



VTS | ASET

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

Programme de formation pour les entreprises

« Gestionnaire en entretien des textiles CFC »

Guide pour la formation professionnelle initiale d'apprenants en entreprise

Formation approfondie nettoyage à sec

Adresses

Entreprise formatrice	Personne en formation
Société :	Nom/Prénom :
Adresse :	Adresse :
CP/Lieu :	CP/Lieu :
E-Mail :	E-Mail :
Téléphone :	Téléphone :
Personne responsable pour la période de formation :	

Planification

1. Année d'apprentissage																							
Août				Septembre				Octobre				Novembre				Décembre				Janvier			
					▲	▲		▲	▲														
Février				Mars				Avril				Mai				Juin				Juillet			

2. Année d'apprentissage																							
Août				Septembre				Octobre				Novembre				Décembre				Janvier			
											▲	▲											
Février				Mars				Avril				Mai				Juin				Juillet			
						▲	▲																

3. Année d'apprentissage																							
Août				Septembre				Octobre				Novembre				Décembre				Janvier			
														▲	▲								
Février				Mars				Avril				Mai				Juin				Juillet			

Légende

^^^ Vacances CEMEF

▲▲▲ Cours interentreprises (CI) ASET

Cours interentreprises:

1. année d'apprentissage
 CI 1-2: mi-septembre (2 jours)
 CI 3 : début octobre (2 jours)

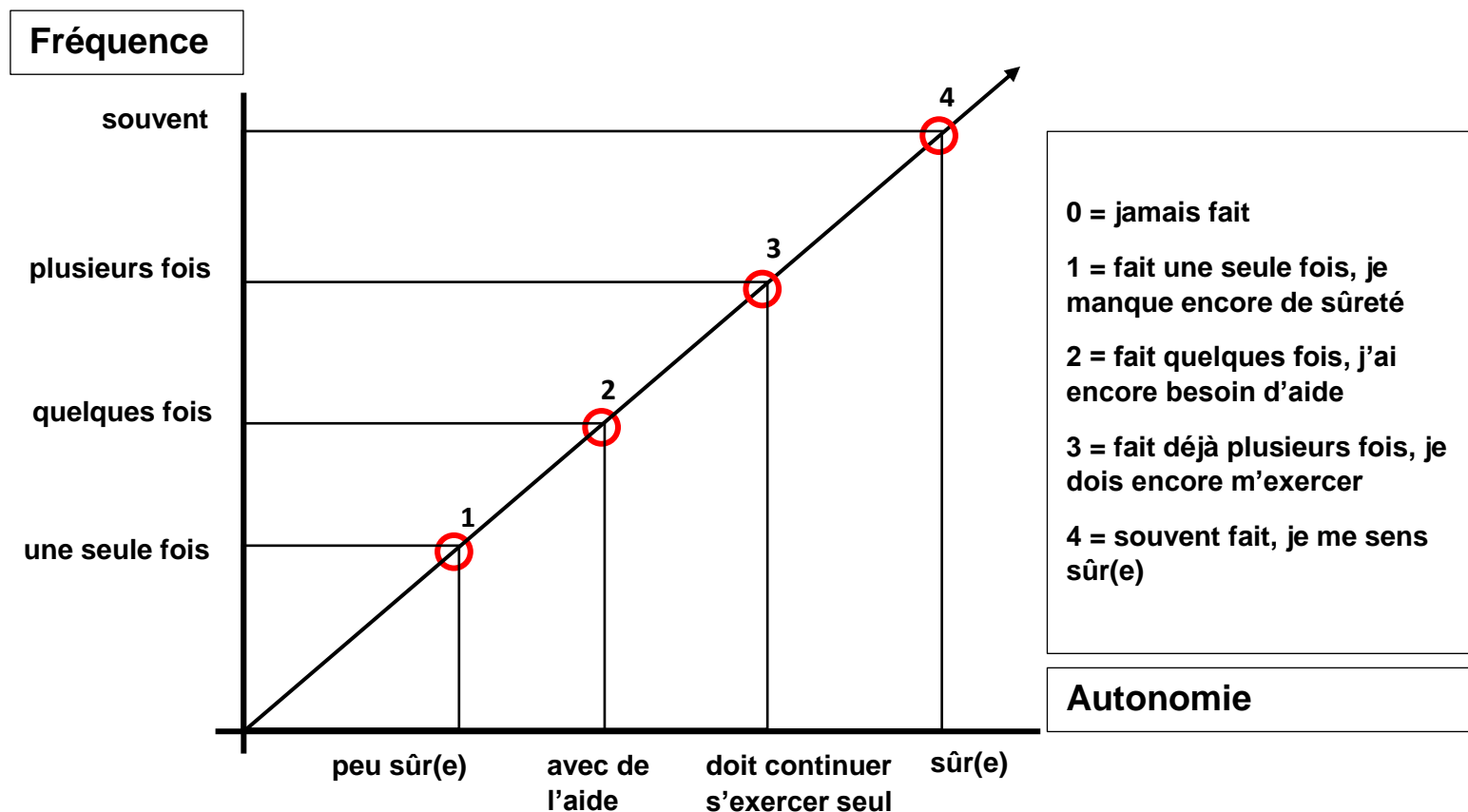
2. année d'apprentissage
 CI 4 et CI 5: fin octobre / début novembre (4 jours)
 CI 6: fin mars (2 jours)

