

NORME PROFESSIONNELLE

PRÉPOSÉ OU PRÉPOSÉE
À L'ENTRETIEN MÉNAGER
DANS LES
ÉTABLISSEMENTS D'HÉBERGEMENT
TOURISTIQUE

Cette norme professionnelle a été approuvée
par le Ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale
le 17 décembre 2009

La présente norme professionnelle a été élaborée par le Conseil québécois des ressources humaines en tourisme grâce au soutien technique et financier d'Emploi Québec et de la Commission des partenaires du marché du travail.



Responsable du projet pour le Conseil québécois des ressources humaines en tourisme (CQRHT)

Danielle Ouellet
Directrice du développement et du contrôle qualité

Responsable de la coordination

Lise Baillargeon
Chargée de projet et spécialiste de contenu
Lise Baillargeon Conseils

Responsables du projet à la Direction du développement des compétences et de l'intervention sectorielle (DDCIS), Commission des partenaires du marché du travail (CPMT)

Jean-Marie Laurent
Conseiller en développement des compétences

Mohammed Allouche
Conseiller en développement des compétences

Responsables de la recherche, de la rédaction et de la production de la norme professionnelle

Line Côté
Associée principale
RH Conseil

Dominique Gagnon
Conseillère
RH Conseil

TABLE DES MATIÈRES

REMERCIEMENTS.....	1
DESCRIPTION DE LA SITUATION ET DU DÉVELOPPEMENT DU MÉTIER DANS LE SECTEUR DU TOURISME	3
LA RAISON D'ÊTRE DE LA NORME PROFESSIONNELLE	3
LE NOMBRE DE TRAVAILLEURS ET DE TRAVAILLEUSES QUI EXERCENT LE MÉTIER	4
LE NOMBRE D'ENTREPRISES DU SECTEUR.....	5
LA CLASSIFICATION DES ÉTABLISSEMENTS HÔTELIERS.....	5
LE DEGRÉ DE SYNDICALISATION.....	6
LES PERSPECTIVES DE DÉVELOPPEMENT DU MÉTIER DANS LE SECTEUR	6
ÉLABORATION DE LA NORME PROFESSIONNELLE.....	9
LA MÉTHODE SUIVIE	9
LA DÉMONSTRATION DU CONSENSUS SECTORIEL SUR LA NORME PROFESSIONNELLE	10
PRÉSENTATION DE LA NORME PROFESSIONNELLE	12
LA DESCRIPTION DU CONTEXTE GÉNÉRAL D'EXERCICE DU MÉTIER.....	12
LA DESCRIPTION DÉTAILLÉE DES COMPÉTENCES ESSENTIELLES	15
COMPÉTENCE COMPLÉMENTAIRE.....	29

Remerciements

Nous tenons à exprimer nos remerciements aux personnes suivantes, qui ont généreusement accepté de participer à l'élaboration de la présente norme professionnelle.

Comité d'orientation

- Mohammed Allouche, Direction du développement des compétences et de l'intervention sectorielle (DDCIS), Commission des partenaires du marché du travail (CPMT)
- Lise Baillargeon, chargée de projet / spécialiste de contenu, Comité sectoriel de main-d'œuvre en tourisme (CQRHT)
- Dominique Beaussier, responsable de l'ingénierie et de la formation, Direction de la formation professionnelle et technique, ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport
- Line Béland, gestionnaire entretien, confort des clients, réunion, Auberge le Baluchon
- Sophie Charbonneau, directrice de l'entretien ménager, Centre le Sheraton
- Cécile Collinge, ingénieure et ergonomiste, CSST – Direction générale de la prévention – inspection et partenariat
- Line Côté, consultante, RH CONSEIL
- Louise Jobin, préposée à l'entretien ménager, Hilton Québec, CSN
- Marthe Langlois, directrice générale, Comfort Inn Boucherville
- Diane Laplante, préposée à l'entretien ménager, Centre le Sheraton
- Nancy Lemire, directrice de l'hébergement, Hôtel & Suites Le Dauphin
- Charles-André Major, agent de projet, Comité sectoriel de main-d'œuvre en tourisme (CQRHT)
- Danielle Ouellet, directrice du développement et du contrôle qualité, Conseil québécois des ressources humaines en tourisme (CQRHT)

