

**Programme d'apprentissage  
en milieu de travail**

**Préposé ou préposée  
à l'entretien ménager  
dans les établissements  
d'hébergement  
touristique**

**Carnet d'apprentissage**

EQ-5091-02 (05-2012)

---

**Mai 2012**

Le Conseil québécois des ressources humaines en tourisme, en partenariat avec la Commission des partenaires du marché du travail, a réalisé le présent document dans le but de préciser les compétences à maîtriser en vue d'obtenir la qualification professionnelle pour le métier de préposé ou préposée à l'entretien ménager dans les établissements d'hébergement touristique.



---

**NOUS TENONS À REMERCIER D'UNE FAÇON PARTICULIÈRE LES EXPERTS ET LES EXPERTES QUI ONT PARTICIPÉ À LA RÉALISATION DU CARNET D'APPRENTISSAGE :**

#### **Élaboration et validation du carnet**

**Réjeanne Primeau**

Formatrice, préposée aux chambres  
Service d'entretien Pro-Prêt  
Montréal

**Joanie Pagé**

Directrice d'entretien ménager  
Hôtel Omni Mont-Royal  
Montréal

**Diane Laplante**

Formatrice  
Préposée aux chambres  
Le Centre Sheraton  
Montréal

**Claire Pelletier**

Déléguée par la Fédération du commerce (CSN)  
Préposée à l'entretien ménager  
Hôtel Omni Mont-Royal  
Montréal

#### **Validation du carnet**

**Nancy Lemire**

Directrice de l'hébergement  
Hôtel et Suites Le Dauphin  
Drummondville

**Marcel Leduc**

Directeur général  
Service d'entretien Pro-Prêt  
Montréal

**Line Béland**

Gestionnaire entretien, confort des clients et réunion  
Le Baluchon - Auberge et Relais Champêtre  
Saint-Paulin

## DOSSIER DE L'APPRENTI/APPRENTIE

NOM \_\_\_\_\_  
ADRESSE \_\_\_\_\_  
VILLE \_\_\_\_\_ CODE POSTAL \_\_\_\_\_  
NUMÉRO DE TÉLÉPHONE (\_\_\_\_) \_\_\_\_\_

N° de carnet Emploi-Québec : \_\_\_\_\_

### Note sur la protection des renseignements personnels

- ① Les renseignements recueillis dans ce carnet sont soumis à la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels.
- ② Les renseignements sont recueillis afin d'administrer le Programme d'apprentissage en milieu de travail d'Emploi-Québec.
- ③ Pour toute information relative à l'accès aux documents et à la protection des renseignements personnels, s'adresser à Emploi-Québec.

---

# Table des matières

PRÉSENTATION .....	1
CERTIFICAT DE QUALIFICATION PROFESSIONNELLE .....	3
DÉFINITION DU MÉTIER .....	5
TABLEAU-SYNTÈSE DES COMPÉTENCES DU MÉTIER .....	7
MISES EN GARDE IMPORTANTES .....	9

## MODULES OBLIGATOIRES

MODULE 1 PRÉPARATION DE SA JOURNÉE DE TRAVAIL .....	11
MODULE 2 ENTRETIEN MÉNAGER ET CONFORT DE LA CLIENTÈLE .....	19
MODULE 3 COMMUNICATION ET INTERACTION.....	27
MODULE 4 FERMETURE DE SA JOURNÉE DE TRAVAIL.....	33
MODULE 5 SERVICE DE COUVERTURE .....	39

## MODULES COMPLÉMENTAIRES

MODULE 6 ACTIVITÉS D'ENTRETIEN CONNEXES .....	43
MODULE 7 NETTOYAGE DES AIRES COMMUNES.....	49
MODULE 8 ACTIVITÉS DE BUANDERIE.....	53

## ANNEXES

ANNEXE 1 PLAN INDIVIDUEL D'APPRENTISSAGE .....	61
ANNEXE 2 RENSEIGNEMENTS SUR L'EMPLOYEUR .....	63
ANNEXE 3 DOCUMENTS D'APPUI À L'APPRENTISSAGE SUGGÉRÉS .....	65

---

# Présentation

Le présent carnet comprend les modules d'apprentissage en entreprise conduisant à l'exercice du métier de préposé ou préposée à l'entretien ménager dans les établissements d'hébergement touristique.

À l'aide de ce document, l'apprenti ou l'apprentie pourra acquérir la maîtrise de son métier sous la supervision d'une personne qui l'exerce déjà avec compétence, et faire reconnaître ses propres compétences. Le compagnon ou la compagne d'apprentissage pourra utiliser le carnet pour évaluer les activités de travail exécutées par l'apprenti ou l'apprentie et pour vérifier ses habiletés par rapport aux compétences visées. Le *Guide du compagnon ou de la compagne d'apprentissage* contient des indications et des recommandations utiles au déroulement des activités d'apprentissage et d'évaluation en milieu de travail.

La signature d'une entente confirme l'engagement à poursuivre les objectifs du Programme d'apprentissage en milieu de travail. La durée de l'apprentissage varie selon l'expérience de l'apprenti ou de l'apprentie; elle est estimée à environ un an pour une personne qui n'a jamais exercé le métier.

L'apprentissage de chaque tâche peut être fait dans l'ordre qui convient dans l'entreprise. Des suggestions quant à la progression dans le métier sont incluses dans le *Guide du compagnon ou de la compagne d'apprentissage*.

C'est par des signatures apposées au moment jugé opportun que le compagnon ou la compagne d'apprentissage attestera l'acquisition des compétences par l'apprenti ou l'apprentie. Le ou la signataire autorisés de l'entreprise devront aussi confirmer l'acquisition des compétences.

Enfin, le carnet comprend un plan individuel d'apprentissage qui sert à établir la liste des compétences à acquérir.

## □ IMPORTANT □

**Il appartient à l'apprenti ou l'apprentie de prendre soin de ce carnet, car il est l'unique document où sont consignés les détails de son apprentissage.**

## **Certificat de qualification professionnelle**

Le certificat de qualification professionnelle a pour but d'attester la maîtrise du métier de préposé ou préposée à l'entretien ménager dans les établissements d'hébergement touristique et de reconnaître que la personne qui obtient ce certificat est une personne qualifiée.

**La maîtrise des compétences pourra être attestée lorsque l'apprenti ou l'apprentie maîtrisera tous les éléments de compétence de chacun des modules et qu'une évaluation aura été faite, par le compagnon ou la compagne d'apprentissage, sur la base des conditions et critères d'évaluation indiqués.**

Emploi-Québec décerne le certificat de qualification à la personne qui maîtrise toutes les compétences essentielles contenues dans ce carnet d'apprentissage et, sur demande, une ou des attestations de compétence à la personne qui maîtrise une ou plusieurs de ces compétences.

## Définition du métier

Le préposé ou la préposée à l'entretien ménager est la personne qui, dans un établissement d'hébergement touristique, est chargée de l'entretien d'un certain nombre d'unités de location. Elle nettoie les unités et les prépare pour recevoir de nouveaux clients et clientes, et pour assurer leur confort durant le séjour dans l'établissement. Cette personne a la responsabilité du bon ordre et de la propreté des unités. Dès qu'un client ou une cliente a quitté sa chambre, elle change les draps, fait les lits, nettoie les toilettes et la salle de bain, passe l'aspirateur, lave les planchers et change les serviettes. Elle installe les différents accessoires mis à la disposition de la clientèle : produits d'accueil, dépliants promotionnels, etc. Elle enlève le linge sale, le compte et le trie avant de le remettre à la lingerie. Elle doit également signaler à son superviseur ou à sa superviseuse toute irrégularité : articles manquants, mauvais fonctionnement d'un équipement ou détériorations éventuelles et réparations à effectuer (éclairage ou équipements défectueux, fuite d'eau, etc.).

Le travail des préposés et préposées à l'entretien ménager est un élément central dans la qualité de la prestation des services à la clientèle. Ces personnes répondent, en accord avec les politiques de l'établissement d'hébergement touristique, aux besoins de la clientèle. Elles contribuent de façon importante à accroître la compétitivité de l'établissement. Leur travail doit concourir à fidéliser la clientèle non seulement en répondant à ses besoins, mais en les dépassant.

Les préposés et préposées à l'entretien ménager travaillent généralement le jour et en l'absence de la clientèle. Selon la taille et le type d'établissement, ces personnes sont susceptibles d'assurer les services par quart de travail. Le rythme de travail est régulier et intensif : le préposé ou la préposée doit nettoyer un nombre prédéterminé de chambres dans un temps limité. Il lui faut donc savoir s'organiser et travailler méthodiquement.

