|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| BAC PROFESSIONNEL  Métiers de l’entretien des textiles | PÔLE 1  Activité 1 : Réception et livraison des articles | | | Bloc de compétence 1 | |
| CCF | |
| Option A - BLANCHISSERIE | Épreuve E2 : COMMUNICATION ET GESTION DE L’INFORMATION | | | Coefficient 3 | |
| Durée estimée : 2 h | |
| **Compétences évaluées :**  C1 : Communiquer en interne, avec les clients et les prestataires  C2 : Exploiter les informations nécessaires à la réalisation de l’activité  C3 : Assurer la traçabilité des articles | | **Objectif de l’évaluation**  Apprécier l’aptitude du candidat à réaliser les tâches relatives aux activités définies dans le référentiel et portant sur la réception et la livraison des articles | | | |
| **Problématique:**  Vous occupez le poste de livraison dans une blanchisserie et on vous demande de planifier les expéditions suite à des changements de dotations. De plus, on vous demande de recueillir des informations auprès des prestataires sur des articles défectueux livrés précédemment qui présentaient des problèmes de non-qualité. Enfin, vous devez analyser et résoudre ces problèmes tout en respectant les règles d'hygiène et de sécurité. | | | | |  |
| Ressources mises à disposition | | | Moyens mobilisés | | |
| * Documents de réception * Tissuthèque * Code d’entretien * Étiquette de composition. * Procédure de codification des articles * Documents comptables * Bordereau de livraison, dotation ou ticket de dépôt * Articles traités | | | * Poste de réception * Matériel de réception * Lot d’articles réceptionnés * Ticket ou fiche de dépôt renseigné * Équipement de marquage * Système de stockage temporaire * Zone de réception * Étagère * Armoire * Matériel d’enregistrement numérique | | |

|  |
| --- |
| Travail demandé |
| T1Recueillir les informations |
| T4Livrer les articles |

|  |  |
| --- | --- |
| **Compétences évaluées** | **Poids de la compétence** |
| * Communiquer en interne, avec les clients et les prestataires | 30% |
| * Exploiter les informations et documents nécessaires à la réalisation de l’activité | 40% |
| * Assurer la traçabilité des articles | 30% |

|  |  |
| --- | --- |
| Nom : Prénom : | Date : |
| Emargement : Nom, prénom, signature |  |
| Le représentant de l’équipe pédagogique : Le représentant de la profession : |  |

|  |
| --- |
| **BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL**  **METIERS DE L’ENTRETIEN DES TEXTILES**  **OPTION A BLANCHISSERIE**  **Épreuve E2 : COMMUNICATION ET GESTION DE L’INFORMATION**  **CORRECTION** |