3. année d'apprentissage
 CI 7: fin novembre (3 jours)

Comment utiliser ce guide

Ce programme de formation est un guide pour la formation de gestionnaire en entretien des textiles CFC basé sur les objectifs évaluateurs du plan de formation. Il sert de preuve, de contrôle de la formation et montre où en est l'apprenant dans sa formation. Les objectifs évaluateurs sont classés chronologiquement par semestre. Les champs grisés précisent les instructions à suivre pour les objectifs évaluateurs. L'initiation recommandée est harmonisée avec la formation à l'école professionnelle et dans les cours interentreprises (CI). Pour faciliter la compréhension, les objectifs évaluateurs ont été partiellement complétés par des exemples ; ceux-ci sont *écrits en italique* ou se trouvent entre parenthèses avec une flèche (→). La version originale du programme de formation est détenue par chaque formateur professionnel. Les apprenants peuvent néanmoins demander à consulter le document à tout moment.

Dans le cadre de l'entretien semestriel, le formateur professionnel et l'apprenant constatent le niveau de formation de l'apprenant d'après le programme de formation et le rapport d'apprentissage et consignent celui-ci dans le rapport de formation. Les informations concernant les progrès de l'apprenants peuvent être inscrites (même en mots-clés) dans le champ « Remarques ». Le graphique ci-dessous sert à évaluer en commun les progrès réalisés par rapport au programme de formation et à les transcrire en chiffres.



Exemple de remplissage d'un rapport de formation

Dans cet exemple, l'objectif de formation a été introduit ponctuellement au premier trimestre et l'apprenant s'y est entraîné plusieurs fois. Les objectifs de formation enseignés dans l'entreprise continueront à être utilisés et approfondis durant les années de formation suivantes. Si le niveau de formation change, ce sera indiqué par le chiffre correspondant. Au 3^{ème} semestre, un cours interentreprises a en outre eu lieu sur ce sujet. Au 5^{ème} semestre, l'apprenant était prêt pour l'examen. Les données se réfèrent à la date de l'entretien semestriel.

Domaines de compétences opérationnelles 3 : Traitement des textiles

Compétence opérationnelle 3.4: Eliminer les taches sur les textiles avec les procédés appropriés

