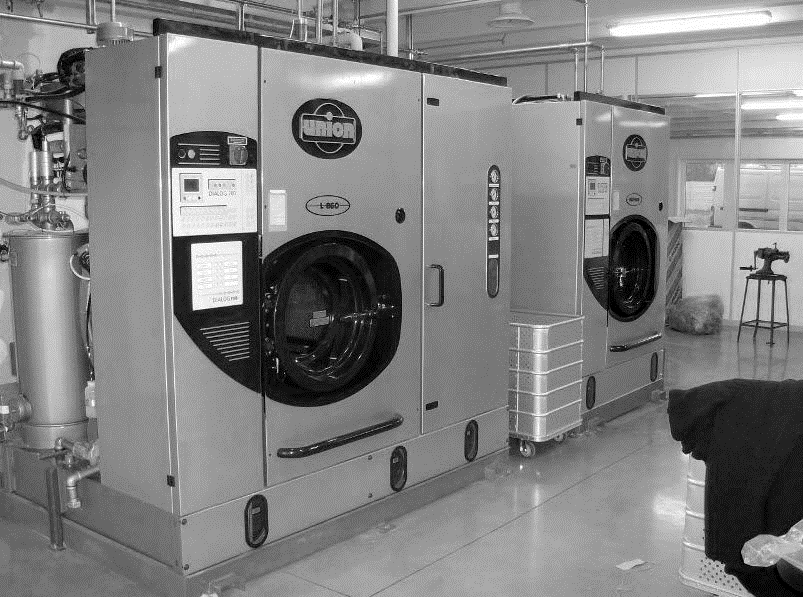
****

**CAP Métiers de l’entretien des textiles**

Option B : pressing

**GUIDE**

**D’EVALUATION  
CCF**

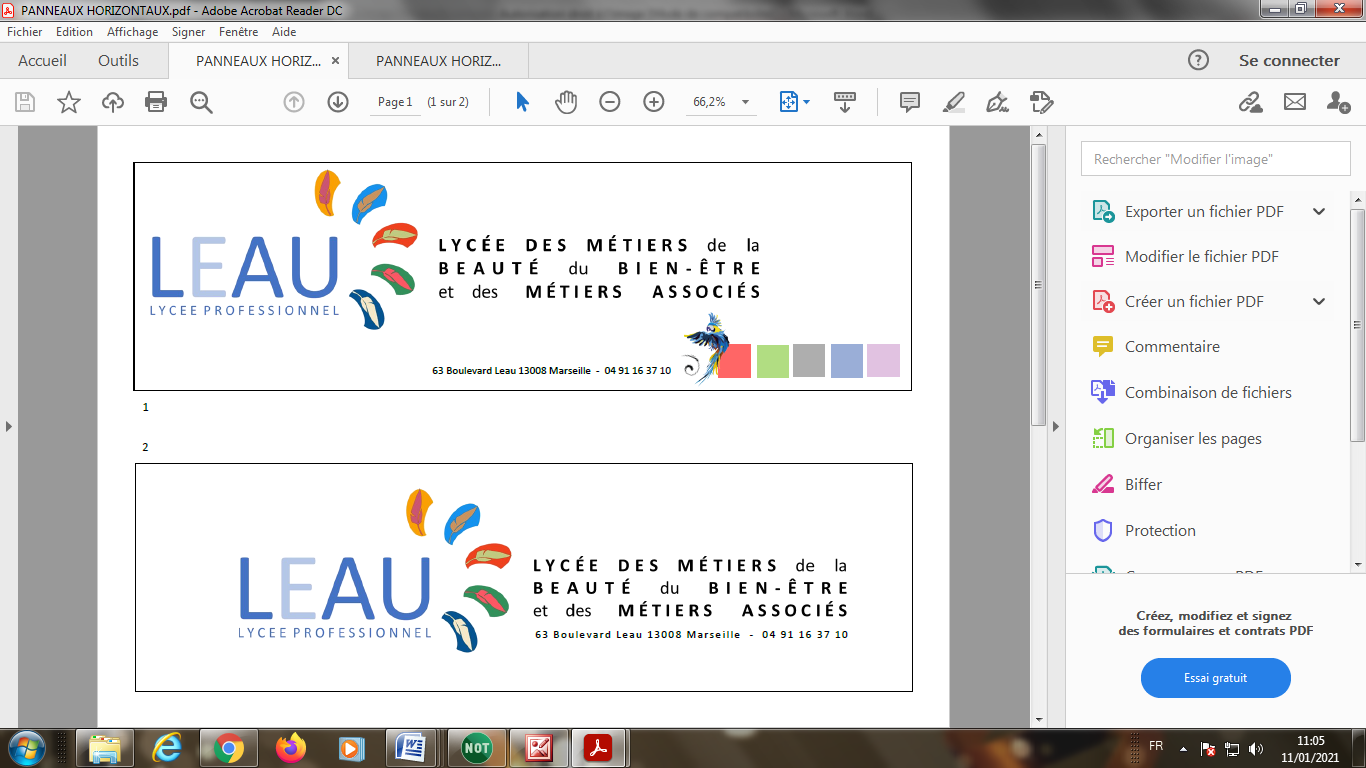




**LYCEE PROFESSIONNEL**

**Sylvie VIDAL-RUSSO**

**Sophie FASNACHT**

****



**Options B**:

**UP1 grille d’évaluation** **coef.3**

Réception / livraison (en entreprise)

* *Fiches « conduite entretien »*

**UP2 grilles d’évaluation** **coef. 7**

**Situation 1** (en centre de formation) : Techniques d’entretien des articles

* *Fiches « conduite entretien »*
* *Fiches «  supports candidats »*

**Situation 2** (en entreprise) :

Finition des articles

* *Fiches « conduite entretien »*
* *Fiches «  supports candidats »*

Référentiel CAP Métiers de l’entretien des textiles options A et B

DANS CE GUIDE

Introduction

Nous proposons dans ce guide des exemples de fiches d’évaluation qui permettront de réaliser vos CCF pour l’option B du CAP METIERS DE L’ENTRETIEN DES TEXTILES, durant les périodes de PFMP ainsi qu’en centre de formation.

Il contient également des fiches non exhaustives de questions afin de conduire les entretiens liés aux diverses activités réalisées en entreprise et en centre de formation.

Des fiches « supports candidats » sont également proposées.

Tous ces documents peuvent être adaptés en fonction des différentes situations rencontrées.





**LE**

**PRESSING**



**UP1**

**Réception et livraison des articles**

**Option B**



**FICHE D’EVALUATION UP1 (EN ENTREPRISE) Session : …………………..**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **CAP** | **Pôle 1**  **Réception et livraison des articles** | | | **UP1** (En entreprise)  **Bloc de compétences 1** |
| **Métiers de l’Entretien des Textiles- Option B** | **Coefficient 3** |
| Compétences évaluées  Bloc de compétences 1  **C1** Communiquer en interne avec les clients et les prestataires  **C2** Collecter les informations et les documents nécessaires à la réalisation de l’activité  **C3** Assurer la traçabilité des articles  **C4** Clore la prestation | | | Objectif de l’évaluation (règlement d’examen)  :  *- Apprécier l’aptitude du (de la) candidat(e) à réaliser des opérations de réception et de livraison des articles textiles et à communiquer en situation professionnelle.*  *-Evaluer la capacité du (de la) candidat(e) à accueillir, informer et vendre une prestation de service à un client et à suivre la relation client.* | |
| **Problème technique à résoudre** :  **Un technicien occupe le poste de réception- livraison. Une cliente confie au pressing des articles à nettoyer mais l’un d’entre eux présente des taches qui nécessitent un traitement à l’eau. Or, l’étiquette d’entretien interdit le lavage. La cliente souhaite aussi retirer les vêtements qu’elle a déposés quelques jours plus tôt.** | | | | |
| **Données techniques et ressources :** | | **Moyens mobilisés :** | | |
| - Documents de réception  -Formulaires d’offres commerciales  -Etiquettes de composition et code d’entretien  -Procédure de codification des articles  - Tarification en vigueur  -Ticket de dépôt  -Articles traités | | - Poste de réception équipé de moyens de communication adaptés  - Matériel de réception  - Moyens d’encaissement  - Lots d’articles réceptionnés  - Equipement de marquage  -Système de convoyage et de stockage | | |

