

RÉFÉRENTIEL DE CERTIFICATION
IDENTIFICATION DES COMPÉTENCES À PARTIR DES ACTIVITÉS

ACTIVITÉS	Capacités	COMPÉTENCES	
Préparation des activités	S'informer	C1	
		C11	Prendre les consignes de travail et identifier les contraintes de l'entreprise
		C12	Recueillir auprès des clients les informations utiles à la réalisation de la prestation
	C13	Exploiter les documents techniques et commerciaux nécessaires aux activités de l'opérateur	
	S'organiser	C2	
		C21	Élaborer son plan de travail des activités
		C22	Déterminer les procédures à mettre en œuvre en fonction des activités à réaliser et des résultats attendus dans le respect de la santé-sécurité au travail et de la protection de l'environnement
		C23	Mettre en place les moyens nécessaires à la production
	C24	Gérer les articles à traiter, les produits, les consommables...	
	S'adapter	C3	
C31		S'adapter à une organisation imprévue, à une nouvelle situation	
Réalisation d'activités	Réaliser Contrôler	C4	
		C41	Réaliser l'enregistrement, le marquage des articles, la facturation et l'encaissement des prestations
		C42	Réaliser les opérations préliminaires ou complémentaires à l'entretien des articles confiés
		C43	Conduire les procédures de nettoyage à sec, au mouillé, de séchage
		C44	Mettre en œuvre les techniques de repassage et de remise en forme des articles
		C45	Préparer les articles en vue de la livraison au client
		C46	Maintenir en état de fonctionnement les équipements dans un objectif de qualité, de santé-sécurité au travail, de protection des biens et de l'environnement
C47	Effectuer un autocontrôle qualitatif et quantitatif des résultats obtenus et apporter les actions correctives		
Relations avec les clients, avec l'équipe, avec l'employeur, avec les cotraitants	Communiquer et rendre compte	C5	
		C51	Accueillir les clients, prendre en compte les demandes, livrer les articles et favoriser la fidélisation
		C52	Informar la direction, les membres de l'équipe, les cotraitants sur les activités conduites, les dysfonctionnements...

CAPACITÉ : C1 – S’INFORMER
COMPÉTENCE : C11 – Prendre les consignes de travail et identifier les contraintes de l’entreprise

Être capable de :	Ressources	Indicateurs d’évaluation
C – 111 Répertorier et analyser les consignes de travail	Situation professionnelle Consignes écrites, orales ou tacites Notice de l’employeur* Document unique** Planning Locaux équipés Définition des fonctions (fiches de postes)	Identification correcte des instructions Compréhension des consignes intégrant la santé-sécurité et la protection de l’environnement Repérage correct des contraintes Dédution des incidences sur le travail de l’opérateur
C – 112 Identifier les contraintes d’organisation, de production de l’entreprise	Situation professionnelle Consignes écrites, orales ou tacites Productivité, temps imparti, délais Dysfonctionnements Activités spécifiques	

* Notice de l’employeur établie pour chaque poste afin d’informer les salariés des risques chimiques et des dispositions prévues pour les éviter (décret n° 2003-1254 du 23 décembre 2003).

** Décret portant création d’un document relatif à l’évaluation des risques pour la santé et la sécurité des travailleurs, prévue par l’article L.230-2 du code du travail (décret n° 2001-1016 du 5 novembre 2001).

