

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

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

**Guide du compagnon
ou de la compagne**

EQ-5091-01 (03-2011)

Mars 2011

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 GUIDE DU COMPAGNON OU DE LA COMPAGNE :

Élaboration et validation du guide

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 guide

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

Table des matières

PRÉSENTATION	1
LE PROGRAMME D'APPRENTISSAGE EN MILIEU DE TRAVAIL ET LE COMPAGNON OU LA COMPAGNE D'APPRENTISSAGE	
Le Programme d'apprentissage en milieu de travail.....	3
Le compagnon ou la compagne d'apprentissage	3
LE CARNET D'APPRENTISSAGE	
Les compétences visées.....	4
Le tableau synthèse des éléments de la compétence	4
Le plan individuel d'apprentissage	4
La liste des entreprises et les renseignements sur l'employeur.....	4
LE RÔLE ET LES RESPONSABILITÉS DU COMPAGNON OU DE LA COMPAGNE D'APPRENTISSAGE	
Le rôle du compagnon ou de la compagne d'apprentissage.....	5
Les responsabilités du compagnon ou de la compagne d'apprentissage	5
Recommandations	5
LES CINQ PRINCIPES À RETENIR POUR FACILITER L'APPRENTISSAGE	
1. L'apprenti ou l'apprentie n'apprend que par lui-même ou elle-même.....	7
2. Chaque apprenti ou apprentie apprend à son propre rythme.....	7
3. L'apprenti ou l'apprentie veut s'assurer de la pertinence d'un apprentissage avant de s'y engager.....	7
4. L'apprenti ou l'apprentie apprend et retient mieux quand il ou elle se sent responsable de sa formation	8
5. L'apprenti ou l'apprentie apprend en se référant à ses expériences	8
LES QUATRE APPROCHES AFIN DE MOTIVER L'APPRENTI OU L'APPRENTIE	
1. Évaluer les compétences acquises.....	9
2. Valoriser l'apprenti ou l'apprentie.....	9
3. Conseiller de façon constructive	10
4. Encourager l'apprenti ou l'apprentie	10

L'ÉVALUATION DE L'APPRENTISSAGE EN MILIEU DE TRAVAIL

L'évaluation en cours d'apprentissage	11
La confidentialité	11
Le suivi du Programme d'apprentissage en milieu de travail	12

RECOMMANDATIONS POUR L'APPRENTISSAGE EN MILIEU DE TRAVAIL

RECOMMANDATIONS POUR L'ENSEMBLE DES MODULES	13
Santé et sécurité au travail.....	15
Hygiène personnelle	20
Méthodes de travail.....	20
Tâches et gestes professionnels.....	20
Qualités personnelles.....	21
Accès à tous	22
Connaissances de base.....	22
Progression de l'apprentissage	22
Démarche d'évaluation	24

RECOMMANDATIONS APPLICABLES À CHACUN DES MODULES

MODULES OBLIGATOIRES

Module 1	Préparation de sa journée de travail.....	29
Module 2	Entretien ménager et confort de la clientèle	43
Module 3	Communication et interaction.....	67
Module 4	Fermeture de sa journée de travail.....	83
Module 5	Activités d'entretien connexes.....	91
Module 6	Nettoyage des aires communes.....	101
Module 7	Service de couverture	107

MODULE COMPLÉMENTAIRE

Module 8	Activités de buanderie.....	113
----------	-----------------------------	-----

ANNEXE

Tableau de suivi.....	121
-----------------------	-----

Présentation

Le présent document s'adresse aux compagnons ou aux compagnes d'apprentissage qui, dans les entreprises, accueillent et supervisent des apprentis ou des apprenties dans le cadre du Programme d'apprentissage en milieu de travail instauré par Emploi-Québec.

Le *Guide du compagnon ou de la compagne* donne des indications et des suggestions sur le déroulement de la formation en milieu de travail.

En tout temps, le compagnon ou la compagne d'apprentissage peut communiquer avec la personne responsable de l'apprentissage à Emploi-Québec afin d'obtenir des informations permettant de compléter celles contenues dans ce guide, et pour obtenir des réponses à ses questions.

La première partie rappelle au compagnon ou à la compagne les grandes lignes du Programme d'apprentissage en milieu de travail, dont la description de son rôle ou de ses responsabilités et des attitudes à démontrer.

Dans la seconde partie, le compagnon ou la compagne trouvera des recommandations et des suggestions valables pour l'apprentissage de l'ensemble des modules du carnet d'apprentissage, ainsi que pour l'évaluation des compétences.

Nous vous invitons à lire ce document avant de commencer la supervision des apprentissages en milieu de travail. Votre volonté de prendre les moyens pour permettre l'accroissement des compétences est un gage d'excellence pour l'entreprise.

LE PROGRAMME D'APPRENTISSAGE EN MILIEU DE TRAVAIL ET LE COMPAGNON OU LA COMPAGNE D'APPRENTISSAGE

Le Programme d'apprentissage en milieu de travail

Le Programme d'apprentissage en milieu de travail auquel vous vous associez est un mode de formation en entreprise. D'une part, l'individu acquiert la maîtrise d'un métier au moyen d'une intégration organisée dans un milieu de travail sous la direction d'une personne, le compagnon ou la compagne d'apprentissage, exerçant déjà avec compétence ce métier. D'autre part, cet apprentissage en milieu de travail peut être complété, au besoin, par une formation hors production en établissement d'enseignement ou ailleurs, pour l'acquisition de compétences techniques et professionnelles pertinentes.

L'objectif du Programme d'apprentissage en milieu de travail est d'offrir à l'apprenti ou à l'apprentie un processus structuré et organisé de formation professionnelle propre à développer les compétences recherchées par le marché du travail. L'ensemble des dispositions relatives à la structure et à l'organisation de l'apprentissage au sein du Programme d'apprentissage en milieu de travail permet :

- ◇ de déterminer les compétences à acquérir en fonction des exigences du métier;
- ◇ d'élaborer un plan individuel d'apprentissage qui tient compte des besoins professionnels de l'apprenti ou l'apprentie mis en situation d'apprendre, tant en production que hors production;
- ◇ d'établir une entente relative aux compétences à acquérir en entreprise;
- ◇ d'offrir un suivi structuré des apprentissages, à la fois par le compagnon ou la compagne d'apprentissage de l'entreprise et par le représentant ou la représentante d'Emploi-Québec;
- ◇ de reconnaître les compétences acquises en cours d'apprentissage.

Le compagnon ou la compagne d'apprentissage

Réussir cette démarche d'apprentissage en entreprise est un « art ». Le compagnon ou la compagne d'apprentissage est l'artisan ou l'artisane de cette réussite et possède les qualités permettant de mener à bien cette tâche.

Vous êtes non seulement une personne d'expérience, apte à communiquer, mais aussi quelqu'un de reconnu dans son milieu de travail pour son bon jugement et sa maturité.

En production, vous êtes un maître pour l'apprenti ou l'apprentie. C'est vous qui préparez le travail à exécuter, qui suivez l'exécution, qui contrôlez la qualité du produit ou du service au fur et à mesure de la production selon les spécificités d'une clientèle à satisfaire.

Qui plus est, comme l'expérience le démontre, la personne qui accepte ce rôle en retire de nombreux avantages pour elle-même. Cette personne :

- ◇ développe son intérêt professionnel;
- ◇ a le désir de parfaire son métier;
- ◇ développe son sens des responsabilités;
- ◇ accroît sa confiance en elle.

LE CARNET D'APPRENTISSAGE

Le carnet d'apprentissage est l'outil indispensable du compagnon ou de la compagne d'apprentissage. Il rassemble les différents renseignements nécessaires à l'organisation des apprentissages et constitue l'unique document où sera consigné le détail des compétences professionnelles acquises en milieu de travail. Le carnet comprend :

Les compétences visées

Afin de préciser les compétences à maîtriser en milieu de travail, le carnet présente les éléments d'apprentissage regroupés sous forme de modules. Chaque module correspond à une compétence ou à un regroupement de tâches à exécuter en milieu de travail.

Les modules sont présentés de façon identique. Dans chacun d'eux figurent :

- ◇ la compétence visée;
- ◇ les attitudes et comportements professionnels;
- ◇ le contexte dans lequel l'apprentissage est réalisé;
- ◇ les conditions d'évaluation;
- ◇ les critères qui permettent de juger de l'atteinte de la compétence.

Le tableau-synthèse des éléments de la compétence

Le tableau-synthèse renvoie aux modules et donne une vue d'ensemble des compétences qui ont fait l'objet d'analyses à des fins d'apprentissage.

À l'aide de ce tableau-synthèse, vous pouvez déterminer concrètement les besoins qui feront l'objet d'une entente relative à l'apprentissage.

Le plan individuel d'apprentissage

Grâce aux renseignements contenus dans le carnet, soit les compétences visées et le tableau-synthèse, l'apprenti ou l'apprentie peut se situer en regard du métier, se donner un plan individuel d'apprentissage et suivre de façon systématique la progression de son apprentissage réalisé en milieu de travail et, au besoin, en établissement d'enseignement.

La liste des entreprises et les renseignements sur l'employeur

Cette liste se révèle fort utile, car elle permet de suivre le cheminement de l'apprenti ou l'apprentie à travers les divers lieux où s'effectuera, s'il y a lieu, sa qualification.

LE RÔLE ET LES RESPONSABILITÉS DU COMPAGNON OU DE LA COMPAGNE D'APPRENTISSAGE

Le rôle du compagnon ou de la compagne d'apprentissage

Le compagnon ou la compagne d'apprentissage a pour rôle d'assurer la formation et l'encadrement nécessaires à l'apprenti ou l'apprentie inscrit au Programme d'apprentissage en milieu de travail ainsi que de collaborer avec le représentant ou la représentante d'Emploi-Québec au succès du programme d'apprentissage.

Les responsabilités du compagnon ou de la compagne d'apprentissage

Les responsabilités du compagnon ou de la compagne d'apprentissage sont :

- ◇ d'accueillir l'apprenti ou l'apprentie dans le milieu du travail, s'il y a lieu, et de l'informer sur le fonctionnement de l'entreprise;
- ◇ de s'assurer de sa compréhension des règles de santé et de sécurité en vigueur dans l'entreprise;
- ◇ de montrer à l'apprenti ou l'apprentie les gestes professionnels et de superviser ceux-ci;
- ◇ d'évaluer la maîtrise des tâches;
- ◇ d'attester, par sa signature, les compétences acquises;
- ◇ d'informer le représentant ou la représentante d'Emploi-Québec de l'évolution de l'apprenti ou de l'apprentie en regard de son apprentissage.

Recommandations

Au début de l'apprentissage, il est important d'apporter une attention particulière à l'accueil en établissant dès le départ une bonne relation entre vous et l'apprenti ou l'apprentie. Aussi est-il recommandé d'organiser une rencontre pour vous assurer d'une compréhension commune du programme d'apprentissage.

Les points traités lors de ce premier contact en présence du représentant ou de la représentante d'Emploi-Québec pourraient servir à :

- ◇ définir les rôles et les responsabilités dévolus à chacun;
- ◇ s'assurer de la bonne compréhension des apprentissages prévus au plan individuel d'apprentissage;
- ◇ présenter le plan du suivi tout en observant que l'atteinte de chaque compétence n'est pas soumise à une durée déterminée et que l'apprentissage de chaque tâche se fait dans l'ordre qui convient dans l'entreprise;
- ◇ rassurer l'apprenti ou l'apprentie sur sa capacité d'apprendre et atténuer ses craintes éventuelles relativement à l'évaluation des apprentissages et à l'attestation des compétences;
- ◇ répondre aux interrogations concernant la structure et le fonctionnement de l'entreprise ainsi que les exigences en matière de santé, de sécurité, d'hygiène et salubrité.

LES CINQ PRINCIPES À RETENIR POUR FACILITER L'APPRENTISSAGE

Comment apprendre en travaillant?

Expliquons quelques principes pédagogiques pour faciliter votre tâche, qui est de montrer les gestes professionnels à l'apprenti ou l'apprentie et de superviser ceux-ci.

1. L'apprenti ou l'apprentie n'apprend que par lui-même ou elle-même

En plus d'expliquer, vous pouvez procéder à des démonstrations. Montrer son métier, c'est faire accomplir, étape par étape, les gestes du métier. L'apprenti ou l'apprentie démontre sa compréhension par la maîtrise de ces gestes.

2. Chaque apprenti ou apprentie apprend à son propre rythme

Le temps requis pour comprendre une tâche et développer les habiletés propres à un métier varie d'une personne à une autre. Si vous donnez à chacune le temps nécessaire pour apprendre, toutes peuvent parvenir à la même compétence recherchée dans l'exercice d'une tâche.

3. L'apprenti ou l'apprentie veut s'assurer de la pertinence d'un apprentissage avant de s'y engager

Le compagnon ou la compagne d'apprentissage motive mieux quand, à l'aide du carnet d'apprentissage, il ou elle :

- ◇ présente ce que l'apprenti ou l'apprentie pourra exécuter comme travail après sa formation;
- ◇ explique les étapes à franchir;
- ◇ dévoile les moyens à prendre pour que l'apprenti ou l'apprentie maîtrise la tâche.

L'apprenti ou l'apprentie désire connaître le but à atteindre. D'où l'importance d'un plan individuel d'apprentissage qui illustre globalement la formation professionnelle.

4. L'apprenti ou l'apprentie apprend et retient mieux quand il ou elle se sent responsable de sa formation

En effet, c'est lui ou elle :

- ◇ qui apprend;
- ◇ qui doit maîtriser les compétences nouvelles;
- ◇ qui peut exprimer ses besoins.

L'apprenti ou l'apprentie préfère une formation ajustée à ses besoins professionnels mis en adéquation avec ceux de l'entreprise.

Le représentant ou la représentante d'Emploi-Québec et le compagnon ou la compagne d'apprentissage conseillent dans l'apprentissage des compétences nouvelles.

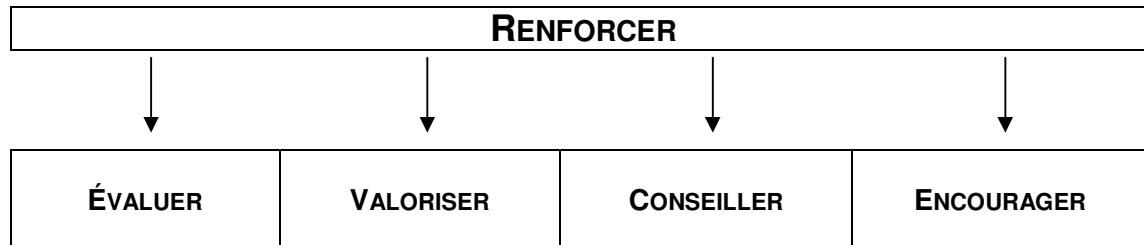
5. L'apprenti ou l'apprentie apprend en se référant à ses expériences

Nous croyons qu'il n'y a pas lieu de penser que l'adulte apprend moins que l'enfant. Il apprend tout aussi bien, mais à sa façon. Ainsi, c'est en se référant à ses expériences passées que l'apprenti ou l'apprentie choisit, parmi les savoirs nouveaux, ce qui mérite d'être retenu.

Quand vous faites appel aux connaissances et au passé de l'adulte pour greffer un nouveau savoir, vous lui permettez de mieux intégrer l'apprentissage.

LES QUATRE APPROCHES AFIN DE MOTIVER L'APPRENTI OU L'APPRENTIE

Quelles approches devez-vous choisir pour motiver l'apprenti ou l'apprentie?



L'apprenti ou l'apprentie recherche chez vous :

- ◇ les attitudes positives;
- ◇ les gestes qui renforcent l'apprentissage.

Afin de démontrer une attitude positive et de renforcer les connaissances nouvelles, vous devez suivre un processus en quatre étapes :

- ◇ évaluer les compétences acquises;
- ◇ valoriser l'apprenti ou l'apprentie;
- ◇ le ou la conseiller de façon constructive en précisant les points à améliorer;
- ◇ encourager l'apprenti ou l'apprentie.

1. Évaluer les compétences acquises

Évaluer, c'est porter une appréciation sur l'apprentissage.

Cette appréciation s'effectue en contrôlant chez l'apprenti ou l'apprentie l'une ou l'autre des acquisitions suivantes :

- ◇ l'utilisation des nouvelles connaissances dans le travail;
- ◇ les comportements professionnels dans les divers aspects du métier;
- ◇ la maîtrise du geste professionnel nouvellement acquis.

2. Valoriser l'apprenti ou l'apprentie

Valoriser, c'est reconnaître les efforts et les résultats d'une personne.

En vue d'assurer l'efficacité et la progression de l'apprenti ou l'apprentie, cette valorisation doit être positive et structurée. Elle doit :

- ◇ s'appuyer sur des faits concrets;
- ◇ s'exprimer par des exemples;
- ◇ souligner les habiletés maîtrisées.

3. Conseiller de façon constructive

Conseiller, c'est préciser les points qu'il est possible d'améliorer.

Cette démarche doit représenter une expérience enrichissante pour l'apprenti ou l'apprentie. Pour être efficace, elle doit être accomplie peu après le geste qui vient d'être fait.

Cette démarche est constructive si elle sert de complément à l'apprentissage par :

- ◇ la détermination des points à améliorer;
- ◇ la présentation des bons exemples;
- ◇ la suggestion de moyens correctifs.

4. Encourager l'apprenti ou l'apprentie

Encourager, c'est motiver quelqu'un à poursuivre sa formation.

Afin que cet encouragement repose sur des faits concrets, vous devez :

- ◇ énumérer les éléments de compétence maîtrisés;
- ◇ signaler à la personne les conséquences qu'aura sa nouvelle formation pour l'entreprise;
- ◇ souligner l'efficacité obtenue au travail.

L'ÉVALUATION DE L'APPRENTISSAGE EN MILIEU DE TRAVAIL

Évaluer l'apprentissage, c'est mesurer les changements au travail apportés par l'apprentissage, pour mieux les juger et prendre les décisions qui s'imposent. Deux aspects de l'évaluation sont considérés ici, soit l'évaluation en cours d'apprentissage et le suivi du Programme d'apprentissage.

L'évaluation en cours d'apprentissage

En cours d'apprentissage, vous et l'apprenti ou l'apprentie évaluez :

- ◇ les gestes à faire pour améliorer la maîtrise des tâches;
- ◇ les corrections à apporter selon les difficultés éprouvées;
- ◇ l'atteinte des compétences décrites au carnet d'apprentissage.

Comme l'indique le carnet, les conditions et les critères d'évaluation permettent à tous les compagnons et compagnes d'apprentissage de juger sur une même base l'atteinte de la compétence visée.

Si l'apprenti ou l'apprentie maîtrise un des éléments d'apprentissage, il ou elle passe à une autre compétence selon le plan établi. Si, par ailleurs, une difficulté survient, vous et l'apprenti ou l'apprentie devez rechercher les corrections appropriées, réorganiser la démarche d'apprentissage et prolonger l'expérience jusqu'à la maîtrise de la tâche.

Étant donné que cette façon d'évaluer fait partie intégrante de l'apprentissage et qu'elle vous permet des ajustements en cours de route, l'on peut croire que ce procédé augmente l'efficacité de l'apprentissage en ne laissant rien au hasard.

En cours d'apprentissage, vous confirmez la réalisation satisfaisante de chacun des éléments d'apprentissage en apposant vos initiales. Grâce à des exercices constants, l'apprenti ou l'apprentie progresse jusqu'à ce qu'il ou elle puisse démontrer l'intégration de tous les éléments d'apprentissage et ainsi maîtriser la compétence.

La confidentialité

Par respect, le compagnon ou la compagne d'apprentissage s'engage à garder confidentiels les résultats de l'apprenti ou de l'apprentie dans le cadre du Programme d'apprentissage en milieu de travail.

Toutes les signatures sont nécessaires pour confirmer l'atteinte de chacune des compétences.

Le suivi du Programme d'apprentissage en milieu de travail

Le suivi du Programme d'apprentissage en milieu de travail relève de la responsabilité d'Emploi-Québec. Celle-ci, pour réaliser ce suivi de façon efficace, évalue l'ensemble de la démarche, soit :

- ◇ la progression de l'apprenti ou de l'apprentie;
- ◇ le respect par le compagnon ou la compagne d'apprentissage des exigences liées à son rôle;
- ◇ le rôle et les responsabilités du compagnon ou de la compagne d'apprentissage;
- ◇ la correspondance entre la formation initiale et l'apprentissage en milieu de travail;
- ◇ le déroulement général de l'entente;
- ◇ la pertinence du Programme d'apprentissage en milieu de travail au regard des besoins.

Cette évaluation est délicate, mais indispensable au développement harmonieux du programme d'intervention. Délicate puisqu'elle concerne des personnes responsables à divers titres. Indispensable parce que la rétroaction augmentera l'expertise des uns et des autres et permettra de réajuster le Programme d'apprentissage en milieu de travail.

Le compagnon ou la compagne d'apprentissage contribue à cet exercice par ses commentaires quant au processus, à la qualité des instruments, voire à l'adéquation des apprentissages en fonction des besoins exprimés au départ par les parties.

Recommandations pour l'apprentissage en milieu de travail

Cette partie est un complément d'information pour l'apprentissage en milieu de travail. Elle constitue un document de référence et comprend différentes indications ou suggestions destinées à vous venir en aide. Ces remarques peuvent, d'une part, vous aider à mieux saisir les compétences visées et, d'autre part, vous faciliter les tâches liées à l'encadrement de l'apprenti ou l'apprentie.

Une première section rassemble des considérations d'ordre général applicables à l'ensemble des modules. Celles-ci couvrent différents aspects tels que les règles de santé et de sécurité.

Dans la deuxième section, pour chacun des modules que comporte le carnet d'apprentissage, vous trouverez diverses explications et suggestions quant à la progression de l'apprentissage.

On présente également diverses façons d'aborder l'apprentissage en milieu de travail. Ainsi, pour chacune des compétences, vous trouverez des suggestions quant aux stratégies et aux moyens à mettre en place de manière à atteindre le niveau de performance recherché. En outre, ces indications devraient vous aider à calculer le temps à consacrer à l'encadrement de l'apprenti ou l'apprentie.

Enfin, à la fin de chacun des modules, un espace est réservé afin que vous puissiez consigner des remarques quant à l'approche utilisée, aux activités d'apprentissage mises en place, ou encore, aux difficultés particulières éprouvées par un apprenti ou une apprentie.

RECOMMANDATIONS POUR L'ENSEMBLE DES MODULES

Les paragraphes qui suivent contiennent les recommandations applicables à l'ensemble des modules. Celles propres aux différentes tâches apparaissent dans chacun des modules.

Santé et sécurité au travail

Au moment de commencer le Programme d'apprentissage en milieu de travail, il est essentiel que le compagnon ou la compagne d'apprentissage révise avec l'apprenti ou l'apprentie les mesures générales de base propres au métier qui lui permettront de protéger sa santé et sa sécurité au travail, de même que celle de ses collègues. Le soutien d'une personne-ressource peut, à cet égard, lui être utile.

Une attention particulière devrait être accordée aux règles et aux mesures de sécurité de l'entreprise, de même qu'aux procédures à suivre en cas d'accident ou d'urgence.

Comportements généraux attendus en santé et sécurité au travail

Vous devez voir à ce que l'apprenti ou l'apprentie développe de bons comportements et de bonnes habitudes en matière de santé et de sécurité au travail. À cet égard, vous êtes un modèle, un exemple pour cette personne : il est donc important que vous mettiez vous-même en pratique ces habitudes et ces comportements.

La santé et la sécurité doivent avant tout être une *valeur fondamentale de travail*, une préoccupation de tous les instants et un réflexe naturel, tant pour soi-même que pour les autres. Dites à votre apprenti ou apprentie que vous vous attendez à voir les comportements suivants au quotidien :

- 1- Une attitude de vigilance constante visant la détection et la prévention (ou l'évitement) des différents pièges, incidents ou accidents pouvant affecter la santé et la sécurité.
- 2- Le respect de toutes les règles de santé et de sécurité.
- 3- L'application des procédures de travail visant à protéger la santé et la sécurité.
- 4- Le signalement à ses collègues et à son superviseur ou à sa superviseuse de toute situation pouvant affecter la santé ou la sécurité des gens.

Il est indispensable, pour lui permettre de développer de bons comportements en matière de santé et de sécurité au travail, de bien lui montrer, dès le début du programme, les dangers et les risques présents. Cela lui permettra de mieux comprendre la pertinence d'appliquer les règles et procédures de sécurité recommandées.

Commencez en lui rappelant les principales sources d'accidents ou de maladies professionnelles du métier et les mesures préventives à prendre :

- ◇ L'utilisation ou la manipulation inappropriée des produits de nettoyage (ex.: vaporisateur dans les yeux).
- ◇ La posture et les mouvements inappropriés ou répétitifs (sources de blessures comme des entorses et, à long terme, des troubles musculo-squelettiques).
- ◇ L'utilisation inappropriée de techniques de levage ou de manutention de contenants ou d'équipements lourds (ex.: chariot).

