

5 - REFERENTIELS

Article L6113-1 [En savoir plus sur cet article...](#) Créé par [LOI n°2018-771 du 5 septembre 2018 - art. 31 \(V\)](#)

« Les certifications professionnelles enregistrées au répertoire national des certifications professionnelles permettent une validation des compétences et des connaissances acquises nécessaires à l'exercice d'activités professionnelles. Elles sont définies notamment par un **référentiel d'activités** qui décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés, un **référentiel de compétences** qui identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui en découlent et un **référentiel d'évaluation** qui définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis. »

REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>Identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
BLOC DE COMPETENCES N°1 : Organiser la production en blanchisserie			
Planifier les étapes du processus de traitement du linge depuis l'arrivée du linge sale au départ du linge propre	<ul style="list-style-type: none"> • Reconnaître des matières textiles et leurs caractéristiques • Réaliser les différentes étapes des contrôles • Maîtriser les procédés du lavage et essorage • Répertorier le matériel de lavage et d'essorage et des équipements périphériques • Comprendre les techniques, méthodes et contrôles du lavage et de l'essorage • Reconnaître la place de la finition dans le circuit du linge et son but • Savoir utiliser les techniques, méthodes et matériels de la finition du linge plat et en forme • Connaître les fluides utilisés en blanchisserie (électricité, air comprimé, air pulsé, eau, vapeur, fluides thermiques, gaz) • Traiter les eaux usées et rejet • Appréhender les différents types de maintenance • Maîtriser les indicateurs de maintenance 	Mise en situation professionnelle : épreuve écrite - durée 2 heures Le candidat traite une étude de cas et produit un rapport qui présente une analyse de la situation observée. Ce rapport contient des propositions d'amélioration et des moyens de contrôle à mettre en œuvre pour le suivi des réalisations proposées. A la fin de l'épreuve écrite, le	Organiser la production en blanchisserie - la planification de la production est pertinente - les choix des moyens sont cohérents et justifiés - les besoins en matières sont clairement identifiés et justifiés - les contraintes matérielles, humaines et financières sont respectées

	<ul style="list-style-type: none"> • Sélectionner les machines, les outillages appropriés • Répartir les activités de tri, lavage, finition et réception en fonction des équipes • Contrôler les réglages et les paramètres de fonctionnement par les tableaux de bords • Déterminer les priorités et les faisabilités des commandes supplémentaires 	<p>candidat remet le rapport.</p> <p>Il est ensuite corrigé par le jury et servira de base de questionnement pour l'entretien technique</p>	<ul style="list-style-type: none"> - les enjeux sont correctement évalués - les objectifs sont cohérents - la démarche qualité est respectée - les règles d'hygiène et de sécurité sont respectées - les risques/dangers sont correctement évalués et pris en compte - la politique environnementale est respectée
<p>Organiser l'approvisionnement de l'atelier en matières textiles et consommables</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Connaître les matières et leurs spécificités : textiles (habillement, linge de lit, ...) et consommables (étiquettes, charlottes, encre, produits lessiviers...) • Définir les besoins en approvisionnement (dotations) • Gérer les approvisionnements (textiles et consommables) et leurs affectations • Organiser la gestion des stocks de tous les entrants 	<p>Entretien technique : épreuve orale - durée 20 minutes</p> <p>Le jury interroge le candidat sur son rapport</p>	
<p>Organiser les circuits logistiques de collecte du linge sale et de distribution du linge propre</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser les procédés de marquage et de traçabilité • Elaborer les moyens de stockage et de tri du linge sale • Identifier les contraintes matérielles, humaines et financières liées aux opérations de transport et définir les moyens nécessaires • Suivre les éléments d'activité (temps de conduite, validation des permis, temps des tournée) • Rationnaliser les flux, les distances et les masses transportées en fonction des matériels. 		
<p>Assurer le suivi de la qualité, sécurité, environnement dans le respect des normes en vigueur en blanchisserie.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Participer à l'élaboration des procédures qualité et assurer leur mise en place • Construire un plan d'amélioration continue • Effectuer des contrôles bactériologiques • Assurer la mise à jour du (document unique) • Elaborer une gestion des risques et leurs suivis • S'inscrire dans une politique environnementale (norme REACH, 14001, recyclage des déchets, ...) 		

