



REFERENTIEL EMPLOI ACTIVITES COMPETENCES DU TITRE PROFESSIONNEL

Technicien(ne) en Montage et Vente d'Optique Lunetterie

Niveau IV

Site : <http://www.emploi.gouv.fr>

SOMMAIRE

	Pages
Présentation de l'évolution du Titre Professionnel	5
Contexte de l'examen du Titre Professionnel	5
Tableau des activités	5
Vue synoptique de l'emploi-type	6
Fiche emploi type	7
Fiche activité type	11
Fiche compétence professionnelle	19
Fiche des compétences transversales de l'emploi type	30
Glossaire du REAC	31

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TMVOL	TP-01319	REAC	01	19/05/2014	15/05/2014	3/34

Introduction

Présentation de l'évolution du Titre Professionnel

L'arrêté du 15 avril 2011 relatif au titre professionnel de Monteur(se) Vendeur(se) en Optique Lunetterie, de niveau V, définit celui-ci en deux activités-types.

Dans le cadre du réexamen de ce titre, il est prévu d'abandonner ce titre MVOL de niveau V, au profit de la création d'un nouveau titre de niveau IV intitulé « Technicien(ne) en Montage et Vente d'Optique Lunetterie » dont la définition et le niveau sont davantage en conformité avec les nécessités du marché du travail pour l'emploi visé.

Contexte de l'examen du Titre Professionnel

L'élaboration du référentiel d'emploi a été faite avec la contribution et l'approbation des organisations professionnelles suivantes :

- UDO, Union des opticiens.
- SYNOPE, Syndicat des opticiens sous enseigne.
- FNOF, Fédération nationale des opticiens de France.

La nécessité de faire évoluer le titre au niveau IV s'appuie sur les exigences actuelles de l'emploi :

- relation commerciale avec le client : conseil & vente
- complexité des prises de mesure : verres personnalisés
- autonomie dans l'organisation du travail : responsabilité
- compétences élargies en regard des situations de travail : analyse, optimisation
- complexité technologique : élargissement de la gamme et personnalisation des verres correcteurs
- procédures administratives : gestion du tiers payant, préparation des commandes, suivi des stocks

L'observation des offres d'emplois reçues par Pôle-Emploi ainsi que la consultation de sites Internet recensant des offres d'emploi dans le secteur confirment que le premier niveau de qualification se situe majoritairement au niveau IV.

Tableau des activités

Ancien TP	Nouveau TP Technicien(ne) en Montage et Vente d'Optique Lunetterie
	Vendre des équipements personnalisés et des produits d'optique lunetterie de détail
	Traiter des procédures administratives dans un magasin d'optique lunetterie de détail
	Effectuer le montage et les réparations des équipements d'optique lunetterie de détail

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TMVOL	TP-01319	REAC	01	19/05/2014	15/05/2014	5/34

Vue synoptique de l'emploi-type

N° Fiche AT	Activités types	N° Fiche CP	Compétences professionnelles
1	Vendre des équipements personnalisés et des produits d'optique lunetterie de détail	1	Analyser la prescription médicale et l'historique visuel du client
		2	Conduire des entretiens de vente en optique lunetterie
		3	Ajuster l'équipement d'optique lunetterie du client à sa morphologie
		4	Relever les paramètres de montage d'un équipement d'optique lunetterie
2	Traiter des procédures administratives dans un magasin d'optique lunetterie de détail	5	Traiter le dossier client en optique lunetterie
		6	Suivre les commandes et les mouvements de stock
3	Effectuer le montage et les réparations des équipements d'optique lunetterie de détail	7	Monter les équipements d'optique lunetterie
		8	Retailler manuellement un verre détourné d'optique lunetterie
		9	Réparer ou remplacer des pièces défectueuses sur des montures
		4	Relever les paramètres de montage d'un équipement d'optique lunetterie

FICHE EMPLOI TYPE

Technicien(ne) en Montage et Vente d'Optique Lunetterie

Définition de l'emploi type et des conditions d'exercice (rubrique RNCP)

Le (la) « Technicien(ne) en montage et vente d'optique lunetterie » se situe dans une chaîne de prestations qui part de la prescription d'un professionnel de santé jusqu'à la réalisation d'un équipement généralement pris en charge par les organismes de couverture sociale.

Sous la responsabilité d'un opticien diplômé et à partir de la prescription de l'ophtalmologiste, le (la) « Technicien(ne) en montage et vente d'optique lunetterie » vend et réalise un équipement répondant aux besoins et attentes du client, aussi bien en termes d'usage, de budget, de confort que d'esthétique.

Il fournit une prestation globale comprenant :

- l'accueil clientèle,
- l'analyse de la demande,
- les conseils techniques,
- la formulation d'une offre personnalisée,
- la remise du devis,
- la gestion du dossier client,
- le suivi des commandes et des stocks,
- la réalisation de l'équipement,
- la livraison,
- le service après-vente.

Les qualités principales attendues sont la polyvalence, le sens du relationnel, le sens de l'observation, de l'esthétique, l'organisation et la minutie.

Les conditions générales d'exercice de l'emploi se situent dans deux espaces distincts : la surface de vente et l'atelier.

Le(la) « Technicien(ne) en montage et vente d'optique lunetterie » est en contact direct avec le client dans l'espace de vente où il intervient de manière autonome.

