

## CCPQ

Rue A. Lavallée, 1  
1080 Bruxelles

Tél. : 02 690 85 28

Fax : 02 690 85 78

Email : [ccpq@profor.be](mailto:ccpq@profor.be)

[www.enseignement.be](http://www.enseignement.be)

9. SCIENCES APPLIQUEES

9.4. TECHNIQUES SPECIALES

OPTICIEN / OPTICIENNE

### PROFIL DE FORMATION (CQ7T)

PQ ayant généré le PF : Opticien/Opticienne

Accord du Conseil Général

29 mai 2008

Confirmation du Parlement

## **LE METIER**

Le profil de formation de l'opticien est axé principalement sur des compétences relatives :

- à l'accueil de la clientèle,
- à la vente de montures et de verres, de lentilles de contact, d'aides visuelles liées à la basse vision,
- à l'établissement du prix de l'article acheté,
- à l'élaboration et à la réception des commandes,
- au montage et rhabillage des lunettes, ainsi qu'au montage et à l'ajustage des aides visuelles,
- à la conclusion de la vente,
- à la réparation des lunettes, et des aides visuelles,
- à l'aménagement du magasin,
- à la gestion de l'entreprise,
- au respect de la déontologie, et de la réglementation en vigueur,
- à l'entretien du poste et des outils de travail,
- à l'intégration dans la vie professionnelle.

## **REMERCIEMENTS**

Nous tenons à exprimer notre reconnaissance aux représentants des formateurs, des associations et organismes professionnels, des syndicats qui, tant dans les groupes de travail qu'au sein des commissions, nous ont aidés à construire le présent profil de formation correspondant au CQ7 de l'enseignement secondaire technique.

**Fabian SCUVIE**

***Président de la Commission Consultative  
« Sciences appliquées »***

**Joëlle PIEDBOEUF – BONFOND**

**Nicole MONTIGNY – MILLING**  
***Chargées de mission***

1. fonctionner en tant qu'opticien

**Fonction 01: Accueillir.**

ACTIVITES DECRITES DANS LE(S) P.Q.	COMPETENCES DU (DES) PQ COMPLETEES ET PRECISEES	CLASS COMP	INDICATEURS DE MAITRISE DE COMPETENCES
1.1. Accueillir la clientèle.	1.1.1. Appliquer les règles de politesse et de savoir-vivre.	CM	L'apprenant(e) sait se présenter; il/elle utilise de manière appropriée les techniques de communication.
	1.1.2. S'informer des souhaits, des attentes et les identifier ; demander la raison, l'objet de la visite. Poser des questions pertinentes pour cerner la demande.	CM	L'apprenant(e) observe, décode les comportements du client. L'apprenant(e) établit la relation entre les connaissances acquises en optique physiologique (définition de la vision, amétropies, acuité visuelle, anatomie de l'œil, ...) et les questions à poser.
	1.1.3. S'adapter à tout type de client.	CM	L'apprenant identifie les caractéristiques du client : - enfant, adulte, personnes âgées - ressources financières. L'apprenant adopte une attitude professionnelle dans la communication qu'il installe avec le client.
1.2. Orienter le client, en fonction de sa demande, vers les professionnels spécialisés .	1.2.1. Etablir la relation entre les connaissances acquises en optique physiologique, en optométrie, en contactologie, en basse vision et en pathologie, et la situation présente.	CM	
	1.2.2. Etablir la relation entre les notions de déontologie, de champs d'activité de la profession et les démarches à effectuer.	CM	
	1.2.3. S'informer, faire les démarches nécessaires pour aider le client.	CM	

	<p>1.2.4. Conseiller le client sur base des connaissances en anatomie et physiologie oculaires, en optique physiologique, en optométrie, en basse vision et en contactologie :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- différence entre vue et vision</li> <li>- étude des différentes amétropies</li> <li>- critères à prendre en compte pour une anamnèse – histoires de cas</li> <li>- tests de réfraction : vision de loin, de près, monoculaire, binoculaire...</li> <li>- les instruments appropriés à la prise de mesure de base en contactologie (biomicroscope, ophthalmomètre, kératomètre, topographe,...)</li> <li>- connaissances relatives aux dépôts sur les lentilles</li> </ul> <p>en pathologie et pharmacologie oculaires  en anatomie générale  en microbiologie  en optique physiologique, géométrique, physique et instrumentale : modèles d'yeux schématiques, accommodation, convergence, dioptrique oculaire, phénomènes entoptiques, qualité de l'image rétinienne, les rayonnements et l'œil, la vision binoculaire, la perception des couleurs et des formes, le champ visuel, le développement de la vision et ses changements, la réfraction à travers une surface sphérique ou plane, les lames à faces parallèles, les lentilles minces, les lentilles épaisses et les systèmes concentrés, les systèmes centrés afocaux et les applications, les verres sphéro-cylindriques, les prismes minces, les miroirs, l'optique ondulatoire, l'interaction entre la lumière et la matière, la polarisation, le pouvoir séparateur et limite de résolution, la photométrie, les aberrations et les diaphragmes.</p>	CM	
1.3. Préparer et remplir / faire remplir un questionnaire adéquat si c'est	1.3.1. Etablir un questionnaire-type en sélectionnant les questions à poser, sur base des connaissances	CM	

nécessaire pour l'évaluation optométrique.	acquises en pathologie, en pharmacologie et en optique physiologique		
--	--	--	--

## Fonction 02: Préparer la vente

ACTIVITES DECRITES DANS LE(S) P.Q.	COMPETENCES DU (DES) PQ COMPLETEES ET PRECISEES	CLASS COMP	INDICATEURS DE MAITRISE DE COMPETENCES
2.1. Analyser la formule de correction et/ou compensation optique dans le cadre de la vente de lunettes.	2.1.1. Comprendre la terminologie utilisée.	CM	
	2.1.2. Cibler l'importance du problème visuel.	CM	
	2.1.3. Etablir la relation entre les connaissances acquises en optique physiologique (amétropies, fonctionnement de l'œil, ...) et la situation présente et sélectionner les données les plus pertinentes.	CM	
	2.1.4. Déceler d'éventuels écarts de la formulation de la prescription.	CM	L'apprenant(e) repère les anomalies dans la formulation : <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ soit il y a un manque d'information ;</li> <li>➤ soit il y a des éléments contradictoires par rapport à la prescription précédente.</li> </ul>
2.2. Essayer la formule de correction et/ou compensation optique (mettre en lunettes d'essai).	2.2.1. Manipuler la lunette d'essai.	CM	
	2.2.2. Placer la correction et/ou compensation de manière adéquate.	CM	
	2.2.3. Assurer le suivi (renvoyer éventuellement vers le prescripteur).	CÉP	
2.3. Analyser la morphologie de la face et prendre les mesures préalables au montage.	2.3.1. Manipuler les appareils de mesure (pupillomètre, réglette, système informatisé ou non, ...).	CM	