Objectifs évaluateurs entreprise	1. année d'apprentissage		2. année d'apprentissage		3. année d'apprentissage	
	1. sem.	2. sem.	3. sem.	4. sem.	5. sem.	6. sem.
<p>3.4.4 Effectuer le détachage sur les textiles</p> <p>En cas de besoin, les gestionnaires en entretien des textiles effectuent les tâches suivantes sur les textiles :</p> <ul style="list-style-type: none"> - déterminer la méthode de traitement sur la base du type de salissures et des conditions textiles - employer correctement les détachants suivants, tout en respectant la durée d'application optimale sur le textile : - détachant pour les tannins - détachant pour le sang / les protéines - détachant pour le vernis - agent de prébrossage - eau <p>Ils emploient les méthodes de traitement en étant attentifs à la rapidité, à la sécurité, à la consommation d'énergie et à l'écologie.</p>	15.01.18 2	15.07.18 3	CI 4		15.01.20 4	
<p>Remarques :</p> <p>15.01.18: le détachage à l'eau a déjà été pratiqué sur des taches simples. Les autres moyens de détachage seront introduits au semestre suivant.</p> <p>15.07.18: Sandra suit déjà de manière autonome de tous les moyens de détachage prescrits. Pour des taches difficiles elle a encore besoin d'aide.</p> <p>15.01.20: Sandra travaille efficacement et avec sûreté tous les moyens de détachage. Elle est prête pour l'examen.</p>						

Programme de formation

1. Semestre

Compétence opérationnelle 1.1: réceptionner les textiles et conseiller les clients

Objectifs évaluateurs entreprise	1. année d'apprentissage		2. année d'apprentissage		3. année d'apprentissage	
	1. sem.	2. sem.	3. sem.	4. sem.	5. sem.	6. sem.
<p>1.1.2 Soigner son apparence Les gestionnaires en entretien des textiles soignent leur apparence dans le contact avec les clients et veillent particulièrement aux aspects suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> - vêtements (→ propres et soignés) - hygiène personnelle (→ ongles et cheveux bien entretenus, odeur de transpiration, etc.) - hygiène de l'entreprise (→ plan d'hygiène, place de travail propre, hygiène des mains) - accueil - langage aimable - présentation et première impression positives 	CI 3					
Remarques :						

Objectifs évaluateurs entreprise	1. année d'apprentissage		2. année d'apprentissage		3. année d'apprentissage	
	1. sem.	2. sem.	3. sem.	4. sem.	5. sem.	6. sem.
<p>1.1.3 Communiquer de manière adéquate avec les groupes cibles Les gestionnaires en entretien des textiles communiquent de manière adéquate avec les client(e)s, les supérieurs hiérarchiques, les instances tierces et les collaborateurs. Ils veillent à une communication verbale et non verbale cohérente.</p> <p>Ils s'expriment dans un langage adapté aux groupes cibles en utilisant le jargon et les termes professionnels de manière compréhensible.</p> <p><i>Par exemple :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - accueil (→ standards de l'entreprise, se rappeler le nom des clients, téléphone/comptoir) - langage (→ prononciation, langage adapté au client, pas d'expressions déplacées) - bonne présentation et première impression (→ amabilité et prévenance) - gestuelle (→ quelle impression fais-je sur mon interlocuteur) 						
Remarques :						

Objectifs évaluateurs entreprise	1. année d'apprentissage		2. année d'apprentissage		3. année d'apprentissage	
	1. sem.	2. sem.	3. sem.	4. sem.	5. sem.	6. sem.
<p>1.1.5 Réceptionner la marchandise Les gestionnaires en entretien des textiles réceptionnent la marchandise en observant les règles de sécurité au travail et de protection de la santé.</p> <p><i>Par exemple : juger la qualité d'un textile, traiter les textiles avec ménagement, si nécessaire, porter un équipement de protection individuel EPI</i></p>						
Remarques :						

Compétence opérationnelle 2.1: saisir et marquer les textiles

Objectifs évaluateurs entreprise	1. année d'apprentissage		2. année d'apprentissage		3. année d'apprentissage	
	1. sem.	2. sem.	3. sem.	4. sem.	5. sem.	6. sem.
<p>2.1.1 Saisir les commandes des clients Les gestionnaires en entretien des textiles saisissent les commandes des clients en se conformant aux prescriptions et aux procédures de l'entreprise tout en tenant compte :</p> <ul style="list-style-type: none"> - du poids / du nombre / de la taille - du type de textile - des délais - des exigences en matière d'hygiène (→ <i>p.ex. pour le linge contaminé ou les textiles fortement souillés (sang, excréments, virus)</i>) 						
Remarques :						
<p>2.1.2 Marquer les commandes des clients Les gestionnaires en entretien des textiles marquent les textiles en respectant les prescriptions de l'entreprise et appliquent le système de marquage propre à l'entreprise.</p>						
Remarques :						

