



**LE RÉSEAU DE CRÉATION  
ET D'ACCOMPAGNEMENT PÉDAGOGIQUES**

**Ce document a été mis en ligne par le Canopé de l'académie de Montpellier  
pour la Base Nationale des Sujets d'Examens de l'enseignement professionnel.**

**Ce fichier numérique ne peut être reproduit, représenté, adapté ou traduit sans autorisation.**

# BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL

**SESSION 2015**

## MÉTIERS DU PRESSING ET DE LA BLANCHISSERIE

### E.2 - ÉPREUVE DE TECHNOLOGIE

**Sous-épreuve E.21 : Préparation et organisation d'opérations techniques**

Durée : 3 heures

Coefficient : 3

**L'USAGE DE LA CALCULATRICE EST AUTORISÉ**

Documents remis au candidat :

SCHÉMA GÉNÉRAL	DOCUMENTS DE RÉFÉRENCE	NOTATION
Question n° 1	Documents ressources n° 1, 2, 3, 4 et 5.	26 points
Question n° 2		13 points
Question n° 3	Documents ressources n° 6, 7, 8, 9 et 10	21 points
SOUS-TOTAL		/ 60 points
TOTAL		/ 20 points

**Les réponses aux questions ne se limitent pas à l'utilisation des documents ressources.  
Elles mettent en œuvre les connaissances du candidat.**

Documents à rendre :

- Document réponse

Ce sujet comporte 16 pages numérotées de 1 / 16 à 16 / 16.  
Assurez-vous que cet exemplaire est complet.

**TOUS LES DOCUMENTS À RENDRE SERONT PLACÉS  
DANS UNE COPIE D'EXAMEN ANONYMÉE.**

NATIONAL	SESSION 2015	SUJET
B.C.P. MÉTIERS DU PRESSING ET DE LA BLANCHISSERIE	Coef. : 3	1506-MPBT21
ÉPREUVE : E2-E21 - Préparation et organisation d'opérations techniques	Durée : 3 h 00	Page 1 / 16

## Question 1

26 points

### Contexte :

Vous êtes responsable du pressing « des pins » qui envisage de faire l'acquisition d'une machine munie du système Aquanettoyage (nettoyage au mouillé). **Le nettoyage à l'eau n'est pas soumis à l'arrêté 2345.**

Avant de faire le choix de l'acquisition d'une machine de nettoyage au mouillé, vous avez consulté un certain nombre de documentations.

### Les conditions attendues sont les suivantes :

Production journalière : 125 articles, le magasin est ouvert de 9 heures à 12 heures et de 14 heures à 19 heures, la machine de nettoyage à l'eau fonctionnera 80 % du temps d'ouverture du magasin, la durée du cycle de nettoyage à l'eau avec chargement et déchargement est de 40 minutes, le poids moyen d'un article est de 0,80 kg.

### Vous disposez des ressources suivantes :

Documents ressources n° 1, 2, 3, 4 et 5.

<u>Travail demandé :</u>	<u>Réponse sur :</u>
a) Analyser les documents ressources et choisir un matériel de nettoyage à l'eau qui respecte la production attendue. Justifier.	sur feuille de copie
b) Réaliser l'actigramme de la machine de nettoyage à l'eau.	document réponse
c) Définir les principes du traitement Aquanettoyage.	sur feuille de copie
d) Indiquer sous forme de tableau : <ul style="list-style-type: none"><li>- Les caractéristiques d'un nettoyage au mouillé pour votre exploitation.</li><li>- Les caractéristiques d'un nettoyage au mouillé pour vos articles.</li></ul>	sur feuille de copie
e) Énumérer les quatre grands groupes d'action influents sur le nettoyage au mouillé.	sur feuille de copie

<b>B.C.P. METIERS DU PRESSING ET DE LA BLANCHISSERIE</b>	Code : 1506-MPBT21	Session 2015	<b>SUJET</b>
<b>ÉPREUVE : E.2-E.21 - Préparation et organisation d'opérations techniques</b>	Durée : 3 h 00	Coefficient : 3	Page 2 / 16

**Question 2****13 points****Contexte :**

Le repassage est l'étape la plus coûteuse du traitement d'un article. C'est aussi celle qui conditionne au premier regard la satisfaction du client.