	2.3.2. Lire les résultats.	CM	L'apprenant(e) s'interroge sur la pertinence des résultats, par rapport aux normes.
	2.3.3. Identifier les caractéristiques de la morphologie faciale.	CM	L'apprenant(e) identifie des caractéristiques à valoriser ou à atténuer pour conseiller le choix des montures.
	2.3.4. Prendre les mesures de centrage en fonction des connaissances en anatomie et en optique physiologique.	CM	
2.4. Identifier les besoins du client (style de vie, activités sportives, allergies de la peau, type de profession, ...).	2.4.1. Poser des questions pertinentes pour compléter les éléments dont on dispose déjà.	CM	
	2.4.2. Etablir une fiche client.	CM	L'apprenant(e) utilise la terminologie correcte. La formulation est complète et exacte.
	2.4.3. Identifier les besoins visuels et notamment identifier les conditions ergonomiques liées à la vision	CM	
2.5. Mesurer <del>l'ancienne correction</del> l'ancien équipement si le client était déjà <del>corrige</del> équipé ; évaluer la nouvelle compensation ainsi que les différences en centrage et/ou axage et/ou surfaçage et décider si on garde le centrage et/ou axage précédent(s) ou si on le(s) <del>corrige</del> modifie	2.5.1. Connaître les différents types de verres et les identifier.	CM	
	2.5.2. Appliquer les connaissances acquises en matière de propriétés physiques, chimiques et optiques des verres.	CM	
	2.5.3. Utiliser le fronto-focomètre et les cartes de centrage appropriées.	CM	L'apprenant(e) travaille avec précision et exactitude. L'apprenant(e) s'interroge sur la cohérence des résultats.



	2.5.4. Savoir ce qu' implique une modification de centrage, d'axage et de surfaçage.	CM	L'apprenant(e) évalue les conséquences d'un mauvais centrage ou d'une modification du centrage (effets prismatiques sur la vision binoculaire).
	2.5.5. Analyser les modifications apportées par un (nouveau) système compensateur sur la physiologie de la vision et les expliquer.	CM	
2.6. Proposer un choix de montures, argumenter ses propositions et choisir la monture en accord avec le client.	2.6.1. Se tenir informé de l'évolution de la mode.	CM	
	2.6.2. Identifier le profil du client en tenant compte du style de vie, de la profession et s'y adapter.	CM	
	2.6.3. Avoir des notions d'esthétique.	CM	L'apprenant(e) : ➤ maîtrise des harmonies en matière de couleurs, ➤ détermine des modèles de monture adaptés à la morphologie du visage du client.
	2.6.4. Mettre en valeur les caractéristiques physiques (solidité, légèreté,...), de biocompatibilité, les traitements de surface ; expliquer les avantages et les inconvénients sur base des connaissances liées aux propriétés des matériaux, à leur fabrication et à leur utilisation.	CM	.
	2.6.5. Développer une argumentation-type en utilisant les paramètres suivants : aspect esthétique, confort, budget, problèmes d'allergie, biométrie, demande du client, correction et/ou compensation.	CM	
	2.6.6. Déterminer les dimensions de la monture en fonction de la biométrie de la tête et du visage.	CM	

	2.6.7. Connaître les procédés et normes de fabrication et leur implication quant au montage, rhabillage et ajustage.	CM	
2.7. Proposer, pour une même correction et/ou compensation, la gamme de verres la plus appropriée par rapport à une gamme la plus étendue possible ; argumenter, conseiller et déterminer les verres en accord avec le client.	2.7.1. Analyser les différents produits existant sur le marché.	CM	
	2.7.2. Appliquer les connaissances liées aux propriétés physiques, chimiques et optiques des verres.	CM	
	2.7.3. Connaître les procédés et les normes de fabrication.	CM	
	2.7.4. Sélectionner un choix quant au <ul style="list-style-type: none"> <li>- matériau,</li> <li>- traitements (verres filtrants, anti-reflets, résistance au choc)</li> <li>- type de verres,</li> <li>- surfaçage</li> </ul> de sorte que ceux-ci soient compatibles avec la correction et/ou compensation, avec la monture et en fonction de l'activité de la personne, sur base des connaissances acquises en mathématique, en physique, en optique physique, en optique géométrique et les connaissances de chimie en rapport avec la technologie de la lunetterie.	CM	
	2.7.5. Identifier et expliquer les avantages et inconvénients de chaque type de verre, de matériau, de traitement et de surfaçage.	CM	L'apprenant(e) construit un argumentaire-type.
	2.7.6. Développer une argumentation technique.	CM	L'apprenant(e) précise les aspects importants en matière de confort.

	2.7.7. Adapter son argumentation en fonction du client (profession, style de vie du client, ...) sur base des connaissances en ergonomie	CM	
	2.7.8. Expliquer en termes concrets et accessibles les caractéristiques des différents produits.	CM	L'apprenant(e) adapte le vocabulaire technique dans le cadre d'une situation-type.
2.8. Rassembler les informations nécessaires à la commande du verre : - type de traitements (antireflet,...) - puissance, - diamètre, - matériau du verre et son épaisseur (indices, courbures sphériques, précalibrage, ...).	2.8.1. Prendre les mesures spécifiques à l'aide des appareils requis (frontofocomètre, sphéro-cylindromètre...) pour tout type de montage (centrage, inclinaison, cambrure, vertex...).	CM	L'apprenant détermine les mesures à prendre en fonction du type de montage et des besoins de la personne qui portera la monture.  L'apprenant(e) s'interroge sur la cohérence des résultats. Il/elle travaille avec précision.
	2.8.2. Calculer les diamètres en fonction de l'emplacement du centre optique.	CM	L'apprenant(e) s'interroge sur la cohérence des résultats. Il/elle travaille avec précision.
2.9. Rédiger la fiche technique en vue du montage.	2.9.1. Cibler les informations nécessaires au montage sur base des connaissances techniques des verres.	CM	L'apprenant(e) s'interroge sur la cohérence entre les paramètres.
	2.9.2. Employer le vocabulaire adapté à la profession.	CM	
2.10. Proposer un choix de lunettes solaires, argumenter ses propositions et choisir en accord avec le client.	2.10.1. Identifier les conditions ergonomiques liées à la vision (profession, style de vie,...).	CM	
	2.10.2. Sélectionner des lunettes adaptées au type d'utilisation (mer, altitude, ...) sur base des connaissances en optique physiologique.	CM	L'apprenant fonctionne dans le cadre d'un stage ou d'un jeu de rôle.

