



VTS | ASET

Verband Textilpflege Schweiz
Association suisse des entreprises
d'entretien des textiles

Dispositions d'exécution relatives à la procédure de qualification avec examen final

concernant l'ordonnance du SEFRI du 18 octobre 2016 sur la formation professionnelle initiale et le plan de formation du 18 octobre 2016.

pour

Gestionnaire en entretien des textiles CFC Fachfrau / Fachmann Textilpflege EFZ Gestrice della cura di tessili/Gestore della cura di tessili con attestato federale di capacità AFC

N° de la profession 80607

soumises pour avis à la Commission suisse pour le développement de la profession et la qualité de
Gestionnaire en entretien des textiles CFC

soumises pour avis en janvier 2020.

publiées par Association suisse des entreprises d'entretien des textiles ASET le

5 février 2020

document disponible sur le site www.textilpflege.ch

Table des matières

1	Objectif	2
2	Bases légales.....	2
3	Vue d'ensemble de la procédure de qualification avec examen final.....	2
4	Détail par domaine de qualification.....	4
4.1	<i>Domaine de qualification Travail pratique imposé</i>	<i>4</i>
4.2	<i>Domaine de qualification Connaissances professionnelles</i>	<i>10</i>
4.3	<i>Domaine de qualification « culture générale »</i>	<i>12</i>
5	Note d'expérience	13
6	Informations relatives à l'organisation	13
6.1	<i>Inscription à l'examen.....</i>	<i>13</i>
6.2	<i>Réussite de l'examen</i>	<i>13</i>
6.3	<i>Communication du résultat de l'examen</i>	<i>13</i>
6.4	<i>Empêchement en cas de maladie ou d'accident.....</i>	<i>13</i>
6.5	<i>Répétition d'un examen.....</i>	<i>13</i>
6.6	<i>Procédure/voie de recours</i>	<i>13</i>
6.7	<i>Archivage.....</i>	<i>13</i>
	Entrée en vigueur	14
	Annexe Liste des documents modèles	15

1 Objectif

Les dispositions d'exécution relatives à la procédure de qualification avec examen final et leurs annexes précisent les directives de l'ordonnance sur la formation professionnelle initiale et du plan de formation.

2 Bases légales

Les dispositions d'exécution relatives à la procédure de qualification dans la formation professionnelle initiale s'appuient sur les bases légales suivantes:

- la loi fédérale du 13 décembre 2002 sur la formation professionnelle (LFP; RS 412.10), en particulier art. 33 à 41;
- l'ordonnance du 19 novembre 2003 sur la formation professionnelle (OFPr; RS 412.101), en particulier art. 30 à 35, 39 et 50;
- l'ordonnance du SEFRI du 27 avril 2006 concernant les conditions minimales relatives à la culture générale dans la formation professionnelle initiale (RS 412.101.241), en particulier art. 6 à 14;
- l'ordonnance du SEFRI du 18 octobre 2016 sur la formation professionnelle initiale de Gestionnaire en entretien des textiles CFC, notamment les art. 15-21, qui portent sur les procédures de qualification;
- le plan de formation relatif à l'ordonnance sur la formation professionnelle initiale de gestionnaire en entretien des textiles CFC du 18 octobre 2016.
- le Manuel pour expertes et experts aux procédures de qualification de la formation professionnelle initiale - Conseils et instruments pour la pratique¹.