Dans le cadre de leurs tâches, les préposés et préposées doivent appliquer un ensemble de règles afin de travailler de façon sécuritaire tant du point de vue des postures de travail, des produits ou des équipements potentiellement dangereux que des situations interpersonnelles pouvant représenter des risques. Ces personnes doivent connaître les règles visant à assurer non seulement leur sécurité personnelle, mais aussi celle de la clientèle. Il peut s'agir de consignes relatives aux situations d'urgence ou de mesures de protection, comme verrouiller les portes, manipuler avec soin des objets trouvés sur les lieux, etc. Ainsi, elles doivent éviter de se placer en situation de danger et rapporter au superviseur ou à la superviseuse toute situation inhabituelle ou suspecte. Le fait de suivre des règles contribue à favoriser un climat de sécurité et de bien-être tant pour le personnel que pour la clientèle.

## Tableau-synthèse des compétences du métier de préposé ou préposée à l'entretien ménager dans les établissements d'hébergement touristique

COMPÉTENCES	ÉLÉMENTS DE COMPÉTENCE					
1 Être capable de préparer sa journée de travail	1.1 Exécuter les activités reliées à la préparation de son quart de travail	1.2 Rassembler les accessoires et le matériel nécessaires à son travail	1.3 Rassembler les produits d'accueil et le linge nécessaires pour l'entretien des unités assignées	1.4 Organiser la lingerie d'étage	1.5 Établir son plan de travail pour la journée	
2 Être capable d'accomplir les activités reliées à l'entretien ménager et au confort du client ou de la cliente	2.1 Préparer l'unité pour le nettoyage	2.2 Procéder au nettoyage de la chambre	2.3 Procéder au nettoyage de la salle de bain	2.4 Rendre l'unité attrayante pour le client ou la cliente	2.5 Contrôler la qualité et l'efficacité de son travail	2.6 Assurer la sécurité des lieux, des clients et clientes et sa sécurité personnelle
3 Être capable de communiquer et d'interagir dans des situations de travail variées	3.1 Adopter une approche-client	3.2 Communiquer avec des personnes	3.3 Répondre aux demandes de renseignements de la clientèle	3.4 Traiter les commentaires et les plaintes formulés par les clients ou clientes		
4 Être capable de procéder aux activités de fermeture de sa journée de travail	4.1 Préparer les fournitures et le linge pour le quart de travail suivant	4.2 Procéder au retour des accessoires et du matériel utilisés dans son quart de travail	4.3 Remplir la feuille d'affectation			
5 Être capable d'offrir le service de couverture	5.1 Procéder à l'ouverture du lit	5.2 Procéder au rafraîchissement de la salle de bain	5.3 Créer une ambiance confortable pour les clients ou clientes			
6 <i>(Compétence complémentaire)</i> Être capable d'accomplir les activités d'entretien connexes	6.1 Procéder au nettoyage d'une entrée extérieure, d'une terrasse et d'un balcon	6.2 Procéder au nettoyage d'une cuisinette	6.3 Procéder au nettoyage d'un bain à remous, d'un sauna, d'un bain de vapeur et d'une cabine de douche	6.4 Procéder au nettoyage d'un foyer	6.5 Procéder aux activités de nettoyage et d'entretien périodiques des unités	
7 <i>(Compétence complémentaire)</i> Être capable d'effectuer le nettoyage des aires communes	7.1 Procéder au nettoyage des aires d'accueil	7.2 Procéder au nettoyage des toilettes publiques				
8 <i>(Compétence complémentaire)</i> Être capable d'accomplir les activités de buanderie	8.1 Accomplir les activités de triage du linge	8.2 Procéder au lavage et au détachage du linge	8.3 Procéder au repassage du linge	8.4 Accomplir les activités de pliage du linge		

## Mises en garde importantes

Le présent document n'est pas un manuel de formation. Il s'agit d'un aide-mémoire pratique. Il sert à effectuer le suivi de l'apprentissage des compétences du métier. L'ordre dans lequel celles-ci sont présentées dans le document ne correspond pas nécessairement à l'ordre selon lequel elles devraient être enseignées. Il est plutôt recommandé d'adapter l'ordre des apprentissages en tenant compte :

- ◇ Des compétences déjà maîtrisées par l'apprenti ou l'apprentie dans le passé, et de celles qu'il lui reste à maîtriser.
- ◇ Des tâches que doit accomplir l'apprenti ou l'apprentie, et de celles qu'il ou elle n'a pas à réaliser parce qu'elles sont effectuées par d'autres (ex.: équipiers).
- ◇ Du niveau de difficulté de chacune des tâches et compétences à maîtriser : il est souvent préférable de commencer par les plus simples et de progresser en allant vers les plus difficiles.
- ◇ De la logique : certaines compétences de base doivent être maîtrisées avant qu'on ne puisse maîtriser les autres<sup>1</sup>.

---

Par ailleurs, ce document ne constitue pas une description de tâches de l'apprenti ou apprentie, mais un recueil des compétences et éléments de compétence qu'il ou elle devra apprendre à maîtriser tout au long du programme.

Pour bien illustrer cette précision, notons qu'il serait possible de faire précéder chacun des éléments de compétence par : « Pour devenir préposé ou préposée à l'entretien ménager, l'apprenti ou apprentie devra **être capable de...** ».

### Exemple

**Compétence 2 :** Être capable d'accomplir les activités liées à l'entretien ménager et au confort du client ou de la cliente

**Éléments de compétence :**

- 2.1 **Être capable de...** préparer l'unité pour le nettoyage
- 2.2 **Être capable de...** procéder au nettoyage de la chambre
- 2.3 **Être capable de...** procéder au nettoyage de la salle de bain
- Etc.

Lorsqu'un élément de compétence est acquis, il appartient au ou à la gestionnaire de décider si la tâche ou la responsabilité correspondant à cet élément de compétence revient ou non à l'employé ou employée.

---

<sup>1</sup> Ces éléments sont expliqués dans le *Guide du compagnon ou de la compagne* à la section « Progression de l'apprentissage ».

# Module 1

## Préparation de sa journée de travail

### COMPÉTENCE VISÉE

Être capable de préparer sa journée de travail.

### ATTITUDES ET COMPORTEMENTS PROFESSIONNELS

Le préposé ou la préposée à l'entretien ménager qui sait préparer sa journée de travail se distingue par les attitudes et comportements professionnels suivants :

#### Normes, règles et procédures

- ◇ Respecte les normes de qualité et les objectifs de productivité de l'établissement.
- ◇ Respecte les consignes de son superviseur ou de sa superviseure.
- ◇ Applique en tout temps les principes et les règles de santé et de sécurité du travail.

#### Méthodes de travail

- ◇ Respecte les méthodes de travail de l'établissement.
- ◇ Planifie et organise son travail.
- ◇ S'informe de la situation (ex.: disponibilité du matériel, heures prévues de départ des clients ou clientes, etc.) pour mieux planifier.
- ◇ Cherche à prévoir les difficultés et les complications possibles.
- ◇ Pense à l'avance à des solutions pour faire face aux difficultés prévisibles.
- ◇ Cherche constamment à améliorer son efficacité.

#### Communication et collaboration

- ◇ Communique de façon claire et précise.
- ◇ Communique de façon respectueuse et polie.
- ◇ Collabore avec les autres membres de l'équipe, s'il y a lieu.

#### Adaptation et débrouillardise

- ◇ Reçoit bien les commentaires et s'efforce d'améliorer ses façons de faire.
- ◇ Fait preuve d'ouverture devant les imprévus ou les changements, modifie ses plans ou sa routine au besoin.

**Compétence : Être capable de préparer sa journée de travail**

Éléments de la compétence	Date	Initiales apprenti/compagnon apprentie/compagne
<p><b>1.1 Exécuter les activités reliées à la préparation de son quart de travail</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◇ Enregistrer sa présence</li> <li>◇ Vérifier la feuille d'affectation</li> <li>◇ Récupérer les clés ou les cartes-clés</li> <li>◇ Vérifier les besoins ou demandes spéciales des clients et clientes</li> <li>◇ Se procurer les outils de communication requis dans le cadre de son travail</li> <li>◇ Évaluer la charge de travail</li> </ul>	       	       
<p><b>Critères d'évaluation de l'apprentissage suggérés</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Tenue vestimentaire réglementaire propre et soignée</li> <li>▪ Conformité de l'enregistrement de l'heure d'arrivée</li> <li>▪ Préparation du quart de travail conforme à la procédure de l'établissement</li> <li>▪ Récupération appropriée des clés ou cartes-clés en fonction des unités assignées</li> <li>▪ Vérification appropriée des demandes spéciales ou des besoins des clients et clientes</li> <li>▪ Utilisation appropriée des outils de communication</li> <li>▪ Évaluation appropriée de la charge de travail à exécuter pendant le quart de travail</li> </ul>		