Compétence opérationnelle 2.2: procéder à l'inspection des marchandises

Objectifs évaluateurs entreprise	1. année d'apprentissage		2. année d'apprentissage		3. année d'apprentissage	
	1. sem.	2. sem.	3. sem.	4. sem.	5. sem.	6. sem.
<p>2.2.1 Procéder à l'inspection Les gestionnaires en entretien des textiles inspectent les marchandises en respectant les prescriptions de l'entreprise et en effectuant les opérations suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Contrôler les poches - Reconnaître les défauts et les détériorations et les documenter - Tenir compte des codes d'entretien et du marquage d'identification des matériaux et les comparer avec le textile - Identifier les fibres au toucher ou avec des moyens simples (p. ex. test à la flamme) - Localiser les salissures et les identifier 						
Remarques :						

Compétence opérationnelle 2.2: procéder à l'inspection des marchandises

Objectifs évaluateurs entreprise	1. année d'apprentissage		2. année d'apprentissage		3. année d'apprentissage	
	1. sem.	2. sem.	3. sem.	4. sem.	5. sem.	6. sem.
<p>2.2.2 Gestion des textiles problématiques</p> <p>Lors de l'inspection des marchandises, les gestionnaires en entretien des textiles reconnaissent les déclarations de matériaux problématiques et les particularités des confections, des teintures, des impressions et des applications.</p> <p>En cas de besoin, ils se servent d'une déclaration de réserve.</p>						
Remarques :						

Compétence opérationnelle 3.1: Utiliser et contrôler les procédures techniques et les machines

Objectifs évaluateurs entreprise	1. année d'apprentissage		2. année d'apprentissage		3. année d'apprentissage	
	1. sem.	2. sem.	3. sem.	4. sem.	5. sem.	6. sem.
3.1.8 Remédier aux dysfonctionnements Les gestionnaires en entretien des textiles effectuent des dépannages simples sur les installations ou les font effectuer. Ce faisant, ils respectent les standards de la sécurité au travail.	CI 1					
Remarques:						
3.1.11 Employer d'autres équipements Les gestionnaires en entretien des textiles mettent les installations suivantes en service de manière appropriée : - chaudière à vapeur ou installation vapeur en cas d'alimentation à distance - compresseurs d'air / Turbines à vide - installations d'adoucissement de l'eau / Système d'osmose - système de récupération des eaux - système de récupération des condensats - système de récupération de la chaleur						
Remarques :						

Compétence opérationnelle 3.4: Eliminer les taches sur les textiles avec les procédés appropriés

Objectifs évaluateurs entreprise	1. année d'apprentissage		2. année d'apprentissage		3. année d'apprentissage	
	1. sem.	2. sem.	3. sem.	4. sem.	5. sem.	6. sem.
<p>3.4.4 Effectuer le détachage sur les textiles En cas de besoin, les gestionnaires en entretien des textiles effectuent les tâches suivantes sur les textiles :</p> <ul style="list-style-type: none"> - déterminer la méthode de traitement sur la base du type de salissures et des conditions textiles - employer correctement les détachants suivants, tout en respectant la durée d'application optimale sur le textile : - détachant pour les tannins - détachant pour le sang / les protéines - détachant pour le vernis - agent de pré brossage - eau <p>Ils emploient les méthodes de traitement en étant attentifs à la rapidité, à la sécurité, à la consommation d'énergie et à l'écologie.</p>			CI 4			
Remarques :						

Compétence opérationnelle 4.1: Effectuer les finitions sur les textiles avec les procédés et les équipements appropriés

Objectifs évaluateurs entreprise	1. année d'apprentissage		2. année d'apprentissage		3. année d'apprentissage	
	1. sem.	2. sem.	3. sem.	4. sem.	5. sem.	6. sem.
<p>4.1.7 Utiliser et exploiter les tunnels de finition Les gestionnaires en entretien des textiles utilisent les tunnels de finition existants de manière adéquate en effectuant les tâches suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mise en service des installations - Préparer les textiles et lancer la finition - Contrôler le résultat de la finition et passer les textiles à l'étape de traitement suivante 						
Remarques :						