|  |
| --- |
| **Travail demandé** |
| * Accueillir le client |
| * Réceptionner l’article |
| * Marquer les articles |
| * Encaisser |
| * Livrer les articles |

|  |  |
| --- | --- |
| **SYNTHESE DES COMPETENCES** | |
| **Pondération des compétences évaluées** | Poids de la compétence |
| * Communiquer en interne avec les clients et les prestataires | **20%** |
| * Collecter les informations et les documents nécessaires à la réalisation de l’activité | **40%** |
| * Assurer la traçabilité des articles | **20%** |
| * Clore la prestation | **20%** |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Nom :** | **Prénom :** | | **Date :** |
| **Émargement – Commission d’évaluation** | | | **Note proposée :** |
| L’enseignant du domaine professionnel : | | Le représentant de la profession : |  |

CAP Métiers de l’entretien des textiles Option B Session : …………

Nom et Prénom du candidat :……………………………………..

Cachet Entreprise

Réception et livraison des articles (coef.3 EP1) :

Evaluation en **entreprise** UP1

Tableau d’évaluation des compétences du bloc 1 :

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **POLE 1 – BLOC 1 – Réception et livraison des articles** | | | | | | | | | | | | |
| **Compétences évaluées** | **Critères d’évaluation** | | NE | 1\* | | 2 | | 3 | | 4 | | Pds |
| **A. RECEPTION DES ARTICLES** | | | | | | | | | | | | |
| **C1 - Communiquer en interne avec les clients et les prestataires** | | | | | | | | | | | | **20** |
| **C1.1 – Recueillir auprès des clients les informations utiles à la réalisation de la prestation** | * Questionnement adapté à la prestation | |  | |  | |  | |  | |  | 15 |
| * Formulation adaptée (orale et écrite) | |  | |  | |  | |  | |  | 15 |
| **C1.2 – Rendre compte en interne** | * Postes et fonctions identifiés et hiérarchisés | |  | |  | |  | |  | |  | 10 |
| * Informations sur la situation réelle de travail transmises | |  | |  | |  | |  | |  | 10 |
| * Anomalies et dysfonctionnements constatés et signalés | |  | |  | |  | |  | |  | 10 |
| **C1.3 – Informer les prestataires** | * Bordereau transmis selon la procédure de l’entreprise | |  | |  | |  | |  | |  | 10 |
| **C1.4 – Développer la relation commerciale** | * Posture et vocabulaire professionnel adapté au contexte | |  | |  | |  | |  | |  | 10 |
| * Conseils et informations techniques conformes | |  | |  | |  | |  | |  | 10 |
| * Service et prestations complémentaires proposés | |  | |  | |  | |  | |  | 10 |
| **C2 - Collecter les informations et les documents nécessaires à la réalisation de l’activité** | | | | | | | | | | | | **40** |
| **C2.1 – Collecter les informations sur l’article** | * Dénomination, état, composition, salissures, taches, anomalies de l’article identifiés | |  | |  | |  | |  | |  | 35 |
| * Réserves émises et notifiées au client | |  | |  | |  | |  | |  | 35 |
| **C2.2 – Exploiter les informations et les documents** | * Étiquettes d’entretien et de composition interprétées | |  | |  | |  | |  | |  | 20 |
| * Bordereau renseigné selon la procédure de l’entreprise | |  | |  | |  | |  | |  | 10 |
| **C3 - Assurer la traçabilité des articles** | | | | | | | | | | | | **20** |
| **C3.1 – Éditer les documents de traçabilité** | * Ticket de dépôt édité selon la procédure de l’entreprise | |  | |  | |  | |  | |  | 10 |
| * Enregistrements conformes | |  | |  | |  | |  | |  | 40 |
| **C3.2 – Marquer les articles** | * Identification et marquage des articles conformes aux exigences de l’entreprise | |  | |  | |  | |  | |  | 50 |
| **C4 Clore la prestation** | | | | | | | | | | | | **20** |
| **C4.1** **– Encaisser la prestation** | * Encaissement conforme au tarif de la prestation | |  | |  | |  | |  | |  | 25 |
| * Procédures de paiement appliquées | |  | |  | |  | |  | |  | 10 |
| * Dénomination, état, composition, salissures, taches, anomalies de l’article identifiés | |  | |  | |  | |  | |  | 25 |
| **B. LIVRAISON** | | | | | | | | | | | | |
| **C4.2** **– Restituer les articles aux clients** | * Lots conformes au bordereau / ticket de dépôt | |  | |  | |  | |  | |  | 20 |
| * Articles restitués selon la procédure de l’entreprise | |  | |  | |  | |  | |  | 20 |
| Remarques éventuelles : | | | | | | | | | | | |  |
| **Émargement – Commission d’évaluation** | | | | | | | | | | | |  |
| L’enseignant du domaine professionnel : | | Le représentant de la profession | | | | | | | | | |  |

**\* : Niveau d’acquisition des compétences**

Niveau 3 : 75% de la compétence

Niveau 4 : 100% de la compétence

Niveau 1 : 25% de la compétence

Niveau 2 : 50% de la compétence

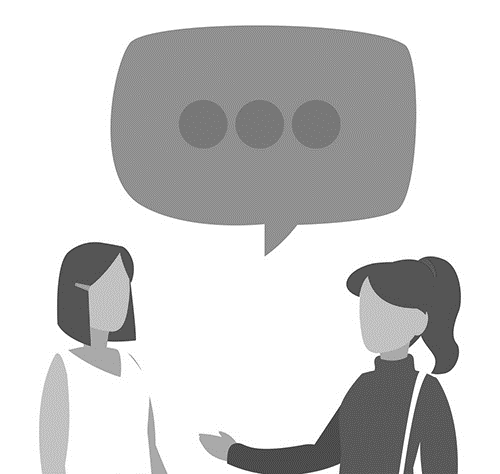
**OPTION B**

**UP1**

**CONDUITE DE L’ENTRETIEN**

Pendant le déroulement de l’épreuve, l’entretien est conduit sous forme de dialogue argumenté en relation avec la problématique rencontrée dans le cadre de cette situation\*

*\*(Réf. P69 3. Modes d’évaluation 3.1 CCF : situation réalisée en entreprise)*



Le document propose des questions non exhaustives. Il est une aide à l’entretien.

**CONDUITE DE L’ENTRETIEN UP1 Option B**

**C1.1**

**Recueillir auprès des clients les informations utiles à la réalisation de la prestation**

Vérifier la prestation du candidat pendant l’épreuve.

**C1.2**

**Rendre compte en interne**

**FONCTION DES PERSONNES TRAVAILLANT DANS LE PRESSING**

A qui devez-vous rendre compte lors d’un dysfonctionnement ou d’anomalies constatées ?

* *Au responsable de magasin (manager, gérant…)*

**COMMUNICATION EN INTERNE**

**Supposons qu’un client effectue une réclamation.**

Citer le document que vous devez vous compléter

* *Une fiche de réclamation*

A qui doit-on remettre ce document

*Au responsable de magasin (manager, gérant…)*

**Supposons qu’un vêtement soit abimé suite au traitement subi.**

Comment sait-on si le pressing est responsable ?

*On regarde si des réserves ont été prises, on consulte les conditions générales des prestations*

Expliquer ce que sont les conditions générales des prestations

*Ce sont les obligations de la profession envers les clients*

Comment connaitre la somme à rembourser au client si le pressing est responsable de l’accident ?

