

Le référentiel de certification du domaine professionnel est construit à partir du référentiel des activités professionnelles établi pour ce diplôme.

Il définit les compétences caractéristiques du diplôme, regroupées en capacités.

Chaque compétence est définie par :

- ce que le candidat doit être capable de réaliser (“on demande ”),
- les ressources et les conditions de validation (“on donne ”),
- les indicateurs d'évaluation (“on exige ”),

Compétence globale

Le titulaire du Baccalauréat Professionnel “ Métiers du pressing et de la blanchisserie ” est un technicien polyvalent de production, capable de mettre en œuvre et/ou de coordonner les moyens nécessaires visant à assurer un service de maintenance des articles textiles en entreprises artisanales comme en entreprises industrielles ou dans des services intégrés.

Il est capable, à partir de ses propres observations ou d'instructions précises, seul ou avec son équipe, de :

- conduire les opérations techniques,
- contrôler la qualité,
- participer à la maintenance des installations,
- encadrer et animer l'équipe de travail,
- accueillir et conseiller la clientèle,
- participer à la gestion de l'activité commerciale de l'entreprise.

Cette compétence globale implique la mise en œuvre des capacités générales suivantes :

- S'informer
- Décider et gérer
- Mettre en œuvre une production
- Communiquer

Ces capacités générales supposent des compétences terminales à acquérir dans le cadre de la formation dont les conditions de validation sont définies dans les fiches suivantes.

REFERENTIEL D'ACTIVITES PROFESSIONNELLES

CHAMP D'INTERVENTION
<p>Secteurs professionnels des entreprises artisanales, des entreprises industrielles (pressing, blanchisseries, activités connexes) et des services de maintenance des articles textiles intégrés à différentes structures (hôpitaux, cliniques, maisons de retraite...)</p> <p>Activités de maintenance des articles textiles :</p> <ul style="list-style-type: none"> - détachage, - nettoyage, - lavage, - traitements complémentaires, - finition. <p>Opérations commerciales liées à ces secteurs.</p>

ACTIVITES

Réception - Livraison

Production :

- organisation du travail et mise en œuvre,
- gestion de production,
- maintenance des systèmes de production.

Commerce et gestion

Encadrement et Animation

REFERENTIEL DE CERTIFICATION

COMPETENCE GLOBALE

Le titulaire du baccalauréat professionnel " Métiers du pressing et de la blanchisserie " est un technicien polyvalent de production, capable de mettre en œuvre et/ou de coordonner les moyens nécessaires visant à assurer un service de maintenance des articles textiles en entreprises artisanales comme en entreprises industrielles ou dans des services intégrés.

Il est capable, à partir de ses propres observations ou d'instructions précises, seul ou avec son équipe, de :

- conduire les opérations techniques,
- contrôler la qualité,
- participer à la maintenance des installations,
- encadrer et animer l'équipe de travail,
- accueillir et conseiller la clientèle,
- participer à la gestion de l'activité commerciale de l'entreprise.

CAPACITES

COMPETENCES TERMINALES

C1 - S'INFORMER

- C11 - Rechercher et choisir les informations nécessaires à son activité
- C12- Décoder les informations nécessaires à son activité
- C13- Identifier les éléments de la gestion de production et de la gestion commerciale
- C14- Identifier les besoins d'information de ses collaborateurs

**C2 - DECIDER,
GERER**

- C21- Assurer la vente des prestations
- C22- Assurer la gestion commerciale
- C23- Participer à la gestion comptable et financière
- C24- Participer à la gestion des personnels
- C25- Contribuer à l'orientation commerciale.

**C3 - METTRE EN
OEUVRE UNE
PRODUCTION**

- C31- Préparer et organiser le travail
- C32- Mettre en œuvre les techniques
- C33- Organiser et suivre la production
- C34- Participer à la gestion des équipements
- C35- Contribuer à la maintenance des systèmes de production.