Le repassage étant étroitement lié au niveau du coût des articles après entretien, pour l'entreprise « des pins » le phénomène mérite d'être pris avec le plus grand sérieux.

<b><u>Travail demandé :</u></b>	<b><u>Réponse sur :</u></b>
f) Citer les facteurs de froissage d'un article en machine de nettoyage au mouillé.	sur feuille de copie
g) Le phénomène de froissage peut-il avoir une influence sur le rendement et le coût de la finition au sein d'une entreprise ?	sur feuille de copie
h) L'aquanettoyage peut-il constituer l'unique méthode de nettoyage d'une entreprise ? Développer et argumenter en vous appuyant sur vos réponses.	sur feuille de copie

<b>B.C.P. METIERS DU PRESSING ET DE LA BLANCHISSERIE</b>	<b>Code : 1506-MPBT21</b>	<b>Session 2015</b>	<b>SUJET</b>
<b>ÉPREUVE : E.2-E.21 - Préparation et organisation d'opérations techniques</b>	<b>Durée : 3 h 00</b>	<b>Coefficient : 3</b>	<b>Page 3 / 16</b>

### Question 3

21 points

#### Contexte :

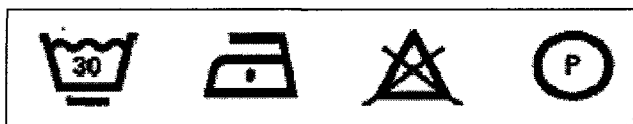
Mr NAVARRE, fidèle client du pressing des pins, a déposé hier matin un blouson de coloris vieil or avec des garnitures en imitation cuir.

#### Vous disposez des ressources suivantes :

Documents ressources n° 6, 7, 8, 9 et 10.

#### Identification du blouson :

- Étiquetage de composition : 100 % coton.
- Étiquetage d'entretien :



Après nettoyage à sec le blouson présente au niveau des poches et des épaules une « desquamation ».

<u>Travail demandé :</u>	<u>Réponse sur :</u>
i) Définir « la desquamation ».	sur feuille de copie
j) Donner une explication de cet incident.	sur feuille de copie
k) Quel comportement, attitude commerciale doit adopter le professionnel vis-à-vis du client quand à cet incident ? Argumentez votre réponse.	sur feuille de copie

B.C.P. METIERS DU PRESSING ET DE LA BLANCHISSERIE	Code : 1506-MPBT21	Session 2015	<b>SUJET</b>
ÉPREUVE : E.2-E.21 - Préparation et organisation d'opérations techniques	Durée : 3 h 00	Coefficient : 3	Page 4 / 16

# DOCUMENTS RESSOURCES

B.C.P. METIERS DU PRESSING ET DE LA BLANCHISSERIE	Code : 1506-MPBT21	Session 2015	<b>SUJET</b>
ÉPREUVE : E.2-E.21 - Préparation et organisation d'opérations techniques	Durée : 3 h 00	Coefficient : 3	Page 5 / 16

## DOCUMENT RESSOURCES N° 1



B.C.P. METIERS DU PRESSING ET DE LA BLANCHISSERIE	Code : 1506-MPBT21	Session 2015	<b>SUJET</b>
ÉPREUVE : E.2-E.21 - Préparation et organisation d'opérations techniques	Durée : 3 h 00	Coefficient : 3	Page 6 / 16

## DOCUMENT RESSOURCES N° 2



**IPSO**

### ► LAVAGE

- ◆ Équipées du microprocesseur programmable PC 30, d'un moteur à variateur de fréquence, de pompes doseuses et d'un spray d'imprégnation, les machines à laver IPSO HF sont totalement configurables, afin de répondre aux procédés de nettoyage et aux nouvelles techniques de lavage. Grâce aux 10 cycles de lavage préprogrammés en usine, elles conservent toutes les propriétés d'une machine à laver traditionnelle, avec la possibilité de programmer tous les paramètres de fonctionnement :

- Durée des cycles (prélavage, lavage, rinçage, essorage, démêlage, ...).
- Vitesses de lavage et d'essorage réglables de 10 à 1000 tr/mn.
- Température ajustable de froid à 90 °C au degré près.
- Durées de rotation et d'arrêt programmables de 0,1 à 60 secondes.
- Réglage du niveau d'eau en cm.
- Contrôle de 2 vannes de vidange (deuxième vanne en option) avec possibilité de recycler l'eau.
- Contrôle direct de 6 pompes doseuses ou spray.