Objectifs évaluateurs entreprise	1. année d'apprentissage		2. année d'apprentissage		3. année d'apprentissage	
	1. sem.	2. sem.	3. sem.	4. sem.	5. sem.	6. sem.
<p>4.1.9 Utiliser et exploiter les tables de repassage Les gestionnaires en entretien des textiles utilisent les tables à repasser de manière adéquate en effectuant les tâches suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mise en service des installations - Préparer les textiles - Régler la température du fer à repasser en fonction du textile - Contrôler le résultat du repassage et passer les textiles à l'étape de traitement suivante 						
Remarques :						

Objectifs évaluateurs entreprise	1. année d'apprentissage		2. année d'apprentissage		3. année d'apprentissage	
	1. sem.	2. sem.	3. sem.	4. sem.	5. sem.	6. sem.
4.1.10 Utiliser et faire fonctionner le mannequin à chemises Les gestionnaires en entretien des textiles utilisent correctement les mannequins de repassage disponibles selon les étapes de travail suivantes : <ul style="list-style-type: none"> - Mise en service des installations - Enfiler les textiles et faire démarrer la machine - Contrôler le résultat du finish et transférer les textiles à l'étape de traitement suivante 						
Remarques :						

Compétence opérationnelle 4.2: Effectuer les contrôles de qualité conformément aux directives de l'entreprise

Objectifs évaluateurs entreprise	1. année d'apprentissage		2. année d'apprentissage		3. année d'apprentissage	
	1. sem.	2. sem.	3. sem.	4. sem.	5. sem.	6. sem.
<p>4.2.3 Effectuer les contrôles de la qualité Les gestionnaires en entretien des textiles effectuent le contrôle final sur la base des critères suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Qualité du repassage / apparence - Taches - Détériorations - Odeur 						
Remarques :						

Objectifs évaluateurs entreprise	1. année d'apprentissage		2. année d'apprentissage		3. année d'apprentissage	
	1. sem.	2. sem.	3. sem.	4. sem.	5. sem.	6. sem.
<p>4.2.4 Corriger les problèmes de qualité Les gestionnaires en entretien des textiles corrigent eux-mêmes les problèmes de qualité qui peuvent être traités. Ils documentent de manière compréhensible les problèmes de qualité ou les détériorations qui ne peuvent pas être traités, en donnant la cause et informent le supérieur hiérarchique.</p> <p><i>Par exemple : après-détachage, élimination des fautes de repassage</i></p>						
Remarques :						

2. Semestre

Compétence opérationnelle 1.1: réceptionner les textiles et conseiller les clients

Objectifs évaluateurs entreprise	1. année d'apprentissage		2. année d'apprentissage		3. année d'apprentissage	
	1. sem.	2. sem.	3. sem.	4. sem.	5. sem.	6. sem.
<p>1.1.6 Déterminer les besoins du client Les gestionnaires en entretien des textiles mènent des entretiens avec les clients en respectant les étapes suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> - comprendre les demandes générales et spécifiques des clients à l'aide de questions appropriées et d'une écoute active - consigner les besoins des clients 						
Remarques :						

Objectifs évaluateurs entreprise	1. année d'apprentissage		2. année d'apprentissage		3. année d'apprentissage	
	1. sem.	2. sem.	3. sem.	4. sem.	5. sem.	6. sem.
<p>1.1.7 Conseiller les clients Les gestionnaires en entretien des textiles conseillent les clients de façon ciblée et adaptée en prenant en comptes les :</p> <ul style="list-style-type: none"> - symboles d'entretien - applications et revêtements fragiles - types de salissure - possibilités de traitement et coûts - risques et leurs conséquences - services supplémentaires - dommages existants - questions liées à la protection environnementale <p>Ils documentent tout dommage aux textiles conformément aux directives de l'entreprise.</p> <p>Si nécessaire, ils remplissent une déclaration de réserve qu'ils font signer par le client.</p>						
Remarques :						