**Compétence : Être capable de préparer sa journée de travail**

Éléments de la compétence	Date	Initiales apprenti/compagnon apprentie/compagne
<p><b>1.2 Rassembler les accessoires et le matériel nécessaires à son travail</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◇ Déterminer les besoins en matériel pour faire l'entretien des unités assignées</li> <li>◇ S'approvisionner en accessoires, en matériel et en équipements</li> <li>◇ S'assurer du bon fonctionnement des équipements</li> <li>◇ Préparer les produits nettoyants</li> </ul>	     <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	     <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>
<p><b>Critères d'évaluation de l'apprentissage suggérés</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Estimation juste des besoins en matériel en fonction de la charge de travail et des demandes des clients et clientes</li> <li>▪ Vérification adéquate des équipements et remplacement au besoin</li> <li>▪ Quantité suffisante d'accessoires, de matériel et d'équipements de travail</li> <li>▪ Respect du mode d'emploi des produits nettoyants</li> <li>▪ Quantité suffisante de produits nettoyants</li> </ul>		

**Compétence : Être capable de préparer sa journée de travail**

Éléments de la compétence	Date	Initiales apprenti/compagnon apprentie/compagne
<b>1.3 Rassembler les produits d'accueil et le linge nécessaires pour l'entretien des unités assignées</b>	_____	_____
<p><b>Critères d'évaluation de l'apprentissage suggérés</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Quantité suffisante de produits d'accueil et de linge pour les besoins des unités assignées</li> <li>▪ Respect des standards selon le type d'unités assignées</li> <li>▪ Disponibilité des fournitures tout au cours de la journée</li> </ul>		

Éléments de la compétence	Date	Initiales apprenti/compagnon apprentie/compagne
<b>1.4 Organiser la lingerie d'étage</b>		
◇ Établir les besoins en fournitures et en linge	_____	_____
◇ Ranger la lingerie d'étage	_____	_____
<p><b>Critères d'évaluation de l'apprentissage suggérés</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Estimation juste des besoins de fournitures et de linge</li> <li>▪ Commande à temps des fournitures et du linge</li> <li>▪ Rangement et propreté de la lingerie d'étage en tout temps</li> </ul>		

**Compétence : Être capable de préparer sa journée de travail**

Éléments de la compétence	Date	Initiales apprenti/compagnon apprentie/compagne
<b>1.5 Établir son plan de travail pour la journée</b> ◇ Déterminer les priorités de travail ◇ Vérifier le statut des unités attribuées	 _____  _____	 _____    _____  _____    _____
<hr style="border-top: 1px dashed black;"/> <p><b>Critères d'évaluation de l'apprentissage suggérés</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Choix approprié des priorités de travail</li> <li>▪ Efficacité de l'organisation du travail</li> <li>▪ Utilisation optimale de son temps de travail</li> <li>▪ Respect approprié des demandes particulières de la clientèle</li> </ul>		



---

## Maîtrise de la compétence

Les conditions pour évaluer la maîtrise de la compétence « *Être capable de préparer sa journée de travail* » sont les suivantes.

### CONDITIONS D'ÉVALUATION

- ◇ Réalisation autonome de la planification et de la préparation de la journée
- ◇ À partir :
  - De la feuille d'affectation et des demandes spéciales de la clientèle
  - Des directives du superviseur ou de la superviseure
  - Des standards de qualité exigés par type d'unité
- ◇ Pour une période de planification équivalente à au moins un quart de travail
- ◇ En tenant compte :
  - Du statut des unités : départ ou séjour
  - Du type d'unités et de leurs caractéristiques
  - Des conditions de nettoyage des unités
  - De l'état et de la disponibilité des outils, des équipements et des fournitures
  - Du type de clientèle, de ses habitudes, de ses besoins et du moment prévu de son départ
  - Du taux d'occupation et des événements
  - Des politiques et des procédures de l'établissement
  - Des règles de santé et de sécurité du travail

**Nous, soussignés, confirmons que l'ensemble des éléments de compétence du module 1 a été acquis par l'apprenti ou l'apprentie, et, par conséquent, nous confirmons sa maîtrise de la compétence suivante :**

**« Être capable de préparer sa journée de travail »**

**Signature apprenti/apprentie**

\_\_\_\_\_

**Signature compagnon/  
compagne d'apprentissage**

\_\_\_\_\_

**Signature employeur**

\_\_\_\_\_

**Date** \_\_\_\_\_

---

## Module 2

### Entretien ménager et confort de la clientèle

#### COMPÉTENCE VISÉE

Être capable d'accomplir les activités reliées à l'entretien ménager et au confort du client ou de la cliente

#### ATTITUDES ET COMPORTEMENTS PROFESSIONNELS

Le préposé ou la préposée à l'entretien ménager qui sait accomplir les activités liées à l'entretien ménager et au confort de la clientèle se distingue par les attitudes et comportements professionnels suivants :

##### Normes, règles et procédures

- ◇ Respecte les normes de qualité et les objectifs de productivité de l'établissement.
- ◇ Respecte les consignes de son superviseur ou de sa superviseure.
- ◇ Applique en tout temps les principes et les règles de santé et de sécurité du travail.
- ◇ Respecte les lois, agit avec honnêteté.

##### Méthodes de travail

- ◇ Respecte les méthodes de travail de l'établissement.
- ◇ Travaille avec méthode, soin, minutie et souci de la qualité.
- ◇ Utilise adéquatement les outils et les équipements appropriés.
- ◇ Cherche constamment à améliorer son efficacité.
- ◇ Évite le gaspillage.

##### Communication et collaboration

- ◇ Communique de façon claire et précise.
- ◇ Communique de façon respectueuse et polie.
- ◇ Agit avec une discrétion exemplaire, respecte l'intimité.
- ◇ Collabore avec les autres membres de l'équipe, s'il y a lieu.

##### Esprit de décision

- ◇ Travaille de manière autonome.
- ◇ Prend des initiatives, fait confiance à son jugement.
- ◇ Agit avec prudence et vigilance.

##### Adaptabilité et débrouillardise

- ◇ Reçoit bien les commentaires et s'efforce d'améliorer ses façons de faire.
- ◇ Devant l'imprévu, apporte des solutions, modifie ses plans ou sa routine au besoin.
- ◇ Demande de l'aide au besoin.

**Compétence : Être capable d'accomplir les activités reliées à l'entretien ménager et au confort du client ou de la cliente**

Éléments de la compétence	Date	Initiales apprenti/compagnon apprentie/compagne
<p><b>2.1 Préparer l'unité pour le nettoyage</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◇ Vérifier le statut de l'unité</li> <li>◇ Évaluer l'état de l'unité</li> <li>◇ Ranger, aérer et éclairer l'unité</li> <li>◇ Déceler tout dommage ou toute réparation nécessaire</li> <li>◇ Récupérer le linge souillé</li> <li>◇ Récupérer les objets trouvés</li> <li>◇ Repérer et reprendre les équipements de l'établissement</li> </ul>	          	          
<p><b>Critères d'évaluation de l'apprentissage suggérés</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Conformité aux règles concernant la façon de s'introduire dans une unité de location</li> <li>▪ Actions appropriées selon le statut de l'unité</li> <li>▪ Justesse de l'évaluation de l'état ou des conditions de nettoyage de l'unité</li> <li>▪ Respect accordé aux demandes particulières de la clientèle</li> <li>▪ Signalement approprié des bris ou des besoins de réparation</li> <li>▪ Consignation conforme des objets trouvés</li> <li>▪ Récupération conforme des équipements prêtés à la clientèle</li> </ul>		

**Compétence : Être capable d'accomplir les activités reliées à l'entretien ménager et au confort du client ou de la cliente**

Éléments de la compétence	Date	Initiales apprenti/compagnon apprentie/compagne
<b>2.2 Procéder au nettoyage de la chambre</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>◇ Faire les lits</li> <li>◇ Désinfecter les accessoires</li> <li>◇ Effectuer les tâches d'entretien ménager</li> </ul>	   	   
<p><b>Critères d'évaluation de l'apprentissage suggérés</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Apparence du lit conforme aux standards de l'établissement</li> <li>▪ Respect du mode d'emploi des produits nettoyants</li> <li>▪ Méthodes de travail efficaces et sécuritaires</li> <li>▪ Respect des demandes de la clientèle au regard de la politique environnementale</li> <li>▪ Conformité de la procédure de désinfection des accessoires</li> <li>▪ Utilisation appropriée du matériel et des équipements</li> <li>▪ Propreté et présentation conformes de la chambre</li> </ul>		

**Compétence : Être capable d'accomplir les activités reliées à l'entretien ménager et au confort du client ou de la cliente**

Éléments de la compétence	Date	Initiales apprenti/compagnon apprentie/compagne
<b>2.3 Procéder au nettoyage de la salle de bain</b> ◇ Désinfecter la salle de bain  ◇ Effectuer les tâches d'entretien ménager	_____  _____	_____  _____
<hr style="border-top: 1px dashed black;"/> <p><b>Critères d'évaluation de l'apprentissage suggérés</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Conformité de la procédure de désinfection de la salle de bain</li> <li>▪ Respect du mode d'emploi des produits nettoyants</li> <li>▪ Méthodes de travail efficaces et sécuritaires</li> <li>▪ Utilisation appropriée du matériel et des équipements</li> <li>▪ Respect des demandes de la clientèle au regard de la politique environnementale</li> <li>▪ Propreté et présentation conformes de la salle de bain</li> </ul>		