Comité de validation du profil de compétences

- Karine Boutin, consultante en opérations de l'entretien ménager, ALT Brossard, Groupe Germain
- Jacqueline Couture, responsable de l'entretien ménager, Le Pomerol
- Ghyslaine Lévesque, préposée à l'entretien ménager, Bonaventure Hilton, CSN
- Chantal Provost, responsable du service à la clientèle, Le Pomerol

Participant à l'atelier d'analyse de profession

- Line Béland, gestionnaire entretien, confort des clients, réunion, Auberge le Baluchon
- Sophie Charbonneau, directrice de l'entretien ménager, Centre le Sheraton
- Pascale Corriveau, responsable de la formation – Préposée à l'entretien ménager/ femme de chambre, Service d'entretien Pro-Prêt inc.
- Hélène Lambert, préposée à l'entretien ménager, Hôtel & Suite Le Dauphin
- Marthe Langlois, directrice générale, Comfort Inn Boucherville
- Nancy Lemire, directrice de l'hébergement, Hôtel & Suite Le Dauphin
- Ghislaine Poudrier, préposée à l'entretien ménager, Auberge le Baluchon
- Lise Simard, préposée à l'entretien ménager, Comfort Inn Boucherville

DESCRIPTION DE LA SITUATION ET DU DÉVELOPPEMENT DU MÉTIER DANS LE SECTEUR DU TOURISME

LA RAISON D'ÊTRE DE LA NORME PROFESSIONNELLE

Le Conseil québécois des ressources humaines en tourisme (CQRHT), comité sectoriel de l'industrie touristique, est un regroupement paritaire de partenaires oeuvrant dans le domaine du tourisme au Québec. Cet organisme a pour mission de contribuer à l'élaboration de stratégies de développement des ressources humaines visant à rehausser le niveau de professionnalisme de l'industrie touristique et, par conséquent, à améliorer la croissance économique de ce secteur au Québec.

Au regard de la Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre, les comités sectoriels de main-d'œuvre sont tenus, depuis le 1^{er} avril 2008, de se conformer aux exigences du Cadre de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre (CDRC) défini par la Commission des partenaires du marché du travail (CPMT). Dans ce contexte, le CQRHT a convenu avec la CPMT d'un projet d'arrimage avec le système de normes professionnelles de l'industrie touristique canadienne. Les démarches de l'ensemble du projet ont pour but, dans un premier temps, de mener à l'inscription de cette norme au Registre des compétences d'Emploi-Québec.

Le Cadre de développement et de reconnaissance des compétences (CDRC) est l'avenue privilégiée par la CPMT en matière de qualification de la main-d'œuvre. Le Programme d'apprentissage en milieu de travail (PAMT) s'appuie sur l'élaboration d'une norme professionnelle. Dans le secteur du tourisme, le Conseil québécois des ressources humaines en tourisme travaille depuis sa création en 1995 en étroite collaboration avec le Conseil canadien des ressources humaines en tourisme et le réseau de ses homologues provinciaux désignés sous l'appellation de « HROs » (Human Resource Organisations). Ensemble, les membres de ce réseau ont développé selon un processus rigoureux des normes de compétence nationales pour 50 fonctions de travail, dont 26 font l'objet d'un programme complet de reconnaissance professionnelle *emerit*.