- ◇ Des planchers encombrés ou glissants (ex.: surfaces mouillées ou huilées, traces de poudre de talc sur le plancher).
- ◇ L'utilisation inadéquate des outils (ex.: escabeau), des équipements individuels de protection (ex.: gants de travail inappropriés ou absents) et des équipements (ex.: calandre, machine à laver les tapis).
- ◇ La manipulation inappropriée des portes (ex.: doigts coincés sur une porte qui ferme), des couteaux de cuisinette, des déchets de vaisselle ou de verre brisé.
- ◇ L'utilisation d'équipements défectueux (ex.: fiche électrique de l'aspirateur) ou sans les gardes de sécurité (ex.: calandre de la buanderie).
- ◇ Le nettoyage d'équipements encore branchés (ex.: cafetière, grille-pain, séchoir à cheveux).
- ◇ La présence d'un animal dans l'unité.

Conséquemment, ce sont surtout sur ces sources d'accidents que le compagnon ou la compagne d'apprentissage devrait concentrer ses efforts de conscientisation et de formation.

Une façon de former l'apprenti ou l'apprentie sur la santé et la sécurité consiste à expliquer :

- ◇ Les sources possibles de danger ou de risque.
- ◇ Les procédures à suivre pour prévenir les accidents et les événements fâcheux.
- ◇ Les équipements individuels de protection requis pour effectuer ces tâches ou opérations.
- ◇ Les performances concrètes attendues (ex.: ranger les outils après chaque utilisation, assécher tout plancher mouillé).

Les suggestions qui suivent peuvent également aider à développer votre démarche auprès de l'apprenti ou l'apprentie en matière de santé et de sécurité.

L'état des lieux

Montrez à l'apprenti ou l'apprentie à maintenir en tout temps les lieux de travail (lingerie, passages, escaliers, etc.) propres et libres d'accès.

L'apprenti ou l'apprentie doit :

- ◇ Savoir où sont les trousseaux d'urgence et connaître les procédures qui s'y rattachent.
- ◇ Savoir où est rangé le registre des accidents.
- ◇ Savoir qui sont les secouristes désignés, et comment les contacter en cas de besoin.
- ◇ Connaître le plan d'évacuation, ainsi que la localisation des téléphones et des sorties d'urgence.

La sécurité des outils et des équipements

Montrez à l'apprenti ou l'apprentie :

- ◇ À utiliser l'équipement uniquement aux fins pour lesquelles il a été conçu.
- ◇ À respecter les normes du fabricant ainsi que les procédures de sécurité.
- ◇ À contribuer à garder l'équipement en bon état.
- ◇ À garder les dispositifs de sécurité en fonction (ex.: gardes de sécurité *opérationnels*).
- ◇ À utiliser l'équipement pour lequel une formation adéquate a été reçue.

Montrez tout particulièrement comment manipuler :

- ◇ Le chariot.
- ◇ L'aspirateur.
- ◇ Les matelas.
- ◇ Les piles de linge et les paniers.

Les activités de manutention et les déplacements

Montrez :

- ◇ L'importance de ne pas courir.
- ◇ L'importance d'éliminer les obstacles dans les zones de passage.
- ◇ Les techniques pour lever et transporter les marchandises et les appareils lourds.
- ◇ Les postures de travail les plus confortables et les plus ergonomiques.
- ◇ Le port de vêtements appropriés pour l'exécution de tâches à l'extérieur (froid ou chaleur).

Rappelez l'importance de signaler à son superviseur ou à sa superviseure tout inconfort lié à la posture, aux efforts ou à la répétitivité des gestes.

La sécurité et l'équipement de protection individuelle

Expliquez l'importance de :

- ◇ Porter l'équipement de protection individuelle lorsqu'il est requis (ex.: uniforme, gants de caoutchouc, masque).
- ◇ Enlever les colliers, bracelets ou bagues.
- ◇ Enlever les bijoux de perçage corporel (« piercing ») ou les recouvrir d'un diachylon.
- ◇ Attacher les cheveux ou mettre un filet (résille), selon les politiques de l'établissement.

Les produits chimiques

Montrez :

- ◇ À utiliser les produits nettoyants appropriés.
- ◇ À reconnaître les informations SIMDUT sur les étiquettes des contenants et à se reporter aux fiches signalétiques (voir page 19).
- ◇ À mettre en application les mesures de prévention prescrites.
- ◇ À refermer les contenants après usage.
- ◇ À déposer les chiffons souillés dans les contenants prévus à cette fin.

La protection contre les incendies et les brûlures

Montrez ou expliquez :

- ◇ Les comportements et bonnes habitudes à prendre en ce qui concerne le respect des interdictions de fumer.
- ◇ Les procédures à suivre en cas d'incendie ou de fuite de gaz.
- ◇ L'emplacement des valves de gaz s'il y a des foyers ou cuisinières à gaz.
- ◇ Les types d'incendies et les méthodes d'extinction appropriées à chacun.

- ◇ Le fonctionnement des extincteurs et la méthode TVAA :
 - Tirer la goupille.
 - Viser la base du feu.
 - Appuyer sur la détente.
 - Arroser d'un mouvement de va-et-vient latéral.
- ◇ L'emplacement, l'importance et le fonctionnement des autres équipements contre les incendies (ex.: avertisseurs, sorties de secours dégagées, portes coupe-feu).

Rappelez l'importance de signaler tout incident au superviseur ou à la superviseuse, notamment l'utilisation, même partielle, d'un extincteur en vue de son remplissage.

Premiers soins

Décrivez à l'apprenti ou apprentie les procédures à suivre et mesures à prendre lorsqu'un accident survient. N'attendez pas qu'un tel événement se produise pour le ou la former, car il sera trop tard pour le faire et vous n'aurez probablement pas le temps, à ce moment-là, de vous préoccuper de cette formation.

Prenez quelques minutes pour vérifier avec lui ou elle le contenu de la trousse d'urgence de l'établissement et le fonctionnement de la douche oculaire.

Il faut également l'informer de l'obligation de produire un rapport pour tout incident.

Sécurité et productivité

L'apprenti ou apprentie devra apprendre à combiner les exigences de sécurité et de productivité en tout temps. Il doit y avoir un équilibre entre la qualité et la rapidité pour éviter les blessures.

Documents de référence en santé et sécurité pour le milieu de l'entretien ménager

Invitez l'apprenti ou apprentie à visiter la section **Programme/Santé et sécurité** du site de ***l'Association des hôteliers du Québec (AHQ)***. Elle contient des outils explicites et utiles pour s'initier à la santé et à la sécurité. <http://hoteliers-quebec.org/>

Il est également suggéré de discuter avec l'apprenti ou l'apprentie du contenu des documents suivants, accessible par Internet en entrant leur nom dans un moteur de recherche :

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

Le document audiovisuel suivant peut être emprunté gratuitement auprès du Centre de documentation de la CSST : 1-888-873-3160. Cote du document : DV-000288.
<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 conclue la présentation.

Finalement, pour toute question relative à la santé et à la sécurité au travail, n'hésitez pas à contacter la CSST.

Conclusion sur les aspects de santé et de sécurité

Pour clore cette partie sur la santé et la sécurité, n'hésitez pas à rappeler régulièrement à l'apprenti ou l'apprentie qu'il est important de toujours faire preuve de vigilance à cet égard, et que les accidents peuvent survenir :

- ◇ Lorsque la fatigue augmente, parce qu'alors la vigilance risque de diminuer.
- ◇ Lorsqu'on baisse la garde (ainsi que les gardes de protection des équipements!) parce que l'habitude et la routine s'installent.
- ◇ Dans les cas de surcharge de travail, de pression et de situations demandant plus d'efforts.

Hygiène personnelle

Il est important d'expliquer à l'apprenti ou l'apprentie que l'hygiène appliquée à l'entretien ménager commence d'abord et avant tout par de bonnes habitudes d'hygiène personnelle :

- ◇ Prendre les moyens appropriés pour maintenir une hygiène corporelle adéquate.
- ◇ Se laver les mains chaque fois que nécessaire.
- ◇ Maintenir les ongles courts, propres et sans vernis.
- ◇ Entretenir, coiffer et attacher ses cheveux.
- ◇ Porter un uniforme *propre tous les jours*.
- ◇ Porter des chaussures sécuritaires, fermées et antidérapantes.
- ◇ Être sobre (alcool et drogues).

Rappelez-lui qu'il ou elle sera régulièrement en contact avec la clientèle. Son apparence corporelle autant que son attitude doivent inspirer confiance.

Méthodes de travail

Expliquez à l'apprenti ou à l'apprentie que, pour réussir dans le métier, il faut **être organisé** et savoir planifier son emploi du temps en tenant compte des exigences de l'établissement. Il faut développer et cultiver au quotidien des méthodes pour s'adapter aux imprévus et y faire face.

Dès le début du programme, expliquez comment la **préparation de la journée** constitue la clé de voûte d'un tel système. Donnez des exemples, ou mieux, après quelque temps, revenez sur des expériences vécues et décrivez comment votre propre préparation vous a permis de vous sortir de situations fâcheuses. Tout au long du programme d'apprentissage, amenez-le ou amenez-la à adopter des méthodes pour structurer et optimiser son travail. N'hésitez pas à discuter en toute complicité de vos solutions, de vos trucs et de vos « secrets » pour rester proactif et organisé.

Soulignez-lui à quel point **travailler en équipe** peut être profitable pour son succès et celui de l'établissement.

Tâches et gestes professionnels

D'une manière assez régulière, vous devez vous assurer que, tout au long de son apprentissage, l'apprenti ou l'apprentie porte une attention particulière à la sécurité, ainsi qu'à la qualité et à l'efficacité de son travail.

Il ou elle doit également adopter d'autres gestes professionnels qui lui permettront de mieux apprendre et exercer son métier. Les trois éléments suivants sont à noter.

Communication et respect

Rappelez à l'apprenti ou à l'apprentie qu'il ou elle doit dire les choses de façon à susciter la collaboration, et non à générer des tensions. Il est préférable de s'adresser à un travailleur ou à une travailleuse avec respect, et de lui faire des demandes polies plutôt que de lui donner des ordres sur un ton tranchant ou de lui exprimer ses insatisfactions avec des mots déplacés, particulièrement dans les situations stressantes.

Recherche d'informations

Invitez votre apprenti ou apprentie à faire preuve de curiosité, à poser des questions sur les aspects du métier ou les spécificités d'une tâche qui méritent d'être explorés ou approfondis. Plus la personne posera de questions, plus elle apprendra rapidement. N'oubliez pas de lui accorder l'attitude équivalente : répondez avec enthousiasme à ses questions pour éviter de saper cette curiosité.

Enregistrement des informations du métier

Incitez votre apprenti ou apprentie à inscrire dans un livre ou un calepin de notes personnelles ses observations, ses trucs, les solutions aux problèmes récurrents, etc. Les préposés ou préposées peuvent utiliser un tel aide-mémoire, et ce, tout au long de leur carrière.

Qualités personnelles

Votre rôle ne consiste pas seulement à montrer à votre apprenti ou apprentie comment faire l'entretien, mais aussi à l'amener à adopter des attitudes et comportements professionnels qui feront de lui *un bon* préposé ou *une bonne* préposée qu'on respectera dans le milieu.

Dans le carnet, au début de chaque module sont décrits les principaux comportements professionnels attendus d'un préposé ou d'une préposée en fonction de la compétence à développer. Lorsque vous abordez un nouveau module, prenez quelques minutes pour les réviser avec lui ou elle et expliquer leur importance.

Tout au long de son apprentissage du métier, renforcez les comportements appropriés et discutez sans tarder de ceux qui méritent des améliorations.

Lorsque le programme d'apprentissage débute, soulignez les qualités personnelles normalement requises pour devenir préposé ou préposée. La liste suivante énumère les principales. Discutez avec lui ou elle de celles que vous jugez les plus pertinentes.

- ◇ Discrétion
- ◇ Souci du détail
- ◇ Autonomie
- ◇ Débrouillardise
- ◇ Capacité d'adaptation
- ◇ Capacité à gérer son stress
- ◇ Sens de l'organisation
- ◇ Proactivité et initiative
- ◇ Entregent et politesse
- ◇ Ponctualité et assiduité
- ◇ Bonne condition physique

Accès à tous et à toutes

L'employeur doit s'assurer que l'apprenti ou l'apprentie possède un équipement à sa taille et qu'il ou elle a accès à des installations adaptées, au besoin. De plus, il est du devoir de l'employeur d'assurer à l'apprenti ou apprentie une intégration harmonieuse auprès de ses collègues de travail. L'employeur doit veiller à ce que personne ne soit victime d'exclusion ou d'isolement, et prendre les moyens nécessaires pour régler les situations qui contreviennent aux lois.

Connaissances de base

Dans le cadre du Programme d'apprentissage en milieu de travail, pour que la formation soit vraiment qualifiante, il est suggéré que l'apprenti ou l'apprentie reçoive une formation théorique utile à une assimilation du métier sur le terrain.

Cette formation théorique peut être offerte à l'interne comme à l'externe si l'entreprise est en mesure de le faire.

Progression de l'apprentissage

Il est important de comprendre que le Programme d'apprentissage en milieu de travail est structuré selon une logique de compétences. Cela signifie que différentes compétences propres au métier de préposé ou préposée à l'entretien ménager dans les établissements d'hébergement touristique sont mises en œuvre à différents moments du travail.

Par exemple, durant une journée normale, le préposé ou la préposée mettra en application tous les éléments de la compétence 2 – accomplir les activités d'entretien ménager, mais également ceux des compétences 1 – préparer sa journée de travail, 3 – communiquer et interagir dans des situations de travail variées, et 4 – procéder aux activités de fermeture de sa journée de travail. Les quatre autres compétences (buanderie, entretien connexe, service de couverture, aires communes) peuvent également être mises en application, mais pas nécessairement chaque jour.

Le compagnon ou la compagne d'apprentissage devra montrer le métier de base (ex.: procéder au nettoyage de l'unité), mais aussi les autres compétences. La séquence d'apprentissage, c'est-à-dire l'ordre dans lequel les compétences seront présentées, sera influencée principalement par **quatre facteurs clés** :

1. *Les acquis de l'apprenti ou l'apprentie* : son expérience de travail et, selon son carnet, les compétences déjà acquises dans le Programme d'apprentissage en milieu de travail. Le compagnon ou la compagne doit, dès le début, effectuer avec l'apprenti ou l'apprentie un bilan de ses acquis, et planifier l'apprentissage en fonction des compétences qu'il reste à acquérir.
2. *La logique des préalables*. À l'école, une personne ne peut pas suivre le cours 201 si elle n'a pas suivi au préalable le cours 101. Il en va de même en entretien ménager : certaines compétences doivent être maîtrisées avant de passer à l'étape suivante. Par exemple, l'apprentissage de la compétence 2 – accomplir les activités reliées à l'entretien ménager,

devrait être un préalable à celui de la compétence 7 – offrir le service de couverture, car il faut savoir faire le lit de jour avant de pouvoir le rafraîchir ou le préparer pour le soir.

3. Chaque compagnon ou compagne doit organiser l'apprentissage en fonction de la séquence qu'il ou elle croit la plus logique.
4. *Le niveau de complexité de chacune des tâches ou compétences à maîtriser.* De façon générale, en début d'apprentissage, on confie des tâches simples à l'apprenti ou à l'apprentie. Le niveau de complexité et de difficulté augmente à mesure que la personne effectue son travail de façon satisfaisante. Par exemple, l'entretien d'une suite présidentielle devrait être enseigné après celui d'une unité standard.
5. *L'organisation du travail de l'établissement.* En principe, plus le personnel est nombreux, plus les tâches peuvent être spécialisées et regroupées en équipes ou postes (ex.: équipier, buanderie, aires communes, etc.). L'apprenti ou l'apprentie pourra passer d'une fonction de travail à une autre à mesure qu'il ou elle maîtrisera les compétences nécessaires à l'exécution de ces travaux.

Par contre, plus l'équipe d'entretien est restreinte, plus les préposés et préposées cumulent des tâches diversifiées. Le compagnon ou la compagne devra alors structurer la séquence d'apprentissage en tenant compte à la fois du niveau de complexité des tâches (le facteur précédent) et des besoins du moment en matière d'entretien. Il ou elle prendra soin d'affecter son apprenti ou apprentie à une tâche précise et simplifiée durant la période d'apprentissage d'une compétence particulière, et ne permettra le cumul ou la simultanéité de tâches que lorsqu'un certain niveau de maîtrise est atteint.

Suggestions pour la progression des apprentissages en milieu de travail

A) Phase d'intégration – début du programme d'apprentissage

- ◇ Objectifs suggérés pour l'apprenti ou l'apprentie
 - Intégration générale à l'établissement
 - Assimilation de la routine de l'entretien d'une unité
 - Observation de ce qui se passe aux autres postes de travail (équipier ou équipière, préposé ou préposée à la buanderie, préposé ou préposée à l'entretien technique, etc.) pour favoriser le travail d'équipe et la collaboration
 - Acquisition des réflexes de santé et de sécurité
- ◇ Notions générales à aborder
 - Santé et de sécurité
 - Entretien d'une unité de base
 - Normes de qualité de l'établissement
 - Exigences de productivité de l'établissement
 - Attitudes et habitudes de travail attendues
- ◇ Modules à traiter en priorité
 - Module 1 : préparation de sa journée de travail.
 - Module 2 : activités d'entretien d'une unité
 - Module 4 : fermeture de sa journée de travail

B) Lorsqu'une certaine expérience est acquise

- ◇ Modules 1, 2 et 4
 1. Révision de la théorie (compréhension – raison d'être des bonnes pratiques)
 2. Établissement d'un plan réaliste de travail pour la journée
 3. Développement de réflexes et d'automatismes
- ◇ Module 5 : les activités d'entretien connexes intérieures (cuisinette; bains à remous, sauna, bain de vapeur et cabinet de douche; entretien périodique)
- ◇ Module 6 : aires communes
- ◇ Module 7 : service de couverture
- ◇ Module 8 : buanderie (linge d'hôtel)

C) Lorsque la saison s'y prête

- ◇ Module 5 : les activités d'entretien connexes extérieures (foyer, entrée extérieure, terrasse et balcon).

D) Tout au long du programme, notamment chaque fois qu'une occasion se présente :

- ◇ Module 3 : la communication et les interactions

E) Lorsque la personne est très expérimentée

- ◇ Module 2 : les unités spéciales (suites luxueuses)
- ◇ Module 3 : le traitement des commentaires et des plaintes
- ◇ Module 8 : la buanderie (vêtements de la clientèle)

Démarche d'évaluation

Dans le carnet, des critères concrets pour vérifier l'apprentissage sont proposés par des experts du métier pour chacun des éléments de la compétence. Ces critères doivent servir d'outils pour reconnaître *la progression de l'apprentissage* au quotidien, et non pour faire *une évaluation de rendement*.

L'apprentissage comporte trois niveaux d'évaluation : le suivi de l'apprentissage au quotidien, représenté par les initiales apposées dans le carnet d'apprentissage, la confirmation de la maîtrise d'un élément de compétence et, finalement, la confirmation de la maîtrise de l'ensemble d'une compétence.

1- L'inscription des initiales au carnet pour la maîtrise d'un sous-élément de compétence

- ◇ Les initiales sont apposées à côté des sous-éléments de compétence.
- ◇ Elles attestent que l'apprenti ou l'apprentie a acquis la maîtrise de ces sous-éléments de compétence.
- ◇ La date à laquelle les initiales sont apposées doit être inscrite.
- ◇ Elles attestent que l'apprenti ou l'apprentie maîtrise l'élément de compétence et chacune de ses composantes.
- ◇ La date à laquelle les signatures sont apposées doit être inscrite.

Voici un exemple.

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. Procéder au nettoyage de la chambre		
◇ Faire les lits	<u>10/10/10</u>	<u>P.C. A.Z.</u>
◇ Désinfecter les accessoires	<u>11/10/13</u>	<u>P.C. A.Z.</u>
◇ Effectuer les tâches d'entretien ménager	_____	_____

2- Les signatures pour la confirmation de la maîtrise de l'ensemble de la compétence

- ◇ À la fin d'un module, dans le carnet, l'apprenti ou l'apprentie et le compagnon ou la compagne d'apprentissage apposent leur signature lorsque tous les éléments de la compétence sont acquis.
- ◇ L'employeur doit également signer pour attester que la compétence est acquise en dernier lieu dans son établissement.
- ◇ Ces signatures attestent que l'apprenti ou l'apprentie maîtrise complètement la compétence acquise dans ce module, et qu'il ou elle est en mesure d'assumer l'ensemble des tâches de cette compétence.
- ◇ La date à laquelle les signatures sont apposées doit être inscrite.

Nous, soussignés, confirmons que l'ensemble des éléments de compétence du module 2 ont 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 NWANA ZIBAR

Signature compagnon/compagne d'apprentissage Philippa Charbonneau

Signature employeur Hélène Cantin

Date 11 / 05 / 27

RECOMMANDATIONS APPLICABLES À CHACUN DES MODULES

Les « recommandations particulières » ont été formulées pour aider le compagnon ou la compagne d'apprentissage à organiser l'encadrement de l'apprenti ou l'apprentie. Elles précisent et enrichissent les compétences à acquérir telles qu'elles sont décrites au carnet. Elles ont valeur de conseil et se présentent sous trois rubriques :

- ◇ **Les remarques préliminaires** indiquent ce sur quoi l'attention du compagnon ou de la compagne d'apprentissage doit porter en début d'apprentissage, afin d'en garantir le succès.
- ◇ **Les précisions sur les éléments de la compétence** servent à éclairer et à compléter l'information inscrite au carnet.
- ◇ **La confirmation de l'atteinte de la compétence** fournit des indications pour aider le compagnon ou la compagne d'apprentissage à évaluer s'il y a maîtrise de la compétence par l'apprenti ou l'apprentie. À l'aide de ces indications, vous pouvez évaluer si l'apprentissage est complété.

Module 1

Préparation de sa journée de travail

COMPÉTENCE VISÉE

- ◇ Être capable de préparer sa journée de travail.

REMARQUES PRÉLIMINAIRES

L'apprenti ou apprentie doit comprendre l'importance d'avoir une vision globale de tout le travail à effectuer durant sa journée et de s'organiser en conséquence. La maîtrise de cette compétence (préparer sa journée de travail) influera sur :

- ◇ L'atteinte de ses quotas journaliers.
- ◇ La gestion de son stress.
- ◇ La satisfaction de la clientèle et de la direction de l'établissement concernant son travail.
- ◇ La qualité de ses relations avec les autres membres de l'équipe d'entretien ménager.

L'apprenti ou apprentie doit connaître les politiques, les règles et les procédures relatives à l'organisation de son travail, soit aux éléments suivants :

- ◇ La préparation de son quart de travail (horaire, informations clés, etc.) et l'importance de l'assiduité (arriver à l'heure).
- ◇ La préparation de l'équipement nécessaire à son travail.
- ◇ L'organisation de la lingerie d'étage.
- ◇ La planification de la journée de travail.

L'apprentissage de l'élément de compétence 1.5 (établir un plan de travail) implique qu'on a placé l'apprenti ou apprentie dans une gamme variée de situations (différents types de clientèle et d'entretien, variation de l'achalandage de l'établissement selon les saisons, etc.). L'expérience cumulée de ces situations l'aidera, à la longue, à établir un plan de travail approprié et réaliste dès le début de sa journée.

La maîtrise complète de la compétence sera atteinte après un certain temps seulement, lorsque la routine de plusieurs journées de travail dans des situations variées aura été bien intégrée.

Compétence 1 : Être capable de préparer sa journée de travail			
Élément de la compétence :	Progression de l'apprentissage		
	Initiation ✓	Progrès ✓	Maîtrise ✓
1.1 Exécuter les activités reliées à la préparation de son quart de travail			
◇ Enregistrer sa présence	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Vérifier la feuille d'affectation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Récupérer les clés ou les cartes-clés	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Vérifier les besoins ou demandes spéciales des clients et clientes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Se procurer les outils de communication requis dans le cadre de son travail	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Évaluer la charge de travail	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE
<p>Montrez à l'apprenti ou apprentie à commencer son quart de travail en suivant une méthode routinière. Il ou elle doit se souvenir des étapes à suivre et les respecter tous les jours. En procédant de façon méthodique, il ou elle réalisera un travail plus régulier, plus efficace et mieux organisé, et les oublis seront moins fréquents.</p> <p>Un bon exemple de routine pourrait être le suivant :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Arriver avant le début du quart de travail pour se préparer. 2. Enfiler son uniforme et vérifier son apparence. 3. Enregistrer sa présence au début du quart de travail. 4. Prendre les clés et, s'il y a lieu, signer le registre. 5. Vérifier sa feuille d'affectation et les demandes spéciales. 6. Se procurer les outils de communication, s'il y a lieu. 7. Évaluer la charge de travail. <p>Enseigner les différents aspects importants associés à chacune de ces étapes.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. <u>Arriver avant le début du quart de travail pour se préparer</u> <p>Expliquez pourquoi une bonne attitude de travail consiste à être prêt quelques minutes avant l'heure, et non à l'heure juste.</p> <p>Profitez-en pour rappeler les politiques de l'établissement au sujet des retards.</p>

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE

2. Enfiler son uniforme et vérifier son apparence

L'apprenti ou apprentie doit s'assurer à chaque début de quart de travail que sa tenue est propre, soignée et conforme aux exigences.