CAPACITÉ : C1 – S’INFORMER
COMPÉTENCE : C12 – Recueillir auprès des clients les informations utiles à la réalisation de la prestation

Être capable de :	Ressources	Indicateurs d’évaluation
C – 121 Examiner les articles pour en apprécier l’état de salissure, les dégradations, l’usure...	Situation de travail Zone d’accueil de la clientèle Service demandé par le client et articles à traiter	Examen complet des articles Appréciation judicieuse de l’état des articles à traiter
C – 122 Identifier les informations techniques nécessaires à l’activité en présence du client (nature des textiles, des taches...)	Documents techniques : vignettes de composition textile, étiquettes de codes d’entretien Documents d’enregistrement des réserves	Identification correcte, en présence du client, de tous les éléments nécessaires à la prestation de service
C – 123 Interroger le client pour connaître si possible la nature des taches, leur antériorité, les traitements déjà effectués par le client		Questionnement précis Consignation des observations particulières à destination de l’opérateur
C – 124 Formuler au client les réserves, relatives à la qualité du service attendu, à l’état des articles		Réserves bien identifiées Formulation adaptée (orale, écrite)

CAPACITÉ : C1 – S’INFORMER**COMPÉTENCE : C13 – Exploiter les documents techniques et commerciaux nécessaires aux activités de l’opérateur**

Être capable de :	Ressources	Indicateurs d’évaluation
C – 131 Identifier et décoder les informations techniques nécessaires à l’activité	<ul style="list-style-type: none">– Codes d’entretien– Vignettes de composition textile– Documentation technique sur les matériels, les matériaux, les produits et consommables...– Procédures	Identification des éléments pertinents Interprétation correcte : <ul style="list-style-type: none">– des étiquettes d’entretien et de composition– des documents techniques et des procédures
C – 132 Identifier les éléments de gestion de production et de gestion commerciale nécessaires à l’activité de l’opérateur	Offre commerciale de l’entreprise : <ul style="list-style-type: none">– services proposés– tarifs des prestations– conditions générales des prestations– organisation, délais, plages horaires... Outils de gestion de l’entreprise : <ul style="list-style-type: none">– tableaux de production– tableaux de bord...	Justification des tarifs en fonction de la qualité offerte Repérage des éléments de l’offre commerciale ayant une incidence sur les activités de l’opérateur
C – 133 Identifier les risques pour la santé, la sécurité des personnes, la protection des biens et de l’environnement	Données réglementaires relatives à la santé, la sécurité dans l’entreprise et à la protection de l’environnement Notice de l’employeur	Identification des risques chimiques, biologiques, environnementaux et des mesures de prévention associées

CAPACITÉ : C2 – S'ORGANISER**COMPÉTENCE : C 21 – Élaborer son plan de travail des activités**

Être capable de :	Ressources	Indicateurs d'évaluation
C – 211 Organiser une journée ou une séquence de travail	Situation professionnelle Durée du travail journalier, temps imparti	Analyse correcte des contraintes d'organisation Organisation chronologique justifiée
C – 212 Organiser dans le temps et dans l'espace des activités complexes	Consignes de travail, contraintes d'organisation Productivité Locaux et équipements disponibles	respectant les consignes et les contraintes Circulation optimisée des articles

CAPACITÉ : C2 – S’ORGANISER
COMPÉTENCE : C 22 – Déterminer les procédures à mettre en œuvre en fonction des activités à réaliser et des résultats attendus dans le respect de la santé-sécurité au travail et de la protection de l’environnement

Être capable de :	Ressources	Indicateurs d’évaluation
C – 221 Apprécier la nécessité de pratiquer des tests, des essais	Situation professionnelle Articles textiles à traiter Locaux et équipements	Identification correcte des procédures, des techniques, des produits à mettre en œuvre dans le respect de la santé-sécurité au travail et de la protection des biens et de l’environnement
C – 222 Choisir les procédures, les techniques, les produits à mettre en œuvre selon les articles, le service attendu	Prestations de service proposées au client Notices de l’employeur	Justification des procédures, des techniques, des produits

CAPACITÉ : C2 – S’ORGANISER
COMPÉTENCE : C 23 – Mettre en place les moyens nécessaires à la production