*On consulte de barème de remboursement dans les conditions générales des prestations*

**C1.3**

**Informer les prestataires**

**La sous-traitance**

Expliquer ce qu’est la sous-traitance

*C’est le fait de confier une opération de production à une autre entreprise suivant les directives de l’entrepreneur principal*

Expliquer pourquoi un pressing sous-traite une partie de sa production

*Il n’a pas suffisamment de place*

*Il ne sait pas le faire car ce n’est pas son métier*

*Il n’a pas les machines pour le faire*

*Il n’a pas le personnel pour le faire*

*Ce n’est pas la stratégie de l’entreprise*

Citer les services qu’un pressing peut faire sous-traiter

*La blanchisserie : Les draps, Les couettes, Les nappes*

*Les tapis*

*Les cuirs et le daim*

*La couture*

Expliquer la procédure d’enregistrement des articles sous-traités

PAR EXEMPLE (se renseigner sur la pratique de l’entreprise):

*On les enregistre sur la caisse comme n’importe quel autre article.*

*On remplit une fiche en double (duplicata)*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| *INTITULE* | *RENSEIGNEMENTS* | *DESTINATAIRES* |
| *SOUCHE* | *Coordonnées du client* | *Reste dans le carnet* |
| *PARTIE 1* | *Coordonnées du pressing* | *Remis au client* |
| *PARTIE 2* | *Coordonnées du pressing+liste articles* | *Remis au blanchisseur* |
| *DOUBLE* | *Double des informations* | *Remis au service compta* |

*On remet la partie 1 au client en même temps que le ticket de caisse*

*On met la partie 2 dans le sac contenant le linge sale pour le blanchisseur*

*On conserve le double dans le carnet jusqu’à la livraison pour pouvoir la contrôler puis on le remet à la comptabilité*

*Lorsque le blanchisseur livre les paquets de linge propre, il remet les fiches de blanchisserie à l’intérieur, ce qui permet le contrôle.*

*On reprend le carnet et on coche les paquets livrés.*

*Lorsque l’on reçoit la facture mensuelle, on vérifie grâce au double conservé par la comptabilité.*

**C1.4 Développer la relation commerciale**

**Développer la relation commerciale**

**LA PRESTATION DE SERVICE**

Citer les 3 types de service proposés dans les pressings

*Service économique*

*Service soigné*

*Service haute qualité*

Décrire les caractéristiques de l’un des services (celui du pressing dans lequel a lieu la PFMP)

* ***Service économique :***
* *Nettoyage professionnel*
* *Pas ou peu de détachage*
* *Repassage mécanique ou industriel*
* *Prix bas de la prestation*
* ***Productivité élevée : + de 20pièces/Heure***
* ***Service soigné***
* *Nettoyage professionnel*
* *Détachage soigné*
* *Repassage à la main ou mécanique avec retouches et finition main.*
* *Prix moyen de la prestation*
* ***Productivité moyenne : entre 10 et 20pièces/heure***
* ***Service haute qualité***
* *Nettoyage professionnel*
* *Détachage spécialisé*
* *Repassage, retouches et finition main.*
* *Opérations supplémentaires nécessaires (double nettoyage, égalisation, apprêtage spéciaux) permettant une finition de l’article aussi parfaite que possible.*
* *Prix élevé de la prestation*
* ***Productivité faible : - de 10pièces/Heure***

**LA FIDELISATION**

Expliquer ce que signifie : « fidéliser ses clients »

*La fidélisation est un concept marketing qui consiste à créer et à entretenir une bonne relation entre un client et une enseigne pour lui donner envie de revenir et ne pas aller chez un concurrent.*

Citer 3 astuces pour fidéliser un client

*- Renforcer la relation pour créer un lien de confiance.*

*- Offrir un service de qualité irréprochable.*

*- Mettre en place un programme de fidélisation, coupons de réductions, des cartes de fidélité papier ou dématérialisé, parrainage, réseaux sociaux, application smartphone (réception/livraison d’articles simplifié).*

**Collecter les informations sur l’article**

**C2.1**

**INFORMATIONS SUR LES ARTICLES**

Nommer les articles réceptionnés

* *Anorak, blousons, doudoune, manteau, caban, parka…*
* *Jupe, robe, tunique, blouse…*
* *Chemise, chemisier, blouse, tunique, débardeur, top…*
* *Ou tout autre article réceptionné*

Donner la définition d’une salissure

* *Les salissures des vêtements sont inévitables.*
* *Les vêtements s’encrassent plus ou moins vite, leurs couleurs se ternissent, des taches apparaissent à leur surface.*
* *Il est alors nécessaire de les rendre propres et de leur redonner un aspect rappelant celui du neuf.*

Donner la définition d’une tache

* *Les taches sont faites accidentellement.*

Quelles peuvent être des anomalies constatées sur les articles sales lors de la réception ?

* *Les trous*
* *Les déchirures*
* *Les taches*
* *Les salissures*
* *…*

**LES RESERVES**

Expliquer ce qu’est une réserve

*C’est le fait de prévenir le client lorsque l’on constate un défaut ou une tache indélébile*

Expliquer pourquoi on doit prendre une réserve

*La prise de réserve permet au pressing de dégager sa responsabilité en cas de désaccord*

Citer les deux conditions pour qu’une réserve soit valable

*Qu’elle ait été expliquée au client et qu’elle soit notée sur le ticket remis au client*

*Qu’elle ait été acceptée par le client par la signature du ticket de caisse (éventuellement)*

Citer 3 cas pour lesquels il faut prendre des réserves

*Les trous, les accrocs, les déchirures, les ourlets défaits, les taches indélébiles…*

*Les taches que l’on n’est pas certain de faire disparaître*

*Les garnitures : perles, paillettes, cuir, PVC*

*Les épaulettes, brandebourg, boutons manquants ou risquant de s’abîmer……….*

*Les vêtements présentant des défauts : dégorgement, couleurs, déformés…..*

*Les risques encourus lors du traitement : étiquette erronée, absente, fibre craignant le nettoyage à sec…..*

**C2.2**

**Exploiter les informations et les documents**

**ETIQUETTES DE COMPOSITION**

* Décoder une étiquette de composition (en fonction des articles présents dans l’entreprise.)

**ETIQUETTES D’ENTRETIEN**

* Décoder une étiquette d’entretien (en fonction des articles présents dans l’entreprise)

Laquelle des deux est obligatoire ?

* *L’étiquette de composition*

**C3**

**Assurer la traçabilité des articles**

Vérifier la prestation du candidat pendant l’épreuve.

**C4**

**Clore la prestation**

Vérifier la prestation du candidat pendant l’épreuve.