BLOC DE COMPETENCES N° 2 :
Assurer et optimiser la gestion financière d'une blanchisserie

<p>Elaborer le budget de la blanchisserie</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Maîtriser les outils informatiques de gestion liés à l'activité • Construire et présenter le budget, effectuer les ajustements • Mettre en place et exploiter les tableaux de bord de gestion • Maitriser les différents indicateurs de performance, leurs définitions et les méthodes de calcul • Maitriser les différents éléments comptables et ratios financiers, leurs définitions et les méthodes de calcul • Analyser l'évolution des indicateurs de performance • Analyser l'évolution des différents éléments comptables et ratios financiers • Utiliser le vocabulaire comptable et financier adéquat 	<p>Mise en situation professionnelle : épreuve écrite - durée 2 heures</p> <p>Le candidat traite une étude de cas et produit un rapport qui présente une analyse de la situation observée. Ce rapport contient des propositions d'amélioration et des moyens de contrôle à mettre en œuvre pour le suivi des réalisations proposées. A la fin de l'épreuve écrite, le candidat remet le rapport.</p>	<p>Assurer et optimiser la gestion financière d'une blanchisserie</p> <ul style="list-style-type: none"> - les procédures budgétaires sont en place et exploitées - le choix de répartition des charges est cohérente - le calcul des coûts est exact - les calculs et commentaires issus de l'analyse des coûts sont pertinents - la rédaction du cahier des charges tient compte des besoins techniques - les contraintes matérielles, humaines et financières liées au transport sont identifiées - les moyens à mettre en œuvre sont clairement définis
<p>Calculer et analyser les coûts de revient</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Identifier la méthode des centres d'analyse • Maîtriser les méthodes de calcul de coût complet et partiel • Comprendre l'analyse des coûts fixes et variables • Collecter les données de base pour l'analyse des coûts • Déterminer et analyser les coûts de revient • Définir et mettre en place le tableau de bord des coûts 	<p>Entretien technique : durée 20 minutes</p> <p>Le jury interroge le candidat sur son rapport</p>	
<p>Mettre en œuvre une procédure d'achats de matières textiles et de consommables et réaliser le suivi des contrats des fournisseurs et prestataires de service</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Connaître l'offre existante et du marché • Savoir utiliser les méthodes et processus d'achats • Connaissance de techniques de négociation • Identifier les besoins en approvisionnement (matière première, équipement, consommables...) • Identifier le marché des fournisseurs et des produits • Elaborer des cahiers des charges fournisseurs, prestataires • Analyser les réponses à appel d'offres • Evaluer les produits (échantillons) 		

BLOC DE COMPETENCES N° 3 :
Manager une équipe en blanchisserie

<p>Encadrer et animer une équipe de production en blanchisserie</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Conduire des réunions et des entretiens • Savoir recadrer, gérer les conflits • Fixer des objectifs motivants • Piloter les efforts et accompagner au quotidien • Identifier les besoins particuliers des professionnels en situation de handicap pour garantir les conditions d'accessibilité et d'autonomie favorisant leur contribution au collectif. 	<p>Mise en situation professionnelle : épreuve orale - durée 45 minutes</p> <p>Le candidat tire au sort un scénario. Il dispose ensuite de 15 minutes de préparation. Pendant 15 minutes il expose les solutions qu'il apporte aux problématiques évoquées dans le scénario. Pendant 15 minutes le jury l'interroge par rapport à sa présentation.</p>	<p>Animer une équipe en blanchisserie</p> <ul style="list-style-type: none"> - les cadences proposées sont réalistes - les charges de travail sont correctement évaluées - les solutions d'organisation de travail proposées s'appliquent à tous et intègrent les spécificités individuelles - les objectifs sont réalistes et cohérents - les actions à mettre en œuvre sont pertinentes - le profil de poste est correctement rédigé et cohérent - le plan de formation est cohérent et tient compte de la situation de la structure
<p>Répartir les activités de tri, lavage, finition et réception en fonction des équipes</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Maîtriser le fonctionnement de la blanchisserie et le rôle de chaque poste de travail • Définir les besoins en personnel et l'affecter sur les postes de travail • Gérer les plannings • Animer le service • Evaluer les charges de travail de façon réaliste 		
<p>Participer à la mise en œuvre de la gestion prévisionnelle des ressources humaines</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Organiser la gestion du personnel (responsabilités, attributions, gestion courante, évaluation annuelle...) • S'approprier des techniques de négociation • Définir les profils de poste • Participer au recrutement • Planifier et coordonner les mouvements de personnel (évolution statutaire...) • Identifier les besoins en formation • Concevoir les plans de formation en accord avec les exigences réglementaires et les orientations de l'établissement • Présenter les éléments à la DRH 		