Être capable de :	Ressources	Indicateurs d’évaluation
C – 231 Mettre en fonctionnement les matériels nécessaires pour les activités (arrivée des fluides, vérification des réservoirs...) et les mettre en arrêt à la fin de celles-ci	Situation professionnelle Locaux équipés Tables de détachage Machines de nettoyage à sec Machines de nettoyage au mouillé Matériels de finition Documentation technique et consignes d’utilisation relatives aux locaux et aux matériels (notices de l’employeur...)	Identification correcte des procédures à mettre en œuvre (nature et ordre des opérations techniques incluant les contrôles de paramètres, la santé-sécurité notamment lors de la mise en fonctionnement et l’arrêt des machines) Justification des procédures mises en œuvre
C – 232 Préparer les produits nécessaires (dilution ou dosage éventuels, recharge des réservoirs...)	Produits Fiches techniques des produits Fiches de données de sécurité Consignes de préparation et d’utilisation des produits Équipements de protection collective et individuelle (gants, lunettes...)	Respect des protocoles de manipulation, de dosage, de dilution Respect de la santé-sécurité des personnes, de la protection des biens et de l’environnement Justification des mesures prises
C – 233 Préparer le poste de travail	Situation professionnelle Locaux avec postes de travail adaptés	Mise en place rationnelle du poste en tenant compte des objectifs de rentabilité et de santé-sécurité au travail

CAPACITÉ : C2 – S’ORGANISER**COMPÉTENCE : C 24 – Gérer les articles à traiter, les produits, les consommables...**

Être capable de :	Ressources	Indicateurs d'évaluation
C – 241 Organiser le passage en traitement des articles réceptionnés et préparer les articles pour la cotraitance	Situation professionnelle Locaux équipés Articles à traiter sur place ou par des cotraitants Consignes de traitement Carnet d'adresses de cotraitants Bordereaux de cotraitance	Gestion régulière des flux d'articles à la production Lots d'articles destinés à la cotraitance conformes aux prestations demandées Bordereaux de cotraitance correctement enregistrés
C – 242 Suivre les articles adressés à la cotraitance	Cahier d'adresses de cotraitants Bordereaux de cotraitance renseignés	Suivi des délais prévus Vérification des lots d'articles adressés et reçus (nombre, nature, prestations demandées)
C – 243 Organiser le rangement des articles traités sur place ou par les cotraitants	Situation professionnelle Locaux équipés Articles traités sur place et par des cotraitants Consignes de rangement	Rangement rationnel, conforme aux consignes Respect des articles traités
C – 244 Ranger les produits et les consommables livrés ; sortir les produits et consommables pour les traitements	Plan et consignes de stockage Produits et consommables Fiches techniques des produits Fiches de données de sécurité Équipements de protection collective et individuelle (gants, lunettes...) Fiches de stocks ou cahier d'enregistrement	Respect du plan et des consignes de stockage Respect de la santé et de la sécurité des personnes, des biens, de l'environnement Justification des mesures prises Enregistrement exact du stock (entrée, sortie)
C – 245 Entreposer les bidons de déchets et gérer leur enlèvement	Consignes de stockage Réglementation des déchets spéciaux Bordereaux d'enlèvement et de suivi des déchets spéciaux Matériel de manutention Notice de l'employeur	Rangement conforme aux consignes de sécurité Classement des bordereaux d'enlèvement et de suivi des déchets spéciaux

CAPACITÉ C3 – S’ADAPTER**COMPÉTENCE : C 31 – S’adapter à une organisation imprévue, à une nouvelle situation**

Être capable de :	Ressources	Indicateurs d’évaluation
C – 311 S’adapter à une organisation imprévue : absence d’un(e) collègue, demande imprévue d’un client, de l’employeur, ... matériel défaillant, situation d’urgence...	Situation imprévue Planning de travail initial Charge supplémentaire ou événement Consignes nouvelles Matériel déficient Consignes relatives à la conduite à tenir en situation d’urgence	Identification des priorités Organisation adaptée à la nouvelle situation
C – 312 S’intégrer au travail d’une équipe	Situation professionnelle Volume de travail Composition de l’équipe Planning de travail de l’équipe	Adaptation au rythme et aux compétences de l’équipe Attitude favorisant le travail d’équipe