- ◆ Cette application est disponible sur les machines HF 145/176/205/234/304/450/570.

### ► SECHAGE

- ◆ Le séchage des textiles nettoyés à l'eau peut s'effectuer dans un séchoir ou en cabine. La température et l'humidité résiduelle sont contrôlées automatiquement par des sondes électroniques, afin de préserver au maximum les fibres des textiles traités. Les vêtements peuvent être retirés du séchoir à 90 % sec, afin d'éviter les plis et de faciliter le travail de finition.
- ◆ La cabine de séchage FC 14, avec température et durée réglables, permet de sécher simultanément 5 vestes ou tenues sous l'action combinée d'un séchage intérieur du vêtement par le cintre et extérieur du vêtement dans l'enceinte de l'armoire.

Référence	Type machine à laver	Type séchoir	Type cabine	Capacité nettoyage eau(kg)	Capacité lavage (kg)
Aquariane 9	HF 145	DR 30	FC 14	9	14,5
Aquariane 11	HF 176	DR 50	FC 14	11	17,5
Aquariane 13	HF 205	DR 50	FC 14	13	20,5
Aquariane 15	HF 234	DR 75	FC 14	15	23,5
Aquariane 20	HF 304	DR 75	FC 14	20	30,5
Aquariane 30	HF 450	AD 115	FC 14	30	45
Aquariane 37	HF 570	AD 120	FC 14	37	57

### ► FINITION

- ◆ Après nettoyage et séchage, le travail de finition est similaire à celui effectué sur les vêtements nettoyés à sec. Certaines vestes et certains articles en acétate peuvent cependant nécessiter une finition particulière. Les vestes sont ainsi placées sur un mannequin pour leur redonner leur forme initiale, elles sont ensuite finies manuellement pour obtenir un résultat de qualité. Les pantalons doivent également être mis en forme avant d'appliquer la presse sur les plis.

B.C.P. METIERS DU PRESSING ET DE LA BLANCHISSERIE	Code : 1506-MPBT21	Session 2015	<b>SUJET</b>
ÉPREUVE : E.2-E.21 - Préparation et organisation d'opérations techniques	Durée : 3 h 00	Coefficient : 3	Page 7 / 16



## DOCUMENT RESSOURCES N° 3

### PRÉSENTATION DU SYSTÈME AQUARIANE

**AQUARIANE est un système de nettoyage à l'eau pour tous vêtements et textiles.**

Les systèmes de nettoyage classique utilisent des solvants toxiques et nuisibles pour l'environnement.

AQUARIANE utilise l'eau comme produit de nettoyage.

Malgré tout, il y aurait quelques problèmes si seule l'eau était utilisée.

Il est donc ajouter des détergents spécifiques afin d'éliminer les problèmes éventuels.

Ces détergents préservent l'environnement et offrent plus de sécurité à l'utilisation que les détergents classiques.

Ils ne sont que faiblement alcalins et ne contiennent pas de phosphates responsables de la mort de nos rivières.

On peut dire qu'AQUARIANE est le système de nettoyage le plus propre pour l'environnement et ses nombreuses qualités en font un complément, voir avec l'expérience et la technicité de l'utilisateur, un possible remplaçant des machines de nettoyages à sec traditionnel.

L'adaptation d'un système AQUARIANE associé à un traitement de nettoyage à sec est un complément parfait.

#### Les caractéristiques d'un AQUARIANE pour votre exploitation :

1. Investissement rentabilité au maximum : lavage et nettoyage.
2. Élimination de l'utilisation de solvants toxiques.
3. Qualité de travail supérieure : compétence professionnelle.
4. Coût de traitements plus faible.
5. Entretien du matériel simplifié.

#### Les caractéristiques d'un AQUARIANE pour vos articles textiles :

1. Élimination de taches non grasses facilitées.
2. Élimination parfaite des cernes (sueur).
3. Odeur de frais après traitement.
4. Nettoyage naturel des fibres.
5. Applications de traitements possible et facile.

