
PRÉPOSÉ(E) À L'ENTRETIEN MÉNAGER

RECONNAISSANCE DES COMPÉTENCES DE LA MAIN-D'OEUVRE

INFORMATION GÉNÉRALE

La reconnaissance des compétences pour les préposé(e)s à l'entretien ménager est un processus qui vise à évaluer et à reconnaître la maîtrise des compétences propres à cette fonction de travail. Ce processus, basé sur une norme professionnelle, mène à l'obtention d'un certificat de qualification professionnelle émis par le ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale du Québec et un certificat de compétences canadien.

Ce programme s'adresse tant aux préposé(e)s à l'entretien ménager qui souhaitent voir reconnaître leurs compétences qu'aux établissements hôteliers qui veulent implanter le programme dans leur entreprise. **Notons toutefois que l'inscription au programme doit se faire sur une base volontaire** : aucun employeur ne peut obliger un employé à y participer.

Le processus, pouvant s'étendre sur une période variant de 1 à 6 mois, est le suivant :

✓ **Inscription au programme**

- Contacter le CQRHT
- Le programme est disponible en français et en anglais. Une excellente compréhension écrite et orale est recommandée. Il est possible de procéder à des évaluations orales. En faire part au CQRHT au moment de l'inscription.
- Remplir et faire parvenir le formulaire d'inscription ainsi que le registre d'expérience au CQRHT
- Le CQRHT valide l'admissibilité au programme.

Pour l'achat d'un autre outil d'apprentissage disponible (manuel de formation, formation en ligne) ou pour en connaître plus sur les possibilités d'ateliers d'appoint, veuillez contacter le CQRHT.

✓ **Étude des normes de compétence**

- Vous validez et mettez à jour vos compétences professionnelles (habiletés, connaissances et attitudes) à partir de la norme professionnelle établies par l'industrie.
- Vous validez vos compétences à partir de la grille d'observation (à compléter en collaboration avec le superviseur ou un collègue d'expérience) et l'envoyer au CQRHT.
- S'il s'agit d'un établissement d'hébergement qui encourage la participation au programme de plusieurs de ses employé(e)s, le CQRHT recommande de leur offrir une mise à niveau sous forme de formation théorique et pratique à partir de la norme professionnelle. Cette formation optionnelle doit être déboursée par l'entreprise. Toutefois, cette dernière peut demander un soutien financier à son [centre local d'emploi](#).

✓ **Examen écrit**

- Un examen de 125 questions à choix multiples pour valider l'ensemble des connaissances de la norme professionnelle.
- Examen de type en ligne (sur Internet) et sous surveillance.
- Possibilité de reprise de l'examen sans frais en cas d'échec.

✓ **Évaluation par l'industrie**

- Consiste en une observation faite sur votre lieu de travail par un évaluateur reconnu par l'industrie.
- Possibilité de reprise en cas d'échec.

EXPÉRIENCE REQUISE : minimum 500 heures d'expérience en tant que préposé à l'entretien ménager avant de procéder à l'inscription au programme. L'expérience est validée à l'aide d'une lettre d'attestation des heures travaillées que le CQRHT demandera à l'employeur.



PRÉPOSÉ(E) À L'ENTRETIEN MÉNAGER

RECONNAISSANCE DES COMPÉTENCES DE LA MAIN-D'OEUVRE

EXAMEN ÉCRIT

L'examen écrit est la première étape d'évaluation par l'industrie du processus de reconnaissance des compétences. Il évalue votre connaissance théorique des normes. Voici quelques suggestions sur la façon de vous préparer à l'examen.

L'EXAMEN ET LES NORMES

L'examen est composé de 125 questions qui s'inspirent des normes de compétence *emerit* établies pour la fonction de **préposé à l'entretien ménager**. Pour vous y préparer, vous devez étudier les normes de compétences *emerit*. Si vous désirez vous procurer un outil de formation supplémentaire (manuel de formation, formation en ligne), nous vous invitons à contacter le CQRHT pour en connaître les conditions.

C'est le Comité de validation de l'industrie qui a établi le nombre de questions que contient l'examen. Ce comité a aussi élaboré un plan détaillé déterminant le nombre de questions puisées dans chacune des catégories. Voici une liste qui présente le nombre de questions par catégorie pour cet examen.

Compétences évaluées	Répartition approximative du nombre de questions d'examen
A. Professionnalisme	6-10 %
B. Relations avec la clientèle	13-17 %
C. Sécurité	17-23 %
D. Protection	8-12 %
E. Responsabilités de nettoyage	42-52 %
Total des questions :	125

L'examen est supervisé par un surveillant. Une période de 4 heures est allouée pour compléter l'examen. L'examen écrit est constitué de questions à choix multiples ou d'appariement. Dans chaque cas, vous devrez choisir **la meilleure réponse**. Une seule réponse est possible.

PRÉPOSÉ(E) À L'ENTRETIEN MÉNAGER

RECONNAISSANCE DES COMPÉTENCES DE LA MAIN-D'OEUVRE

ÉVALUATION PAR L'INDUSTRIE

L'évaluation par l'industrie est la dernière étape du processus de reconnaissance des compétences.

Cette évaluation consiste en une observation du nettoyage d'une chambre en milieu de travail faite sur place par un évaluateur reconnu par l'industrie. Si votre rendement satisfait aux exigences des normes ou les surpasse, l'évaluateur recommandera que vous soyez reconnu(e) à titre de professionnel(le) de l'industrie touristique, et que le CQRHT s'occupe de l'émission des 2 certificats. Dans le cas contraire, il recommandera que vous révisiez l'ensemble des normes et que vous repassiez à nouveau cette étape du processus.

C'est le Comité de validation de l'industrie qui a établi les critères de l'évaluation par l'industrie. Voici les compétences qui seront évaluées.

Champs de compétence	Normes correspondantes
Professionalisme	Être toujours propre et soigné
Relation avec la clientèle	Repérer et faire fonctionner l'équipement des chambres
Sécurité	Travailler de façon sécuritaire Connaître les lignes directrices en cas d'urgence
Responsabilités de nettoyage	Préparer son chariot Utiliser correctement le matériel et les outils de nettoyage Entrer dans une chambre pour en faire le nettoyage Nettoyer la chambre Faire les lits Nettoyer la salle de bain Rendre la chambre attrayante pour les clients

CERTIFICATION

Une fois toutes les étapes réussies, le candidat recevra le certificat de qualification professionnelle (émis par le ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale du Québec) et le certificat de compétence *emerit* (émis par RH Tourisme Canada, en collaboration avec le CQRHT).

Si un candidat croit qu'il a été traité de façon inéquitable ou qu'il a été victime de toute autre irrégularité en rapport à l'évaluation, il peut loger un appel et demander une révision formelle au CQRHT, à l'attention de la personne responsable du programme de reconnaissance des compétences. Cette demande doit expliquer en détail les circonstances entourant l'irrégularité alléguée dans le processus d'évaluation. La demande de révision doit être faite par écrit, dans les 30 jours qui suivent la date de l'évaluation.