p>Appréciation cohérente de cette situation</p> <p>Identification et utilisation convenable des documents</p>	<p>Activité commerciale ou administrative en relation avec les fournisseurs, les collaborateurs et la hiérarchie</p> <p>TF3, TF4, TF5, TF6</p>
C6.4 Participer à la gestion des personnels			
<p>Equipe de collaborateurs</p> <p>Législation du travail</p> <p>Consignes</p> <p>Projet</p> <p>Plan de développement</p>	<p>Identifier les besoins d'information et de formation des collaborateurs</p> <p>Identifier les réglementations concernées</p>	<p>Reconnaissance et prise en compte des besoins d'information et de formation</p> <p>Identification des informations relatives aux réglementations concernées</p> <p>Sélection des réglementations applicables</p>	<p>Activité technique, commerciale ou administrative en relation avec les collaborateurs et la hiérarchie</p> <p>TC1, TC2, TC3, TC4 TD7 TF1, TF2, TF6, TF7, TF8, TF9</p>
C6.5 Contribuer à l'orientation commerciale			
<p>Clientèle</p> <p>Fournisseurs</p> <p>Réseau</p> <p>Politique commerciale</p> <p>Moyens d'expression et de communication</p>	<p>Mettre en œuvre la politique commerciale</p> <p>Analyse des caractéristiques (besoins et comportements) de la clientèle</p> <p>Comparer avec les possibilités de stratégie en matière commerciale</p> <p>Proposer des orientations :</p> <ul style="list-style-type: none"> - amélioration de l'image de marque - stratégies commerciales - organisation et valorisation de l'espace de vente - opérations promotionnelles - qualité du service 	<p>Adhésion et participation positive à la mise en œuvre de la politique commerciale</p> <p>Identification des particularités de la clientèle</p> <p>Pertinence des propositions et de l'argumentation concernant :</p> <ul style="list-style-type: none"> - les choix faits en matière de politique commerciale - l'organisation de l'espace de vente - la promotion des prestations et de l'image de marque - les méthodes et les critères d'évaluation et de suivi envisagé 	<p>Activité technique, commerciale ou administrative en relation avec la clientèle, les fournisseurs, les collaborateurs et la hiérarchie</p> <p>TB3, TB7, TB8 TD1, TD7 TE1, TE2, TE3 TF1, TF2, TF3, TF7, TF8, TF9</p>

Les savoirs

Les compétences identifiées dans le tableau récapitulatif mobilisent des savoirs qui réfèrent à des disciplines d'enseignement général, scientifique et professionnel. L'analyse des différentes situations de travail, liées aux tâches, a permis d'identifier et de lister les savoirs indispensables associés aux compétences.

Pour les savoirs du domaine professionnel, un niveau taxonomique précise le degré de maîtrise attendu pour de la spécialité Optique lunetterie du baccalauréat professionnel.

Les savoirs associés

Les savoirs généraux font partie intégrante du diplôme et peuvent être communs à différents baccalauréats professionnels. Les savoirs professionnels définissent les contenus de formation liés à la spécificité de la spécialité Optique lunetterie du baccalauréat professionnel.

Les compétences (générales et professionnelles) s'appuient sur l'ensemble de ces savoirs et les compétences à caractère professionnel s'appuient également sur des savoirs spécifiques des domaines suivants :

- culture générale et expression ;
- mathématiques ;
- économie et gestion ;
- arts appliqués ;
- prévention, santé, environnement ;
- sciences physiques et chimiques ;
- technologies optiques ;
- activités pratiques professionnelles.

Les savoirs professionnels

Ils sont regroupés en thèmes :

- S1 : Systèmes optiques
- S2 : Vision
- S3 : Adaptation et prise de mesures
- S4 : Contrôle, réalisation et maintenance d'équipements optiques
- S5 : Sécurité, prévention, environnement, ergonomie
- S6 : Démarche qualité
- S7 : Communication professionnelle

Les niveaux taxonomiques

Le degré d'approfondissement des savoirs est un point déterminant pour la construction des séquences pédagogiques. À chaque savoir est associé un niveau taxonomique qui situe le niveau des connaissances à apporter durant la formation. Quatre niveaux taxonomiques ont été retenus :

Niveau 1 : niveau de l'information

Ce niveau est relatif à une information minimale sur le concept abordé et définit, de manière globale, de quoi il s'agit. Il permet donc par exemple d'identifier, reconnaître, citer, éventuellement désigner un élément, un composant au sein d'un produit, citer une méthode de travail ou d'organisation, citer globalement le rôle et la fonction du concept appréhendé.

Niveau 2 : niveau de l'expression

Ce niveau est relatif à l'acquisition des moyens d'expression et de communication en utilisant le langage de la discipline. Il s'agit à ce niveau de maîtriser un savoir relatif à l'expression orale (discours, réponses orales, explications) et écrite (textes, croquis, schémas, représentations graphiques et symboliques en vigueur). Il permet d'être capable de justifier l'objet de l'étude en expliquant par exemple un fonctionnement, une structure, une méthodologie... Ce niveau englobe le précédent.

Niveau 3 : niveau de la maîtrise d'outils

Cette maîtrise porte sur la mise en œuvre de techniques, d'outils, de règles et de principes en vue d'un résultat à atteindre. C'est le niveau d'acquisition de savoir-faire cognitifs (méthode, stratégie). Ce niveau permet donc de simuler, de mettre en œuvre un équipement, de réaliser des représentations, de faire un choix argumenté, etc. Ce niveau englobe, de fait, les deux niveaux précédents.

Niveau 4 : niveau de la maîtrise méthodologique

Ce niveau vise à poser puis à résoudre les problèmes dans un contexte global professionnel. Il correspond à une maîtrise totale de la mise en œuvre d'une démarche en vue d'un but à atteindre. Il intègre des compétences élargies, une autonomie minimale et le respect des règles de fonctionnement de type professionnel (respect des normes, de procédures garantissant la qualité des produits et des services). Ce niveau englobe, de fait, les trois niveaux précédents.

Liste générale des savoirs professionnels

S1 : Systèmes optiques

- S1.1 : Description des systèmes optiques
- S1.2 : Éléments d'optique
- S1.3 : Technologies des systèmes optiques
- S1.4 : Analyse des systèmes optiques
- S1.5 : Notions de photométrie

S2 : Vision

- S2.1 : Anatomie de l'œil et ses annexes
- S2.2 : Œil théorique
- S2.3 : Images rétinienne
- S2.4 : Amétropies
- S2.5 : Relation Compensation-Amétropie
- S2.6 : Astigmatisme
- S2.7 : Notions de vision binoculaire
- S2.8 : Presbytie
- S2.9 : Notions sur les pathologies
- S2.10 : Incidence d'une compensation inadaptée
- S2.11 : Examen de vue
- S2.12 : Mesures préalables à l'examen de vue

S3 : Adaptation et prise de mesures

- S3.1 : Les constituants de l'équipement
- S3.2 : Structure de la tête et du visage
- S3.3 : Choix de l'équipement

- S3.4 : Préajustage - ajustage
- S3.5 : Prise de mesures
- S3.6 : Conseils d'utilisation et d'entretien

S4 : Contrôle, réalisation et maintenance d'équipements optiques

- S4.1 : Contrôle d'une monture
- S4.2 : Contrôle d'un verre
- S4.3 : Contrôle d'un équipement optique
- S4.4 : Validité de l'équipement
- S4.5 : Matériels d'atelier
- S4.6 : Réalisation
- S4.7 : Montages des verres
- S4.8 : Rhabillage
- S4.9 : Réparations
- S4.10 : Aménagement du poste de réalisation et contrôle d'équipement

S5 : Sécurité, prévention, environnement, ergonomie

- S5.1 : Sécurité, prévention
- S5.2 : Prévention des risques infectieux liés à l'activité
- S5.3 : Environnement (prévention des risques pour l'environnement)
- S5.4 : Ergonomie et conditions de travail

S6 : Démarche qualité

- S6.1 : Définition de la qualité
- S6.2 : Mise en œuvre d'une démarche qualité

S7 : Communication professionnelle

- S7.1 : Approche globale de la communication
- S7.2 : Situations professionnelles de communication

Définition des savoirs

S1 – Systèmes optiques

Connaissances	1	2	3	4	Objectifs de formation
1. Description des systèmes optiques					
1.1. Outils de la communication technique Documents techniques Cahier des charges fonctionnel Notice commerciale Notice d'emploi Notice de maintenance					Identifier le document adéquat pour le problème posé (démonstration à un client, réglage, maintenance) Identifier les fonctions du système (optique, mécanique, électrique) Identifier les sous-ensembles fonctionnels (optique, mécanique, électrique)

Connaissances	1	2	3	4	Objectifs de formation
1.2. Description structurelle Conventions de représentation : – Perspectives – Projections orthogonales – Composants (optiques, mécaniques, électriques) – Liaisons mécaniques – Représentation schématique (cinématique minimale, optique, technologique)					Identifier la nature des surfaces de contact Identifier le type de contact Identifier la nature des liaisons, en déduire la nature des mouvements possibles Identifier les évolutions de la transmission et de la transformation de mouvement
2. Éléments d'optique					
2.1. Généralités Propagation rectiligne de la lumière Principe du retour inverse Relation de Descartes (réflexion, réfraction)					Notions de : – Rayon, faisceau – Indice de réfraction – Angle d'incidence, de réflexion Expliciter la forme d'un faisceau lumineux (convergent, divergent, parallèle) et sa nature (incident, émergent)
2.2. Image d'un point lumineux formé par un système optique Image d'un point objet Stigmatisme rigoureux, conditions de stigmatisme Notions d'objets et d'images réels et virtuels					Construire l'image d'un point objet Expliciter la nature d'un conjugué objet ou image (réelle, virtuelle) Citer les conditions de stigmatisme
2.3. Approximation de Gauss Image d'un point objet sur l'axe Image d'un point objet hors de l'axe Stigmatisme approché Approximation de Gauss					Construire l'image d'un point objet Expliciter la nature d'un conjugué objet ou image (réelle, virtuelle) Citer les conditions de stigmatisme approché
2.4. Réflexion, miroirs plans et sphériques Définition miroir plan/sphérique Image d'un objet plan Translation miroir/image Rotation miroir/image Association de deux miroirs Stigmatisme rigoureux et approché des miroirs sphériques Miroirs sphériques dans l'approximation de Gauss Relation de conjugaison (formule de Lagrange Helmholtz)					Appliquer les lois de la réflexion Tracer la marche d'un rayon et d'un faisceau Construire l'image d'un point objet Déterminer la nature et la position d'une image

Connaissances	1	2	3	4	Objectifs de formation
<p>2.5. Réfraction Dioptre plan, lame à faces parallèles, prisme – Définition – Image d'un objet plan Dioptres sphériques – Définition – Image d'un objet plan – Relation de conjugaison (sommet, centre, Newton) – Formule de Lagrange Helmholtz – Grandissements transversal, angulaire et axial</p> <p>2.6. Systèmes centrés Systèmes à foyers, systèmes afocaux Plans principaux, foyers, distances focales, points cardinaux, vergence Image d'un objet plan Relations de conjugaisons, grandissement Association de systèmes centrés dioptriques Détermination des éléments cardinaux Lentilles minces, lentilles épaisses Systèmes afocaux</p> <p>2.7. Association de deux systèmes centrés Système équivalent Relation de Newton et Gullstrand Cas particulier des systèmes afocaux Lentilles sphériques épaisses Vergence (facteur de forme, puissances sphérométrique et frontale)</p> <p>2.8. Lentilles sphériques minces Éléments cardinaux Relation de conjugaison Grandissement Pouvoir séparateur de l'œil</p> <p>2.9. Lentilles astigmatiques Plans méridiens principaux Éléments cardinaux Relation de conjugaison Grandissement</p>					<p>Appliquer les lois de la réfraction Tracer la marche d'un rayon et d'un faisceau Construire l'image d'un point objet Déterminer la nature et la position d'une image Expliciter la nature d'un conjugué objet ou image (réelle, virtuelle) Déterminer le grandissement transversal d'un dioptre Expliciter la nature d'un dioptre sphérique, calculer sa puissance, son rayon de courbure et ses distances focales</p> <p>Identifier et déterminer les caractéristiques optiques des systèmes centrés</p> <p>Construire l'image d'un point objet</p> <p>Déterminer la nature et la position d'une image Expliciter la nature d'un conjugué objet ou image (réelle, virtuelle)</p> <p>Déterminer le grandissement transversal, angulaire et axial d'un système centré et interpréter sa valeur (œil amétrope...)</p> <p>Identifier et déterminer les caractéristiques optiques du système équivalent</p> <p>Construire l'image d'un point objet Déterminer la nature et la position d'une image Expliciter la nature d'un conjugué objet ou image (réelle, virtuelle) Déterminer les caractéristiques d'un conjugué objet ou image (position, nature, grandeur et sens) par rapport à un système simple ou une association de systèmes</p> <p>Identifier ou déterminer les éléments cardinaux Appliquer les relations de conjugaison Tracer la marche d'un rayon et d'un faisceau Déterminer un grandissement</p> <p>Identifier ou déterminer les plans méridiens principaux et les éléments cardinaux Appliquer les relations de conjugaison Tracer la marche d'un rayon et d'un faisceau Déterminer un grandissement</p>