**Situation 1** : EN CENTRE DE FORMATION

**Situation 2** : EN ENTREPRISE

**UP2**

**Traitements**

**Des**

**Articles**

**Option B**

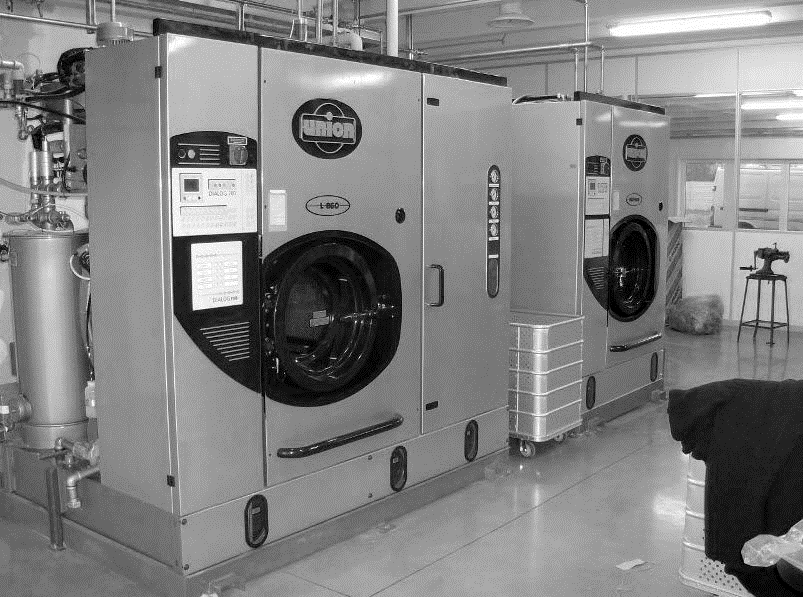
EN CENTRE DE FORMATION

**UP2**

**SITUATION 1**

**Option B**

**Techniques d’entretien des articles**



**FICHE D’EVALUATION :**

**FICHE D’EVALUATION UP2 situation 1 (EN ENTREPRISE) Session : ………………..**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **CAP** | **Pôle 2**  Traitement des articles  **Situation 1** : **Techniques d’entretien des articles** | | | **UP2** (centre de formation)  **Bloc de compétences N° 2** |
| **Métiers de l’Entretien des Textiles- Option B** | **Coefficient 7** |
| Compétences évaluées  Bloc de compétences 2  **C5** – Identifier les procédures adaptées  **C6** - Organiser son activité  **C7** – Réaliser les opérations d’entretien des articles  **C11** – Maintenir les équipements et les matériels en état de fonctionnement  **C12** – Appliquer les consignes d’hygiène, de santé, de sécurité et de protection de l’environnement. | | Objectif de l’évaluation (règlement d’examen) :  *- Apprécier l’aptitude du (de la) candidat(e) à réaliser les taches relatives aux activités définies dans le référentiel des activités professionnelles (RAP) concernant:*  *- l’entretien des articles*  *- la maintenance, santé, sécurité, environnement* | | |
| **Problème technique à résoudre** :  **Un technicien occupe le poste d’entretien des articles, il doit réaliser le traitement des articles en respectant les règles d’hygiène, de santé et de protection de l’environnement. Lors du triage des vêtements, il s’aperçoit que certains vêtements ont des étiquettes de composition erronées et d’autres sont sans code d’entretien.** | | | | |
| **Données techniques et ressources :** | | | **Moyens mobilisés :** | |
| * Fiche procédure de détachage et de pré brossage * fiche de données sécurité et d’utilisation des produits de détachage et pré brossage. * fiche procédures de chargement des matériels et des équipements * fiche techniques des équipements et du matériel * fiche de sécurité au poste de travail * fiche technique des matériels et équipements disponibles * programmes de lavage ou de nettoyage * fiche de données de sécurité | | | * Filets * Chariots à fond mobile, bacs * cabines de détachage avec aspiration intégrée * produits adaptés * EPI * chariots d’articles sales à trier * machines équipées de programmes adaptés * système automatisé de distribution des produits | |

|  |
| --- |
| **Travail demandé** |
| * Trier les articles |
| * Réaliser les opérations de prétraitement |
| * Charger/décharger les lots d’articles |
| * Mettre en œuvre les processus de traitement des articles |

|  |  |
| --- | --- |
| **SYNTHESE DES COMPETENCES** | |
| **Pondération des compétences évaluées** | Poids de la compétence |
| * Identifier les procédures adaptées | **5 %** |
| * Organiser son activité | **10 %** |
| * Réaliser les opérations d’entretien des articles | **70 %** |
| * Maintenir les équipements et les matériels en état de fonctionnement | **5 %** |
| * Appliquer les consignes d’hygiène, de santé, de sécurité et de protection de l’environnement | **10 %** |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Nom :** | **Prénom :** | **Date :** |
| **Émargement – Commission d’évaluation** | | **Note proposée :** |
| L’enseignant du domaine professionnel : | |  |

CAP Métiers de l’entretien des textiles Option B Session : …………………

Nom et Prénom du candidat :……………………………………..

Centre de formation

**Traitement des articles** (coef.7 EP2) :

Evaluation en **centre de formation** UP2 : Techniques d’entretien

des articles

Tableau d’évaluation des compétences du bloc 2

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **POLE 2 – BLOC 2 – Entretien des articles** | | | | | | | | |
| **Compétences évaluées** | **Critères d’évaluation** | NE | 1\* | 2 | 3 | | 4 | Pds |
| **A. PREPARATION et ENTRETIEN** | | | | | | | | |
| **C5 – Identifier les procédures adaptées** | | | | | | | | **5** |
| **C5.1 – Réaliser les tests de traitements des articles** | * Tests réalisés conformément à la procédure |  |  |  | |  |  |  |
| **C5.2 – Choisir la procédure adaptée aux activités à réaliser** | * Procédures de traitement identifiées |  |  |  | |  |  |  |
| * Procédure choisie adaptée à l’activité |  |  |  | |  |  |  |
| **C6 – Organiser son activité** | | | | | | | | **10** |
| **C6.1 – Préparer son activité** | * Poste de travail approvisionné |  |  |  | |  |  |  |
| * Choix des équipements adaptés |  |  |  | |  |  |  |
| * Traitement adapté identifié |  |  |  | |  |  |  |
| * Productivité optimisée |  |  |  | |  |  |  |
| **C6.2 – Réaliser les opérations préliminaires au traitement des articles** | * Articles préparés pour garantir leur intégrité |  |  |  | |  |  |  |
| * Composition des lots adaptée aux traitements |  |  |  | |  |  |  |
| * Composition des lots adaptée aux capacités des équipements |  |  |  | |  |  |  |
| **C7 – Réaliser les opérations de d’entretien des articles** | | | | | | | | **70** |
| **C7.1 – Réaliser les opérations de prétraitement** | * Choix et utilisation des matériels et des produits adaptés |  |  |  | |  |  | 50 |
| * Procédures de pré-brossage et de pré-détachage appliquées |  |  |  | |  |  |
| * Taches et salissures éliminées dans le respect de l’intégrité de l’article |  |  |  | |  |  |
| **C7.2 – Conduire les opérations de nettoyage et lavage** | * Choix du matériel de nettoyage ou de lavage adapté |  |  |  | |  |  | 50 |
| * Chargement adapté aux capacités des matériels |  |  |  | |  |  |
| * Procédures de mise en route |  |  |  | |  |  |
| * Programmes sélectionnés et produits utilisés adaptés aux articles |  |  |  | |  |  |
| * Déchargement effectué dans le respect des procédures |  |  |  | |  |  |
| **POLE 2 – BLOC 2 – Maintenance, santé, hygiène, sécurité, environnement** | | | | | | | | |
| **Compétences évaluées** | **Critères d’évaluation** | NE | 1\* | 2 | | 3 | 4 | Pds |
| **B. MAINTENANCE** | | | | | | | | |
| **C11 – Maintenir les équipements et les matériels en état de fonctionnement** | | | | | | | | **5** |
| **C11.1 – Participer à la maintenance des**  **équipements** | * Poste de travail en état de fonctionnement |  |  |  | |  |  |  |
| * Programme de maintenance automatisée des matériels activé |  |  |  | |  |  |  |
| * Opérations de maintenance de premier niveau réalisées |  |  |  | |  |  |  |
| **C. HYGIENE, SANTE, SECURITE, PROTECTION DE L’ENVIRONNEMENT** | | | | | | | | |
| **C12 – Appliquer les règles d’hygiène, de santé, de sécurité et de protection de l’environnement** | | | | | | | | **10** |
| **C12.1 – Organiser le poste de travail** | * Fiche de poste respectée |  |  |  | |  |  |  |
| * Poste de travail ordonné et conforme aux règles d’hygiène, de santé et de sécurité en vigueur |  |  |  | |  |  |  |
| **C12.2 – Appliquer les mesures de prévention liées aux risques de l’activité** | * Risques liés à l’activité identifiés |  |  |  | |  |  |  |
| * Mesures de prévention associées aux risques liés à l’activité identifiées |  |  |  | |  |  |  |
| * Mesures de prévention associées aux risques appliquées |  |  |  | |  |  |  |
| **C12.3 – Appliquer les gestes et les postures appropriés à l’activité** | * Gestes et postures appropriés identifiés |  |  |  | |  |  |  |
| * Gestes et postures appropriés appliqués |  |  |  | |  |  |  |
| **C12.4 – Gérer les déchets** | * Déchets identifiés et triés conformément à la procédure en vigueur |  |  |  | |  |  |  |
| * Contenants de récupération des déchets rangés conformément aux consignes de sécurité |  |  |  | |  |  |  |
| * Bordereaux d’enlèvement et de suivi des déchets renseignés et classés |  |  |  | |  |  |  |
| **C12.5 – Appliquer les règles d’hygiène et sécurité en vigueur** | * Règles d’hygiène, de sécurité et de protection des personnes et de l’environnement appliquées |  |  |  | |  |  |  |
| Remarques éventuelles : | | | | | | | | |
| **Émargement – Commission d’évaluation** | | | | | | | | |
| L’enseignant du domaine professionnel : | | | | | | | | |