Éléments de la compétence	Date	Initiales apprenti/compagnon apprentie/compagne
<b>2.4 Rendre l'unité attrayante pour le client ou la cliente</b> ◇ Refaire le plein en produits d'accueil, de papeterie et d'outils promotionnels pour la chambre  ◇ Réapprovisionner en produits d'accueil et d'hygiène et en serviettes pour la salle de bain	_____  _____	_____  _____
<hr style="border-top: 1px dashed black;"/> <p><b>Critères d'évaluation de l'apprentissage suggérés</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Conformité aux standards selon le type d'unité</li> <li>▪ Présentation attrayante de l'unité</li> </ul>		

**Compétence : Être capable d'accomplir les activités reliées à l'entretien ménager et au confort du client ou de la cliente**

Éléments de la compétence	Date	Initiales apprenti/compagnon apprentie/compagne
<b>2.5 Contrôler la qualité et l'efficacité de son travail</b>	_____	_____
<b>Critères d'évaluation de l'apprentissage suggérés</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Inspection méthodique des lieux</li> <li>▪ Propreté et présentation attrayante de l'unité</li> <li>▪ Unité bien ventilée et désodorisée</li> <li>▪ Température confortable de la pièce</li> <li>▪ Utilisation optimale de son temps</li> </ul>		

Éléments de la compétence	Date	Initiales apprenti/compagnon apprentie/compagne
<b>2.6 Assurer la sécurité des lieux, des clients ou clientes, et sa sécurité personnelle</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>◇ Protéger le personnel et les clients ou clientes</li> <li>◇ Protéger les chambres</li> </ul>	 _____ _____	 _____ _____
<b>Critères d'évaluation de l'apprentissage suggérés</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Application rigoureuse des procédures visant la protection des chambres</li> <li>▪ Application rigoureuse des procédures visant la protection de la clientèle et de leurs biens</li> <li>▪ Application rigoureuse des procédures visant sa protection personnelle</li> <li>▪ Application stricte des procédures d'urgence et de sécurité en cas de besoin</li> </ul>		



---

## Maîtrise de la compétence

Les conditions pour évaluer la maîtrise de la compétence « *Être capable d'accomplir les activités reliées à l'entretien ménager et au confort du client ou de la cliente* » sont les suivantes.

### CONDITIONS D'ÉVALUATION

- ◇ Réalisation autonome
- ◇ En présence ou non de la clientèle
- ◇ À partir :
  - De la feuille d'affectation et des demandes spéciales de la clientèle
  - Des directives du superviseur ou de la superviseure
  - Des standards de qualité exigés par type d'unité
  - Des temps d'exécution et autres objectifs de productivité
- ◇ À l'aide des équipements, des produits de nettoyage et des fournitures de l'établissement
- ◇ En tenant compte :
  - Du statut des unités : départ ou séjour
  - Du type d'unités et de leurs caractéristiques
  - De l'état des unités au moment de faire l'entretien
  - Du type de clientèle, de ses comportements, de ses habitudes et de ses besoins
  - Des politiques et des procédures de l'établissement
  - Des règles de santé et de sécurité du travail

**Nous, soussignés, confirmons que l'ensemble des éléments de compétence du module 2 a été acquis par l'apprenti ou l'apprentie, et, par conséquent, nous confirmons sa maîtrise de la compétence suivante :**

**« Être capable d'accomplir les activités reliées à l'entretien ménager et au confort du client ou de la cliente »**

**Signature apprenti/apprentie** \_\_\_\_\_

**Signature compagnon/compagne d'apprentissage** \_\_\_\_\_

**Signature employeur** \_\_\_\_\_

**Date** \_\_\_\_\_

---

## Module 3

### Communication et interaction

#### COMPÉTENCE VISÉE

Être capable de communiquer et d'interagir dans des situations de travail variées.

#### ATTITUDES ET COMPORTEMENTS PROFESSIONNELS

Le préposé ou la préposée à l'entretien ménager qui sait communiquer et interagir dans des situations de travail variées se distingue par les attitudes et comportements professionnels suivants :

##### Normes, règles et procédures

- ◇ Respecte les normes de qualité et de service à la clientèle de l'établissement.
- ◇ Applique en tout temps les principes et les règles de santé et de sécurité du travail.

##### Méthodes de travail

- ◇ Cherche constamment à améliorer son efficacité.
- ◇ Utilise les outils et les équipements appropriés.

##### Communication et collaboration

- ◇ Ne discute pas de problèmes personnels avec la clientèle et les collègues.
- ◇ Communique de façon respectueuse et polie.
- ◇ Agit avec une discrétion exemplaire, respecte l'intimité.
- ◇ Collabore avec les autres membres de l'équipe.
- ◇ Communique de façon claire et précise.
- ◇ Respecte les différences interculturelles.

##### Service à la clientèle

- ◇ Adopte une attitude positive, souriante et agréable.
- ◇ Répond aux besoins et aux préoccupations de la clientèle.
- ◇ Maintient un comportement calme et professionnel, même dans les situations de tension.
- ◇ Fait la promotion des services de l'établissement.

##### Esprit de décision

- ◇ Travaille de manière autonome.
- ◇ Prend des initiatives, fait confiance à son jugement.
- ◇ Agit avec prudence et vigilance.

##### Adaptabilité et débrouillardise

- ◇ Reçoit bien les commentaires et s'efforce d'améliorer ses façons de faire.
- ◇ Devant l'imprévu, apporte des solutions, modifie ses plans ou sa routine au besoin.
- ◇ Demande de l'aide au besoin.

**Compétence : Être capable de communiquer et d'interagir  
dans des situations de travail variées**

Éléments de la compétence	Date	Initiales apprenti/compagnon apprentie/compagne
<b>3.1 Adopter une approche-client</b>	_____	_____
<p><b>Critères d'évaluation de l'apprentissage suggérés</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Établissement d'un contact visuel avec le client ou la cliente</li> <li>▪ Salutation du client ou de la cliente conforme aux standards de l'établissement</li> <li>▪ Justesse de l'interprétation des besoins de la clientèle</li> <li>▪ Réponse appropriée aux besoins de la clientèle</li> <li>▪ Image et comportements professionnels conformes aux standards de l'établissement</li> </ul>		

Éléments de la compétence	Date	Initiales apprentie/compagne apprenti/compagnon
<b>3.2 Communiquer avec des personnes</b>	_____	_____
<p><b>Critères d'évaluation de l'apprentissage suggérés</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Manifestation d'ouverture d'esprit, d'écoute, de tolérance et de réceptivité</li> <li>▪ Comportements favorisant le travail d'équipe</li> <li>▪ Communication professionnelle conforme aux standards de l'établissement</li> <li>▪ Vocabulaire approprié selon l'interlocuteur</li> <li>▪ Application correcte des techniques de communication verbale et non verbale</li> <li>▪ Respect des diversités culturelles</li> </ul>		

**Compétence : Être capable de communiquer et d'interagir  
dans des situations de travail variées**

Éléments de la compétence	Date	Initiales apprenti/compagnon apprentie/compagne
<b>3.3 Répondre aux demandes de renseignements de la clientèle</b> ◇ Fournir des renseignements sur l'établissement ◇ Fournir des renseignements sur la région ◇ Diriger le client ou la cliente vers les ressources appropriées	 _____  _____  _____	 _____  _____  _____
<hr style="border-top: 1px dashed black;"/> <p><b>Critères d'évaluation de l'apprentissage suggérés</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Réponse proactive aux demandes de renseignements de la clientèle</li> <li>▪ Réponse appropriée aux questions courantes sur l'établissement et sur la région</li> <li>▪ Exactitude des renseignements fournis à la clientèle</li> <li>▪ Orientation appropriée vers des personnes-ressources</li> </ul>		

**Compétence : Être capable de communiquer et d'interagir  
dans des situations de travail variées**

Éléments de la compétence	Date	Initiales apprenti/compagnon apprentie/compagne
<p><b>3.4 Traiter les commentaires et les plaintes formulés par les clients ou clientes</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◇ Écouter les commentaires ou les plaintes formulés par les clients ou clientes</li> <li>◇ Rechercher une solution avec le client ou la cliente</li> <li>◇ Informer le client ou la cliente des démarches et des actions qui seront entreprises</li> <li>◇ Transmettre la plainte au superviseur ou à la superviseure, au service concerné</li> <li>◇ Assurer le suivi auprès du client ou de la cliente et des services concernés</li> </ul>	<p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>	<p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>Critères d'évaluation de l'apprentissage suggérés</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Attitude d'ouverture et écoute attentive des commentaires ou plaintes des clients ou clientes</li> <li>▪ Analyse appropriée des commentaires ou plaintes des clients ou clientes</li> <li>▪ Clarté de l'information transmise aux clients ou clientes sur les démarches ou les solutions possibles à leur problème</li> <li>▪ Transmission précise et complète de la plainte selon la politique de l'établissement</li> <li>▪ Suivi approprié des commentaires et des plaintes auprès du service concerné et des clients ou clientes</li> </ul>		



---

## Maîtrise de la compétence

Les conditions pour évaluer la maîtrise de la compétence « *Être capable de communiquer et d'interagir dans des situations de travail variées* » sont les suivantes.