Connaissances	1	2	3	4	Objectifs de formation
<p>2.10. Prismes Déviation de la lumière Cas extrêmes</p> <p>2.11. Notions de composition spectrale Dispersion par un prisme Colorimétrie Sensibilité de l'œil Notions de chromatisme</p> <p>2.12. Notions de photométrie Flux énergétique Éclaircissement Absorption Écrans protecteurs solaires</p>					<p>Tracer la marche d'un rayon et d'un faisceau Application à la lunetterie (effet prismatique) et aux instruments</p> <p>Interpréter simplement la vision des couleurs Expliciter l'aberration chromatique des matériaux utilisés à la fabrication des verres ophtalmiques et de l'œil Évaluer les performances optiques des matériaux utilisés</p> <p>Définir et expliquer les variations du coefficient d'efficacité des différents composants d'un rayonnement dans le domaine du visible et proche du visible Justifier l'emploi des écrans protecteurs</p>
3. Technologies des systèmes optiques					
<p>3.1. Chaîne d'énergie Alimentation en énergie Actionneurs (moteurs, vérins, électro-aimants) Sources lumineuses (lampe, diode laser...)</p> <p>3.2. Chaîne d'action Transmission de mouvement (poulie-courroie, engrenages) Transformation de mouvement (vis-écrou, came, bielle-manivelle, pignon-crémaillère) Guidages mécaniques (translation, rotation) Isolement (électrique, optique)</p>					<p>Identifier les sources d'énergies (types et caractéristiques) Identifier les actionneurs (types et fonctions) Identifier les sources lumineuses (types, règles de sécurité)</p> <p>Identifier et nommer les solutions de transmission et de transformation de mouvement (poulies/courroies, engrenages, vis/écrou, came/excentrique, bielle/manivelle) Identifier et nommer les guidages Identifier les risques et les mesures de sécurité à respecter</p>
<p>3.3. Chaîne d'information 3.3.1 Principaux composants optiques Lentilles minces et épaisses (différents types de dioptries) Lames à faces parallèles Miroirs Prismes</p>					<p>Identifier les composants optiques</p> <p>Identifier une fonction optique</p> <p>Expliciter le rôle d'un diaphragme, d'une pupille de l'instrument ou de l'œil sur l'éclaircissement, la profondeur de champ...</p> <p>Identifier la base d'un verre compensateur</p>

Connaissances	1	2	3	4	Objectifs de formation
<p>3.3.2 Principales fonctions optiques</p> <p>Former une image (objective ou subjective)</p> <p>Dévier un faisceau (prismes, miroirs, lentilles...)</p> <p>Diaphragmer un faisceau</p> <p>Recevoir une image (écran, cellule, dépoli, rémotum, rétine...)</p> <p>Transporter, redresser une image (véhicule, prismes...)</p> <p>Observer une image (oculaire, loupe, objectif...)</p>					<p>Établir une relation entre les rayons de courbure, le diamètre, les épaisseurs du verre et les indices utilisés pour des lentilles ophtalmiques</p> <p>Montrer le rôle d'un verre compensateur, d'un oculaire, d'un objectif... par déplacement de l'image</p> <p>Interpréter un saut d'image pour les verres bifocaux et montrer les causes d'un décentrement d'un verre par rapport à l'œil ou une autre lentille</p> <p>Évaluer la capacité d'un oculaire à s'adapter à une amétropie (plage de réglage)</p> <p>Déterminer la taille d'une image et définir le type et le format de certains récepteurs (rémotum, rétine, négatif photographique, capteur numérique)</p> <p>Identifier et déterminer les aberrations sphériques et coma d'un œil ou d'une lentille</p>
4. Analyse des systèmes optiques					
<p>À partir des équipements compensateurs et instruments et systèmes optiques utilisés et commercialisés par l'opticien : mettre en relation les caractéristiques et performances techniques et commerciales par rapport aux besoins de l'opticien ou du client</p> <ul style="list-style-type: none"> - Équipements compensateurs d'amétropie - Classification des instruments d'optique (subjectif ou objectif) - Instruments objectifs (objectif photo, frontofocomètre, œil emmétrope ou amétrope...) - Instruments subjectifs pour observer des objets éloignés (lunette astronomique, terrestre, jumelles...) - Instruments subjectifs pour observer des objets proches (loupe, microscope, viseur...) 					<p>Définir la position du récepteur d'images (rétine, écran, capteur...) et déterminer les caractéristiques et les performances optiques de l'œil et des instruments d'optique utilisés par l'opticien</p> <p>Déterminer le grandissement transversal d'un instrument objectif (œil, objectif photographique...)</p> <p>Déterminer la puissance et le grossissement d'un instrument subjectif (image instrumentale à l'infini pour un microscope, loupe, lunettes astronomiques et terrestre...)</p> <p>Interpréter les caractéristiques optiques des instruments d'optique et certains effets optiques sur l'œil</p> <p>Expliciter le fonctionnement et évaluer les performances des instruments d'optique (champs, grossissement, clarté...)</p> <p>Évaluer le rapport entre la vision du client amétrope ou emmétrope et l'instrument d'observation (verre ophtalmique, lunette, télescope, jumelle)</p>

Connaissances	1	2	3	4	Objectifs de formation
					<p>Estimer le facteur de transmission (facteur de réflexion et de transmission pour plusieurs dioptries)</p> <ul style="list-style-type: none"> – des instruments objectifs et subjectifs afin de définir la clarté de l'image observée – lire et interpréter une courbe de transmission (comparer les courbes de transmission des fabricants de verres ophtalmiques pour des verres plus ou moins traités...) afin de définir un antireflet au besoin du porteur

S2 – vision

Connaissances	1	2	3	4	Objectifs de formation
1. Anatomie de l'œil et ses annexes					
1.1. L'œil					Nommer, décrire et indiquer la fonction des différents éléments en les positionnant sur un schéma (coupe horizontale schématique de l'œil selon le modèle Y. Le GRAND).
1.2. Le système lacrymal et les paupières					Nommer, décrire et indiquer la fonction des différents éléments et les positionner sur un schéma
1.3. Les muscles oculomoteurs					Nommer, décrire, indiquer la fonction et positionner les différents éléments sur un schéma
1.4. Les affections					Énoncer et décrire les principales affections de l'œil et des paupières
2. Œil théorique (selon le modèle Y. Le Grand)					
2.1. Description					Nommer et positionner les différents éléments théoriques et milieux transparents en précisant les puissances et indices de réfraction.
2.2. Caractéristiques optiques					Construire la chaîne des images Déterminer la position d'une image
2.3. Applications des systèmes centrés à l'œil Relation de conjugaison Déplacement de l'objet et de l'image					Définir le rôle des pupilles, incidences sur la vision (tracer un faisceau lumineux de l'objet à la rétine)
2.4. Pupilles					Positionner sur un schéma les différents axes de l'œil
2.5. Les différents axes de l'œil					
2.6. Mesures des écarts pupillaires					Expliquer la différence entre les diverses mesures des écarts pupillaires
2.7. Notion d'accommodation Aspect anatomique Déplacements relatifs de l'objet et de l'image					Décrire et expliquer le principe général du mécanisme de l'accommodation et les conséquences de l'âge.

Connaissances	1	2	3	4	Objectifs de formation
<p>2.8. Ponctum remotum Les amétropies sphériques</p> <p>2.9. Ponctum proximum Parcours de vision nette</p>					<p>Définir le remotum</p> <p>Positionner, sur un schéma, le remotum d'un œil myope et d'un œil hypermétrope</p> <p>Définir le proximum</p> <p>Positionner, sur un schéma, le parcours de vision nette</p> <p>Positionner sur un schéma le parcours de vision nette et confortable</p>
3. Image rétinienne					
<p>3.1. Notion de netteté et de flou</p> <p>3.2. Acuités visuelles : VL et VP</p>					<p>Faire un schéma de l'œil montrant la taille de la tache de diffusion en fonction de la défocalisation de l'image</p> <p>Citer la définition de l'acuité visuelle (VL et VP)</p> <p>Nommer et reconnaître les différentes échelles utilisées</p> <p>Citer les bonnes conditions de mesures de l'acuité visuelle</p>
4. Amétropies					
<p>4.1. Sphériques</p> <p>4.2. Compensation théorique en VL des amétropies sphériques Notion statistique (suivant le type d'amétropie et l'âge)</p> <p>4.3. Évolution des amétropies</p>					<p>Expliquer le principe de la compensation théorique d'une amétropie</p> <p>Mettre en relation une prescription et l'amétropie correspondante</p> <p>Identifier et Apprécier une évolution anormale de la valeur d'une amétropie.</p>
5. Relation compensation – amétropie					
<p>5.1. Caractéristiques principales des verres compensateurs d'amétropie sphérique Caractéristiques principales des verres compensateurs (tous types) et leurs incidences sur la vision : matériaux, géométrie, vergence, mesure...</p> <p>5.2. Images rétiniennes œil sphérique compensé Grandeur des images rétiniennes Influence de la distance verre/œil</p> <p>5.3. Parcours de vision nette d'un œil compensé en VL</p>					<p>Prendre en compte les valeurs limites entre verres minces et verres épais</p> <p>Énoncer les préconisations des différents systèmes de compensation en fonction de l'amétropie</p> <p>Comparer les limites d'utilisation des différents systèmes de compensation</p> <p>Identifier les compensations nécessitant un contrôle de la distance verre/œil</p> <p>Expliquer des modifications de perception</p> <p>Indiquer l'effet de la compensation sur l'accommodation</p>
6. Astigmatisme					
<p>6.1. L'œil astigmaté Causes de l'astigmatisme Vision de l'œil astigmaté non compensé Fréquence et plaintes Classification des astigmatismes</p>					<p>Citer les éléments de l'œil (cornée et cristallin) responsable de l'astigmatisme</p> <p>Expliquer simplement la vision d'un œil astigmaté et les troubles liés à l'astigmatisme</p> <p>Donner les caractéristiques d'un astigmatisme</p>

Connaissances	1	2	3	4	Objectifs de formation
<p>6.2. Principe de la compensation théorique Formule sphéro-cylindrique Méridiens principaux</p> <p>6.3. Influence du verre compensateur Vision de l'œil astigmatique compensé</p> <p>6.4. Évolution de l'astigmatisme</p>					<p>Dessiner un faisceau astigmatique en identifiant les focales et les mettre en relation avec les méridiens. Transposer une prescription Comparer la compensation astigmatique dans chaque méridien principal, à la compensation des amétropies sphériques correspondantes</p> <p>Citer les effets des compensations astigmatiques sur la vision et les ordres de grandeurs</p> <p>Identifier une modification anormale de l'astigmatisme</p>
7. Notions de vision binoculaire					
<p>7.1. Définitions Vision simultanée, fusion, relief Phories Convergence</p> <p>7.2. Notion théorique sur les verres compensateurs des troubles de la vision binoculaire Prismes : règle de Prentice Verre « antifatigue »</p> <p>7.3. Incidences des compensations sur la vision binoculaire</p> <p>7.4. Incidence d'un mauvais centrage</p>					<p>Citer les différents degrés de la vision binoculaire Donner les définitions d'une phorie et d'une tropie Donner la définition de la convergence et la norme de la convergence (différence entre EPVL et EPVP)</p> <p>Réaliser et mesurer un effet prismatique Expliquer simplement le rôle des verres prescrits</p> <p>Identifier une prescription dont la compensation pourra avoir une incidence sur la VB (anisométrie, fort cylindre, axe oblique...)</p> <p>Calculer et mesurer la valeur et le sens d'un effet prismatique induit par un mauvais centrage et conclure quant à la validité de l'équipement</p>
8. Presbytie					
<p>8.1. Notions de physiologie (perte de l'accommodation-presbytie)</p> <p>8.2. Compensation de la presbytie-addition Principe Relation entre la position du test et l'addition Évolution de la presbytie</p>					<p>Expliquer simplement ce phénomène</p> <p>Identifier une prescription anormale pour la presbytie Identifier une progression anormale de la valeur de l'addition</p>