- Enfiler son uniforme (s'il y a lieu).
- Vérifier si l'épinglette d'identité (name tag) est bien en évidence (s'il y a lieu).
- S'assurer d'avoir sa carte d'identité et la présenter si l'établissement l'exige.

Montrez clairement les éléments à vérifier dans la tenue, car les exigences de l'établissement ne sont pas nécessairement celles de l'apprenti ou apprentie.

Expliquez pourquoi il est très important d'avoir une tenue propre et soignée tout au long de la journée :

- Pour donner une image positive, rassurante et professionnelle de soi et de l'établissement.
- Pour prévenir le transport de saletés et la transmission de germes d'une chambre à une autre, ou d'une personne à une autre.
- Pour permettre à la clientèle de distinguer les membres du personnel des autres personnes grâce à l'uniforme.

Les règles de base pour une tenue appropriée sont généralement :

- Remplacer ou nettoyer les vêtements souillés, avant et pendant le travail. Si l'établissement fournit plus d'un uniforme, il ne faut surtout pas hésiter à se changer pendant son quart de travail, lorsque nécessaire.
- Porter des chaussures propres, solides, antidérapantes et fermées.
- Avoir les ongles propres et bien taillés. Le vernis à ongles doit être de couleur neutre.
- Avoir les cheveux propres et coiffés.
- Adopter une bonne posture corporelle (se tenir bien droit) et relever la tête.
- Se conformer aux politiques de l'établissement, notamment pour le maquillage, le port de bijoux et l'usage de parfum.

3. Enregistrer sa présence au début du quart de travail

Rappelez que c'est la responsabilité de tout employé ou de toute employée d'enregistrer sa présence au début et à la fin de son quart de travail. Expliquez qu'un oubli peut être interprété comme un retard et entraîner des conséquences regrettables.

La première journée, il est important que vous décriviez bien la façon de remplir la feuille de pointage ou le fonctionnement de l'horodateur (le « poinçon »). Les jours suivants, assurez-vous que l'apprenti ou apprentie enregistre sa présence correctement.

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE

4. Vérifier sa feuille d'affectation et les demandes spéciales

L'apprenti ou apprentie doit apprendre à lire, à décoder et à comprendre sa feuille d'affectation. Montrez-lui notamment :

- À vérifier si la feuille d'affectation est bien la sienne.
- À déterminer à quelles unités il ou elle est affecté.
- À s'assurer que le nombre de chambres indiqué est correct.
- À comprendre et à interpréter les informations spécifiques chaque unité, et ce, de façon à visualiser tout le travail à faire.
- À prendre connaissance des demandes spéciales.

Au début du programme, lisez sa feuille avec lui, en expliquant la signification des codes et des mots utilisés. Les jours suivants, ou lorsque vous jugez que c'est le moment approprié, demandez-lui de vous la lire et de vous l'expliquer. Complétez et corrigez au besoin ce qui est dit, et ce, jusqu'à ce que la lecture de cette feuille soit totalement intégrée.

5. Prendre les clés et signer le registre

Expliquez très clairement les procédures et les règles d'utilisation d'un passe-partout. L'apprenti ou apprentie doit saisir toute la responsabilité que représentent la possession et le droit d'utiliser ce passe-partout :

- Pour la sécurité des chambres et de la clientèle.
- Pour la réputation de l'établissement s'il est utilisé sans autorisation.
- Pour sa propre réputation si un vol ou un événement fâcheux est rapporté.

Expliquez l'importance de signer le registre pour assurer un suivi quotidien rigoureux et sécuritaire du mouvement des clés.

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE

6. Se procurer les outils de communication (téléavertisseur, téléphone portable, émetteur-récepteur portatif ou autre)

Montrez comment vérifier, à chaque début de quart de travail, le fonctionnement de l'appareil et le niveau des piles. Expliquez qu'il s'agit d'une **règle de base de sécurité en cas d'urgence**.

Au début du programme (mais pas nécessairement la première journée), montrez :

- Comment utiliser l'appareil.
- Les consignes et procédures de communication propres à l'établissement (ex.: comment appeler, qui appeler, quoi dire et ne pas dire sur les ondes, etc.).
- Les codes de communication utilisés par l'établissement, s'il y a lieu.

Montrez également les règles à suivre pour l'utilisation des téléphones fixes sur les étages et dans les chambres.

7. Évaluer la charge de travail

Quelques jours après le début du programme, lorsque l'apprenti ou apprentie aura acquis un peu d'expérience, montrez-lui à déterminer, au début de son quart de travail, quelle sera sa charge de travail durant la journée. Cette évaluation lui sera utile pour maîtriser d'autres éléments de compétence du carnet :

- 1.2 Rassembler la quantité de matériel et d'accessoires nécessaire pour la journée.
- 1.3 Rassembler les produits d'accueil et le linge nécessaires pour la journée.
- 1.5 Établir son plan de travail.

Enseignez comment établir cette évaluation à partir des informations de la feuille d'affectation, mais aussi de la connaissance des habitudes de la clientèle du moment.

Compétence 1 : Être capable de préparer sa journée de travail			
Élément de la compétence :	Progression de l'apprentissage		
	Initiation ✓	Progrès ✓	Maîtrise ✓
1.2 Rassembler les accessoires et le matériel nécessaires à son travail			
◇ Déterminer les besoins en matériel pour faire l'entretien des unités assignées	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ S'approvisionner en accessoires, en matériel et en équipements	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ S'assurer du bon fonctionnement des équipements	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Préparer les produits nettoyants	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE
<p>Expliquez à l'apprenti ou apprentie l'importance de préparer le matériel approprié et en quantité suffisante :</p> <ul style="list-style-type: none"> ◇ Pour être plus efficace et mieux organisé. ◇ Pour s'assurer d'avoir sous la main les fournitures nécessaires. ◇ Pour s'éviter des pas inutiles durant la journée. <p>À partir de l'évaluation de sa charge de travail de la journée (<u>voir l'élément de compétence 1.1</u>), montrez-lui comment estimer ses besoins en matériel pour faire l'entretien des unités assignées, et ce, en tenant compte :</p> <ul style="list-style-type: none"> ◇ Du nombre de chambres à nettoyer. ◇ Du statut des unités. ◇ Des habitudes de la clientèle observées durant les jours précédents. <p>Expliquez que le chariot est son principal outil de travail. Il ou elle doit apprendre à le préparer avec soin.</p> <ul style="list-style-type: none"> ◇ Dès le début du programme, montrez : <ul style="list-style-type: none"> • Où trouver le matériel. • Quoi mettre sur le chariot. • Comment et où placer son matériel. Par exemple : <ul style="list-style-type: none"> ○ Empiler le matériel de manière à pouvoir le saisir facilement. ○ Empiler à l'avant du chariot les articles souvent utilisés.

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE

- ◇ L'apprenti ou apprentie doit apprendre à estimer la **quantité de fournitures nécessaires** à son travail de la journée. Expliquez-lui qu'il faut éviter de surcharger le chariot.
 - Un chariot trop plein devient lourd et difficile à manipuler, et pourrait causer des blessures.
 - Les stocks de matériel ne sont pas infinis : prendre plus que sa part risque d'en laisser moins pour les autres membres de l'équipe.
 - Durant son quart de travail, il est toujours possible de refaire le plein à la lingerie d'étage.
- ◇ Montrez-lui à préparer le chariot de façon qu'il soit **propre et esthétique**. Expliquez qu'il en va de l'image de l'établissement. Au besoin, demandez-lui de regarder son chariot avec l'œil d'un client.
- ◇ Montrez les **techniques** pour bien **manipuler** le chariot :
 - Pour éviter les blessures (santé et sécurité au travail).
 - Pour éviter d'endommager l'établissement (ex. : plinthes, bas de porte, pattes de meubles) ou de mettre en danger la sécurité de la clientèle.

Enseignez à préparer correctement et **de façon sécuritaire** les **produits nettoyants**. N'hésitez pas à rappeler les règles de santé et de sécurité au travail associées à l'utilisation de produits potentiellement dangereux (S.I.M.D.U.T.). Montrez :

- ◇ À utiliser les bons contenants.
- ◇ À mettre les étiquettes appropriées.
- ◇ À utiliser adéquatement le distributeur de produit pour remplir les contenants.
- ◇ À retrouver, en cas d'incident, les fiches signalétiques S.I.M.D.U.T.
- ◇ À lire les fiches signalétiques S.I.M.D.U.T. pour trouver l'information appropriée.
- ◇ À utiliser la douche oculaire en cas d'éclaboussures.

Montrez à **vérifier** le fonctionnement de l'équipement, notamment **l'aspirateur, en prenant les moyens suivants** :

- ◇ Vérifier quotidiennement le sac et les filtres; au besoin, les remplacer ou les nettoyer. Il est recommandé de changer le sac quand il est rempli aux trois quarts de sa capacité afin de garder une bonne puissance d'aspiration.
- ◇ Retirer les moutons, la charpie, les fils et les cheveux des accessoires.

Vérifier si le cordon et la fiche d'alimentation sont en bon état, et prendre les mesures nécessaires s'ils ne le sont pas (ex. : rapporter le problème au service de maintenance ou au superviseur ou à la superviseure). (Il peut être utile ici de montrer à l'apprenti ou l'apprentie un exemple concret de fiche ou de fil abîmé.)

- La fiche doit comporter une broche ronde de mise à la terre. L'utilisation de l'appareil sans cette fiche comporte des risques d'électrocution.

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE

Montrez également à **manipuler l'aspirateur** avec soin de manière à prévenir les dommages :

- ◇ Le débrancher en tirant sur la fiche, et non sur le cordon.
- ◇ Enrouler le cordon de façon à éviter qu'il ne se torde ou ne se noue.
- ◇ Manipuler l'appareil en évitant de frapper les meubles et les murs.
- ◇ S'assurer régulièrement que le fil ne se coince pas sous un objet. Si le fil se coince, éviter de le tirer. Arrêter l'appareil et se diriger à l'endroit où il est bloqué pour le décoincer.
- ◇ Pour vérifier la puissance de la succion, il faut mettre le contact, retirer le boyau amovible et poser le bout du boyau dans la paume de la main. Si la succion se fait mal, vérifier :
 - Si le boyau est correctement emboîté dans l'appareil.
 - Si le boyau est obstrué ou la brosse entourée de charpie.
- ◇ Par mesure de sécurité, il vaut mieux rouler l'aspirateur que de le soulever au cours de son déplacement d'une pièce à une autre.

Compétence 1 : Être capable de préparer sa journée de travail			
Élément de la compétence :	Progression de l'apprentissage		
	Initiation ✓	Progrès ✓	Maîtrise ✓
1.3 Rassembler les produits d'accueil et le linge nécessaires pour l'entretien des unités assignées	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE
<p>À partir de l'évaluation de la charge de travail de la journée (voir l'élément de compétence 1.1), montrez à l'apprenti ou apprentie comment estimer ses besoins en produits d'accueil, en linge et autres fournitures pour faire l'entretien des unités assignées, et ce, en tenant compte :</p> <ul style="list-style-type: none"> ◇ Du nombre de chambres à nettoyer. ◇ Du statut des unités. ◇ Des habitudes de la clientèle observées durant les jours précédents.

Compétence 1 : Être capable de préparer sa journée de travail			
Élément de la compétence :	Progression de l'apprentissage		
	Initiation ✓	Progrès ✓	Maîtrise ✓
1.4 Organiser la lingerie d'étage			
◇ Établir les besoins en fournitures et en linge	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Ranger la lingerie d'étage	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE
<p>Expliquez à l'apprenti ou apprentie pourquoi il est important de s'assurer que la lingerie d'étage contient tout ce qu'il faut.</p> <p>Expliquez la règle d'or : maintenir en ordre la lingerie, donc la ranger au fur et à mesure. N'hésitez jamais à rappeler cette règle, lorsque nécessaire. Expliquez-en les avantages :</p> <ul style="list-style-type: none"> ◇ Pour y retrouver facilement et rapidement le matériel dont on a besoin. ◇ Par respect pour les autres collègues qui utilisent la même lingerie.

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE

Montrez comment **organiser la lingerie** selon les normes de l'établissement : où ranger le linge, les verres, les fournitures, les produits d'accueil, etc. Répétez régulièrement le dicton : « *Une place pour chaque chose, et chaque chose à sa place* ».

- ◇ Exigez qu'il ou elle observe attentivement et mémorise où sont rangés les différents articles.
- ◇ Lorsque la lingerie lui est assez familière, faites-lui visiter les autres lingerie de l'établissement, s'il y en a plusieurs. Demandez-lui de noter les différences qu'il ou elle observe entre ces lingerie.

Et n'oubliez pas qu'en tant que compagnon ou compagne, vous êtes le modèle à suivre. Il est important que vous donniez l'exemple en matière de rangement.

Dans certains établissements, l'apprenti ou apprentie doit apprendre à trier, à plier et à ranger le linge.

Enseignez à identifier les différents articles de la lingerie et à reconnaître au premier coup d'œil leur emplacement :

- ◇ Draps : jumeaux, doubles, grands (queen), très grands (king) et autres formats spéciaux (ex.: lit d'enfant).
- ◇ Oreillers, housses d'oreiller, taies d'oreiller : ordinaires, grandes, très grandes.
- ◇ Couvre-matelas, surmatelas, couvertures, couvre-lits ou couettes et housses de couette.
- ◇ Serviettes : débarbouillettes, à main, de bain, descentes de bain.
- ◇ Peignoirs, rideaux de douche et tapis antidérapants de bain.
- ◇ Autres.

Pour enseigner à reconnaître les différents articles de la lingerie, il est suggéré :

- ◇ De déplier un exemplaire de chaque type avec l'apprenti ou apprentie, et de prendre le temps de comparer la taille de chacun avant de les replier.
- ◇ De montrer des indices pour les différencier – par exemple, l'épaisseur de l'article une fois qu'il est plié, ou des différences de couleur ou de texture s'il y en a.

Outre le linge, indiquez les autres articles qu'il est important d'avoir constamment en réserve; par exemple :

- | | |
|----------------------|-------------------------|
| ◇ Produits d'accueil | ◇ Poubelles |
| ◇ Papiers-mouchoirs | ◇ Sacs à ordures |
| ◇ Papier hygiénique | ◇ Sacs pour aspirateurs |
| ◇ Cintres | ◇ Verres |

Compétence 1 : Être capable de préparer sa journée de travail

Élément de la compétence :	Progression de l'apprentissage		
	Initiation	Progrès	Maîtrise
1.5 Établir son plan de travail pour la journée	✓	✓	✓
◇ Déterminer les priorités de travail	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Vérifier le statut des unités assignées	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE

L'ordre dans lequel se fait l'entretien des unités n'est pas déterminé par la suite naturelle du numéro de chambre (ex. : 201, puis 202, puis 203, etc.), et encore moins par le hasard. Expliquez à l'apprenti ou apprentie que, pour être efficace et réussir à nettoyer son quota de chambres, il ou elle doit déterminer l'ordre de nettoyage des unités à chaque début de quart de travail. En d'autres termes, il lui faut **planifier sa journée**.

Cette planification s'effectue notamment en tenant compte :

- ◇ Des unités qui seront à faire **en priorité**. Expliquez que le plus important pour un établissement est de rendre une unité disponible le plus rapidement possible après un départ (check-out), et ce, pour permettre une nouvelle arrivée (check-in).
- ◇ Des unités qui doivent être nettoyées **à une heure particulière**, souvent à la demande des clients. À l'heure dite, c'est cette demande spéciale qui devient la priorité absolue.
- ◇ Des **unités non disponibles** pour le nettoyage. Montrez à faire le tour des chambres assignées au début du quart de travail et à utiliser différents indices pour déterminer si le client ou la cliente est présent ou non dans la chambre. Expliquez qu'une unité occupée peut attendre, mais qu'éventuellement, il faudra peut-être se résoudre à demander au client ou à la cliente à quel moment il sera possible de faire l'entretien.
 - Repérer les cartes « ne pas déranger » (*do not disturb*). Revérifier régulièrement durant la journée le statut de ces chambres pour savoir quand elles pourront être nettoyées.
 - Noter, en circulant dans le corridor, s'il y a de la lumière sous la porte ou dans le judas, ce qui signifie que le client ou la cliente est probablement debout et, possiblement, parti ou partie.
 - Détecter discrètement, en circulant dans le corridor, s'il y a du bruit dans les chambres (sans, bien sûr, écouter aux portes!).
 - Autres, selon l'établissement. Par exemple, un verrou de nuit électronique (double lock), détectable avec le passe-partout, un détecteur de mouvements, etc.
- ◇ Autres : suggérez d'autres critères pertinents à votre établissement.

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE

Montrez surtout à l'apprenti ou apprentie :

- ◇ À **rester souple** dans la détermination de ses priorités et dans l'organisation de sa journée.
- ◇ À suivre sa planification avec rigueur... si rien ne justifie de la changer.
- ◇ À ne jamais remettre au lendemain une tâche, car celle-ci ne fera que s'additionner aux autres qui lui seront assignées.
- ◇ À ne faire qu'une chambre à la fois : il faut la libérer le plus rapidement possible pour permettre une nouvelle arrivée (check-in).

Il est important d'expliquer que **la charge de travail quotidienne variera** d'une fois à une autre. Si certains jours seront faciles et peu épuisants, d'autres, par contre, seront plus chargés en raison, notamment, du nombre de départs et de l'état des chambres.

Il est normal qu'il ou elle subisse un certain stress, surtout au début du programme d'apprentissage, alors qu'il faut respecter son quota quotidien de chambres à nettoyer. Il ou elle doit apprendre à **travailler sous pression** et à **gérer son stress**.

- ◇ Discutez des moyens qu'il ou elle envisage d'utiliser à cet effet.
- ◇ Donnez des indications sur les moyens à utiliser lorsque la pression devient plus grande. Par exemple :
 - Bien s'organiser et établir les bonnes priorités.
 - Faire bien du premier coup, pour éviter de faire, défaire et recommencer.
 - Demander de l'aide dans un moment de surcharge.
 - Prendre ses pauses.
 - Autres trucs du métier pour décompresser et gérer le stress.

De votre côté, en tant que compagnon ou compagne, offrez-lui régulièrement de l'aide, et ce, tout particulièrement durant les premiers jours.

*Expliquez l'importance de **rester professionnel** et de **ne jamais exprimer à haute voix** ses préoccupations ou ses frustrations du jour. De tels comportements pourraient être mal perçus par la clientèle ou les collègues.*

CONFIRMATION DE L'ATTEINTE DE LA COMPÉTENCE

Pour confirmer la maîtrise de la compétence de ce module par l'apprenti ou apprentie, vous pouvez vérifier sa capacité à préparer sa journée de travail en fonction des critères d'évaluation indiqués dans le carnet d'apprentissage à la suite de chaque élément de compétence.

Vous disposez également, dans le présent guide, d'une foule de précisions pour chaque élément de compétence. Celles-ci constituent des aide-mémoire utiles non seulement pour l'apprentissage, mais aussi pour vous assurer qu'il ou elle maîtrise chacun des aspects importants de l'élément de compétence.

L'apprenti ou l'apprentie devra être en mesure de préparer sa journée de travail en accord avec chacune des sections de ce module :

- ◇ Avec succès et assurance.
- ◇ À plusieurs reprises : il ou elle doit pouvoir reproduire ce succès afin de démontrer qu'il n'est pas dû au hasard.
- ◇ En sachant pleinement ce qu'il ou elle fait et pourquoi il ou elle le fait. L'apprenti ou apprentie doit pouvoir expliquer la raison d'être de ses gestes.
- ◇ Sans avoir à être supervisé dans l'exécution de cette compétence. En d'autres termes, vous devriez pouvoir lui confier avec assurance la responsabilité complète de la préparation de sa journée de travail.

L'apposition des initiales et des signatures aux endroits appropriés dans le carnet confirme l'acquisition de l'ensemble de la compétence de ce module.

ESPACE RÉSERVÉ POUR REMARQUES, PROPOSITIONS ET SUGGESTIONS POUVANT AMÉLIORER L'APPRENTISSAGE DE CE MODULE

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.

REMARQUES PRÉLIMINAIRES

Ce module constitue le cœur du programme d'apprentissage en entretien ménager : il vise l'apprentissage des compétences techniques de base nécessaires à l'entretien d'une unité.

L'apprenti ou apprentie est appelé, dès la première journée du programme, à réaliser l'entretien d'une unité. Par conséquent, il convient de l'initier rapidement aux notions de base, sur les bonnes pratiques, ainsi que sur les normes et les procédures à suivre en matière :

- ◇ De préparation de l'unité pour l'entretien.
- ◇ D'entretien ménager des différentes parties de l'unité.
- ◇ De normes de qualité et de contrôle de qualité.
- ◇ D'attitudes et de moyens à adopter pour garantir sa santé et sa sécurité, celles des autres travailleurs et travailleuses ainsi que celles des clients ou clientes (à ce sujet, lire attentivement la section « Santé et sécurité au travail », à la page 15 du présent guide). Notamment :
 - Les postures de travail et les techniques de déplacement de charges durant l'entretien ménager.
 - Le port de gants et autres moyens pour éviter les infections ou les maladies professionnelles.
 - Les précautions à prendre pour éviter les risques d'agression par les clients ou clientes ou par leurs animaux.

Voici quelques principes de base à inculquer :

- ◇ Développer et suivre avec rigueur une routine de travail. Travailler avec méthode (une chose à la fois, toujours dans le même ordre) est la meilleure façon d'être pleinement efficace et de ne rien oublier.
- ◇ Effectuer l'époussetage de l'unité en commençant de la gauche et en allant vers la droite, ou vice versa.
- ◇ Travailler dans l'unité avec toutes les lumières allumées, pour bien voir les surfaces à nettoyer et le résultat de son travail.

Devant des situations inattendues ou incertaines, le compagnon ou la compagne doit montrer comment réagir adéquatement :

- ◇ Dans le doute sur une manière de faire, toujours s'informer auprès d'une personne compétente.
- ◇ Dans le doute par rapport à une anomalie détectée : toujours la signaler au superviseur ou à la superviseure, à la réception, ou à la personne appropriée.
- ◇ Règle d'or lorsqu'il faut agir sans délai : utiliser son jugement, passer à l'action... puis, valider ses décisions auprès du superviseur ou de la superviseure.

Il est important d'expliquer ou d'enseigner rapidement les politiques environnementales de l'établissement en matière de récupération (ex. : bouteilles, plastique, papiers, etc.).

Il est également important de mentionner à l'apprenti ou apprentie que certaines normes et procédures que vous enseignerez dans ce module sont celles de l'établissement. Dans un autre établissement, elles pourraient être différentes.

Afin de faciliter la maîtrise de cette compétence, il convient d'initier rapidement l'apprenti ou apprentie au vocabulaire du métier – par exemple, en nommant systématiquement les éléments importants de l'environnement de travail et en les désignant visuellement, ou en dressant une liste sur papier avec des photos :

- ◇ Équipements et outils.
- ◇ Produits nettoyants.
- ◇ Fournitures, notamment les différents articles de la lingerie.
- ◇ Accessoires, meubles, objets et parties de l'unité (ex.: meuble-lavabo de salle de bain, trop-plein de lavabo, plinthe, liste d'inventaire de la cuisine, etc.).
- ◇ Noms de lieux et de services, ainsi que leur localisation (ex.: buanderie, lingerie d'étage).

Le but de cette initiation au vocabulaire de base consiste à développer la capacité d'identifier les différents produits, articles, etc., de savoir où les trouver dans les stocks, où s'adresser et comment bien communiquer lorsqu'il manque quelque chose, ou lorsqu'une anomalie est détectée.

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

Élément de la compétence :	Progression de l'apprentissage		
	Initiation ✓	Progrès ✓	Maîtrise ✓
2.1 Préparer l'unité pour le nettoyage			
◇ Vérifier le statut de l'unité	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Évaluer l'état de l'unité	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Ranger, aérer et éclairer l'unité	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Déceler tout dommage ou toute réparation nécessaire	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Récupérer le linge souillé	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Récupérer les objets trouvés	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Repérer et reprendre les équipements de l'établissement	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE

Montrez à l'apprenti ou apprentie comment **entrer dans la chambre en suivant rigoureusement la procédure** établie par l'établissement. Une telle procédure permet :

- ◇ De réduire les risques de déranger la clientèle.
- ◇ De protéger l'intimité et la vie privée de la clientèle. Expliquez pourquoi la protection de l'intimité est si importante. Donnez des exemples de situations délicates qu'il faut éviter.
- ◇ De protéger sa propre sécurité et sa propre réputation. Donnez des exemples de situations délicates qui pourraient survenir et qu'il faut éviter.