### CONDITIONS D'ÉVALUATION

- ◇ En relation directe avec la clientèle, les superviseurs ou superviseuses et les collègues de travail
- ◇ À partir des politiques et des procédures de l'établissement, notamment celles relatives au service à la clientèle et à la protection de l'intimité
- ◇ À l'aide des systèmes de communication de l'établissement
- ◇ À l'aide :
  - De documents tels que les cartes-commentaires, les formulaires de plainte, etc.
  - De documents d'information touristique ainsi que d'informations rendues disponibles par l'établissement
- ◇ En tenant compte :
  - Des façons de faire et des règles en usage dans l'établissement
  - Du type de clientèle, de ses comportements, de ses habitudes et de ses besoins
  - Des règles de santé et de sécurité du travail

**Nous, soussignés, confirmons que l'ensemble des éléments de compétence du module 3 a été acquis par l'apprenti ou l'apprentie, et, par conséquent, nous confirmons sa maîtrise de la compétence suivante :**

**« Être capable de communiquer et d'interagir dans des situations de travail variées »**

**Signature apprenti/apprentie**

\_\_\_\_\_

**Signature compagnon/  
compagne d'apprentissage**

\_\_\_\_\_

**Signature employeur**

\_\_\_\_\_

**Date** \_\_\_\_\_

---

## Module 4

### Fermeture de sa journée de travail

#### COMPÉTENCE VISÉE

Être capable de procéder aux activités de fermeture de sa journée de travail.

#### ATTITUDES ET COMPORTEMENTS PROFESSIONNELS

Le préposé ou la préposée à l'entretien ménager qui sait procéder aux activités de fermeture de sa journée de travail se distingue par les attitudes et comportements professionnels suivants :

##### Normes, règles et procédures

- ◇ Respecte les normes de qualité et les objectifs de productivité de l'établissement.
- ◇ Respecte les consignes de son superviseur ou de sa superviseure.
- ◇ Applique en tout temps les principes et les règles de santé et de sécurité du travail.

##### Méthodes de travail

- ◇ Respecte les méthodes de travail de l'établissement.
- ◇ Travaille avec méthode, soin, minutie et souci de la qualité.
- ◇ Utilise le matériel et les équipements appropriés.
- ◇ Cherche constamment à améliorer son efficacité.
- ◇ Évite le gaspillage.

##### Communication et collaboration

- ◇ Communique de façon claire et précise.
- ◇ Communique de façon respectueuse et polie.
- ◇ Agit avec une discrétion exemplaire, respecte l'intimité.
- ◇ Collabore avec les autres membres de l'équipe.

##### Esprit de décision

- ◇ Travaille de manière autonome.
- ◇ Prend des initiatives.

##### Adaptabilité et débrouillardise

- ◇ Reçoit bien les commentaires et s'efforce d'améliorer ses façons de faire.
- ◇ Devant l'imprévu, apporte des solutions, modifie ses plans ou sa routine au besoin.
- ◇ Demande de l'aide au besoin.

**Compétence : être capable de procéder aux activités de fermeture  
de sa journée de travail**

Éléments de la compétence	Date	Initiales apprenti/compagnon apprentie/compagne
<p><b>4.1 Préparer les fournitures et le linge pour le quart de travail suivant</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◇ Ranger les fournitures non utilisées</li> <li>◇ Prévoir les fournitures pour le quart de travail suivant</li> <li>◇ Ajouter les fournitures manquantes pour le quart de travail suivant</li> </ul>	<p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>	<p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>Critères d'évaluation de l'apprentissage suggérés</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Fournitures et linge disponibles en quantité suffisante</li> <li>▪ Estimation juste des besoins en produits nettoyants</li> <li>▪ Rangement et propreté systématiques de la lingerie d'étage en tout temps</li> <li>▪ Approvisionnement conforme aux standards de l'établissement</li> </ul>		

**Compétence : être capable de procéder aux activités de fermeture  
de sa journée de travail**

Éléments de la compétence	Date	Initiales apprenti/compagnon apprentie/compagne
<p><b>4.2 Procéder au retour des accessoires et du matériel utilisés dans son quart de travail</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◇ Ranger les équipements utilisés</li> <li>◇ Rapporter les objets perdus au service concerné</li> <li>◇ Retourner les clés ou cartes-clés</li> <li>◇ Remettre les outils de communication utilisés dans le cadre de son travail</li> <li>◇ Transmettre les cartes-commentaires des clients ou clientes</li> </ul>	  <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	  <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>
<p><b>Critères d'évaluation de l'apprentissage suggérés</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Consignation adéquate des objets perdus</li> <li>▪ Rangement conforme du matériel de travail (clés, outils de communication, etc.) et des équipements</li> <li>▪ Transmission de toutes les cartes-commentaires des clients ou clientes</li> </ul>		

**Compétence : être capable de procéder aux activités de fermeture  
de sa journée de travail**

Éléments de la compétence	Date	Initiales apprenti/compagnon apprentie/compagne
<b>4.3 Remplir la feuille d'affectation</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>◇ Consigner les divergences (statut d'occupation des unités, travail effectué et feuille d'affectation, etc.)</li> <li>◇ Transmettre l'information au superviseur ou à la superviseure, ou à la réception</li> <li>◇ Signaler les bris ou les réparations à effectuer</li> <li>◇ Consulter l'horaire de travail</li> <li>◇ Enregistrer son départ</li> </ul>	 _____  _____  _____  _____  _____	 _____  _____  _____  _____  _____
<b>Critères d'évaluation de l'apprentissage suggérés</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Exactitude des informations consignées</li> <li>▪ Relevé précis des divergences</li> <li>▪ Clarté et pertinence des informations transmises</li> <li>▪ Signalement approprié de tous les bris et besoins de réparation constatés</li> <li>▪ Respect de l'horaire de travail</li> <li>▪ Enregistrement conforme des heures de travail</li> </ul>		



---

## Maîtrise de la compétence

Les conditions pour évaluer la maîtrise de la compétence « *Être capable de procéder aux activités de fermeture de sa journée de travail* » sont les suivantes.

### CONDITIONS D'ÉVALUATION

- ◇ Réalisation autonome
- ◇ À partir :
  - Des divergences entre la feuille d'affectation et la situation réelle dans les unités
  - Du travail réalisé durant la journée
  - Des directives du superviseur ou de la superviseure
- ◇ À l'aide :
  - De la feuille d'affectation et des demandes spéciales de la clientèle
  - Du registre des objets perdus
- ◇ En tenant compte :
  - Du matériel à remettre (cartes-commentaires, clés, outils de communication, etc.)
  - De l'état et de la disponibilité du matériel, des équipements et des fournitures
  - Des bris, des objets perdus et des autres particularités dans les unités
  - Des politiques et des procédures de l'établissement
  - Des règles de santé et de sécurité du travail

**Nous, soussignés, confirmons que l'ensemble des éléments de compétence du module 4 a été acquis par l'apprenti ou l'apprentie, et, par conséquent, nous confirmons sa maîtrise de la compétence suivante :**

**« Être capable de procéder aux activités de fermeture de sa journée de travail »**

**Signature apprenti/apprentie**

\_\_\_\_\_

**Signature compagnon/  
compagne d'apprentissage**

\_\_\_\_\_

**Signature employeur**

\_\_\_\_\_

**Date** \_\_\_\_\_

---

## Module 5

### Service de couverture

#### COMPÉTENCE VISÉE

Être capable d'offrir le service de couverture.

#### ATTITUDES ET COMPORTEMENTS PROFESSIONNELS

Le préposé ou la préposée à l'entretien ménager qui sait offrir le service de couverture se distingue par les attitudes et comportements professionnels suivants :

##### Normes, règles et procédures

- ◇ Respecte les normes de qualité et les objectifs de productivité de l'établissement.
- ◇ Respecte les consignes de son superviseur ou de sa superviseuse.
- ◇ Applique en tout temps les principes et les règles de santé et de sécurité du travail.
- ◇ Respecte les lois, agit avec honnêteté.

##### Méthodes de travail

- ◇ Respecte les méthodes de travail de l'établissement.
- ◇ Travaille avec méthode, soin, minutie et souci de la qualité.
- ◇ Utilise les outils et les équipements appropriés.
- ◇ Cherche constamment à améliorer son efficacité.
- ◇ Évite le gaspillage.