Son activité nécessite l'utilisation d'appareils de mesure et d'outils informatiques dotés de logiciels spécifiques.

Le montage de l'équipement est généralement assuré dans un atelier intégré au point de vente.

La journée continue est couramment pratiquée et l'activité est répartie sur la semaine, avec un repos obligatoire de 2 jours.

Les horaires sont généralement ceux des commerces de jour avec des amplitudes d'ouverture variables intégrant le samedi.

La station debout est prédominante.

Secteurs d'activité et types d'emplois accessibles par le détenteur du titre (rubrique RNCP)

Les différents secteurs d'activités concernés sont principalement :

- magasin d'optique avec ou sans atelier intégré,
- ateliers décentralisés ou de sous-traitance.

Les types d'emplois accessibles sont les suivants :

- monteur vendeur lunetier,
- monteur lunetier,
- vendeur,
- monteur lunetier vendeur.

Réglementation d'activités (le cas échéant) (rubrique RNCP)

Sans objet.

Liens avec d'autres certifications (le cas échéant) (rubrique RNCP)

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TMVOL	TP-01319	REAC	01	19/05/2014	15/05/2014	7/34

Néant.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TMVOL	TP-01319	REAC	01	19/05/2014	15/05/2014	8/34

Liste des activités types et des compétences professionnelles

1. Vendre des équipements personnalisés et des produits d'optique lunetterie de détail
Analyser la prescription médicale et l'historique visuel du client
Conduire des entretiens de vente en optique lunetterie
Ajuster l'équipement d'optique lunetterie du client à sa morphologie
Relever les paramètres de montage d'un équipement d'optique lunetterie
2. Traiter des procédures administratives dans un magasin d'optique lunetterie de détail
Traiter le dossier client en optique lunetterie
Suivre les commandes et les mouvements de stock
3. Effectuer le montage et les réparations des équipements d'optique lunetterie de détail
Monter les équipements d'optique lunetterie
Retailer manuellement un verre détourné d'optique lunetterie
Réparer ou remplacer des pièces défectueuses sur des montures
Relever les paramètres de montage d'un équipement d'optique lunetterie

Compétences transversales de l'emploi (le cas échéant)

Communiquer : comprendre et s'exprimer
Utiliser les technologies de l'information, les outils informatiques et/ou bureautiques
Contrôler la conformité d'un produit ou d'un service

Niveau et/ou domaine d'activité (rubrique RNCP)

Niveau IV (Nomenclature de 1969)
Convention(s) : Convention collective N° 3084 « commerce de l'optique lunetterie de détail ».
Code(s) NSF :
331 s - Santé

Fiche(s) Rome de rattachement (rubrique RNCP)

J1405 Optique - lunetterie

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TMVOL	TP-01319	REAC	01	19/05/2014	15/05/2014	9/34

FICHE ACTIVITÉ TYPE N° 1

Vendre des équipements personnalisés et des produits d'optique lunetterie de détail

Définition, description de l'activité type et conditions d'exercice

La finalité de cette activité est de vendre, sous la responsabilité d'un opticien diplômé, un équipement personnalisé d'optique lunetterie répondant aux prescriptions d'un professionnel de santé et aux attentes du client.

L'activité consiste à fournir une prestation comprenant : l'accueil du client, la prise en compte de la prescription, la recherche des besoins, les conseils techniques, le souci de l'esthétique, les prises de mesure, l'élaboration d'un devis, la livraison d'un équipement d'optique adapté et les préconisations d'entretien.

La position de cette activité se situe en début et en fin dans le processus de l'emploi type.

A partir de la prescription de l'ophtalmologiste, le (la) « Technicien(ne) en montage et vente en optique lunetterie » :

- conseille le client en vue de vendre un équipement adapté à ses besoins et à ses attentes,
- propose au client un équipement correcteur personnalisé,
- établit un devis en corrélation avec les choix du client et informe du taux de prise en charge,
- détermine les caractéristiques nécessaires à la réalisation de l'équipement.

Après réception de l'équipement réalisé à l'atelier :

- ajuste l'équipement et s'assure de la satisfaction du client,
- prodigue les conseils d'entretien et d'utilisation,
- établit la facturation et encaisse,
- assure l'accueil lors du service après-vente.

Pour la mise en œuvre de cette activité il (elle) doit :

- analyser les besoins du client,
- exploiter la prescription médicale,
- exploiter des documents techniques des fabricants et du stock du magasin,
- exploiter des tarifications et des taux de prise en charge,
- prendre des mesures,
- relever tous les paramètres nécessaires à la réalisation d'un verre au calibre,
- saisir la fiche client,
- déclencher des commandes,
- fixer des délais de livraison,
- régler et adapter l'équipement optique,
- assurer le rangement systématique de la zone de vente,
- respecter les principes de sécurité et de prévention des risques,
- assurer une veille technologique, des relations techniques et commerciales,
- participer au choix des collections, à l'agencement et à la décoration du magasin.

Le (la) technicien(ne) en montage et vente d'optique lunetterie travaille sous la responsabilité d'un opticien diplômé dans les magasins d'optique lunetterie de détail. Il (elle) exerce en autonomie dans le respect de la politique commerciale et de la démarche qualité propres à la structure.