Le cas échéant, description de tout autre document constitutif de la certification professionnelle : règlement de validation de la certification GFL

ANNEXE 1

Règlement de validation de la certification Gestionnaire de la Fonction Linge

Ce règlement s'applique aux candidats passant les épreuves de l'examen GFL.

Il a vocation à définir des règles de portée générale. Chaque candidat est donc tenu de s'y conformer.

Les candidats ont préalablement reçu une convocation à l'examen précisant l'obligation de se présenter munis de la convocation reçue et d'une pièce d'identité.

Les épreuves d'examen revêtent un caractère personnel et individuel. Le candidat sera donc admis seul dans la salle d'examen. Les personnes en situation de handicap pourront bénéficier de mesures spécifiques, définies préalablement par l'entité ayant la responsabilité de la certification et mises en œuvre par le responsable de la session d'examen.

Le responsable de la session d'examen est garant de la conformité et du bon déroulement de l'examen. Il est désigné par le directeur du service formation de la CCI des Vosges. Ses activités s'inscrivent dans un ensemble visant à réunir toutes les conditions nécessaires à ce but. Il maîtrise le référentiel de certification ; il est présent sur le site pendant toute la durée de l'examen et en capacité d'intervenir et de prendre des décisions en cas de dysfonctionnement.

Art. 1 : Avant le début de l'épreuve

Horaires : Les candidats doivent se présenter sur le lieu de l'examen au moins une demi-heure avant le début de l'épreuve tel que précisé sur leur convocation.

Accueil des candidats : Les candidats doivent être munis de leur convocation et de l'un des titres d'identité officiels suivants : CNI, passeport, permis de conduire ou une carte de séjour le cas échéant, en cours de validité. Une fois installés dans la salle d'examen, les candidats présentent leur pièce d'identité et leur convocation avant le début de l'épreuve.

Art. 2 : Sécurisation des examens

Le responsable de la session d'examen est présent dans les locaux pendant toute la durée des épreuves. Le candidat signe la feuille de présence. Le candidat est autorisé à passer l'épreuve.

Lorsqu'un candidat a oublié de se munir de sa convocation mais qu'il présente l'un des titres d'identité précités, le surveillant vérifie son identité et sa présence sur la liste d'émargement ; un PV de constat d'absence de convocation est rédigé sous la responsabilité du responsable de la session d'examen.

Art. 3 : Documents et matériels autorisés :

D'une manière générale, aucun matériel et document n'est autorisé. Dans le cas contraire, l'information est précisée sur le sujet d'examen et les candidats en sont préalablement informés. Les copies et les feuilles de brouillon nécessaires à la composition sont exclusivement fournies par le centre d'examen.

Art. 4 : Retard du candidat :

Les candidats retardataires sont admis à passer l'épreuve dans la limite d'un retard n'excédant pas la demi-heure suivant le début de l'épreuve. L'arrivée tardive du candidat est mentionnée sur la feuille de présence, par l'indication de son heure d'arrivée en face de son nom. Tout candidat se présentant plus de 30 minutes après le début de l'épreuve n'est pas admis à entrer dans la salle et à composer. Les candidats retardataires ne disposent pas de temps supplémentaire. En cas d'épreuve orale, leur horaire de passage est maintenu. Si l'organisation et le bon déroulement de l'épreuve orale le permettent, le responsable de la session d'examen pourra décider qu'un candidat retardataire pour un motif impérieux puisse être affecté à un jury disponible en fin d'épreuve.

Art. 5 : Absence du candidat :

Tout candidat doit être présent à chaque épreuve de l'examen auquel il est inscrit. Lorsqu'un candidat est absent, la feuille d'émargement est annotée avec la mention « absent » en face de son nom, en lieu et place de sa signature.

