

## Synopsis du référentiel et des modalités d'évaluation

Blocs de compétences	Modalités d'évaluation
BC1. Accueillir un client de pressing	Mise en situation professionnelle - Réception client
BC2. Diagnostiquer et réaliser le détachage de textiles	Cas pratique – Etiquette et détachage Mise en situation professionnelle - Détachage
BC3. Réaliser les opérations de nettoyage de textiles	Mise en situation professionnelle – Nettoyage à l'eau Mise en situation professionnelle – Nettoyage à sec
BC4. Repasser ou remettre en forme des articles textiles	Mise en situation professionnelle – Repassage Mise en situation professionnelle – Conditionnement
BC5. Participer à l'optimisation du fonctionnement d'un pressing	Mise en situation professionnelle – Organisation Mise en situation professionnelle – Planification et gestion

REFERENTIEL D'ACTIVITES	REFERENTIEL DE COMPETENCES	REFERENTIEL D'ÉVALUATION	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
<b>BC1. Accueillir un client de pressing</b>			
<p><b>Activités 1.</b></p> <p>Réception d'un client de pressing en présentiel ou au téléphone</p> <p>Spécification de la prestation à réaliser</p> <p>Formulation des risques et réserves</p> <p>Établissement de la commande et lancement des travaux</p> <p>Clôture de la vente et prise de congé</p>	<p>Accueillir un client en présentiel ou par téléphone de manière avenante et courtoise pour dialoguer et préciser son besoin</p> <p>Exploiter des connaissances techniques en matériaux textiles pour apprécier l'état de salissure et d'usure des articles confiés</p> <p>Recueillir avec bienveillance toutes les informations nécessaires pour caractériser les tâches, leur antériorité et les traitements déjà effectués par le client</p> <p>Combiner les informations-client et le résultat de l'examen visuel pour identifier et lancer les tâches à réaliser en détachage, nettoyage et en pressing</p> <p>Produire une argumentation technique pour formuler au client, avec tact, les réserves ou risques relatifs à la qualité du service attendu</p> <p>Enregistrer les articles confiés et expliciter les termes de la prestation (coûts, délais et qualité) pour encaisser la vente et remettre au client les preuves du dépôt</p>	<p><b>Mise en situation professionnelle</b></p> <p>Dans un pressing en exploitation, le candidat est amené à traiter en présentiel la demande de 3 clients depuis l'accueil jusqu'à la prise de congé. Cette mise en situation inclut l'ensemble du cycle commercial soit les phases suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Accueil du client</li> <li>- Spécification du besoin</li> <li>- Diagnostic des tâches à réaliser en détachage, nettoyage et pressing</li> <li>- Confirmation des termes de la commande</li> <li>- Encaissement et prise de congé</li> </ul> <p><b>Évaluation :</b></p> <p>Elle est réalisée à travers l'observation des comportements et attitudes du candidat face au client</p>	<p><b>Mise en situation - Réception client</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les codes sociaux et professionnels (tenue de travail, attitude bienveillante, courtoisie, ...) sont intégrés</li> <li>- Le comportement est prévenant à l'écoute des attentes et besoins du client</li> <li>- La voix est posée, l'expression est efficace et assertive</li> <li>- Un climat de confiance et de dialogue a été instauré avec le client</li> <li>- Le besoin et les attentes du client ont été définis et transcrits sans erreur dans la commande de travaux</li> <li>- Le diagnostic des travaux à réaliser est complet et techniquement correct</li> <li>- Les termes de la commande ont été expliqués au client</li> <li>- Les limites ou réserves concernant la qualité de la prestation ont été exprimées avec tact</li> <li>- L'encaissement a été réalisé après avoir informé le client des promotions auxquelles il a droit</li> <li>- Les preuves de dépôt remises au client correspondent à l'étiquetage d'enregistrement des articles</li> </ul>