Auprès des fournisseurs, il (elle) assure une veille technologique et des relations techniques et commerciales.

Il (elle) participe au choix des collections, à l'agencement et à la décoration du magasin.

Le contact permanent avec le public exige de sa part des facultés relationnelles en termes de communication.

Suivant les établissements, il (elle) peut être amené(e) à travailler en poste, en horaires décalés.

Ses interlocuteurs sont :

Le client : celui-ci doit pouvoir s'adresser à lui comme à un interlocuteur expert,

Le responsable hiérarchique : ce dernier programme son activité, en assure le contrôle,

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TMVOL	TP-01319	REAC	01	19/05/2014	15/05/2014	11/34

Les autres employés à l'occasion :

- d'échanges de conseils, d'informations sur les façons de faire, de collaboration sur des tâches semblables
- de remplacement sur postes de travail
- de transmission des ordres de fabrication à l'atelier de montage

Les fabricants et fournisseurs : transmission des notices techniques, procédures à respecter, nouvelles technologies, informations commerciales.

Réglementation d'activités (le cas échéant)

Néant.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TMVOL	TP-01319	REAC	01	19/05/2014	15/05/2014	12/34

Liste des compétences professionnelles de l'activité type

Analyser la prescription médicale et l'historique visuel du client
Conduire des entretiens de vente en optique lunetterie
Ajuster l'équipement d'optique lunetterie du client à sa morphologie
Relever les paramètres de montage d'un équipement d'optique lunetterie

Compétences transversales de l'activité type (le cas échéant)

Communiquer (comprendre et s'exprimer)
Utiliser les technologies de l'information, les outils informatiques et/ou bureautiques
Contrôler la conformité d'un produit ou d'un service

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TMVOL	TP-01319	REAC	01	19/05/2014	15/05/2014	13/34

FICHE ACTIVITÉ TYPE
N° 2

Traiter des procédures administratives dans un magasin d'optique lunetterie de détail

Définition, description de l'activité type et conditions d'exercice

Sous la responsabilité d'un opticien diplômé, le (la) technicien(ne) en montage et vente d'optique lunetterie :

- réalise les opérations liées à la prise en charge par les organismes de couverture sociale,
- assure le suivi des commandes, les mouvements de stock, et peut déclencher des achats, des réassorts,
- traite des informations dans le cadre de la politique commerciale de l'entreprise.

Les tâches relatives à cette activité sont généralement réalisées hors de la présence du client.

A partir des propositions commerciales du vendeur, de la couverture sociale et complémentaire du client, des conventionnements du magasin et sous la responsabilité du dirigeant du magasin, le (la) technicien(ne) en montage et vente d'optique lunetterie :

Vérifie l'ouverture des droits du client en termes d'assurance complémentaire,

Saisit la demande de cotation pour la prise en charge,

Assure le suivi du dossier de prise en charge :

- vérifie l'accord de prise en charge,
- procède à la facturation en ligne, par fax ou par courrier,
- envoie et/ou archive les documents demandés par la complémentaire : copie de la facture, de l'ordonnance, de la carte mutuelle, de l'accord de prise en charge,
- vérifie la réception des remboursements,
- saisie la clôture du dossier.

Peut être amené à saisir les mises à jour des tarifs de remboursements dans le logiciel optique.

Pour les commandes et les stocks, à la demande du responsable hiérarchique, il (elle) :

Saisit les entrées et sorties de stock des produits d'optique lunetterie : verres, montures, produits d'entretien, instruments,

Procède à l'étiquetage,

Effectue les changements d'état : bon de commande, bon de livraison, facturation,

Assure une veille sur le stock,

Déclenche des commandes, des réassorts,

Procède au suivi du Service Après Vente,

Participe à l'inventaire,

Participe aux opérations commerciales : envoi de mailings.

Suivant les établissements, il peut être amené à travailler en poste, en horaires décalés.

Réglementation d'activités (le cas échéant)

Néant.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TMVOL	TP-01319	REAC	01	19/05/2014	15/05/2014	15/34

Liste des compétences professionnelles de l'activité type

Traiter le dossier client en optique lunetterie
Suivre les commandes et les mouvements de stock

Compétences transversales de l'activité type (le cas échéant)

Communiquer oralement (comprendre et s'exprimer)
Utiliser les technologies de l'information, les outils informatiques et/ou bureautiques

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TMVOL	TP-01319	REAC	01	19/05/2014	15/05/2014	16/34

FICHE ACTIVITÉ TYPE
N° 3

Effectuer le montage et les réparations des équipements d'optique lunetterie de détail

Définition, description de l'activité type et conditions d'exercice

La finalité de cette activité est de réaliser, sous la responsabilité d'un opticien diplômé et à partir d'une fiche d'atelier, un équipement d'optique lunetterie conforme à la prescription médicale.

L'activité consiste à :

- axer, centrer des verres unifocaux et multifocaux, minéraux ou organiques et les monter sur différents types de montures cerclées et " glace " de type fil nylon en respectant les paramètres transcrits sur la fiche atelier,
- réaliser des montages spéciaux en respectant les paramètres transcrits sur la fiche atelier : montages percés, à effets prismatiques, de verres épais, retailage de verres, personnalisation de formes de verres,
- assurer tous types de réparations : extraction de vis cassées, brasage, et les remplacements d'éléments constitutifs des montures,
- contrôler et rhabiller l'équipement.