**\* : Niveau d’acquisition des compétences :**

Niveau 3 : 75% de la compétence

Niveau 4 : 100% de la compétence

Niveau 1 : 25% de la compétence

Niveau 2 : 50% de la compétence

**OPTION B**

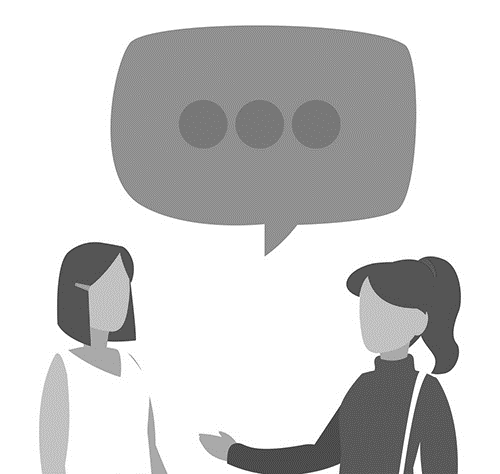
**UP2**

**CONDUITE DE L’ENTRETIEN**

**Situation 1**

Pendant le déroulement de l’épreuve l’entretien est conduit sous forme de dialogue argumenté en relation avec la problématique rencontrée dans le cadre de cette situation\*

*\*(Réf. P69 3. Modes d’évaluation 3.1 CCF : situation réalisée en entreprise)*



Le document propose des questions non exhaustives. Il est une aide à l’entretien.

**CONDUITE DE L’ENTRETIEN UP2 Situation 1 Option B**

**C 5**

**Identifier les procédures adaptées**

**C 6.1**

**Préparer son activité**

*Interroger le candidat sur les articles rencontrés pendant l’épreuve.*

**FIBRES TEXTILES**

* Reconnaitre les fibres
* Citer l’origine des fibres
* Citer 4 familles de fibres textiles

*Naturelle végétale ou animale, chimique synthétique ou artificielle*

* Expliquer la combustion d’une fibre au choix
* Citer les avantages et les inconvénients d’une fibre
* Donner les risques d’accident en fonction du traitement choisi

**LE CODE DE COMPOSITION**

Décodage des codes de composition

**LE CODE D’ENTRETIEN**

* Décodage des codes d’entretien
* Citer celui qui est obligatoire

*Le code de composition*

* Citer les traitements possibles pour les articles triés et justifier le choix

*(En fonction des articles au triage)*

**C 6.2**

**Réaliser les opérations préliminaires au traitement des articles**

**LE TRIAGE :**

Enoncer le principe de triage des vêtements :

*Les vêtements et les ameublements ou la blanchisserie ne doivent pas être traités en même temps.*

*Les articles clairs / les articles foncés ne doivent pas être traités en même temps*

*Les articles lourds (manteau)/ les articles légers (chemisier) ne doivent pas être traités en même temps*

*Les articles fragiles doivent être mis dans un filet*

*Les boutons et les garnitures doivent être protégés (quand cela est possible)*

Expliquer les conséquences d’une machine de nettoyage à sec au solvant trop chargée

*Les vêtements seront mal nettoyés, mal séchés et froissés*

**C 7.1**

**Réaliser les opérations de prétraitement**

*Vérifier la prestation du candidat pendant l’épreuve et le résultat obtenu.*

**PRODUITS CHIMIQUES**

Citer un détergent

*La lessive, le savon de Marseille*

Citer un solvant

*Eau, K4, KWL, Solvon, Sensene, higlo*

Citer les produits utilisés au blanchiment

*L’eau oxygénée*

*L’eau de Javel*

**LES TACHES ET LES SALISSURES**

Citer 3 grandes familles de taches

*Végétales, animales, polymères, grasses, diverses*

Citer 2 taches d’origine végétale

*Herbe, vin, café, fruit, légumes…*

Citer 2 taches d’origine animale

*Lait, sang, transpiration….*

Citer 2 taches d’origine polymère

*Peinture, colle, vernis…*

Nommer la famille de tache qu’il ne faut jamais chauffer

*Les taches d’origine animale*

**C 7.2**

**Conduire les opérations de nettoyage et lavage**

**LA MACHINE DE NETTOYAGE A SEC AU SOLVANT**

Citer un autre procédé de nettoyage à sec sans solvant chimique

*L’aqua nettoyage ou nettoyage à l’eau*

Citer les 3 circuits de la machine de nettoyage à sec au solvant

*Circuit de nettoyage, circuit de séchage, circuit de distillation*

Donner la fonction du circuit de nettoyage

*Le circuit du nettoyage à sec permet le nettoyage des vêtements*

Donner la fonction du circuit de séchage

*Le circuit de séchage à sec permet le séchage des vêtements*

Donner la fonction du circuit de distillation

*Le circuit de distillation permet la régénération du solvant*

Décrire l’un des 3 circuits en prenant appui sur le schéma de la machine de nettoyage à sec au solvant

*Circuit de nettoyage :*

*- Le solvant se trouve dans les réservoirs, il est envoyé vers le tambour par une pompe*

*- Des vannes pneumatiques permettent d’ouvrir et de fermer le circuit du solvant.*

*- Le solvant passe à travers des filtres (filtre à cartouche, filtre à bouton) pour retenir les impuretés*

*Circuit de séchage :*

*Un courant d’air généré par un ventilateur et réchauffé par la batterie chaude, (réchauffeur), circule dans un tunnel de séchage.*

*Le solvant s’évapore au contact de cet air chaud (il devient vapeur).*

*Cet air chaud est ensuite véhiculé dans le filtre à peluche pour y retenir les impuretés.*

*Lorsque cet air chaud passe au travers de la batterie froide il se condense (il devient liquide).*

*Le solvant ainsi récupéré est propre mais peut contenir de l’eau*

*Il s’écoule vers un réservoir, en passant par un double séparateur, dont le rôle est de séparer l’eau du solvant*

*Le solvant retourne dans le réservoir et l’eau est récupérée dans un bidon.*

*Circuit de distillation :*

*Le solvant sale est envoyé au distillateur (ou alambic).*

*Il est chauffé à sa température d’ébullition*

*Puis il s’évapore tandis que toutes les saletés restent dans le distillateur.*

*Les vapeurs de solvant passent par un condenseur où elles sont condensées (elles redeviennent liquides) et sont dirigées vers un séparateur pour être débarrassées de l’eau.*

*Le solvant retourne vers un réservoir de solvant pur, tandis que les résidus restent dans le distillateur et constituent les boues de distillation.*

*Ces boues sont évacuées automatiquement et récupérées par une entreprise compétente.*