**C4
COMMUNIQUER**

- C41- Assurer la transmission de l'information
- C42- Traiter les informations et les mettre dans une forme adaptée
- C43- Identifier les informations à transmettre et leurs destinataires
- C44- Animer une équipe
- C45- Actualiser les savoirs et les savoir-faire des membres de l'équipe

CAPACITE C1 : S'INFORMER

ETRE CAPABLE DE	RESSOURCES - CONDITIONS	INDICATEURS EVALUATION
C11 - Rechercher et choisir les informations nécessaires à son activité.	- articles textiles à traiter et informations relatives aux cas considérés.	- informations recueillies permettent la réalisation du travail.
C12 - Décoder les informations nécessaires à l'activité.	- codes d'entretien, - formules de composition, - documentation technique sur : <ul style="list-style-type: none"> • les matériels, • les matériaux, • les produits consommables, • les appareils de mesure • les normes, - modes opératoires, - règlements et consignes.	- décodage des informations traitées.
C13 – Identifier les éléments de la gestion de production et de la gestion commerciale.	- délais, - données et résultats de production, - ratios de gestion, - documents d'enregistrement des travaux, - système de production, - tarification des prestations.	- identification des éléments relatifs à un cycle de production, - distinction entre : <ul style="list-style-type: none"> • éléments techniques et éléments économiques, • données et résultats.
C14 – Identifier les besoins d'information de ses collaborateurs.	- équipe, - documentations : <ul style="list-style-type: none"> • techniques, • administratives. 	- identification juste et pertinente <ul style="list-style-type: none"> • des objectifs à atteindre, • des moyens à mettre en œuvre.

CAPACITE C2 : DECIDER ET GERER

ETRE CAPABLE DE	RESSOURCES-CONDITIONS	INDICATEURS EVALUATION
<p>C21- Assurer la vente des prestations :</p> <ul style="list-style-type: none"> - préparer les tâches d'accueil et de livraison, - adopter les attitudes qui favorisent l'accueil, - argumenter avec compétence, tact et pertinence, - livrer en assurant la satisfaction de la clientèle, - assurer les opérations d'encaissement. 	<ul style="list-style-type: none"> - cas à étudier, - poste de réception équipé, - poste de livraison équipé, - articles à traiter et/ou traités, - client. 	<ul style="list-style-type: none"> - préparation des tâches d'accueil et de livraison, - adoption des attitudes qui favorisent l'accueil : <ul style="list-style-type: none"> • tenue et comportement adaptés • reformulation des besoins et motivation du client, • présentation et mise en valeur du service adapté, - organisation et hiérarchisation des arguments, - réponse aux objections éventuelles, - formulation des réserves et justification des résultats, - présentation du prix et éventuellement d'une demande d'acompte, - proposition d'une prestation complémentaire, - conclusion de la vente, - emballage adapté : <ul style="list-style-type: none"> • à (aux) article (s) traité (s), • au transport à effectuer, - encaissement quel que soit le moyen de paiement, - traitement des réclamations éventuelles des clients.

CAPACITE C2 : DECIDER ET GERER

ETRE CAPABLE DE	RESSOURCES-CONDITIONS	INDICATEURS EVALUATION
<p>C22- Assurer la gestion commerciale.</p> <ul style="list-style-type: none"> - repérer les contraintes, - gérer les stocks, - réaliser un tableau de bord, - analyser les opérations commerciales. 	<ul style="list-style-type: none"> - cas concret : situation réelle ou simulée, - contraintes : temps, équipements, personnel, stocks, réglementation,... - informations et moyens nécessaires à l'élaboration d'un tableau de bord. 	<ul style="list-style-type: none"> - repérage des contraintes, - suivi des stocks et inventaire des produits, - réalisation d'un tableau de bord prévisionnel, - analyse des ventes selon divers critères, - respect de la réglementation en matière d'hygiène, sécurité, protection de l'environnement et d'information du consommateur, - comparaison des prévisions et des réalisations à l'aide du tableau de bord, - recherche et analyse des causes des écarts, - proposition de solutions.
<p>C23- Participer à la gestion comptable et financière :</p> <ul style="list-style-type: none"> - contrôler la situation journalière de trésorerie, - identifier les : <ul style="list-style-type: none"> • documents administratifs, comptables, fiscaux à utiliser, à conserver. • personnes, organismes, administrations destinataires. 	<ul style="list-style-type: none"> - cas concret : situation réelle ou simulée, - documents <ul style="list-style-type: none"> • comptables : <ul style="list-style-type: none"> * tickets de caisse, * relevés de caisse, * bordereaux journaliers, * paiements, * livre journalier, • administratifs. 	<ul style="list-style-type: none"> - validité de contrôle de la trésorerie journalière, - repérage des composantes qui influent sur la situation de trésorerie et appréciation de cette situation, - identifications correctes.