Le Programme de reconnaissance professionnelle *emerit* (PRP) existe depuis une quinzaine d'années. À travers le Canada, on compte plus de 9 000 travailleurs et travailleuses de l'industrie touristique reconnus professionnellement, et un nombre encore plus grand de personnes inscrites dans le processus. Le CQRHT adhère au PRP tel que géré par le réseau canadien et en assure l'implantation au Québec. À ce jour, 642 travailleurs et travailleuses du Québec ont complété avec succès le processus du PRP dans 14 fonctions de travail, dont celle de Préposé et préposée à l'entretien ménager, qui, à elle seule, compte 333 personnes ayant obtenu la certification. Un PRP comporte trois évaluations, soit un examen écrit à choix multiples portant sur la connaissance de la norme, une révision des objectifs de rendement soit avec le moniteur ou la monitrice, soit avec le superviseur immédiat ou la superviseure immédiate, et une évaluation par l'industrie (souvent de type client mystère).

Dans ce contexte, le développement de la norme professionnelle Préposé et préposée à l'entretien ménager a nécessité un certain remaniement des normes de compétence canadiennes pour cette fonction afin de satisfaire les exigences du Cadre de développement et de reconnaissance des compétences.

Une fois cet objectif atteint, le CQRHT verra à faire le lien avec les programmes de développement et de reconnaissance des compétences existants, sous la forme d'un programme de reconnaissance professionnelle (PRP) canadien ou sous la forme d'un programme d'apprentissage en milieu de travail (PAMT) dans les établissements d'hébergement québécois qui le désireront.

LE NOMBRE DE TRAVAILLEURS ET DE TRAVAILLEUSES QUI EXERCENT LE MÉTIER

Dans la Classification nationale des professions (CNP), le métier de préposé ou préposée à l'entretien ménager correspond au code 6661 : **Préposées/préposés à l'entretien ménager et au nettoyage – travaux légers**. La description de ce métier montre un contexte, non exclusif au secteur hôtelier, qui couvre aussi le travail exécuté en résidences privées, dans des centres hospitaliers, dans des commerces ou dans des édifices publics. Les tâches comprennent exclusivement celles reliées à l'entretien ménager dit léger.

Emploi-Québec (Information sur le marché du travail – IMT) estime que 51 000 personnes pratiquent le métier de préposé ou préposée à l'entretien ménager léger au Québec. Selon un diagnostic réalisé par le CQRHT, on trouvait en 2004 environ 10 000 de ces personnes dans les établissements d'hébergement touristique du Québec.

Âge et sexe¹

Quelque 80,9 % des personnes qui exercent ce métier sont des femmes alors que c'est le cas pour seulement 52 % dans les autres fonctions de travail de l'industrie touristique canadienne. On remarque aussi une présence marquée de personnes ayant 35 ans et plus, soit 62,4 % par rapport à 47 % dans les autres professions de l'industrie touristique canadienne. Un peu plus de 36 % des préposés et préposées à l'entretien ménager ont 45 ans et plus comparativement à 25,7 % pour les autres fonctions de travail du même secteur.

Niveau de scolarité

Au Canada, près des deux tiers² des préposés et préposées à l'entretien ménager n'ont pas complété une 5^e secondaire.

1 Données sur mesure pour l'industrie touristique tirées de Statistique Canada, recensement canadien 2001.

2 Ibid.

Origine ethnique

Pour ce qui est de l'origine ethnique des préposés et préposées à l'entretien ménager, le recensement canadien de 2001 montre que 30 % des personnes occupant cette fonction détiennent un statut d'immigrant comparativement à 21,6 % dans l'industrie touristique et 12,4 % dans la main-d'œuvre canadienne en général. Cette situation peut s'expliquer par le peu de barrières à l'entrée. Au Québec, la fonction est souvent occupée par des personnes immigrantes dans les grands centres comme Montréal et Québec.

LE NOMBRE D'ENTREPRISES DU SECTEUR

On associe à l'industrie touristique québécoise plus de 29 600 entreprises³, qui ont créé 388 000 emplois. Il s'agit du deuxième secteur en importance au Québec après le commerce de détail⁴. Les entreprises du secteur du tourisme sont réparties comme suit :

- services de restauration : 48,6 %
- services d'hébergement : 25,8 %
- services de transport : 6,7 %
- services de préparation de voyages et de réservation : 2,9 %
- autres : 16 % (aventure, écotourisme et plein air, attraits, événements et congrès, etc.)