<b>BC2. Diagnostiquer et réaliser le détachage de textiles</b>			
<p><b>Activités 2.</b></p> <p>Analyse et caractérisation d'un article textile taché</p> <p>Sélection des produits détachants appropriés selon les normes de santé et sécurité</p> <p>Mise en œuvre d'un protocole de détachage</p> <p>Mise à jour des informations de suivi pour la gestion des stocks de produits détachants</p>	<p>Interpréter les différents symboles et informations présents sur l'étiquette d'un article destiné au détachage pour caractériser le matériau textile et sélectionner un type de détachage adapté</p> <p>Analyser la salissure suivant les informations livrées par le client et l'état observable du textile pour définir un protocole de détachage adéquat</p> <p>Exploiter des connaissances techniques pour spécifier les intrants chimiques et leurs dosages en fonction des caractéristiques du détachage à effectuer</p> <p>Mobiliser des savoirs techniques pour réaliser le détachage en appréhendant l'impact des intrants chimiques sur la santé et l'environnement</p> <p>Etablir un suivi des travaux de détachage pour gérer les stocks de consommables et les déchets selon la réglementation applicable</p>	<p><b>Cas pratique</b></p> <p>A partir de données reconstituées par le certificateur, le candidat est amené à interpréter les symboles et les informations de composition figurant sur les étiquettes de 5 articles textiles. Puis, il analyse les salissures observables auxquels sont attachés des verbatims clients expliquant l'origine de la tâche.</p> <p><b>Évaluation :</b></p> <p>Elle est réalisée à travers présentation orale de l'analyse des taches</p> <p><b>Mise en situation professionnelle</b></p> <p>Dans un pressing en exploitation, le candidat est amené à réaliser une opération de détachage sur un lot de 3 articles remis par un client. Cette mise en situation inclut les tâches suivantes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Appliquer un protocole de détachage préétabli</li> <li>- Réaliser les dosages en produits détachants</li> <li>- Renseigner le suivi des travaux de détachage</li> </ul> <p><b>Évaluation :</b></p> <p>Elle est réalisée à travers l'appréciation de la qualité du détachage produit et par un exposé oral présentant le protocole de détachage et son impact sur la santé et l'environnement</p>	<p><b>Cas pratique étiquette et détachage</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les différents symboles, cuvier, triangle, cercle inscrit dans un carré, fer à repasser et cercle sont correctement interprétés pour les 5 articles</li> <li>- Le protocole de détachage proposé correspond au type de salissure à traiter, à la composition textile de l'article, et tient compte du verbatim client</li> </ul> <p><b>Mise en situation - Détachage</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le protocole de détachage a été respecté</li> <li>- Les dosages de produits détachants sont réalisés en fonction de : <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ La nature de la salissure : sèche, organique, inorganique, liquide, ...</li> <li>▪ la composition textile de l'article</li> <li>▪ le volume et la profondeur de la tache</li> </ul> </li> <li>- L'article ressort sans salissure observable</li> <li>- L'outil de suivi du processus détachage a été correctement renseigné</li> </ul>