Avant d'entrer dans une chambre, il faut :

- ◇ Consulter la feuille d'affectation pour :
 - Vérifier le numéro de la chambre et déterminer son statut : libre, occupé, etc.
 - Noter les demandes spéciales, s'il y a lieu, et ce, pour ajuster son intervention.
- ◇ Vérifier, à l'aide d'indices, si les clients ou clientes sont présents ou non dans la chambre (voir la page 39 pour des suggestions d'indices permettant de détecter les unités non disponibles).
- ◇ Revenir plus tard s'il y a un carton « Ne pas déranger » (Do not disturb) à la poignée, ou si le verrou de nuit électronique (double lock) ou le loquet est enclenché.

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE

S'annoncer :

- ◇ Frapper une première fois à la porte. Il faut cogner avec la main, et non avec la clé.
- ◇ Frapper une seconde fois, s'il n'y a pas de réponse.
- ◇ Entrouvrir la porte.
 - Il faut ouvrir lentement pour éviter d'abîmer le verrou, s'il est tiré.
 - De façon ferme, mais sans crier, dire : « Entretien ménager – Housekeeping », et attendre la réponse.
 - Rechercher les indices de présence : bruit, mouvement, lumière.
- ◇ Ouvrir la porte plus grande et répéter « Entretien ménager – Housekeeping ».
 - Rechercher d'autres indices de présence :
 - Bruits dans la salle de bain; respiration ou ronflements dans le lit.
 - Forme d'un corps dans le lit. Il est parfois possible de voir le lit à partir du pas de la porte en regardant le miroir de la chambre.
 - Autres.
 - Entrer dans la chambre s'il n'y a pas de client ou cliente.

Lorsque la personne est présente dans l'unité :

- ◇ Si la personne est couchée, ou dans la salle de bain, il faut quitter discrètement la chambre et revenir plus tard.
- ◇ Si la chambre est occupée, expliquez à l'apprenti ou apprentie qu'il est **très important d'être préparé à réagir** : il ou elle doit savoir quoi dire, avoir son petit scénario prêt. Par exemple :
 - S'excuser poliment. Ex. : « Pardonnez-moi de vous déranger. Est-ce que je peux faire l'entretien de votre chambre? ».
 - Demander : « À quel moment désirez-vous que je revienne pour nettoyer votre chambre? » Si la personne demande de revenir plus tard, il faut noter l'heure dans sa planification. Si elle ne sait pas, lui suggérer de contacter le bureau d'entretien ménager ou la réception quand elle sera prête pour le nettoyage de son unité.
 - Rappeler à la personne qu'elle peut mettre sa carte « Ne pas déranger » (Do not disturb) à la poignée de porte pour éviter d'être dérangée la prochaine fois.
- ◇ Expliquez qu'il ne faut pas se sentir mal à l'aise d'avoir pénétré dans une chambre lorsque les clients ou clientes sont encore présents :
 - Si la procédure a été suivie à la lettre.
 - Les gens s'attendent à une chambre entretenue, et ils savent qu'un tel entretien doit se faire à un moment ou l'autre.

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE

Préparer l'unité pour le nettoyage

Expliquez à l'apprenti ou apprentie qu'avant d'entreprendre le nettoyage, il est essentiel d'enlever de l'unité tout article souillé, et de sortir ce qui ne fait pas partie de l'équipement de base de la chambre. C'est ce que les gens du métier appellent « préparer l'unité » (stripper).

Rappelez l'importance de **suivre avec rigueur une routine**. Celle qui est présentée ici est utilisée dans plusieurs établissements. Chaque personne peut l'adapter à ses besoins ou en adopter une qui lui convient.

1. **Allumer toutes les lampes**, d'une part pour vérifier si elles fonctionnent et, d'autre part, pour être sûr d'avoir assez d'éclairage pour effectuer son travail correctement. Si une ampoule est brûlée, il faut la remplacer.
2. À la suite d'un départ, **régler le chauffage** à la température recommandée par l'établissement, puis, s'il est possible d'ouvrir la fenêtre, **aérer la chambre**.
3. **Vérifier le fonctionnement des appareils** (radio, télévision, ordinateur, fer et planche à repasser, cafetière, etc.).
 - Prenez le temps de bien montrer le fonctionnement de chacun de ces appareils au début du programme d'apprentissage.
 - Surtout, ne tenez jamais rien pour acquis : demandez-lui de les vérifier devant vous au moins une fois.
 - Montrez à fermer l'alarme de la radio à la suite d'un départ. Expliquez que les nouveaux clients ou clientes oublient souvent de vérifier eux-mêmes ce détail avant d'aller au lit.
4. **Rapporter les divergences** de statut, les bris, les objets trouvés et autres éléments non conformes (voir les explications plus loin).
5. **Récupérer les articles prêtés** par l'établissement (chambre en départ).
 - Montrer à reconnaître les articles appartenant à l'établissement. Généralement, ils sont identifiés.
 - Montrer également où les rapporter, ainsi que la procédure à utiliser.
6. **Sortir les ordures** et les déchets recyclables. Montrez :
 - À porter les gants appropriés.
 - À distinguer les articles recyclables et ceux qui ne le sont pas, conformément à la politique de l'établissement.
 - À vider les poubelles et à remplacer les sacs à ordures lorsqu'ils sont souillés. Montrez à différencier un sac souillé d'un autre qui ne l'est pas.
 - À vider les cendriers dans des contenants appropriés, s'il y a lieu.
 - À vider la cafetière et à la laver à l'eau chaude selon les techniques appropriées.

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE

- À déposer les verres cassés et les objets coupants dangereux dans les contenants prévus à cette fin.
- À signaler à la sécurité ou au service approprié la présence d'aiguilles, de seringues ou autres objets tranchants potentiellement contaminés. Soyez très ferme sur la procédure à suivre à cet égard.

7. Récupérer les **articles sales ou souillés**.

- Rappelez l'importance d'utiliser les **gants appropriés** pour défaire les lits et sortir le linge souillé. Au besoin, n'hésitez pas à donner des exemples (sang contaminé, urine, matière fécale, sécrétions nasales, salive, maladie de peau, etc.) qui le convaincront à coup sûr de toujours les porter.
- Montrez :
 - À toujours **manipuler le linge souillé** loin de soi et du linge propre. Rappelez l'un des principes de base d'hygiène : éviter de contaminer ses vêtements de travail et son matériel pour ne pas transporter les saletés et les microbes de chambre en chambre.
 - À mettre les **couvre-lits** et les oreillers sur un fauteuil, jamais par terre, pour des raisons de propreté.
 - À enlever les **taies d'oreiller**. Précisez qu'il ne faut pas secouer la taie, ni retenir l'oreiller avec le menton.
 - À enlever **les draps** en les repliant vers l'intérieur sans les secouer. Les draps souillés doivent être immédiatement placés à l'endroit désigné, il ne faut pas les déposer sur un meuble ni par terre.
 - À vérifier la condition du **couvre-matelas**. S'il est humide, taché ou déchiré, il doit être remplacé.
 - À reconnaître les principaux insectes qui peuvent se trouver dans un lit, notamment la « punaise de lit ». Idéalement, utilisez des photos (il existe de nombreux sites Internet sur le sujet). Expliquez la procédure à suivre si des insectes sont détectés, et l'importance d'agir avec la plus haute discrétion. Au besoin, téléchargez le guide : *Les punaises de lit. Mieux les connaître pour mieux les combattre* sur <http://www.santepub-mtl.qc.ca>.
 - À mettre le **linge humide** dans un sac à part des articles secs. Expliquez que tout linge humide peut moisir : il faudra qu'il soit traité en priorité.
 - À mettre à part les articles potentiellement **tachés ou déchirés** et, à la fin du quart de travail, à les signaler au personnel approprié.
- Rappelez qu'il ne faut **jamais surcharger le chariot** : lorsqu'il commence à être plein, il faut aller le vider.

Rapporter les divergences et les éléments non conformes

Si le statut de l'unité ou l'information indiquée sur la feuille d'affectation ne correspondent pas à ce qui est constaté réellement, il faut le rapporter immédiatement à son superviseur ou à sa superviseuse. Donnez des exemples de cas possibles.

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE

Ensuite, il faut jeter un coup d'œil rapide dans l'unité et **rapporter les éléments ou les situations inhabituelles** sans délai, c'est-à-dire le plus vite possible *avant* que le client ou la cliente ne quitte l'établissement. C'est une des raisons pour lesquelles il est important d'entrer dans les chambres sans tarder après un départ (check out).

Rapporter immédiatement, en respectant la procédure de l'établissement :

- ◇ Les **bris majeurs** (équipement, meubles, murs et plancher, etc.).
- ◇ Les **articles manquants**.
- ◇ Les traces **d'activités illicites**. Invitez l'apprenti ou apprentie à utiliser son jugement.
- ◇ Les **objets trouvés**. Montrez à suivre la procédure de l'établissement pour rapporter les objets trouvés dans les chambres.
 - En entrant dans la chambre, il faut regarder partout : sur et derrière les meubles, dans les tiroirs, dans la garde-robe, sous le lit et dans le coffret de sécurité. Si celui-ci est barré, il faut appeler la sécurité ou le service concerné sur-le-champ.
 - Faites bien comprendre que tout objet trouvé doit être rapporté, quel qu'il soit. Une brosse à dents, une suce, un peigne, ou même un papier avec un numéro de téléphone : rien n'est banal aux yeux de la clientèle! Il faut alors :
 - Envelopper l'objet ou le mettre dans un sac.
 - Étiqueter le sac et inscrire la date, le numéro de chambre, une description de l'objet, son propre nom et toute autre information prévue dans la procédure.
 - Apporter l'objet au service de l'entretien ménager à la fin de son quart de travail. S'il y a un formulaire à remplir, montrez où le trouver et comment le remplir.
 - Tout **objet de valeur** doit être rapporté sans délai : passeport, billet d'avion, carte de crédit, argent, bijoux, téléphone, etc.
- ◇ Expliquez que, pour éviter les méprises dont les conséquences pourraient être fâcheuses, il ne faut jamais communiquer directement avec les clients ou clientes au sujet des objets trouvés. Il faut s'adresser uniquement à son superviseur ou à sa superviseure, ou, s'il y a lieu, à la sécurité.

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

Élément de la compétence :	Progression de l'apprentissage		
	Initiation ✓	Progrès ✓	Maîtrise ✓
2.2 Procéder au nettoyage de la chambre			
◇ Faire les lits	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Désinfecter les accessoires	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Effectuer les tâches d'entretien ménager	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE

Expliquez à l'apprenti ou apprentie qu'il y a **deux types de nettoyage** :

- ◇ Celui fait après un **départ** (check-out).
- ◇ Celui fait durant un **séjour**, c'est-à-dire lorsque le client ou la cliente reste plus d'une nuit.

Quel que soit le type de nettoyage, expliquez l'importance d'effectuer un travail impeccable :

- ◇ La chambre est le principal élément « acheté et consommé » par les clients ou clientes. Et ce qu'ils désirent, c'est essentiellement :
 - Une chambre propre, rangée et qui sent le frais.
 - Une chambre confortable et esthétiquement attrayante, dont le décor et l'aspect général invitent à y séjourner.
- ◇ Une chambre reflète la qualité générale de l'établissement. Le premier coup d'œil des clients ou clientes, en entrant dans leur chambre, aura un impact déterminant sur leur perception du service et sur leur satisfaction.

Nettoyage de chambres en séjour

Expliquez que le nettoyage d'une chambre durant un séjour, même s'il est plus simple, est tout aussi essentiel qu'après un départ. Il peut varier selon la politique de l'établissement, mais en général, il faut :

- ◇ S'abstenir de ramasser et de replacer les effets personnels des clients ou clientes (ou respecter la politique de l'établissement à cet égard).
- ◇ Récupérer les verres, les tasses et toute autre vaisselle sale et les remplacer.
Attention : expliquez qu'il ne faut pas vider un verre rempli de liquide : il peut contenir des lentilles cornéennes (verres de contact) ou un médicament.
- ◇ Ne pas replacer les meubles que les clients ou clientes ont bougés.
- ◇ Vider les poubelles et les cendriers.

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE

- ◇ Faire les lits s'ils ne sont pas encombrés d'objets des clients ou clientes (respecter les normes de l'établissement à cet égard).
- ◇ Passer l'aspirateur et balayer le plancher.

Nettoyage de chambres après un départ

Rappelez l'importance de **suivre une routine**, de travailler avec **méthode**. Par exemple :

1. Nettoyer les **poubelles**; remplacer les sacs à ordures et les ajuster au besoin.
2. **Faire le lit**. Expliquez qu'il s'agit de l'élément le plus important pour les clients et clientes. Il doit être impeccable.
 - Montrez à faire le lit en respectant :
 - La procédure de l'établissement.
 - La technique du pli carré.
 - Les règles de santé et de sécurité.
 - Faites quelques démonstrations, puis laissez votre apprenti ou apprentie s'essayer. Observez-le bien et suggérez-lui des gestes et des trucs pour s'améliorer. Faites preuve d'indulgence au début : rappelez-vous qu'il ou elle est en apprentissage.
 - Rappelez que le pire ennemi du préposé ou de la préposée est le cheveu pâle sur un drap de couleur pâle : *les clients et les clientes les voient toujours!* Montrez comment les détecter en utilisant une source de lumière située dans le bon angle.
 - Précisez ce que signifie un lit « impeccable » selon les normes de l'établissement.
 - Au besoin, utilisez des photos de lits parfaits, ou visitez des chambres déjà faites pour illustrer votre propos.
 - Il est même possible de présenter à l'apprenti ou apprentie des lits comportant des « erreurs » : demandez-lui de les détecter et de les corriger.
3. **Désinfecter** le téléphone, les manettes de télécommande, les poignées de porte et de tiroir, les seaux à glace, etc. Montrez à utiliser les produits et les outils appropriés.
4. **Replacer les meubles** ou, pour des questions de santé et de sécurité, demander de l'aide, lorsque nécessaire. Indiquez quels sont les déplacements d'objets permis, et ceux qui ne le sont pas parce qu'il faut demander de l'aide.

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE

5. **Enlever les traces** sur les murs, les portes, les cadres de porte et les fenêtres en utilisant les produits et outils appropriés.
6. **Épousseter**. Montrez :
 - À faire disparaître les taches avant d'épousseter.
 - À utiliser correctement, à l'aide d'une démonstration :
 - Un chiffon propre et humide, ou mieux, un linge antipoussière.
 - Un plumeau en passant sur la surface toujours dans le même sens (mouvement unidirectionnel). Expliquez que le plumeau est particulièrement approprié pour les surfaces en hauteur ou plus difficilement accessibles.
7. **Nettoyer les endroits moins évidents** : montrez à l'apprenti ou apprentie à lever les yeux pour détecter les fils d'araignée, ainsi qu'à regarder sous le lit et dans les autres endroits inusités où s'accumulent les saletés.
8. **Inspecter la qualité de son travail** et corriger ce qui doit l'être (pour plus de détails, lire la page 60).
9. **Passer l'aspirateur sur le tapis et nettoyer le plancher**.
 - Expliquez que le tapis et le plancher sont la toute dernière chose à nettoyer avant de sortir. Il faut éviter de recommencer cette étape si le coup d'œil final d'inspection a permis de détecter un oubli.
 - L'aspirateur doit être passé sur le plancher, sous les meubles, sur les meubles rembourrés, sur les plinthes, et à tout autre endroit où la poussière tend à s'accumuler (ex. : rebords de fenêtre).
 - Enseignez à manipuler l'appareil :
 - Avec soin, de manière à prévenir les dommages sur les plinthes et les meubles.
 - En respectant les techniques appropriées de santé et de sécurité. Travailler avec l'aspirateur en se déplaçant vers l'avant. Dans le cas d'une utilisation prolongée, alterner le bras qui le manipule, pour éviter les problèmes musculaires.
 - Expliquez qu'il convient :
 - De commencer à l'endroit le plus éloigné de la porte et de se diriger progressivement vers la sortie.
 - De déplacer les meubles légers pour passer l'aspirateur en dessous. Éviter de déplacer un objet en manœuvrant en même temps l'aspirateur. Cette torsion du corps risque de provoquer une blessure. Déposer l'aspirateur et déplacer l'objet de façon sécuritaire.
 - De vérifier la présence de petits objets sur le sol (ex. : épingle, bout de papier, bouchon de stylo, trombone) et de les ramasser avec les mains et non avec l'aspirateur.

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE

- Montrez à utiliser l'accessoire convenant à la surface à nettoyer; par exemple :
 - Le bec plat pour les rebords, les coins et les fentes.
 - Le bec triangulaire pour les meubles, les rembourrages et les rideaux.
 - La brosse à planchers pour les sols sans tapis.
 - La brosse motorisée pour les tapis. Montrez notamment à régler la hauteur de la brosse selon le type de tapis.
- Dans le cas d'un plancher sans tapis, montrez à utiliser la vadrouille avec les produits appropriés. Expliquez qu'il ne doit pas rester de traces d'humidité au moment de quitter l'unité.

Expliquez qu'il n'appartient pas au préposé ou à la préposée à l'entretien ménager de tout nettoyer au moment du nettoyage courant. Mentionnez :

- ◇ Ce qu'il ou elle aura à faire au moment de l'entretien périodique (*voir à ce sujet l'élément de compétence 5.5 : Procéder aux activités de nettoyage et d'entretien périodique des unités*).
- ◇ Ce que les équipiers, le personnel de maintenance, les fournisseurs externes et autres font, de leur côté, comme entretien, s'il y a lieu. Précisez toutefois qu'il revient au préposé ou à la préposée de détecter et de signaler au superviseur ou à la superviseure les endroits qui nécessitent un nettoyage en profondeur.

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

Élément de la compétence :	Progression de l'apprentissage		
	Initiation ✓	Progrès ✓	Maîtrise ✓
2.3 Procéder au nettoyage de la salle de bain			
◇ Désinfecter la salle de bain	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Effectuer les tâches d'entretien ménager	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE

Prenez le temps d'expliquer à l'apprenti ou apprentie l'importance que revêt l'entretien de la salle de bain aux yeux de la clientèle. Mentionnez qu'avec le lit, c'est l'endroit qui reflète le plus les normes de qualité de l'établissement et qui indispose le plus la clientèle quand l'entretien n'y est pas impeccable.

Décrivez (ou rappelez au besoin) les **règles élémentaires importantes** :

- ◇ N'utiliser que des chiffons *réservés* au nettoyage de la salle de bain.
- ◇ Le chiffon et la brosse de toilettes *ne servent que pour les toilettes* : il faut éviter de propager des germes.
- ◇ Ne pas utiliser le linge de l'hôtel (serviette, débarbouillette) pour nettoyer la salle de bain.
- ◇ Prendre les précautions qui conviennent en ce qui concerne l'utilisation de produits chimiques :
 - Toujours utiliser les produits appropriés à la tâche qui est effectuée, et respecter les directives d'utilisation.
 - Rappelez que ces produits sont potentiellement dangereux pour la santé lorsque les règles de sécurité ne sont pas respectées.
 - Il est important de nommer les produits qui ne sont pas permis, comme l'eau de javel, et d'expliquer pourquoi.
 - Toujours porter les gants appropriés à la tâche qui est effectuée. À ce sujet, usez de vigilance : si l'apprenti ou apprentie oublie de les mettre, ou s'il ou elle n'utilise pas les bons, intervenez sans délai pour le lui rappeler. Et surtout, il est important que vous donniez l'exemple en tant que compagnon ou compagne d'apprentissage.

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE

- ◇ Respecter la politique de l'établissement en ce qui concerne la remise en ordre des effets personnels des clients et clientes.
- ◇ Dans les chambres en séjour, respecter le choix des clients et clientes qui adhèrent au **plan vert** environnemental et souhaitent réutiliser leurs serviettes.
- ◇ Suivre les politiques de l'établissement en ce qui concerne l'esthétisme de la présentation du matériel (rideau de douche, tapis de bain, serviettes, etc.). Par exemple, montrez à placer les serviettes pour ne pas voir les étiquettes.

Désinfection

- ◇ Assurez-vous que l'apprenti ou apprentie comprend la signification de « désinfecter » : *tuer et éliminer, à l'aide d'un produit, les germes et les bactéries pouvant nuire à la santé.*
- ◇ Expliquez pourquoi la désinfection est importante : il faut éviter le développement et la propagation de ces micro-organismes. Décrivez :
 - Les différents éléments de la salle de bain qui doivent être désinfectés, sans oublier la poubelle et le mur derrière la cuvette de toilette.
 - Quels produits utiliser et quelles techniques employer.
- ◇ Enseignez le truc consistant à appliquer les produits désinfectants au moment d'entrer dans l'unité, et à les laisser agir *pendant* le nettoyage de la chambre.

Entretien

Rappelez encore une fois l'importance d'adopter une routine structurée pour être plus efficace et pour ne rien oublier.

1. Le lavabo et son meuble

- Dégager le meuble des objets qui l'encombrent pour être en mesure de le nettoyer. Si les clients ou clientes sont en séjour, faire ce que recommandent les politiques de l'établissement.
- Enlever les cheveux qui bloquent l'évacuation et vérifier si l'orifice du trop-plein est bien dégagé.
- Laver l'évier, les robinets, l'armoire et les miroirs; les faire briller en les essuyant.
- Frotter les lampes, les interrupteurs, les plaques d'interrupteurs et les accessoires (ex. : séchoir à cheveux).
- Essuyer les porte-serviettes, le support à papier hygiénique et le support à papiers-mouchoirs.

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE

2. La baignoire et la douche

- Enlever les cheveux qui bloquent l'évacuation et s'assurer que celle-ci est bien fonctionnelle.
- Nettoyer, essuyer, sécher et polir la cloison, les carreaux ou les murs, la tringle du rideau de douche, la baignoire ou le plancher de douche, le porte-savon et les accessoires chromés.
 - Montrez à mettre une serviette dans le bain pour éviter de glisser pendant ces opérations.
 - Toujours en matière de sécurité, enseignez à ne laver que ce qui peut être atteint avec le bras. Pour le nettoyage de toute surface située en hauteur, il faut utiliser les bons outils pour se surélever (ne jamais utiliser le rebord de la baignoire). Suivre les politiques de l'établissement à cet égard.
- Le tapis de baignoire en caoutchouc :
 - Faire couler une petite quantité d'eau chaude dans la baignoire, ajouter du désinfectant, renverser le tapis et le laisser tremper. Ensuite, le frotter, le rincer et l'essuyer.
 - Le changer après un départ, ou suivre la politique de l'établissement.
- Le rideau de douche et sa doublure :
 - Les nettoyer et les essuyer en suivant les directives de l'établissement.
 - Les remplacer à la suite d'un départ, si nécessaire ou au besoin.
 - S'assurer que le rideau tombe bien avant de quitter la salle de bain.

3. La cuvette de la toilette

- Rappelez qu'il faut utiliser le bon produit désinfectant et les bons outils (brosse à cuvette, chiffons et gants de caoutchouc épais).
- Laver l'extérieur et l'arrière de la cuvette, le réservoir et la tuyauterie et mettre les chiffons de côté. Rappelez de ne pas les utiliser sur d'autres surfaces.
- Frotter et désinfecter toutes les charnières et les surfaces environnantes.
- Laver, désinfecter et sécher le siège et le couvercle de la cuvette.
- Désinfecter les gants et les retirer.

4. Les autres surfaces

- Enlever les taches sur les murs, ainsi que sur les luminaires et l'éclairage.
- Laver les deux côtés de la porte, la poignée de porte, le cadre de porte et le crochet à peignoir.
- Aviser le superviseur ou la superviseuse s'il y a un besoin de nettoyer les plafonds et les bouches de ventilation, ou prendre note de le faire au moment de l'entretien périodique (*voir l'élément de compétence 5.5 : Procéder aux activités de nettoyage et d'entretien périodique des unités*).

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE

5. Refaire le plein de serviettes, de produits d'accueil et de verres

- Disposer les produits d'accueil (*voir l'élément de compétence 2.4 : Rendre l'unité accueillante*).
- S'assurer que les serviettes sont bien pliées et placées. Les étiquettes ne doivent pas être visibles.
- S'assurer qu'il y a une réserve de papier hygiénique et de papiers-mouchoirs.
- Placer le rouleau de papier hygiénique pour qu'il se déroule à partir du haut et plier l'extrémité en pointe (ou selon ce que prévoit la politique de l'établissement).
- Remettre des verres propres. Idéalement, ceux-ci doivent provenir de la plonge. Expliquez que, pour des raisons d'hygiène, il ne faut jamais laver les verres dans le lavabo de l'unité : l'eau n'est pas assez chaude et il n'y a pas de produit approprié. Ce principe s'applique à toute autre vaisselle de l'unité. Si les verres sont en plastique, il convient de les emballer, ou de suivre les politiques de l'établissement.