L'hébergement occupe le deuxième rang en importance quant au nombre d'entreprises. En 2008, le Québec comptait 2006 établissements hôteliers. Selon l'Institut de la statistique, cette même année, 76 318 unités étaient disponibles quotidiennement.

LA CLASSIFICATION DES ÉTABLISSEMENTS HOTELIERS

Afin d'établir un large consensus sectoriel, nous nous sommes basés sur la classification des établissements hôteliers de la Corporation de l'industrie touristique du Québec (www.citq.qc.ca), l'organisme responsable de la classification des différents types d'hébergement touristique.

Les établissements hôteliers sont classifiés selon un nombre d'étoiles variant de 0 à 5 :

- | | |
|----------|---|
| 0 étoile | Établissement hôtelier dont l'aménagement respecte les normes minimales de classification. |
| 1 étoile | Établissement hôtelier au confort élémentaire, dont l'aménagement et les services sont conformes aux normes de qualité. |

3 Sources : Statistique Canada, Institut de la statistique du Québec et Ministère du Tourisme.

4 Emploi-Québec, Direction générale adjointe à l'intervention sectorielle.

- 2 étoiles Établissement hôtelier de bon confort, doté d'un aménagement de bonne qualité, qui fournit quelques services et commodités.
- 3 étoiles Établissement hôtelier très confortable doté d'un aménagement d'une qualité appréciable et qui offre plusieurs services et commodités.
- 4 étoiles Établissement hôtelier de confort supérieur doté d'un aménagement d'une qualité remarquable et qui offre un éventail de services et de commodités.
- 5 étoiles Établissement hôtelier de confort exceptionnel doté d'un aménagement haut de gamme et qui offre une multitude de services et de commodités

LE DEGRÉ DE SYNDICALISATION

Selon une étude réalisée en juin 2006, le secteur de l'hébergement et des services de la restauration affichait, en 2005⁵, un taux de présence syndicale de 12,8 % au Québec. Ce pourcentage est jugé faible par rapport à la moyenne de l'ensemble des secteurs d'activité économique du Québec, où la présence syndicale est de 40,5 %.

Dans les établissements hôteliers, certains milieux de travail sont syndiqués, surtout dans les chaînes hôtelières. Les principaux syndicats qui représentent les préposés et les préposées à l'entretien ménager sont affiliés aux centrales syndicales CSN, FTQ ou CSD. La CSN est actuellement le principal syndicat défendant les intérêts des employés du secteur de l'hôtellerie et elle représente au moins 6500 employés du secteur dont font partie les préposés et préposées à l'entretien ménager.

LES PERSPECTIVES DE DÉVELOPPEMENT DU MÉTIER DANS LE SECTEUR

Au sein d'un environnement de plus en plus compétitif, les établissements d'hébergement touristique développent d'importantes exigences de qualité de service afin d'assurer l'entière satisfaction de leur clientèle.

Les préposés et préposées à l'entretien ménager sont indispensables au succès et à l'image de ces établissements, où leur travail est devenu, au cours des années, de plus en plus central dans le contexte du service à la clientèle. Leur contribution consiste à veiller au confort et à la sécurité des clients et clientes en prêtant attention à la propreté et à la présentation des unités de location et des aires d'accueil.

⁵Labrosse Alexis, *La présence syndicale au Québec en 2005*, Ministère du travail – Direction des études et des politiques, juin 2006.

Pour répondre aux attentes d'une clientèle de plus en plus exigeante, les établissements d'hébergement touristique suivent les tendances de la mode, des technologies et des demandes des touristes. Ainsi, ils offrent de plus en plus souvent :

- des services complémentaires : piscine, sauna, bain à remous, massothérapie, garderie, services pour les chiens, etc.;
- une variété étendue d'équipements dans les chambres : cafetière, fer à repasser, séchoir à cheveux, télévision, vidéo, DVD, connexion Internet et autres équipements informatiques;
- de nouveaux concepts de chambre et de literie : couette, multiples oreillers, literie blanche, etc.;
- des salles de bains toujours plus luxueuses;
- des locaux et des équipements aménagés pour des clientèles spécifiques : familles, personnes âgées, personnes handicapées, etc.