	2.10.3. Informer le client sur les différents types de verres filtrants, expliquer les principes, les conséquences des effets filtrants et les normes en vigueur sur base des connaissances acquises en optique physiologique.	CM	
	2.10.4. Mettre en valeur les caractéristiques (matériau, indice de réfraction, ...), expliquer les avantages et les inconvénients sur base des connaissances techniques des verres.	CM	
	2.10.5. Développer une argumentation technique au niveau du choix de la monture.	CM	L'apprenant(e) précise les différents aspects du confort.
	2.10.6. Se tenir informé de l'évolution de la mode.	CM	
	2.10.7. Avoir des notions d'esthétique.	CM	L'apprenant(e) : ➤ maîtrise des harmonies en matière de couleurs, ➤ détermine des modèles de monture adaptés à la morphologie du visage du client.
	2.10.8. Adapter son argumentation en fonction du client.	CEF/CEP	
2.11. Proposer un choix de lunettes solaires avec correction et/ou compensation, argumenter ses propositions et choisir en accord avec le client.	2.11.1. Combiner les compétences liées aux lunettes correctrices à celles s'appliquant aux lunettes solaires.	CM	
	2.11.2. Choisir la monture par rapport à la correction et/ou compensation requise.		
2.12. Interroger le client pour savoir dans quelles circonstances il va utiliser ses lunettes de protection.	2.12.1. Poser les questions adéquates relatives à l'usage et permettant de déterminer le type de protection et sélectionner les informations pertinentes.	CM	

	2.12.2. Appliquer des connaissances en matière de verres filtrants (traitement de verre, résistance au choc, anti-reflet).	CM	
2.13. Proposer des lunettes de protection adaptées au client, en fonction de l'utilisation qu'il en fera.	2.13.1. Rechercher les normes de sécurité appropriées au type d'utilisation.	CM	
	2.13.2. Proposer des verres sur base des connaissances acquises en matière de résistance aux chocs et des normes.	CM	
	2.13.3 Appliquer des connaissances en matière de verres filtrants.	CM	
	2.13.4. Connaître les restrictions d'utilisation de certains types de verres.	CM	
2.14 .Effectuer les démarches nécessaires pour obtenir l'agrément pour des lunettes de protection.	2.14.1. S'informer des procédures à suivre pour obtenir l'agrément.	CM	
2.15. Analyser la motivation dans le cadre d'un achat de lentilles de contact.	2.15.1. Poser les questions adéquates.	CM	
	2.15.2. Informer sur les différents types de lentilles ainsi que sur les matériaux utilisés, énumérer les avantages et les inconvénients.	CM	L'apprenant(e) connaît les différents types de lentilles, les différents matériaux et leurs avantages et inconvénients.
2.16. Analyser la formule de correction et/ou compensation optique des lentilles.	2.16.1. Comprendre la terminologie utilisée.	CM	L'apprenant(e) connaît les paramètres et les caractéristiques techniques des lentilles.

2.17. Rassembler les informations nécessaires à la commande des lentilles : - puissance, - rayon de courbure, - diamètre total, - type de matériau. - ...	2.17.1. Connaître les paramètres à prendre en considération pour commander une lentille.	CM	
	2.17.2. Préciser les caractéristiques optiques.	CM	
	2.17.3. Identifier les paramètres et les caractéristiques physiques, chimiques, optiques et commerciales d'une lentille de contact.	CM	
2.18. Comparer la formule de correction et/ou compensation actuelle avec la correction et/ou compensation précédente, le cas échéant.	2.18.1. Détecter les écarts éventuels.	CM	
	2.18.2. Assurer le suivi.	CEF	
2.19. Informer le client des risques liés au port de lentilles.	2.19.1. Informer le client de complications possibles.	CM	
	2.19.2. Informer le client de réactions allergiques possibles	CM	
2.20. Analyser la formule de correction et/ou compensation dans le cadre des équipements spéciaux pour la basse vision.	2.20.1. Cibler l'importance du problème.	CM	
	2.20.2 Analyser de la prescription.	CM	
	2.20.3 S'informer sur la pathologie.	CM	

<p>2.21. Proposer dans le cadre de la basse vision et dans le cadre d'activités spécifiques :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- des systèmes grossissants</li> <li>- des filtres de couleur et médicaux</li> <li>- des systèmes optiques</li> <li>- ....</li> </ul>	<p>2.21.1. S'informer des systèmes existant sur le marché.</p>	CM	
	<p>2.21.2. Sélectionner parmi les différents systèmes celui qui correspond aux besoins du client, à ses attentes sur base des connaissances acquises en optique géométrique et en optique instrumentale.</p>	CM	
	<p>2.21.3. Expliquer en termes concrets et accessibles les caractéristiques et le mode d'emploi libellés en termes techniques. ; informer sur les performances de l'équipement.</p>	CM	L'apprenant(e) établit le lien entre les principes d'optique et les questions posées par le client ; éventuellement il/elle argumente à l'aide d'un schéma.
<p>2.22.. Rassembler les informations éventuellement nécessaires au montage des équipements de basse vision et d'autres équipements.</p>	<p>2.22.1 Comprendre la terminologie utilisée.</p>	CM	
	<p>2.22.2. Prendre les mesures requises.</p>	CM	
	<p>2.22.3. Calculer les paramètres de l'équipement.</p>	CM	
<p>2.23. Adapter des yeux artificiels</p>	<p>2.23.1 Expliquer les opérations nécessaires à la fabrication des yeux artificiels.</p>	CM	
	<p>2.23.2. Expliquer les différentes étapes de la mise en place d'une prothèse oculaire.</p>	CM	L'apprenant connaît l'existence de techniques d'appareillage des prothèses oculaires et oriente vers un spécialiste.