### LE NETTOYAGE EN AQUARIANE

#### Le système de commande PC30

Le système de commande PC30 permet de programmer la machine de nettoyage.

Les éléments important commandés par le système PC30 sont :

- Le temps de nettoyage (minutes).
- La vitesse du tambour au nettoyage (Trs/min).
- Le niveau de remplissage (au centimètre).
- Le contrôle du niveau d'eau et de la température (au °C).
- Le temps de vidange (secondes).
- L'addition de détergent (ml/secondes).
- Le temps d'essorage (minutes).
- La vitesse d'essorage (Trs/min).
- La rotation ou arrêt du tambour (secondes).

B.C.P. METIERS DU PRESSING ET DE LA BLANCHISSERIE	Code : 1506-MPBT21	Session 2015	<b>SUJET</b>
ÉPREUVE : E.2-E.21 - Préparation et organisation d'opérations techniques	Durée : 3 h 00	Coefficient : 3	Page 8 / 16

## DOCUMENT RESSOURCE N° 4

### A) Durée de cycle.

La durée de chacune des parties du cycle est ainsi programmée de manière précise. Chaque segment d'un lavage prend en compte un temps d'action, auquel il convient d'ajouter les temps de remplissage et de chauffage nécessaire aux données du segment. Les temps de vidange et d'essorage sont programmés en fin de chaque segment et se rajoutent ainsi au temps de lavage.

### B) Température de l'eau.

Il est possible de contrôler la température de l'eau en °C. La plage de contrôle de la température s'étend de 0°C à 95°C ; ce qui signifie, dans la pratique, qu'il est possible de mettre en mémoire jusqu'à 30 cycles différents, chacun ayant des températures de nettoyage (prélavage et lavage) différentes.

## LE NETTOYAGE EN AQUARIANE

### C) Action mécanique.

L'action mécanique à laquelle les vêtements sont soumis peut, elle aussi, être entièrement contrôlée.

#### Les vitesses de rotation.

Premièrement, le PC30 commande un inverseur de fréquence qui commande alors la vitesse de rotation du lavage et de l'essorage.

Ceci permet de faire varier la vitesse de rotation de lavage de 10 à 50 tours/min et la vitesse d'extraction de 250 à 1000 tours/min.

Comme pour la température, on peut avoir une vitesse de lavage et une vitesse d'extraction différentes dans chaque segment de chacun des 30 programmes.

Le temps de rotation et de pause peuvent aussi être changés dans chaque programme, ce qui permet de passer d'une rotation de 0,5 secondes à une rotation de 99,5 secondes et d'une pause de 0,5 secondes à une pause de 99,5 secondes entre deux cycles de rotations.

#### Le niveau d'eau.

Enfin, le niveau de l'eau dans le tambour a un effet sur l'action mécanique.

Il est possible de réduire le niveau de l'action mécanique en réduisant le niveau de l'eau.

Cette opération est contrôlée de centimètre en centimètre, au niveau du tambour, ce qui équivaut à des unités comprises en 2 à 6 litres.

### D) Action des détergents.

Les détergents utilisés sont très spécifiques ils n'ont rien avoir avec un détergent de nettoyage à sec ou de lavage.

- Ils sont acides, avec un PH inférieur à 7,0 au lieu d'un PH de 10,0 pour un détergent de lavage.
- Ils vont bien au-delà des réglementations en matière de biodégradabilité et ne contiennent pas de phosphates nuisibles à l'environnement.
- Le dégraissant AQUARIANE favorise l'élimination des taches grasses avant et pendant le nettoyage, tout en préservant les couleurs des articles textiles.
- Il peut être utilisé en prédétachage sur des articles très tachés.
- Il contient des enzymes très actifs pour l'élimination des taches de sang.
- Le détergent en AQUARIANE favorise l'élimination de la tache, la suspension et sa mise en émulsion.
- Il possède des propriétés importantes de protection de la fibre, ce qui permet d'éviter toutes dégradations.