Connaissances	1	2	3	4	Objectifs de formation
9. Notions sur les pathologies nécessitant des équipements spéciaux (aphaquie, DMLA, rétinite pigmentaire, kératocône...)					
Définitions de ces pathologies Équipements et/ou aides adaptés					Décrire de façon simple les pathologies, leurs localisations et leurs incidences sur la vision Identifier les équipements et/ou matériels adaptés pour compenser ou améliorer la vision et le confort des clients atteints de ces pathologies
10. Incidence d'une compensation inadaptée					
10.1. Ordre de grandeur Différence entre compensation portée et compensation théorique Défaut de puissance (sphérique et cylindrique) Défaut d'axage Mauvais centrage 10.2. Incidence sur la perception					Indiquer le sens et l'ordre de grandeur et de la variation de la taille des images en fonction de l'amétropie Citer l'ordre de grandeur des amétropies pour lesquelles la distance verre/œil aura une influence sur la compensation. Citer l'ordre de grandeur des amétropies pour lesquelles la compensation aura une influence sur le confort VP. Indiquer l'incidence sur la vision (perte d'acuité, accommodation, VB, distance de travail) d'une compensation inadaptée et/ou mal adaptée Citer les principaux troubles engendrés en fonction du défaut
11. Examen de vue					
11.1. Description Déroulement d'un examen de vue Hygiène Matériel 11.2. Législation relative à cette activité					Identifier les grandes étapes d'un examen de vue Énoncer et respecter les règles d'hygiène Identifier le matériel nécessaire Énoncer la législation en vigueur, la respecter et se positionner
12. Mesures préalables à l'examen de vue					
12.1. Protocole de questionnement 12.2. Méthode de mesure des acuités visuelles – en VL en visions monoculaire et binoculaire – en VP en visions monoculaire et binoculaire 12.3. Réfraction préalable de nature objective Informations et consignes à donner au client Réglage de l'instrument Mesures					Expliquer au client le but du questionnement et des mesures préalables Mesurer une compensation Mesurer des acuités visuelles en VL et en VP en visions monoculaire et binoculaire. Renseigner le questionnaire S'assurer de la qualité de la vision avec l'équipement Utiliser un auto réfracto kératomètre (réglage, manipulations) Identifier sur le ticket les résultats de cet examen préalable à transcrire sur le questionnaire Vérifier la cohérence des résultats

S3 – adaptation et prise de mesures

Connaissances	1	2	3	4	Objectifs de formation
1. Constituants de l'équipement					
<p>1.1 Les montures</p> <p>1.1.1. Matériaux utilisés pour la fabrication des montures</p> <p>Les matériaux</p> <ul style="list-style-type: none"> – métalliques – matières naturelles – matières composites – matières plastiques (thermoplastiques et thermodurcissables) <p>Élaboration des matériaux</p> <p>Propriétés des matériaux</p> <ul style="list-style-type: none"> – physiques – chimiques <p>Utilisations</p> <p>1.1.2. Fabrication des montures métalliques</p> <p>Conception</p> <p>Les différents composants d'une monture métallique</p> <p>Principe des différents types de formage :</p> <ul style="list-style-type: none"> – matriçage, rétreint, refoulement, roulage, ménisquage, moulage (micro fusion) – pliage, découpage, usinage <p>Usinage des charnières et tenons :</p> <ul style="list-style-type: none"> – fraisage, perçage, taraudage, lamage <p>Assemblage des composants :</p> <ul style="list-style-type: none"> – sertissage, brasage, soudage laser 					<p>Citer les différents matériaux utilisés pour la fabrication des montures.</p> <p>Identifier un matériau en vue :</p> <ul style="list-style-type: none"> – d'un ajustage ou d'une réparation – d'un conseil à donner au client pour le guider dans le choix de la monture. – d'une description du ou des matériaux composant les montures. – justification du prix de vente de la monture <p>Citer les différentes techniques d'élaboration des matériaux pour la fabrication des montures.</p> <p>Déduire les avantages/inconvénients pour le fabricant, l'opticien et le porteur</p> <p>Identifier les différentes propriétés des matériaux utilisés pour la fabrication des montures.</p> <p>Identifier les avantages/inconvénients pour le fabricant, l'opticien et le porteur en fonction des propriétés des matériaux.</p> <p>Citer les différentes utilisations des matériaux par rapport aux éléments de la monture</p> <p>Décrire les différentes étapes de la conception</p> <p>Identifier et citer les différents composants d'une monture.</p> <p>Identifier les types de formage utilisés pour la fabrication afin de décrire une monture et de justifier son prix.</p> <p>Identifier le mode de réalisation</p> <p>Identifier le type d'assemblage utilisé dans la fabrication d'une monture en vue d'une réparation.</p>

Connaissances	1	2	3	4	Objectifs de formation
<p>Traitement des surfaces</p> <ul style="list-style-type: none"> - polissage (Tonneaux, vibrateurs, tampons manuels) - traitements et dépôts : galvaniques, organiques <p>1.1.3. Fabrication des montures plastiques</p> <p>Conception</p> <p>Les différents composants d'une monture</p> <p>Principe des différents types de fabrication :</p> <ul style="list-style-type: none"> - usinage - moulage - injection <p>Fabrication des branches :</p> <ul style="list-style-type: none"> - collage, - shootage - incrustation des charnières <p>1.1.4. Marquage normalisé des montures</p>					<p>Citer les avantages apportés par les traitements</p> <p>Identifier un traitement</p> <p>Décrire les différentes étapes de la conception</p> <p>Identifier et citer les différents composants d'une monture</p> <p>Identifier une monture fabriquée par usinage</p> <p>Identifier une monture fabriquée par injection.</p> <p>Identifier les différents procédés de fabrication des branches et charnière et mettre en œuvre la procédure adaptée lors du rhabillage, de l'ajustage ou de la réparation</p> <p>Identifier le fabricant, le modèle, la taille, le système de mesures, le coloris, la longueur des branches</p>
<p>1.2. Les verres ophtalmiques et les lentilles</p> <p>1.2.1. Matériaux</p> <p>Les matériaux :</p> <ul style="list-style-type: none"> - généralités - élaboration <p>Propriétés :</p> <ul style="list-style-type: none"> - optiques : <ul style="list-style-type: none"> • indice de réfraction • constringence, transmission • coupure UV - physiques : <ul style="list-style-type: none"> • masse volumique • stabilité thermique, mouillabilité • perméabilité, hydrophilie - mécanique : <ul style="list-style-type: none"> • résistance aux chocs • dureté ou résistance à la rayure • usinabilité - chimiques : <ul style="list-style-type: none"> • résistance aux agents chimiques 					<p>Citer les différents matériaux utilisés pour la fabrication des verres ophtalmiques et en optique de contact</p> <p>Citer les différentes techniques d'élaboration des matériaux</p> <p>Identifier les matériaux</p> <p>Identifier, à partir des fiches techniques, les différentes propriétés des matériaux utilisés</p> <p>Choisir, les propriétés d'un matériau par rapport aux exigences de montage, de performance optique, de confort, de sécurité d'entretien de l'équipement.</p> <p>Prendre en compte les propriétés du matériau lors de la réalisation, l'ajustage et de l'entretien de l'équipement</p> <p>Expliquer à un client les caractéristiques techniques des matériaux et leurs préconisations</p>

Connaissances	1	2	3	4	Objectifs de formation
<p>1.2.2. Fabrication des verres uni et multifocaux</p> <p>Verres minéraux :</p> <ul style="list-style-type: none"> - moulage - surfaçage global ou point par point - fusion - collage <p>Verres organiques :</p> <ul style="list-style-type: none"> - moulage - polymérisation - surfaçage - collage - polycarbonate - Trivex 					<p>Citer les différentes techniques de fabrication des verres ophtalmiques minéraux uni/multifocaux</p> <p>Citer les différentes techniques de fabrication des verres ophtalmiques organiques uni/multifocaux</p>
<p>1.2.3. Procédés d'amincissement des verres</p>					<p>Citer les différents procédés d'amincissement des verres par surfaçage (tranchant, verre au calibre) et leurs indications</p>
<p>1.2.4. Colorations :</p> <ul style="list-style-type: none"> - dans la masse - sous vide - polymérisation - immersion 					<p>Identifier une coloration (teinte, intensité, absorption)</p> <p>Choisir une teinte adaptée au besoin du client</p> <p>Expliquer au client les restrictions d'usages</p>
<p>1.2.5. Traitements</p> <ul style="list-style-type: none"> - durcisseur - antireflet - antisalissure - antistatique - photochromisme - polarisation - résistance au choc - miroitage - anti-UV 					<p>Identifier un traitement</p> <p>Expliquer la nature et les particularités des différents traitements</p> <p>Choisir le traitement adapté au besoin du client</p>
<p>1.2.6. Lentilles de contact</p> <p>Comparaison lunettes/lentilles</p> <p>Notion sur les LSH (définition du port, du renouvellement, de la législation) et leur entretien (les différents systèmes et la législation)</p> <p>Notions sur les LRPO et leur entretien</p>					<p>Citer les avantages et inconvénients lunettes/lentilles</p> <p>Décoder une prescription lentille</p> <p>Citer les avantages et les inconvénients des différents types de lentilles</p> <p>Citer les différents types de ports et les différents renouvellements</p>

Connaissances	1	2	3	4	Objectifs de formation
2. Structure de la tête et du visage					
2.1. Anatomie Ostéologie – Les os du crâne – Les os de la face – Les os et les orifices constituant l'orbite Myologie – Les muscles peauciers – Les muscles de la mastication Neurologie – Les différents types de nerfs (moteurs, sensitifs, mixtes) – Nerfs facial et trijumeau (trajet, rôle, pathologies : paralysie du facial, zona ophtalmique) La peau – La peau et ses principales couches – Notions sur les affections dermatologiques en relation avec le port de lunettes – Incidence de l'interaction entre la peau et les montures Vasularisation – Détails des vaisseaux sanguins de la région orbitaire – Détails des vaisseaux sanguins de la région auriculaire Nez et oreilles – Les éléments constitutifs					Identifier et situer (sur le visage d'un sujet et sur un schéma) les os du crâne et de la face Identifier leur rapport avec la morphologie, le choix de la monture, l'ajustage Identifier et situer sur un schéma les os et les orifices de l'orbite Identifier sur un schéma et donner la fonction des différents muscles peauciers et de la mastication en indiquant leurs points d'insertion (fixe et mobile) Indiquer leur rapport avec la morphologie, le choix de la monture, l'ajustage Identifier sur un schéma, les principales ramifications du nerf trijumeau et du nerf facial Indiquer leur rôle, en particulier sur les parties en rapport avec l'équipement Identifier sur un schéma les principales couches de la peau et ses éléments constitutifs Citer les principales affections (acné, allergies, intertrigo, tumeurs) et leurs conséquences quant au choix de l'équipement Indiquer les principales dégradations provoquées sur l'équipement Indiquer les principaux désagréments provoqués sur la peau Indiquer les techniques et moyens pour y remédier Identifier l'ajustage approprié Identifier sur un schéma les artères et les veines de la tête, de la région orbitaire, de la région auriculaire Indiquer leur rapport avec l'équipement, l'ajustage Identifier sur un schéma les éléments constitutifs du nez et de l'oreille Indiquer leur rapport avec l'équipement, l'ajustage

Connaissances	1	2	3	4	Objectifs de formation
<p>2.2. Morphologie</p> <p>La tête</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les différents axes de référence - Les différentes formes de tête - Les différents ports de tête <p>Le visage</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le visage canon - Les principales formes de visage - Les détails du visage en relation avec la monture (les yeux, les arcades sourcilières, les pommettes, le nez, les tempes, les oreilles) - Évolution du visage avec l'âge <p>Le visage de l'enfant</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les particularités morphologiques du visage de l'enfant - Évolution du visage de 0/16 ans - Les contraintes visuelles chez l'enfant - Le cahier des charges de la monture enfant (forme, taille, pont, tenons, matériaux, fabrication) <p>2.3. Mesures et observations du visage</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les principales mesures et les appareils de mesure - La fiche morphologique 					<p>Déterminer l'axe vertical principal, le plan d'observation, la ligne des canthus et la ligne des pupilles</p> <p>Mettre en évidence différentes formes de tête</p> <p>Mettre en évidence un port de tête particulier</p> <p>Identifier les différentes formes de visage</p> <p>Comparer les observations avec les références du visage canon</p> <p>Identifier l'incidence sur le choix de la monture</p> <p>Identifier l'incidence sur l'ajustage</p> <p>Indiquer les principales évolutions du visage et l'incidence sur le choix de la monture et de l'ajustage</p> <p>Identifier les caractéristiques morphologiques du visage de l'enfant</p> <p>Identifier une monture adaptée suivant l'âge de l'enfant</p> <p>Identifier les contraintes visuelles de l'enfant</p> <p>Identifier les caractéristiques des différents éléments de la monture adaptés avec l'équipement de l'enfant.</p> <p>Déterminer la position des pupilles à l'aide du réglet, des pupillomètres, des appareils de photocentrage, ou autres systèmes et interpréter les résultats</p> <p>Déterminer ou évaluer les mesures de la tête à l'aide d'un appareil approprié</p> <p>Établir une fiche morphologique en vue de réaliser une monture sur mesure ou permettre un préajustage</p>
3. Choix de l'équipement					
<p>3.1. Définition de l'équipement</p> <ul style="list-style-type: none"> - Analyse des besoins visuels (prescription, utilisation, souhaits du client) - Analyse de l'ancien équipement - Choix du couple monture/verres (générique) <p>3.2. Choix de la monture</p> <ul style="list-style-type: none"> - Contraintes morphologiques et physiologiques - Contraintes optiques et techniques liées aux verres - Contraintes liées à l'utilisation - Contraintes budgétaires du client - Souhaits du client 					<p>Définir le défaut visuel</p> <p>Identifier les contraintes de la prescription, d'utilisation, les souhaits du client.</p> <p>Caractériser et mesurer l'ancien équipement</p> <p>Déterminer un type de monture adapté à un type de verres</p> <p>Identifier et énoncer les contraintes :</p> <ul style="list-style-type: none"> - morphologiques et physiologiques - optiques et techniques - d'utilisation - budget du client - prise en compte des souhaits du client <p>Sélectionner le meilleur compromis</p>