6. Nettoyer le plancher

- Passer le balai ou l'aspirateur.
- Laver le plancher avec du désinfectant, en utilisant un chiffon ou une éponge propre. Ne pas oublier les coins, le tour de la cuvette, l'arrière des portes et les plinthes.
- Essuyer le plancher pour le sécher.
- Rappelez que l'ennemi numéro un du préposé ou de la préposée à l'entretien ménager est le « cheveu ». Ils peuvent sécher et tomber du plafond ou du rideau de douche.
 - Avertissez votre apprenti ou apprentie : cette guerre pour les détecter et les éliminer est sans fin. Il ou elle a avantage à s'armer de patience...
 - Un bon truc : après le lavage et le séchage du plancher, passer de nouveau l'aspirateur pour enlever les derniers cheveux.
 - Comme pour la chambre, le nettoyage du plancher est la dernière opération à effectuer dans la salle de bain, et ce, pour s'assurer qu'il n'y aura pas d'autres cheveux.

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

Élément de la compétence :	Progression de l'apprentissage		
	Initiation ✓	Progrès ✓	Maîtrise ✓
2.4 Rendre l'unité attrayante pour le client ou la cliente			
◇ Refaire le plein en produits d'accueil, de papeterie et d'outils promotionnels pour la chambre	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Réapprovisionner en produits d'accueil et d'hygiène et en serviettes pour la salle de bain	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE

Discutez avec l'apprenti ou apprentie sur la façon de rendre l'unité « plus attrayante ». Car, en plus de bien nettoyer et de bien ranger l'unité, il faut installer un peu de magie dans l'atmosphère de la chambre, c'est-à-dire faire en sorte qu'au premier coup d'œil, tout visiteur ressente une envie pressante d'y entrer et d'y séjourner.

Chaque client ou cliente doit être vu comme un « invité de marque » en visite dans l'établissement, et l'unité doit être préparée en conséquence. Il faut amener les clients et clientes à croire qu'ils sont ces invités de marque, et ce, dès l'instant où ils mettent les pieds dans la chambre.

- ◇ L'aspect général doit être élégant, esthétique et harmonieux de façon à séduire les clients et clientes. Il faut placer les objets et les meubles de façon que tout soit agréable pour l'œil dès le premier regard.
 - Montrez à suivre avec rigueur les directives de l'établissement sur la façon de faire la mise en place. Au besoin, utilisez des photos pour illustrer le résultat à obtenir. Faites également visiter des chambres modèles déjà faites.
 - Expliquez qu'il est important que toutes les chambres respectent les normes de mise en place, pour que la qualité soit uniforme dans tout l'établissement. Au besoin, invitez l'apprenti ou apprentie qui a tendance à faire preuve de « créativité » à soumettre à la direction ses suggestions d'amélioration.

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE

- ◇ Lorsque cela est possible, aérer la chambre dès le début de l'entretien, ou utiliser un purificateur d'air au besoin. L'utilisation d'un assainisseur d'air en vaporisateur peut être recommandée par l'établissement.
- ◇ L'établissement met à la disposition de la clientèle des « produits d'accueil » (savon, shampoing, ensemble de couture, etc.).
 - Montrez à les placer de façon harmonieuse et invitante, en respectant les normes de l'établissement. Par exemple, les étiquettes des produits d'accueil doivent être placées vers l'avant, bien visibles.
 - En période de séjour, il est important d'ajouter de nouveaux produits d'accueil tout en laissant ceux dont le contenant est déjà entamé.
- ◇ Il en va de même pour la documentation et les outils de promotion : ils doivent être placés avec harmonie, de façon à respecter les normes de l'établissement.
 - S'assurer que ces documents sont en bon état, c'est-à-dire ni abîmés, ni déchirés.
 - S'assurer qu'ils sont à jour. La présence d'un guide touristique vieux de deux ans et jauni par le temps pourrait laisser croire que l'établissement ne se donne pas beaucoup de peine pour satisfaire sa clientèle.
- ◇ Une chambre nettoyée est, en soi, le plus beau cadeau offert à la clientèle. Mais, pour que celle-ci le voie ainsi, il faut « emballer ce cadeau ». Pour cela, certains établissements laissent des indices évidents afin de montrer que l'unité a été nettoyée. Par exemple, le papier de toilette est plié en pointe sur le rouleau, le couvercle de la toilette est enveloppé dans un ruban de papier, etc.
- ◇ Finalement, certains clients ou clientes font des demandes spéciales quant à l'aménagement qu'ils souhaitent trouver à leur arrivée. Montrez à prendre connaissance de ces demandes, à en discuter avec le superviseur ou la superviseuse, et à respecter ces demandes avec la rigueur qui s'impose.

Compétence 2 : Être capable d'accomplir les activités reliées à l'entretien ménager et au confort du client ou de la cliente			
Élément de la compétence :	Progression de l'apprentissage		
	Initiation ✓	Progrès ✓	Maîtrise ✓
2.5 Contrôler la qualité et l'efficacité de son travail	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE

En plus d'être propre et rangée, l'unité doit, dès le premier regard des clients ou clientes, **paraître impeccable**. Ainsi, il faut éviter qu'il y ait un cheveu qui traîne sur le carrelage, un mauvais pli au couvre-lit ou un coussin mal placé. De tels petits détails suffisent pour faire douter de la propreté des lieux.

Par conséquent, avant de sortir de l'unité, il faut **inspecter son travail pour s'assurer que tout est fait selon les normes**. Montrez à effectuer un dernier examen de l'unité pour détecter des éléments de l'entretien qui ont été oubliés ou qui ne respectent pas les critères de qualité attendus. Il faut examiner l'unité :

- ◇ Avec les yeux du client ou de la cliente : la chambre doit répondre à ses attentes. Rappelez régulièrement à l'apprenti ou apprentie que chaque détail compte.
- ◇ Avec les yeux du superviseur ou de la superviseure, en utilisant les critères de qualité de l'établissement.

Cependant, il y a des limites à la perfection! Expliquez l'expression « Le mieux est l'ennemi du bien ». À trop vouloir bien faire, on finit par être moins efficace et par prendre du retard. L'apprenti ou apprentie doit apprendre à **ne pas s'acharner inutilement sur la recherche de la perfection absolue**. Montrez à faire l'équilibre entre « qualité » et « efficacité ». Soyez concret : donnez des exemples de ce qu'il faut faire et ne pas faire.

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE

Montrez à utiliser une liste de contrôle de la qualité au moment de sortir d'une unité. Par exemple, cette liste pourrait comprendre les points suivants :

- Est-ce que tout a été fait selon les normes de l'établissement?
- Est-ce que tout est propre?
- Est-ce que ça sent bon?
- Est-ce que le plein de fournitures a été fait?
- Est-ce que les documents, les outils de promotion et les produits d'accueil sont placés selon les normes et de façon harmonieuse?
- Est-ce que la température de la pièce est confortable?
- Est-ce que tout l'équipement de la chambre fonctionne?
- Est-ce que le judas est installé et fixé correctement?
- Est-ce que les cadres de porte sont propres, sans marques de doigts?
- Est-ce que l'éclairage est fermé?
- Est-ce que le rideau est placé selon les normes?
- Est-ce que toutes les portes et les fenêtres sont verrouillées au moment de quitter l'unité?
- Est-ce que la chambre a été signalée « prête », selon les politiques de l'établissement?

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE

Les apprentis ou apprenties éprouvent parfois de la nervosité à l'idée de voir le superviseur ou la superviseure vérifier la qualité de leur travail. Expliquez qu'une telle vérification est tout à fait normale, et même souhaitable :

- ◇ Il y a toujours possibilité d'améliorer son travail.
- ◇ La qualité de l'entretien doit être uniforme dans tout l'établissement.
- ◇ Si le travail effectué nécessite des améliorations, il est toujours préférable de l'apprendre à la suite d'une inspection du superviseur ou de la superviseure qu'à la suite d'une plainte venant de la clientèle.

Très important : pendant la période d'apprentissage, il est préférable que les problèmes de qualité d'entretien constatés par le superviseur ou la superviseure soient rapportés au compagnon ou à la compagne d'apprentissage en privé, et non à l'apprenti ou apprentie, ou devant lui ou elle. Il en résulte que :

- ◇ On évite que deux personnes interviennent en ayant chacune une vision différente ou contradictoire de ce qu'il faut faire.
- ◇ Le compagnon ou la compagne pourra ajuster son enseignement en conséquence.
- ◇ L'apprenti ou apprentie développera plus rapidement une confiance en soi et en son travail.

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

Élément de la compétence :	Progression de l'apprentissage		
	Initiation	Progrès	Maîtrise
2.6 Assurer la sécurité des lieux, des clients ou clientes et sa sécurité personnelle	✓	✓	✓
◇ Protéger le personnel et la clientèle	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Protéger les chambres	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE

Il est important que le personnel et la clientèle se sentent en sécurité dans l'établissement. La protection de la clientèle et des membres du personnel constitue la priorité absolue pour tous les employés.

Cela est d'autant plus vrai pour les préposés ou préposées à l'entretien ménager parce qu'ils ou elles sont, la plupart du temps, les seuls représentants du personnel présents sur les étages. Ce sont les yeux et les oreilles de l'établissement pour détecter si quelque chose d'inhabituel survient, et pour intervenir. Cette simple présence aide à créer un climat de sécurité auprès de la clientèle.

Pour enseigner comment voir à sa propre protection et à celle de la clientèle et de l'établissement :

- ◇ Discutez avec l'apprenti ou apprentie de sécurité tout au long du programme d'apprentissage : il ou elle doit avoir cette préoccupation à tout moment de son travail.
- ◇ Inculquez le principe de la « vigilance continue », qui consiste à adopter une attitude d'alerte constante, à penser d'abord en termes de sécurité avant même de penser à l'entretien à effectuer ou à l'atteinte de son quota du jour.

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE

- ◇ Décrivez les politiques et procédures de l'établissement. Remettez-lui un document écrit et demandez-lui de le lire. Puis, testez ses connaissances en lui posant des questions sur ce qui a été lu.
- ◇ Montrez à l'apprenti ou apprentie à reconnaître les problèmes de sécurité. Décrivez des exemples de situations de danger les plus courantes, ainsi que les indices qui permettent de les détecter.
 - Il y a d'abord les événements concrets; par exemple, une panne d'électricité, un feu, une bagarre, un vol, du harcèlement, du vandalisme, du vagabondage, etc.
 - Il y a aussi les événements *potentiellement à risque*, comme le simple fait qu'un client entre dans la chambre pendant qu'il ou elle fait l'entretien, ou le fait de laisser une porte déverrouillée.
- ◇ Pour chaque situation :
 - Demandez comment il ou elle pourrait réagir, puis donnez des exemples de réactions appropriées.
 - Rappelez les politiques et procédures de l'établissement.
- ◇ Lorsqu'une vraie situation à risque survient en votre présence, montrez comment reconnaître la situation, décrivez les conséquences possibles et discutez des interventions appropriées. Soyez le plus précis ou précise possible.

Les règles de base en matière de protection

Lorsqu'une situation survient, réelle ou potentielle, montrez les règles à suivre :

- ◇ Rester calme. Expliquez que le fait de savoir à l'avance comment réagir aide à maîtriser ses réactions. Il est important de se préparer et de faire des exercices (ex. : exercices d'évacuation).
- ◇ Déterminer la nature du problème (ex. : panne d'électricité, vol, harcèlement, etc.).
- ◇ Signaler tout soupçon, toute conversation ou tout événement suspect, vu ou entendu. Il en va de sa sécurité tout comme de celle des collègues et de la clientèle.
- ◇ Connaître les procédures appropriées sur le bout de ses doigts. Il ou elle doit savoir ce qu'il faut faire si quelque chose d'inhabituel est constaté.
- ◇ Prendre les mesures appropriées :
 - Ne jamais se mettre en danger soi-même.
 - Sauf exception, ne pas tenter de régler les choses par soi-même.
 - Aviser la sécurité, le superviseur ou la superviseure ou la réception immédiatement et expliquer le problème (ex.: lieu, nature du problème).
 - Rapporter *immédiatement* toute menace verbale, physique ou autre.
 - En présence d'un client ou d'une cliente difficile, demeurer poli et ne pas se montrer agressif, quelle que soit son attitude. Montrez à l'apprenti ou apprentie les techniques d'écoute pour désamorcer la colère d'un client ou d'une cliente (*voir l'élément de compétence 3.1 : Adopter une approche client*).

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE

- Quitter immédiatement la chambre lorsqu'une situation présente un risque ou devient embarrassante, et en informer le superviseur ou la superviseuse.
 - Ne jamais discuter des incidents vus ou vécus avec les autres clients ou clientes ni avec les collègues. Rappelez que la confidentialité reste une règle importante, malgré les émotions qui ont été ressenties.
- ◇ Montrez à remplir un rapport d'incident.
- Enseignez à porter attention aux détails afin d'être en mesure de fournir les renseignements nécessaires, tels que :
 - Les noms et coordonnées (numéro de chambre) du client ou de la cliente.
 - La date et l'heure.
 - Les détails de l'incident, les faits observés.
 - Les mesures prises.
 - Montrez, dans la mesure où la confidentialité le permet, des exemples de rapports d'incidents consignés pour illustrer vos propos.

Pour assurer la protection des chambres

- ◇ Fermer et verrouiller les fenêtres et les portes (y compris les portes attenantes) au moment de quitter l'unité, même si c'est pour quelques instants.
- ◇ Ne pas donner d'information sur les chambres ou les clients et clientes. Par exemple :
 - Ne jamais dire qu'une chambre est libre ou occupée.
 - Ne pas donner le nom ou le numéro de chambre d'un client ou d'une cliente.
- ◇ Exiger d'une personne désirant entrer dans une chambre une pièce d'identification et une clé qui ouvre la porte.
- ◇ Suivre les procédures de l'établissement concernant la protection des clés. Par exemple, conserver en tout temps le passe-partout sur soi.
- ◇ Dans le doute concernant une demande d'une personne, il est toujours préférable de diriger celle-ci vers la réception.

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE

Pendant l'entretien d'une unité

Voici quelques règles particulières à respecter pour la sécurité durant l'entretien d'une unité.

- ◇ Mettre le chariot devant la porte pour créer une barrière. Dans certains établissements, la règle consiste à travailler la porte fermée et à laisser un message indiquant « nettoyage en cours ».
- ◇ Si le client ou la cliente est présent, ou si la personne arrive pendant l'entretien, demander l'autorisation de poursuivre ou offrir de revenir plus tard. Si l'accord est donné de poursuivre, il faut travailler avec la porte ouverte. Si le client ou la cliente veut fermer la porte, se retirer et revenir plus tard.
- ◇ Demander à toute personne qui entre dans l'unité sa clé, et ce, pour vérifier si c'est bien sa chambre. Il faut alors expliquer que c'est une mesure de sécurité obligatoire.
- ◇ Ne jamais laisser entrer un client ou une cliente dans une unité qui n'est pas la sienne. Si une personne cherche à entrer dans la chambre pour simplement demander un renseignement ou un service, faire un commentaire ou signaler quelque chose comme un bris d'équipement, il faut sortir de l'unité et tenir la discussion dans le corridor.
- ◇ Si un client ou une cliente fait des avances à caractère sexuel ou autre, dire fermement : « Non, je ne veux pas », quitter la pièce et le signaler immédiatement à la sécurité ou à la personne appropriée.
- ◇ Toujours demander de l'aide (ex.: la sécurité ou la personne appropriée) lorsqu'une impression de danger ou de risque est ressentie, quelle qu'elle soit.

Points divers

- ◇ Verrouiller en tout temps la porte de la lingerie et de tout autre lieu de dépôt (armoires de fourniture).
- ◇ Fermer à clé la porte donnant accès à la chute à linge.
- ◇ Effectuer avec l'apprenti ou l'apprentie des exercices de mesures d'urgence correspondant à différentes situations, et ce, pour lui permettre de se familiariser avec les procédures.

CONFIRMATION DE L'ATTEINTE DE LA COMPÉTENCE

Pour confirmer la maîtrise de la compétence de ce module par l'apprenti ou apprentie, vous pouvez vérifier sa capacité d'accomplir les activités reliées à l'entretien ménager et au confort du client ou de la cliente en fonction des critères d'évaluation indiqués dans le carnet d'apprentissage, à la suite de chaque élément de compétence.

Vous disposez également, dans le présent guide, d'une foule de précisions pour chaque élément de compétence. Celles-ci constituent des aide-mémoire utiles non seulement pour l'apprentissage, mais aussi pour vous assurer qu'il ou elle maîtrise chacun des aspects importants de l'élément de compétence.

L'apprenti ou l'apprentie devra être en mesure d'accomplir les activités reliées à l'entretien ménager et au confort du client ou de la cliente de chacune des sections de ce module :

- ◇ Avec succès et assurance.
- ◇ À plusieurs reprises : il ou elle doit pouvoir reproduire ce succès afin de démontrer qu'il n'est pas dû au hasard.
- ◇ En sachant pleinement ce qu'il ou elle fait et pourquoi il ou elle le fait. L'apprenti ou apprentie doit pouvoir expliquer la raison d'être de ses gestes.
- ◇ Sans avoir à être supervisé ou supervisée dans l'exécution de cette compétence. En d'autres termes, vous devriez pouvoir lui confier avec assurance la responsabilité complète des activités reliées à l'entretien ménager et au confort du client ou de la cliente.

L'apposition des initiales et des signatures aux endroits appropriés dans le carnet confirmera l'acquisition de l'ensemble de la compétence de ce module.

ESPACE RÉSERVÉ POUR REMARQUES, PROPOSITIONS ET SUGGESTIONS POUVANT AMÉLIORER L'APPRENTISSAGE DE CE MODULE

Module 3 Communication et interaction

COMPÉTENCE VISÉE

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

REMARQUES PRÉLIMINAIRES

L'entretien ménager constitue la tâche principale du préposé ou de la préposée. Ce travail vise ultimement à rendre la clientèle de l'établissement satisfaite de la propreté de l'environnement dans lequel elle séjournera. Plus elle sera satisfaite, plus elle aura tendance à vouloir prolonger son séjour et à consommer davantage de services. Peut-être même décidera-t-elle d'y revenir un jour ou parlera-t-elle en bien de l'établissement au sein de son réseau de contacts.

Mais, au-delà de cette tâche d'entretien, un établissement d'hôtellerie s'attend à ce que chaque préposé ou préposée joue **un rôle positif dans ses relations avec la clientèle**. Même si très peu de temps est consacré à ces relations, chaque prise de contact avec la clientèle est une occasion de donner une image favorable de l'établissement et de son personnel.

- ◇ Amenez la personne à prendre conscience de l'importance de son rôle « d'ambassadeur » de l'établissement : par son comportement, il ou elle doit donner à la clientèle cette image favorable.
- ◇ Dès le début du programme, il convient de s'assurer que l'apprenti ou apprentie connaît très bien les politiques et les procédures en rapport avec le service à la clientèle.
- ◇ Profitez de chacune des occasions de contact pour amener l'apprenti ou apprentie à développer les compétences de communication et d'approche client décrites dans ce module.
- ◇ En contexte hôtelier, il est normal d'avoir à traiter avec des gens de cultures variées. Expliquez que les différences culturelles peuvent influencer les communications et les perceptions de la clientèle.

REMARQUES PRÉLIMINAIRES

L'apprenti ou apprentie qui a plus d'affinité avec le travail manuel qu'avec le public pourrait ressentir de l'instabilité face aux exigences de ce troisième module. Si, au départ, cette personne manque d'assurance et d'aisance dans ses rapports avec les gens, le compagnon ou la compagne d'apprentissage doit aborder l'enseignement de cette compétence avec délicatesse et patience. Concrètement :

- ◇ Évitez de bousculer l'apprentissage.
- ◇ Amenez la personne à acquérir d'abord de l'assurance par la maîtrise préalable des compétences techniques d'entretien ménager.
- ◇ Au début, donnez l'exemple en discutant vous-même avec les clients ou clientes et en répondant à leurs demandes.
- ◇ À mesure qu'il ou elle gagne de l'assurance, exigez de l'apprenti ou apprentie qu'il ou elle prenne progressivement en charge les contacts et les demandes de la clientèle.

Finalement, il peut être opportun de compléter l'apprentissage en milieu de travail par de courtes formations ou séminaires hors production sur des thèmes tels que :

- ◇ Service à la clientèle.
- ◇ Communication.

Compétence 3 : Être capable de communiquer et d'interagir dans des situations de travail variées

Élément de la compétence :	Progression de l'apprentissage		
	Initiation ✓	Progrès ✓	Maîtrise ✓
3.1 Adopter une approche client	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE

L'approche client

Henry Ford (le fondateur de l'entreprise de voitures Ford) a dit un jour : « Ce n'est pas l'employeur qui paie les salaires, mais le client ».

En d'autres termes, le véritable patron, c'est la clientèle qui fréquente l'établissement et qui paie pour dormir et consommer les services. La préoccupation de tout préposé ou de toute préposée devrait consister à accomplir ses tâches d'entretien, certes, mais toujours dans le but de satisfaire, voire de dépasser les attentes de ceux et celles qui paient pour les services d'hébergement.

Discutez avec l'apprenti ou apprentie de la signification de l'expression « approche client », et ce, à partir des quelques principes de base suivants :

1. *La clientèle doit toujours être la priorité du personnel.*
2. *C'est en dépassant les attentes des clients et clientes que ceux-ci choisissent de revenir et de devenir fidèles.*
3. *La satisfaction des clients et clientes n'est jamais acquise. Ceux et celles qui reviennent doivent être conquis de nouveau. C'est un défi quotidien et permanent.*
4. *Les clients et clientes satisfaits sont la meilleure publicité de l'établissement.*

Enseignez à l'apprenti ou apprentie à adopter des comportements qui favorisent la relation et non qui l'entravent :

- ◇ Mettre en pratique la « technique du 10-5 » (attention : cette règle peut varier selon l'origine culturelle de la personne – voir la « communication non verbale », à la page 74).
 - À 10 pieds, établir le contact visuel.
 - À 5 pieds, saluer la clientèle et lui sourire.
- ◇ Mettre la clientèle à l'aise. Se montrer disponible, accueillant, ouvert et souriant lorsqu'on est interpellé par des clients ou clientes.
- ◇ Assister les personnes ayant des besoins particuliers (personnes âgées, groupes, personnes handicapées, etc.).
- ◇ Adapter son niveau de langage à l'interlocuteur et aux situations.

Montrez tout particulièrement les comportements professionnels attendus de la part du personnel :

- ◇ Faire preuve de discrétion. Par exemple :
 - Ne pas interpellé les clients ou clientes par leur nom dans les corridors, mais simplement dire : « Monsieur » ou « Madame ».
 - Ne *jamais* discuter d'événements ou d'observations ayant trait à des clients ou clientes (commérage).

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE

- ◇ Traiter la clientèle avec courtoisie. Par exemple :
 - Rester calme et poli en tout temps.
 - Dans les corridors, laisser passer les clients ou clientes plutôt que de donner priorité au chariot lorsqu'on est pressé.
- ◇ Faire preuve de prévenance à l'égard des clients et clientes : être toujours prêt à les aider, voire à « deviner » leurs besoins et chercher à y répondre avant qu'une demande ne soit formulée.
- ◇ Réagir positivement en toute situation (voix et gestuelle calmes et posées en tout temps).
- ◇ Adopter une tenue propre et soignée (voir page 31).
- ◇ Respecter les règles de l'établissement; par exemple :
 - Ne fumer que là où c'est permis.
 - Aucun appel personnel en présence de clients ou clientes.
 - Etc.

Compétence 3 : Être capable de communiquer et d'interagir dans des situations de travail variées

Élément de la compétence :	Progression de l'apprentissage		
	Initiation	Progrès	Maîtrise
	✓	✓	✓
3.2 Communiquer avec des personnes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE

Les préposés et préposées à l'entretien ménager, en plus de leurs tâches, doivent aussi entrer en relation, communiquer et se coordonner avec d'autres personnes.

Savoir bien communiquer verbalement (avec des mots) ou non verbalement (avec des gestes) est nécessaire :

- ◇ Pour faire en sorte que l'information échangée soit bien comprise.
- ◇ Pour éviter les méprises, les malentendus et la frustration d'être mal compris.
- ◇ Pour assurer l'excellence du service.

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE

Bien communiquer, ça s'apprend... et ça s'enseigne :

- ◇ Développez une relation de confiance, quel que soit le temps requis : sans cette confiance, la communication devient plus difficile. Par exemple, les gens méfiants se protègent en se taisant ou en disant ce que l'autre veut bien entendre.
- ◇ Donnez l'exemple en soignant vos propres communications et en agissant comme modèle lorsque vous communiquez avec des superviseurs, des clients ou clientes, des collègues... et, surtout, avec votre apprenti ou apprentie.
- ◇ Portez attention aux communications de votre apprenti ou apprentie, et discutez avec lui ou elle des façons de les améliorer.
- ◇ Encouragez les efforts de communication dès le début du programme. Par exemple :
 - Demandez-lui de dire « bonjour » à toute personne rencontrée (rappeler la « technique du 10-5, à la page 71).
 - Exigez de vouvoyer les gens.
 - Encouragez votre apprenti ou apprentie à vous poser des questions.
 - Demandez-lui de reformuler dans ses propres mots vos explications et vos consignes. C'est une excellente façon de s'assurer qu'elles sont bien comprises. De plus, le fait de se les faire répéter aide à mémoriser les informations.
- ◇ Au besoin, faites des mises en situation variées où vous jouez le rôle du client ou de la cliente avec qui il ou elle doit communiquer.