##### Communication et collaboration

- ◇ Communique de façon claire et précise.
- ◇ Communique de façon respectueuse et polie.
- ◇ Agit avec une discrétion exemplaire, respecte l'intimité.
- ◇ Collabore avec les autres membres de l'équipe, s'il y a lieu.

##### Esprit de décision

- ◇ Travaille de manière autonome.
- ◇ Prend des initiatives, fait confiance à son jugement.
- ◇ Agit avec prudence et vigilance.

##### Adaptabilité et débrouillardise

- ◇ Reçoit bien les commentaires et s'efforce d'améliorer ses façons de faire.
- ◇ Devant l'imprévu, apporte des solutions, modifie ses plans ou sa routine au besoin.
- ◇ Demande de l'aide au besoin.

**Compétence : Être capable d'offrir le service de couverture**

Éléments de la compétence	Date	Initiales apprenti/compagnon apprentie/compagne
<b>5.1 Procéder à l'ouverture du lit</b>	_____	_____
<b>Critères d'évaluation de l'apprentissage suggérés</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Présentation du lit conforme à la politique de service de couverture de l'établissement</li> </ul>		

Éléments de la compétence	Date	Initiales apprenti/compagnon apprentie/compagne
<b>5.2 Procéder au rafraîchissement de la salle de bain</b>	_____	_____
<b>Critères d'évaluation de l'apprentissage suggérés</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Propreté et présentation conformes de la salle de bain</li> <li>▪ Réapprovisionnement conforme en produits d'accueil et en serviettes</li> <li>▪ Respect de la politique environnementale</li> </ul>		

Éléments de la compétence	Date	Initiales apprenti/compagnon apprentie/compagne
<b>5.3 Créer une ambiance confortable pour les clients ou clientes</b>	_____	_____
<b>Critères d'évaluation de l'apprentissage suggérés</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Respect de la politique maison</li> <li>▪ Respect des consignes particulières pour le service de couverture</li> </ul>		



---

## Maîtrise de la compétence

Les conditions pour évaluer la maîtrise de la compétence « Être capable d'offrir le service de couverture » sont les suivantes.

### CONDITIONS D'ÉVALUATION

- ◇ Réalisation autonome
- ◇ En présence ou non de la clientèle
- ◇ À partir :
  - De la feuille d'affectation et des demandes spéciales de la clientèle
  - Des directives du superviseur ou de la superviseure
  - Des standards de qualité exigés par type d'unité
  - Des temps d'exécution et autres objectifs de productivité
- ◇ À l'aide des équipements, des produits de nettoyage et des fournitures de l'établissement
- ◇ En tenant compte :
  - Du type d'unités et de leurs caractéristiques
  - De l'état des unités au moment d'offrir le service de couverture
  - Du type de clientèle, de ses comportements, de ses habitudes et de ses besoins
  - Des politiques et des procédures de l'établissement
  - Des règles de santé et de sécurité du travail

Nous, soussignés, confirmons que l'ensemble des éléments de compétence du module 5 a été acquis par l'apprenti ou l'apprentie, et, par conséquent, nous confirmons sa maîtrise de la compétence :

**« Être capable d'offrir le service de couverture »**

Signature apprenti/apprentie

\_\_\_\_\_

Signature compagnon/  
compagne d'apprentissage

\_\_\_\_\_

Signature employeur

\_\_\_\_\_

Date \_\_\_\_\_

---

## **Module 6**

### **Activités d'entretien connexes (complémentaire)**

#### **COMPÉTENCE VISÉE**

Être capable d'accomplir les activités d'entretien connexes.

#### **ATTITUDES ET COMPORTEMENTS PROFESSIONNELS**

Le préposé ou la préposée à l'entretien ménager qui sait accomplir des activités d'entretien connexes se distingue par les attitudes et comportements professionnels suivants :

##### **Normes, règles et procédures**

- ◇ Respecte les normes de qualité et les objectifs de productivité de l'établissement.
- ◇ Respecte les consignes de son superviseur ou de sa superviseuse.
- ◇ Applique en tout temps les principes et les règles de santé et de sécurité du travail.
- ◇ Respecte les lois, agit avec honnêteté.

##### **Méthodes de travail**

- ◇ Respecte les méthodes de travail de l'établissement.
- ◇ Travaille avec méthode, soin, minutie et souci de la qualité.
- ◇ Utilise adéquatement les outils et les équipements appropriés.
- ◇ Cherche constamment à optimiser son efficacité.
- ◇ Évite le gaspillage.

##### **Communication et collaboration**

- ◇ Communique de façon claire et précise.
- ◇ Communique de façon respectueuse et polie.
- ◇ Agit avec une discrétion exemplaire, respecte l'intimité.
- ◇ Collabore avec les autres membres de l'équipe, s'il y a lieu.

##### **Esprit de décision**

- ◇ Travaille de manière autonome.
- ◇ Prend des initiatives, fait confiance à son jugement.
- ◇ Agit avec prudence et vigilance.

##### **Adaptabilité et débrouillardise**

- ◇ Reçoit bien les commentaires et s'efforce d'améliorer ses façons de faire.
- ◇ Devant l'imprévu, apporte des solutions, modifie ses plans ou sa routine au besoin.
- ◇ Demande de l'aide au besoin.

**Compétence : Être capable d'accomplir les activités d'entretien connexes**

Éléments de la compétence	Date	Initiales apprenti/compagnon apprentie/compagne
<b>6.1 Procéder au nettoyage de l'entrée extérieure, de la terrasse et du balcon</b>	_____	_____
<p><b>Critères d'évaluation de l'apprentissage suggérés</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Propreté de l'espace nettoyé</li> <li>▪ Méthodes de travail efficaces et sécuritaires</li> <li>▪ Respect du mode d'emploi des produits nettoyants</li> <li>▪ Rangement approprié de l'espace nettoyé</li> <li>▪ Utilisation optimale de son temps de travail</li> </ul>		

Éléments de la compétence	Date	Initiales apprenti/compagnon apprentie/compagne
<b>6.2 Procéder au nettoyage d'une cuisinette</b>	_____	_____
<p><b>Critères d'évaluation de l'apprentissage suggérés</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Techniques appropriées de nettoyage selon le type d'appareils ou d'équipements</li> <li>▪ Propreté des accessoires et des lieux</li> <li>▪ Conformité de la procédure de désinfection des équipements et des appareils</li> <li>▪ Vérification adéquate des équipements et des appareils, et remplacement au besoin</li> <li>▪ Approvisionnement conforme de la cuisinette en fournitures (vaisselle, ustensiles, etc.) et en produits d'accueil</li> <li>▪ Méthodes de travail efficaces et sécuritaires</li> <li>▪ Respect du mode d'emploi des produits nettoyants</li> <li>▪ Rangement méthodique de la cuisinette</li> <li>▪ Utilisation optimale de son temps de travail</li> </ul>		

**Compétence : Être capable d'accomplir les activités d'entretien connexes**

Éléments de la compétence	Date	Initiales apprenti/compagnon apprentie/compagne
<b>6.3 Procéder au nettoyage d'un bain à remous, d'un sauna, d'un bain de vapeur et d'une cabine de douche</b>	_____	_____
<p><b>Critères d'évaluation de l'apprentissage suggérés</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Respect du mode d'emploi des produits nettoyants</li> <li>▪ Conformité de la procédure de désinfection des équipements et appareils</li> <li>▪ Propreté des lieux et des équipements</li> <li>▪ Vérification adéquate des équipements</li> <li>▪ Signalement approprié des bris d'équipements ou des besoins de réparation</li> <li>▪ Approvisionnement conforme en fournitures et en produits d'accueil</li> <li>▪ Utilisation optimale de son temps de travail</li> </ul>		

Éléments de la compétence	Date	Initiales apprenti/compagnon apprentie/compagne
<b>6.4 Procéder au nettoyage d'un foyer</b>	_____	_____
<p><b>Critères d'évaluation de l'apprentissage suggérés</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Méthodes de travail conformes à la procédure de nettoyage d'un foyer</li> <li>▪ Respect du mode d'emploi des produits nettoyants</li> <li>▪ Propreté du foyer</li> <li>▪ Utilisation optimale de son temps de travail</li> </ul>		

**Compétence : Être capable d'accomplir les activités d'entretien connexes**

Éléments de la compétence	Date	Initiales apprenti/compagnon apprentie/compagne
<p><b>6.5 Procéder aux activités de nettoyage et d'entretien périodiques des unités</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◇ Accomplir les tâches assignées par le superviseur ou la superviseure</li> <li>◇ Faire rapport du travail effectué</li> </ul>	  <hr/> <hr/>	  <hr/> <hr/>
<p><b>Critères d'évaluation de l'apprentissage suggérés</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Exécution efficace et sécuritaire des tâches assignées par le superviseur ou la superviseure</li> <li>▪ Utilisation des équipements et des produits nettoyants appropriés</li> <li>▪ Exactitude des informations transmises sur le travail effectué</li> <li>▪ Utilisation optimale de son temps de travail</li> </ul>		



---

## Maîtrise de la compétence

Les conditions pour évaluer la maîtrise de la compétence « Être capable d'accomplir les activités d'entretien connexes » sont les suivantes.