CAPACITÉ C4 – RÉALISER**COMPÉTENCE : C 41 – Réaliser l'enregistrement, le marquage des articles, la facturation et l'encaissement des prestations**

Être capable de :	Ressources	Indicateurs d'évaluation
C – 411 Enregistrer les articles déposés, éditer et renseigner le ticket de dépôt	Situation professionnelle Articles à traiter Matériels d'enregistrement Tarifs des prestations Consignes de l'entreprise	Enregistrement et tarification conformes aux articles confiés Indication des divers éléments dans le respect des consignes : prix, délais, réserves Facturation des prestations exacte
C – 412 Encaisser et vérifier le titre de paiement	Situation professionnelle Matériel d'encaissement Ticket de dépôt/ticket de caisse Titre de paiement	Encaissement et rendu de monnaie exacts Respect des diverses procédures de paiement Vérification rigoureuse
C – 413 Éditer une facture	Facturier Matériel informatique	Facture conforme à la réglementation et aux prestations
C – 414 Marquer les articles à nettoyer	Situation professionnelle Articles à traiter Matériel de marquage Consignes de l'entreprise	Marquage respectant l'intégrité des articles, résistant aux traitements de nettoyage et conforme : – à l'enregistrement – à la quantité d'articles à traiter – aux consignes de l'entreprise

CAPACITÉ C4 – RÉALISER**COMPÉTENCE : C 42 – Réaliser les opérations préliminaires ou complémentaires à l'entretien des articles textiles**

Être capable de :	Ressources	Indicateurs d'évaluation
C – 421 Trier les articles et préparer les lots en fonction des procédures (détachage, nettoyage à sec, au mouillé...)	Situation professionnelle Capacité de production Matériels pour le tri Articles marqués Procédures de tri	Tri adapté aux procédures de nettoyage Justification des critères de tri Composition des lots homogènes adaptés aux capacités de production
C – 422 Préparer les articles nécessitant une protection : mise en filets, protection d'éléments (boutons, crochets...)	Situation professionnelle Accessoires pour la protection des articles ou des garnitures fragiles Consignes de l'entreprise	Préparation correcte des articles Intégrité des garnitures ou des articles protégés à l'issue du traitement
C – 423 Découdre et recoudre partiellement certains éléments vestimentaires avant et après leur traitement (cravate, doublures, ourlets, boutons...)	Situation professionnelle Articles à traiter Matériels de couture	Respect de l'intégrité des articles traités
C – 424 Brosser à sec pour éliminer les salissures physiques (poussières...)	Situation professionnelle Matériels de brossage Articles à traiter	Choix adapté des matériels Utilisation rationnelle des matériels et des produits dans le respect de l'intégrité des articles, du résultat attendu et de la santé-sécurité de l'opérateur
C – 425 Traiter avant nettoyage à sec les zones les plus exposées à la salissure	Situation professionnelle Articles à traiter Matériel assurant une protection collective Équipements de protection individuelle (gants, lunettes) Produits Fiches techniques et fiches de données de sécurité Notice de l'employeur	
C – 426 Détacher les articles textiles avant nettoyage à sec ou à l'eau	Articles à traiter Matériels assurant une protection collective Produits de détachage Équipements de protection individuelle (gants, lunettes) Produits Fiches techniques et fiches de données de sécurité Notice de l'employeur	Élimination des taches Respect des procédures de détachage Utilisation rationnelle des matériels et des produits dans le respect de l'intégrité des textiles, des couleurs, des formes et de la santé-sécurité de l'opérateur

CAPACITÉ C4 – RÉALISER
COMPÉTENCE : C 43 – Conduire les procédures de nettoyage à sec, au mouillé, de séchage