ÉLABORATION DE LA NORME PROFESSIONNELLE

LA MÉTHODE SUIVIE

Le processus d'élaboration de la norme professionnelle liée au métier de préposé ou préposée à l'entretien ménager s'est déroulé en trois étapes :

1. l'analyse de profession;
2. l'élaboration du profil de compétences;
3. la présentation du projet de norme professionnelle à soumettre pour la validation sectorielle.

L'analyse de profession

Un comité d'expertes a été mis sur pied dès le début du processus d'élaboration de la norme professionnelle, soit à l'étape de l'analyse de profession. Ce groupe de huit personnes était composé de:

- préposées à l'entretien ménager en emploi;
- formatrices;
- gestionnaires de l'entretien ménager.

Les expertes provenaient de différentes régions du Québec et travaillaient dans des établissements syndiqués ou non.

Le comité a d'abord procédé à l'analyse de la documentation, en portant une attention particulière à la norme de compétence canadienne établie pour la fonction de travail de préposée ou préposé à l'entretien ménager. Sur la base de cette norme, il a tracé une ébauche des tâches et des opérations pour s'assurer de l'adéquation des deux normes.

Après ce travail préliminaire, un atelier d'analyse de profession, s'appuyant sur la méthodologie proposée par le cadre de référence et instrumentation pour l'analyse d'une profession, s'est tenu en janvier 2009.

L'atelier a permis de :

- définir le métier;
- décrire le contexte organisationnel, les tâches et les opérations, les conditions de réalisation et les critères de performance;
- préciser les connaissances, les habiletés et les attitudes nécessaires à l'accomplissement du travail.

Le rapport d'analyse de profession pour le métier de préposé ou préposée à l'entretien ménager a ensuite été validé par l'ensemble des expertes ayant participé à l'atelier. Enfin, le document a été transmis aux membres du comité d'orientation, qui en ont approuvé le contenu.

Le profil de compétences

La deuxième étape du processus d'élaboration de la norme professionnelle consistait à dresser le profil des compétences nécessaires à l'exercice du métier de préposé ou préposée à l'entretien ménager.

Le comité a d'abord tracé sommairement le profil de compétences à partir des informations contenues dans le rapport d'analyse de profession. Cette ébauche a été présentée à quatre personnes-ressources provenant de différentes catégories d'établissements hôteliers. Deux d'entre elles travaillaient à titre de préposée à l'entretien ménager, une autre était formatrice et la dernière occupait un poste de direction au service à la clientèle, responsable de l'entretien ménager. Ces rencontres ont permis d'approfondir et de préciser chaque composante du profil de compétences, c'est-à-dire le contexte de réalisation, les éléments de compétence et les critères de performance.

Par la suite, le profil de compétences a été présenté au comité d'orientation, qui l'a analysé dans le but de s'assurer qu'il y avait consensus quant à la pertinence du contenu. Les travaux ont été menés avec un souci constant de répondre aux exigences méthodologiques d'Emploi-Québec, telles que décrites dans le Guide du Cadre de développement et de reconnaissance des compétences. Après avoir procédé à différents ajouts et ajustements, le comité d'orientation a approuvé le document afin qu'il soit soumis à une validation auprès de l'ensemble des partenaires de l'industrie.

LA DÉMONSTRATION DU CONSENSUS SECTORIEL SUR LA NORME PROFESSIONNELLE

Les stratégies mises en place pour obtenir le large consensus sectoriel

Pour obtenir le consensus sectoriel, le CQRHT a adopté une approche en deux étapes visant deux groupes différents :

- 1- Les établissements d'hébergement touristique
- 2- Les préposés et préposées à l'entretien ménager reconnus et ayant obtenu la certification canadienne *emerit*

Le CQRHT et ses partenaires ont envoyé aux établissements d'hébergement touristique du Québec et aux personnes concernées du secteur près de 4500 exemplaires du document décrivant le contexte d'exercice du métier et chacune des compétences.