3 Vue d'ensemble de la procédure de qualification avec examen final

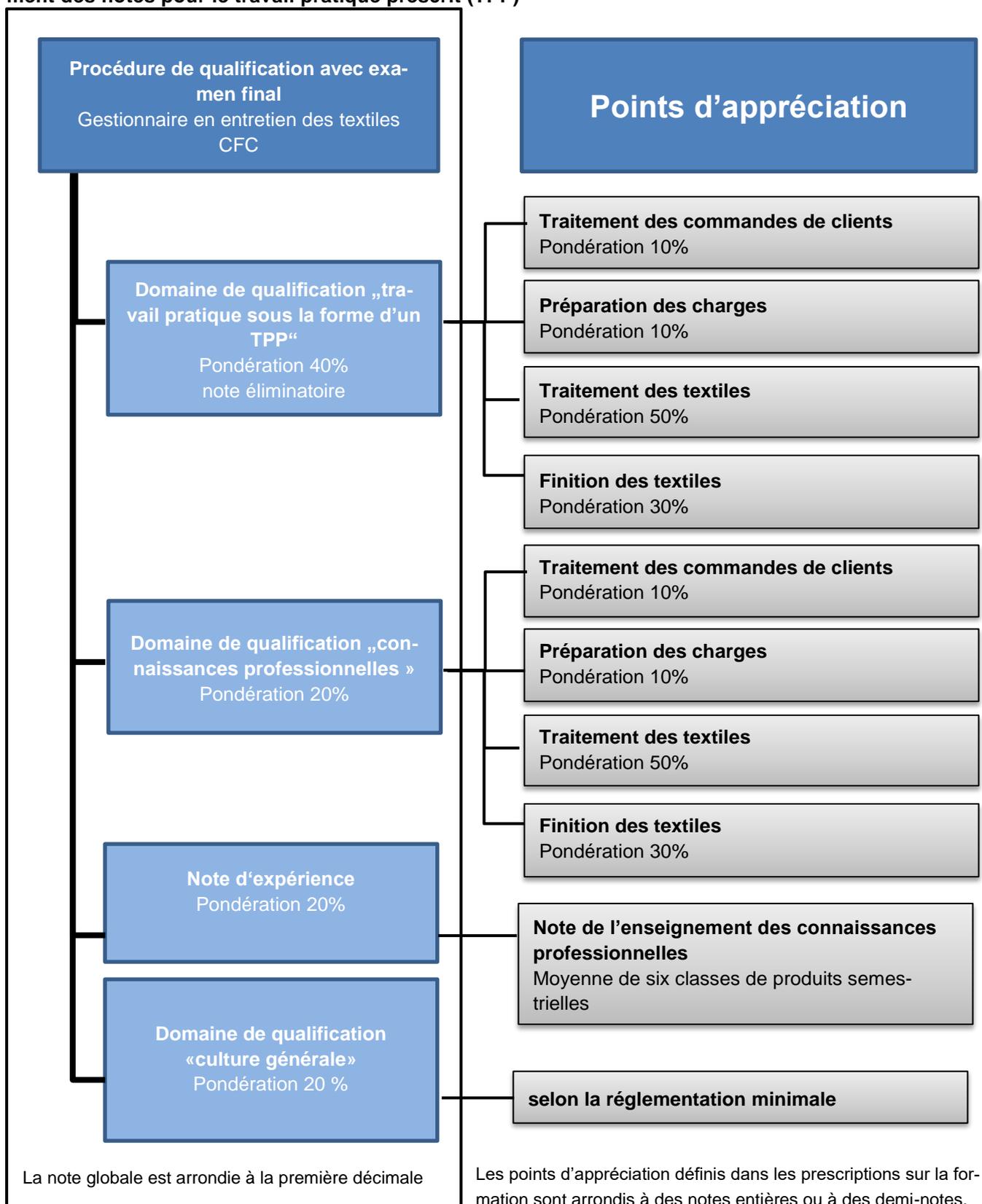
La procédure de qualification vise à vérifier si la personne en formation ou la personne candidate a acquis les compétences opérationnelles nécessaires à l'exercice d'une activité professionnelle définie.

Les schémas synoptiques ci-après présentent les domaines de qualification avec la forme de l'examen, la note d'expérience, les points d'appréciation, les pondérations respectives, les notes éliminatoires (notes minimales à obtenir) et les dispositions concernant l'arrondissement des notes conformément à l'ordonnance sur la formation professionnelle initiale.

La feuille de notes pour la procédure de qualification et la feuille de notes requise pour le calcul de la note d'expérience sont disponibles à l'adresse suivante: <http://qv.berufsbildung.ch>.