### CONDITIONS D'ÉVALUATION

- ◇ Réalisation autonome
- ◇ En l'absence de la clientèle
- ◇ À partir :
  - De la feuille d'affectation et des demandes spéciales de la clientèle
  - Du registre d'entretien périodique
  - Des directives du superviseur ou de la superviseure
  - Des standards de qualité exigés par type d'unité
  - Des temps d'exécution et autres objectifs de productivité
- ◇ À l'aide des équipements, des produits de nettoyage et des fournitures de l'établissement
- ◇ En tenant compte :
  - Du statut des unités : départ ou séjour
  - Du type d'unités et de leurs caractéristiques
  - De l'état des unités au moment de faire l'entretien
  - Des politiques et des procédures de l'établissement
  - Des règles de santé et de sécurité du travail

Nous, soussignés, confirmons que l'ensemble des éléments de compétence du module 6 a été acquis par l'apprenti ou l'apprentie, et, par conséquent, nous confirmons sa maîtrise de la compétence (complémentaire) suivante :

**« Être capable d'accomplir les activités d'entretien connexes »**

Signature apprenti/apprentie

\_\_\_\_\_

Signature compagnon/  
compagne d'apprentissage

\_\_\_\_\_

Signature employeur

\_\_\_\_\_

Date \_\_\_\_\_

---

## **Module 7**

### **Nettoyage des aires communes (complémentaire)**

#### **COMPÉTENCE VISÉE**

Être capable d'effectuer le nettoyage des aires communes.

#### **ATTITUDES ET COMPORTEMENTS PROFESSIONNELS**

Le préposé ou la préposée à l'entretien ménager qui sait nettoyer les aires communes se distingue par les attitudes et comportements professionnels suivants :

##### Normes, règles et procédures

- ◇ Respecte les normes de qualité et les objectifs de productivité de l'établissement.
- ◇ Respecte les consignes de son superviseur ou de sa superviseure.
- ◇ Applique en tout temps les principes et les règles de santé et de sécurité du travail.
- ◇ Respecte les lois, agit avec honnêteté.

##### Méthodes de travail

- ◇ Respecte les méthodes de travail de l'établissement.
- ◇ Travaille avec méthode, soin, minutie et souci de la qualité.
- ◇ Utilise adéquatement les outils et les équipements appropriés.
- ◇ Cherche constamment à améliorer son efficacité.
- ◇ Évite le gaspillage.

##### Communication et collaboration

- ◇ Communique de façon claire et précise.
- ◇ Communique de façon respectueuse et polie.
- ◇ Agit avec une discrétion exemplaire, respecte l'intimité.
- ◇ Collabore avec les autres membres de l'équipe, s'il y a lieu.

##### Esprit de décision

- ◇ Travaille de manière autonome.
- ◇ Prend des initiatives, fait confiance à son jugement.
- ◇ Agit avec prudence et vigilance.

##### Adaptabilité et débrouillardise

- ◇ Reçoit bien les commentaires et s'efforce d'améliorer ses façons de faire.
- ◇ Devant l'imprévu, apporte des solutions, modifie ses plans ou sa routine au besoin.
- ◇ Demande de l'aide au besoin.

**Compétence : Être capable d'effectuer le nettoyage des aires communes**

Éléments de la compétence	Date	Initiales apprenti/compagnon apprentie/compagne
<b>7.1 Procéder au nettoyage des aires d'accueil</b>	_____	_____
<p><b>Critères d'évaluation de l'apprentissage suggérés</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Élimination des déchets selon la politique environnementale</li> <li>▪ Choix approprié des produits nettoyants selon la surface nettoyée</li> <li>▪ Respect du mode d'emploi des produits nettoyants</li> <li>▪ Méthodes de travail efficaces et sécuritaires</li> <li>▪ Utilisation appropriée du matériel et des équipements</li> <li>▪ Rangement approprié des aires</li> <li>▪ Propreté des aires nettoyées</li> </ul>		

Éléments de la compétence	Date	Initiales apprenti/compagnon apprentie/compagne
<b>7.2 Procéder au nettoyage des toilettes publiques</b>		
◇ Désinfecter les toilettes publiques	_____	_____
◇ Effectuer les tâches d'entretien ménager	_____	_____
◇ Remplacer les fournitures manquantes	_____	_____
<p><b>Critères d'évaluation de l'apprentissage suggérés</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Respect du mode d'emploi des produits nettoyants</li> <li>▪ Conformité de la procédure de désinfection des toilettes publiques</li> <li>▪ Élimination des déchets selon la politique environnementale</li> <li>▪ Méthodes de travail efficaces et sécuritaires</li> <li>▪ Utilisation appropriée du matériel et des équipements</li> <li>▪ Quantité suffisante de fournitures</li> <li>▪ Propreté et présentation conformes des toilettes publiques</li> <li>▪ Utilisation optimale de son temps</li> </ul>		



---

## Maîtrise de la compétence

Les conditions pour évaluer la maîtrise de la compétence « *Être capable d'effectuer le nettoyage des aires communes* » sont les suivantes.

### CONDITIONS D'ÉVALUATION

- ◇ Réalisation autonome
- ◇ En présence ou non de la clientèle
- ◇ À partir :
  - De la feuille d'affectation et des demandes spéciales de la clientèle
  - Des directives du superviseur ou de la superviseure
  - Des standards de qualité exigés
  - Des temps d'exécution et autres objectifs de productivité
- ◇ À l'aide des équipements, des produits de nettoyage et des fournitures de l'établissement
- ◇ En tenant compte :
  - Du type d'aires communes à entretenir et de leurs caractéristiques
  - De l'état des aires communes au moment de faire l'entretien
  - Du type de clientèle, de ses comportements, de ses habitudes et de ses besoins
  - Des politiques et des procédures de l'établissement
  - Des règles de santé et de sécurité du travail

**Nous, soussignés, confirmons que l'ensemble des éléments de compétence du module 7 a été acquis par l'apprenti ou l'apprentie, et, par conséquent, nous confirmons sa maîtrise de la compétence (complémentaire) suivante :**

**« Être capable d'effectuer le nettoyage des aires communes »**

**Signature apprenti/apprentie**

\_\_\_\_\_

**Signature compagnon/  
compagne d'apprentissage**

\_\_\_\_\_

**Signature employeur**

\_\_\_\_\_

**Date** \_\_\_\_\_

---

## **Module 8**

### **Activités de buanderie (complémentaire)**

#### **COMPÉTENCE COMPLÉMENTAIRE VISÉE**

Être capable d'accomplir les activités de buanderie.

#### **ATTITUDES ET COMPORTEMENTS PROFESSIONNELS**

Le préposé ou la préposée à l'entretien ménager qui sait accomplir les activités de buanderie se distingue par les attitudes et comportements professionnels suivants :

##### **Normes, règles et procédures**

- ◇ Respecte les normes de qualité et les objectifs de productivité de l'établissement.
- ◇ Respecte les consignes de son superviseur ou de sa superviseuse.
- ◇ Applique en tout temps les principes et les règles de santé et de sécurité du travail.
- ◇ Respecte les lois, agit avec honnêteté.

##### **Méthodes de travail**

- ◇ Respecte les méthodes de travail de l'établissement.
- ◇ Travaille avec méthode, soin, minutie et souci de la qualité.
- ◇ Utilise adéquatement les outils et les équipements appropriés.
- ◇ Cherche constamment à améliorer son efficacité.
- ◇ Évite le gaspillage.

##### **Communication et collaboration**

- ◇ Communique de façon claire et précise.
- ◇ Communique de façon respectueuse et polie.
- ◇ Agit avec une discrétion exemplaire.
- ◇ Collabore avec les autres membres de l'équipe.

##### **Esprit de décision**

- ◇ Travaille de manière autonome.
- ◇ Prend des initiatives, fait confiance à son jugement.
- ◇ Agit avec prudence et vigilance.

##### **Adaptabilité et débrouillardise**

- ◇ Reçoit bien les commentaires et s'efforce d'améliorer ses façons de faire.
- ◇ Devant l'imprévu, apporte des solutions, modifie ses plans ou sa routine au besoin.
- ◇ Demande de l'aide au besoin.