On demandait aux personnes sollicitées de lire le document, puis de remplir, signer et envoyer par télécopieur un formulaire de validation.

Le consensus sectoriel : les résultats

Les intervenants et intervenantes du secteur de l'hébergement touristique ainsi que les préposés et préposées consultés sont unanimes : la norme professionnelle qui leur a été soumise correspond à l'exercice du métier de préposé ou préposée à l'entretien ménager.

Le consensus sectoriel obtenu s'appuie sur deux principaux éléments : la représentativité des établissements d'hébergement touristique et la représentativité des personnes qui ont rempli le formulaire de validation.

La démarche visant à dégager le consensus sectoriel s'est révélée, d'un point de vue statistique, fort satisfaisante. Ainsi, les personnes qui ont validé la norme proposée :

- appartiennent à 147 établissements d'hébergement touristique et représentent 18 % de l'ensemble des établissements d'hébergement touristique du Québec (marge d'erreur de 7,3 %);
- proviennent essentiellement d'établissements de 3 étoiles et plus qui regroupent entre 21 % et 56 % des unités d'hébergement selon la catégorie et qui représentent globalement 36 % des unités d'hébergement du Québec (marge d'erreur de 0,61 %);
- sont concentrées dans les catégories d'établissements de 3 étoiles et plus reconnus pour détenir le plus grand nombre de chambres ou unités, ce qui confirme que le bassin le plus important de la main-d'œuvre exerçant le métier de préposé ou préposée à l'entretien ménager est concentré dans ces établissements;
- occupent, dans une proportion de 40 %, des fonctions de gestion, alors que 60 % sont des préposés ou préposées à l'entretien ménager ayant obtenu leur certificat canadien *emerit*;
- travaillent, dans une proportion de 20 %, dans des établissements syndiqués.

Le résultat du consensus sectoriel

Sur la base des commentaires reçus, nous sommes en mesure de conclure que selon les employeurs ainsi que les travailleurs et travailleuses consultés, le contexte de travail et les compétences décrits reflètent la réalité du métier. Toutes ces personnes ont validé la norme professionnelle.

Par ailleurs, tout au long de la démarche, nous avons associé à la consultation des représentants syndicaux qui ont eux aussi validé les résultats. De plus, nous avons obtenu de la CSN un formulaire de validation entérinant la norme professionnelle. Enfin, il est important de mentionner que le président de la CSN (Fédération du commerce) a été associé à la démarche en tant que coprésident syndical du conseil d'administration du CQRHT.

L'obtention de ce consensus démontre que la norme professionnelle de préposé ou préposée à l'entretien ménager dans les établissements d'hébergement touristique répond dans l'ensemble aux attentes et exigences de l'industrie. Les personnes du secteur qui ont participé à cette consultation élargie ont attesté que la norme décrivait très bien l'ensemble des compétences nécessaires à l'exercice du métier.

La norme professionnelle a été approuvée par le conseil d'administration du CQRHT dans une résolution datée du 27 août 2009.

PRÉSENTATION DE LA NORME PROFESSIONNELLE

LA DESCRIPTION DU CONTEXTE GÉNÉRAL D'EXERCICE DU MÉTIER

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

Les préposés et préposées à l'entretien ménager travaillent généralement le jour et en l'absence de la clientèle. Selon la taille et le type d'établissement, ces personnes sont susceptibles d'assurer les services par quart de travail. Elles doivent se montrer disponibles pour travailler le jour, le soir et aussi les fins de semaine et les jours fériés. Les statuts d'emploi comme saisonniers sont fréquents ainsi que les emplois à temps partiel.