Une absence à une épreuve d'examen entraîne une invalidation globale des résultats du candidat, ainsi que l'impossibilité de valider son examen pour la session considérée, quel que soit le nombre de points obtenus par ailleurs.

Tout candidat absent à un examen devra solliciter sa réinscription en respectant les conditions précisées dans le guide de la formation et des examens propre au diplôme visé.

Art. 6 : Déroulement de l'épreuve :

Dispositions générales

Dans chaque centre, le responsable de la session d'examen organise la surveillance des épreuves dans le respect des règles définies.

Tout candidat doit avoir un comportement correct, au risque d'être exclu de l'examen et d'en voir son employeur informé.

Avant la distribution des sujets, les surveillants rappellent systématiquement les règles de déroulement des examens et les consignes de discipline. Ils rappellent en outre les documents et/ou matériels autorisés et demandent aux candidats de déposer dans le fond de la salle ou à tout autre endroit prévu à cet usage, leurs effets personnels (sac, cartable, manteau, veste, baladeur, téléphone et ordinateur portable, etc.), ainsi que les documents et/ou le matériel prohibés. Les téléphones et ordinateurs portables doivent être éteints et rangés dans les sacs et cartables.

Art. 7 : Dispositions concernant les épreuves écrites :

✓ Placement des candidats

Les surveillants veillent à la stricte application du plan de placement des candidats préalablement établis par le responsable de la session d'examen.

✓ Anonymat des copies

Les copies ont un volet qui permet de masquer le nom du candidat : chaque candidat doit veiller à ce que ce volet soit replié et collé au moment de remettre sa copie aux surveillants.

Les candidats doivent s'abstenir de faire figurer dans leur copie tout signe distinctif (indication de nom, marquage particulier, surlignage, signe de reconnaissance, couleur...) permettant de les identifier. Une telle action pourrait être assimilée à une tentative de fraude.

L'anonymat n'est levé qu'après la correction.

Lorsque la copie remise initialement est insuffisante pour lui permettre de rédiger son travail, le candidat demandera au surveillant un feuillet intercalaire supplémentaire autant de fois que nécessaire. Le candidat prendra soin d'indiquer sur la copie principale le nombre d'intercalaires reçus et les numérottera.

Art. 8 : Distribution des sujets :

Tous les sujets sont apportés dans les salles d'examen par le responsable de la session d'examen, dans les enveloppes fermées. Le responsable de la session d'examen doit ouvrir les enveloppes systématiquement en présence des candidats

Dans un souci d'équité, les candidats ne peuvent commencer à lire le sujet qu'une fois la distribution terminée, lorsque le responsable de la session d'examen en donne l'autorisation. Les candidats sont invités à s'assurer que leur sujet comporte le nombre de pages prévu.

Art. 9 : Sortie temporaire de la salle :

Un candidat qui souhaiterait s'absenter quelques instants doit en faire la demande à un surveillant. La sortie doit être motivée par des raisons d'impérieuses nécessités et non pour convenance personnelle. Le candidat qui s'absente doit quitter la salle sans aucun document ni objet, notamment de communication. Le candidat sera accompagné d'un surveillant durant son déplacement hors de la salle d'examen et la salle restera pendant ce temps sous la surveillance du responsable de la session d'examen ou d'un autre surveillant.

Art. 10 : En fin d'épreuve :

Toute sortie définitive est interdite durant la première heure de composition.

Lorsque la durée de l'épreuve est écoulée, un surveillant annonce aux candidats qu'ils doivent rendre immédiatement leurs copies. Dans un souci d'équité, les surveillants veilleront à ce qu'aucun candidat ne poursuive sa composition après ce signal sous peine d'annulation de sa copie.

Le candidat doit quitter la salle rapidement et sans bruit.

Une fois que le candidat a remis sa copie et quitté la salle, sa sortie est définitive. Aucune copie remise ne peut être récupérée par le candidat quels que soient les motifs invoqués.

A la fin de chaque épreuve, le responsable de la session d'examen procède au comptage des copies et vérifie que le nombre correspond bien à celui des candidats ayant signé la liste de présence.