Compétence opérationnelle 1.2: préparer les textiles conformément aux directives de l'entreprise

Objectifs évaluateurs entreprise	1. année d'apprentissage		2. année d'apprentissage		3. année d'apprentissage	
	1. sem.	2. sem.	3. sem.	4. sem.	5. sem.	6. sem.
<p>1.2.4 Rassembler les textiles et assurer le flux des marchandises Les gestionnaires en entretien des textiles préparent les lots de marchandises pour les clients en respectant les étapes suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> - contrôler les lots de marchandises pour les clients en vue de leur qualité, intégralité et date de livraison - emballer les lots de marchandises pour les clients de manière appropriée - créer des documents de livraison corrects et complets 						
Remarques :						

Objectifs évaluateurs entreprise	1. année d'apprentissage		2. année d'apprentissage		3. année d'apprentissage	
	1. sem.	2. sem.	3. sem.	4. sem.	5. sem.	6. sem.
<p>1.2.5 Restituer des textiles Les gestionnaires en entretien des textiles restituent les textiles aux clients conformément aux directives de l'entreprise.</p> <p>Ils informent les clients aimablement des dommages et taches restantes et en expliquent les raisons.</p> <p>En consultation avec leur supérieur hiérarchique, ils proposent éventuellement un dédommagement.</p>						
Remarques :						

Objectifs évaluateurs entreprise	1. année d'apprentissage		2. année d'apprentissage		3. année d'apprentissage	
	1. sem.	2. sem.	3. sem.	4. sem.	5. sem.	6. sem.
<p>1.2.6 Encaisser le paiement des prestations Ils encaissent le paiement des prestations conformément aux directives de l'entreprise et exécutent les tâches administratives correspondantes. (→ utiliser le système de caisse de l'entreprise, encaisser les montants payés par les clients en espèces ou par carte, procéder à des annulations/retours)</p>						
Remarques :						

Compétence opérationnelle 2.3: trier les textiles et préparer les charges

Objectifs évaluateurs entreprise	1. année d'apprentissage		2. année d'apprentissage		3. année d'apprentissage	
	1. sem.	2. sem.	3. sem.	4. sem.	5. sem.	6. sem.
<p>2.3.4 Trier les textiles et préparer les charges en conséquence Les gestionnaires en entretien des textiles trient les textiles en respectant les prescriptions de l'entreprise et selon les tâches suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Trier les textiles en vue de leur traitement dans des équipements appropriés - Trier les textiles en fonction de leurs couleurs, des salissures et des fibres <p>Les gestionnaires en entretien des textiles préparent les charges de manière appropriée et conformément aux prescriptions de l'entreprise.</p>						
Remarques :						

Compétence opérationnelle 3.1: Utiliser et contrôler les procédures techniques et les machines

Objectifs évaluateurs entreprise	1. année d'apprentissage		2. année d'apprentissage		3. année d'apprentissage	
	1. sem.	2. sem.	3. sem.	4. sem.	5. sem.	6. sem.
<p>3.1.1 Utiliser et éliminer les produits chimiques de base avec ménagement</p> <p>Pendant leur travail, les gestionnaires en entretien des textiles utilisent les substances chimiques avec ménagement en économisant l'énergie et les ressources et ils appliquent les mesures de protection professionnelles.</p> <p>Ils éliminent les substances dangereuses et les déchets comme il convient.</p> <p><i>Par exemple :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - quantités utilisées pour le processus de nettoyage ou de nettoyage humide correctes - effets combinés des solvants, produits de lavage et produits auxiliaires - dangers des produits chimiques (→ p. ex. dans les entrepôts, lors du transvasement, avec l'utilisation des récipients) - mesures de protection pour éviter les accidents (→ stockage correct, utilisation d'EP) - importance des fiches de données de sécurité - mesures légales d'élimination 			CI 5			
Remarques :						