Connaissances	1	2	3	4	Objectifs de formation
3.3. Choix des verres – Prescription – Contraintes liées à l'utilisation – Souhaits du client – Contraintes budgétaires du client – Contraintes liées aux choix de la monture – Aspect esthétique du verre (forme et épaisseur) – Aspect confort de l'équipement (poids) – Disponibilité dans le catalogue fournisseur					Identifier et énoncer les contraintes liées à : – la prescription – l'utilisation – budget du client – souhait du client – choix de la monture – l'offre fabricant Choisir le matériau, l'indice, la surface, le diamètre, le procédé d'amincissement adaptés en fonction de la puissance et de la monture et du budget Renseigner une fiche de précalibrage ou déterminer un diamètre de verre bord tranchant Utiliser un logiciel d'aide à la vente (comparaison poids/ épaisseurs) Sélectionner et justifier le meilleur compromis
4. Préajustage/Ajustage					
4.1. Différentes contraintes – Contraintes liées à la morphologie du client, à la monture, au type de verres, à l'utilisation et aux cas particuliers 4.2. Mise en œuvre du préajustage/ajustage – Définition – But – Méthode – Difficultés liées à un mauvais choix de monture					Prendre en compte les contraintes liées : à la morphologie du client, à l'utilisation de l'équipement, à la monture, au type de verres et aux cas particuliers Déterminer les gestes techniques à effectuer Choisir les outils adaptés Réaliser méthodologiquement le préajustage/ajustage Vérifier la qualité de l'ajustage
5. Prise de mesures					
Mesures de : – demi-écarts pupillaires – hauteurs – distance verre/œil – angle pantoscopique – angle de galbe de face de la monture – longueur des branches – angle d'ouverture des branches – toutes autres mesures nécessaires à une bonne adaptation					Justifier et expliquer l'utilité et de l'importance des mesures Respecter les préconisations de mesures du fabricant Justifier et expliquer la chronologie des mesures Choisir l'appareil de mesures adapté Prendre les mesures nécessaires Interpréter les résultats Vérifier la cohérence des mesures Transcrire les mesures

Connaissances	1	2	3	4	Objectifs de formation
6. Conseils orthétiques (utilisation, entretien)					
6.1. Conseils d'utilisation – Informations sur l'utilisation de l'équipement – Incidence de l'équipement sur la vision et la perception de l'espace – Besoins visuels – Préconisations du fabricant 6.2. Conseils d'entretien – Information sur l'entretien de l'équipement – Propriétés physiques et chimiques des verres et des montures – Préconisations du fabricant					Identifier les conseils orthétiques à donner au client pour le port de son équipement (identifier les contraintes d'adaptation et les limites d'utilisation) Informer le client Identifier les caractéristiques techniques et chimiques des montures et des verres Identifier et donner les conseils au client pour entretenir son équipement

S4 – contrôle, réalisation et maintenance de composants et d'équipements

Les connaissances seront régulièrement adaptées en fonction des évolutions technologiques des matériels utilisés.

Connaissances	1	2	3	4	Objectifs de formation
1. Identification et contrôle d'une monture					
1.1. Normalisation des montures – Marquages – Système normalisé : Boxing – Système Datum – Cotes (calibre nominal, nez nominal, écart monture, taille, longueur des branches) – Références 1.2. Mesure des montures					Vérifier la conformité du produit (marquage, caractéristiques/bon de commande) Déterminer sur un schéma ou sur une monture ses cotes suivant la normalisation en vigueur Identifier un système de mesure et le comparer au système normalisé Choisir le mode de mesurage Énoncer une mesure et l'unité employée Estimer une incertitude, une précision
2. Identification et contrôle d'un verre					
2.1. Normalisation des verres 2.1.1. Simple foyer – Unités – Puissances (sphère, cylindre, axe, prisme) – Bases spécifiques et épaisseur 2.1.2. Progressifs (et profondeur de champ ou dégressifs) – Gravures – Puissances (sphère, cylindre, axe) – Prisme d'allègement ou compensateur – Épaisseurs					Respecter la normalisation en vigueur concernant les puissances, les axes et les prismes des différents verres simple foyer Rechercher les gravures Respecter la normalisation en vigueur concernant les gravures, la mesure des puissances, des axes et des prismes des différents verres progressifs

Connaissances	1	2	3	4	Objectifs de formation
<p>2.1.3. Multifocaux</p> <ul style="list-style-type: none"> - Forme des différentes zones de vision - Puissances (sphère, cylindre, axe, prisme et addition) - Épaisseurs <p>2.1.4. Afocaux</p> <ul style="list-style-type: none"> - Solaires (absorption/transmission, bases) <p>2.1.5. Verres de protection</p> <p>2.2. Mesures des verres</p> <p>2.2.1. Description, réglage, incertitude et précision :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Instruments de mesure - Méthodes de mesure - Unités de mesure <p>2.2.2. Mesures de la géométrie (base, épaisseur au bord ou au centre ou en un point spécifique)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sphéromètre ou cylindromètre (bases) - Compas d'épaisseur <p>2.2.3. Mesures des caractéristiques optiques</p> <ul style="list-style-type: none"> - Au frontofocomètre (tout type) Puissances : sphère, cylindre, axe, addition, prisme et orientation de la base 					<p>Respecter la normalisation en vigueur concernant la mesure des différentes zones de vision, la mesure des puissances, des axes et des prismes des différents verres multifocaux</p> <p>Respecter la normalisation en vigueur concernant la classification des teintes et leur pourcentage d'absorption et les restrictions d'usage</p> <p>Respecter la normalisation en vigueur concernant l'épaisseur, le traitement et la coupure aux radiations spécifiques</p> <p>Légèrer un schéma d'instrument</p> <p>Décrire les différentes méthodes de mesure, énoncer l'unité employée</p> <p>Vérifier le bon fonctionnement et régler un instrument</p> <p>Estimer une incertitude, une précision</p> <p>Contrôler la valeur :</p> <ul style="list-style-type: none"> - de la base - de l'épaisseur du verre <p>par rapport au bon de commande</p> <p>Effectuer une mesure de puissance, d'axes, d'addition, de prismes, énoncer son incertitude et sa précision dans l'unité adaptée.</p>
3. Contrôle de l'équipement optique					
<p>3.1. Mesures des puissances</p> <ul style="list-style-type: none"> - Recherche des gravures - Au frontofocomètre (tout type) Puissances : sphère, cylindre, axe, addition, prisme et orientation de la base <p>3.2. Mesures des centrages (horizontaux et verticaux)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Au régleur, au Ditest, ou autres systèmes de mesures (cotes de centrage) 					<p>Exploiter les informations des gravures</p> <p>Effectuer une mesure de puissance, d'axes, d'addition, de prismes, énoncer son incertitude et sa précision dans l'unité adaptée</p> <p>Exploiter les informations des gravures</p> <p>Effectuer les mesures des centrages dans la bonne unité</p> <p>Déduire les effets prismatiques induits et/ou les conséquences sur le confort visuel</p> <p>Identifier la tolérance acceptée</p>

Connaissances	1	2	3	4	Objectifs de formation
3.3. Contrôle du montage – Aspect de la monture : rayures, visserie, drageoirs vrillés ou déformés – Aspect des verres : rayures, éclats, contrôle des finitions (rainage, perçage, crantage, contre biseaux) – Forme, symétrie, cotes des verres, mises en évidence des tensions... 3.4. Contrôle du rhabillage					Vérifier l'aspect de la monture, des verres (rayures, éclats) Vérifier l'aspect des finitions (rainage, perçage, crantage, contre biseaux) Contrôler la forme, la symétrie, les cotes des verres, vérifier la présence ou l'absence de tensions au tensiscope Estimer la livrabilité du montage Estimer la validité du rhabillage en fonction des critères préétablis
4. Validité de l'équipement					
En fonction : – des tolérances normalisées – des règles établies (par l'opticien)					Identifier une ou plusieurs erreurs Déterminer l'origine de l'erreur Estimer les conséquences de l'erreur sur la validité de l'équipement (commercialisation)
5. Matériels d'atelier					
5.1. Meuleuses – Fraiseuses – Composition et caractéristiques des meules et fraises (abrasifs utilisés en OL, grain, grade, profils...) – Caractéristiques des différents types de meules : meuleuses à main, raineuses, cranteuses, meuleuses automatiques. – Les différents programmes de taille des verres – Alimentation – Circuit d'eau et bac de décantation – Réglementation de l'évacuation des déchets – Précautions générales d'emploi – Maintenance courante et consommable 5.2 Reproduction de forme – Données constructeurs – Montures cerclées, glaces, percées – Modification de forme – Vérification des cotes de palpage – Calibre					Citer les compositions et techniques de fabrication et énoncer les préconisations d'utilisation et précautions d'emploi des meules Identifier les différents profils de meules et leur usage (plates, double pente...) Lister les aménagements nécessaires à l'installation d'une machine et ses annexes Identifier les capacités et les limites d'une machine Identifier les différentes techniques et niveau de maintenance et d'entretien des machines Identifier les différentes fonctions du palpeur centreur axeur à partir des données constructeur Utiliser et vérifier le bon fonctionnement d'un palpeur centreur axeur Déterminer le type de palpage Déterminer le type de modification de forme Réaliser et contrôler la bonne réalisation du palpage Différencier le calibre actif du calibre passif Réaliser un calibre machine automatique

Connaissances	1	2	3	4	Objectifs de formation
6. Réalisation					
<p>6.1 Centrage et axage des verres</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mode de centrage (manuel, par pointage des gravures, automatique) - Références en fonction des verres - Références des mesures - Transcription des mesures <p>6.2. Fixation du verre</p> <ul style="list-style-type: none"> - Choix du support adapté - Utilisation du détrompeur <p>6.3. Détourage des verres</p> <p>6.3.1. Lapidage, biseautage, perçage, crantage, rainurage</p> <ul style="list-style-type: none"> - Données constructeur - Vérification de l'état de marche (alimentation circuit d'eau et évacuation) <ul style="list-style-type: none"> - Choix du programme - Paramètres en fonction de la monture, du type de verre et du montage (rainé, cranté, percé...) - Retouche <p>6.3.2. Retaille de verres</p> <ul style="list-style-type: none"> - Possibilités de retaille à la machine - Choix du support du verre - Choix et contrôle du programme - Réalisation et contrôle du déroulement <p>6.3.3. Retaille de verres avec meule manuelle avec ou sans encoche</p> <ul style="list-style-type: none"> - Utilisation de la meule d'ébauche et meule de finition avec ou sans encoche - Réalisation d'un biseau, d'un lapidage - Réalisation des contre-biseaux <p>6.4. Perçage, crantage</p> <ul style="list-style-type: none"> - Différents types de perceuses - Position des perçages et/ou crantage - Systèmes de fixation <p>6.5. Rainage</p> <ul style="list-style-type: none"> - Différents types de raineuses - Réglage (profondeur, largeur, position de la rainure) 					<p>Sélectionner le mode de centrage Sélectionner le tableau de centrage correspondant au verre Programmer des références de centrage Évaluation de la conformité du centrage/axage</p> <p>Choisir les embouts correspondants pour le support verre de la meuleuse</p> <p>Énoncer la méthode d'utilisation en fonction du résultat attendu Effectuer la maintenance courante (étalonnage, cotes, horizontalité...) Identifier et gérer les consommables Contrôler la bonne marche de la machine et de ses annexes avant utilisation</p> <p>Choisir, régler et vérifier les paramètres Réaliser le détourage adapté à la monture et au verre Contrôler le déroulement du programme Évaluer la diminution de cote à effectuer Réaliser la retouche</p> <p>S'assurer des possibilités de retaille</p> <p>Réaliser une retaille en respectant la qualité du centrage</p> <p>Réaliser le biseau adapté en fonction du type de monture et du type de verres (épaisseur, cambrure) Réaliser les contre-biseaux adaptés au type de montage, de verres</p> <p>Déterminer le matériel de perçage adapté Réaliser le perçage et/ou crantage Évaluer la conformité des crantages, des perçages : position des trous, diamètre, tensions, horizontalité et symétrie du montage</p> <p>Déterminer le matériel de rainage adapté Régler la position, la largeur et la profondeur en fonction du type de montage, de l'épaisseur, de la cambrure des verres Réaliser le rainage</p>