Art. 11 : Fin de l'épreuve :

Les membres du jury ne sont pas autorisés à communiquer au candidat sa note.

Ce jury a notamment pour mission de :

- constater que les épreuves se sont déroulées dans le respect des règles définies par le règlement des examens,
- étudier toutes les situations particulières portées à sa connaissance,
- prononcer les éventuelles sanctions de candidats ayant fait l'objet d'un PV de fraude ou d'incident,
- étudier les résultats et proclamer la liste des reçus,
- attribuer les éventuelles mentions.

De ce fait, aucun résultat d'examen ne peut être diffusé avant la tenue de ce jury. La décision du jury de délivrance est souveraine.

Art. 12 : Fraudes, incidents et sanctions :

- ✓ Fraudes

Est notamment considéré comme une fraude pendant une épreuve d'examen :

- le fait d'utiliser du matériel et/ou des documents qui ne sont pas expressément prévus dans la convocation et le sujet d'examen.
- le fait d'utiliser des moyens de communication prohibés : téléphone portable, ordinateur personnel, ou tout autre appareil informatique,

- le fait d'envoyer des messages à l'extérieur ou d'en recevoir : mail, texto, conversation
- le fait d'échanger des informations avec un autre candidat : échange de copie ou de brouillon, bavardage, échange de matériel, échanges verbaux/écrits après les épreuves orales entre les candidats ayant passé l'épreuve et ceux en attente du passage de l'épreuve.

Les responsables des examens sont chargés de mettre fin sans délai à toute fraude ou tentative de fraude qu'ils auront détectée : le candidat responsable de la fraude sera exclu de la salle d'examen.

Toute fraude ou tentative doit être consignée dans le PV de fraude rédigé sous la responsabilité du responsable de la session d'examen. Le candidat concerné signe le PV ainsi que le responsable de la session d'examen. Le PV de fraude sera transmis, dans le cas d'une inscription du candidat par un établissement à la Direction des Ressources Humaines de son établissement.

✓ Comportement perturbateur d'un candidat

Dans le cas où le comportement d'un candidat perturberait le bon déroulement de l'épreuve, le responsable de la session d'examen est habilité à prendre les mesures visant à faire cesser la perturbation et dans les cas les plus graves, à prononcer l'exclusion du candidat fautif de la salle d'examen. Cette situation sera consignée dans le PV d'incident rédigé sous la responsabilité du responsable de la session d'examen. Le responsable de la session d'examen et le candidat impliqué signent le PV. Si ce dernier refuse de signer, il doit en être fait état dans le PV.

✓ Sanctions

Lorsqu'un cas de fraude ou d'incident se présente, il revient au jury de délivrance de statuer sur la sanction à appliquer au candidat. En fonction de la gravité de la faute, le jury pourra décider :

- d'attribuer la note zéro à la copie de l'épreuve où la fraude a été détectée / l'incident constaté,
- d'invalidiser la totalité des résultats de l'épreuve pour ce candidat,
- d'exclure le candidat de l'épreuve pour une durée de cinq ans,
- d'exclure définitivement le candidat des épreuves se rapportant à la certification.

La décision du jury de délivrance est souveraine et ne peut faire l'objet de recours.

La sanction sera communiquée au candidat et pourra être également communiquée à son établissement en fonction du degré de gravité de la sanction.

Art. 13 : Réclamations et voie de recours :

Les irrégularités affectant les conditions d'organisation ou de déroulement d'une session d'examen, constatées par un candidat ou un membre de jury, sont signalées immédiatement à la Direction de la Formation et de l'Emploi de la CCI des Vosges, sous l'autorité de laquelle la session est organisée. Celle-ci prendra les mesures nécessaires et pourrait prononcer l'annulation de la session.

Si un candidat conteste le résultat de l'examen, il devra saisir par voie écrite la Direction de la Formation et de l'Emploi de la CCI des Vosges. Celle-ci provoquera une réunion d'une commission à

laquelle participera le Directeur Général de la CCI des Vosges. Cette commission arbitrera la légitimité et l'issue de ce recours au vu de la nature de la réclamation et avec l'appui des grilles d'évaluation et les remarques formulées par les membres de jury lors de la session d'examen.