Être capable de :	Ressources	Indicateurs d'évaluation
C – 431 Déterminer les programmes de nettoyage à sec, de nettoyage au mouillé, de séchage	Situation professionnelle Consignes de l'entreprise Matériels de nettoyage à sec Matériels de nettoyage au mouillé	Choix justifié des programmes retenus, des produits utilisés
C – 432 Charger/décharger les machines en respectant l'hygiène, l'ergonomie, la sécurité, l'environnement	Matériels de séchage Produits pour nettoyage à sec (solvants et additifs) Produits pour nettoyage au mouillé Fiches techniques et fiches de données de sécurité Fiches techniques des machines Notices de l'employeur	Chargement adapté aux capacités des matériels Respect de l'intégrité des articles lors des opérations Respect de l'ergonomie, de l'hygiène, de la santé-sécurité au travail, de l'environnement
C – 433 Mettre en route les cycles, suivre leur déroulement		Respect des procédures de mise en route Attention portée au déroulement des cycles et repérage des anomalies éventuelles

CAPACITÉ : C4 – RÉALISER
COMPÉTENCE : C44 – Mettre en œuvre les techniques de repassage et de remise en forme des articles

Être capable de :	Ressources	Indicateurs d'évaluation
C – 441 Contrôler et régler les températures et la position des matériels, purger les fers avant utilisation	Situation professionnelle Consignes de l'entreprise Matériels Documents techniques du matériel	Contrôle efficace, respect de l'ergonomie Respect des consignes de sécurité
C – 442 Positionner les articles sur le mannequin ou en cabine et mettre en fonctionnement les matériels	Situation professionnelle Consignes de l'entreprise : organisation des postes, temps imparti	Repassage et remise en forme corrects en adéquation avec le service proposé par l'entreprise
C – 443 Presser les articles	Postes de repassage adaptés : mannequin, presse, cabine, tunnel de finition, table Articles à repasser ou à remettre en forme	Respect de l'intégrité des articles Respect du temps alloué Respect de l'ergonomie (gestuelle, postures) et de la santé-sécurité au travail
C – 444 Repasser les articles		
C – 445 Présenter les articles sur cintres	Articles repassés Cintres... Barres de regroupement	Respect de l'intégrité et de la forme des articles

CAPACITÉ : C4 - RÉALISER
COMPÉTENCE : C45 – Préparer les articles en vue de la livraison au client

Être capable de :	Ressources	Indicateurs d'évaluation
C – 451 Regrouper les articles	Situation professionnelle Zone adaptée Matériel de stockage Articles à livrer Ticket client Matériels d'emballage appropriés	Nombre et articles correspondant au ticket client Respect de l'article repassé Vérification et contrôle minutieux
C – 452 Vérifier le nombre d'articles et la correspondance au ticket client		
C – 453 Contrôler l'aspect général des articles		Emballage adapté à la présentation soignée des articles dans un souci d'intégrité des articles et de la demande du client, dans le respect des règles d'ergonomie (gestuelle et postures adaptées) et d'économie
C – 454 Décider du choix de l'emballage, plier et emballer les articles ou mettre sous housse		

CAPACITÉ : C4 – RÉALISER
COMPÉTENCE : C46 – Maintenir en état de fonctionnement les équipements dans un objectif de qualité, de santé-sécurité au travail, de protection des biens et de l'environnement

Être capable de :	Ressources	Indicateurs d'évaluation
C – 461 Maintenir les surfaces et plans de travail propres, secs, en ordre et en bon état	Matériels et installations Produits d'entretien Fiches techniques et fiches de données de sécurité Notices de l'employeur	Plans de travail maintenus propres dans le respect de l'hygiène, de la santé-sécurité au travail et dans le respect de l'environnement
C – 462 Vérifier et nettoyer les filtres des matériels	Notices d'entretien des matériels Petit outillage Consignes de l'entreprise Équipements de protection individuelle (gants, masque à cartouche) Notice de l'employeur	Opérations de maintenance régulières et rigoureuses dans le respect de la protection de la santé et sécurité de l'opérateur et de l'environnement (arrêté type 2345)
C – 463 Purger les matériels		