Dans un premier temps, le (la) technicien(ne) en montage et vente d'optique lunetterie :

- exploite des documents techniques de montage,
- Inventorie et identifie la matière d'œuvre à partir d'une fiche d'atelier,
- contrôle visuellement l'état des pièces,
- contrôle les puissances, le centrage et l'axage des verres en optique lunetterie,
- prend les mesures des paramètres de montage d'un équipement déjà réalisé.

Puis, à partir de la fiche d'atelier, il :

- positionne le verre selon les données de la fiche atelier : mesures pupillaires, effets prismatiques,
- biseaute, lapide, rainure, perce, crante et ajuste des éléments en respectant le jeu entre les pièces, monture et verres, à la main et/ou sur différentes machines automatiques,
- positionne et choisit le type de meulage pour ajuster un verre épais dans une monture,
- retaille des verres détourés pour les ajuster à la forme.

Suivant les établissements, il (elle) peut être amené à travailler en poste, en horaires décalés. En atelier, le travail se réalise en position debout. Il (elle) est amené(e) à travailler dans des espaces réduits, à éclairage artificiel ce qui requiert une bonne acuité visuelle binoculaire. Selon le type d'établissement, le (la) technicien(ne) en montage et vente d'optique lunetterie peut travailler seul.

Réglementation d'activités (le cas échéant)

Néant.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TMVOL	TP-01319	REAC	01	19/05/2014	15/05/2014	17/34

Liste des compétences professionnelles de l'activité type

Monter les équipements d'optique lunetterie
Retailer manuellement un verre détourné d'optique lunetterie
Réparer ou remplacer des pièces défectueuses sur des montures
Relever les paramètres de montage d'un équipement d'optique lunetterie

Compétences transversales de l'activité type (le cas échéant)

Contrôler la conformité d'un produit ou d'un service

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TMVOL	TP-01319	REAC	01	19/05/2014	15/05/2014	18/34

**FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE
N° 1**

Analyser la prescription médicale et l'historique visuel du client

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

A partir d'une prescription médicale et/ou d'un équipement existant, comprendre et expliciter au client l'amétropie, tout en identifiant d'éventuelles incohérences supposées dans l'évolution de sa correction.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Se réalise avec le client dans le cadre du magasin.
L'analyse est conduite par questionnement du client sur la base de la prescription. La cohérence de la prescription est évaluée à partir de tests appropriés : échelles d'acuité Vision de Loin et Vision de Près, test duo chrome, face additionnel. Les conclusions sont transmises à l'opticien diplômé en cas de doute ou d'interrogation.

Critères de performance

L'analyse des besoins visuels est fiable et les observations pertinentes
Les éléments transmis sont clairs, exhaustifs, et respectent les notations et abréviations techniques
L'analyse est conduite dans le respect des procédures et de la réglementation en vigueur.

Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels

Connaissance des bases en optique géométrique :
- propagation de la lumière à travers miroirs plans, dioptries plans, dioptries sphériques, lentilles sphériques minces, lentilles astigmatiques, prismes, associations de systèmes centrés dioptriques,
- dispersion de la lumière.

Connaissance des bases en optique physiologique :
- anatomie de l'œil,
- œil théorique,
- acuités visuelles,
- images rétinienne,
- amétropies sphériques et compensation,
- amétropies astigmatiques et compensation,
- vision binoculaire,
- presbytie,
- aphakie,
- incidence d'une compensation inadaptée.

Analyser l'ordonnance d'un ophtalmologiste.
Expliciter une amétropie au client.
Identifier les ports de tête, les postures inhabituelles.
Prendre les mesures en tenant compte des postures habituelles du client.
Remplir une grille d'analyse.
Vérifier la cohérence de la prescription.
Entretien du matériel pour une utilisation optimale.

Etre à l'écoute et faire preuve de tact dans la relation avec le client, en respect de la confidentialité.
Rendre compte d'éventuelles incohérences de la correction visuelle à l'opticien diplômé.
Adapter son comportement en respect des règles d'hygiène et de sécurité en vigueur dans l'établissement.

Procéder aux tests d'analyse selon la méthodologie préconisée.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TMVOL	TP-01319	REAC	01	19/05/2014	15/05/2014	19/34

**FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE
N° 2**

Conduire des entretiens de vente en optique lunetterie

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Accueillir le client et lui proposer une ou plusieurs solutions répondant à ses besoins et attentes, à partir d'une prescription médicale ou d'une demande.
Prendre les mesures nécessaires à la réalisation de son équipement.
Etablir un devis conforme à la réglementation en vigueur comprenant entre autres les références, le prix, les conditions de règlement, le délai de livraison de l'équipement proposé et sa durée de validité.
Assurer la livraison et le service après-vente.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Au sein d'un magasin d'optique lunetterie et sous la responsabilité de l'opticien diplômé, l'accueil s'effectue physiquement ou au téléphone.
Une présentation appropriée et un langage adapté sont requis.
Une adaptation des horaires de travail est nécessaire en fonction de l'afflux de la clientèle.

Critères de performance

La prescription est respectée.
Les prises de mesures sont réalisées de façon à assurer la fiabilité des résultats.
Les propositions prennent en compte les paramètres morphologiques et physiologiques du client
Le devis est conforme à la réglementation en vigueur, son contenu n'est pas source d'un litige éventuel.
Le client est satisfait : réponses à ses attentes et besoins, informations, conseils, contact relationnel positif.

Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels

Connaissance des bases :
En optique géométrique :
- propagation de la lumière à travers miroirs plans, dioptries plans, dioptries sphériques, lentilles sphériques minces, lentilles astigmatiques, prismes, associations de systèmes centrés dioptriques,
- dispersion de la lumière.
En optique physiologique :
- anatomie de l'œil,
- œil théorique,
- acuités visuelles,
- images rétinienne,
- amétropies sphériques et compensation,
- amétropies astigmatiques et compensation,
- vision binoculaire,
- presbytie,
- aphakie,
- incidence d'une compensation inadaptée.

Connaissance :
Des différentes étapes de la vente.
Des produits distribués en optique lunetterie.
Des socio-types et de la morphologie de la tête.
Des principales lois et règlements en vigueur en optique lunetterie
Des modalités de remboursement et de prise en charge
Des méthodes de préservation et d'entretien de l'équipement en fonction des matériaux.
De la technologie des matériaux verres et montures.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TMVOL	TP-01319	REAC	01	19/05/2014	15/05/2014	20/34

Des différents types de pratiques commerciales d'un magasin

Accueillir un client dans un magasin d'optique lunetterie.

Prendre en charge la demande du client : écouter, reformuler, analyser les informations.

Prendre en compte et traduire des informations contenues dans une prescription médicale.

Proposer un équipement conforme aux attentes du client, dans le respect de la prescription.

Prendre sur le client des mesures nécessaires à la réalisation de son équipement.

Utiliser des catalogues fournisseurs.

Etablir un devis écrit précis et complet sur la base des articles sélectionnés.

Traiter manuellement ou informatiquement une fiche client.

Gérer la prestation de service après-vente.

Adapter son mode de communication pour une bonne compréhension de la part du client.

Optimiser l'espace de vente en veillant à sa propreté et à son rangement.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TMVOL	TP-01319	REAC	01	19/05/2014	15/05/2014	21/34

**FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE
N° 3**

Ajuster l'équipement d'optique lunetterie du client à sa morphologie

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Ajuster la monture sur le client, à partir de son équipement d'optique lunetterie, pour lui assurer un confort physique et visuel.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

L'ajustage est réalisé au moment des prises de mesures précédant la commande, puis lors de la livraison ou au titre d'un service après-vente.

Critères de performance

Le protocole d'ajustage est respecté.
Le confort physique et visuel du client est optimal.

Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels

Connaissances :

- de la morphologie de la tête,
- des différents matériaux utilisés en lunetterie.

En fonction de la morphologie et des souhaits du client, ajuster :

- l'appui nasal,
- la face,
- les branches.

Faire preuve de tact dans la relation avec le client.

Mettre en œuvre l'ajustage de la monture selon un ordre précis.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TMVOL	TP-01319	REAC	01	19/05/2014	15/05/2014	22/34

**FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE
N° 4**

Relever les paramètres de montage d'un équipement d'optique lunetterie

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

A l'aide d'instruments de mesure, déterminer les puissances des verres, repérer leurs centres optiques, mesurer leurs positions par rapport à la monture et relever les paramètres de la monture.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce en magasin d'optique. La lecture des puissances et le repérage des centres optiques se fait à l'aide d'un frontofocomètre. La mesure des paramètres de la monture et des verres s'effectue à l'aide d'instruments de mesure de longueur et d'angle.

Critères de performance

Les relevés effectués sur les verres sont exacts suivant les tolérances et seuils admissibles : puissance optique à $\pm 1/8$ dioptrie, orientation à ± 3 degrés et positionnement des centres optiques à ± 0.5 mm. La fiche de verres sur mesure et la fiche d'atelier sont intégralement et correctement renseignées. Les mesures effectuées sur la monture respectent les tolérances admissibles, selon une précision des mesures à ± 1 mm et ± 3 degrés.

Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels

Connaissance des bases :

En optique géométrique :

- propagation de la lumière à travers miroirs plans, dioptries plans, dioptries sphériques, lentilles sphériques minces, lentilles astigmatiques, prismes, associations de systèmes centrés dioptriques,
- dispersion de la lumière.

En optique physiologique :

- amétropies et compensation,
- presbytie,
- vision binoculaire,
- incidence d'une compensation inadaptée.

Connaissance :

- des mécanismes opératoires d'addition et de soustraction avec mise en œuvre de nombres relatifs,
- des transpositions des formules de verres,
- de la technologie des verres et des montures,
- de la normalisation des marquages et gravures des verres,
- de la mesure des montures selon le système BOXING,
- de la règle de Prentice,
- des préconisations des fabricants sur les épaisseurs de verre en fonction du type de montage.

Utiliser un frontofocomètre.

Mesurer une dimension linéaire et angulaire sur un équipement optique.

Faire preuve de soin, rigueur et méthode.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TMVOL	TP-01319	REAC	01	19/05/2014	15/05/2014	23/34

**FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE
N° 5**

Traiter le dossier client en optique lunetterie

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

À partir des propositions commerciales du vendeur, de la couverture sociale et complémentaire du client et des procédures du magasin :

- établir le dossier du client : vérification des droits de l'assuré, demande de cotations, dossier de prise en charge, facturation,
- suivre le dossier client jusqu'à sa clôture : envoyer et/ou archiver les documents, vérifier la réception des remboursements, relancer les organismes de remboursement.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

La création du dossier effectuée à l'aide d'un logiciel professionnel et la demande de prise en charge peuvent se réaliser pendant l'entretien de vente.