¹ Editeur: Institut fédéral des hautes études en formation professionnelle (IFFP) en collaboration avec le Centre suisse de services Formation professionnelle | orientation professionnelle, universitaire et de carrière (CSFO). Le manuel peut être téléchargé à l'adresse suivante: <http://www.iffp.swiss/informations-generales-aux-cours-dexpert-e-s-aux-examens>

Vue d'ensemble des domaines de qualification, de la note d'expérience et de l'arrondissement des notes pour le travail pratique prescrit (TPP)



Art. 34, al. 2, OFPr Des notes autres que des demi-notes ne sont autorisées que pour les moyennes résultant des points d'appréciation fixés par les prescriptions sur la formation correspondantes. Ces moyennes ne sont pas arrondies au-delà de la première décimale.

Remarque: les prescriptions sur la formation comprennent l'ordonnance sur la formation professionnelle initiale et le plan de formation qui l'accompagne.

4 Détail par domaine de qualification

4.1 Domaine de qualification Travail pratique imposé

Dans le domaine de qualification travail pratique imposé, les personnes en formation, ou candidats à l'examen, doivent montrer leur capacité à exécuter les tâches exigées de manière techniquement correcte et en fonction des besoins et de la situation.

Le TPI dure 12 heures et a lieu dans l'entreprise d'apprentissage, ou dans celle-ci et une deuxième entreprise au cas où tous les domaines de compétences opérationnelles ne peuvent être examinés dans l'entreprise d'apprentissage. Les domaines de compétences opérationnelles suivants sont examinés, avec les pondérations ci-dessous :

Point d'appréciation	Domaine de compétences opérationnelles	Pondération
1	Traitement des commandes de clients	10 %
2	Préparation des charges	10 %
3	Traitement des textiles	50 %
4	Finition des textiles	30 %

Les critères d'appréciation sont définis dans le compte-rendu d'examen. Les critères sont évalués au moyen de points. Le total des points est converti en note de position (note entière ou partielle).

Explication sur le déroulement de l'examen – Positions 1 à 4 – Orientation nettoyage à sec

Le TPI est destiné à tester les compétences professionnelles à partir de tâches pratiques concrètes prescrites. Les tâches sont déterminées d'après les objectifs évaluateurs de l'entreprise et des cours interentreprises. Le TPI se déroule selon la procédure ci-après. En raison de différences entre les entreprises, il est permis de s'écarter légèrement de la procédure. Les écarts doivent être clarifiés au préalable avec le chef expert.

Au début de l'examen, le candidat dispose d'une demi-heure pour établir un plan de travail écrit, en tenant compte des procédures de l'entreprise. Il remet son plan de travail à l'expert aux examens pour vérification. Une fois le contrôle effectué, l'examen peut commencer. Puis, le candidat met en service les installations dans les règles de l'art. Lorsqu'elles sont prêtes à fonctionner, il explique la mise en marche de chacune des installations et vérifie convenablement leur état de fonctionnement et les systèmes de sécurité. La mise en service et le contrôle des installations sont accompagnés et observés par l'expert(e) aux examens.

Suit alors un jeu de rôle de 15 minutes sur la réception de textiles. Durant l'entretien de conseil, le candidat explique avec compétence au client les possibilités d'entretien des textiles et remplit une déclaration de réserve pour les marchandises problématiques. Il est ce faisant à l'écoute des préoccupations du client (expert).

Le candidat marque la marchandise avec les moyens utilisés normalement dans l'entreprise et prépare les lots. Il établit par écrit pour la marchandise à traiter un programme de nettoyage qu'il remet à l'ex-

pert aux examens. Celui-ci vérifie si le programme est applicable avant de laisser le candidat l'exécuter. Les programmes de nettoyage impossibles à mettre en œuvre sont retournés corrigés par l'expert aux examens. Le candidat entre le programme dans les machines correspondantes en fonction des possibilités opérationnelles ou lance un programme manuellement. Le candidat élimine les substances dangereuses et les déchets dans les règles de l'art. Il prépare la marchandise pour le nettoyage humide, sélectionne le programme de nettoyage humide approprié ainsi que le programme de séchage qui s'ensuit. Le candidat détermine alors le type de fibre et élimine les taches selon le procédé adéquat. Il respecte ce faisant les prescriptions de l'entreprise et les prescriptions légales en matière de sécurité au travail.