**Fonction 03: Etablir le prix des produits et des services (dans le cadre de la vente)**

ACTIVITES DECRITES DANS LE(S) P.Q.	COMPETENCES DU (DES) PQ COMPLETEES ET PRECISEES	CLASS COMP	INDICATEURS DE MAITRISE DE COMPETENCES
3.1. Calculer les différents prix en fonction des différentes options choisies par le client.	3.1.1. Veiller à tenir compte de tous les paramètres pour calculer le prix.	CM	
	3.1.2. Utiliser et comparer les tarifs de prix.	CM	
	3.1.3. <i>Utiliser les logiciels appropriés.</i>	CEP	
3.2. Informer sur la prise en charge par les organismes de sécurité sociale et d'assurance, le cas échéant.	3.2.1. Informer le client de la prise en charge par des organismes d'assurance et éventuellement conseiller le client de s'informer auprès de son organisme d'assurance	CM	
	3.2.2. Identifier la législation appropriée.	CM	
	3.2.3. <i>Se tenir informé(e) de l'évolution de la législation.</i>	CEP	
	3.2.4. S'informer des possibilités offertes au niveau des organismes d'intervention.	CM	
3.3. Exposer le prix au client.	3.3.3. Justifier, argumenter le prix.	CM	
	3.3.3. Répondre aux questions du client.	CM	



	3.3.3. Proposer une ou plusieurs alternatives.	CM	
3.4. Informer le client des conditions légales de vente	3.4.1. Préciser les conditions générales de vente.	CM	
	3.4.2. Préciser les conditions générales de paiement.	CM	
	3.4.3. Préciser les délais de paiement, de livraison.	CM	

**Fonction 04 : Monter, rhabiller les lunettes ; monter, ajuster, régler les équipements de basse vision et autres instruments**

ACTIVITES DECRITES DANS LE(S) P.Q.	COMPETENCES DU (DES) PQ COMPLETEES ET PRECISEES	CLASS COMP	INDICATEURS DE MAITRISE DE COMPETENCES
4.1. Surfacier les verres semi-finis et mouler les verres organiques.	4.1.1. Connaître les techniques de surfacage.	CM	
	4.1.2. <i>Utiliser correctement la surfaceuse.</i>	CEP	
	4.1.3. <i>Choisir les palets adéquats.</i>	CEP	
	4.1.4. <i>Utiliser les techniques adéquates.</i>	CEP	
4.2. Découper et meuler les verres (y compris des verres particuliers) conformément à la fiche client.	4.2.1. Centrer et axer les verres.	CM	
	4.2.2. Préparer le calibre et découper le verre.	CM	
	4.2.2. Meuler les verres (lapidage, biseautage et contre-biseautage).	CM	L'apprenant(e) utilise les outils adéquats (différentes meules, machines à meuler à la main, machines automatiques...) en fonction des propriétés physiques et chimiques des matériaux. Il/elle maîtrise les différentes techniques.
	4.2.3. Sélectionner le type de fonction dans le cadre des outils automatisés.	CM	
	4.2.4. Introduire les données relatives au centrage dans le cadre des outils automatisés.	CM	
4.3. Monter toutes sortes de verres dans tout type de monture y compris les montages particuliers.	4.3.1. Utiliser adéquatement les outils et les techniques de montage en fonction de chaque situation.	CM	L'apprenant(e) établit la relation entre les caractéristiques physiques et chimiques des matériaux, les procédés de fabrication et les manipulations à effectuer.

4.4. Contrôler le montage.	4.4.1. Respecter les tolérances de centrage et d'axage en fonction des normes en vigueur.	CM	L'apprenant(e) connaît les tolérances de centrage et d'axage en matière de normes en vigueur.
	4.4.2. Vérifier l'exactitude des paramètres par rapport à la commande.	CM	
	4.4.3. Utiliser les appareils appropriés (tenscope,...).	CM	L'apprenant(e) appliquera les connaissances acquises en optique physique pour utiliser adéquatement certains outils.
	4.4.4. Assurer le suivi en cas d'erreur constatée.	CM	
4.5. Rhabiller la monture (l'équilibrer).	4.5.1. Respecter les règles du rhabillage.	CM	L'apprenant doit pouvoir préciser les différentes parties de la monture et leur fonction spécifique.
	4.5.2. Utiliser les pinces adéquates.	CM	L'apprenant(e) choisira les outils en fonction des propriétés physiques des matériaux des montures.
4.6. Contrôler le rhabillage.	4.6.1. Retoucher si nécessaire.	CM	
4.7. Adapter tout accessoire sur les lunettes (filtre, applique, cache, ...).	4.7.1. Connaître l'emploi des différents accessoires pour donner l'information.	CM	
	4.7.2. Appliquer les techniques adéquates à l'aide des instruments requis.	CM	
4.8. Monter l'équipement dans le cadre de la basse vision et des autres instruments	4.8.1. Utiliser les outils adéquats pour assembler l'aide visuelle et la monture conformément à la prescription.	CM	
	4.8.2. Contrôler et ajuster l'aide visuelle.	CM	
4.9. Effectuer des réglages particuliers des instruments et équipements.	4.9.1. <i>Appliquer les mécanismes de réglage appropriés à chaque type d'instrument.</i>	CEF/ CEP	

4.10.réaliser les yeux artificiels.	4.10.1 .Réaliser une prothèse oculaire adaptée au Client.	CEF / CEP	
-------------------------------------	---	-----------	--

**Fonction 05: Régler le matériel à usage professionnel de l'opticien, entretenir le poste, les outils de travail et le local.**

ACTIVITES DECRITES DANS LE(S) P.Q.	COMPETENCES DU (DES) PQ COMPLETEES ET PRECISEES	CLASS COMP	INDICATEURS DE MAITRISE DE COMPETENCES
5.1. Effectuer les réglages nécessaires.	5.1.1. Appliquer les mécanismes de réglage appropriés à chaque type d'instrument.	CEF/ CEP	
5.2. Nettoyer, ranger, entretenir le matériel ainsi que le poste de travail.	5.2.1. Mettre en œuvre des techniques d'entretien.	CM	
	5.2.2. Sélectionner les produits d'entretien adéquats.	CM	
	5.2.3. Identifier les limites de ses compétences et faire appel à un technicien si nécessaire.	CM	
	5.2.4. Ranger avec rigueur à l'emplacement prévu le matériel professionnel après chaque utilisation.	CM	
	5.2.5. Respecter les règles d'hygiène, les règles d'ergonomie et les normes de sécurité.	CM	
	5.2.6. Identifier les dysfonctionnements et remédier (soi-même ou faire appel) sur base d'une bonne connaissance des instruments usuels.	CM	