La gestion des dossiers jusqu'à leurs clôtures se réalise hors de la présence du client, soit au sein de l'entreprise, soit dans une plateforme de gestion.

Critères de performance

Le dossier client est correctement renseigné.
Les étapes dans le suivi du dossier sont respectées.

Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels

Connaissance de la Liste des Produits et des Prestations.
Connaissance des conventions des organismes complémentaires.

Vérifier l'ouverture des droits des clients en termes de couverture complémentaire.
Utiliser un logiciel professionnel.
Utiliser une plate-forme d'un organisme de couverture complémentaire via internet.

Faire preuve d'aisance relationnelle au téléphone.

Faire preuve de rigueur et de méthode.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TMVOL	TP-01319	REAC	01	19/05/2014	15/05/2014	24/34

**FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE
N° 6**

Suivre les commandes et les mouvements de stock

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Générer une commande à partir d'une demande de réassort ou d'une demande client, qu'elle soit orale ou écrite.

Réceptionner les fournitures, saisir les entrées, effectuer les changements d'état à partir des bons de livraison et procéder à l'étiquetage.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Le traitement des commandes et mouvements de stock se réalise au sein du magasin, hors de la présence du client. Les commandes sont effectuées par téléphone, par fax, informatiquement ou en direct avec le représentant.

Critères de performance

La commande et la livraison sont conformes à la demande.

La gestion du stock est fiable.

Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels

Connaissance des familles de produits pour appliquer les coefficients de marge.

Connaissance de la nomenclature des produits.

Utiliser les catalogues fournisseurs.

Préparer une commande de composants d'optique lunetterie.

Vérifier la conformité d'une livraison.

Utiliser un logiciel informatique pour suivre les stocks.

Faire preuve d'aisance relationnelle avec les fournisseurs.

Faire preuve de rigueur, de vigilance, de méthode.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TMVOL	TP-01319	REAC	01	19/05/2014	15/05/2014	25/34

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE
N° 7

Monter les équipements d'optique lunetterie

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Monter des équipements en adaptant des verres d'optique lunetterie dans des montures cerclées, des montures "glace" de type fil nylon ou des montures "glace" percées et/ ou crantées, à l'aide de matériels adaptés : meuleuse, raineuse, perceuse, cranteuse, frontofocomètre, pour :

- biseauter, contre-biseauter et ajuster les verres dans une monture cerclée,
- lapider, contre-biseauter, rainer, et adapter les verres dans une monture " glace " type fil nylon,
- lapider, contre-biseauter, percer, cranter et adapter les verres dans une monture " glace " percée,
- positionner un verre ophtalmique afin d'obtenir un effet prismatique et marquer son centre de montage ou mesurer l'effet prismatique d'un équipement, à l'aide d'un frontofocomètre.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

La taille est réalisée en atelier à l'aide de meuleuses manuelles ou automatisées. La forme des verres peut être déterminée par un gabarit, des verres de présentation ou un dessin. Le lapidage puis le rainurage des verres se réalisent à l'aide de machines manuelles ou automatisées. Le positionnement du verre s'effectue dans le cadre de la préparation du montage en fonction de la prescription médicale ou de la fiche de travail établie lors de la vente. La conformité de l'équipement fini doit être contrôlée.

Critères de performance

L'ajustage des verres dans les cercles est sans jour, jeu, ni tension.

La réalisation du lapidage permet l'ajustement des verres aux cotes des montures "glace".
Les verres lapidés présentent des champs horizontaux sans facette.
Les verres "rainés" présentent une rainure régulière.

Les verres et les montures ne sont pas détériorés, les contre-biseaux sont harmonieux.
La finition est esthétique, particulièrement pour les verres épais.
Le positionnement des verres respecte les données de centrage et d'axage avec une précision de $\pm \frac{1}{2}$ mm et à ± 3 degrés.

Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels

Connaissance des bases :

En optique géométrique :

- propagation de la lumière à travers miroirs plans, dioptrés plans, dioptrés sphériques, lentilles sphériques minces, lentilles astigmatiques, prismes, associations de systèmes centrés dioptriques,
- dispersion de la lumière

Connaissance de :

- la technologie des matériaux : verres et montures,
- le marquage normalisé des montures et des verres,
- les normes de tolérances de fabrication des verres,
- les normes d'orientation : schéma Technischen Ausschuss für Brillen Optik,
- la mesure des montures selon le système BOXING,
- la règle de Prentice,
- les prescriptions médicales et fiches de travail,
- le mode opératoire d'adaptation en fonction de la nature du matériau et des traitements constitutifs,
- le mode opératoire du matériel et de l'outillage.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TMVOL	TP-01319	REAC	01	19/05/2014	15/05/2014	26/34

Transposer des formules de verres.
Axer, centrer et pointer les verres.
Vérifier la faisabilité du montage.
Régler les paramètres d'une machine automatisée : choix des côtes, prise en compte de la matière et de l'épaisseur du verre et de la pression nécessaire, choix du biseau.
Biseauter un verre à la cote définitive de la monture.
Contre biseauter un verre par meulage.
Ménisquer une monture.
Insérer les verres dans la monture selon un mode opératoire adapté aux matériaux mis en œuvre.
Lapider un verre.
Régler les paramètres d'une raineuse : profondeur et position de la rainure.
Rainer un verre.
Percer ou cranter des verres.
Assembler les verres et les pièces de la monture.
Créer un effet prismatique par décentrement.
Repérer le centre de montage d'un verre.
Associer le prisme compensateur du frontofocomètre à un verre ophtalmique.
Biseauter un verre épais.
Assurer l'entretien du matériel et de l'outillage pour une utilisation optimale.
Mettre en œuvre la gamme opératoire.