**Grille d’évaluation des compétences**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| PÔLE 1 –activité 1 réception et livraison des articles | | | | | | |
| Compétences évaluées | Critères d'évaluation | non | 0 | 1/3 | 2/3 | 3/3 |
| Compétence C1 - Communiquer en interne, avec les clients et les prestataires | |  |  |  |  |  |
| C1.1 recueillir auprès des clients les informations utiles à la réalisation de la prestation | * questionnement adapté à la prestation |  |  |  |  |  |
| * informations recueillies permettent de réaliser la prestation |  |  |  |  |  |
| C1.2– Rendre compte en interne  C1.3 – Echanger avec les prestataires | * Informations sur la situation réelle de travail transmises dans un langage adapté à l’interlocuteur adéquat |  |  |  |  |  |
| * Moyens de communication de l’entreprise utilisés |  |  |  |  |  |
| * Informations liées à la prestation transmises aux prestataires |  |  |  |  |  |
| * Anomalies et dysfonctionnements constatés, analysés et signalés |  |  |  |  |  |
| * Bordereau transmis selon la procédure de l’entreprise |  |  |  |  |  |
| C1.4 développer la relation commerciale | * Posture professionnelle et vocabulaire professionnel adaptés au contexte |  |  |  |  |  |
| * Conseils et informations techniques conformes |  |  |  |  |  |
| * Services de l’entreprise et prestations complémentaires proposés |  |  |  |  |  |
| * Posture professionnelle adaptée au contexte |  |  |  |  |  |
| * Vocabulaire professionnel adapté |  |  |  |  |  |
| * Conseils et informations techniques adéquats |  |  |  |  |  |
| * Service et prestations complémentaires proposés |  |  |  |  |  |
| * Service et prestations complémentaires analysés et argumentés |  |  |  |  |  |
| Compétence C2 – Exploiter les informations et documents nécessaires à la réalisation de l’activité | | | | | | |
| C2.1 – Collecter les informations sur l’article | * Dénomination, état, composition, salissures, taches, anomalies de l’article identifiés |  |  |  |  |  |
| C2.2 – Exploiter les informations et les documents | * Etiquettes d’entretien et de composition interprétées |  |  |  |  |  |
| * Bordereau renseigné selon la procédure de l’entreprise |  |  |  |  |  |
| Compétence C3 – Assurer la traçabilité des articles | | | | | | |
| C3.1 – Editer les documents de traçabilité | * Bordereau édité selon la procédure de l’entreprise\*B |  |  |  |  |  |
| * Enregistrements conformes |  |  |  |  |  |
| C3.2 – Marquer les articles | * identification et marquage des articles conformes aux exigences de l'entreprise |  |  |  |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| Nom : Prénom : | Date : |
| Emargement : Nom, prénom, signature : |  |
| Le représentant de l’équipe pédagogique : le représentant de la profession |  |

LA LIVRAISON



|  |
| --- |
| **BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL**  **METIERS DE L’ENTRETIEN DES TEXTILES**  **OPTION A BLANCHISSERIE**  **Épreuve E2 : COMMUNICATION ET GESTION DE L’INFORMATION**  **CORRECTION** |

Compétences évaluées

|  |
| --- |
| **C1 : Communiquer en interne avec les clients et les prestataires**  **C2 : Exploiter les informations nécessaires à la réalisation de l’activité**  **C3: Assurer la traçabilité des articles** |

**Problématique :** Éric travaille dans une blanchisserie hospitalière ouverte 5 jours sur 7. Il prépare les expéditions, pour le service de réanimation et pour une annexe intitulée " la Douce". Il doit respecter les besoins inscrits sur une fiche de dotation. Il constate que certains jours sont plus chargés que d'autres. Comment va-t-il gérer cette charge de travail ?

De plus, l'annexe "La Douce" se plaint de réceptionner des articles défectueux. Comment va-t-il gérer cette non qualité ?

**Analyse:** Éric doit comprendre l'importance des éléments fournis sur une fiche de dotation. Il doit indiquer les étapes du travail qu'il réalise et proposer une organisation qui lui permette de respecter les besoins journaliers. Enfin il doit analyser et résoudre des problèmes de non qualité et assurer un suivi sur un registre.

**1. Quelle est la fonction d’usage de cette fiche de dotation ?**

* Indiquer les quantités de chaque article à expédier chaque jour

**2. Comment se calcule la dotation ?**

* En fonction des besoins du service
* En fonction de la production total journalière
* En fonction des stocks

**3.** Le responsable du service renseigne la fiche de dotation**. Indiquer les objectifs de cette fiche.**

* Éviter les ruptures d'approvisionnement
* Participer au bon fonctionnement du service
* Conserver une traçabilité des expéditions
* Éviter les risques de contamination dans les services
* Éviter les maladies nosocomiales

**4. Indiquer les étapes de travail à réaliser par Éric après analyse de la fiche de dotation**

* Préparer et identifier l'armoire
* Rechercher et identifier les articles
* Ranger les articles dans l'armoire
* Noter les quantités au fur et à mesure
* Écrire sur la fiche de dotation la quantité expédiée

**5. Indiquer quel renseignement doit inscrire Éric sur la fiche de dotation afin d'assurer la traçabilité des expéditions.**

* il doit indiquer la quantité réelle expédiée

**6. Analyser les deux fiches de dotation annexe 1 et 2 et compléter le document**

Dans ce contexte particulier où les opérations de transfert sont automatisées, les articles et les armoires sont identifiés par une puce électronique (système RFID).