Pour bien communiquer, l'apprenti ou apprentie doit mettre en application quelques principes de base :

- ◇ Bien s'exprimer :
 - Réfléchir avant de parler.
 - Bien parler : parler dans un langage correct et utiliser des mots convenables. Un langage trop familier est à éviter, même entre employés, car la clientèle peut entendre.
 - Adopter un ton agréable et poli.
 - Être concis (s'exprimer en peu de mots) et précis.
 - Éviter d'utiliser le jargon du métier que les clients ou clientes ne comprendraient pas.
 - S'assurer de parler lentement et clairement au téléphone, surtout avec des clients ou clientes qui ne maîtrisent pas le français.

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE

- ◇ Bien écouter :
 - Ne pas interrompre l'interlocuteur.
 - Démontrer que l'on écoute bien en hochant la tête ou en souriant.
- ◇ Poser des questions pour être certain de bien comprendre. En fait, il est toujours préférable, avant de répondre à quelqu'un, de s'assurer d'avoir obtenu toute l'information nécessaire. Pour cela, il faut poser des questions jusqu'à ce qu'on n'ait plus de doute sur ce que la personne demande ou dit.

Communication non verbale

Les gens utilisent différents moyens pour communiquer, et ceux-ci ne sont pas toujours des mots. L'expression du visage et les gestes des mains et du corps envoient également des messages. C'est ce qu'on appelle la communication non verbale. Ces messages peuvent être positifs ou négatifs. Ils sont toujours présents, même lorsqu'aucun mot n'est prononcé. Consciemment ou non, les gens captent et comprennent ce qui est exprimé de façon non verbale, surtout s'ils ont vécu dans la même culture que la personne qui s'exprime.

Expliquez qu'il est très important de s'assurer que ses communications non verbales avec les clients et clientes soient positives. Par ailleurs, il faut être capable de comprendre les messages non verbaux des clients ou clientes.

Les principaux moyens non verbaux de communication sont :

- ◇ La distance entre les interlocuteurs. Cette distance varie selon les individus, mais aussi selon les cultures.
 - Expliquez que certaines personnes aiment bien qu'on leur parle de très proche, alors que d'autres se sentent agressées lorsque l'interlocuteur approche de trop près. Il faut modifier la distance lorsqu'un malaise est noté chez son interlocuteur
 - Dans certaines cultures, des inconnus peuvent se parler en se touchant, alors que, dans d'autres, le simple fait de toucher une autre personne peut être très mal perçu. En général, il faut éviter de toucher les gens durant une conversation, sauf pour une poignée de main.
- ◇ Le contact visuel. Il est important de préciser que, dans notre culture, le contact des yeux est un signe de respect et de politesse, mais il y a des cultures où c'est le contraire.
- ◇ Le langage corporel et l'expression du visage.
- ◇ Les signes de la main ou les gestes.
- ◇ Le ton de la voix.

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE

Enseignez à l'apprenti ou apprentie à communiquer efficacement de façon non verbale en utilisant les trucs suivants, tout en rappelant qu'avec des gens de culture très différente, certains de ces trucs peuvent ne pas fonctionner :

- ◇ Regarder les clients ou clientes dans les yeux et sourire.
- ◇ Avoir un ton de voix agréable.
- ◇ Utiliser des gestes qui concordent avec les mots utilisés.
- ◇ Utiliser la main pour guider les gens plutôt que de pointer du doigt. C'est une question de politesse.
- ◇ Maintenir une distance démontrant que le client ou la cliente a toute votre attention, sans toutefois être ni trop près, ni trop loin (environ un mètre).

Situations de communication complexes

Montrez quelques trucs utiles pour communiquer de façon appropriée :

- ◇ Avec des clients ou clientes parlant une langue étrangère :
 - Parler plus clairement et plus lentement.
 - Adopter un français ou un anglais simple.
 - Parler sur un ton normal, sans hausser la voix.
 - Utiliser des gestes appropriés.
 - Offrir du papier pour écrire, au besoin.
 - Demander l'aide d'un ou d'une interprète (être au courant des langues parlées par les autres membres du personnel).
- ◇ Avec des clients ou clientes malentendants :
 - Se placer en face d'eux lorsqu'on leur parle.
 - Conserver un ton de voix normal.
 - Leur offrir du papier pour écrire.
 - Attirer l'attention avec la main.
- ◇ Avec des clients ou clientes malvoyants :
 - Les guider dans leur chambre (leur offrir de prendre leur bras) en leur donnant une description du mobilier et de l'équipement.
 - Manifester sa présence au moment de les aborder ou de les quitter.

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE

Maintenir de bonnes relations de travail

Communiquer de façon appropriée est important non seulement avec les clients et clientes, mais aussi avec les collègues de travail.

- ◇ Présentez votre apprenti ou apprentie aux autres membres du personnel et aidez-le ou aidez-la à établir le contact en l'invitant à partager les conversations entre employés.
- ◇ Expliquez-lui qu'il est possible de demander de l'aide aux autres et d'en offrir en retour! L'entraide doit se faire dans les deux sens. Montrez à être attentif aux besoins des autres.
- ◇ Pour favoriser l'esprit d'équipe et les bonnes communications entre les membres du personnel, mettez en place des situations de relation, de contact et de partage d'expérience – par exemple, des dîners entre employés.
- ◇ Expliquez que, s'il y a des tensions entre lui ou elle et un autre membre du personnel, elles doivent être résolues ailleurs que devant la clientèle. C'est là une question de professionnalisme.

Compétence 3 : Être capable de communiquer et d'interagir dans des situations de travail variées			
Élément de la compétence :	Progression de l'apprentissage		
	Initiation ✓	Progrès ✓	Maîtrise ✓
3.3 Répondre aux demandes de renseignement de la clientèle	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Fournir des renseignements sur l'établissement	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Fournir des renseignements sur la région	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Diriger le client ou la cliente vers les ressources appropriées	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE
<p>Expliquez que la clientèle pose fréquemment aux préposés ou préposées à l'entretien ménager des questions concernant l'établissement ou la région touristique :</p> <ul style="list-style-type: none"> ◇ Le préposé ou la préposée rencontrés par hasard sur l'étage peuvent éviter au client ou à la cliente de devoir descendre à la réception, voire d'attendre en file parce que d'autres clients ou clientes s'enregistrent. ◇ Lorsqu'il leur faut poser des questions, les clients ou clientes timides ou de nature réservée se sentent souvent plus à l'aise au contact d'employés ou employées discrets. <p>Il est très important que l'apprenti ou apprentie connaisse rapidement et en détail les installations et les services offerts dans l'établissement. Il peut également lui être utile de connaître les principaux attraits touristiques et services à proximité. Cela permet :</p> <ul style="list-style-type: none"> ◇ De répondre adéquatement aux questions de la clientèle. ◇ D'offrir un service à la clientèle de qualité supérieure. ◇ De rendre le séjour plus agréable. ◇ De promouvoir les services de l'établissement. ◇ De promouvoir les services et les attraits de la région de façon à prolonger la durée du séjour.

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE

Les principales informations à connaître ont trait aux points suivants :

◇ L'établissement :

- La géographie des lieux pour être en mesure de s'y retrouver facilement.
- Les types de chambres offertes.
- Les types de services offerts, où se les procurer et les heures d'ouverture.
- Les sorties de secours.
- Les noms des directeurs ou directrices et des superviseurs ou superviseuses.
- Les noms et les numéros de téléphone des principaux services (ex. : entretien ménager, maintenance, réception, sécurité, etc.).

◇ La région :

- La géographie de la région et les routes d'accès.
- Les principaux attraits touristiques, comme les églises, les monuments importants, etc.
- Les boutiques, les centres commerciaux, les restaurants.
- Les événements du moment.
- Les services à proximité de l'établissement.
- Le bureau d'information touristique.
- Etc.

Le préposé ou la préposée doit répondre de son mieux à une demande de renseignement. Cependant, si la réponse lui est inconnue, ou les explications trop longues à donner (ce n'est pas son rôle d'agir comme guide touristique), il faut inviter poliment la personne à s'adresser au ou à la concierge de l'établissement ou à la réception pour des informations supplémentaires.

Il ne faut pas tenir pour acquis que l'apprenti ou apprentie connaît la région, encore moins l'établissement. En plus de lui montrer à faire de l'entretien ménager, votre rôle consiste à l'aider à se familiariser avec son environnement, et à le ou la guider dans l'apprentissage des informations utiles. Voici quelques trucs :

- ◇ Remettez un plan détaillé des installations, y compris les sorties de secours.
- ◇ Faites une visite guidée de l'établissement.
- ◇ Reproduisez un tableau comme celui ci-dessous et remettez-le à l'apprenti ou apprentie.

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE

Installation	Lieu	Horaire	Autres informations	Service responsable	Responsable
Piscine intérieure	Rez-de-chaussée	7 h à 21 h	Serviettes fournies sur place	Service à la clientèle	Mme Cyr poste 232
Restaurant					
Boutique					

- ◇ Préparez une liste de questions fréquemment posées par la clientèle concernant l'établissement et la région, accompagnées des réponses correspondantes. Plusieurs de ces réponses peuvent être présentées dans un tableau comme ci-dessus.

Incitez l'apprenti ou apprentie à développer le réflexe de s'informer régulièrement et de rester ouvert ou ouverte à en apprendre toujours davantage :

- ◇ En restant attentif ou attentive aux informations transmises par la direction.
- ◇ En assistant avec attention aux réunions du personnel.
- ◇ En consultant ses collègues et son superviseur ou sa superviseure.
- ◇ En consultant le plan des lieux.
- ◇ En lisant les notes de service.
- ◇ En consultant les brochures touristiques récentes et celles décrivant l'établissement.
- ◇ En consultant Internet, en écoutant la radio et en lisant les journaux pour être au courant des événements de la région.

Il est important de rappeler qu'il ou elle n'est pas un guide touristique, et que l'établissement ne s'attend pas à ce qu'il ou elle le devienne. Lorsque la réponse à une question est inconnue, il est très important de diriger le client ou la cliente vers une personne qui saura lui répondre (ex. : le ou la concierge, la réception ou le bureau d'information touristique), ou encore, de l'inviter à consulter des dépliants ou des brochures.

Expliquez qu'en renseignant un client ou une cliente, on devient le porte-parole de l'établissement. Il est toujours préférable d'éviter de donner son opinion sur la qualité d'un service ou d'une activité.

Compétence 3 : Être capable de communiquer et d'interagir dans des situations de travail variées			
Élément de la compétence :	Progression de l'apprentissage		
	Initiation ✓	Progrès ✓	Maîtrise ✓
3.4 Traiter les commentaires et les plaintes formulés par les clients ou clientes			
◇ Écouter les commentaires ou les plaintes formulés par les clients ou clientes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Rechercher une solution avec le client ou la cliente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Informer le client ou la cliente des démarches et des actions qui seront entreprises	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Transmettre la plainte au superviseur ou à la superviseure et au service concerné	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Assurer le suivi auprès du client ou de la cliente et des services concernés	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE
<p>Expliquez à l'apprenti ou apprentie que, dans un contexte de service la clientèle, les plaintes font partie de la réalité. Le fait d'en recevoir une n'est pas grave en soi. Ce qui compte, c'est la façon de la traiter pour qu'elle ne revienne pas, et pour que la clientèle reparte avec le sourire.</p> <ul style="list-style-type: none"> ◇ Expliquez l'importance de bien traiter les plaintes : <ul style="list-style-type: none"> • Ce sont de bonnes sources d'information pour connaître les problèmes de l'établissement et pour les résoudre avant que d'autres clients n'éprouvent des problèmes semblables. ○ Lorsque les plaintes sont traitées adéquatement, la clientèle a l'impression que le service est personnalisé et hors du commun. ◇ Montrez à faire la différence entre une vraie plainte, un commentaire ou une simple demande. <ul style="list-style-type: none"> ○ Le plus souvent, ce que l'on croit être des plaintes ne sont généralement que des « demandes » ou des « commentaires » formulés sur un ton d'impatience. Il faut alors simplement répondre le mieux possible à cette demande, et la personne sera satisfaite.

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE

- Les vraies plaintes sont plutôt rares. Décrivez les plaintes courantes de votre établissement; par exemple :
 - Propreté : cheveux dans la baignoire, odeur de fumée dans une chambre non-fumeurs, etc.
 - Équipement : climatiseur défectueux, serrure défectueuse, oubli de déprogrammer le réveille-matin des clients précédents, réfrigérateur bruyant, etc.
 - Fournitures : serviettes déchirées, nombre insuffisant d'oreillers, etc.
 - Installations : ascenseur bruyant, heures d'ouverture de la salle d'exercice, etc.
- ◇ Décrivez clairement la politique de l'établissement en matière de traitement de plainte. Il est important que l'apprenti ou apprentie connaisse cette politique sur le bout de ses doigts. Remettez la politique écrite, demandez de la lire et discutez-en.
- ◇ Ne tenez jamais pour acquis que les solutions sont simples et évidentes pour l'apprenti ou apprentie. Pour chaque type de plainte, donnez des exemples de solutions à mettre en œuvre.
- ◇ Amenez l'apprenti ou apprentie à toujours chercher l'élément positif dans une plainte. Il ou elle doit se poser la question : comment est-il possible de m'améliorer et d'améliorer mon travail ?

Lorsqu'une plainte est exprimée, il faut :

- ◇ Rester calme.
- ◇ Écouter attentivement pour bien comprendre le problème, et poser des questions sur ce qui s'est passé.
- ◇ Offrir des excuses pour les inconvénients; par exemple, dire : « Je regrette que votre chambre ne soit pas prête; laissez-moi vérifier ce qu'on peut faire. »
- ◇ Tenter de résoudre le problème dès que possible.
- ◇ Transmettre immédiatement à la personne responsable (ex. : superviseur ou superviseure, maintenance, etc.) les plaintes qui ne peuvent pas être immédiatement résolues.
- ◇ Informer la personne concernant le cheminement de sa plainte.
- ◇ Remercier la personne d'avoir signalé le problème en question.
- ◇ Par la suite, si l'occasion le permet, vérifier la satisfaction de la personne.

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE

Décrivez à l'apprenti ou apprentie les réactions à éviter parce qu'elles risqueraient de jeter de l'huile sur le feu ou de mettre l'établissement dans une situation délicate.

- ◇ Les réactions à éviter sont :
 - Porter des jugements sur ce que vit la personne ou critiquer sa plainte.
 - Se justifier ou justifier la position de l'établissement (ce qui implique que la personne a tort).
 - Chercher à s'excuser en mettant la faute sur soi, ou donner automatiquement raison à la personne : il faut rester neutre.
 - Blâmer quelqu'un d'autre pour éviter d'être le coupable.
 - Discuter ou négocier : ce n'est pas au préposé ou à la préposée de négocier, mais au superviseur ou à la superviseuse.
- ◇ Pour bien faire comprendre l'impact de ces réactions inappropriées sur la clientèle, imaginez une plainte concrète. Faites jouer le rôle de client insatisfait ou cliente insatisfaite à l'apprenti ou apprentie et donnez-lui la réplique en commettant les pires erreurs. Ensuite, demandez-lui comment il ou elle s'est senti. Le même exercice peut être refait, mais, cette fois, avec les comportements appropriés à adopter.

CONFIRMATION DE L'ATTEINTE DE LA COMPÉTENCE

Pour confirmer la maîtrise de la compétence de ce module par l'apprenti ou apprentie, vous pouvez vérifier sa capacité de communiquer et d'interagir dans des situations de travail variées en fonction des critères d'évaluation indiqués dans le carnet d'apprentissage, à la suite de chaque élément de compétence.

Vous disposez également, dans le présent guide, d'une foule de précisions pour chaque élément de compétence. Celles-ci constituent des aide-mémoire utiles non seulement pour l'apprentissage, mais aussi pour vous assurer qu'il ou elle maîtrise chacun des aspects importants de l'élément de compétence.

L'apprenti ou l'apprentie devra être en mesure de communiquer et d'interagir dans des situations de travail variées en accord avec chacune des sections de ce module :

- ◇ Avec succès et assurance.
- ◇ À plusieurs reprises : il ou elle doit pouvoir reproduire ce succès afin de démontrer qu'il n'est pas dû au hasard.
- ◇ En sachant pleinement ce qu'il ou elle fait et pourquoi il ou elle le fait. L'apprenti ou apprentie doit pouvoir expliquer la raison d'être de ses gestes.
- ◇ Sans avoir à être supervisé ou supervisée dans l'exécution de cette compétence. En d'autres termes, vous devriez pouvoir lui confier avec assurance la responsabilité complète d'interagir dans des situations de travail variées.

Module 4

Fermeture de sa journée de travail

COMPÉTENCE VISÉE

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

REMARQUES PRÉLIMINAIRES

Expliquez à l'apprenti ou apprentie qu'il faut prendre le temps de bien terminer son quart de travail selon les exigences de l'établissement :

- ◇ Pour être en mesure de recommencer avec efficacité le lendemain ou pour que les autres membres de l'équipe, qui prendront la relève, puissent commencer avec efficacité.
- ◇ Pour que le matériel, coûteux dans certains cas, puisse être récupéré et rangé à la bonne place.
- ◇ Pour que l'établissement puisse garder un contrôle rigoureux des clés et ainsi assurer la sécurité des biens de tous.
- ◇ Pour que les informations pertinentes de la journée puissent être acheminées aux bonnes personnes et traitées adéquatement.

À la fin d'une dure journée de travail, tout le monde veut rentrer rapidement à la maison. En tant que compagnon ou compagne, même si vous êtes fatigué ou fatiguée de votre journée, il faut montrer l'exemple et faire preuve de rigueur. Ce n'est pas le moment de « tourner les coins ronds » : l'apprenti ou apprentie a besoin, plus que jamais, qu'on lui montre correctement, et avec patience, le travail à accomplir.

Compétence 4 : Être capable de procéder aux activités de fermeture de sa journée de travail			
Élément de la compétence :	Progression de l'apprentissage		
	Initiation ✓	Progrès ✓	Maîtrise ✓
4.1 Préparer les fournitures et le linge pour le quart de travail suivant			
◇ Ranger les fournitures non utilisées	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Prévoir les fournitures pour le quart de travail suivant	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Ajouter les fournitures manquantes pour le quart de travail suivant	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE
<p>Expliquez à l'apprenti ou apprentie que la lingerie et le chariot sont un lieu et un outil collectifs : plusieurs membres du personnel peuvent être appelés à les utiliser.</p> <p>Enseignez à laisser la lingerie et le chariot tels qu'on voudrait soi-même les retrouver le matin en commençant sa journée :</p> <ul style="list-style-type: none"> ◇ Notamment, le chariot doit être laissé tel que le prévoient les normes de l'établissement : tout changement personnel apporté à son organisation et à son rangement doit disparaître à la fin du quart de travail. <ul style="list-style-type: none"> • Par exemple, il ne devrait pas y avoir une multiplication de sacs de rangement accrochés au chariot. • Il faut ranger et replacer correctement les fournitures non utilisées (cintres, documents, etc.). ◇ Expliquez avec clarté : c'est <u>SA responsabilité</u> de laisser le tout en ordre au moment de terminer son quart de travail. Le fait que tout soit prêt et ordonné la veille : <ul style="list-style-type: none"> • Permet de commencer un quart de travail de façon plus efficace. • Évite de mettre le ou la collègue qui prend la relève, le lendemain, dans une situation fâcheuse, si la journée s'annonce plus chargée que d'habitude. • Favorise un travail d'équipe de qualité et de bonnes relations entre collègues. ◇ Expliquez que pour éviter de prendre un temps fou à ranger à la fin du quart de travail, il faut adopter l'habitude de garder le chariot en ordre tout au long de la journée. ◇ Une autre bonne habitude consiste à ne pas surcharger le chariot et à le remplir de nouveau à chaque passage à la lingerie ou au retour de pauses. Moins il est plein, plus il est facile de le garder en ordre.

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE

◇ Quant à la lingerie, montrez :

- À ne pas y laisser d'ordures. Il faut sortir les déchets tels que la procédure le prévoit.
- À mettre le linge sale dans la chute à linge ou à l'endroit désigné.
- À apporter les linges humides à l'endroit convenu.
- À prévoir les besoins des jours suivants et à préparer un bon de commande de matériel en conséquence, s'il y a lieu.

Compétence 4 : Être capable de procéder aux activités de fermeture de sa journée de travail			
Élément de la compétence :	Progression de l'apprentissage		
	Initiation ✓	Progrès ✓	Maîtrise ✓
4.2 Procéder au retour des accessoires et du matériel utilisés dans son quart de travail			
◇ Ranger les équipements utilisés	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Rapporter les objets perdus au service concerné	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Retourner les clés ou cartes-clés	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Remettre les outils de communication utilisés dans le cadre de son travail	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Transmettre les cartes-commentaires des clients ou clientes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE
<p>Cartes-commentaires</p> <p>Expliquez à l'apprenti ou apprentie l'importance de rapporter <u>tous</u> les commentaires à la direction :</p> <ul style="list-style-type: none"> ◇ Ceux exprimés verbalement comme ceux écrits sur des cartes. ◇ Ceux qui sont positifs comme ceux qui sont négatifs. <p>Ces commentaires sont extrêmement importants pour cibler les points à améliorer, corriger ce qui ne va pas et donner un meilleur service à la clientèle.</p> <p>Objets perdus</p> <p>Rappelez que les objets trouvés dans une unité (voir l'élément de compétence 2.1 : Préparer l'unité pour le nettoyage) doivent être retournés la journée même en suivant la méthode indiquée. Tout oubli pourrait occasionner des conséquences fâcheuses.</p> <p>Les clés</p> <p>Expliquez l'importance de rapporter les clés à la fin du quart de travail : un passe-partout non rapporté ou oublié dans une poche de l'uniforme crée une alerte de sécurité, parce que, dans certains établissements, s'il était perdu ou volé, les serrures de toutes les portes devraient être changées.</p>

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE

Ranger les équipements

Montrez à suivre la procédure appropriée pour le retour des équipements.

Il faut également vérifier le fonctionnement des appareils au moment de terminer son quart de travail. En détectant la défectuosité la veille, la direction aura du temps pour trouver une solution avant le prochain quart de travail.

L'aspirateur doit toujours être rapporté dans la lingerie : il ne doit jamais être laissé dans le corridor.

Compétence 4 : Être capable de procéder aux activités de fermeture de sa journée de travail			
Élément de la compétence : 4.3 Remplir la feuille d'affectation	Progression de l'apprentissage		
	Initiation ✓	Progrès ✓	Maîtrise ✓
◇ Consigner les divergences (statut d'occupation des unités, travail effectué et feuille d'affectation, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Transmettre l'information au superviseur ou à la superviseuse, ou à la réception	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Signaler les bris ou les réparations à effectuer	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Consulter l'horaire de travail	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Enregistrer son départ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE

Montrez à l'apprenti ou apprentie à remplir sa feuille d'affectation au fur et à mesure que la journée avance et que les unités sont nettoyées, plutôt que de se fier à sa mémoire et de se demander à la fin de la journée quelles unités ont été nettoyées. Ainsi :

- ◇ Il ou elle ne risque pas d'oublier une unité.
- ◇ Le superviseur ou la superviseuse peut consulter en tout temps la feuille d'affectation pour savoir où en est rendu la personne dans le déroulement de sa journée.

Il faut aussi que l'apprenti ou l'apprentie acquière l'habitude de « coder le statut approprié de l'unité » (enregistrer le bon statut) dès qu'elle est terminée. Rappelez que toute divergence de statut doit être rapportée.

De la même façon, durant la journée, il faut noter les petites demandes ou exigences des clients ou clientes (ex. : oreiller supplémentaire).

- ◇ Montrez à utiliser la feuille d'affectation pour les noter et ne pas les oublier quand le moment viendra de les satisfaire.
- ◇ Au moment de terminer le quart de travail, il faut rapporter ces demandes à son superviseur ou à sa superviseuse, surtout si quelqu'un d'autre doit, le lendemain, prendre la relève de l'entretien des unités visées.

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE

- ◇ Expliquez qu'il faut que l'information soit brève et claire, et qu'il ne faut jamais mettre le nom des demandeurs, par souci de discrétion. Le numéro de chambre est plus anonyme.
- ◇ Il ne faut jamais émettre ses commentaires personnels concernant un client ou une cliente ou concernant sa demande. Expliquez que cette feuille pourrait être vue (elle est parfois accessible sur le chariot) et que certaines personnes pourraient ne pas apprécier ces commentaires.

Montrez également à l'apprenti ou apprentie à consulter son horaire de travail pour le lendemain.

- ◇ Il ou elle doit comprendre que c'est SA responsabilité de savoir quand se présenter au travail.
- ◇ L'horaire doit être consulté uniquement à la fin du quart de travail. Expliquez :
 - Que les horaires peuvent changer d'heure en heure durant la journée en raison des nouvelles réservations.
 - Que si l'horaire d'un préposé ou d'une préposée est modifié *après* la fin de son quart de travail, il appartient à l'établissement de l'appeler pour lui communiquer les changements.

