

## Procédure de qualification Gestionnaire en entretien des textiles

### Travail pratique imposé Blanchisserie

#### Situation TPI blanchisserie

Vous êtes un futur gestionnaire en entretien des textiles CFC. À 9 heures, un nouvel employé se présente. Etablissez un plan de travail pour les 1,5 jours à venir (vous recevez pour cela la feuille de travail 1). Le gérant du restaurant Alpenblick vous passe ensuite une commande urgente de linge de table blanc. Ce linge doit être prêt à la fin de l'épreuve. Hier, votre patron vous a encore informé que le linge de lit est de plus en plus plissé. Résolez le problème. Aujourd'hui, Max Mustermann, le nouveau gérant du Waldhotel, vient vous rendre visite et se renseigne sur vos services (jeu de rôle 1). À la fin de l'épreuve, vous recevez une plainte d'un client (jeu de rôle 2).

Pour mener à bien toutes les tâches à accomplir, vous disposez de 12 heures. Vous devez alors avoir terminé le travail. Vous avez une demi-heure pour établir le plan de travail écrit correspondant aux tâches ci-dessous. Tenez compte lors de cette planification des processus opérationnels. Remettez ensuite le plan de travail aux experts pour vérification. Après le contrôle, vous pouvez commencer l'examen. Si nécessaire, vous pouvez également adapter le déroulement de la procédure pendant l'examen.

Durant tout le temps de l'examen, faites attention à la sécurité au travail et à la protection de la santé dans toutes vos activités. Les expert(e)s surveillent cette compétence tout au long de l'examen.

#### Tâche à accomplir

- Faites visiter l'entreprise au nouveau collaborateur (expert à l'examen),
  - montrez-lui tous les postes de travail importants correspondant au flux des marchandises dans l'entreprise et expliquez-lui les activités les plus importantes qui s'y déroulent.
  - Expliquez-lui la mise en marche des machines suivantes : chaudière à vapeur, compresseur et installation d'adoucissement de l'eau ainsi que le tunnel de lavage, laveuse essoreuse, le séchoir, la calandre et le tunnel de finition.
  - Vérifiez la capacité opérationnelle et les dispositifs de sécurité de ces machines et expliquez en détail les fonctions les plus importantes pour qu'il puisse ensuite les utiliser de manière autonome.
  - Pour planifier la visite, vous recevez la feuille de travail 2.
- L'entretien de conseil se passe sous forme de jeu de rôle (1). Pour le jeu de rôle, vous obtenez la fiche de travail 3. Le jeu de rôle dure 10 minutes plus 10 minutes de préparation

- Réceptionnez la commande express du restaurant Alpenblick et inscrivez-la selon les prescriptions de l'entreprise.
- Vous recevrez 80 kg de linge, composez les différents lots selon les critères usuels de la branche.
  
- Pour un lot sélectionné par l'expert, établissez une procédure de lavage complète sur la feuille de travail prévue à cet effet. La fiche de travail 4 doit être remise à l'expert pour vérification. Dès que l'expert(e) aura vérifié votre programme de lavage, la fiche de travail 4 vous sera rendue.
  
- Programmez la laveuse-essoreuse pour le lot sélectionné. Vérifiez régulièrement le déroulement correct du programme et consignez-le sur la fiche de travail 4.
  
- Effectuez un changement de récipient correct de votre système de dosage. Préparez le conteneur vide pour l'élimination.
  
- Accompagnez un seul et même lot jusqu'au tunnel de lavage.
  - Effectuez sur celui-ci un contrôle du processus selon les paramètres suivants : valeur du pH, conductivité et teneur en oxygène)
  - Inscrivez ces valeurs sur une fiche de travail 5.
  
- Séchez le lot préalablement lavé dans le sèche-linge.
  - Vérifiez et évaluez le résultat et réagissez en conséquence.
  - Montrer comment s'effectue un changement de programme.
  
- Finissez 50 pièces de forme dans le Tunnel de finition
  - Procédez ensuite à un changement de programme (articles ou performance/heure).
  - Pliez ensuite à la main 25 vestes (vous avez 10 minutes pour cela)
  - Pliez 25 pantalons sur la plieuse automatique disponible.
  
- Procédez au calandrage de 50 articles en veillant à la qualité (20 nappes, 15 taies d'oreiller et 15 serviettes). Pliez-les ensuite à la main (une durée vous est impartie pour cela).
  - Empilez-les selon les schémas de pliage suivants:
    - nappes: 2 pliages longitudinaux et 2 pliages transversaux (8 minutes)
    - taies d'oreiller: 1 pliage longitudinal et 1 pliage transversal (3 minutes)
    - serviettes: 1 pliage longitudinal et 1 pliage transversal (2 minutes)
  - Effectuez un contrôle de qualité et remédiez aux défauts qualitatifs en lançant de manière autonome un processus de lavage approprié.

- Préparez 6 commandes de clients selon le plan de tournée de votre entreprise, y compris documents de livraison. Utilisez pour cela les formulaires de livraison de l'entreprise.
- Traitement de réclamations sous forme d'un jeu de rôle (2). Vous recevez par cela la fiche de travail 6 à part. Le jeu de rôle dure 10 minutes plus 10 minutes de temps de préparation.

Remettez à l'expert(e) l'ensemble des documents munis du numéro de candidat.

### **Les compétences opérationnelles (CO) suivantes sont évaluées**

1.1	Réceptionner les textiles et conseiller les client(e)s	18 points
1.1.1	Expliquer les spécificités de l'entreprise	
1.1.3	Communiquer de manière adéquate avec les groupes cibles	
1.1.8	Conseiller les clients	
1.2	Préparer les textiles conformément aux directives de l'entreprise	6 points
1.2.2	Préparer les commandes de textiles	
1.2.3	Planifier la logistique et contrôler la livraison	
1.3	Recevoir et traiter des réclamations	6 points
1.3.4	Recevoir et traiter des réclamations	
2.1	Saisir et marquer les textiles	6 points
2.1.1	Saisir les commandes des clients	
2.3	Trier les textiles et composer des lots	6 points
2.3.5	Trier les textiles et composer des lots	

3.1	Utiliser et contrôler les procédures techniques et les machines	27 points
3.1.1	Utiliser et éliminer les produits chimiques de base avec ménagement	
3.1.4	Exécuter les procédures de lavage ou de nettoyage selon le déroulement usuel	
3.1.9	Contrôler les installations avant leur utilisation	
3.1.11	Employer d'autres équipements (chaudière à vapeur, compresseur, adoucisseur d'eau)	
3.2	Laver les textiles avec les procédés et les équipements appropriés	21 points
3.2.1	Utiliser et faire fonctionner les laveuses-essoreuses	
3.2.2	Utiliser et faire fonctionner les tunnels de lavage	
3.4	Éliminer les taches sur les textiles avec les procédés appropriés	9 points
3.4.3	Déterminer l'élimination des taches sur les textiles	
3.4.5	Effectuer la décoloration et le détachage des textiles	
4.1	Effectuer les finitions sur les textiles avec les procédés et les équipements appropriés	87 points
4.1.2	Utiliser et faire fonctionner le sèche-linge	
4.1.3	Utiliser et faire fonctionner le tunnel de finition	
4.1.4	Faire fonctionner la calandre et la ligne de calandrage	
4.1.5	Faire fonctionner la plieuse automatique	
4.2	Effectuer le contrôle de qualité conformément aux directives de l'entreprise	3 points
4.2.1	Effectuer le contrôle de qualité durant le déroulement du processus	