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Au niveau de l’annexe « La Douce »** | **Au niveau du service de réanimation « REA »** |
| Nombre de transferts de lots de linge par semaine | 5 | 6 |
| Quel est le jour ou quels sont les jours de la semaine le (s) plus chargé(s) de la semaine ? Justifier. | Le vendredi car les besoins du samedi et du dimanche sont envoyés le vendredi | Le vendredi car la dotation du samedi est à préparer la veille car le service ne travaille pas le samedi |
| Le samedi fait-il partie d' un jour de préparation de la dotation ? | non | Non il y'a uniquement départ prélevé par les chariots automatisés |

**7. Comment doit s'organiser Éric pour préparer la dotation du weekend et de ce fait alléger sa charge de travail journalière ?**

* Préparer les armoires les jours précédents repartir sa production du samedi qui n'est pas ouvré sur la production de la semaine

**8. Identifier les articles qui sont expédiés en REA et qui sont différents de ceux envoyés à l'annexe « la Douce ».**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Type d'article** | **Code d’identification de l’article** | **Justifier leur besoin**  **En REA** |
| sarrau | 009 | Assurer une protection sur leur vêtement de travail |
| Tablier hôtelier | 021 | Assurer un protection et garantir l'hygiène lors de la livraison des repas |
| Nid d'abeille | 027 | Nettoyer les surface |
| Sac à linge gris blanc | 039 | Stocker linge tenue professionnelle |
| Sac a linge rouge | 047 | Stocker le linge contaminer |
| Filet bandeaux | 059 | stocker les serpillères utilisé |
| Filet lavettes | 061 | stocker les lavettes utilisé |
| Blouse covid | 999 | Pour protéger les soignants |

**9. Éric s'aperçoit qu'il lui manque des articles pour compléter les armoires avant leur expédition imminente. Comment doit-il réagir**

Alerter les personnes concernées pour augmenter leur cadence. Permuter du personnel afin de réaliser la production

**10. Quelles peuvent être les causes d'un manque d'articles prêts pour la livraison et les conséquences pour les services concernés.**

|  |  |
| --- | --- |
| **Causes** | **conséquences** |
| * mauvaise organisation * panne de machine * manque de personnel * cadence non respectée | * problème de fonctionnement dans les services * problème d'hygiène * perte de temps afin de gérer le problème |

**11. Éric peut-il autoriser l’expédition des armoires incomplètes. Justifier.**

* si oui, alerter le service concerné
  + - l’expédier en différer
* Noter les quantités manquantes
* si non, modifier le planning et trouver solutions pour répondre à la production

**12. L’annexe « la douce » signale des cas de non qualité de certains articles réceptionnés**

**Quelle personne Éric doit-il contacter pour avoir plus d’informations?**

* la responsable de la lingerie

**13. Quels sont les points importants à clarifier ?**

* quel est le problème de non qualité
* quelle est la fréquence
* quels sont articles concernés

**14. Le service de Madame Martin met à la disposition d’Éric un tableau récapitulatif des anomalies sur les draps de lits qui sont constitués en coton (100 %).**

**Diagnostic : Compléter ci-dessous l'arbre des causes à effet de l'anomalie la plus importante.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Semaine** | **Quantité** | **Anomalies constatées** |
| 1 | 2 | Trous |
| 2 | 3 | Trous |
| 3 | 5 | Tâche |
| 4 | 40 | Plis à l'intérieur |

**M**éthode

**M**atière

**M**ain d'œuvre

engagement

draps

coton

manque de

rigueur

Plis à l'intérieur

Sécheuse

repasseusee

Bruit

**M**atériel

**M**ilieu

A partir des informations reçues par l'annexe " la Douce" , Éric doit analyser les problèmes, rechercher les causes et proposer des solutions. Enfin, il doit également compléter un bordereau de suivi des défauts afin d'assurer une traçabilité.