Objectifs évaluateurs entreprise	1. année d'apprentissage		2. année d'apprentissage		3. année d'apprentissage	
	1. sem.	2. sem.	3. sem.	4. sem.	5. sem.	6. sem.
<p>3.1.4 Exécuter les procédures de lavage ou de nettoyage selon le déroulement usuel</p> <p>Les gestionnaires en entretien des textiles exécutent les procédures de lavage ou de nettoyage en observant les points ci-dessous :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les conditions de chargement optimales - Le choix du programme, le dosage et le rapport de bain selon la charge spécifique - Le contrôle et la surveillance du déroulement - Le contrôle de la qualité (<i>→ p. ex. odeurs, taches</i>) - La procédure à suivre en cas de défauts de qualité 					CI 7	
Remarques :						

Objectifs évaluateurs entreprise	1. année d'apprentissage		2. année d'apprentissage		3. année d'apprentissage	
	1. sem.	2. sem.	3. sem.	4. sem.	5. sem.	6. sem.
3.1.7 Effectuer la maintenance et l'entretien des équipements Les gestionnaires en entretien des textiles effectuent les travaux nécessaires à l'entretien et à la maintenance des équipements (→ <i>p.ex. laisser distiller proprement</i>) et respectent les standards écologiques et ceux de la sécurité au travail (→ <i>utiliser des EPI</i>).				CI 6		
Remarques :						

Objectifs évaluateurs entreprise	1. année d'apprentissage		2. année d'apprentissage		3. année d'apprentissage	
	1. sem.	2. sem.	3. sem.	4. sem.	5. sem.	6. sem.
3.1.9 Contrôler les équipements avant leur utilisation Les gestionnaires en entretien des textiles contrôlent la capacité de fonctionnement des équipements ainsi que les fonctions de sécurité les plus importantes avant de les utiliser. (→ p.ex. installations de sécurité : ne pas ponter l'interrupteur d'urgence, fermer les portes/boîtier de commande).						
Remarques :						

Compétence opérationnelle 3.3: nettoyer ou nettoyer par voie humide les textiles et les équipements avec les procédés appropriés

Objectifs évaluateurs entreprise	1. année d'apprentissage		2. année d'apprentissage		3. année d'apprentissage	
	1. sem.	2. sem.	3. sem.	4. sem.	5. sem.	6. sem.
<p>3.3.1 Utiliser et exploiter les machines de nettoyage Les gestionnaires en entretien des textiles exploitent les machines de nettoyage :</p> <ul style="list-style-type: none"> - mettre les machines de nettoyage en service et les charger correctement - élaborer des programmes de nettoyage pour les textiles à nettoyer et programmer les machines de nettoyage - contrôler le déroulement du programme de nettoyage et le fonctionnement du dosage - décharger la machine tout en contrôlant les articles nettoyés - définir la suite de la répartition 					CI 7	
Remarques :						

Objectifs évaluateurs entreprise	1. année d'apprentissage		2. année d'apprentissage		3. année d'apprentissage	
	1. sem.	2. sem.	3. sem.	4. sem.	5. sem.	6. sem.
<p>3.3.2 Utiliser et exploiter les machines de nettoyage par voie humide Les gestionnaires en entretien des textiles exploitent les machines de nettoyage par voie humide :</p> <ul style="list-style-type: none"> - mettre les machines en service et les charger correctement - élaborer ou sélectionner le programme pour les textiles - contrôler le déroulement du programme de lavage et le fonctionnement du dosage - lors du déchargement, contrôler la propreté, l'odeur et les taches sur les articles nettoyés - définir la suite de la répartition 					CI 7	
Remarques :						

Compétence opérationnelle 4.1: Effectuer les finitions sur les textiles avec les procédés et les équipements appropriés

Objectifs évaluateurs entreprise	1. année d'apprentissage		2. année d'apprentissage		3. année d'apprentissage	
	1. sem.	2. sem.	3. sem.	4. sem.	5. sem.	6. sem.
<p>4.1.6 Utiliser et exploiter les presses Les gestionnaires en entretien des textiles utilisent la presse disponible de manière adéquate en effectuant les tâches suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mise en service des installations - Préparer et presser les textiles - Contrôler le résultat du pressage au niveau des plis et de l'effet de lissage et passer les textiles à l'étape de traitement suivante 						
Remarques :						