B.C.P. METIERS DU PRESSING ET DE LA BLANCHISSERIE	Code : 1506-MPBT21	Session 2015	<b>SUJET</b>
ÉPREUVE : E.2-E.21 - Préparation et organisation d'opérations techniques	Durée : 3 h 00	Coefficient : 3	Page 9 / 16

## DOCUMENT RESSOURCES N° 5

### LE PRÉDÉTACHAGE AVEC AQUARIANE

Étant donné que l'eau est utilisée comme produit de nettoyage, les taches solubles à l'eau ne requièrent en principe aucun traitement préalable.

**Un traitement préalable s'impose pour les taches à base de corps gras telles que les taches de maquillage, d'assaisonnement, stylo à bille et les taches de cuisson.**

Ces taches nécessitent dans ce cas un traitement avec un kit spécial d'élimination des taches à base d'eau.

Sur l'ensemble des taches couramment rencontrées, **70 % d'entre elles sont à base d'eau**, et le prédétachage, avec le système AQUARIANE, est considérablement réduit.

#### Identification des taches :

- **ASPECT :** l'aspect d'une tache peut éclairer sur sa nature
- **TOUCHER :** la sensation d'une tache au toucher, c'est-à-dire si elle est collante par exemple, et un indice révélateur de sa nature.
- **COULEUR :** la couleur est un très bon indicateur de la nature d'une tache.
- **LACALISATION :** la localisation ou la position peut donner un indice quant à sa nature, comme par exemple sur le devant d'un chemisier, il s'agit probablement d'une tache d'aliment ou de boisson.

Une fois la tache identifiée, on peut alors commencer à éliminer.

Le réactif approprié est sélectionné puis, **après avoir vérifié la tenue de la teinture ou de la couleur dans un endroit assez discret du vêtement, appliquez-le en très faible quantité.**

Manipulez ensuite la tache, soit avec le pulvérisateur de la table à détacher, soit avec le plat d'une spatule, ou encore en tamponnant le tissu avec une brosse.

Une fois la tache éliminée, rincez le surplus de réactif à l'eau.

**Il est important de traiter les vêtements immédiatement avant le nettoyage afin de prévenir tout effet décolorant.**

B.C.P. METIERS DU PRESSING ET DE LA BLANCHISSERIE	Code : 1506-MPBT21	Session 2015	<b>SUJET</b>
ÉPREUVE : E.2-E.21 - Préparation et organisation d'opérations techniques	Durée : 3 h 00	Coefficient : 3	Page 10 / 16

## **Vêtements et articles textiles analysés en 2010 au Cctn-Iren**

Lorsqu'un vêtement ou un autre article, textile ou de cuir est jugé dégradé après l'entretien, le CTTN, au sein du laboratoire litige, peut rechercher la cause du défaut constaté.

502 articles ont été reçus au cours de l'année 2010, ce nombre est, à quelques unités près, identique à celui de 2009. L'explication souhaitée de tous serait une diminution des problèmes d'entretien, mais la réalité est sûrement toute autre.

L'analyse d'un article est réalisée lorsqu'un conflit apparaît entre le porteur et le nettoyeur ou le fabricant et que les solutions proposées par l'une ou l'autre des parties ne font pas l'unanimité.

Avant de lancer cette analyse, le coût de l'article est pris en compte. Celui-ci influe sur la décision de procéder à l'examen ou non. Or, au fil des années, nous constatons une proportion importante d'articles onéreux.

Ensuite, pour de nombreux cas d'articles endommagés, les relations entre les différentes parties sont de plus en plus délicates ; l'analyse devient alors le dernier recours à leurs yeux avant d'envisager l'action judiciaire.



**Institut de Recherche sur l'Entretien et le Nettoyage**

**Avenue Guy de Collongue - B.P. 41 - 69131 ECULLY Cedex, France**

**Tél. 04 78 33 08 61 - Fax 04 78 43 34 12 - E.mail :**

**secretariat@cctn-iren.fr Site internet : [www.cctn-iren.fr](http://www.cctn-iren.fr)**

<b>B.C.P. METIERS DU PRESSING ET DE LA BLANCHISSERIE</b>	<b>Code : 1506-MPBT21</b>	<b>Session 2015</b>	<b>SUJET</b>
<b>ÉPREUVE : E.2-E.21 - Préparation et organisation d'opérations techniques</b>	<b>Durée : 3 h 00</b>	<b>Coefficient : 3</b>	<b>Page 11 / 16</b>

## DOCUMENT RESSOURCES N° 7

### Origine des envois

D'une année à l'autre, la répartition des envois reste assez constante.