**15. Rechercher les solutions pour remédier à l'ensemble des défauts**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Anomalies constatées** | **Causes possibles** | **Solutions de remédiation** |
| Trous | Mauvaise observation au tri | Observer et reformé le drap |
| Tâche | Rupture de produit  Température inadapté  Capacité machine non respecte | Vérifier les processus de lavage  Contrôler capacité machine |
| Plis a l'intérieur | Machine déréglée  Mauvais engagement | Vérifier réglage de la machine  Contrôler le mode d'engagement |

**16. D'après l’analyse réalisée, identifier en prenant appui sur l’annexe 3, les personnes à alerter pour prendre en considération les anomalies constatées.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Anomalies constatées** | **Prénoms des personnes à alerter** | **Poste ou fonction occupé(e)** |
| trous | Jérôme Didier Denis | tri |
| Tache | Jérôme | tunnel |
| Pli | Massahoud, Catherine A ,soufyane, Ketty | sécheuse |

**17. Éric doit rappeler l'annexe "La Douce" pour lui faire part de ses démarches. Rédiger le message d’alerte qui résume les constats réalisés et les préconisations proposées.**

Bonjour madame,

Je suis Éric de la blanchisserie hospitalière. Je m'occupe des expéditions, j’ai pris connaissance des réclamations que vous m'avez envoyées, et j' ai traité votre problème de non qualité . J’ai informé les personnes concernées qui se sont engagées à être plus vigilantes afin vous satisfaire pour les prochaines livraisons.

Bonne journée

**18. Afin d'assurer la traçabilité des problèmes constatés et traités. Compléter le bordereau de suivi des défauts.**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **BORDEREAU DE SUIVI DES DÉFAUTS** | **Numéro**  **de semaine** | | **2** | **3** | **3** | **4** |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Solution de**  **remédiation** | **autre** |  |  |  | **Alerter poste de finition** |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **couture** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **relevage** |  |  | **5** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **reforme** | **2** | **3** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **puçage** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Quantités** | | **2** | **3** | **5** | **40** |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Problèmes constatés** | | **trous** | **trous** | **tache** | **Pli à l'intérieur** |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Numéro**  **de**  **semaine** | | **1** | **2** | **3** | **4** |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Code articles** | | **001** | **001** | **001** | **001** |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Services concernés** | | **L'annexe "La Douce"** | **L'annexe "La Douce"** | **L'annexe "La Douce"** | **L'annexe "La Douce"** |  |  |  |  |  |  |  |  |

**SYNTHESE**

**Communiquer en interne :**

* **Recueillir les informations utiles à la prestation sur une fiche de dotation**
* **Echanger avec les prestataires par des moyens de communication adaptés**
* **Analyser les besoins des prestataires**
* **Transmettre les bordereaux de suivi et les informations**
* **Communiquer en utilisant du vocabulaire adapté**
* **Proposer des services et des prestations complémentaires pour remédier aux défauts constatés**