Objectifs évaluateurs entreprise	1. année d'apprentissage		2. année d'apprentissage		3. année d'apprentissage	
	1. sem.	2. sem.	3. sem.	4. sem.	5. sem.	6. sem.
<p>4.1.8 Utiliser et exploiter les sèche-linges Les gestionnaires en entretien des textiles utilisent le sèche-linge en effectuant les tâches suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> - mise en service des installations - adapter ou sélectionner le programme - charger le sèche-linge et le faire démarrer - contrôle du programme de séchage - contrôler le refroidissement, l'humidité résiduelle, l'effet de lissage et les plis sur les articles lavés 						
Remarques :						

3. Semestre

Compétence opérationnelle 1.1: réceptionner les textiles et conseiller les clients

Objectifs évaluateurs entreprise	1. année d'apprentissage		2. année d'apprentissage		3. année d'apprentissage	
	1. sem.	2. sem.	3. sem.	4. sem.	5. sem.	6. sem.
<p>1.1.1 Expliquer les spécificités de l'entreprise Les gestionnaires en entretien des textiles expliquent à un client ou à un collaborateur les spécificités et le positionnement de leur entreprise à l'aide des points suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> - offre et prestations de service (→ <i>qu'est-ce qui est fait en interne ou externalisé? Prestations supplémentaires (impermeabiliser, service de couture, livraison à domicile, etc.)</i>) - philosophie de l'entreprise (→ <i>quelles sont les valeurs de l'entreprise ?</i>) - tarification (→ <i>montrer/expliquer la liste des prix</i>) - groupes de clients (→ <i>qui sont nos clients ?</i>) - exigences écologiques, sécurité au travail et hygiène (→ <i>normes, lois, directives, prescriptions</i>) <p>Ils répondent aux questions de manière compétente.</p>						
Remarques :						

Compétence opérationnelle 3.4: Eliminer les taches sur les textiles avec les procédés appropriés

Objectifs évaluateurs entreprise	1. année d'apprentissage		2. année d'apprentissage		3. année d'apprentissage	
	1. sem.	2. sem.	3. sem.	4. sem.	5. sem.	6. sem.
<p>3.4.3 Elimination des taches sur les textiles En fonction des taches, les gestionnaires en entretien des textiles décident si un traitement spécial est nécessaire et s'il est justifié d'un point de vue écologique.</p>						
Remarques :						

4. Semestre

Compétence opérationnelle 1.3 réceptionner et traiter les réclamations

Objectifs évaluateurs entreprise	1. année d'apprentissage		2. année d'apprentissage		3. année d'apprentissage	
	1. sem.	2. sem.	3. sem.	4. sem.	5. sem.	6. sem.
<p>1.3.2 Réceptionner les réclamations Les gestionnaires en entretien des textiles mènent des entretiens de réclamation en respectant les étapes suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> - comprendre les demandes des clients à l'aide de questions appropriées - prendre la clientèle au sérieux et écouter activement - documenter les réclamations du client de manière compréhensible 						
Remarques :						

Objectifs évaluateurs entreprise	1. année d'apprentissage		2. année d'apprentissage		3. année d'apprentissage	
	1. sem.	2. sem.	3. sem.	4. sem.	5. sem.	6. sem.
<p>1.3.3 Traiter les réclamations</p> <p>Les gestionnaires en entretien des textiles présentent des améliorations sensées pour les défauts de qualité ou identifient les causes possibles des dommages.</p> <p>Ils déterminent la responsabilité du dommage de manière justifiée et fixent les prochaines étapes conformément aux directives de l'entreprise.</p>						
Remarques :						

Compétence opérationnelle 3.1: Utiliser et contrôler les procédures techniques et les machines

Objectifs évaluateurs entreprise	1. année d'apprentissage		2. année d'apprentissage		3. année d'apprentissage	
	1. sem.	2. sem.	3. sem.	4. sem.	5. sem.	6. sem.
<p>3.1.3 Elaborer des procédés Les gestionnaires en entretien des textiles élaborent des procédés pour les possibilités d'apprêt suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> - imprégner - amidonner - ignifuger 						
Remarques :						