Comme cela a été lors du bilan précédent, les demandes d'analyses par les assurances se maintiennent. En raison du prix de l'analyse, que ce soit le consommateur ou le professionnel du nettoyage, l'aide des assurances est demandée pour la gestion et le règlement du litige.

Si le nombre d'étude expédiées par les professionnels du nettoyage est rigoureusement le même que celui de l'année antérieure, un examen détaillé des données fait apparaître une évolution. La catégorie des Professionnels regroupe en fait deux secteurs distincts : la blanchisserie et les pressings.

Les pressings qui entretiennent les articles par nettoyage à sec et/ou par nettoyage à l'eau, nous ont adressés légèrement moins

D'articles en 2010 par rapport à 2009. Est-ce la conséquence de la crise ou d'un entretien de plus en plus fréquemment assuré par le consommateur ? Difficile de répondre à ces questions.

Pour la blanchisserie, elle sollicite souvent notre aide pour obtenir une vision externe lorsqu'un problème se présente de manière récurrente et qu'aucune solution n'a été trouvée.

Enfin, arrive la filière textile qui nous sollicite peu. Mais il faut savoir que les sociétés du domaine textile possèdent leur propre service qualité. Celui-ci gère directement les réclamations émises par la clientèle. Cependant sa part de responsabilité n'est pas mineure d'après les quelques centaines d'articles analysées qui le montrent.

Qui sollicitent le Centre ?	Nombre d'articles	Proportion %	Origines
Professionnels	341	67,9	Pressings, blanchisseurs, sous-traitants cuir, tapis, ameublements.
Assurances	101	20,1	
Consommateurs	35	7,0	
Fabricants	19	3,8	Fabricants et distributeurs de matériels et de produits d'entretien des textiles.
Filière textile	4	0,6	Industriels du textile, confectionneurs, ennoblisseurs, détaillants textiles.
Divers	2	0,4	Experts, tribunaux.

### Responsabilité technique (suite)

De même, lorsque les fabricants de lessives, de détachants, ... nous demandent des analyses de linge dégradé, quasiment toutes les analyses révèlent une mauvaise utilisation des produits par le consommateur.

La proportion des analyses dont la cause du défaut est déterminée et où il nous est impossible de statuer sur la responsabilité technique, est importante : catégorie « indéterminée ».

La raison de cette grande proportion vient du fait qu'il nous est impossible de situer l'accident dans le temps. Dans certains cas, la détermination de l'instant précis reste impossible : par exemple, une auréole a-t-elle été générée par le porteur ou juste avant le nettoyage, par le professionnel ? Les responsabilités pour la catégorie Indéterminée sont à répartir majoritairement entre les professionnels de l'entretien et les usagers

<b>B.C.P. METIERS DU PRESSING ET DE LA BLANCHISSERIE</b>	<b>Code : 1506-MPBT21</b>	<b>Session 2015</b>	<b>SUJET</b>
<b>ÉPREUVE : E.2-E.21 - Préparation et organisation d'opérations techniques</b>	<b>Durée : 3 h 00</b>	<b>Coefficient : 3</b>	<b>Page 12 / 16</b>

## **DOCUMENT RESSOURCES N° 8**

### **Matériaux - Fournitures**

Les teintures et impressions, c'est-à-dire les coloris font l'objet de nombreuses réclamations quelle que soit la composition de l'article : cuirs ou fibres textiles.

*Malgré l'utilisation de plus en plus fréquente de fibres artificielles et synthétiques, le classement des accidents par fibre reste inchangé.*

*Les dégradations constatées sur les articles analysés sont fonctions des matériaux, mais aussi de l'entretien réalisé. Le cas des accidents sur les enductions est, par exemple, davantage associé au nettoyage à sec qu'à un entretien à l'eau : lavage ménager, lavage industriel et nettoyage à l'eau. A l'inverse, le problème de retrait sur fibres cellulosiques (coton, lin, viscose, ...) est un problème nettement moins constaté au nettoyage à sec que lors d'un entretien basé sur l'emploi de l'eau.*