**Fonction 6 : .Conclure une vente et en assurer le suivi.**

ACTIVITES DECRITES DANS LE(S) P.Q.	COMPETENCES DU (DES) PQ COMPLETEES ET PRECISEES	CLASS COMP	INDICATEURS DE MAITRISE DE COMPETENCES
6.1. Présenter le produit au client et ajuster la monture sur son visage : - ajuster les branches, - ajuster l'inclinaison de la face, - ...	6.1.1. Adapter la monture à la biométrie de la tête et du visage afin d'éviter tout traumatisme.	CM	Les critères suivants sont pris en compte : positionnement, confort, ...
	6.1.2. Choisir les outils en fonction des propriétés physiques et chimiques des matériaux des montures.	CM	
	6.1.3. Utiliser adéquatement les outils en fonction de chaque situation.	CM	
	6.1.4. Contrôler le résultat de l'ajustage.	CM	
6.2. Contrôler la performance obtenue lors d'une vente d'un équipement (lunettes, équipement basse vision)	6.2.1. Contrôler le résultat..	CM	L'apprenant(e) applique les principes d'optique géométrique et physiologique.
	6.2.2. <i>Assurer le suivi et, en cas de problème, faire les démarches nécessaires pour résoudre le problème.</i>	CEP	
6.3. Donner des conseils quant à l'entretien des verres et proposer le mode d'entretien adapté.	6.3.1. Sélectionner le mode et les produits d'entretien appropriés sur base des connaissances acquises en chimie et en physique relatives à l'interaction entre les matériaux et les produits.	CM	
	6.3.2. Informer sur les conditions d'utilisation.	CM	
6.4. Donner des conseils quant à l'utilisation des lunettes de correction et/ou compensation et de protection.	6.4.1. Informer le client de l'utilisation correcte et du positionnement de la monture sur le visage.	CM	L'apprenant(e) informe : - quant à la résistance des matériaux, - quant à l'utilisation adéquate en fonction du type de correction et/ou compensation.
	6.4.2. Informer le client des conséquences d'une utilisation et d'un entretien inadéquats.	CM	

	64.3. Adapter l'information au cas particulier du client.	CEF/ CEP	
6.5. Apprendre à utiliser les aides visuelles dans le cadre de la basse vision (loupe, monoculaire...) ainsi que les autres instruments et donner des conseils d'entretien.	6.5.1. Donner des directives, des critères d'utilisation clairs en fonction des caractéristiques techniques sur base des connaissances en optique géométrique et instrumentale.	CM	
	6.5.2. Donner des conseils pour que les clients malvoyants puissent organiser un éclairage approprié à leur problème visuel.	CEF/ CEP	
	6.5.4. Adapter l'information au cas particulier du client.	CEF/ CEP	
6.6. Expliquer au client comment poser et retirer les lentilles.	6.6.1. Donner des instructions claires relatives à l'hygiène personnelle au cours des manipulations des lentilles sur base des connaissances liées à la microbiologie.	CM	
	6.6.2. Informer le client des techniques de pose et de retrait des lentilles.	CM	L'apprenant ( e ) doit connaître les techniques de pose et de retrait..
	6.6.3. Offrir une assistance active au client.	CM	L'apprenant ( e ) doit pouvoir donner des conseils précis (par ex. : re les lentilles à l'envers...).
6.7. Proposer des produits d'entretien pour lentilles et conseiller une méthode d'utilisation.	6.7.1 Informer le client des procédures d'entretien.	CM	
	6.7.2. Connaître la classification des différents produits d'entretien et leur utilisation sur base des connaissances en pharmacologie générale et oculaire.	CM	
	6.7.3. Connaître la composition chimique des	CM	

	différents produits, leur rôle sur base des connaissances en pharmacologie générale et oculaire.		
	6.7. 4. <i>Connaître la composition chimique des différents produits, leur rôle, l'interaction entre chacun d'eux, sur les matériaux et sur les yeux.</i>	CEF/ CEP	
	6.7.5. Informer le client de l'existence d'une interaction entre la lentille et les produits d'entretien sur base des connaissances en chimie.	CM	
6.8. Assurer les entretiens des lentilles le cas échéant.	6.8.1. <i>Apprécier l'état de la surface de la lentille.</i>	CEF/ CEP	
	6.8.2. <i>Utiliser les instruments et les techniques appropriés.</i>	CEF/ CEP	
	6.8.3. <i>Reconnaître les différents types de dépôts et les gérer.</i>	CEF/ CEP	
	6.8.4. Connaître les différents types de dépôt.	CM	
6.9. Proposer des ventes complémentaires (accessoires, produits d'entretien, ...).	6.9.1. Appliquer des techniques de vente (susciter l'intérêt pour tel ou tel accessoire, ...).	CM	
6.10. Apprendre à placer les yeux artificiels	6.10.1 <i>Mettre en place la prothèse et apprendre à la mettre en place et à l'enlever.</i>	CEF/ CEP	
6.11. Donner des conseils dans le cadre des yeux artificiels.	6.11.1 Donner des instructions et des conseils pour l'entretien de la prothèse.	CM	
6.12. Encaisser le montant de l'acompte ou de l'achat.	6.12.1. Identifier les différents modes de paiement	CM	



6.13. Elaborer les documents nécessaires pour l'INAMI, les assurances ou l'exportation.	6.13.1. Remplir les documents prévus en utilisant les formulaires et les nomenclatures appropriées	CM	L'apprenant(e) connaît la structure des différents organismes de sécurité sociale et d'assurance ainsi que les grandes lignes de leurs réglementations. Il/elle peut expliquer les principaux services de l' INAMI s'occupant de prestations optiques ainsi que leurs compétences et rôle respectif . Il / elle applique les obligations liées à ces réglementations.
	6.13.2. Informer le client des procédures d'introduction de ces documents.	CM	L'apprenant travaillera sur base de documents standards.

**Fonction 8 : Réparer les montures et remplacer les verres ; entretenir et réparer les aides pour la basse vision et autres instruments**

ACTIVITES DECRITES DANS LE(S) P.Q.	COMPETENCES DU (DES) PQ COMPLETEES ET PRECISEES	CLASS COMP	INDICATEURS DE MAITRISE DE COMPETENCES
8.1. Déterminer si l'équipement peut être remis en état.	8.1.1. Identifier les causes probables de la détérioration.	CM	
	8.1.2. Evaluer l'opportunité de réparer ou de remplacer certaines pièces.	CEF/C EP	
	8.1.3. Evaluer le coût de réparation et les délais.	CEF/C EP	
8.2. Effectuer des réparations de la monture.	8.2.1. Maîtriser les techniques du soudage/brasage en fonction des matériaux et utiliser les outils appropriés (chalumeau...).	CM	Le choix de la technique se fait en fonction des matériaux, sur base des caractéristiques physiques et du traitement de surface.
	8.2.2. Maîtriser les techniques du collage ; tarauder, polir, fraiser, percer.	CM	Le choix de la technique se fait en fonction des matériaux, sur base des caractéristiques physiques et du traitement de surface.
8.3. Pourvoir au remplacement de Verres.	8.3.1. Retrouver le centrage, l'axage, le type de surfaçage, le type de traitement et le type de teinte.	CM	L'apprenant(e) utilise les appareils adéquats.
8.4. Entretenir et réparer des équipements de basse vision et autres instruments.	8.4.1. Vérifier le réglage.	CM	
	8.4.2. <i>Analyser le problème et sélectionner une procédure appropriée pour remédier au problème.</i>	CEF/ CEP	