CAPACITE C2 : DECIDER ET GERER

ETRE CAPABLE DE	RESSOURCES-CONDITIONS	INDICATEURS EVALUATION
<p>C24- Participer à la gestion des personnels</p>	<p>- cas concret,</p> <p>- réglementation : règles légales, conventions collectives, accords d'établissement, contrat de travail, convention de stage,...</p>	<p>- identification des informations relatives à la réglementation sociale,</p> <p>- sélection de la réglementation applicable.</p>
<p>C25- Contribuer à l'orientation commerciale :</p> <p>- contribuer à l'identification des besoins de la clientèle,</p> <p>- proposer des orientations concernant :</p> <ul style="list-style-type: none"> • l'amélioration de l'image de marque, • les choix à faire en matière commerciale, • l'organisation et la valorisation de l'espace de vente, • les opérations promotionnelles, • la qualité du service. 	<p>- cas à étudier :</p> <ul style="list-style-type: none"> • clientèle, • contraintes, <p>- moyens d'expression, de communication et de réalisation adaptés.</p>	<p>- identification des caractéristiques d'une clientèle (besoins, comportements d'achat) et des choix possibles en matière commerciale,</p> <p>- pertinence des propositions et de leur argumentation concernant :</p> <ul style="list-style-type: none"> • les choix faits en matière commerciale, • l'organisation de l'espace de vente, • la promotion des prestations et de l'image de marque, • les méthodes et les critères des évaluations envisagées.

CAPACITE C3 : METTRE EN OEUVRE UNE PRODUCTION

ETRE CAPABLE DE	RESSOURCES-CONDITIONS	INDICATEURS EVALUATION
<p>C31- Préparer et organiser le travail.</p> <ul style="list-style-type: none"> - identifier les matériaux et les salissures, - marquer les articles, - juger de la nécessité de pratiquer des tests et essais, - répartir les articles en fonction des conditions et des possibilités de traitement et selon la qualité du service à fournir, - respecter la réglementation en vigueur relative à l'hygiène, la sécurité et la protection de l'environnement, - choisir les techniques, les produits et les circuits de traitements à mettre en œuvre, - organiser les opérations de traitement. 	<ul style="list-style-type: none"> - personnel disponible, - article (s) à traiter, - informations enregistrées à la réception, - matériels et équipements, - produits. 	<ul style="list-style-type: none"> - planification justifiée des opérations en vue du respect des délais de livraison, - identification des matériaux et des salissures, - marquage correct et adapté des articles, - justification et pratique des tests et essais, pertinence de leur exploitation. - pertinence et justification de la constitution des lots, - respect de la réglementation en vigueur, relative à l'hygiène, la sécurité et la protection de l'environnement, - choix justifié des techniques et des produits à mettre en œuvre, - ordre chronologique justifié des opérations de traitement et des contrôles, - circulation optimisée des articles, - planification des opérations de traitement et de livraison.

CAPACITE C3 : METTRE EN OEUVRE UNE PRODUCTION

ETRE CAPABLE DE	RESSOURCES-CONDITIONS	INDICATEURS EVALUATION
<p>C32- Mettre en œuvre les techniques de :</p> <ul style="list-style-type: none"> - détachage, - nettoyage, - lavage - traitements complémentaires, - finition, - contrôle de qualité. 	<ul style="list-style-type: none"> - article (s) à traiter, - informations enregistrées à la réception, - matériels et équipements, - produits, - fiches techniques. 	<ul style="list-style-type: none"> - organisation du (ou des) poste (s) - vérification de l'identité des : <ul style="list-style-type: none"> • matériaux, • salissures, • produits, - respect : <ul style="list-style-type: none"> • des modes opératoires, • de la chronologie, • des temps, • de la qualité du service demandé en appliquant la réglementation en vigueur relative à l'hygiène, la sécurité et la protection de l'environnement, - maîtrise de la mise en œuvre des matériels et des techniques aux différents postes, sur des articles présentant des difficultés particulières de traitement, - validité des contrôles de qualité effectués.