Le candidat procède à la finition d'un nombre défini de textiles dans un temps déterminé et effectue un contrôle de la qualité conformément aux exigences de l'entreprise. Le candidat remédie lui-même aux éventuels défauts de qualité. Il prépare les commandes et établit les documents de livraison nécessaires. Le deuxième jeu de rôle a maintenant lieu pendant 10 minutes. Le candidat remet ses commandes au client (expert aux examens) et encaisse le prix. Le candidat reçoit les réclamations du clients conformément aux directives de l'entreprise et à la satisfaction du client.

Explication sur le déroulement de l'examen – Positions 1 à 4 –Orientation blanchisserie

Le TPI est destiné à tester les compétences professionnelles à partir de tâches pratiques concrètes prescrites. Les tâches sont déterminées d'après les objectifs évaluateurs de l'entreprise et des cours interentreprises. Le TPI se déroule selon la procédure ci-après. En raison de différences entre les entreprises, il est permis de s'écarter légèrement de la procédure. Les écarts doivent être clarifiés au préalable avec le chef expert.

Au début de l'examen, le candidat dispose d'une demi-heure pour établir un plan de travail écrit, en tenant compte des procédures de l'entreprise. Il remet son plan de travail à l'expert aux examens pour vérification. Une fois le contrôle effectué, l'examen peut commencer. Puis, le candidat met en service les installations dans les règles de l'art. Lorsqu'elles sont prêtes à fonctionner, il explique la mise en marche de chacune des installations et vérifie convenablement leur état de fonctionnement et les systèmes de sécurité. La mise en service et le contrôle des installations sont accompagnés et observés par l'expert aux examens.

Suit alors un jeu de rôle de 10 minutes pour conseiller le client. Durant l'entretien de conseil, le candidat informe avec compétence le client sur les prestations de services de l'entreprise. Il est ce faisant à l'écoute des préoccupations du client (expert).

Le candidat prépare les lots. Il élabore ensuite un programme de lavage sous forme écrite ou numérisée et sélectionne le processus de séchage pour la marchandise à traiter. Le candidat remet son programme à l'expert aux examens. Celui-ci vérifie si le programme est applicable avant de laisser le candidat l'exécuter. Les programmes de nettoyage impossibles à mettre en œuvre sont retournés corrigés par l'expert aux examens. Le candidat entre le programme dans les machines correspondantes en fonction des possibilités opérationnelles ou lance un programme manuellement. Il utilise également le tunnel de lavage, la centrifugeuse ou la presse d'essorage en fonction des exigences de l'entreprise. Le candidat élimine les substances dangereuses et les déchets dans les règles de l'art. Il respecte ce faisant les prescriptions de l'entreprise et les prescriptions légales en matière de sécurité au travail.

Le candidat procède à la finition d'un nombre défini de textiles par machine dans un temps déterminé et effectue un contrôle de la qualité conformément aux exigences de l'entreprise. Le candidat remédie lui-même aux éventuelles défauts de qualité – taches, décolorations. Il prépare les commandes et établit les documents de livraison nécessaires et dispose la marchandise conformément au plan de tournée. Le deuxième jeu de rôle a maintenant lieu pendant 10 minutes. Le candidat reçoit des réclamations d'un client (expert aux examens), examine les défauts de qualité et propose des améliorations raisonnables.

Position 1 «Traitement des commandes des clients» se compose des compétences opérationnelles CO et objectifs évaluateurs OE suivants avec le total de points suivant. Le total des points est converti en une note (note entière ou demi-note).