	8.4.3. <i>Utiliser des connaissances en mécanique et en optique.</i>	CEF/CEP	
8.5. Entretenir les yeux artificiels.	8.5.1. Entretenir la prothèse.	CEF / CEP	
	8.5.2. Effectuer les contrôles de l'adéquation de la Prothèse.	CEF / CEP	

**Fonction 09: S'intégrer dans la vie de l'entreprise et travailler en équipe.**

ACTIVITES DECRITES DANS LE(S) P.Q.	COMPETENCES DU (DES) PQ COMPLETEES ET PRECISEES	CLASS COMP	INDICATEURS DE MAITRISE DE COMPETENCES
9.1. S'adapter à la culture de l'entreprise.	9.1.1. Identifier la culture de 'entreprise et s'y conformer.	CM	L'apprenant identifie les caractéristiques de l'entreprise : communication verbale, non verbale, politique de vente ...
	9.1.2. <i>Connaître la répartition des tâches et des différentes responsabilités.</i>	CEF/C EP	
9.2. Respecter la structure de l'organisation (horizontale et verticale).	9.2.1. <i>S'informer de la structure de l'organisation du personnel.</i>	CEP	
	9.2.2. <i>respecter la hiérarchie</i>	CEF/C EP	
9.3. S'adapter à un groupe, collaborer avec les autres membres.	9.3.1 Exprimer clairement ses attentes.	CM	
	9.3.2. Comprendre les attentes des autres.	CM	Appliquer des techniques de reformulation.
	9.3.3.. S'informer de la répartition des tâches.	CM	
	9.3.4. Au besoin, prendre l'initiative de poursuivre ou de terminer le travail d'un collègue.	CM	
9.4. Assumer ses responsabilités selon sa fonction.	9.4.1. Connaître ce qui relève de sa profession pour se situer dans l'organigramme.	CM	
	9.4.2. Connaître les responsabilités en fonction des différentes tâches.	CM	
9.5. Connaître les obligations en matière de vie professionnelle.	9.5. Participer à la formation continue (congrès, littérature, exposition...).	CEF/C EP	

2. fonctionner comme gestionnaire : on a axé le travail sur les compétences de gestion spécifiques au métier d'opticien.

**Fonction 01: Organiser et gérer l'entreprise**

ACTIVITES DECRITES DANS LE(S) P.Q.	COMPETENCES DU (DES) PQ COMPLETEES ET PRECISEES	CLASS COMP	INDICATEURS DE MAITRISE DE COMPETENCES
1.1. Gérer le stock des marchandises.	1.1.1. appliquer les critères de base qui permettent la bonne gestion du stock.	CM	L'apprenant travaille sur base d'une analyse de cas en matière de gestion des stocks : état des stocks, évaluation des besoins futurs.
1.2. Gérer les achats de marchandises.	1.2.1. Déterminer les produits à vendre en fonction des modes, des technologies nouvelles et en fonction de la clientèle.	CM	L'apprenant détermine les produits à vendre en fonction des tendances actuelles et de la clientèle. L'apprenant analyse dans quelle mesure la clientèle va acheter tel ou tel produit
	1.2.2. Tenir compte des stocks.	CM	L'apprenant travaille en situation simulée.
	1.2.3. <i>Sélectionner des montures de différents types de qualité dans les différentes gammes de prix correspondant à la politique de vente du magasin, en tenant compte des stocks.</i>	CEF/CEP	
	1.2.4. S'informer sur les technologies actuelles dans le cadre de l'achat (informatique, internet...).	CM	
	1.2.5. <i>S'adapter aux attentes de la clientèle et analyser le marché pour acheter la marchandise.</i>	CEF/ CEP	
	1.2.6. Sélectionner du matériel d'équipement en fonction des offres et du besoin.	CM	Comparer le rapport qualité/prix.
	1.2.7. Etiqueter les articles proposés.	CM	L'apprenant note les codes, les références et les prix.

	1.2.8. Négocier l'achat des produits.	CM	L'apprenant analyse des offres.
	1.2.9. Rédiger le bon de commande.	CM	L'apprenant réunit les informations nécessaires et rédige correctement et complètement le bon de commande.
	1.2.10. Vérifier si la marchandise livrée est conforme au bon de commande et au bordereau de livraison.	CM	L'apprenant vérifie les paramètres, la qualité et repère les défauts éventuels. L'apprenant vérifie si la qualité correspond aux normes européennes. Dans le cadre de la réception de lentilles et des produits d'entretien, il / elle vérifie l'état de l'emballage et la date de péremption.
	1.2.11. Vérifier si la facture est conforme à la livraison et au bon de commande.	CM	
	1.2.12. Choisir le moyen de paiement adapté et réaliser le paiement de la facture.	CM	
	1.2.13. Pouvoir établir un document de réclamation.	CM	
	1.2.14. <i>Etablir l'inventaire comptable (permanent ou annuel) et contrôler l'équivalence par rapport à l'inventaire physique.</i>	CEP	
1.3. Gérer les ventes.	1.3.1. Etablir le prix de vente des différents produits.	CM	L'apprenant établit les critères intervenant dans les calculs de prix de vente.
	1.3.2. Etablir une preuve d'achat (facture de vente, ticket de caisse).	CM	
1.4. Organiser le marketing et la promotion des ventes	1.4.1. Posséder des notions de marketing.	CM	L'apprenant connaît la réglementation en cette matière.
	1.4.2. Identifier les motivations de la clientèle.	CM	
	1.4.3. Sélectionner une tactique publicitaire adaptée.	CM	
	1.4.4. Analyser les statistiques relatives à l'évolution du comportement du consommateur.	CM	