**Exploiter les informations :**

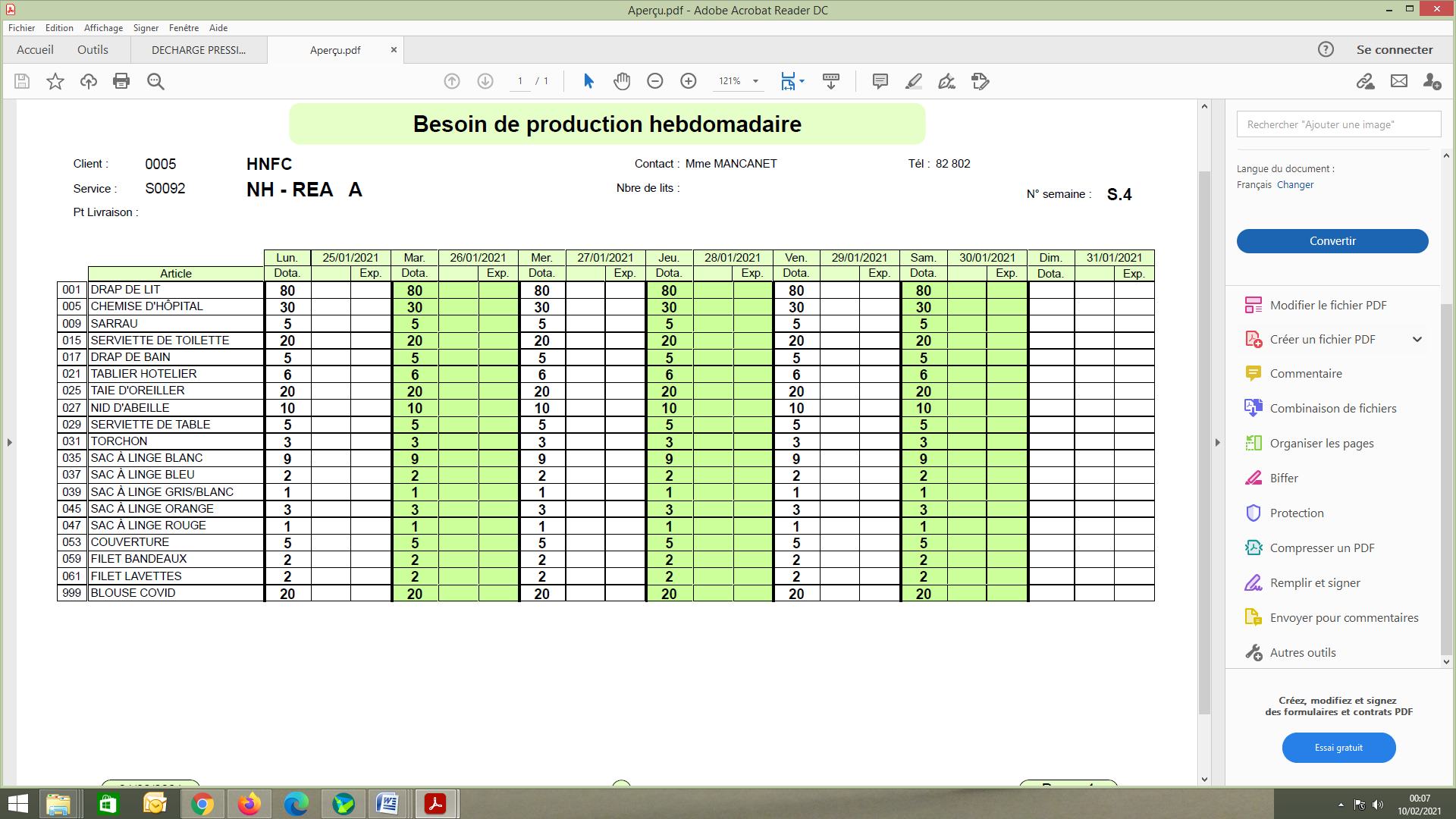
* **Collecter les informations sur les articles**
* **Exploiter les informations et les documents de dotation afin de planifier le travail**
* **Analyser un bordereau de suivi des articles non conformes**
* **Rechercher les causes de non qualité et proposer une solution de remédiation**