Finalement, rappelez l'importance d'enregistrer son départ correctement (revoir l'élément de compétence 1.1 : *Exécuter les activités reliées à la préparation de son quart de travail*).

Module 5

Activités d'entretien connexes

COMPÉTENCE VISÉE

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

REMARQUES PRÉLIMINAIRES

Certains équipements de chambre ou aires de l'établissement exigent un entretien particulier. C'est parfois au préposé ou la préposée à l'entretien ménager que revient la responsabilité de les nettoyer.

Le module des activités d'entretien connexes peut être abordé à tout moment durant le programme d'apprentissage, mais il serait préférable que l'apprenti ou apprentie ait déjà une bonne maîtrise du deuxième module d'apprentissage (*Entretien ménager et confort de la clientèle*).

Il convient de l'initier rapidement aux notions de base, aux bonnes pratiques, ainsi qu'aux normes et procédures à suivre en matière :

- ◇ D'entretien ménager.
- ◇ De normes de qualité et de contrôle de qualité.
- ◇ D'attitude et de moyens à mettre en œuvre pour garantir sa santé et sa sécurité, celles des autres travailleurs et travailleuses ainsi que celles des clients et clientes (à ce sujet, lire attentivement la section « Santé et sécurité au travail », à la page 15 du présent guide). Notamment :
 - Les postures de travail et les techniques de déplacement de charges durant l'entretien ménager.
 - Le port de gants et autres moyens pour éviter les infections ou les maladies professionnelles.
 - Les précautions à prendre pour éviter les risques d'agression par les clients ou clientes ou par leurs animaux.

Il est important d'expliquer ou d'enseigner rapidement les politiques environnementales de l'établissement en matière de récupération (ex. : bouteilles, plastiques, papiers, etc.).

Il est également important de mentionner à l'apprenti ou apprentie que certaines normes et procédures que vous enseignerez dans ce module sont celles de l'établissement. Dans un autre établissement, elles pourraient être différentes.

Compétence 5 : Être capable d'accomplir les activités d'entretien connexes			
Élément de la compétence :	Progression de l'apprentissage		
	Initiation ✓	Progrès ✓	Maîtrise ✓
5.1 Procéder au nettoyage de l'entrée extérieure, de la terrasse et du balcon	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE
<p>Expliquez à l'apprenti ou apprentie en quoi consiste le nettoyage des espaces extérieurs dans votre établissement et indiquez quand il est requis de procéder à cet entretien. Par exemple, il peut s'agir de :</p> <ul style="list-style-type: none"> ◇ Récupérer les ordures. ◇ Passer le balai en été, ou, en hiver, pelleter la neige et répandre du sel de déglacage. ◇ Vider les cendriers. ◇ Nettoyer les fenêtres et portes extérieures. ◇ Essuyer et replacer les meubles extérieurs. <p>Prenez bien soin d'expliquer qu'il ne faut utiliser que les outils conçus pour l'extérieur (ex. : balai). Il ne faut pas utiliser les outils d'intérieur pour les travaux d'entretien à l'extérieur.</p> <p>Indiquez où sont rangés ces outils et les produits à utiliser.</p> <ul style="list-style-type: none"> ◇ Assurez-vous que l'apprenti ou apprentie saura les remettre à leur place selon la politique de l'établissement ◇ Montrez comment nettoyer et entretenir les outils, et à quelle fréquence le faire. ◇ Enseignez à n'utiliser que les produits de nettoyage appropriés.

Compétence 5 : Être capable d'accomplir les activités d'entretien connexes			
Élément de la compétence :	Progression de l'apprentissage		
	Initiation ✓	Progrès ✓	Maîtrise ✓
5.2 Procéder au nettoyage d'une cuisinette	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE
<p>Expliquez à l'apprenti ou apprentie que, dans une cuisinette, les traces et les miettes d'aliments, à une température ambiante, peuvent :</p> <ul style="list-style-type: none"> ◇ Favoriser le développement de germes nuisibles pour la santé. ◇ Attirer les insectes. ◇ Favoriser l'apparition d'odeurs indésirables. <p>C'est pourquoi toute personne qui fait l'entretien d'une cuisinette doit connaître un minimum de notions de base sur l'hygiène et la salubrité. Discutez avec votre apprenti ou apprentie de ces notions.</p> <p>Avant de commencer, rappelez l'importance :</p> <ul style="list-style-type: none"> ◇ D'utiliser les produits appropriés à la tâche. <ul style="list-style-type: none"> • Au besoin, montrez quels produits utiliser pour effectuer chacune des tâches. • Expliquez que le nettoyant à vitres ne peut pas servir pour <i>laver et désinfecter</i> des surfaces dans une cuisinette. ◇ D'utiliser les chiffons et les outils de nettoyage appropriés. Par exemple, les chiffons ayant servi à nettoyer la salle de bain sont exclus pour la cuisinette, pour des raisons hygiéniques. ◇ D'utiliser un escabeau pour effectuer les tâches de nettoyage en hauteur, notamment au-dessus du réfrigérateur ou dans les armoires. ◇ D'adopter une routine de travail rigoureuse, car le nettoyage d'une cuisinette implique plusieurs opérations.

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE

Nettoyage de la cuisinette après un départ

1. **Laver la vaisselle sale.** Même si votre apprenti ou apprentie a déjà lavé de la vaisselle dans sa vie, il n'est certain qu'il ou elle connaît bien les techniques appropriées. Prenez le temps de vérifier et de corriger sa façon de faire.
2. **Vider les poubelles.** Les nettoyer au besoin.
3. **Vérifier l'inventaire** à partir de la liste des articles fournis; noter ceux qui manquent ou ceux qui sont endommagés. Les remplacer ou signaler le besoin de les remplacer.
4. **Nettoyer l'évier, le comptoir et les murs.** Montrez à bien laver les endroits où les dégoulinades (coulisses) tendent à apparaître, notamment près de la cuisinière.
5. Essuyer l'intérieur et l'extérieur des **armoires et des tiroirs**, puis y ranger correctement leur contenu selon les exigences de l'établissement.
 - Expliquez que des armoires propres et bien rangées sont aussi importantes pour donner une impression de qualité qu'une salle de bain impeccable.
 - Montrez à porter une attention particulière au tiroir à ustensiles, où la saleté peut avoir tendance à s'accumuler plus facilement.
6. **Cuisinière :**
 - Nettoyer le four, le tiroir, le dessus et les côtés, les éléments, les cuvettes et les boutons.
 - Montrez les précautions à prendre pour éviter toute électrocution.
 - Rappelez l'importance de porter les gants appropriés lorsque des produits de nettoyage puissants sont utilisés.
 - Nettoyer la hotte et vérifier les filtres.
 - Vérifier le fonctionnement de chaque élément et de l'ampoule du four, et signaler toute défectuosité.
7. **Réfrigérateur :**
 - Nettoyer l'intérieur.
 - Nettoyer l'extérieur, sans oublier les poignées de porte, le caoutchouc autour de la porte et le dessus de l'appareil.
 - Signaler le besoin de faire dégivrer le congélateur, s'il y a lieu.
 - S'il comporte un thermomètre, montrez à vérifier la température du réfrigérateur. Celui-ci doit maintenir une température de 4 degrés Celsius pour conserver correctement les aliments. Si ce n'est pas le cas, il faut le signaler au service de l'entretien.

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE

8. Accessoires :

- Nettoyer le four micro-ondes : y mettre un linge humide ou un plat rempli d'eau et le faire chauffer pour que le four s'imprègne de vapeur chaude, puis essuyer.
- Vider la bouilloire.
- Détartrer la cafetière.
- Vider le tiroir du grille-pain.
- Polir les accessoires et les appareils.

9. Refaire le plein de fournitures et de produits d'accueil.

- Montrez à les placer en respectant la disposition exigée par l'établissement :
 - Linge de table, linge à vaisselle, brosse à vaisselle, savon à vaisselle, etc.
 - Café, sucre, etc.
- Expliquez que le produit pour laver la vaisselle doit être clairement identifié sur la bouteille.
- Expliquez que, pour des raisons d'hygiène, il est important de retirer les produits laissés par les anciens clients.

10. Passer l'aspirateur, puis laver le plancher.

Nettoyage de la cuisinette d'une chambre en séjour

L'entretien d'une cuisinette en période de séjour est plus simple.

- ◇ Laver la vaisselle.
- ◇ Vider les poubelles et les nettoyer au besoin.
- ◇ Nettoyer les murs, le comptoir, l'évier, la cuisinière.
- ◇ Refaire le plein de fournitures et des produits d'accueil (ex. : savon, serviettes, sacs à ordures).
- ◇ Vérifier l'état de l'équipement et des appareils et signaler les réparations nécessaires.
- ◇ Passer l'aspirateur ou le balai et laver le plancher.

Compétence 5 : Être capable d'accomplir les activités d'entretien connexes

Élément de la compétence :	Progression de l'apprentissage		
	Initiation ✓	Progrès ✓	Maîtrise ✓
5.3 Procéder au nettoyage d'un bain à remous, d'un sauna, d'un bain de vapeur et d'une cabine de douche	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE

Le nettoyage d'un bain à remous, d'un sauna, d'un bain de vapeur et d'une cabine de douche se fait essentiellement de la façon suivante :

- ◇ Vaporiser du désinfectant.
- ◇ Frotter avec une éponge.
- ◇ Rincer.
- ◇ Sécher avec un chiffon propre.
- ◇ Polir les accessoires.
- ◇ Nettoyer les bancs.
- ◇ En ce qui concerne le bain à remous :
 - Retirer les gicleurs et les filtres et les mettre dans le bain.
 - Remplir le bain d'eau chaude avec du désinfectant.
 - Faire tremper le tout un certain temps.
 - Vider et rincer le bain à grande eau.
 - Frotter les gicleurs et les filtres à l'aide d'une brosse, les rincer et les remettre en place.

Encore une fois, enseignez à n'utiliser que les produits appropriés, notamment pour les surfaces de bois du sauna.

Pour le reste, reportez-vous à l'élément de compétence 2.3 : *Procéder au nettoyage de la salle de bain.*

Compétence 5 : Être capable d'accomplir les activités d'entretien connexes

Élément de la compétence :	Progression de l'apprentissage		
	Initiation ✓	Progrès ✓	Maîtrise ✓
5.4 Procéder au nettoyage d'un foyer	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE

Montrez à effectuer l'entretien du foyer selon les normes de l'établissement :

- ◇ Vérifier si les consignes d'utilisation du foyer sont placées à l'endroit approprié.
- ◇ Nettoyer et polir les surfaces en verre ou en métal à l'aide du produit et du chiffon appropriés.
- ◇ Si c'est un foyer au bois :
 - Le nettoyage du foyer soulève généralement de la cendre fine et légère qui tend à se répandre dans l'unité. C'est la raison pour laquelle il faut commencer le nettoyage par le foyer, lorsqu'il y en a un.
 - Récupérer les cendres à l'aide de l'outil approprié et les jeter dans un contenant à l'épreuve du feu (par ex. : contenant en métal). *Note : cette tâche peut relever d'une autre personne que le préposé ou la préposée à l'entretien ménager.*
 - Passer le balai dans le foyer en utilisant les techniques appropriées pour éviter de soulever les cendres fines. *Note : cette tâche peut relever d'une autre personne que le préposé ou la préposée à l'entretien ménager.*
 - Fermer le registre (communément appelé : « trappe d'évacuation des fumées »).
 - Vérifier la réserve de bois, d'allumettes et de matériel de démarrage, et avertir la personne appropriée si la réserve est insuffisante.
- ◇ À l'aide du chiffon approprié, essuyer grossièrement les outils et accessoires de foyer pour enlever la poussière. Expliquez qu'il n'est pas nécessaire de les astiquer.
- ◇ Si c'est un foyer au gaz :
 - Montrez à vérifier le fonctionnement de la clé de réglage.
 - Expliquez que le gaz mal réglé est une source de danger qui doit être signalée sur-le-champ.
 - Décrivez les dangers d'un brûleur mal réglé et montrez à reconnaître les signes de mauvais fonctionnement (ex. : présence anormale de suie).

Compétence 5 : Être capable d'accomplir les activités d'entretien connexes

Élément de la compétence :	Progression de l'apprentissage		
	Initiation ✓	Progrès ✓	Maîtrise ✓
5.5 Procéder aux activités de nettoyage et d'entretien périodiques des unités			
◇ Accomplir les tâches attribuées par le superviseur ou la superviseure	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Faire rapport du travail effectué	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE

Le nettoyage périodique est l'entretien qui peut être effectué à des moments espacés dans le temps, et non tous les jours, généralement parce que l'endroit visé se salit moins rapidement.

Il est important d'effectuer le nettoyage périodique pour les raisons suivantes :

- ◇ Le fait de ne pas nettoyer chaque jour les endroits qui se salissent moins permet de dégager un temps précieux pour le nettoyage quotidien des éléments essentiels, comme les lits et la salle de bain.
- ◇ Cela permet de consacrer du temps et des moyens spéciaux pour l'entretien des endroits plus difficiles à nettoyer.
- ◇ Dans certains cas, l'entretien périodique permet de prolonger la vie des meubles et de l'équipement.

Expliquez :

- ◇ Que l'entretien périodique n'est pas laissé au hasard ni au bon vouloir des superviseurs ou superviseuses et des préposés ou préposées à l'entretien ménager : les travaux doivent être planifiés et inscrits dans un calendrier de nettoyage. Ce calendrier des activités est différent pour chaque établissement.
- ◇ Qu'en basse saison, un entretien en profondeur peut être programmé dans le calendrier. L'établissement peut alors fermer complètement un étage. Ces travaux d'entretien sont effectués avec ou sans la collaboration des préposés ou préposées, dépendamment de la nature du travail à réaliser.
- ◇ Qu'il faut différencier les travaux lourds des travaux légers.
 - Dans la plupart des établissements, les travaux lourds sont effectués par, ou en collaboration avec, un autre service (ex. : retourner un matelas, décrocher les rideaux pour les laver, etc.). Le rôle des préposés ou préposées consiste le plus souvent à détecter et à signaler les besoins d'entretien lorsqu'ils se manifestent avant la date prévue au calendrier.
 - Les travaux légers périodiques sont effectués par les préposés ou préposées. Il ou elle les intègre généralement dans une routine quotidienne.
 - Par exemple, les lundis sont réservés au nettoyage des abat-jour et des plinthes électriques, les mardis aux bords de fenêtres, etc.
 - La durée de la routine peut être plus longue. Par exemple, au mois de septembre : les grilles de ventilation; au mois d'octobre, le lavage des fenêtres; etc.

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE

Enseignez à inscrire le nettoyage effectué dans le registre ou sur la feuille de contrôle, et ce, afin de :

- ◇ Ne rien oublier durant l'année, sinon la propreté risque de se dégrader et le nettoyage risque d'être plus long et plus difficile à effectuer.
- ◇ Permettre aux superviseurs et superviseuses et à la direction d'assurer un suivi des travaux à faire et des travaux faits.
- ◇ S'assurer que les différents quarts de travail participent équitablement aux travaux périodiques.

Décrivez chaque endroit et chaque pièce d'équipement de l'unité nécessitant un nettoyage périodique, et enseignez les techniques appropriées pour effectuer cet entretien.

- ◇ Les meubles (ex. : commodes, tables de nuit, bureaux). Tout particulièrement :
 - Épousseter jusqu'au fond le meuble de la télévision, parce que celle-ci produit de l'électricité statique qui attire et retient la poussière.
 - Polir les meubles avec les produits appropriés. Ils deviennent ainsi plus faciles à épousseter.
 - Passer de temps en temps l'aspirateur à la tête du lit.
- ◇ La poussière et les fils d'araignées au plafond. Montrez comment les attraper sans laisser tomber ou répandre la poussière.
- ◇ Les accessoires de fenêtres (ex. : rails, rideaux, voiles, écrans, stores, bords de fenêtre).
- ◇ Les accessoires électriques (ex. : calorifères ou plinthes électriques, lampes et abat-jour, ventilateurs et grilles de ventilation, plaques d'interrupteur).
- ◇ Le plancher sous le lit.
- ◇ La literie :
 - Laver le couvre-lit, les couvertures, les couvre-matelas et la jupe de lit. Il est important de coordonner ce travail avec la buanderie. Il faut notamment que celle-ci puisse intégrer dans sa propre planification cette charge de travail supplémentaire.
 - Retourner et faire pivoter les matelas régulièrement, s'il y a lieu.
- ◇ La salle de bain (ex. : joints de carreaux, plafond).
- ◇ Les portes, les cadres de porte et les murs (ex. : dessus de portes, charnières, plinthes).

Montrez à nettoyer et à vérifier les détecteurs de fumée, les détecteurs de gaz carbonique s'il y a un foyer, et les détecteurs de chaleur, s'il y a lieu. Les piles doivent être remplacées une fois l'an sur la plupart des modèles de détecteur de fumée et de gaz carbonique.

Module 6

Nettoyage des aires communes

COMPÉTENCE VISÉE

- ◇ Être capable d'effectuer le nettoyage des aires communes.

REMARQUES PRÉLIMINAIRES

Le module de nettoyage des aires communes peut être abordé à tout moment durant le programme d'apprentissage, mais il serait préférable que l'apprenti ou apprentie ait déjà une bonne maîtrise du deuxième module d'apprentissage (*Entretien ménager et confort de la clientèle*).

Il convient de l'initier rapidement aux notions de base, aux bonnes pratiques, ainsi qu'aux normes et procédures à suivre en matière :

- ◇ D'entretien ménager des différentes aires communes.
- ◇ De normes de qualité et de contrôle de qualité.
- ◇ D'attitude et de moyens à mettre en œuvre pour garantir sa santé et sa sécurité, celles des autres travailleurs et travailleuses ainsi que celles des clients et clientes (à ce sujet, lire attentivement la section « Santé et sécurité au travail », à la page 15 du présent guide). Notamment :
 - Les postures de travail et les techniques de déplacement de charges durant l'entretien ménager.
 - Le port de gants et autres moyens pour éviter les infections ou les maladies professionnelles.
 - Les précautions à prendre pour éviter les risques d'agression par les clients ou clientes ou leurs animaux.

Il est important d'expliquer ou d'enseigner rapidement les politiques environnementales de l'établissement en matière de récupération (ex. : bouteilles, plastiques, papiers, etc.).

Il est également important de mentionner à l'apprenti ou apprentie que certaines normes et procédures que vous enseignerez dans ce module sont celles de l'établissement. Dans un autre établissement, elles pourraient être différentes.

Compétence 6 : Être capable d'effectuer le nettoyage des aires communes

Élément de la compétence :	Progression de l'apprentissage		
	Initiation	Progrès	Maîtrise
6.1 Procéder au nettoyage des aires d'accueil	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE

Les aires d'accueil à nettoyer sont généralement les corridors, les halls (ex. : la réception), les salons, les salles de réunion et les cages d'escaliers. À cela s'ajoutent l'entrée et les aires de repos des employés.

Montrez comment effectuer l'entretien des éléments suivants en indiquant les normes de qualité attendues pour chacun.

- ◇ Nettoyer les meubles, les accessoires et les plinthes. Les chaises des salles de réunion peu souvent utilisées devraient être époussetées.
- ◇ Passer l'aspirateur et laver le plancher.
- ◇ Vider les cendriers dans un contenant prévu à cet effet.
- ◇ Essuyer les machines distributrices et les machines à glaçons.
- ◇ Enlever les taches des murs, des portes, des entrées et des moquettes.
- ◇ Vider les poubelles.
- ◇ Essuyer les appareils (téléphones, claviers et écrans d'ordinateur, etc.).
- ◇ Arroser les plantes, s'il y a lieu.

Encore une fois, rappelez l'importance d'utiliser les bons produits. Par exemple, le marbre et le bois doivent faire l'objet de soins particuliers nécessitant des produits spéciaux.

Expliquez que ces travaux ne sont pas régis par une feuille d'affectation comprenant des quotas à atteindre.

Compétence 6 : Être capable d'effectuer le nettoyage des aires communes

Élément de la compétence :	Progression de l'apprentissage		
	Initiation ✓	Progrès ✓	Maîtrise ✓
6.2 Procéder au nettoyage des toilettes publiques			
◇ Désinfecter les toilettes publiques	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Effectuer les tâches d'entretien ménager	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Remplacer les fournitures manquantes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE

Le nettoyage des toilettes publiques se fait essentiellement comme celui des toilettes des unités (référez-vous à l'élément de compétence 2.3 : Procéder au nettoyage de la salle de bain).

Toutefois, expliquez à l'apprenti ou apprentie les points suivants :

- ◇ Les toilettes publiques sont généralement plus sales que les toilettes d'unités, parce qu'elles sont plus achalandées. Dans certains cas, il faut effectuer le nettoyage plusieurs fois par jour. Précisez la fréquence à laquelle chacune d'entre elles doit être nettoyée.
- ◇ Il faut vérifier régulièrement le stock de fourniture (ex. : serviettes hygiéniques, papier hygiénique, savon liquide, papier à mains, etc.) et les réapprovisionner au besoin.
- ◇ Les miroirs, les comptoirs et les lavabos se salissent rapidement. Il faut les laver fréquemment.
- ◇ Le produit de nettoyage du plancher est, dans certains établissements, plus puissant que celui des unités. Montrez à l'utiliser correctement et de façon sécuritaire.
- ◇ Les toilettes publiques étant plus achalandées, les bris d'équipements et le bouchage des tuyaux sont plus fréquents. Il faut les signaler le plus rapidement possible au service de maintenance.
- ◇ Puisque ces toilettes sont publiques, la clientèle les fréquente à toute heure du jour. Leur entretien se fait souvent en présence de celle-ci. Par conséquent, il faut :
 - Porter des gants et l'uniforme appropriés pour démontrer son professionnalisme.
 - Mettre les écriteaux appropriés pour indiquer que le plancher fraîchement lavé est glissant.

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE

- Suivre la procédure de l'établissement concernant le nettoyage des toilettes réservées au sexe opposé (un préposé peut croiser une femme dans les toilettes des femmes, ou vice versa). Cette procédure vise à éviter de mettre les gens mal à l'aise. Par exemple :
 - Mettre une affiche indiquant que l'entretien est en cours.
 - Sortir lorsqu'un client ou une cliente entre dans les toilettes.
 - Effectuer le nettoyage avec la porte fermée. Cependant, il faut nettoyer de petites parties des toilettes à la fois, et ce, de façon à réduire le temps que la porte reste verrouillée.
- Rappelez l'importance de rester discret : tout commentaire exprimé à haute voix peut être entendu.

CONFIRMATION DE L'ATTEINTE DE LA COMPÉTENCE

Pour confirmer la maîtrise de la compétence de ce module par l'apprenti ou apprentie, vous pouvez vérifier sa capacité d'effectuer le nettoyage des aires communes en fonction des critères d'évaluation indiqués dans le carnet d'apprentissage, à la suite de chaque élément de compétence.

Vous disposez également, dans le présent guide, d'une foule de précisions pour chaque élément de compétence. Celles-ci constituent des aide-mémoire utiles non seulement pour l'apprentissage, mais aussi pour vous assurer qu'il ou elle maîtrise chacun des aspects importants de l'élément de compétence.

L'apprenti ou l'apprentie devra être en mesure d'effectuer le nettoyage des aires communes en accord avec chacune des sections de ce module :

- ◇ Avec succès et assurance.
- ◇ À plusieurs reprises : il ou elle doit pouvoir reproduire ce succès afin de démontrer qu'il n'est pas dû au hasard.
- ◇ En sachant pleinement ce qu'il ou elle fait et pourquoi il ou elle le fait. L'apprenti ou apprentie doit pouvoir expliquer la raison d'être de ses gestes.
- ◇ Sans avoir à être supervisé ou supervisée dans l'exécution de cette compétence. En d'autres termes, vous devriez pouvoir lui confier avec assurance la responsabilité du nettoyage des aires communes.

L'apposition des initiales et des signatures aux endroits appropriés dans le carnet confirmera l'acquisition de l'ensemble de la compétence de ce module.

Module 7

Service de couverture

COMPÉTENCE VISÉE

Être capable d'offrir le service de couverture.

REMARQUES PRÉLIMINAIRES

Expliquez à l'apprentie ou apprenti que le service de couverture consiste à préparer la chambre pour la nuit. Ce service vise tout particulièrement :

- ◇ À accroître le confort de la clientèle et son niveau de satisfaction.
- ◇ À procurer à la clientèle la sensation de faire l'objet d'une attention particulière.
- ◇ À lui donner l'impression d'être un invité de marque (voir les explications de l'élément de compétence 2.4 : *Rendre l'unité attrayante pour le client ou la cliente*).
- ◇ À améliorer l'image de l'établissement.

Montrez à effectuer les opérations du service de couverture :

- ◇ En respectant les politiques et les procédures de l'établissement. Les normes de qualité de la mise en place sont, ici, très importantes.
- ◇ En suivant une routine méthodique pour être efficace et pour ne rien oublier. Expliquez que ce service doit être exécuté rondement, car sa réalisation ne doit prendre que trois ou quatre minutes par unité.