Travailler en équipe.

Organiser son temps et son espace de travail de façon à disposer de la concentration nécessitée par la difficulté de la tâche.

Travailler dans le respect de la démarche qualité et environnementale de l'entreprise.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TMVOL	TP-01319	REAC	01	19/05/2014	15/05/2014	27/34

**FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE
N° 8**

Retailer manuellement un verre détourné d'optique lunetterie

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Retailer manuellement les verres détournés pour les adapter et les monter sur une monture, tout en respectant les données de centrage et d'axage propres au client.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

A partir de verres détournés, de la fiche atelier, le technicien en montage et vente d'optique lunetterie doit mesurer les verres au frontofocomètre, les centrer, les positionner, choisir le procédé de meulage optimal et ajuster les verres à la monture.

Critères de performance

L'ajustage des verres est sans jour, jeu, ni tension.
Les données de centrage et d'axage sont respectées à $\pm \frac{1}{2}$ mm et à ± 3 degrés.
Le verre et la monture ne sont pas détériorés.
La finition est esthétique.

Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels

Connaissance des bases en optique géométrique :
- propagation de la lumière à travers miroirs plans, dioptries plans, dioptries sphériques, lentilles sphériques minces, lentilles astigmatiques, prismes, associations de systèmes centrés dioptriques,
- dispersion de la lumière.

Connaissance de :
- la technologie des matériaux : verres et montures,
- le marquage normalisé des montures et des verres,
- les normes de tolérances de fabrication des verres,
- les prescriptions médicales et fiches de travail,
- les normes d'orientation : schéma Technischen Ausschuss für Brillen Optik,
- la mesure des montures selon le système BOXING,
- la règle de Prentice,
- la transposition des formules de verres,
- le mode opératoire du matériel et de l'outillage.

Axer, centrer et pointer un verre.
Vérifier la faisabilité d'un montage.
Tailler les verres, par biseautage ou lapidage, à la cote définitive de la monture.
Contre biseauter un verre par meulage.
Ménisquer une monture.
Insérer les verres dans la monture selon un mode opératoire adapté aux matériaux mis en œuvre.
Assurer l'entretien du matériel et de l'outillage pour une utilisation optimale.

Travailler en équipe.
Adapter son comportement en respect des règles d'hygiène et de sécurité en vigueur dans l'établissement.

Mettre en œuvre la gamme opératoire.
Organiser son temps et son espace de travail de façon à disposer de la concentration nécessitée par la difficulté de la tâche.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TMVOL	TP-01319	REAC	01	19/05/2014	15/05/2014	28/34

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE
N° 9

Réparer ou remplacer des pièces défectueuses sur des montures

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

A partir d'une monture endommagée, remettre un équipement en bon état d'utilisation par réfection, à l'aide de l'outillage et des machines spécifiques, en utilisant le mode opératoire approprié.
Pour une monture ayant un élément défectueux ou manquant, remettre l'équipement en état d'utilisation, par échange de pièces, à l'aide de l'outillage courant approprié.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

La compétence est réalisée dans le cadre du service après-vente des montures. Ce service consiste essentiellement à :

- échanger une pièce défectueuse ou manquante : vis, plaquette, manchon, fil nylon, branche,
- remettre en état un équipement d'optique lunetterie pour le rendre utilisable par le porteur : brasage, perçage, taraudage.

Elle se réalise dans l'atelier à l'aide de l'outillage approprié.

La remise en état s'effectue à l'aide des appareils et instruments de réparation et peut nécessiter des délais de réalisation conséquents.

Critères de performance

L'équipement d'optique lunetterie est remis en l'état d'utilisation permettant de retrouver le confort physique et visuel.

L'équipement n'est pas détérioré.

La réparation est esthétiquement recevable.

Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels

Connaissance :

- des éléments constitutifs d'une monture et les modes d'assemblage,
- de la nomenclature des montures,
- de la technologie des matériaux,
- des procédures de réparation nécessitées par la remise en état de l'équipement endommagé,
- des procédures de réparation liées à l'échange de pièces défectueuses ou manquantes,
- des éléments de base de mécanique générale.

Remplacer une vis, une plaquette, un manchon, un fil nylon, une branche.

A l'aide des outils adaptés aux matériaux utilisés :

- braser une pièce,
- percer, tarauder un bloc de fermeture, un tenon,
- riveter une charnière,
- polir une monture,
- rhabiller un équipement.