Connaissances	1	2	3	4	Objectifs de formation
7. Montage des verres					
7.1. Vérifications préalables – Axage, et horizontalité des verres – État de la monture (ménisquage)					Contrôler visuellement un verre à l'aide de l'effet sphérique, de l'effet pendulaire et de l'épaisseur Préparer la monture et les verres pour l'assemblage Sélectionner et vérifier la visserie nécessaire
7.2. Choix du matériel adapté – Au type de monture – Au type de verre					Choisir le matériel approprié aux différentes matières des montures, des verres et traitement
7.3. Précautions nécessaires – Pour respecter l'intégrité de la monture – Pour respecter l'intégrité des verres et de leur traitement					Effectuer le montage des verres dans la monture
8. Rhabillage					
– Suivant un protocole adapté à la monture et aux verres. – Suivant les préconisations demandées (préajustage) – Préparer l'équipement pour la livraison					Rhabiller la monture Respecter le pré ajustage Prendre en compte les propriétés de résistance aux agents chimiques des différents verres et montures
9. Réparation, entretien					
– Montures métalliques – Montures plastiques – Montures glaces					Évaluer la faisabilité et la validité d'une réparation Réaliser les opérations nécessaires à la remise en état ou à l'adaptation de la monture
10. Aménagement du poste de réalisation et de contrôle d'équipement					
– Espace – Matériel – Dispositif de rangement – Organisation du travail					Organiser son poste de travail de façon rationnelle dans le respect des règles d'hygiène, de sécurité et environnementales Organiser son travail et choisir le matériel approprié Assurer le bon fonctionnement du matériel

S5 – sécurité, prévention, environnement, ergonomie

Cet enseignement est indissociable des enseignements des disciplines techniques et professionnelles particulièrement propices à l'apprentissage des règles élémentaires, à la sensibilisation de prévention des risques et de protection de l'environnement.

Connaissances	1	2	3	4	Objectifs de formation
1. Sécurité, prévention					
<p>1.1. Cadre légal</p> <ul style="list-style-type: none"> - Règlements en vigueur, normalisation - Instances réglementaires extérieures à l'entreprise - Structure de prévention des risques dans l'entreprise <p>1.2. Risques d'accidents et de nuisances</p> <ul style="list-style-type: none"> - Différents types de risques (mécaniques, électriques, optiques, chimiques, thermiques et par rayonnement) - Caractéristique du risque (probabilité, gravité, acceptabilité) - Coût de la non-sécurité <p>1.3. Conduite à tenir en cas d'accident</p> <p>1.4. Intégration de la sécurité</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sécurité des biens (matériels, équipements connexes) et des personnes (clientèle, collaborateurs) 					<p>Identifier les documents, instances et structure de prévention nécessaires à la connaissance du cadre légal au sein de l'entreprise</p> <p>Dans une situation concrète, citer les risques particuliers, leurs éventuelles conséquences et des mesures de prévention</p> <p>Décrire les règles de comportement à observer dans une situation d'accident</p> <p>Dans une situation concrète, identifier les risques encourus et proposer des éléments de prévention ou de protection</p>
2. Prévention des risques infectieux liés à l'activité					
<p>2.1. Hygiène des mains</p> <ul style="list-style-type: none"> - Risques - Équipement - Produits - Méthode <p>2.2. Hygiène des matériels (asepsie des surfaces en contact avec la peau)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Risques - Équipement - Matériels concernés (tout matériel en contact avec la peau des clients, dans l'espace de vente, dans l'espace dédié à l'examen de la vue et dans l'atelier) - Produits - Méthode 					<p>Préciser les risques encourus Citer les mesures de préventions adaptées Préciser les recommandations pour une bonne observance de l'hygiène des mains Justifier les équipements adaptés (poste de lavage et de séchage)</p> <p>Préciser les risques encourus Citer les matériels concernés (mentonnière et têtère des instruments de mesures, tête de réfracteur, cache, lunette d'essai, lunette polarisée ou lunette duo chrome, pupillomètre à reflet cornéen, réglet, bac de nettoyage à ultrasons et montures) Justifier les produits adaptés (bactéricide, fongicide...) Énoncer les consignes d'utilisation</p>

Connaissances	1	2	3	4	Objectifs de formation
2.3. Hygiène des équipements optique (portés et livrés) – Risques – Équipement – Produits – Méthode					Préciser les risques encourus Citer les matériels concernés (bac à ultrasons...) Justifier les produits adaptés (bactéricide, fongicide...) Énoncer les consignes d'utilisation
3. Environnement (prévention des risques pour l'environnement)					
3.1. Cadre légal – Organismes concernés – Règlements en vigueur, normes environnementales 3.2. Intégration de l'environnement – Gestion, recyclage et traitement des déchets					Identifier les documents, instances et structure de prévention nécessaires à la connaissance du cadre légal au sein de l'entreprise Identifier les différents déchets générés par l'activité de l'entreprise Identifier et mettre en œuvre les règles de gestion des déchets
4. Ergonomie et conditions de travail					
4.1. Définition, champ de l'ergonomie 4.2. Tâches, activités de travail et situations de travail – Notions de tâches et activités – Composantes de l'activité (gestes, postures, déplacements, efforts, prises d'informations) – Effets de l'activité de travail en situation inadaptée (sur l'opérateur, la production, pour l'entreprise) 4.3. Amélioration et restructuration des conditions de travail – Implantation des espaces et des moyens de travail – Gestes et postures adaptés à l'activité – Organisation du travail – Ambiance physique de travail (lumineuse, sonore, thermique) – Moyens et circonstances d'amélioration					Décrire ces situations d'activités : – Tâches – Composantes Identifier une situation non adaptée Estimer les effets d'une situation non adaptée Analyser son contexte d'activité : – Espaces et moyens – Gestes et postures – Organisation – Ambiance Identifier les éléments d'amélioration Proposer et justifier des évolutions

S6 – démarche qualité

Cet enseignement est indissociable de l'ensemble des enseignements des disciplines techniques et professionnelles.

Connaissances	1	2	3	4	Objectifs de formation
1. Définition de la qualité					
<p>1.1. Notions sur la qualité</p> <ul style="list-style-type: none"> - Notion de besoin - Qualité du produit dans la relation client-fournisseur interne et externe - Composantes de la qualité - Composantes de la compétitivité - Services après-vente - Non-qualité, surqualité, notion de valeur <p>1.2. Coûts d'obtention de la qualité</p> <ul style="list-style-type: none"> - Coûts des anomalies internes et externes - Coûts de prévention - Indicateurs de mesure des coûts <p>1.3. Conditions de réussite de la qualité</p> <ul style="list-style-type: none"> - Concepts généraux - Garantie de qualité des produits - Amélioration des performances humaines (travail de groupe, autocontrôle) - Fonction du service qualité 					<p>Présenter l'évolution historique des conceptions de l'organisation et du concept de qualité</p> <p>Donner et expliciter la définition de la qualité :</p> <ul style="list-style-type: none"> - d'un produit ou d'un service - du système qualité d'une entreprise <p>Analyser et classer des manifestations de non-qualité :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fiabilité - Accueil, convivialité - Respect des délais - Au niveau technique (organisation, produits, matériels, systèmes informatiques...) - Au niveau de la gestion des stocks, de la remise en ordre des locaux et de la maintenance des matériels <p>Analyser et classer les coûts de la non-qualité</p> <p>Identifier quelques indicateurs sociaux de la non-qualité :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Absentéisme - Nombres de retouches, de retours, de litiges - Importance des réclamations de la clientèle <p>Mettre en évidence les composantes de la qualité :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Contenu de la prestation - Accueil, convivialité - Respect des délais - Au niveau de l'information et des conseils - Au niveau du suivi de la clientèle et des produits - Du contexte de travail

Connaissances	1	2	3	4	Objectifs de formation
2. Mise en œuvre d'une démarche qualité					
2.1. Assurance qualité – Contrôle de conformité du produit – Systèmes d'assurance qualité – Identification et traçabilité du produit – Documents liés à l'assurance qualité – Certification d'entreprise 2.2. Outils de gestion de la qualité – Feuilles de relevés, histogrammes, diagrammes cause-effet – Tableau de bord, indicateurs – Typologie des erreurs – Autocontrôle					Analyser les documents stratégiques pour en dégager les principes de la politique qualité, la définition des axes de progrès, l'organisation des structures de pilotage et les composantes du programme qualité Présenter les étapes préalables à la mise en place d'un système assurance qualité : – Identification des risques – Détermination des points de contrôle – Détermination des moyens de mesure pertinents – Utiliser convenablement les différents supports permettant l'enregistrement, l'analyse et le traitement des données

S7 – Communication professionnelle

Cet enseignement sera développé et mis en relation avec les tâches professionnelles concernées et l'enseignement de l'économie – gestion

Connaissances	1	2	3	4	Objectifs de Formation
1. Approche globale de la communication					
1.1. Mécanismes de communication Différents types de mécanismes de communication : – contextes favorables – canaux – supports Qualité d'une communication 1.2. Messages professionnels Différents types de messages professionnels : – mise en forme – adaptation au destinataire et à l'objectif de communication 1.3. Outils de communication Différentes formes de communication – orale – écrite – graphique – multimédia					Identifier le contexte de la communication Contrôler la pertinence et le résultat de la communication Choisir la forme la plus pertinente en fonction du contenu et des destinataires Mettre en œuvre la forme la plus efficace Respecter les règles de mise en forme

Connaissances	1	2	3	4	Objectifs de formation
2. Situations professionnelles de communication					
2.1. Situations principales de communication professionnelle – Communication téléphonique – Participation à une réunion – Exposé technique – Passation de consigne – Rédaction d'un rapport					Répondre aux exigences des situations de communication dans un contexte professionnel
2.2. Contacts avec la clientèle – Accueil, réception – Écoute active et questionnement – Identification des besoins – Vente, après vente – Prise de congé					Maîtriser les éléments fondamentaux de la communication avec la clientèle

Mise en relation capacités – compétences – savoirs professionnels

S1 : Systèmes optiques

S2 : Vision

S3 : Adaptation et prise de mesures

S4 : Contrôle, réalisation et maintenance d'équipements optiques

S5 : Sécurité, prévention, environnement, ergonomie

S6 : Démarche qualité

S7 : Communication professionnelle

Savoirs généraux à forte incidence professionnelle :

Économie-Gestion ----- Arts appliqués ----- Prévention, santé, environnement

Capacités	Compétences	Savoirs							
		S1	S2	S3	S4	Économie Gestion	Arts appliqués	Prévention Santé Environnement	
C1 S'informer Analyser	C1.1	Rechercher, analyser, exploiter les données et les documents nécessaires à son activité	X	X	X	X	X	X	X
	C1.2	Recenser et appliquer les réglementations, les consignes et les procédures	X	X	X	X	X	X	X
C2 Organiser Préparer	C2.1	Préparer, suivre et gérer un dossier, des travaux		X	X	X	X	X	X
	C2.2	Préparer les moyens de mise en œuvre		X	X	X	X	X	X

Capacités	Compétences		Savoirs						
			S5 – S6 – S7						
			S1	S2	S3	S4	Économie Gestion	Arts appliqués	Prévention Santé Environnement
C3 Mettre en œuvre	C3.1	Prendre des mesures (optométriques, morphologiques)	X	X	X	X			
	C3.2	Monter, assembler un équipement optique	X	X	X	X			
	C3.3	Contrôler des composants, un équipement	X	X	X	X			X
	C3.4	Essayer, ajuster, valider un équipement	X	X	X	X	X		X
	C3.5	Participer à la gestion des matériels, des équipements et des composants	X	X	X	X	X		X
C4 Maintenir	C4.1	Analyser, élaborer une intervention	X	X	X	X	X	X	X
	C4.2	Remettre ou maintenir en état l'équipement optique d'un client	X	X	X	X		X	X
	C4.3	Contribuer à la maintenance des matériels du magasin et de l'atelier	X	X	X	X	X		X
C5 Informer Communiquer	C5.1	Identifier, traiter et transmettre des informations	X	X	X	X	X	X	X
	C5.2	Communiquer oralement	X	X	X	X	X		X
	C5.3	Renseigner des documents et rendre compte par écrit	X	X	X	X	X		X
	C5.4	Animer et coordonner des activités de groupe			X	X	X	X	X
	C5.5	Se situer dans l'entreprise et par rapport à la législation en vigueur		X	X		X		X
	C5.6	Actualiser les savoirs et les savoir-faire d'une équipe	X	X	X	X	X		X
C6 Commercialiser Gérer	C6.1	Assurer la vente des équipements et produits optiques	X	X	X	X	X	X	X
	C6.2	Participer à la gestion commerciale			X	X	X		
	C6.3	Participer à la gestion comptable et financière					X		
	C6.4	Participer à la gestion des personnels	X	X	X	X	X		X
	C6.5	Contribuer à l'orientation commerciale	X	X	X	X	X	X	

Relations activités professionnelles/ capacités – compétences/savoirs

Afin de mettre en évidence les relations qui les unissent dans les situations de travail, de formation et d'évaluation, les fiches suivantes présentent les liens entre activités, tâches professionnelles – capacités, compétences – savoirs.