1.5. Tenir à jour les documents comptables légaux.	1.5.1. Classer les factures d'achats et de ventes ainsi que les extraits de comptes bancaires et de caisses.	CM	L'apprenant(e) connaît les principes de classement.
	1.5.2. <i>Prendre en compte les frais du personnel.</i>	CEF/ CEP	
	1.5.3. Classer les documents sociaux, fiscaux et administratifs.	CM	
	1.5.4. Etablir le journal des recettes.	CM	L'apprenant travaille sur base d'une analyse de cas.
	1.5.5. Tenir à jour les journaux d'achats, de ventes et financiers.	CM	
	1.5.6. Connaître les principes de base de la T.V.A. et les taux de T.V.A.	CM	
	1.5.7. <i>Etablir la déclaration T.V.A.</i>	CEF	
1.6. Etablir le résultat comptable de l'entreprise.	1.6.1. <i>Calculer le bénéfice brut et les marges bénéficiaires par type d'article.</i>	CEF/CEP	
	1.6.2. <i>Calculer le bénéfice net imposable.</i>	CEF/CEP	
	1.6.2. <i>Estimer les impôts dus et réaliser les versements anticipés nécessaires.</i>	CEP	
1.7. Réaliser les prévisions d'investissements et évaluer les besoins de trésorerie.	1.7.1. <i>Comparer le résultat réalisé au plan prévisionnel et établir les raisons des différences constatées.</i>	CEP	
	1.7.2. <i>Prendre les décisions nécessaires à la remédiation des problèmes ou difficultés constatés.</i>	CEP	
	1.7.3. <i>Etablir les besoins d'investissements sur 3 ans.</i>	CEF/CEP	

	1.7.4. <i>Etablir les besoins de trésorerie et choisir le mode de financement idéal.</i>	CEF/CEP	
	1.7.5. <i>Réaliser les démarches auprès des organismes financiers concernés.</i>	CEF/CEP	
1.8. Evaluer l'impact d'une décision commerciale.	1.8.1. Identifier les paramètres à prendre en compte.	CM	



**Fonction 02: Assurer la politique commerciale.**

ACTIVITES DECRITES DANS LE(S) P.Q.	COMPETENCES DU (DES) PQ COMPLETEES ET PRECISEES	CLASS COMP	INDICATEURS DE MAITRISE DE COMPETENCES
2.1. Déterminer son projet professionnel.	2.1.1. Faire une étude de marché.	CM	L'apprenant fait une étude de localisation de magasin.
	2.1.2.. Déterminer l'image que l'on veut transmettre (présentation, style du magasin).	CM	
	2.1.3.. Déterminer la clientèle que l'on veut cibler (tranche d'âge, caractéristiques socio-économiques).	CM	L'apprenant s'informe sur les habitudes de dépenses des différents groupes socio-économiques.
	2.1.4.. Sélectionner un créneau susceptible d'être rentable dans un contexte concurrentiel.	CM	
	2.1.5. Préciser les démarches à faire pour installer son magasin.	CM	
	2.1.6. Préciser les démarches à faire pour obtenir un agrément au niveau des organismes de sécurité sociale et d'assurances.	CM	
	2.1.7. Préciser les démarches à faire pour obtenir un agrément pour vendre des Equipements de Protection Individuels ( EPI).	CM	

**Fonction 03: Assurer la gestion du personnel.**

ACTIVITES DECRITES DANS LE(S) P.Q.	COMPETENCES DU (DES) PQ COMPLETEES ET PRECISEES	CLASS COMP	INDICATEURS DE MAITRISE DE COMPETENCES
3.1. Engager un personnel adéquat, rédiger le contrat.	3.1.1. Déterminer les besoins objectifs, le nombre de personnes et leur profil.	CEF/CEP	
	3.1.2. S'informer des démarches à suivre.	CM	
	3.1.3. S'informer du rôle et des compétences d'un secrétariat social.	CM	
	3.1.4. Réussir à former une équipe dont les différents membres sont complémentaires.	CEF/CEP	
	3.1.5. Connaître les grands principes de la législation sociale et le règlement du travail.	CM	
	3.1.6. Appliquer la législation sociale et le règlement du travail.	CEP	
	3.1.7. Connaître la législation sur l'hygiène et la sécurité dans le travail.	CM	
	3.1.8. Appliquer la législation sur l'hygiène et la sécurité dans le travail.	CEF/CEP	
	3.1.9. Identifier les obligations sociales minimales.	CM	
3.2. Gérer les opérations relatives aux salaires.	3.2.1. Identifier les différents constituants de la rémunération.	CEF/C EP	
	3.2.2. Identifier les informations nécessaires.	CEF/C EP	
	3.2.3. Calculer une rémunération.	CEF/C EP	

	3.2.4. Vérifier les données proposées par le secrétariat social.	CEF	
3.3. Etablir les horaires du personnel, le planning des activités, des vacances.	3.3.1. Repérer, sur base des données objectives, les zones de hautes et de basses fréquences (par exemple via un relevé horaire, éventuellement informatisé).	CEF/C EP	
	3.3.2. Organiser les horaires en fonction de ces informations objectives.	CEF/ CEP	
3.4. Organiser des réunions de travail.	3.4.1. Conduire des réunions de travail.	CEF/ CEP	
3.4. Organiser des formations. pour le personnel et pour soi-même.	3.5.1. Se tenir informé de l'évolution du métier.	CEP	
	3.5.2. Se tenir informé des obligations légales en matière de formation continuée.	CEP	
	3.5.3. Identifier ses propres besoins et ceux de son personnel.	CEP	
	3.5.4. S'informer sur les différents types de formations existant sur le marché et sur leurs prix respectifs.	CM	
	3.5.5. Sélectionner une ou plusieurs formation(s) adéquate(s).	CEP	
	3.5.6. Négocier le prix de ces formations.	CEP	
3.5. Veiller à la qualité du travail du personnel.	3.5.1. Connaître parfaitement les critères de qualité des différentes tâches attribuées aux membres du personnel.	CM	
	3.5.2. Contrôler l'exécution correcte de ces tâches.	CEF/C EP	

	3.5.3. <i>Motiver</i>	CEF/C EP	
3.6. Assurer la formation d'un apprenti et/ou d'un stagiaire.	3.6.1. <i>Respecter la convention de stage.</i>	CEP	
	3.6.2. <i>Donner des consignes précises quant aux tâches à exécuter et sur la manière d'exécuter ces tâches.</i>	CEP	
	3.6.3. <i>Surveiller l'exécution.</i>	CEP	
	3.6.4. <i>Intervenir à temps.</i>	CEP	
	3.6.5. <i>Etablir un rapport d'appréciation.</i>	CEP	

**Fonction 04: Aménager le magasin de manière globale, organiser les zones de présentation du magasin.**

ACTIVITES DECRITES DANS LE(S) P.Q.	COMPETENCES DU (DES) PQ COMPLETEES ET PRECISEES	CLASS COMP	INDICATEURS DE MAITRISE DE COMPETENCES
4.1. Aménager les zones de vente, les zones de lunetterie, d'optométrie, de contactologie, les zones de stockage.	4.1.1. Respecter les règles de sécurité et d'hygiène.	CM	
	4.1.2. Tenir compte des équipements appropriés.	CM	
	4.1.3. Se tenir informé de l'évolution technologique des équipements	CM	
	4.1.4. Respecter la discrétion et la confidentialité.	CM	L'apprenant(e) connaît les principes de déontologie liés à ce domaine.
	4.1.5. Réaliser l'aménagement des différentes zones	CM	L'apprenant travaille en situation simulée.
4.2. Participer à la préparation de l'étalage.	4.2.1. Utiliser des connaissances en matière d'agencement d'étalage et les appliquer au magasin d'optique.	CM	