Décrivez les précautions importantes à prendre pour effectuer ce travail :

- ◇ Expliquez que la clientèle ne s'attend pas nécessairement à voir des membres du personnel entrer dans l'unité (et dans leur intimité) durant la soirée, puisque celle-ci a déjà été nettoyée.
 - Il faut, plus que jamais, entrer dans la chambre en suivant la procédure décrite à l'élément de compétence 2.1 : *Préparer l'unité pour le nettoyage*.
 - Quand les clients ou clientes sont présents au moment d'entrer, il faut s'excuser de les déranger et leur demander s'ils souhaitent recevoir un service de couverture.
 - Parfois, les gens ne savent pas de quoi il s'agit. Il faut alors leur expliquer en quoi consiste ce service. Pour éviter que votre apprenti ou apprentie ne soit pris ou prise au dépourvu, donnez des exemples de ce qu'il ou elle peut répondre à une demande d'explication. Il peut être utile de dresser une liste des questions les plus fréquentes et les réponses appropriées à donner.

REMARQUES PRÉLIMINAIRES

- Au besoin, faites des simulations où vous jouez le rôle du client ou de la cliente et où votre apprenti ou apprentie entre dans la chambre.
- ◇ Si le client ou la cliente entre dans l'unité alors que le service de couverture est en cours, il ou elle pourrait être indisposé ou indisposée pour les mêmes raisons que celles décrites précédemment. C'est pourquoi ce travail doit être effectué soit la porte ouverte, soit avec, sur la poignée de porte, une fiche « Entretien en cours ».

Le service de couverture peut être abordé à tout moment durant le programme d'apprentissage, mais il serait préférable que l'apprenti ou apprentie ait déjà une bonne maîtrise du deuxième module d'apprentissage (*Entretien ménager et confort de la clientèle*).

Compétence 7 : Être capable d'offrir le service de couverture

Élément de la compétence :	Progression de l'apprentissage		
	Initiation	Progrès	Maîtrise
7.1 Procéder à l'ouverture du lit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE

Montrez à l'apprenti ou apprentie à suivre chacune des exigences de l'établissement concernant l'ouverture du lit. Par exemple :

- ◇ Retirer et plier le dessus de lit et le placer dans l'armoire.
- ◇ Replier en biais la partie supérieure (drap et couverture).
- ◇ Placer la fiche de petit déjeuner et tout autre produit d'accueil sur l'oreiller.

Au besoin, rappelez les principes de base pour faire le lit (voir les explications de l'élément de compétence 2.2 : *Procéder au nettoyage de la chambre*) et pour placer les produits d'accueil (2.4 : *Rendre l'unité attrayante pour le client ou la cliente*).

Compétence 7 : Être capable d'offrir le service de couverture

Élément de la compétence :	Progression de l'apprentissage		
	Initiation	Progrès	Maîtrise
7.2 Procéder au rafraîchissement de la salle de bain	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE

Montrez à l'apprenti ou apprentie à suivre chacune des exigences de l'établissement concernant le rafraîchissement de la salle de bain.

- ◇ Ranger et renouveler, si nécessaire, les produits d'accueil.
- ◇ Changer le linge souillé ou humide en respectant la politique environnementale et les consignes de la clientèle.
- ◇ Laver le lavabo et le dessus de son meuble.

Au besoin, rappelez les principes de base (voir les explications de l'élément de compétence 2.3 : *Procéder au nettoyage de la salle de bain*).

Compétence 7 : Être capable d'offrir le service de couverture

Élément de la compétence :	Progression de l'apprentissage		
	Initiation	Progrès	Maîtrise
7.3 Créer une ambiance confortable pour les clients ou clientes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE

Chaque établissement a développé ses propres façons de faire pour créer, dans le cadre du service de couverture, une ambiance confortable. Montrez à l'apprenti ou apprentie à suivre chacune des exigences de l'établissement visant à créer cette ambiance désirée.

Voici quelques exemples :

- ◇ Allumer la lampe de chevet.
- ◇ Fermer les draperies.
- ◇ Vider les corbeilles, les poubelles et le cendrier.
- ◇ Ranger la chambre (si la politique de l'établissement le permet).
- ◇ Allumer la radio à la station désignée par l'établissement (généralement une chaîne de musique classique).
- ◇ Placer la télécommande de télévision à l'endroit prévue par la politique.
- ◇ Remplir le seau à glace.
- ◇ Déposer un feuillet décrivant les prévisions météorologiques.
- ◇ Etc.

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE

Expliquez l'importance de répondre aux demandes spéciales de la clientèle en ce qui a trait à la disposition de la chambre pour la nuit, conformément à la politique maison.

Rappelez, si nécessaire, les principes de base pour rendre une chambre attrayante (voir les explications de l'élément de compétence 2.4 : *Rendre l'unité attrayante pour le client ou la cliente*).

Petit détail important : expliquez qu'il ne faut jamais vider un verre contenant un liquide. Ce liquide est peut-être un médicament précieux pour le client ou la cliente.

CONFIRMATION DE L'ATTEINTE DE LA COMPÉTENCE

Pour confirmer la maîtrise de la compétence de ce module par l'apprenti ou apprentie, vous pouvez vérifier sa capacité à offrir le service de couverture en fonction des critères d'évaluation indiqués dans le carnet d'apprentissage, à la suite de chaque élément de compétence.

Vous disposez également, dans le présent guide, d'une foule de précisions pour chaque élément de compétence. Celles-ci constituent des aide-mémoire utiles non seulement pour l'apprentissage, mais aussi pour vous assurer qu'il ou elle maîtrise chacun des aspects importants de l'élément de compétence.

L'apprenti ou l'apprentie devra être en mesure d'offrir le service de couverture en accord avec chacune des sections de ce module :

- ◇ Avec succès et assurance.
- ◇ À plusieurs reprises : il ou elle doit pouvoir reproduire ce succès afin de démontrer qu'il n'est pas dû au hasard.
- ◇ En sachant pleinement ce qu'il ou elle fait et pourquoi il ou elle le fait. L'apprenti ou apprentie doit pouvoir expliquer la raison d'être de ses gestes.
- ◇ Sans avoir à être supervisé ou supervisée dans l'exécution de cette compétence. En d'autres termes, vous devriez pouvoir lui confier avec assurance la responsabilité d'offrir le service de couverture.

L'apposition des initiales et des signatures aux endroits appropriés dans le carnet confirmera l'acquisition de l'ensemble de la compétence de ce module.

Module 8 (complémentaire) Activités de buanderie

COMPÉTENCE VISÉE

Être capable d'accomplir les activités de buanderie.

REMARQUES PRÉLIMINAIRES

Le module 8 est complémentaire au programme d'apprentissage parce que ce ne sont pas tous les établissements qui exigent de l'apprenti ou apprentie d'effectuer les travaux de buanderie. Ceux et celles qui auront complété tous les autres modules, à l'exception de celui-ci, pourront être reconnus « préposé ou préposée à l'entretien ménager » au terme du programme.

Au moment d'aborder l'apprentissage de ce module, montrez à l'apprenti ou apprentie à lire les consignes d'entretien sur les étiquettes des vêtements et des tissus. En utilisant un moteur de recherche sur Internet, téléchargez, imprimez et remettez-lui le *Guide des symboles pour l'entretien des vêtements et textiles* publié par Industrie Canada. Au besoin, assurez-vous qu'il ou elle comprend ce qu'il est permis et non permis de faire à partir de chacun de ces symboles.

La buanderie s'effectue à l'aide de machines souvent coûteuses et potentiellement dangereuses pour la santé et la sécurité. Dès le départ, montrez :

- ◇ Le fonctionnement sécuritaire des machines.
- ◇ Les mesures à prendre en cas de mauvais fonctionnement ou de bris d'une machine.
- ◇ Les attitudes et les moyens à mettre en œuvre pour garantir sa santé et sa sécurité, ainsi que celles des autres travailleurs et travailleuses (à ce sujet, lire attentivement la section « Santé et sécurité au travail », à la page 15 du présent guide). Notamment :
 - Les postures de travail et les techniques de déplacement de charges.
 - Le port de gants et autres moyens pour éviter les infections ou les maladies professionnelles.
 - Le maintien en fonction des gardes de protection et des mécanismes de sécurité lorsque les machines fonctionnent.
 - Les mouvements sécuritaires pour alimenter les machines, et tout particulièrement la calandre.

REMARQUES PRÉLIMINAIRES

Expliquez à l'apprenti ou apprentie que les tissus et les machines produisent beaucoup de poussière. Par conséquent, un entretien régulier de la buanderie est nécessaire pour garder l'environnement de travail impeccable en tout temps.

Le travail de buanderie nécessite une certaine gestion des priorités. En effet, le service des banquets, un client pressé ou un autre service peut demander de traiter en priorité une demande. L'apprenti ou apprentie doit apprendre à organiser sa journée en fonction de ces priorités et être en mesure d'adapter son échéancier au fur et à mesure que les demandes affluent.

Compétence 8 : Être capable d'accomplir les activités de buanderie

Élément de la compétence :	Progression de l'apprentissage		
	Initiation	Progrès	Maîtrise
8.1 Accomplir les activités de triage du linge	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE

Montrez à l'apprenti ou apprentie à trier le linge par catégories. Expliquez que, pour des raisons d'hygiène, il ne faut pas mélanger des articles dont la fonction n'est pas la même. Par exemple, il ne faut pas laver les guenilles et chiffons de nettoyage avec le linge de cuisine.

Les principales catégories de triage sont les suivantes :

- ◇ Draps et taies d'oreiller
- ◇ Linge de banquet (nappes, serviettes de tables, etc.)
- ◇ Serviettes et autres articles de salle de bain en ratine
- ◇ Peignoirs
- ◇ Guenilles et chiffons de nettoyage
- ◇ Rideaux de douche
- ◇ Linge de cuisine
- ◇ Uniformes
- ◇ Articles spéciaux : rideaux, couvre-lits, draps souillés ou tachés (ex. : sang, huiles de massage, etc.)

Rappelez par ailleurs que les articles souillés doivent être traités à part, et ce, avec toutes les précautions nécessaires quant à leur manipulation sécuritaire.

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE

Il est très important de montrer à manipuler le linge en utilisant des gants appropriés, et ce, en raison :

- ◇ Des risques de blessure : des objets potentiellement dangereux peuvent se retrouver dans les paquets de draps parce qu'ils n'ont pas été détectés au moment de défaire les lits.
- ◇ Des risques d'infection : les fluides corporels laissés par les clients sur la literie, les serviettes ou autres peuvent contenir des microbes.
- ◇ Des risques de maladie de peau : la matière des tissus et les détergents résiduels imprégnés dans les tissus peuvent provoquer des réactions.

Par ailleurs, il convient de porter un masque au moment du triage en raison de la poussière et des détergents résiduels séchés que dégagent les tissus manipulés.

Compétence 8 : Être capable d'accomplir les activités de buanderie

Élément de la compétence :	Progression de l'apprentissage		
	Initiation	Progrès	Maîtrise
8.2 Procéder au lavage et au détachage du linge	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE

Une fois trié, le linge doit être lavé, détaché et séché.

Enseignez à l'apprenti ou apprentie le fonctionnement des machines (laveuses et sécheuses) et les règles de sécurité à respecter.

- ◇ Expliquez que les lessiveuses et les sécheuses ont des capacités maximales de chargement correspondant au poids du tissu.
 - Montrez où est inscrit le poids total de chargement de chaque machine de l'établissement
 - Expliquez qu'il faut charger les machines le plus possible au maximum pour des raisons de rentabilité (détergent, électricité, temps). Mais il ne faut jamais dépasser la capacité maximale recommandée par le fabricant pour éviter d'endommager ces machines.
 - Enseignez comment mesurer, à chaque brassée, la charge à mettre à l'aide d'une balance. En effet, les linges peuvent différer en poids selon :
 - Le type et la qualité du tissu.
 - L'humidité contenue dans les tissus. Les serviettes mouillées par les clients sont nécessairement plus lourdes que les draps secs. Par ailleurs, certains des linges à faire sécher sont plus humides que d'autres en raison de la capacité d'absorption des tissus ou de la qualité d'essorage de la lessiveuse.
 - La grandeur des tissus (ex. : format « drap jumeau », par comparaison au format « très grand ou king »).
- ◇ Expliquez qu'il est extrêmement important de maintenir une présence continue pour surveiller le fonctionnement des machines :
 - Il faut intervenir en cas d'incendie (sécheuse), de bris, de vibrations excessives en raison d'une mauvaise répartition du poids au moment de l'essorage, de possibles refoulements d'égout, etc.
 - Enseignez ce qu'il convient de faire pour chacun des problèmes ou situations possibles, et tout particulièrement lorsque la répartition du poids, au moment de l'essorage, ne convient pas.

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE

- ◇ En ce qui concerne la sécheuse :
 - Décrivez le type d'article qu'on y fait sécher. Principalement, ce sont les serviettes et autres tissus en ratine, ainsi que tous les articles qui n'ont pas à être pressés.
 - S'il s'agit des vêtements de la clientèle, il est très important de vérifier sur l'étiquette s'ils peuvent aller dans la sécheuse, et à quelle température.
 - Montrez à vider le panier de mousse de tissus (charpie) selon les directives du fabricant de la sécheuse, pour éviter les incendies. Pour qu'il n'y ait pas d'oubli :
 - Exigez que l'apprenti ou apprentie développe le réflexe de vider le panier à chaque utilisation.
 - Qu'il ou elle utilise un registre comptabilisant les brassées. Dans ce cas, il ou elle vide le panier lorsque le nombre requis pour une vidange est atteint.
- ◇ Montrez à reconnaître les indices de mauvais fonctionnement des machines et décrivez les procédures à suivre lorsque le linge n'est pas propre ou que la machine est défectueuse. Par exemple, il faut avertir le superviseur ou la superviseuse, ou appeler le technicien ou la technicienne de service.

Puisque les paquets de linge sont lourds, montrez à manipuler les charges de façon sécuritaire, par exemple en pliant les genoux.

Montrez à détecter les taches sur les tissus et à utiliser, pour les éliminer, les techniques et les produits appropriés.

- ◇ Enseignez les méthodes de trempage.
- ◇ Expliquez également ce qu'il faut faire avec les tissus comportant des taches irrécupérables.
- ◇ Si les vêtements des clients sont tachés, il faut s'en remettre à la procédure que recommande l'établissement dans de tels cas.

Compétence 8 : Être capable d'accomplir les activités de buanderie			
Élément de la compétence :	Progression de l'apprentissage		
	Initiation ✓	Progrès ✓	Maîtrise ✓
8.3 Procéder au repassage du linge	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE
<p>Expliquez qu'il y a deux types de repassage : simple ou complexe.</p> <ul style="list-style-type: none"> ◇ Le repassage simple s'effectue avec la calandre. <ul style="list-style-type: none"> • Ce type de repassage convient : <ul style="list-style-type: none"> ○ Aux articles qui ne comportent pas de plis ou de coupes et coutures complexes : des draps plats, des nappes, etc. ○ Aux articles qui sortent de la lessiveuse, par conséquent humides. Expliquez qu'il ne faut jamais mettre un article sec dans une calandre, car il pourrait brûler. • Il est nécessaire de travailler à deux, parfois à trois personnes, tant pour être en mesure de manipuler les grands articles que pour des raisons de sécurité (ex. : arrêt d'urgence de la machine en cas d'accident). • Montrez la technique de chargement de la calandre pour chaque type d'article. À ce sujet, expliquez que l'ajustement de la machine diffère d'une calandre à une autre. L'apprenti ou apprentie doit apprendre à bien connaître la machine et ses petits caprices, et ce, pour l'utiliser efficacement. ○ La manipulation de chaque pièce de tissu provoque des mouvements répétitifs pouvant provoquer, à la longue, des maladies professionnelles : il faut varier le mouvement ou la tâche. ◇ Le repassage complexe avec la presse à mouler ou la table et le fer à repasser. <ul style="list-style-type: none"> • Ce type de repassage convient aux articles tels que des vêtements de clients, des uniformes, des jupettes de table comportant des plis, etc. • Montrez les techniques de repassage ou de pressage en utilisant ces équipements. • Rappelez qu'il faut : <ul style="list-style-type: none"> ○ S'assurer, à l'aide de l'étiquette du vêtement, que le tissu peut être repassé. ○ Régler la température en fonction du type de tissu. • Si on utilise un fer, montrez comment éviter de provoquer une patine brillante sur la pièce de vêtement (généralement, il suffit de mettre une pièce d'étoffe entre le vêtement et le fer). • Expliquez qu'il s'agit d'un travail de précision, et qu'il faut s'exercer plusieurs fois avant de maîtriser la technique.

Compétence 8 : Être capable d'accomplir les activités de buanderie			
Élément de la compétence :	Progression de l'apprentissage		
	Initiation ✓	Progrès ✓	Maîtrise ✓
8.4 Accomplir les activités de pliage du linge	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE

Enseignez :

- ◇ Les techniques de pliage efficace.
- ◇ Comment trier, empiler et ranger le linge à l'endroit approprié.
- ◇ Comment détecter et retirer le linge abîmé.
- ◇ Comment tenir un registre des articles défectueux.

CONFIRMATION DE L'ATTEINTE DE LA COMPÉTENCE

Pour confirmer la maîtrise de la compétence de ce module par l'apprenti ou apprentie, vous pouvez vérifier sa capacité à accomplir les activités de buanderie en fonction des critères d'évaluation indiqués dans le carnet d'apprentissage, à la suite de chaque élément de compétence.

Vous disposez également, dans le présent guide, d'une foule de précisions pour chaque élément de compétence. Celles-ci constituent des aide-mémoire utiles non seulement pour l'apprentissage, mais aussi pour vous assurer qu'il ou elle maîtrise chacun des aspects importants de l'élément de compétence.

L'apprenti ou l'apprentie devra être en mesure d'accomplir les activités de buanderie en accord avec chacune des sections de ce module :

- ◇ Avec assurance.
- ◇ À plusieurs reprises : il ou elle doit pouvoir reproduire ce succès afin de démontrer qu'il n'est pas dû au hasard.
- ◇ En sachant pleinement ce qu'il ou elle fait et pourquoi il ou elle le fait. L'apprenti ou apprentie doit pouvoir expliquer la raison d'être de ses gestes.
- ◇ Sans avoir à être supervisé ou supervisée dans l'exécution de cette compétence. En d'autres termes, vous devriez pouvoir lui confier avec assurance la responsabilité d'accomplir les activités de buanderie.

Compétence 1 : Être capable de préparer sa journée de travail	Progression de l'apprentissage			Dates, notes et commentaires
	Initiation ✓	Progrès ✓	Maîtrise ✓	
Éléments de la compétence :				
1.3 Rassembler les produits d'accueil et le linge nécessaires pour l'entretien des unités assignées	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
1.4 Organiser la lingerie d'étage				
◇ Établir les besoins en fournitures et en linge	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
◇ Ranger la lingerie d'étage	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
1.5 Établir son plan de travail pour la journée				
◇ Déterminer les priorités de travail	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
◇ Vérifier le statut des unités attribuées	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Compétence 2 : Être capable d'accomplir les activités liées à l'entretien ménager et au confort du client ou de la cliente	Progression de l'apprentissage			Dates, notes et commentaires
	Initiation ✓	Progrès ✓	Maîtrise ✓	
Éléments de la compétence :				
2.1 Préparer l'unité pour le nettoyage				
◇ Vérifier le statut de l'unité	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
◇ Évaluer l'état de l'unité	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
◇ Ranger, aérer et éclairer l'unité	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
◇ Déceler tout dommage ou toute réparation nécessaire	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
◇ Récupérer le linge souillé	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
◇ Récupérer les objets trouvés	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
◇ Repérer et reprendre les équipements de l'établissement	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Compétence 2 : Être capable d'accomplir les activités liées à l'entretien ménager et au confort du client ou de la cliente	Progression de l'apprentissage			Dates, notes et commentaires
	Initiation ✓	Progrès ✓	Maîtrise ✓	
Éléments de la compétence :				
2.2 Procéder au nettoyage de la chambre				
◇ Faire les lits	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
◇ Désinfecter les accessoires	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
◇ Effectuer les tâches d'entretien ménager	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2.3 Procéder au nettoyage de la salle de bain				
◇ Désinfecter la salle de bain	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
◇ Effectuer les tâches d'entretien ménager	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2.4 Rendre l'unité attrayante pour le client ou la cliente				
◇ Refaire le plein en produits d'accueil, de papeterie et d'outils promotionnels pour la chambre	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
◇ Réapprovisionner en produits d'accueil et d'hygiène et en serviettes pour la salle de bain	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2.5 Contrôler la qualité et l'efficacité de son travail	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2.6 Assurer la sécurité des lieux, des clients et clientes, et sa sécurité personnelle				
◇ Protéger le personnel et les clients et clientes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
◇ Protéger les chambres	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Compétence 3 : Être capable de communiquer et d'interagir dans des situations de travail variées	Progression de l'apprentissage			Dates, notes et commentaires
	Initiation ✓	Progrès ✓	Maîtrise ✓	
Éléments de la compétence :				
3.1 Adopter une approche client	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3.2 Communiquer avec des personnes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3.3 Répondre aux demandes de renseignements de la clientèle				
◇ Fournir des renseignements sur l'établissement	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
◇ Fournir des renseignements sur la région	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
◇ Diriger le client ou la cliente vers les ressources appropriées	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3.4 Traiter les commentaires et les plaintes formulés par les clients ou clientes				
◇ Écouter les commentaires ou les plaintes formulés par les clients ou clientes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
◇ Rechercher une solution avec le client ou la cliente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
◇ Informer le client ou la cliente des démarches et des actions qui seront entreprises	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
◇ Transmettre la plainte au superviseur ou à la superviseure, et au service concerné	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
◇ Assurer le suivi auprès du client ou de la cliente et des services concernés	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Compétence 4 : Être capable de procéder aux activités de fermeture de sa journée de travail	Progression de l'apprentissage			Dates, notes et commentaires
	Initiation ✓	Progrès ✓	Maîtrise ✓	
Éléments de la compétence :				
4.1 Préparer les fournitures et le linge pour le quart de travail suivant				
◇ Ranger les fournitures non utilisées	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
◇ Prévoir les fournitures pour le quart de travail suivant	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
◇ Ajouter les fournitures manquantes pour le quart de travail suivant	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4.2 Procéder au retour des accessoires et du matériel utilisés dans son quart de travail				
◇ Ranger les équipements utilisés	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
◇ Rapporter les objets perdus au service concerné	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
◇ Retourner les clés ou cartes-clés	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
◇ Remettre les outils de communication utilisés dans le cadre de son travail	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
◇ Transmettre les cartes-commentaires des clients ou clientes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4.3 Remplir la feuille d'affectation				
◇ Consigner les divergences (statut d'occupation des unités, travail effectué et feuille d'affectation, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
◇ Transmettre l'information au superviseur ou à la superviseure, ou à la réception	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
◇ Signaler les bris ou les réparations à effectuer	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
◇ Consulter l'horaire de travail	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
◇ Enregistrer son départ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Compétence 5 : Être capable d'accomplir les activités d'entretien connexes	Progression de l'apprentissage			Dates, notes et commentaires
	Initiation ✓	Progrès ✓	Maîtrise ✓	
Éléments de la compétence :				
5.1 Procéder au nettoyage de l'entrée extérieure, de la terrasse et du balcon	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
5.2 Procéder au nettoyage d'une cuisinette	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
5.3 Procéder au nettoyage d'un bain à remous, d'un sauna, d'un bain de vapeur et d'une cabine de douche	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
5.4 Procéder au nettoyage d'un foyer	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
5.5 Procéder aux activités de nettoyage et d'entretien périodiques des unités				
◇ Accomplir les tâches attribuées par le superviseur ou la superviseure	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
◇ Faire rapport du travail effectué	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Compétence 6 : Être capable d'effectuer le nettoyage des aires communes	Progression de l'apprentissage			Dates, notes et commentaires
	Initiation ✓	Progrès ✓	Maîtrise ✓	
Éléments de la compétence :				
6.1 Procéder au nettoyage des aires d'accueil	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
6.2 Procéder au nettoyage des toilettes publiques				
◇ Désinfecter les toilettes publiques	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
◇ Effectuer les tâches d'entretien ménager	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
◇ Remplacer les fournitures manquantes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Compétence 7 : Être capable d'offrir le service de couverture	Progression de l'apprentissage			Dates, notes et commentaires
	Initiation ✓	Progrès ✓	Maîtrise ✓	
Éléments de la compétence :				
7.1 Procéder à l'ouverture du lit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
7.2 Procéder au rafraîchissement de la salle de bain	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
7.3 Créer une ambiance confortable pour les clients ou clientes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Compétence 8 (complémentaire) : Être capable d'accomplir les activités de buanderie	Progression de l'apprentissage			Dates, notes et commentaires
	Initiation ✓	Progrès ✓	Maîtrise ✓	
Éléments de la compétence :				
8.1 Accomplir les activités de triage du linge	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
8.2 Procéder au lavage et au détachage du linge	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
8.3 Procéder au repassage du linge	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
8.4 Accomplir les activités de pliage du linge	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	