**Assurer la traçabilité des articles :**

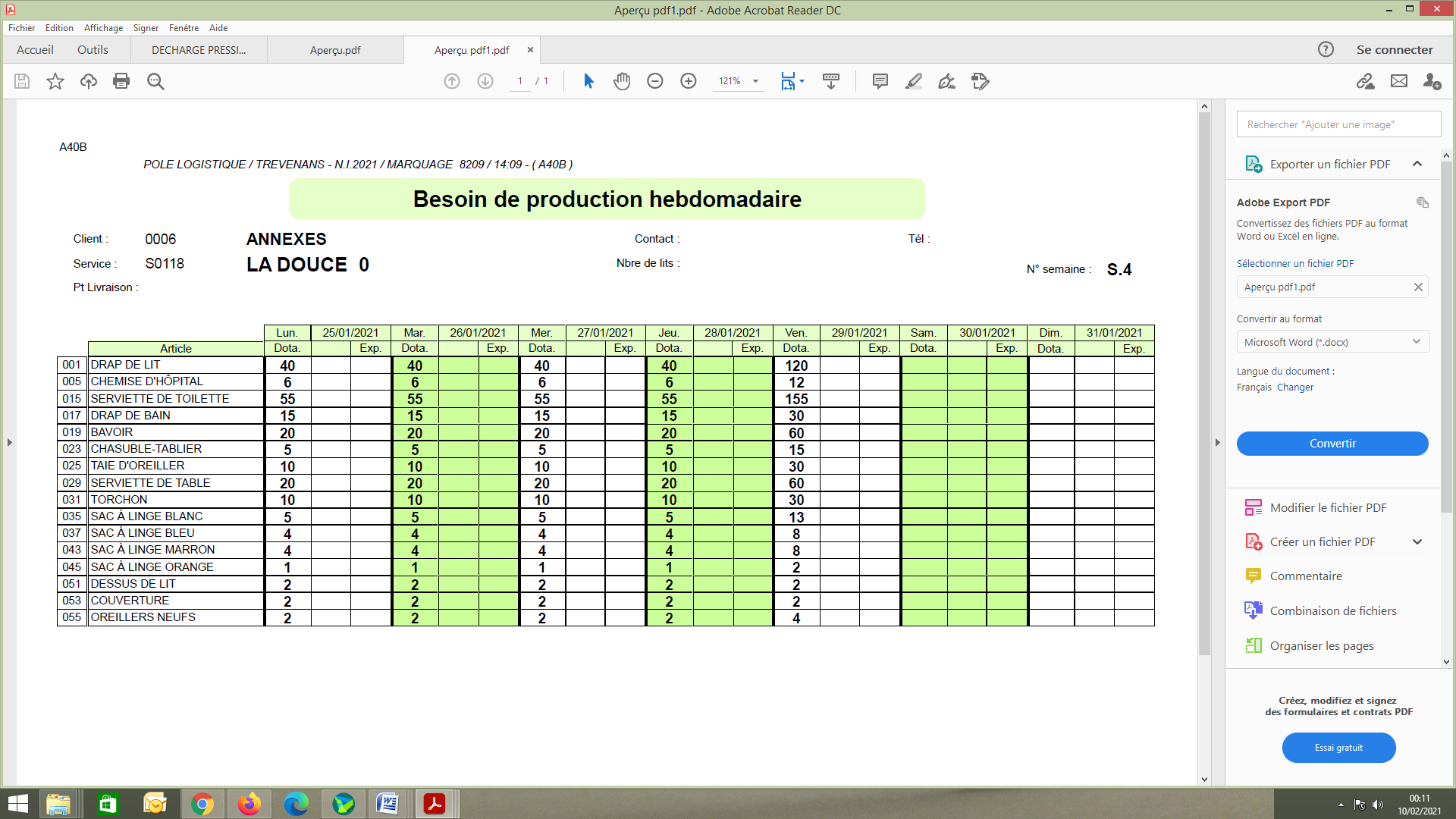
* **Identifier les articles à expédier**
* **Enregistrer les expéditions sur un bordereau de suivi**
* **Enregistrer les articles défectueux**