Donner la fonction du distillateur

*Transforme le solvant et l’eau de l’état liquide à l’état de vapeur*

Donner la fonction du séparateur

*Sépare l’eau du solvant*

**LES PROGRAMMES DE LA****MACHINE DE NETTOYAGE A SEC AU SOLVANT**

Citer le premier programme du matin

*Le programme « Bonjour »*

Expliquer sa fonction

*Désodoriser le tambour*

Citer deux autres programmes

*Le programme 1Bain et le programme 2Bains*

**Participer à la maintenance des équipements**

**C 11.1**

Citer les 3 filtres de la machine de N.A.S

*Filtre à poussière, filtre à épingles, filtre à solvant*

Donner la fréquence de nettoyage des filtres à poussière (peluche) ou à épingles

*A chaque cycle*

Citer l’élément qu’il faut nettoyer tous les matins

*Le distillateur*

**C 12.1**

**Organiser le poste de travail**

*Vérifier la prestation du candidat pendant l’épreuve.*

**C 12.2**

**Appliquer les mesures de prévention liées aux risques de l’activité**

**LES RISQUES LIES A L’ACTIVITE**

Citer les principaux risques liés aux activités que l’on pratique en pressing (au moins 2)

* *Les risques chimiques*
* *Les risques liés aux gestes et postures (gestes répétitifs, manutention)*
* *Les risques liés à l’environnement : ambiance chaude, bruyante, sols glissants, encombrés*

Choisir 1 risque, citer le danger entrainé par ce risque

* ***Les risques chimiques****: Une réaction locale immédiate ou différée (intoxication, eczéma, irritation….), Une action générale en pénétrant dans le sang*
* ***Les risques liés aux gestes et postures*** *(gestes répétitifs, manutention) : TMS, mal au dos, troubles veineux, douleurs, AT, MP*
* ***Les risques liés à l’environnement****: ambiance chaude, bruyante, cadence de travail, sols glissants, encombrés : fatigue, diminution de la productivité, stress, chutes, maux de tête*

**MESURES DE PREVENTION**

Pour le risque choisi, citer une mesure de prévention individuelle et une mesure de prévention collective

* **Les risques chimiques***: PC (Prévention collective) : produits identifiés avec étiquette, pictogramme de danger, fiche de données sécurité*

Il est possible de poser des questions sur les pictogrammes de sécurité la définition de la FDS…

* **Les risques chimiques :** *PI (Prévention Individuelle) : Port des EPI*
* **Les risques liés aux gestes et postures (gestes répétitifs, manutention) :** *PC (Prévention collective) : Prévoir la possibilité d’adapter la hauteur du poste de travail, prévoir un tapis anti-fatigue, prévoir des sièges assis debout, développer la polyvalence, changer de poste régulièrement, aménager des temps de pause,* *utiliser des machines qui évitent de porter, utiliser des systèmes de transport automatisés (vis sans fin, rails…), utiliser des bacs à roulettes ou chariots à fond ascendant*
* **Les risques liés aux gestes et postures (gestes répétitifs, manutention) :** *PI (Prévention Individuelle) : se former au PRAP : Prévention des Risques liés à l’activité physique*
* **Les risques liés à l’environnement : ambiance chaude, bruyante, sols glissants, encombrés :** *PC (Prévention collective) : Ventilation générale et climatisation des locaux, calorifuger les tuyaux, choisir le matériel le plus silencieux possible, éviter les fuites d’eau sur les laveuses, tunnel de lavage, essuyer rapidement toute fuite d’eau, ranger, ne rien laisser dans les lieux de passage, respecter l’ordre et le rangement*
* **Les risques liés à l’environnement : ambiance chaude, bruyante, sols glissants, encombrés**: PI *(Prévention Individuelle) : Porter des**bouchons d’oreilles, des chaussures de sécurité*
* **Donner la signification de « E.P.I »**

*Equipement de Protection Individuel*

* **Citer les EPI au poste de détachage :**

*Blouse, gants, lunettes, chaussures de sécurité*

**C 12.3**

**Appliquer les gestes et les postures appropriés à l’activité**

**GESTE ET POSTURES**

Citer 2 dangers entrainés par le risque lié aux gestes et aux postures

* *TMS, mal au dos, troubles veineux, douleurs, AT, MP*

Donner la définition des mots suivants : TMS, Accident du travail, Maladie professionnelle…

* **TMS** : *Trouble musculo squelettique*
* **AT**: Accident du travail : *accident sur son lieu de travail et pendant son temps de travail. L’AT est soudain.*
* **MP** : Maladie professionnelle : *Maladie provenant du fait de son travail, ou à cause d’une exposition pendant son travail à un agent pathogène. La MP arrive progressivement, elle est soumise à une durée d’exposition au risque et est consignée dans un tableau spécifique des MP par profession*

Qu’est ce qui provoque des TMS ?

*Les gestes répétitifs*

Nommer le matériel pouvant provoquer des TMS lors de son utilisation :

* *Le fer à repasser*

Citer des activités en pressing susceptibles de provoquer des dangers (pathologies) en cas de mauvaises postures

* *La manutention, le port de charges lourdes*

Citer des mesures de prévention concernant le risque gestes et postures

* *Adapter la hauteur du poste de travail,*
* *Développer la polyvalence,*
* *Changer de poste régulièrement,*
* *Aménager des temps de pause,*
* *Utiliser des bacs à roulettes ou chariots à fond ascendant, des chevalets*

**C 12.4**

**Gérer les déchets**

Expliquer ce que l’on nomme les boues dans un pressing

*Les résidus de distillation*

Expliquer ce que l’on doit en faire

*On les stocke dans des bidons hermétiques, on les confie à un transporteur qui les apportera à une usine de traitement des déchets*

**C 12.5**

**Appliquer les règles d’hygiène et sécurité en vigueur**

Donner le nom des prestations générales auxquelles sont soumis les pressings

*L’article 2345*

Expliquer sa fonction

*C’est un ensemble de règles concernant la protection de l’environnement et la protection des individus.*

Citer 2 obligations du 2345

*Ventilation, bac de rétention, registre des entrées et sorties, port des EPI, traitement des déchets….*

**SUPPORT**

**CANDIDAT**



**CAP MET Option B**

**SUPPORT CANDIDAT**

**EPREUVE UP2** **:** Traitement des articles (en centre de formation)

**SITUATION 1 :** Technique d’entretien des articles (détachage)

**SESSION : ………..**

NOM :………………………………………………………………..

Prénom : ……………………………………………………………

**ECHANTILLON 1**

|  |
| --- |
| **Identification du textile par combustion**   * Allure de la combustion (rapidité de la combustion): * Odeur : * Aspect du résidu (cendres) : * Origine du textile : * Nom du textile : |
| **Identification de la tache**   * Aspect de la tache : * Toucher : * Couleur : * Odeur : * Origine de la tache : * Nom de la tache : |
| **Produits employés** |
| **Procédés** |

**CAP MET Option B**

**SUPPORT CANDIDAT**

**EPREUVE UP2** **:** Traitement des articles (en centre de formation)

**SITUATION 1 :** Technique d’entretien des articles (détachage)

**SESSION :…………**

NOM :………………………………………………………………..