Ces fiches permettent également :

- la construction de situation d'évaluation ;
- une approche raisonnée des conditions d'exercice de l'activité professionnelle dans le contexte d'une démarche de validation des acquis de l'expérience.

Référence de la tâche professionnelle		Compétences concernées	
Être capable de	Ressources	Résultats attendus	Savoirs associés

Vision – Analyser la vision

TA1 – établir l'histoire de cas		C1, C2, C5	
Être capable de	Ressources	Résultats attendus	Savoirs associés
Saluer, installer confortablement le client et se présenter	Le client La prescription	Le client est correctement installé Le client est mis en confiance	S2 S3 S6 S7
Rechercher le dossier client	Le fichier clients	Le client a compris la nécessité du questionnement	
Expliquer le but de l'entretien et son déroulement	Le protocole de questionnement	Le protocole de questionnement est correctement renseigné et permet à l'opticien de pratiquer l'examen de vue	
Questionner le client suivant le protocole établi par l'opticien : – formuler les questions de façon claire et précise – s'assurer de la bonne compréhension des questions – vérifier la pertinence des réponses – reformuler les questions si besoin – écouter et reformuler la (les) réponse(s) du client – s'assurer que le client n'a pas de remarques ou de questions à ajouter			

TA2 – analyser la prescription		C1, C2, C5	
Être capable de	Ressources	Résultats attendus	Savoirs associés
Rechercher ou créer le dossier client	Le client	La prescription est analysée	S1
Identifier et mesurer la compensation portée par le client	La prescription	Le défaut visuel est expliqué au client	S2 S3
Identifier les besoins du client	L'équipement porté	L'équipement porté est identifié	S6 S7
Analyser la prescription : – identifier le défaut de vision – quantifier le défaut visuel – estimer la gêne visuelle – estimer les conditions de port de l'équipement	Le fichier clients	Le client est informé de l'évolution de sa compensation.	
Expliquer au client en langage courant son défaut visuel	Matériel de contrôle d'équipement	L'opticien est informé en cas de doute	
Comparer la prescription avec la compensation portée et identifier un écart		Le client est informé et orienté vers l'opticien	
Analyser l'évolution de la compensation et en référer à l'opticien en cas de doute		Le client est rassuré	
Réorienter vers l'opticien si nécessaire et expliquer			

TA3 – réaliser l'examen préalable		C1, C2, C3, C5	
Être capable de	Ressources	Résultats attendus	Savoirs associés
S'assurer que le matériel est correctement rangé et aseptisé	Le client	Le matériel nécessaire à l'examen de vue est prêt à être utilisé	S2
Installer correctement le client et s'assurer des bonnes conditions des mesures préalables :	La prescription	Les mesures préalables sont correctement effectuées :	S3 S5
– mesurer des écarts pupillaires	L'équipement porté	– Les écarts pupillaires	S6
– mesurer la réfraction objective (autoréfractokéromètre)	Le fichier clients	– La mesure de la réfraction objective (autoréfractokéromètre)	S7
	Les matériels de contrôle d'équipement	– Les acuités	
		Le client est informé et orienté vers l'opticien	

TA3 – réaliser l'examen préalable		C1, C2, C3, C5	
Être capable de	Ressources	Résultats attendus	Savoirs associés
<ul style="list-style-type: none"> – mesurer les acuités – confier à l'opticien responsable pour un examen de vue ou un contrôle – ranger et aseptiser le matériel en fin d'utilisation 	Le poste d'examen de vue et le matériel associé	Le matériel utilisé est remis en état, prêt pour une utilisation ultérieure	

Technique – Définition, essai et validation

TB1 – analyser la morphologie du client		C1, C2, C5	
Être capable de	Ressources	Résultats attendus	Savoirs associés
Observer la posture du client et décrire la forme et les détails du visage	Le client La prescription	Les critères de choix relatifs à la morphologie du client sont identifiés	S2 S3
Identifier les critères morphologiques de choix de monture	Le fichier clients Les aides à la vente	Les critères de choix relatifs à la prescription, aux besoins visuels et d'utilisation sont identifiés	S5 S6 AA
Analyser la prescription, les besoins visuels, les conditions d'utilisation	Les instruments de mesures		

TB2 – procéder aux essais préalables, prendre les mesures		C1, C2, C3, C5, C6	
Être capable de	Ressources	Résultats attendus	Savoirs associés
Observer et analyser : <ul style="list-style-type: none"> – la posture du client – le port de tête du client en fonction de(s) l'utilisation(s) de l'équipement – les particularités du visage liées à l'ajustage – les particularités (dissymétrie) liées à la prise de mesures 	Le client La prescription Les conditions d'utilisation Les aides à la vente La monture choisie Les verres retenus L'outillage	Description du port de tête du client en fonction de l'utilisation de l'équipement Description des particularités du visage et leurs incidences sur le pré ajustage et la prise de mesure L'outillage est correctement sélectionné Le client est informé de l'utilité et de l'importance des mesures	S1 S2 S3 S4 S5 S6 S7 AA

TB2 – procéder aux essais préalables, prendre les mesures		C1, C2, C3, C5, C6	
Être capable de	Ressources	Résultats attendus	Savoirs associés
<p>Expliquer au client le rôle et l'importance de la prise de mesures et de l'adaptation de la lunette, s'assurer de la coopération du client</p> <p>Déterminer les conditions de la prise de mesures (au plus près des conditions d'utilisation)</p> <p>Pré-ajuster la monture</p> <p>Identifier les mesures nécessaires au montage des verres choisis</p> <p>Prendre les mesures, vérifier la précision et la cohérence des mesures</p> <p>Compléter le fichier client</p> <p>Désinfecter les matériels</p>	<p>Les documentations techniques</p> <p>Le fichier client</p>	<p>Le client se prête en confiance à cette prise de mesures</p> <p>Les mesures nécessaires sont énoncées</p> <p>La prise de mesures est faite dans de bonnes conditions</p> <p>Les mesures sont vérifiées</p> <p>Le fichier client est correctement complété</p> <p>Le client est mis en confiance</p> <p>Les matériels sont désinfectés</p>	

TB3 – concevoir l'équipement		C1, C2, C3, C5	
Être capable de	Ressources	Résultats attendus	Savoirs associés
<p>Analyser la prescription, les besoins visuels, les conditions d'utilisation</p> <p>Identifier les critères techniques de choix des verres</p> <p>Analyser les contraintes de montage (techniques, esthétiques)</p> <p>Prendre en compte les attentes (esthétiques, économiques) du client</p> <p>Identifier et sélectionner les différents composants nécessaires pour réaliser le meilleur compromis</p>	<p>Le client</p> <p>La prescription</p> <p>Le fichier clients</p> <p>Les aides à la vente</p> <p>Les catalogues et tarifs</p> <p>Les documentations techniques</p> <p>Les instruments de mesures</p> <p>Un choix de montures</p> <p>Un choix de verres</p>	<p>Les attentes du client sont prises en compte</p> <p>Les constituants permettant le meilleur compromis sont sélectionnés</p> <p>Les composants adaptés sont sélectionnés</p> <p>Le meilleur compromis est proposé</p>	<p>S1</p> <p>S2</p> <p>S3</p> <p>S4</p> <p>S6</p> <p>S7</p> <p>EG</p> <p>AA</p>

TB4 – proposer et faire choisir l'équipement		C1, C2, C5, C6	
Être capable de	Ressources	Résultats attendus	Savoirs associés
Présenter la(s) solution(s) sélectionnée(s)	Le client La prescription	Une présentation argumentée de l'équipement (monture et verres) est énoncée	S1 S2 S3 S4
Argumenter et comparer les caractéristiques techniques et les coûts des différents équipements	Les aides à la vente Les catalogues et tarifs Les documentations techniques	Le devis est présenté Les conditions de livraison sont précisées L'accord du client est obtenu	S5 S6 S7 AA
Utiliser les aides à la vente et catalogues pour affiner les choix (teintes, traitements...)	Un choix de montures Un choix de verres	Le dossier client est correctement rempli	
Expliquer et justifier le choix de la monture et des verres et répondre aux objections			
Détailler l'offre commerciale			
Calculer le coût de l'équipement et rédiger le devis définitif			
Déterminer le délai de livraison			
S'assurer de la compréhension du client			
Obtenir l'accord du client			
Compléter le fichier client			

TB5 – rédiger la fiche d'exécution		C1, C3, C5, C6	
Être capable de	Ressources	Résultats attendus	Savoirs associés
Inventorier les composants à commander.	Le fichier client	Le fabricant et l'appellation de chaque composant sont identifiés	S3 S4
Transposer si besoin les formules de la compensation	La prescription La(es) monture(s) choisie(s)	La fiche de commande est correctement remplie et transmise	S5 S6
Établir la/les fiche/s de commande	Les verres choisis	La fiche d'exécution est correctement remplie (sans équivoques possibles)	
Transmettre la commande	La prise de mesures		
Interpréter et transformer les mesures morphologiques en données de montage	Les documentations techniques		
Définir les impératifs à respecter et préciser si nécessaire les tolérances de montage			
Définir les critères du préajustage à réaliser			
Établir la fiche d'exécution			
Respecter les consignes			

TB7 – proposer et vendre des instruments d'optique		C1, C2, C3, C5, C6	
Être capable de	Ressources	Résultats attendus	Savoirs associés
Questionner le client sur les besoins et conditions d'utilisation de l'équipement (distances, luminosité, contraintes...)	Le client	Les besoins et conditions d'utilisation sont définis	S1 S2
Analyser :	Aides à la vente	Le/les instruments adapté(s) sont défini(s)	S5 S6 S7
– les besoins du client	Les catalogues et tarifs		EG
– les documents techniques des instruments	Les documentations techniques	Le choix est justifié	AA
Mettre en corrélation les besoins du client et les caractéristiques de(s) l'instrument(s)	Des instruments en stock et en démonstration.	La confiance du client est obtenue	
Définir un/ ou des instrument(s) adapté(s)		Le client, bien informé, est convaincu	
		Le paiement est réalisé	

TB7 – proposer et vendre des instruments d'optique		C1, C2, C3, C5, C6	
Être capable de	Ressources	Résultats attendus	Savoirs associés
Présenter le/les instrument(s) adapté(s) Expliquer le fonctionnement présenter le mode d'emploi et les précautions d'usage et le faire essayer Présenter les garanties Argumenter sur la/les proposition(s) (utilisation, qualité, coût) Présenter un devis Obtenir l'accord du client Conclure la vente			

TB8 – proposer, conseiller et vendre des accessoires et des produits d'entretien optique		C1, C3, C5, C6	
Être capable de	Ressources	Résultats attendus	Savoirs associés
Questionner : le client sur ses besoins Analyser : – les besoins du client. – les documents techniques des produits Présenter le(s) produit(s) ou accessoire(s) adapté(s) Préparer un devis Expliquer la manipulation, les conditions et restrictions d'utilisation et présenter les garanties Argumenter sur la/les proposition(s) (utilisation, qualité, coût) Obtenir l'accord du client Conclure la vente	Le client Aides à la vente Les catalogues et tarifs Les documentations techniques Des produits ou accessoires en stock et en démonstration	Les besoins et conditions d'utilisation sont définis Le client est informé de la manipulation, des conditions et des restrictions d'utilisation et des garanties Le choix est justifié Le client bien informé, est convaincu Le paiement est réalisé	S3 S4 S5 S6 S7 EG AA