CO	OE	Compétences opérationnelles CO et objectifs évaluateurs OE	Temps indicatif 1 heure.	
			nettoyage à sec: max.de points possible 45	blanchisserie: max.de points possible 30
1.1		Réceptionner les textiles et conseiller les clients		
	1.1.1	Expliquer les spécificités de l'entreprise	X	X
	1.1.3	Communiquer de manière adéquate avec les groupes cibles	X	X
	1.1.5	Réceptionner la marchandise	X	
	1.1.6	Comprendre les besoins des clients	X	
	1.1.7	Conseiller les clients	X	
	1.1.8	Conseiller les clients		X
1.2		Préparer les textiles conformément aux directives de l'entreprise		
	1.2.2	Préparer les textiles		X
	1.2.3	Planifier la logistique et contrôler la livraison		X
	1.2.4	Rassembler les textiles et assurer le flux des marchandises	X	
	1.2.5	Restituer des textiles	X	
	1.2.6	Encaisser le paiement des prestations	X	
1.3		Réceptionner et traiter les réclamations		
	1.3.2	Réceptionner les réclamations	X	
	1.3.4	Réceptionner et traiter les réclamations		X

Position 2 «Préparation des charges» se compose des compétences opérationnelles CO et objectifs évaluateurs OE suivants avec le total de points suivant. Le total des points est converti en une note (note entière ou demi-note).

CO	OE	Compétences opérationnelles CO et objectifs évaluateurs OE	Temps indicatif 1 heure.	
			nettoyage à sec: max.de points possible 45	blanchisserie: max.de points possible 45
2.1		Saisir et marquer les textiles		
	2.1.1	Saisir les commandes des clients	X	X
	2.1.2	Marquer les commandes des clients	X	
2.2		Procéder à l'inspection des marchandises		
	2.2.1	Procéder à l'inspection	X	
	2.2.2	Gestion des textiles problématiques	X	
2.3		Trier les textiles et préparer les charges		
	2.3.4	Trier les textiles et préparer les charges en conséquence	X	
	2.3.5	Trier les textiles et préparer les charges en conséquence		X

Position 3 «Traitement des textiles» se compose des compétences opérationnelles CO et objectifs évaluateurs OE suivants avec le total de points suivant. Le total des points est converti en une note (note entière ou demi-note).

CO	OE	Compétences opérationnelles CO et objectifs évaluateurs OE	Temps indicatif 6 heures.	
			nettoyage à sec: nombre max. de points possible 78	blanchisserie: nombre max. de points possible 57
3.1		Utiliser et contrôler les procédures techniques et les machines		
	3.1.1	Utiliser et éliminer les produits chimiques de base avec ménage	X	X
	3.1.3	Elaborer des procédés	X	
	3.1.4	Exécuter les procédures de lavage ou de nettoyage selon le déroulement usuel	X	X
	3.1.8	Remédier aux dysfonctionnements	X	
	3.1.9	Contrôler les équipements avant leur utilisation	X	X
	3.1.11	Employer d'autres équipements	X	X
3.2		Laver des textiles avec les procédés et les équipements appropriés		
	3.2.1	Utiliser et exploiter les laveusesessoreuses		X
	3.2.2	Utiliser et exploiter les lignes de lavage		X
3.3		Nettoyer ou nettoyer par voie humide les textiles et les équipements avec les procédés appropriés		
	3.3.1	Utiliser et exploiter les machines de nettoyage	X	
	3.3.2	Utiliser et exploiter les machines de nettoyage par voie humide	X	
3.4		Éliminer les taches sur les textiles avec les procédés appropriés		
	3.4.3	Décider du détachage sur les textiles	X	X
	3.4.4	Effectuer le détachage sur les textiles	X	
	3.4.5	Effectuer le détachage et la décoloration des textiles		X

Position 4 «Finition des textiles» se compose des compétences opérationnelles CO et objectifs évaluateurs OE suivants avec le total de points suivant. Le total des points est converti en une note (note entière ou demi-note).