CAPACITE C3 : METTRE EN OEUVRE UNE PRODUCTION

ETRE CAPABLE DE	RESSOURCES-CONDITIONS	INDICATEURS EVALUATION
C33- Organiser et suivre la production	<ul style="list-style-type: none"> - effectifs et compétences, - matériels et équipements disponibles, - objectifs de production, - fiches de stocks, - bons de commande, - documents des fournisseurs. 	<ul style="list-style-type: none"> - pertinence des propositions permettant : <ul style="list-style-type: none"> • la gestion optimale : <ul style="list-style-type: none"> * des effectifs et des compétences des personnels, * des produits, * des matériels et des équipements, * des coûts • le suivi et le contrôle de la production, • l'aménagement <ul style="list-style-type: none"> * des procédés, * des circuits, * des locaux, * des matériels, - rigueur de l'argumentation reposant notamment sur des bilans de réalisation des objectifs et sur l'analyse des écarts.
C34- Participer à la gestion des équipements.	<ul style="list-style-type: none"> - documents techniques, - fichiers fournisseurs,... 	<ul style="list-style-type: none"> - identification des caractéristiques des matériels nécessaires au fonctionnement d'un système de production et/ou de vente, - sélection des informations nécessaires.

CAPACITE C3 : METTRE EN OEUVRE UNE PRODUCTION

ETRE CAPABLE DE	RESSOURCES-CONDITIONS	INDICATEURS EVALUATION
<p>C35- Contribuer à la maintenance des systèmes de production :</p> <ul style="list-style-type: none"> - assurer l’approvisionnement en produits consommables, - assurer la maintenance préventive, - participer à la maintenance corrective. 	<ul style="list-style-type: none"> - matériel en état de fonctionnement, - documentation technique, fiches et notices techniques, - documents de maintenance, - produits, outils appropriés, - pièces de rechange pour maintenance corrective de premier et deuxième niveaux. 	<ul style="list-style-type: none"> - disponibilité des produits consommables. - réalisation et/ou contrôle des opérations de maintenance préventive dans le respect : <ul style="list-style-type: none"> • des règles de sécurité et de protection de l’environnement, • des instructions techniques, • de la propreté des lieux, - contribution à l’établissement de diagnostics : détection d’un dysfonctionnement, restitution des faits qui l’ont précédé et argumentation des hypothèses, - réalisation et contrôle d’opérations de maintenance corrective de premier et deuxième niveaux.

CAPACITE C4 : COMMUNIQUER

ETRE CAPABLE DE	RESSOURCES-CONDITIONS	INDICATEURS EVALUATION
C41- Assurer la transmission de l'information	<ul style="list-style-type: none"> - destinataire (s) identifié (s), - informations mises en forme, - moyens techniques de communication 	<ul style="list-style-type: none"> - information des destinataires concernés, - utilisation des moyens techniques de communication.
C42- Traiter les informations et les mettre dans une forme adaptée.	<ul style="list-style-type: none"> - destinataire (s), - informations à traiter, - documentation, - moyens techniques de communication. 	<ul style="list-style-type: none"> - mise en forme (orale, écrite, graphique...) des informations adaptées aux problèmes posés.
C43- Identifier les informations à transmettre et leurs destinataires.	<ul style="list-style-type: none"> - toutes informations. 	<ul style="list-style-type: none"> - sélection, tri et hiérarchisation des informations, - identification des destinataires.
C44- Animer une équipe.	<ul style="list-style-type: none"> - cas concret : situation réelle ou simulée, - moyens de production (personnel, moyens matériels), - techniques à mettre en œuvre, - documents de suivi de la production. 	<ul style="list-style-type: none"> - attitudes adoptées facilitant le dialogue pour : <ul style="list-style-type: none"> • répondre aux besoins de formation, • recueillir des suggestions relatives à l'organisation du travail, • obtenir l'adhésion de chacun sur l'organisation du travail, • favoriser l'initiative et la prise de responsabilités, - expression claire et rigoureuse, - argumentation technique judicieuse et convaincante, - avis et propositions des partenaires pris en compte, - conclusions pertinentes.

CAPACITE C4 : COMMUNIQUER

ETRE CAPABLE DE	RESSOURCES-CONDITIONS	INDICATEURS EVALUATION
C45- Actualiser les savoirs et savoir-faire des membres de l'équipe.	- équipe, - moyens didactiques.	- validité des savoirs et des savoir-faire, - efficacité de la communication