Impressions et teintures	26,4 %
Fibres cellulosiques	16,8 %
Fibres artificielles et synthétiques	9,1 %
Laine	9,1 %
Accessoires	7,9 %
Tissus avec une enduction	5,5 %
Soie	5,1 %
Tissus thermocollés	4,1 %

### **Proportion des accidents en fonctions des matières**

#### **Traitements**

*Parmi toutes les analyses effectuées, les articles ont été triés en fonction des traitements subis. Le nettoyage à sec est le traitement le plus souvent rencontré, ce qui est logique puisque les pressings sont ceux qui nous fournissent le plus d'articles directement ou indirectement (assurances). Ceci ne signifie pas que le nettoyage à sec est systématiquement responsable des défauts mais, comme pour de nombreux modes d'entretien, le nettoyage en est le révélateur.*

*Le prédétachage, le détachage et la finition ne sont pas des actions anodines ; elles doivent être effectuées avec grand soin car elles révèlent ou provoquent près de 6 % des défauts analysés.*

Nettoyage à sec	50,8 %
Lavage	31,9 %
Détachage et prédétachage	3,2 %
Nettoyage à l'eau	2,8 %
Finition	2,6 %

<b>B.C.P. METIERS DU PRESSING ET DE LA BLANCHISSERIE</b>	<b>Code : 1506-MPBT21</b>	<b>Session 2015</b>	<b>SUJET</b>
<b>ÉPREUVE : E.2-E.21 - Préparation et organisation d'opérations techniques</b>	<b>Durée : 3 h 00</b>	<b>Coefficient : 3</b>	<b>Page 13 / 16</b>

## **DOCUMENT RESSOURCES N° 9**

### **Vêtements textiles nettoyés à sec**

*Après un nettoyage à sec, près d'une réclamation sur deux concerne l'aspect. Bien-sûr, certains consommateurs sont très exigeants et le moindre faux-pli suscite un mécontentement. De nombreuses réclamations peuvent heureusement être solutionnées rapidement dans le pressing, comme par exemple une retouche au fer, un nouvel entretien, un geste commercial, ...*

*Dans le service d'analyse de litiges, seuls arrivent les articles pour lesquels aucune solution immédiate n'a pu être trouvée. Le problème posé par la notion d'aspect réside notamment dans le fait qu'une fois l'article nettoyé, il est très rare de trouver un second article identique pour juger de la véracité de la réclamation.*

*Le porter et l'âge du vêtement sont souvent la cause de défauts et ces derniers, peu ou pas visibles initialement, sont révélés lors du nettoyage. Dans ce cas, il y a une in-compréhension du client lors de la restitution de l'article, car avant la dépose au pressing, l'article fourni était peut-être sale, mais sans défaut !*

*Les enductions, par exemple sur les cols de blousons, sont agressées lors du porter par la sueur, par les frottements répétés contre le cou ou par la lumière dans une voiture ou derrière une vitrine de magasin. Au fil du temps, l'enduction n'a plus la même tenue et peut alors se décoller totalement ou partiellement (cloques) au nettoyage à sec. Pour rappel, le nettoyage à sec combine l'action chimique, l'action mécanique sans oublier la chaleur qui intervient lors de la phase de séchage.*

*Les enductions, par exemple sur les cols de blousons, sont agressées lors du porter par la sueur, par les frottements répétés contre le cou ou par la lumière dans une voiture ou derrière une vitrine de magasin. Au fil du temps, l'enduction n'a plus la même tenue et peut alors se décoller totalement ou partiellement (cloques) au nettoyage à sec. Pour rappel, le nettoyage à sec combine l'action chimique, l'action mécanique sans oublier la chaleur qui intervient lors de la phase de séchage.*

*En 2010, une augmentation significative des accidents de dégorgeement est constatée : un défaut sur six. La première explication qui nous vient à l'esprit est la mauvaise qualité des teintures. Il est vrai que dans de nombreux cas, des tests au niveau du laboratoire mettent en évidence leurs faiblesses. La teinture est chose complexe et demande une bonne préparation du textile au préalable. Après l'opération de teinture ou impression, des lavages sont parfois nécessaires pour éliminer les colorants non fixés et éviter ainsi ce type d'inconvénient. Avant la mise sur le marché des textiles, chez les fabricants, des contrôles simples peuvent être réalisés pour limiter des litiges coûteux.*