**Compétence : Être capable d'accomplir les activités de buanderie**

Éléments de la compétence	Date	Initiales apprenti/compagnon apprentie/compagne
8.1 <b>Accomplir les activités de triage du linge</b>	_____	_____
<b>Critères d'évaluation de l'apprentissage suggérés</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Conformité des méthodes de triage du linge</li> <li>▪ Méthodes de travail efficaces et sécuritaires</li> <li>▪ Linge trié selon les standards de l'établissement</li> </ul>		

Éléments de la compétence	Date	Initiales apprenti/compagnon apprentie/compagne
8.2 <b>Procéder au lavage et au détachage du linge</b>	_____	_____
<b>Critères d'évaluation de l'apprentissage suggérés</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Conformité des techniques de lavage et de détachage du linge</li> <li>▪ Méthodes de travail efficaces et sécuritaires</li> <li>▪ Respect du mode d'emploi des produits de lavage et de détachage</li> <li>▪ Respect des instructions d'utilisation du fabricant pour les équipements de lavage</li> </ul>		

Éléments de la compétence	Date	Initiales apprenti/compagnon apprentie/compagne
8.3 <b>Procéder au repassage du linge</b>	_____	_____
<b>Critères d'évaluation de l'apprentissage suggérés</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Conformité des techniques de repassage</li> <li>▪ Méthodes de travail efficaces et sécuritaires</li> <li>▪ Respect des instructions d'utilisation du fabricant pour les équipements de repassage</li> </ul>		

**Compétence : Être capable d'accomplir les activités de buanderie**

<b>Éléments de la compétence</b>	<b>Date</b>	<b>Initiales apprenti/compagnon apprentie/compagne</b>
<b>8.4 Accomplir les activités de pliage du linge</b>	_____	_____
<b>Critères d'évaluation de l'apprentissage suggérés</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Conformité des méthodes de pliage du linge</li><li>▪ Méthodes de travail efficaces et sécuritaires</li><li>▪ Linge plié et rangé selon les standards de l'établissement</li></ul>		



---

## Maîtrise de la compétence

Les conditions pour évaluer la maîtrise de la compétence « *Être capable d'accomplir les activités de buanderie* » sont les suivantes.

### CONDITIONS D'ÉVALUATION

- ◇ Réalisation autonome ou en équipe
- ◇ À partir :
  - Des directives du superviseur ou de la superviseure
  - Des standards de qualité exigés
  - Des temps d'exécution et autres objectifs de productivité
- ◇ À l'aide des équipements et des produits de nettoyage de l'établissement
- ◇ En tenant compte :
  - Du type de linge à traiter et de ses caractéristiques
  - De la quantité de linge à traiter et de son état
  - Des politiques et des procédures de l'établissement, notamment en matière d'environnement
  - Des règles de santé et de sécurité du travail

**Nous, soussignés, confirmons que l'ensemble des éléments de compétence du module 8 a été acquis par l'apprenti ou l'apprentie, et, par conséquent, nous confirmons sa maîtrise de la compétence (complémentaire) suivante :**

**« Être capable d'accomplir les activités de buanderie »**

**Signature apprenti/apprentie**

\_\_\_\_\_

**Signature compagnon/  
compagne d'apprentissage**

\_\_\_\_\_

**Signature employeur**

\_\_\_\_\_

**Date** \_\_\_\_\_

## **Annexes**

## Annexe 1

Nom de l'apprenti/apprentie :	N° carnet Emploi-Québec :
-------------------------------	---------------------------

## APPRENTISSAGE EN MILIEU DE TRAVAIL

TITRE DU MODULE	PROFIL D'APPRENTISSAGE		SUIVI DE L'APPRENTISSAGE		
	À acquérir	À vérifier	Signature du représentant ou de la représentante d'Emploi-Québec	Date	Entente (n°)
<b>OBLIGATOIRES</b>					
1. Préparation de sa journée de travail					
2. Entretien ménager et confort de la clientèle					
3. Communication et interaction					
4. Fermeture de sa journée de travail					
5. Service de couverture					
<b>COMPLÉMENTAIRES</b>					
6. Activités d'entretien connexes					
7. Nettoyage des aires communes					
8. Activités de buanderie					

## Annexe 2

RENSEIGNEMENTS SUR L'EMPLOYEUR		
Nom		
Adresse		
Ville	Code postal	Téléphone
Nom du compagnon/ de la compagne d'apprentissage		
Entente	Début	Fin
Signature de l'employeur :		

RENSEIGNEMENTS SUR L'EMPLOYEUR		
Nom		
Adresse		
Ville	Code postal	Téléphone
Nom du compagnon/ de la compagne d'apprentissage		
Entente	Début	Fin
Signature de l'employeur :		

<b>RENSEIGNEMENTS SUR L'EMPLOYEUR</b>		
<b>Nom</b>		
<b>Adresse</b>		
<b>Ville</b>	<b>Code postal</b>	<b>Téléphone</b>
<b>Nom du compagnon/ de la compagne d'apprentissage</b>		
<b>Entente</b>	<b>Début</b>	<b>Fin</b>
<b>Signature de l'employeur :</b>		

<b>RENSEIGNEMENTS SUR L'EMPLOYEUR</b>		
<b>Nom</b>		
<b>Adresse</b>		
<b>Ville</b>	<b>Code postal</b>	<b>Téléphone</b>
<b>Nom du compagnon/ de la compagne d'apprentissage</b>		
<b>Entente</b>	<b>Début</b>	<b>Fin</b>
<b>Signature de l'employeur :</b>		

## Annexe 3

### Documents d'appui à l'apprentissage suggérés

Certains des documents qui suivent peuvent être téléchargés, ou commandés par Internet et livrés par la poste. Entrez leur nom sur un moteur de recherche ou allez sur le site de l'organisme qui les publie.

#### Santé et sécurité du travail

Documents audiovisuels diffusés par l'Association des hôteliers du Québec.

<http://www.hoteliers-quebec.org/>

- ◇ Manutention des charges
- ◇ Postures de travail
- ◇ Travail en hauteur

Documents diffusés par la *Commission de la santé et de la sécurité du travail* (CSST)

<http://www.csst.qc.ca>

- ◇ *C'est du propre* (DVD de 12 minutes). Dessin animé sans paroles décrivant les risques d'accident dans les entreprises de nettoyage ou d'entretien ménager. Les chutes de hauteur ou de plain-pied, les manutentions et le soulèvement de charges, les accidents dans les zones de circulation, les sols glissants et le non-respect des règles élémentaires de sécurité sont illustrés sur un ton humoristique. L'illustration de changements d'attitude conclut la présentation. Cote du document : DV-000288. Emprunt gratuit au Centre de documentation de la CSST. 1-888-873-3160
- ◇ *Prévenir les troubles musculo-squelettiques chez les préposé(e)s aux chambres*. Ce document propose une démarche de prise en charge de la prévention des *troubles musculo-squelettiques (TMS)* chez les préposés et préposées à l'entretien ménager. Il leur présente des mesures à prendre pour accomplir diverses tâches d'entretien des chambres d'hôtel de façon à prévenir les TMS. <http://www.csst.qc.ca>
- ◇ *SIMDUT - Système d'information sur les matières dangereuses utilisées au travail - Un passeport pour la santé et la sécurité.* <http://www.csst.qc.ca>

- ◇ *Service du répertoire toxicologique* de la Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST). Ce service fournit des renseignements sur les produits chimiques ou biologiques utilisés en milieu de travail. Ces renseignements permettent aux employeurs et aux travailleurs et travailleuses québécois de mieux connaître les risques pour la santé et la sécurité que présentent les produits qu'ils utilisent, favorisant ainsi la mise en place de moyens de prévention adéquats. Il fournit également des renseignements spécifiques concernant le Système d'information sur les matières dangereuses utilisées au travail (SIMDUT) et offre aux intervenants en santé et en sécurité du travail un soutien spécialisé. <http://www.reptox.csst.qc.ca/>
- ◇ *Guide d'utilisation d'une fiche signalétique*. Ce guide a pour but de faciliter la compréhension et l'utilisation des renseignements fournis sur une fiche signalétique en définissant, par exemple, les propriétés d'un produit et en démontrant l'application de ces connaissances en matière de prévention. <http://www.reptox.csst.qc.ca/SIMDUT.htm>

Autres organismes :

- ◇ INRS. « *Femmes de chambre : la prévention s'invite dans les hôtels* », Travail et sécurité, no 665, septembre 2006, p. 19-26. <http://www.travail-et-securite.fr>
- ◇ Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail. *Entretien ménager d'un hôtel* (site Internet). Ce site fédéral décrit le contexte des lésions dues aux mouvements répétitifs (LMR), les causes et des pistes de solution. <http://www.cchst.ca/>

### **Punaises de lit**

- ◇ Insectarium de Montréal. *Punaises de lit*. <http://www2.ville.montreal.qc.ca/insectarium/toile/>
- ◇ Agence de la santé et des services sociaux de Montréal. *Les punaises de lit. Mieux les connaître pour mieux les combattre*. <http://www.santepub-mtl.qc.ca>.