Prénom : ……………………………………………………………

**ECHANTILLON 2**

|  |
| --- |
| **Identification du textile par combustion**   * Allure de la combustion (rapidité de la combustion): * Odeur : * Aspect du résidu (cendres) : * Origine du textile : * Nom du textile : |
| **Identification de la tache**   * Aspect de la tache : * Toucher : * Couleur : * Odeur : * Origine de la tache : * Nom de la tache : |
| **Produits employés** |
| **Procédés** |

EN ENTREPRISE

**UP2**

**SITUATION 2**

**Option B**

**Finition des articles**



**FICHE D’EVALUATION UP2 situation 2 (EN ENTREPRISE) Session : ………………..**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **CAP** | **Pôle 2**  **Traitement des articles**  Situation 2 : Finition des articles | | | **UP2** (En entreprise)  **Bloc de compétences 2** |
| **Métiers de l’Entretien des Textiles- Option B** | **Coefficient 7** |
| Compétences évaluées  Bloc de compétences 2  **C8** - Réaliser les opérations de finition des articles  **C9** - Effectuer le contrôle qualité  **C10** - Préparer les articles en vue de la livraison | | | Objectif de l’évaluation (règlement d’examen) :  *- Apprécier l’aptitude du (de la) candidat(e) à réaliser les taches relatives aux activités définies dans le référentiel des activités professionnelles (RAP) concernant la finition des articles* | |
| **Problème technique à résoudre** :  **Un technicien occupe le poste de finition, il doit réaliser le repassage de 10 articles courants, puis préparer les articles en vue de leur livraison aux clients. Cependant lors du contrôle qualité il s’aperçoit que des vêtements sont restés tachés.** | | | | |
| **Données techniques et ressources** | | **Moyens mobilisés** | | |
| * fiche et consignes de sécurité * fiche technique des matériels et équipements disponibles * fiches des données de sécurité * règles d’hygiène et de sécurité * fiches techniques de repassage * fiche méthode de pliage * fiches techniques du matériel de réfection * réglementation en vigueur * document de suivi des articles * procédure de reconstitution des lots * fiche et consignes de sécurité aux différents postes ; * procédure d’enregistrement du suivi des articles * procédure de stockage | | * EPI * chariot ergonomique, bac * séchoir * cintres, chevalets * cabine d’apprêtage ou lave-linge * produits adaptés aux techniques de mise en œuvre de l’apprêtage * technique d’apprêtage * articles à apprêter * matériels de finition * table de pliage * matériels de réparation des articles * moyens d’identification (tickets, noms, puces, codes-barres) * convoyeur de regroupement ou barre de regroupement * emballeuse * lecteur code barre * petites fournitures (cartons, sachets, clips, protections des cintres) * duplicata du ticket client * penderie, meuble de stockage | | |

|  |
| --- |
| **Travail demandé** |
| * Apprêter les articles |
| * Repasser les articles |
| * Plier les articles |
| * Conditionner les articles |
| * Stocker les articles |

|  |  |
| --- | --- |
| **SYNTHESE DES COMPETENCES** | |
| **Pondération des compétences évaluées** | Poids de la compétence |
| * Réaliser les opérations de finition des articles | **60 %** |
| * Effectuer le contrôle qualité | **10 %** |
| * Préparer les articles en vue de la livraison | **30 %** |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Nom :** | | **Prénom :** | **Date :** |
| **Émargement – Commission d’évaluation** | | | **Note proposée :** |
| L’enseignant du domaine professionnel : | Le représentant de la profession : | |  |

CAP Métiers de l’entretien des textiles Option B Session : ……………..

Nom et Prénom du candidat :……………………………………..

Cachet de l’entreprise

**Traitement des articles** (coef.7 EP2) :

Evaluation en **entreprise** UP2 *Situation 2: Finition des articles*

Tableau d’évaluation des compétences du bloc 2

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **POLE 2 – BLOC 2 – Finition des articles** | | | | | | | | |
| **Compétences évaluées** | **Critères d’évaluation** | | NE | 1\* | 2 | 3 | 4 | Pds |
| **A. FINITION** | | | | | | | | |
| **C8 Réaliser les opérations de finitions des articles** | | | | | | | | **60** |
| **C8.2 Mettre en œuvre les techniques d’apprêtage des articles** | * Articles à apprêter identifiés | |  |  |  |  |  | 5 |
| * Choix et utilisation des matériels et des produits adaptés | |  |  |  |  |  |
| * Procédures d’apprêtage respectées | |  |  |  |  |  |
| **C8.3 Mettre en œuvre les techniques de réparations des articles** | * Articles à réparer identifiés | |  |  |  |  |  | 5 |
| * Techniques de réparation respectées | |  |  |  |  |  |
| * Articles réparés dans le respect de l’intégrité | |  |  |  |  |  |
| **C8.4 – Mettre en œuvre les techniques de repassage et de remise en forme des articles** | * Choix et utilisation des matériels adaptés | |  |  |  |  |  | 80 |
| * Qualité du repassage et de remise en forme en adéquation avec le service proposé par l’entreprise | |  |  |  |  |  |
| * Productivité assurée en adéquation avec le service proposé respectée | |  |  |  |  |  |
| * Intégrité et présentation de l’article sur cintre conformes | |  |  |  |  |  |
| **C8.5 – Mettre en œuvre les techniques de pliage** | * Articles repérés et pliés selon la procédure | |  |  |  |  |  | 10 |
| * Qualité du repassage préservée | |  |  |  |  |  |
| * Productivité assurée en adéquation avec le service proposé respectée | |  |  |  |  |  |
| * Présentation de l’article conforme | |  |  |  |  |  |
| **B. CONTRÔLE QUALITE** | | | | | | | | |
| **C9 – Effectuer le contrôle qualité** | | | | | | | | **10** |
| **C9.1 – Effectuer un autocontrôle des résultats obtenus** | * Résultats contrôlés quantitativement et qualitativement à chaque étape du processus de production | |  |  |  |  |  | 50 |
| * Défauts constatés | |  |  |  |  |  |
| * Indicateurs de qualité commentés | |  |  |  |  |  |
| **C9.2 – Proposer des actions correctives** | * Causes et conséquences des écarts de qualité justifiées | |  |  |  |  |  | 50 |
| * Actions correctives proposées adaptées aux écarts constatés | |  |  |  |  |  |
| **C. PREPARATION EN VUE DE LA LIVRAISON** | | | | | | | | |
| **C10 – Préparer les articles en vue de la livraison** | | | | | | | | **30** |
| **C10.1 – Reconstituer les lots** | * Articles à livrer identifiés et inventoriés | |  |  |  |  |  | 80 |
| * Lots reconstitués | |  |  |  |  |  |
| * Étiquetage du lot ou des articles conforme | |  |  |  |  |  |
| * Ecarts concernant la livraison signalés | |  |  |  |  |  |
| **C10.2 – Conditionner le lot ou l’article** | * Lot ou article emballé selon la procédure | |  |  |  |  |  | 10 |
| **C10.3 - Stocker le lot ou l’article** | * Lot ou article stocké selon la procédure | |  |  |  |  |  | 10 |
| Remarques éventuelles : | | | | | | | | |
| **Émargement – Commission d’évaluation** | | | | | | | | |
| L’enseignant du domaine professionnel : | | Le représentant de la profession : | | | | | | |

**\* : Niveau d’acquisition des compétences :**

Niveau 3 : 75% de la compétence

Niveau 4 : 100% de la compétence

Niveau 1 : 25% de la compétence

Niveau 2 : 50% de la compétence

**OPTION B**

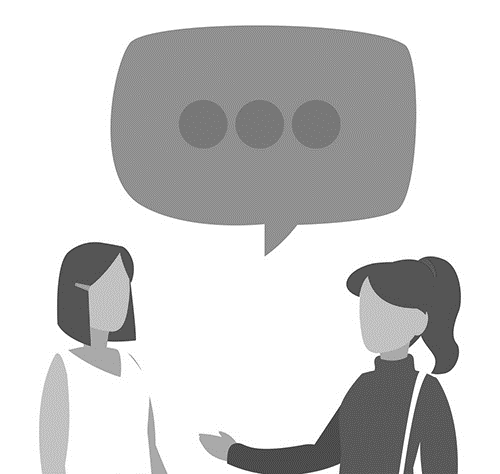
**UP2**

**CONDUITE DE L’ENTRETIEN**

**Situation 2**

Pendant le déroulement de l’épreuve l’entretien est conduit sous forme de dialogue argumenté en relation avec la problématique rencontrée dans le cadre de cette situation\*

*\*(Réf. P69 3. Modes d’évaluation 3.1 CCF : situation réalisée en entreprise)*



Le document propose des questions non exhaustives. Il est une aide à l’entretien.