Travailler avec soin.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TMVOL	TP-01319	REAC	01	19/05/2014	15/05/2014	29/34

FICHE DES COMPÉTENCES TRANSVERSALES DE L'EMPLOI TYPE

Communiquer : comprendre et s'exprimer

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Au sein d'un magasin d'optique lunetterie et sous la responsabilité de l'opticien, accueillir physiquement ou téléphoniquement le client.

La compétence est principalement mise en oeuvre lors de la vente.

Une présentation appropriée et un langage adapté sont requis.

Critères de performance

Le client est satisfait : contact relationnel positif.

Les techniques d'écoute active sont pratiquées.

Utiliser les technologies de l'information, les outils informatiques et/ou bureautiques

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Au sein d'un magasin d'optique lunetterie et sous la responsabilité de l'opticien, saisir sur un logiciel adapté des informations techniques et/ou commerciales de l'optique lunetterie.

La compétence est principalement mise en oeuvre lors de la vente et des procédures administratives.

Critères de performance

Les informations relatives aux stocks, aux clients et aux commandes sont précises et exhaustives.

Contrôler la conformité d'un produit ou d'un service

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Contrôler :

- La conformité par rapport à la prescription,

- La fonctionnalité,

- L'esthétique.

La mise en oeuvre de la compétence se fait dans l'atelier.

Critères de performance

Le produit est conforme à la prescription, fonctionnel et esthétique.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TMVOL	TP-01319	REAC	01	19/05/2014	15/05/2014	30/34

Glossaire du REAC

Activité type

Une activité type résulte de l'agrégation de tâches (ce qu'il y a à faire dans l'emploi) dont les missions et finalités sont suffisamment proches pour être regroupées.

Activité type d'extension

Une activité type d'extension résulte de l'agrégation de tâches qui constituent un domaine d'action ou d'intervention élargi de l'emploi type. On la rencontre seulement dans certaines déclinaisons de l'emploi type. Cette activité n'est pas dans tous les TP. Quand elle est présente, elle est attachée à un ou des TP. Elle renvoie au Certificat Complémentaire de Spécialité (CCS).

Compétence professionnelle

La compétence professionnelle se traduit par une capacité à combiner un ensemble de savoirs, savoir faire, comportements, conduites, procédures, type de raisonnement, en vue de réaliser une tâche ou une activité. Elle a toujours une finalité professionnelle. Le résultat de sa mise en œuvre est évaluable.

Compétence transversale

La compétence transversale désigne une compétence générique commune aux diverses situations professionnelles de l'emploi type. Parmi les compétences transversales, on peut recenser les compétences correspondant :

- à des savoirs de base,
- à des attitudes comportementales et/ou organisationnelles.

Critère de performance

Un critère de performance sert à porter un jugement d'appréciation sur un objet en termes de résultat(s) attendu(s) : il revêt des aspects qualitatifs et/ou quantitatifs.

Emploi type

L'emploi type est un modèle d'emploi représentatif d'un ensemble d'emplois réels suffisamment proches, en termes de mission, de contenu et d'activités effectuées, pour être regroupées : il s'agit donc d'une modélisation, résultante d'une agrégation critique des emplois.

Référentiel d'Emploi, Activités et Compétences (REAC)

Le REAC est un document public à caractère réglementaire (visé par l'arrêté du titre professionnel) qui s'applique aux titres professionnels du ministère chargé de l'emploi. Il décrit les repères pour une représentation concrète du métier et des compétences qui sont regroupées en activités dans un but de certification.

Savoir

Un savoir est une connaissance mobilisée dans la mise en œuvre de la compétence professionnelle ainsi qu'un processus cognitif impliqué dans la mise en œuvre de ce savoir.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TMVOL	TP-01319	REAC	01	19/05/2014	15/05/2014	31/34

Savoir-faire organisationnel

C'est un savoir et un savoir-faire de l'organisation et du contexte impliqués dans la mise en œuvre de l'activité professionnelle pour une ou plusieurs personnes.

Savoir-faire relationnel

C'est un savoir comportemental et relationnel qui identifie toutes les interactions socioprofessionnelles réalisées dans la mise en œuvre de la compétence professionnelle pour une personne. Il s'agit d'identifier si la relation s'exerce : à côté de (sous la forme d'échange d'informations) ou en face de (sous la forme de négociation) ou avec (sous la forme de travail en équipe ou en partenariat etc.).

Savoir-faire technique

Le savoir-faire technique est le savoir procéder, savoir opérer à mobiliser en utilisant une technique dans la mise en œuvre de la compétence professionnelle ainsi que les processus cognitifs impliqués dans la mise en œuvre de ce savoir-faire.

Titre professionnel

La certification professionnelle délivrée par le ministre chargé de l'emploi est appelée « titre professionnel ». Ce titre atteste que son titulaire maîtrise les compétences, aptitudes et connaissances permettant l'exercice d'activités professionnelles qualifiées. (Article R338-1 et suivants du Code de l'Education).

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TMVOL	TP-01319	REAC	01	19/05/2014	15/05/2014	32/34

Reproduction interdite

Article L 122-4 du code de la propriété intellectuelle

"Toute représentation ou reproduction intégrale ou partielle faite sans le consentement de l'auteur ou de ses ayants droits ou ayants cause est illicite. Il en est de même pour la traduction, l'adaptation ou la transformation, l'arrangement ou la reproduction par un artifice ou un procédé quelconques."