<b>BC3. Réaliser les opérations de nettoyage de textiles</b>			
<p><b>Activités 3.</b></p> <p>Tri des articles textiles selon le processus de nettoyage</p> <p>Réalisation des opérations de nettoyage à l'eau et de séchage</p> <p>Réalisation des opérations de nettoyage à sec</p> <p>Production d'informations pour le suivi des stocks de consommables</p> <p>Entretien et maintenance des équipements de lavage et de séchage</p> <p>Respect de la réglementation santé-sécurité-environnement concernant les solvants et les lessives</p>	<p>Trier un lot d'articles textiles pour séparer les flux de nettoyage à l'eau et de nettoyage à sec</p> <p>Exploiter les fonctionnalités de machines à laver professionnelles pour charger et décharger les lots d'articles à nettoyer</p> <p>Exploiter des connaissances techniques pour opérer un nettoyage à l'eau préprogrammé et un séchage en fonction des articles à traiter</p> <p>Mobiliser des savoirs techniques pour réaliser un nettoyage à sec en appréhendant l'impact des solvants chimiques sur la santé et l'environnement</p> <p>Produire des informations de suivi des travaux de nettoyage pour gérer les stocks de consommables et les déchets selon la réglementation applicable</p> <p>Veiller à l'entretien et la maintenance des équipements de nettoyage pour garantir en continu le même niveau de qualité de service</p>	<p><b>Mise en situation professionnelle</b>            Dans un pressing en exploitation, le candidat est amené à exploiter les fonctionnalités d'une machine professionnelle de lavage à l'eau et de séchage pour un lot d'articles qu'il aura triés au préalable.</p> <p><b>Évaluation :</b>            Elle est réalisée à travers l'appréciation de la qualité et de l'efficacité du lavage et du séchage réalisés ainsi que par un exposé oral argumentant les choix techniques</p> <p><b>Mise en situation professionnelle</b>            Dans un pressing en exploitation, le candidat est amené à exploiter un équipement spécifique pour réaliser un nettoyage à sec sur 5 articles de compositions textiles différentes.</p> <p><b>Évaluation :</b>            Elle est réalisée à travers l'appréciation de la qualité et de l'efficacité du nettoyage à sec produit ainsi que par un exposé oral présentant les impacts sur la santé et l'environnement des solvants chimiques utilisés</p>	<p><b>Mise en situation - Nettoyage à l'eau</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La température et le temps de lavage sont appropriés aux compositions textiles du lot d'articles triés</li> <li>- Le nettoyage est réalisé avec une consommation énergétique et chimique optimisées</li> <li>- L'argumentation des choix techniques est structurée et convaincante</li> <li>- La qualité de lavage et de séchage est conforme aux normes de la profession</li> <li>- Les informations nécessaires au suivi des stocks de lessive et à l'amélioration de l'efficacité du nettoyage à l'eau et du séchage ont été produites</li> </ul> <p><b>Mise en situation - Nettoyage à sec</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les 5 articles ont été nettoyés au niveau de qualité requis par l'entreprise pour ses clients</li> <li>- Les différentes fonctionnalités de l'équipement de nettoyage à sec sont maîtrisées</li> <li>- Les risques pour la santé et l'environnement induits par les solvants chimiques utilisés ont été présentés et discutés à l'oral</li> <li>- Les informations nécessaires au suivi des stocks de produits ont été produites</li> <li>- Les prochaines opérations de maintenance et d'entretien des équipements sont prévues</li> </ul>

<b>BC4. Repasser ou remettre en forme des articles textiles</b>			
<p><b>Activités 4.</b></p> <p>Analyse des compositions textiles des articles confiés</p> <p>Identification des précautions préalables au repassage</p> <p>Réalisation d'un repassage avec un équipement technique</p> <p>Contrôle qualité en fin de repassage</p> <p>Pliage ou mise sur cintre des articles</p> <p>Emballage et livraison des articles traités</p>	<p>Analyser les caractéristiques techniques d'un article textile pour étudier la faisabilité d'un type de repassage ou de remise en forme</p> <p>Identifier les précautions particulières et les facteurs d'efficience pour effectuer le repassage ou la remise en forme d'un article textile</p> <p>Exploiter les fonctionnalités d'un équipement technique pour adapter le repassage en chaleur, pression, humidité et aspiration selon l'article traité</p> <p>Procéder à un examen du produit fini pour contrôler la qualité de la prestation avant pliage ou mise sur cintre et emballage</p> <p>Rendre compte de ses activités et documenter les dysfonctionnements pour améliorer en continu les processus de repassage et de remise en forme</p>	<p><b>Mise en situation professionnelle</b>            Dans un pressing en exploitation, le candidat est amené à repasser 8 articles différents, chacun ayant une composition textile spécifique. Après avoir analysé les différentes compositions textiles le candidat choisit le mode de repassage et ajuste la température, le niveau de pression ou d'aspiration et le degré d'humidité selon le l'article à repasser ou à remettre en forme.</p> <p><b>Évaluation :</b>            Elle est réalisée à travers l'appréciation de la qualité du repassage ou de la remise en forme produite par le candidat</p> <p><b>Mise en situation professionnelle</b>            Dans un pressing en exploitation, le candidat est amené à plier et conditionner pour la livraison un lot de 10 articles différents.</p> <p><b>Évaluation :</b>            Elle est réalisée à travers l'appréciation de la qualité du pliage et de l'emballage des articles</p>	<p><b>Mise en situation - Repassage</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Malgré l'absence d'étiquette sur certains articles, la nature textile de chaque article a pu être déterminée</li> <li>- L'analyse des compositions textiles a permis d'identifier le niveau en température adéquat pour chaque article</li> <li>- Les articles fragiles (soie, lycra, ...) ont fait l'objet de précautions particulières</li> <li>- Le repassage a été effectué dans des conditions optimales : le taux d'humidité des articles à repasser a été contrôlé à la sortie du séchage</li> <li>- Les fonctionnalités basiques et avancées de la machine à repasser sont maîtrisées</li> </ul> <p><b>Mise en situation – Conditionnement</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le pliage et la mise sur cintre ont été réalisés en appliquant une technique particulière pour chaque article (chemise, pantalon, ...)</li> <li>- Le pliage final et la mise sur cintre répondent aux normes de qualité pour chacun des 10 articles traités</li> <li>- Le client s'est montré satisfait de la qualité du lot d'articles livrés</li> </ul>