CO	OE	Compétences opérationnelles CO et objectifs évaluateurs OE	Temps indicatif 4 heures.	
			nettoyage à sec: nombre max. de points possible 156	blanchissage: nombre max. de points possible 84
4.1		Effectuer les finitions sur les textiles avec les procédés et les équipements appropriés		
	4.1.2	Utiliser et exploiter les sèche-linge		X
	4.1.3	Utiliser et exploiter les tunnels de finition		X
	4.1.4	Utiliser et exploiter les machines à repasser et les lignes de repassage		X
	4.1.5	Utiliser les automates de pliage et de pose		X
	4.1.7	Utiliser et exploiter les tunnels de finition	X	
	4.1.8	Utiliser et exploiter les sèche-linge	X	
	4.1.9	Utiliser et exploiter les tables de repassage	X	
	4.1.10	Utiliser et faire fonctionner le mannequin à chemises	X	
	4.2		Effectuer les contrôles de qualité conformément aux directives de l'entreprise	
4.2.1		Effectuer les contrôles de la qualité dans le déroulement du processus		X
4.2.3		Effectuer les contrôles de la qualité	X	

Moyens auxiliaires : seuls sont autorisés les moyens auxiliaires indiqués dans la convocation à l'examen.

4.2 Domaine de qualification Connaissances professionnelles

Dans le domaine de qualification Connaissances professionnelles, les personnes en formation ou les candidats doivent montrer qu'ils ont acquis les connaissances nécessaires pour réussir dans la profession. L'examen a lieu vers la fin de la formation professionnelle initiale et dure trois heures.

Les domaines de compétences opérationnelles suivants sont examinés dans les formes d'examen indiquées, avec les pondérations ci-dessous :

Point d'appréciation	Domaine de compétences opérationnelles	Forme de l'examen/Dauer	Pondération
		écrit	
1	Traitement des commandes de clients	15... min.	10 %
2	Préparation des charges	15... min.	10 %
3	Traitement des textiles	90... min.	50 %
4	Finition des textiles	60... min.	30 %

Les critères d'évaluation sont définis dans le compte-rendu d'examen. Les critères sont évalués en points. Le total des points doit être converti en note de position (note entière ou demi-note)².

La tâche demandée est basée sur les objectifs évaluateurs de l'école professionnelle.

Position 1 « Traitement des commandes de clients » se compose des compétences opérationnelles CO et objectifs évaluateurs OE suivants avec le total de points suivant. Le total des points est converti en une note (note entière ou demi-note).

CO	OE	Description des compétences opérationnelles CO et objectifs évaluateurs OE	Durée 15 min.
1.1		Réceptionner les textiles et conseiller les clients	Nombre max. de points possible 16
	1.1.1	Expliquer les spécificités de la branche	
	1.1.4	Maîtriser des situations de communication typiques	
	1.1.7	Conseiller les clients	
1.2		Préparer les textiles conformément aux directives de l'entreprise	
	1.2.6	Procéder au calcul des prestations et des coûts	
1.3		Réceptionner et traiter les réclamations	
	1.3.1	Déterminer les causes des dommages et expliquer le dédommagement	

² La formule pour la conversion des points en note est décrite dans le Manuel pour expertes et experts aux procédures de qualification de la formation professionnelle initiale. Conseils et instruments pour la pratique, p. 27

Position 2 « Préparation des charges » se compose des compétences opérationnelles CO et objectifs évaluateurs OE suivants avec le total de points suivant. Le total des points est converti en une note (note entière ou demi-note).

CO	OE	Description des compétences opérationnelles CO et objectifs évaluateurs OE	Durée 15 min.
2.1		Saisir et marquer les textiles	Nombre max. de points possible 23
	2.1.1	Expliquer les méthodes pour la saisie	
	2.1.2	Expliquer les méthodes pour le marquage	
2.3		Trier les textiles et préparer les charges	
	2.3.1	Expliquer les fibres	
	2.3.2	Déterminer la structure du textile	
	2.3.3	Expliquer les ennoblissements, les teintures et les impressions	

Position 3 « Traitement des textiles » se compose des compétences opérationnelles CO et objectifs évaluateurs OE suivants avec le total de points suivant. Le total des points est converti en une note (note entière ou demi-note).