**Fonction 05 : Gérer un fichier client.**

ACTIVITES DECRITES DANS LE(S) P.Q.	COMPETENCES DU (DES) PQ COMPLETEES ET PRECISEES	CLASS COMP	INDICATEURS DE MAITRISE DE COMPETENCES
5.1. Compléter le dossier du client.	5.1.1. Connaître les mentions qui doivent figurer dans le dossier du client.	CM	
	5.1.2. Identifier l'intérêt de l'outil informatique dans l'utilisation d'un fichier client.	CM	
5.2. Respecter la législation relative au fichier client.	5.2.1. Connaître la législation en matière de respect de la vie privée et de droit du client .	CM	
5.3. Assurer l'exploitation du fichier client.	5.3.1. <i>Utiliser les données en matière de mailing, de publicité et de statistiques de vente dans le respect de la réglementation.</i>	CEF	

. Fonctions transversales

**Fonction 01 : Planifier son travail.**

ACTIVITES DECRITES DANS LE(S) P.Q.	COMPETENCES DU (DES) PQ COMPLETEES ET PRECISEES	CLASS COMP	INDICATEURS DE MAITRISE DE COMPETENCES
1.1. Etablir sa planification.	1.1.1. Répertorier les différents travaux à effectuer.	CM	L'apprenant(e) établit des priorités.
	1.1.2. Déterminer le temps nécessaire pour chaque tâche.	CM	
	1.1.3. <i>Prendre en considération le souhait d'un client qui demande un service non prévu et urgent.</i>	CEP	
1.2. S'occuper de la planification des rendez-vous.	1.2.1. <i>Etablir des priorités professionnelles.</i>	CEP	
	1.2.2. <i>Evaluer le temps nécessaire au rendez-vous.</i>	CM	

**Fonction 02: Respecter la déontologie, les réglementations en vigueur et s'intégrer dans la vie professionnelle**

ACTIVITES DECRITES DANS LE(S) P.Q.	COMPETENCES DU (DES) PQ COMPLETEES ET PRECISEES	CLASS COMP	INDICATEURS DE MAITRISE DE COMPETENCES
2.1. Agir dans le respect de la réglementation en vigueur.	2.1.1. Préciser les activités qui relèvent du métier.	CM	
	2.1.2. Respecter la législation et les règles de déontologie en vigueur.	CM	
	2.1.3. <i>Suivre l'évolution de la législation.</i>	CEP	
	2.1.4. Conseiller au client une consultation plus spécialisée en cas de doute.	CM	
	2.1.5. Préciser les différents intervenants en matière de bien-être visuel, leur champ d'activité respectif et les obligations réciproques (respect, entraide, échange d'information...)	CM	
	2.1.6. Connaître les réglementations liées à la pratique de la profession (activités ambulantes, loi sur les pratiques de commerce, permis de conduire, travail sur écran, EPI, dispositifs médicaux, libre circulation des services et des professionnels, protection de la vie privée,...).	CM	
	2.6. S'informer au sujet des dispositions européennes	CEF/ EP	
2.2. Respecter les obligations envers les clients.	2.2.1. Appliquer la loi sur la vie privée et sur le secret professionnel et, en outre, respecter le droit du client en matière de regard sur son dossier.	CM	L'apprenant travaille sur des situations simulées .
	2.2.2. Veiller à la qualité de la prestation.	CM	



	2.2.3. Appréhender les différents aspects de ses responsabilités.	CM	
2.3. Connaître l'organisation et la représentation de la profession.	2.3.1 Connaître les différents organismes qui s'occupent de promotion et de défense de la profession, leur fonctionnement, leur rôle, leurs compétences.	CM	

**Fonction 03: Communiquer avec les clients, les professionnels de sa profession ou des autres disciplines, avec les fournisseurs, avec le personnel**

ACTIVITES DECRITES DANS LE(S) P.Q.	COMPETENCES DU (DES) PQ COMPLETEES ET PRECISEES	CLASS COMP	INDICATEURS DE MAITRISE DE COMPETENCES
3.1. Communiquer avec le client .	3.1.1. Rassurer le client, notamment dans le cadre des équipements de basse vision.	CM	
	3.1.2. Procéder avec tact, courtoisie, respect et honnêteté.	CM	
	3.1.3. Adapter son langage à celui du client.	CM	
	3.1.4. Adapter son argumentation en fonction du client.	CM	
	3.1.5. Pratiquer une écoute active.	CM	L'apprenant pourra reformuler.
3.2. Dialoguer avec les autres spécialistes de professions connexes et de sa profession.	3.2.1. Pratiquer une terminologie correcte.	CM	
	3.2.2. <i>Faire part de son expérience par des échanges, des publications, des conférences, etc.</i>	CEP	
3.3. Rédiger correctement un rapport.	3.3.1. Pratiquer une terminologie correcte.	CM	
3.4. Gérer une équipe de travail .	3.4.1. <i>Gérer les conflits, être médiateur.</i>	CEF / CEP	

**Fonction 04 : Respecter les normes d'ergonomie, de sécurité, d'hygiène et d'environnement.**

ACTIVITES DECRITES DANS LE(S) P.Q.	COMPÉTENCES DU (DES) PQ COMPLÉTÉES ET PRÉCISÉES	CLASS COMP.	INDICATEURS DE MAÎTRISE DE COMPÉTENCES
4.1. Tenir compte des normes d'ergonomie pour soi-même et pour le client.	4.1.1. Connaître les normes en vigueur.	CM	
	4.1.2. <i>Actualiser ses connaissances en matière d'ergonomie.</i>	CEF/CEP	
4.2. Appliquer les critères d'hygiène.	4.2.1. Connaître les règles en matière d'hygiène et d'environnement.	CM	
	4.2.2. <i>Actualiser ses connaissances en matière d'hygiène et d'environnement.</i>	CEF/CEP	
4.3. Appliquer les normes de sécurité (protection individuelle (bruit, lunette,)).	4.3.1. Connaître les normes de sécurité.	CM	
	4.3.2. Connaître la loi concernant les équipements de protection individuels.	CM	
	4.3.4. <i>Actualiser ses connaissances en matière de protection.</i>	CEF/CEP	