<b>BC5. Participer à l'optimisation du fonctionnement d'un pressing</b>			
<p><b>Activités 5.</b></p> <p>Identification des acteurs et de la réglementation dans le domaine du pressing</p> <p>Agencement des locaux d'un pressing avec prise en compte de la réglementation concernant les situations de handicap</p> <p>Planification des opérations de maintenance et de production à court terme</p> <p>Adaptation en continu du plan de charge et suivi de la sous-traitance</p> <p>Production d'informations pour le suivi des opérations</p>	<p>Identifier les acteurs et les contraintes réglementaires clés applicables à la profession du pressing en France pour participer aux décisions de gestion de production</p> <p>Agencer les locaux d'un pressing de manière à optimiser l'organisation et les conditions de travail ainsi que l'accueil commercial en prenant en compte les situations de handicap</p> <p>Planifier les activités de maintenance des équipements et gérer la sous-traitance pour garantir un niveau constant de qualité de service</p> <p>Adapter en continu le plan de charge de chaque agent de manière à pallier une absence ou une panne non planifiée</p> <p>Renseigner des indicateurs de productivité pour monitorer la rentabilité des activités de détachage, nettoyage et repassage</p>	<p><b>Mise en situation professionnelle</b>            Dans un pressing en exploitation, le candidat est amené à observer et analyser l'organisation et les processus de l'entreprise : réception client, détachage, nettoyage, repassage, mise sous pli, livraison, stockage de produits dangereux, suivi administratif</p> <p><b>Évaluation :</b>            Elle est réalisée à travers un schéma écrit de l'organisation du pressing présenté à l'oral</p> <p><b>Mise en situation professionnelle</b>            Dans un pressing en exploitation, le candidat est amené à appliquer la planification hebdomadaire des travaux et à l'adapter aux imprévus durant 5 jours ouvrés: surcroit de commandes, absence pour maladie, équipement en panne... Un bilan est établi en fin de période pour mesurer la productivité des processus du pressing durant la période de mise en situation</p> <p><b>Évaluation :</b>            Elle est réalisée à travers un écrit présenté à l'oral, regroupant le bilan de productivité ainsi que le compte rendu des activités sur la période</p>	<p><b>Mise en situation - Organisation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- L'analyse de l'agencement physique et logique des locaux a été réalisée de manière exhaustive et réfléchie</li> <li>- Les régulateurs de la profession du pressing en France sont identifiés et cités dans le rendu écrit</li> <li>- Les réglementations concernant l'accueil des personnes handicapées ont été mobilisées pour l'analyse de l'organisation du pressing</li> <li>- Les conditions de stockage des produits dangereux ont été analysées à travers les contraintes sanitaires et environnementales</li> </ul> <p><b>Mise en situation – Planification – gestion</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Au moins trois indicateurs de productivité sont cités à l'écrit et explicités à l'oral</li> <li>- Le bilan de productivité est réalisé à partir d'une analyse des 3 processus fondamentaux du pressing : détachage, nettoyage et repassage</li> <li>- Le compte rendu des activités est exhaustif et précis</li> <li>- Les données de volume produits et de ressources consommées sur la période ont été correctement renseignées</li> </ul>