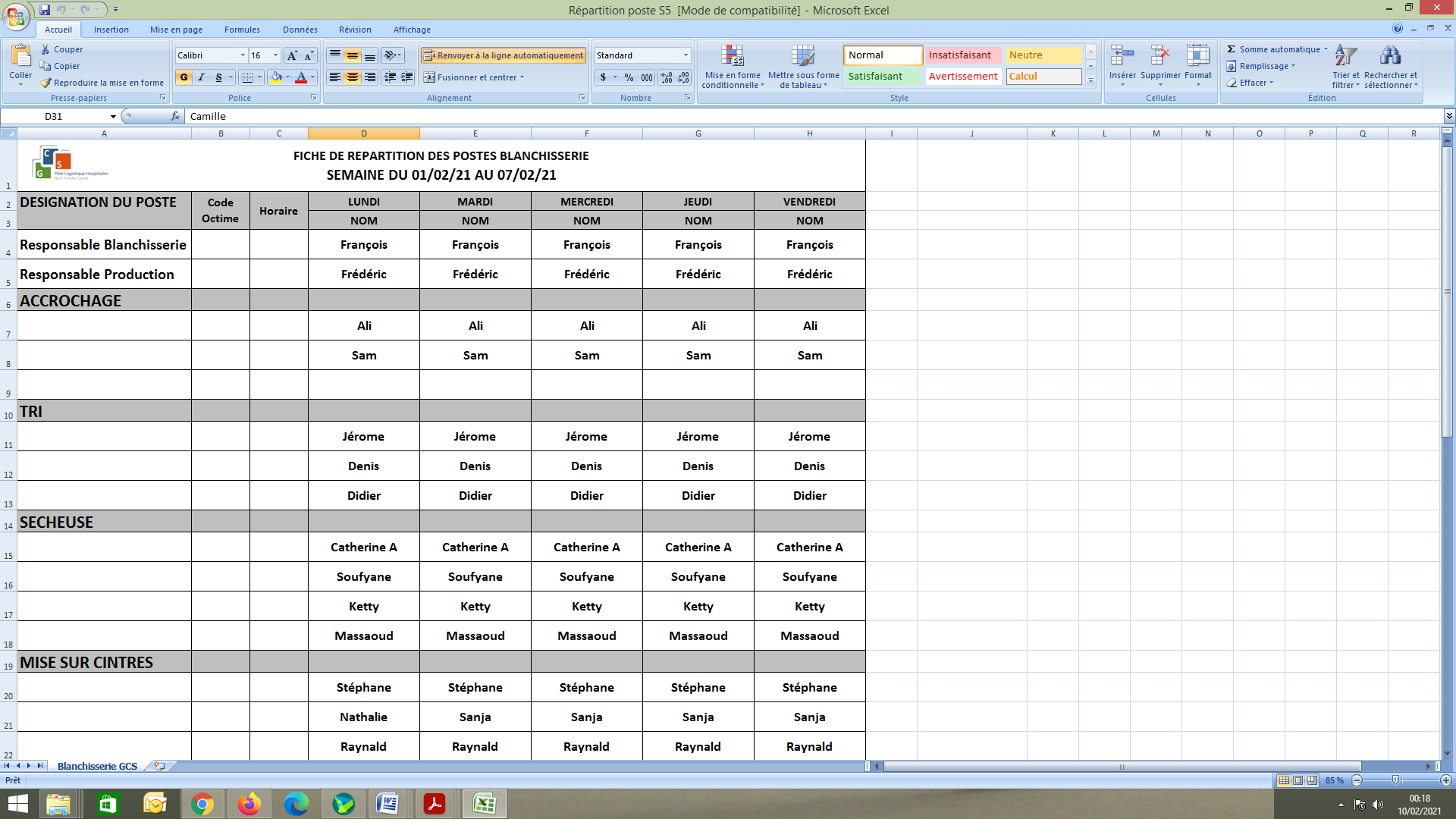
**ANNEXES**

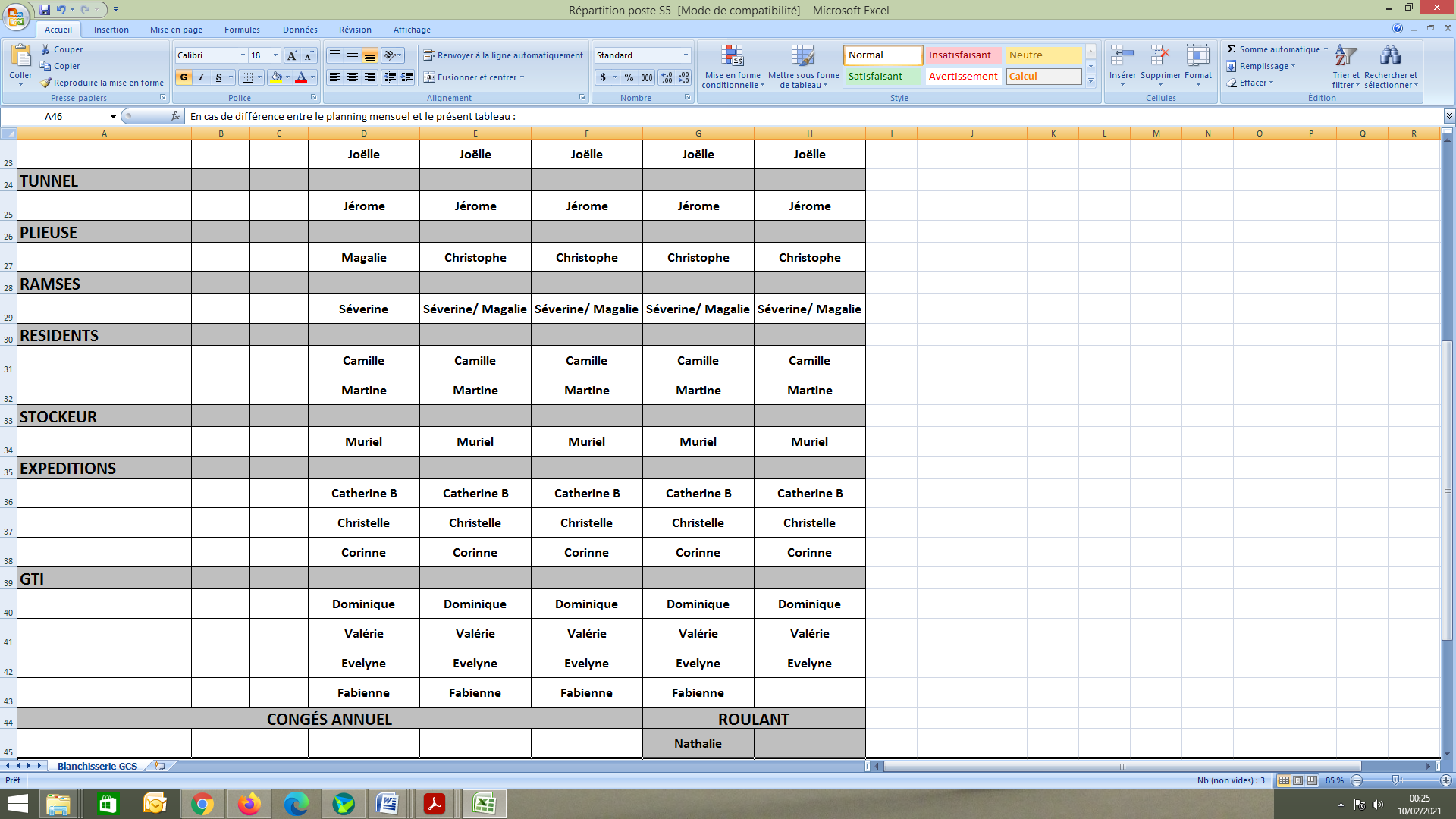
**Annexe 1 Document Blanchisserie Industriel**

****

**Annexe 2 Document Blanchisserie Industriel**

****

**Annexe 3 Document Blanchisserie Industriel**

****