<b>B.C.P. METIERS DU PRESSING ET DE LA BLANCHISSERIE</b>	<b>Code : 1506-MPBT21</b>	<b>Session 2015</b>	<b>SUJET</b>
<b>ÉPREUVE : E.2-E.21 - Préparation et organisation d'opérations techniques</b>	<b>Durée : 3 h 00</b>	<b>Coefficient : 3</b>	<b>Page 14 / 16</b>

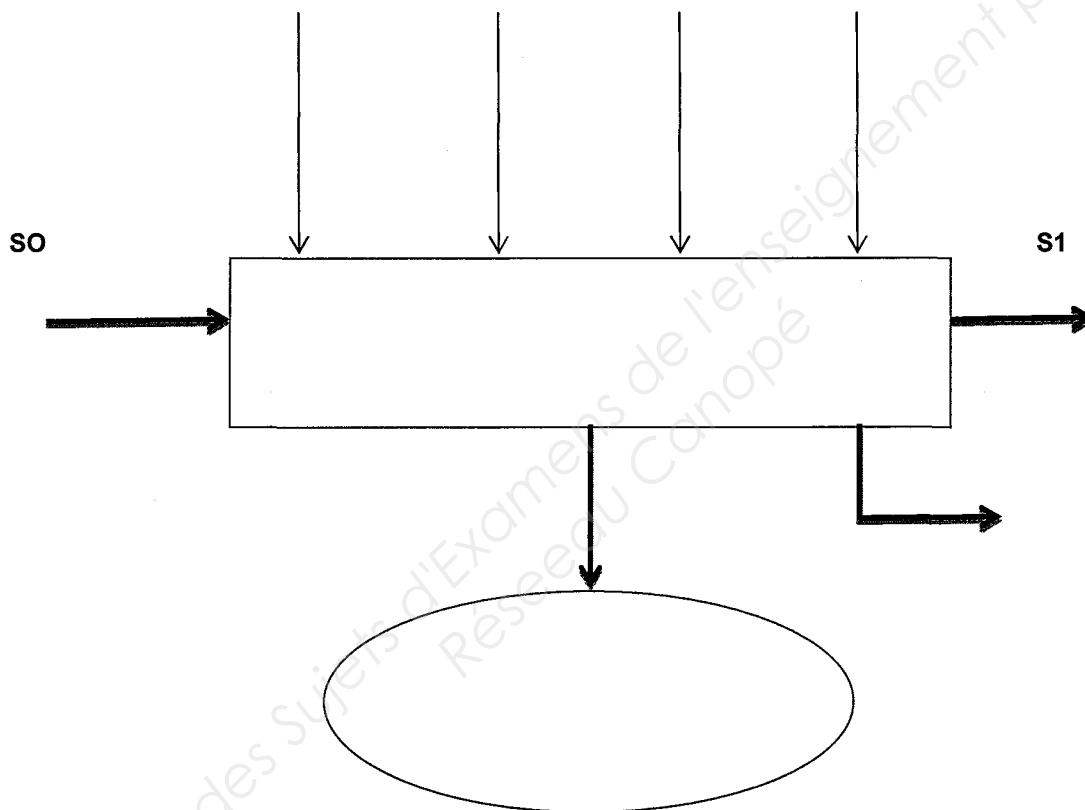
# DOCUMENT RÉPONSE

B.C.P. METIERS DU PRESSING ET DE LA BLANCHISSERIE	Code : 1506-MPBT21	Session 2015	<b>SUJET</b>
ÉPREUVE : E.2-E.21 - Préparation et organisation d'opérations techniques	Durée : 3 h 00	Coefficient : 3	Page 15 / 16



## DOCUMENT RÉPONSE

ACTIGRAMME : schéma qui représente l'activité d'un système.



B.C.P. METIERS DU PRESSING ET DE LA BLANCHISSERIE	Code : 1506-MPBT21	Session 2015	<b>SUJET</b>
ÉPREUVE : E.2-E.21 - Préparation et organisation d'opérations techniques	Durée : 3 h 00	Coefficient : 3	Page 16 / 16