Technique – Réalisation, contrôle, maintenance

TC1 – exécuter ou ordonner le contrôle des constituants		C1, C2, C3, C4, C5	
Être capable de	Ressources	Résultats attendus	Savoirs associés
Vérifier que le(s) composant(s) reçu(s) corresponde(nt) au bon de livraison	Les produits livrés Le bon de livraison	Une erreur ou un défaut sont identifiés	S1 S2 S3
Vérifier que le(s) composant(s) reçu(s) corresponde(nt) au bon de commande	Le bon de commande La prescription	La ventilation des produits est effectuée Le responsable est informé	S4 S5 S6 S7
Affecter au dossier client	Les catalogues et tarifs	Le dossier client est renseigné	
Identifier une (des) erreur(s)/défaut(s) et en analyser l'origine	Les documentations techniques Le fichier clients	Un nouveau délai est établi Le bon constituant est recommandé	
Informers le responsable si nécessaire	Matériels de mesures et de contrôles	Le client est informé si besoin	
Prendre contact avec le fournisseur	Dispositif de stockage	La commande est orientée : poste de commande, atelier de montage, livraison	
Recommander le(s) bon(s) constituant(s)			
Obtenir le nouveau délai et le coût (avoir, facturation réduite, remplacement...)			
Informers le client si le délai modifie la date de livraison de l'équipement			
Ventiler les différents documents			

TC2 – exécuter ou ordonner la réalisation d'un équipement		C1, C2, C3, C4, C5	
Être capable de	Ressources	Résultats attendus	Savoirs associés
<p>Vérifier la concordance entre les composants et la fiche d'exécution</p> <p>Établir la procédure pour réaliser le(s) montage(s), classer et hiérarchiser les opérations et les montage(s) à réaliser en fonction :</p> <ul style="list-style-type: none"> – de l'organisation de l'entreprise – du (des) différent(s) type(s) d'opérations, du (des) délai(s) à respecter <p>Choisir le matériel approprié Vérifier le bon fonctionnement du matériel de mesure et de mise en œuvre nécessaire</p> <p>Procéder à l'axage et au centrage des verres</p> <p>Procéder au(x) détournage(s), biseautage(s), contre-bisautage(s), perçage(s), rainage(s), crantage(s) des verres</p> <p>Procéder au(x) montage(s) des verres dans la (les) monture(s)</p> <p>Nettoyer l'équipement</p> <p>Vérifier, après rhabillage, la conformité du montage (autocontrôle)</p> <p>Procéder au(x) rectification(s), si nécessaire</p> <p>Orienter le(s) travail (aux) réalisé(s) vers le poste adéquat</p> <p>Remettre en état le poste de travail</p>	<p>Les constituants</p> <p>La fiche d'exécution</p> <p>Les documentations techniques (verres, montures, matériels)</p> <p>Matériels et outillages</p>	<p>Les composants et la fiche d'exécution sont cohérents</p> <p>Le travail est ordonnancé</p> <p>Le matériel est choisi et vérifié</p> <p>La monture et les verres sont préparés</p> <p>Le(s) montage(s) sont réalisé(s) dans le temps imparti</p> <p>La conformité du montage est vérifiée</p> <p>Les rectifications sont effectuées</p> <p>Le(s) montage(s) sont orientés(s) vers le poste adéquat</p> <p>Le poste de travail est remis en état</p>	<p>S1</p> <p>S3</p> <p>S4</p> <p>S5</p> <p>S6</p> <p>AA</p>

TC3 – contrôler la conformité du produit		C1, C2, C3, C4, C5	
Être capable de	Ressources	Résultats attendus	Savoirs associés
<p>Contrôler et évaluer la conformité de l'équipement</p> <p>Identifier et analyser l' (les) erreur(s) et non conformités</p> <p>Orienter le(s) montage(s) vers la livraison, l'atelier, le poste de commande</p> <p>Faire la synthèse et l'analyse de(s) erreur(s)</p> <p>Intervenir sur la procédure pour réduire la(les) source(s) d'erreur(s)</p> <p>Déterminer le retard de livraison et prévenir le client</p> <p>En référer au responsable</p>	<p>Les constituants</p> <p>La fiche d'exécution</p> <p>Les documentations techniques (verres, montures, matériel)</p> <p>Matériels et outillages</p> <p>Normes de tolérance de montage</p>	<p>La conformité est validée, la décision de livraison est prise</p> <p>La non-conformité induit une décision</p> <p>La procédure est optimisée.</p> <p>Le retard est quantifié, le client est informé</p> <p>Le responsable est informé</p>	<p>S1</p> <p>S3</p> <p>S4</p> <p>S5</p> <p>S6</p> <p>S7</p>

TC4 – corriger ou faire corriger les non-conformités		C1, C2, C3, C4, C5	
Être capable de	Ressources	Résultats attendus	Savoirs associés
<p>Mettre en œuvre les solutions adaptées aux non-conformités détectées</p> <p>Retoucher, retailler un verre</p> <p>Rhabiller la monture</p> <p>Recommander monture et/ou verres</p> <p>Donner des consignes claires et intelligibles, les faire respecter</p> <p>Contrôler qu'elles soient mises en œuvre</p>	<p>Les constituants</p> <p>La fiche d'exécution</p> <p>Les documentations techniques (verres, montures, matériel)</p> <p>Matériels et outillages</p> <p>Normes de tolérance de montage</p>	<p>La solution judicieuse est identifiée et mise en œuvre</p> <p>L'équipement est conforme, bon à livrer</p>	<p>S1</p> <p>S3</p> <p>S4</p> <p>S5</p> <p>S6</p> <p>S7</p>

TC5 – appliquer et faire appliquer les procédures d'entretien et de maintenance des matériels utilisés		C1, C2, C3, C4, C5	
Être capable de	Ressources	Résultats attendus	Savoirs associés
Gérer un plan de maintenance (préventif et curatif)	Les matériels et outillages	Le plan de maintenance est mis en œuvre	S1 S2
Identifier un dysfonctionnement	Les dossiers de maintenance	Le dysfonctionnement est identifié	S3 S4
Établir un diagnostic	Les documentations techniques	Un diagnostic est établi	S5 S6
Décider du mode d'intervention (interne ou externe)	Le plan de maintenance	La solution judicieuse est identifiée et mise en œuvre	S7
Mettre en conformité le matériel	Les services de maintenance (interne ou externe)	Le matériel est opérationnel	
Vérifier le fonctionnement du matériel			

Technique – Livraison et suivi

TD1 – présenter l'équipement ou le produit		C1, C2, C3, C5, C6	
Être capable de	Ressources	Résultats attendus	Savoirs associés
Accueillir, identifier et installer le client	Le client	Le client est accueilli et reconnu	S1
Rechercher l'équipement et vérifier le dossier de remboursement et les accessoires	Le fichier clients Espace vente ou livraison	L'équipement est rapidement présenté	S2 S3 S4
Présenter l'équipement	Rangements divers classés	La lunette présentée est reconnue par le client.	S6 S7
Rappeler ses choix technologiques et spécifiques sur la monture et les verres	Équipement et accessoires Feuilles remboursements des divers organismes	Le dossier, la prise en charge, ou les feuilles de remboursement sont complets	
Vérifier le rhabillage	Et (ou) accords prises en charge remplis	Le client en confiance est prêt à se rendre compte du confort physique et visuel de sa lunette	
Informé le client sur les modalités de prise en charge/remboursement et garanties	Les garanties Carte de vue (date, identité, identification des produits)		

TD2 – adapter, réajuster l'équipement		C1, C2, C3, C4, C5, C6	
Être capable de	Ressources	Résultats attendus	Savoirs associés
<p>Identifier les contraintes liées à la morphologie du client, à la monture, aux verres, à l'usage, aux éventuelles remarques faites sur la fiche client</p> <p>Choisir les gestes et/ou l'utilisation des outils adaptés à l'ajustage</p> <p>Réaliser méthodologiquement l'ajustage final</p> <p>Vérifier que l'ajustage apporte le confort et la qualité de la vision attendus par le client</p> <p>Identifier les plaintes du client et les causes d'insatisfaction relatives à l'ajustage ou au réajustage de l'équipement</p> <p>Nettoyer systématiquement l'équipement</p>	<p>Le client</p> <p>Le fichier clients</p> <p>L'équipement</p> <p>Espace vente ou livraison</p>	<p>Les contraintes liées à la morphologie du client, à la monture, aux verres, à l'usage, aux éventuelles remarques faites sur la fiche client sont identifiées et pris en compte pour mettre en œuvre l'ajustage</p> <p>Les gestes techniques et/ou l'utilisation des outils sont judicieusement choisis</p> <p>L'ajustage est correctement réalisé</p> <p>L'ajustage ou le réajustage assure le confort et la qualité de la vision attendus par le client.</p> <p>Le client se déclare satisfait</p> <p>L'équipement est toujours présenté propre</p>	<p>S1</p> <p>S2</p> <p>S3</p> <p>S4</p> <p>S5</p> <p>S6</p> <p>S7</p>

TD3 – vérifier les performances obtenues		C1, C2, C3, C5, C6	
Être capable de	Ressources	Résultats attendus	Savoirs associés
<p>Interroger le client sur la qualité de sa vision de loin et/ou de près :</p> <ul style="list-style-type: none"> – Tester sa vision de loin – Tester sa vision de près <p>S'assurer de la satisfaction du client</p> <p>Reprendre si nécessaire l'ajustage pour améliorer les performances</p> <p>Formuler les conseils orthétiques (utilisation et entretien)</p> <p>Orienter vers l'opticien en cas d'insatisfaction non résolue</p>	<p>Le fichier clients</p> <p>Le client</p> <p>L'équipement</p> <p>Espace vente ou livraison</p>	<p>L'adaptation du produit livré est vérifiée</p> <p>La qualité de vision est évaluée et confirmée</p> <p>Les conseils orthétiques sont formulés</p> <p>Le client est réorienté vers l'opticien si nécessaire</p> <p>Le client est informé et rassuré</p> <p>L'adaptation du produit livré est validée par l'opticien</p>	<p>S1</p> <p>S2</p> <p>S3</p> <p>S4</p> <p>S6</p> <p>S7</p>

TD3 – vérifier les performances obtenues		C1, C2, C3, C5, C6	
Être capable de	Ressources	Résultats attendus	Savoirs associés
Expliquer au client la réorientation Rassurer le client Faire valider par l'opticien			

TD4 – informer des conditions d'utilisation des équipements		C1, C5, C6	
Être capable de	Ressources	Résultats attendus	Savoirs associés
Prendre en compte les caractéristiques et les contraintes des matériaux de la monture et des verres du client Informer et conseiller sur : l'utilisation et les restrictions d'usage (orthétiques, visuelles, environnementales) L'entretien, les manipulations et l'incompatibilité de certains produits	Le client Fichier clients Produits de nettoyage Documentations (livrets d'utilisation, garanties...) L'équipement Espace vente ou livraison	Le client est correctement informé et éduqué sur les conditions d'utilisation, d'entretien et de garantie	S1 S2 S3 S4 S6 S7

TD6 – effectuer ou faire effectuer les réparations courantes		C1, C2, C3, C4, C5	
Être capable de	Ressources	Résultats attendus	Savoirs associés
Identifier les dommages, déterminer le type de réparation Vérifier la faisabilité, et estimer la difficulté, le coût et les délais Identifier les causes du dommage Vérifier les conditions de garanties Informer le client : – de l'éventualité de non-résultat – proposer une solution provisoire ou définitive (prix, délai)	Un équipement Le client Le fichier clients Atelier Les documentations techniques et catalogues fournisseurs	Le type d'intervention est déterminé La faisabilité est vérifiée Les éléments défectueux commandés sont remplacés La réparation est effectuée Le contrôle est réalisé Le client est satisfait, le fichier clients est renseigné	S3 S4 S5 S6 S7

TD6 – effectuer ou faire effectuer les réparations courantes		C1, C2, C3, C4, C5	
Être capable de	Ressources	Résultats attendus	Savoirs associés
Déterminer et commander la/les pièces défectueuses nécessaires Réaliser la réparation Contrôler le résultat obtenu et renseigner le fichier client			

TD7 – gérer les réclamations		C1, C2, C3, C4, C5, C6	
Être capable de	Ressources	Résultats attendus	Savoirs associés
Accueillir le client, l'installer, l'écouter Formuler les questions de façon claire et précise S'assurer de la bonne compréhension des questions Vérifier la pertinence des réponses Reformuler les questions si besoin Écouter et reformuler la (les) réponse(s) du client Analyser sa réclamation : – Inconfort physique (poids, allergie) – Ajustage imprécis – Inconfort visuel (identifier les gênes et les causes) – Anomalies d'aspect Rejet ou doute du choix monture ou verres Vérifier les garanties Proposer une solution Obtenir l'accord du client Référer à l'opticien si nécessaire Renseigner le dossier client	Un client Le fichier clients L'équipement Le poste d'examen de vue et le matériel associé Espace vente ou livraison. Atelier Relation fournisseur Catalogues Garanties fabricant et opticien Carte garantie Catalogues, stock	Le client est reconnu et sa réclamation est prise en compte Une solution adaptée est proposée Les conseils d'utilisation sont rappelés L'opticien est informé du problème et de la solution proposée Le dossier client est renseigné	S1 S2 S3 S4 S5 S6 S7 EG