**CONDUITE DE L’ENTRETIEN UP2 Situation 2 Option B**

**C 8.2**

**Mettre en œuvre les techniques d’apprêtage des articles**

**C 8.3**

**Mettre en œuvre les techniques de réparation des articles**

*Vérifier la prestation du candidat pendant l’épreuve et le résultat obtenu.*

**C 8.4**

**Mettre en œuvre les techniques de repassage et de remise en forme des articles**

*Vérifier la prestation du candidat pendant l’épreuve et le résultat obtenu.*

Donner la signification des symboles suivants (en fonction des articles repassés par le candidat)

|  |  |
| --- | --- |
|  | *Température maximale de repassage : 110 °C :*[*acrylique*](http://fr.wikipedia.org/wiki/Acrylique)*,*[*nylon*](http://fr.wikipedia.org/wiki/Nylon)*,*[*acétate*](http://fr.wikipedia.org/wiki/Ac%C3%A9tate)*. Vapeur interdite* |
|  | *Température maximale de repassage : 150 °C :*[*polyester*](http://fr.wikipedia.org/wiki/Polyester)*,*[*laine*](http://fr.wikipedia.org/wiki/Laine)*.* |
|  | *Température maximale de repassage : 200 °C :*[*coton*](http://fr.wikipedia.org/wiki/Coton)*,*[*lin*](http://fr.wikipedia.org/wiki/Toile_de_lin)*.* |

Citer les fluides nécessaires au fonctionnement de la table à repasser

* *Electricité*
* *Vapeur*
* *Air*

*Montrer la mise en route ou l’arrêt de la table à repasser*

**PRESTATION DE SERVICE**

Citer les 3 types de service proposés dans les pressings

*Service économique*

*Service soigné*

*Service haute qualité*

Décrire les caractéristiques de l’un des services en ce qui concerne le repassage (celui du pressing dans lequel a lieu la PFMP par exemple)

* ***Service économique :***
* *Repassage mécanique ou industriel*
* ***Productivité élevée : + de 20 pièces/Heure***
* ***Service soigné***
* *Repassage à la main ou mécanique avec retouches et finition main.*
* ***Productivité moyenne : entre 10 et 20 pièces/heure***
* ***Service haute qualité***
* *Repassage, retouches et finition main.*
* *Opérations supplémentaires nécessaires (Démontage et remontage des cravates, égalisation, apprêtage spéciaux) permettant une finition de l’article aussi parfaite que possible.*
* ***Productivité faible : - de 10 pièces/Heure***

**PRODUCTIVITE**

Expliquer ce qu’est la productivité

*C’est le calcul d’une production en un temps donné (en général un nombre de pièces à l’heure)*

Comment calcule-t-on la productivité d’une repasseuse

*Nombre d’articles repassés/nombre d’heures travaillées*

Comment calcule-t-on la productivité d’un pressing

*Nombre total d’articles traités/nombre d’heures travaillées par l’équipe*

Pourquoi calcule-t-on la productivité au repassage (Donner l’utilité de cette notion)

*Pour savoir :*

* *si l’on manque de personnel ou si on en a de trop,*
* *pour connaitre sa rentabilité,*
* *pour savoir si la production est à jour ou en retard*

Citer 3 éléments qui influencent la productivité d’un pressing

* *La modulation des heures de travail*
* *L’ambiance de travail (chaleur, bruit…)*
* *Un matériel performant*
* *Personnel compétent ou formé*
* *Un agencement adapté*

Qu’est-ce qu’un tableau de bord dans une entreprise ? (Donner l’utilité de cette notion)

*Ce sont des documents qui permettent à une entreprise de suivre et d’analyser son chiffre d’affaire, sa production, sa productivité ou tout autre paramètre qu’elle considère important pour sa gestion*

Expliquer ce qu’est la modulation des heures

*Adapter les horaires de travail du personnel au nombre de pièces à traiter*

Donner 2 avantages de la modulation des heures

*La modulation permet aux entreprises d’être plus rentables et permet d’éviter les retards de production ou les ralentissements de productivité*

**C 8.5**

**Mettre en œuvre les techniques de pliage**

*Vérifier la prestation du candidat pendant l’épreuve et le résultat obtenu.*

**PLIAGE**

Expliquer comment on repère les articles à plier dans ce pressing

* *S’informer au préalable auprès de la repasseuse en poste dans le pressing*

Citer les petites fournitures qui sont utilisées pour le pliage des chemises

* *Carton d’aide au pliage, nœud papillon, sachet d’emballage…*

**C 9.1**

**Effectuer un autocontrôle des résultats obtenus**

*Vérifier la prestation du candidat pendant l’épreuve et le résultat obtenu.*

Citer les indicateurs de qualité du repassage sur quelques articles choisis par le jury.

Expliquer comment vous avez contrôlé votre qualité de repassage

*En vérifiant bien tous les indicateurs de qualités cités plus haut*

**C 9.2**

**Proposer des actions corrections**

Si vous vous rendez compte qu’un article est mal repassé, quelle action allez-vous engager ?

*Reprendre l’article au repassage*

Imaginons que lors de la reconstitution vous vous rendiez compte qu’un article est resté taché. Expliquer ce que vous devez faire.

*Regarder sur le ticket si des réserves ont été prises, si l’article à été retraité, s’il y a une note indiquant que la tache n’a pu être enlevée, si l’article est urgent …*

*En cas de réponse négative à ces actions : prévenir la responsable et traiter à nouveau l’article.*

*En cas de réponse positive reconstituer le lot*

Expliquer ce qui peut se passer si des articles sont rendus tachés ou mal repassés aux clients

*Le client sera mécontent, il risque de ne plus revenir et d’aller chez un concurrent, de colporter une mauvaise réputation pour le pressing et au final, le pressing perdra des clients et du chiffre d’affaire.*

**C 10.1**

**Reconstitution des lots**

*Vérifier la prestation du candidat pendant l’épreuve et le résultat obtenu.*

**RECONSTITUTION DES LOTS**

Quelles sont les informations nécessaires que comportent les tickets pour la reconstitution des lots ?

* *Numéro du client*
* *Nombre d’articles dans le lot*
* *La dénomination de chaque article*

**Conditionner le lot ou l’article**

**C 10.2**

*Vérifier la prestation du candidat pendant l’épreuve et le résultat obtenu.*

Expliquer comment est choisi le type de conditionnement

*le type de conditionnement dépend du type de stockage : sur penderie (convoyeur) ou sur des étagères.*

**C 10.3**

**Stocker le lot ou l’article**

**STOCKAGE**

Expliquer le principe du stockage dans ce pressing

*On peut stocker par jour, par numéro, par type d’article, informatiquement sur convoyeur ou manuellement sur convoyeur…*

Expliquer ce qui se passe si un client oublie de venir chercher ses vêtements

*Le pressing a l’obligation de les garder un an gratuitement, au bout d’un an il peut les donner à des œuvres de bienfaisance.*

**SUPPORT**

**CANDIDAT**



**CAP MET Option B**

**SUPPORT CANDIDAT**

**En vue du repassage d’articles en forme**

**EPREUVE UP2** **:** Traitement des articles (en entreprise)

**SITUATION 2 :** Finition des articles

**SESSION : ………..**

NOM : …………………………………………..

Prénom : ………………………………………

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Matière d’œuvre** | **Préparations spéciales** |
| **Repassage** | - 1 lot de 10 articles courants dont obligatoirement :  - 1 chemise  - 1 imperméable ou parka  - 1 veston  - 1 pantalon (avec plis) | Tous les articles seront nettoyés à sec /ou au mouillé suivant leur caractéristique et leur état de salissure |