CAPACITÉ : C4 – RÉALISER**COMPÉTENCE : C47 – Effectuer un autocontrôle qualitatif et quantitatif des résultats obtenus et apporter les actions correctives**

Être capable de :	Ressources	Indicateurs d'évaluation
C – 471 Contrôler le résultat des opérations de détachage, de nettoyage, de repassage	Situation professionnelle Articles à traiter Consignes de l'entreprise Services proposés	Identification des défauts éventuels et proposition d'actions de remédiation
C – 472 Mettre en place des solutions de remédiation	Situation professionnelle Articles à retoucher, à retraiter Consignes de l'entreprise Services proposés	Résultats conformes aux services proposés
C – 473 Contrôler sa propre productivité	Situation professionnelle Nombre d'articles traités Productivité demandée Temps imparti	Productivité correctement calculée Justification pertinente des causes éventuelles d'une productivité insuffisante et de leurs incidences
C – 474 Définir son degré de responsabilité sur les résultats de l'ensemble de la production	Situation professionnelle Fiches de production Données de production personnelle et de l'entreprise Fiches de contrôle qualité	Identification des responsabilités de chaque membre de l'équipe au sein de la production

CAPACITÉ : C5 – COMMUNIQUER ET RENDRE COMPTE**COMPÉTENCE : C51 – Accueillir les clients, prendre en compte les demandes, livrer les articles et favoriser la fidélisation**

Être capable de :	Ressources	Indicateurs d'évaluation
C – 511 Accueillir et prendre congé des clients avec courtoisie	Situation professionnelle Zone d'accueil de la clientèle Clientèle Cas particulier Articles à traiter	Tenue propre et décente Formules d'accueil et de prise de congé adaptées au client Attitude avenante Expression correcte Argumentation pertinente
C – 512 S'exprimer correctement au comptoir ou au téléphone, argumenter		
C – 513 Prendre en compte les demandes du client, apporter conseils et informations techniques	Articles à traiter Clientèle Offre commerciale : – services proposés par l'entreprise – tarifs – conditions générales des prestations	Informations techniques et conseils en adéquation avec les demandes du client
C – 514 Livrer les articles en valorisant la prestation	Situation professionnelle Articles traités	Présentation des articles au client et valorisation du service
C – 515 Favoriser la fidélisation de la clientèle	Situation professionnelle (clientèle) Cartes de fidélité Promotions ...	Établissement de la relation de confiance conformément à l'éthique professionnelle encourageant la fidélisation du client

CAPACITÉ : C5 – COMMUNIQUER ET RENDRE COMPTE**COMPÉTENCE : C52 – Informer la direction, les membres de l'équipe, les cotraitants sur les activités conduites, les dysfonctionnements...**

Être capable de :	Ressources	Indicateurs d'évaluation
C – 521 Se situer dans l'organisation interne de l'entreprise	Organigramme de l'entreprise Définition de poste, de fonction	Identification des différents postes hiérarchisés et des fonctions Transmission exacte de la réclamation, du dysfonctionnement, de la production, des engagements Transmission des informations sur la situation réelle de travail
C – 522 Identifier la réclamation du client et la transmettre au responsable	Situation professionnelle Constat amiable Organisation hiérarchique Livre de bord	
C – 523 Identifier un dysfonctionnement sur les matériels, sur les procédures, en informer le responsable en s'inscrivant dans une démarche de prévention	Situation professionnelle Organisation hiérarchique Livre de bord Matériel	
C – 524 Rendre compte de sa production au responsable	Situation professionnelle Organisation hiérarchique Feuilles de production	
C – 525 Informer par écrit ou oralement le cotraitant des engagements pris face au client	Situation professionnelle Bordereau d'enregistrement Cotraitants Téléphone	
C – 526 Transmettre l'information utile aux membres concernés de l'équipe	Situation professionnelle Équipe de travail Nature de l'information	