CO	OE	Compétences opérationnelles CO et objectifs évaluateurs OE	Durée 15 min.
3.1		Utiliser et contrôler les procédures techniques et les machines	Nombre max. de points possible 89
	3.1.1	Expliquer les principes chimiques de base	
	3.1.2	Expliquer les principes physiques de base	
	3.1.4	Etablir un programme de nettoyage et de lavage et effectuer les calculs	
	3.1.7	Expliquer les équipements	
	3.1.10	Expliquer les moyens de travail	
3.4		Eliminer les taches sur les textiles avec les procédés appropriés	
	3.4.1	Expliquer les produits détachants	
	3.4.2	Expliquer les facteurs du détachage	
	3.4.3	Proposer des méthodes de détachage	
	3.4.4	Expliquer les méthodes de détachage	

Position 4 « Finition des textiles » se compose des compétences opérationnelles CO et objectifs évaluateurs OE suivants avec le total de points suivant. Le total des points est converti en une note (note entière ou demi-note).

CO	OE	Compétences opérationnelles CO et objectifs évaluateurs OE	Durée 15 min.
4.1		Effectuer les finitions sur les textiles avec les procédés et les équipements appropriés	Nombre max. de points possible 61
	4.1.1	Expliquer les équipements	
4.2		Effectuer les contrôles de qualité conformément aux directives de l'entreprise	
	4.2.1	Décrire les contrôles de la qualité dans le déroulement du processus	
	4.2.2	Expliquer les erreurs systématiques	
	4.2.3	Expliquer le contenu du contrôle de la qualité	

Moyens auxiliaires: seuls sont autorisés les moyens auxiliaires indiqués dans la convocation à l'examen

4.3 Domaine de qualification « culture générale »

Le domaine de qualification «culture générale» est régi par l'ordonnance du SEFRI du 27 avril 2006 concernant les conditions minimales relatives à la culture générale dans la formation professionnelle initiale (RS 412.101.241).

5 Note d'expérience

La note d'expérience est définie dans l'ordonnance sur la formation professionnelle initiale. La feuille de notes requise pour le calcul de la note d'expérience est disponible à l'adresse suivante: <http://qv.berufsbildung.ch>.

6 Informations relatives à l'organisation

6.1 Inscription à l'examen

L'inscription se fait par l'intermédiaire de l'autorité cantonale.

6.2 Réussite de l'examen

Les conditions de réussite sont définies dans l'ordonnance sur la formation professionnelle initiale.

6.3 Communication du résultat de l'examen

La communication du résultat de l'examen est régie par les dispositions cantonales.

6.4 Empêchement en cas de maladie ou d'accident

La procédure en cas d'empêchement de participer à la procédure de qualification pour cause de maladie ou d'accident est régie par les dispositions cantonales.

6.5 Répétition d'un examen

Les dispositions concernant les répétitions sont définies dans l'ordonnance sur la formation professionnelle initiale.

6.6 Procédure/voie de recours

La procédure de recours est régie par le droit cantonal.

6.7 Archivage

La conservation des documents d'examen est régie par les législations cantonales. Les produits fabriqués dans le cadre du TPI sont la propriété de l'entreprise formatrice.

Entrée en vigueur

Les présentes dispositions d'exécution relatives à la procédure de qualification avec examen final pour Gestionnaire en entretien des textiles CFC entrent en vigueur le 5 février 2020 et sont valables jusqu'à leur révocation.

Berne, 5 février 2020

Association suisse des entreprises d'entretien des textiles

Le président

La secrétaire générale

Alexander Wild, président OrTra

Melanie Saner, secrétaire OrTra

La Commission suisse pour le développement de la profession et la qualité de la formation a pris position sur les présentes dispositions d'exécution relatives à la procédure de qualification avec examen final pour Gestionnaire en entretien des textiles CFC lors de sa réunion de janvier 2020.

Annexe Liste des documents modèles

Documents	Source
Feuille de notes pour la procédure de qualification Gestionnaire en entretien des textiles CFC	Modèles SDBB CSFO http://qv.berufsbildung.ch
Feuille de note pour le calcul de la note d'expérience - Bulletin de note de l'école professionnelle	Modèles SDBB CSFO http://qv.berufsbildung.ch
Tâche pour les candidats	www.textilpflege.ch