Économique – Commercialisation

TE1 – accueillir, s’informer des besoins et renseigner		C1, C5, C6	
Être capable de	Ressources	Résultats attendus	Savoirs associés
Accueillir	Un client	Le client est identifié et/ou reconnu et mis en confiance	S1
Prendre contact	L'équipement porté	Les souhaits, les plaintes et les besoins sont identifiés	S2 S3 S4 S6
Conduire un entretien	Un protocole de questionnement	Le client est, si nécessaire dirigé, vers un professionnel compétent	S7 EG AA
Identifier le besoin	Fichier clients	Le client est orienté et renseigné	
Orienter et renseigner		Le dossier client est créé ou complété	
Traiter le fichier client		L'offre commerciale est comprise par le client	

TE2 – préparer la vente		C1, C2, C5, C6	
Être capable de	Ressources	Résultats attendus	Savoirs associés
Rechercher et lire un tarif	Le client	Un devis conforme à la réglementation est établi et remis au client	S2 S3 S4
Utiliser les aides à la vente	Aides à la vente	Le reste à charge est calculé et communiqué	S6 S7 EG
Rédiger le devis	Catalogues et tarifs	Le délai est précisé	
Commenter le devis	Fichier clients	Le client dispose de tous les éléments nécessaires pour prendre sa décision	
	La prescription		

TE3 – réaliser et finaliser la vente		C1, C5, C6	
Être capable de	Ressources	Résultats attendus	Savoirs associés
Établir une facture	Le client	La facture est établie	S1
Vérifier la prise en charge	Fichier clients	Les différentes prises en charge sont confirmées	S2 S3
Présenter et expliquer les modalités de remboursement (le reste à payer est clairement présenté)	Le devis	Les processus de remboursement sont expliqués	S4 S6 S7
	Accord de prise en charge	Le dossier client est mis à jour	EG
	Aides à la vente	La vente est encaissée	
Contrôler le paiement	Moyens d'encaissement		
	Offres de financement		

Économique – Gestion

TF1 – contribuer à développer la mercatique		C1, C5, C6	
Être capable de	Ressources	Résultats attendus	Savoirs associés
Participer à définir : – une gamme de produits et de services en adéquation avec les attentes des clients – un positionnement de prix – une conception de l'espace commercial – une communication écrite ou orale sur les offres de produits et de services	Politique de l'entreprise Supports d'informations Documentations Publications Réglementations Indicateurs sur l'environnement national, local et interne professionnel et économique Professionnels de la communication Fichier clients Fichier prospects	L'espace est conçu de manière à mettre en avant les produits et les services attractifs pour le client ou l'entreprise Les offres et services sont en adéquation avec le profil du client et la politique de l'entreprise L'impact de la communication est évalué	S2 S3 S4 S6 S7 EG

TF2 – contribuer au positionnement et à la stratégie de l'entreprise		C1, C5, C6	
Être capable de	Ressources	Résultats attendus	Savoirs associés
Collecter et exploiter les informations pertinentes concernant : – l'évolution de la réglementation – l'évolution de l'offre produit et service (fournisseurs) – l'environnement commercial (national, local, en interne) – les exigences professionnelles de la stratégie de l'entreprise	Supports d'informations Documentations Publications Réglementations Indicateurs sur l'environnement national, local et interne, professionnel et économique	Les documents et informations nécessaires sont collectés La segmentation du marché et le positionnement du magasin sont identifiés L'intégration dans la stratégie de l'entreprise est effective	S2 S3 S6 EG

TF3 – dialoguer (fournisseurs, organismes et spécialistes hors domaine de la santé)		C1, C5, C6	
Être capable de	Ressources	Résultats attendus	Savoirs associés
Préparer l'échange	Moyens de communication	Les objectifs de l'échange sont déterminés	S1
Identifier et s'adapter à l'interlocuteur	Politique de l'entreprise	L'interlocuteur est correctement identifié	S2 S3
Animer et conduire l'échange	Documentations	La communication est adaptée	S4 S6
Rendre compte	Réglementation	Les résultats de l'échange sont clairement identifiés, transmis et exploités	S7 EG

TF4 – gérer un fichier clients, un fichier prospects		C1, C5, C6	
Être capable de	Ressources	Résultats attendus	Savoirs associés
Maintenir le fichier clients à jour	Fichier clients	Les fichiers sont à jour	
Exploiter un fichier prospects	Fichier prospects	Les fiches extraites correspondent aux critères	
Proposer des critères de sélection	Outils de communication	Les éléments préparés sont pertinents	S2
Sélectionner des fiches selon des critères établis	Professionnels de la communication	Les résultats sont présentés de façon claire et intelligible	S3 S4
Établir et exploiter des statistiques selon les critères donnés	Consignes du responsable		S5 S6 EG
Utiliser les outils de communication			

TF5 – gérer les achats, les ventes, les stocks		C1, C5, C6	
Être capable de	Ressources	Résultats attendus	Savoirs associés
Commander, réceptionner, vérifier, entrer et sortir du stock les produits	Fichier clients	Les fichiers sont à jour	S1
Établir le niveau (qualitatif, quantitatif) du stock	Fichier stock	Les éléments préparés sont pertinents	S2 S3
Chiffrer la valeur du stock	Bons de commande	Les produits non conformes sont correctement gérés	S4 S6
Fournir les éléments statistiques demandés	Bons de livraison	Les résultats sont présentés de façon claire et intelligible	S7 EG
Exprimer un avis, formuler des suggestions et arguments d'achats	Factures		
	Catalogues et tarifs		
	Consignes du responsable		

TF6 – participer au suivi des résultats de l'entreprise		C1, C5, C6	
Être capable de	Ressources	Résultats attendus	Savoirs associés
Traiter les documents suivant les directives	Bons de commande	Les fichiers sont à jour	S2
Préparer les éléments de règlement des fournisseurs	Bons de livraison	Les fiches extraites correspondent aux critères	S3
	Factures		S4
Traiter et suivre les règlements subrogatoires (organismes obligatoires et/ou complémentaires d'assurance)	Pièces bancaires	Les éléments préparés sont pertinents	S6
	Fichier stock		EG
	Fichier clients	Le traitement et le suivi sont réalisés	

TF7 – appliquer et faire appliquer les réglementations et les pratiques professionnelles		C1, C5, C6	
Être capable de	Ressources	Résultats attendus	Savoirs associés
Corréler les réglementations et les règles d'exercice avec la situation professionnelle rencontrée	L'opticien	La réglementation correspondant à la situation professionnelle est identifiée, commentée et appliquée	S1
	Les chartes, les certifications et règles en vigueur dans l'entreprise		S2
Les expliquer et les faire appliquer Contrôler leur respect	Le Code de la santé publique	Les chartes, les certifications et règles sont respectées dans l'entreprise	S3
	Le Code de la sécurité sociale		S4
	Le Code du travail		S5
	Le Code du commerce et de la consommation		S6
	Le Code de l'environnement		S7
	Convention nationale collective		EG
	La jurisprudence		

TF8 – participer à la gestion des ressources humaines		C1, C5, C6	
Être capable de	Ressources	Résultats attendus	Savoirs associés
<p>Corréler les réglementations, les certifications et les règles d'exercice avec la situation professionnelle rencontrée</p> <p>Les expliquer et les faire appliquer</p> <p>Contrôler leur respect</p> <p>Analyser sa pratique professionnelle et celle des collaborateurs sous sa responsabilité :</p> <ul style="list-style-type: none"> – évaluer les besoins en personnel – évaluer les besoins en formation – optimiser l'organisation du travail <p>Présenter des propositions</p>	<p>L'opticien</p> <p>Les chartes, les certifications et règles en vigueur dans l'entreprise</p> <p>Le code de la santé publique</p> <p>Le Code de la sécurité sociale</p> <p>Le Code du travail</p> <p>Le Code du commerce et de la consommation</p> <p>Le Code de l'environnement</p> <p>Convention nationale collective</p> <p>La jurisprudence</p> <p>Les organismes de formation</p> <p>Les organismes paritaires (OPCA et OCTA)</p> <p>Les référentiels et programmes de formation</p>	<p>Les chartes, les certifications et règles sont respectées dans l'entreprise</p> <p>Les propositions sont pertinentes :</p> <ul style="list-style-type: none"> – plan de formation – organisation du travail – projet de recrutement – développement et fidélisation des compétences 	<p>S1</p> <p>S2</p> <p>S3</p> <p>S4</p> <p>S5</p> <p>S6</p> <p>S7</p> <p>EG</p>

TF9 – participer à l'aménagement, à l'organisation d'un point de vente		C1, C2, C5, C6	
Être capable de	Ressources	Résultats attendus	Savoirs associés
<p>Analyser l'existant</p> <p>Faire des propositions d'évolution et ou de conception d'un point de vente fonctionnel et attractif (aménagement intérieur, vitrine...)</p> <p>Ordonner et agencer suivant les directives de l'opticien</p>	<p>Magazines professionnels</p> <p>Salons professionnels</p> <p>Professionnels de l'agencement</p> <p>Analyse de la concurrence</p> <p>Fichier clients</p> <p>Fichier stock</p> <p>Mobilier</p> <p>Réglementation</p> <p>Catalogues fournisseurs</p> <p>Stratégie d'entreprise</p>	<p>Les propositions sont cohérentes et argumentées</p> <p>Les directives de l'opticien sont mises en œuvre avec efficacité</p> <p>Le magasin est agencé de manière fonctionnelle et respectant les règles de la mercatique</p>	<p>S1</p> <p>S2</p> <p>S3</p> <p>S4</p> <p>S7</p>

Lexique

Termes et expressions	Définitions
Activités professionnelles	Classe de tâches faisant partie d'un processus de travail.
Ajustage d'une monture (avec les verres compensateurs, sur le visage du client)	Suivant une méthodologie ordonnée, comme au pré ajustage, il s'effectue sur le client avec les contraintes des verres (poids, épaisseurs, forme, critères de fragilisation, et de confort visuel), avec un objectif de finalisation, en respectant les habitudes et la sensibilité du client, avec rapidité et précision.
Besoin (énoncé global du besoin), (NF X 506150)	Nécessité ou désir éprouvé par un utilisateur. La notion de besoin permet de préciser les véritables services à rendre et de poser le problème à son plus haut niveau utile d'étude ou de remise en cause.
Capacités	Ensemble d'aptitudes que l'individu met en œuvre dans différentes situations. Une capacité garde un caractère très général, elle n'est ni observable, ni évaluable. Elle se décline en compétences qui traduisent concrètement des situations de travail.
Compétences	Ensemble de savoirs, savoir-faire et comportements organisés en vue d'accomplir de façon adaptée une activité. Dans une situation concrète, une compétence se traduit par des actions ou comportements observables.
Notice technique de produit	C'est un dossier relatif à un produit décrivant ses modes d'utilisation, ses contraintes de sécurité et réglementaires.
Opération élémentaire	C'est un acte professionnel prescrit. Elle est caractérisée par un ensemble indissociable de gestes professionnels élémentaires.
Préajustage d'une monture (avec verres de présentation, sur le visage du client)	Il suit le rhabillage et précède la prise de mesures, il tient compte de la prescription, du type de verres et de monture, de l'utilisation de l'équipement et de toutes les spécificités nécessitant un positionnement particulier de la monture. Il n'est pas forcément finalisé, permet la prise de mesures et de réaliser un ajustage rapide et sur mesure.
Rhabillage d'une monture (avec verres de présentation ou compensateurs, sans le client)	Exécuté par le fabricant, le monteur ou le vendeur, le rhabillage respecte une méthodologie suivant un ordre précis. Il consiste à mettre en forme symétriquement la monture pour un visage considéré sans défaut et parfaitement symétrique. Lors de l'essai de la monture il permettra un ajustage rapide et précis.
Savoirs associés	Ensemble de connaissances qu'il est nécessaire de mobiliser pour atteindre une compétence.

Termes et expressions	Définitions
Savoir-faire	Habilité manifestée dans une situation professionnelle définie. C'est un ensemble des gestes et méthodes les mieux adaptés à la tâche proposée.
Tâches professionnelles	Ensemble d'opérations élémentaires mises en œuvre pour réaliser le travail prescrit.