Ce personnel travaille généralement sous la responsabilité d'un superviseur ou d'une superviseure qui, à chaque début de quart, attribue à chaque préposé ou préposée une feuille d'affectation; celle-ci indique notamment les départs, les arrivées et les unités « occupées » (clients qui restent pour plus d'une nuit).

Le rythme de travail est régulier et intensif : le préposé ou la préposée à l'entretien ménager doit nettoyer un nombre prédéterminé de chambres dans un temps limité. Il lui faut donc savoir s'organiser pour travailler méthodiquement.

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

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

Les compétences nécessaires à l'exercice du métier

L'analyse de métier et le profil de compétences ont permis de déterminer que les sept compétences suivantes sont essentielles à l'exercice du métier de préposé ou préposée à l'entretien ménager :

1. Être capable de préparer sa journée de travail.
2. Être capable d'accomplir les activités reliées à l'entretien ménager et au confort du client ou de la cliente.
3. Être capable de communiquer et d'interagir dans des situations de travail variées.
4. Être capable de procéder aux activités de fermeture de sa journée de travail.
5. Être capable d'accomplir les activités d'entretien connexes.
6. Être capable d'effectuer le nettoyage des aires communes.
7. Être capable d'offrir le service de couverture.

Ces sept compétences sont considérées comme **essentielles** à l'exercice du métier de préposé ou préposée à l'entretien ménager dans un établissement d'hébergement touristique. Elles devront donc être maîtrisées par tous les préposés et toutes les préposées qui voudront développer leurs compétences ou les faire reconnaître et recevoir une certification d'État.

Une seule autre compétence est dite **complémentaire**. Elle se rattache à un contexte de travail particulier qui ne touche pas tous les préposés et toutes les préposées, mais qui représente la réalité du travail dans certains établissements d'hébergement touristique. Elle est formulée de la façon suivante :

8. Être capable d'accomplir les activités de buanderie.

Cette compétence mène à l'obtention d'une attestation de compétence à laquelle pourront aspirer les préposés et les préposées qui en exprimeront le désir.

La description détaillée des compétences nécessaires à l'exercice du métier

Chacune des compétences présentées dans la norme professionnelle a été structurée de façon à comprendre les données suivantes :

1. l'énoncé de la compétence à maîtriser par le préposé ou la préposée à l'entretien ménager;
2. le contexte de réalisation dans lequel le travail est accompli;
3. les éléments de compétence et les sous-éléments de compétence, s'il y a lieu;
4. les critères de performance permettant de démontrer la maîtrise de la compétence.

**DESCRIPTION DÉTAILLÉE
DES COMPÉTENCES ESSENTIELLES**

MÉTIER : Préposé ou préposée à l'entretien ménager

Code CNP : 6661

Compétence 1 : Être capable de préparer sa journée de travail

Contexte de réalisation

- En tenant compte des politiques et des procédures de l'établissement
- Sur la base des normes de compétences *emerit*
- Selon les directives du superviseur ou de la superviseure
- En appliquant les règles en matière de santé et de sécurité au travail et en portant les équipements de protection
- À l'aide du matériel, des équipements et des fournitures fournis par l'établissement

Éléments de compétence

Critères de performance

Être en mesure de (d') :

1.1 Exécuter les activités reliées à la préparation de son quart de travail

- 1.1.1 Enregistrer sa présence
- 1.1.2 Vérifier la feuille d'affectation
- 1.1.3 Récupérer les clés ou les cartes-clés
- 1.1.4 Vérifier les besoins ou demandes spéciales des clients et clientes
- 1.1.5 Se procurer les outils de communication requis dans le cadre de son travail
- 1.1.6 Évaluer la charge de travail

- Tenue vestimentaire réglementaire propre et soignée
- Conformité de l'enregistrement de l'heure d'arrivée
- Préparation du quart de travail conforme à la procédure de l'établissement
- Récupération appropriée des clés ou cartes clés en fonction des unités attribuées
- Vérification appropriée des besoins ou des demandes spéciales des clients et clientes
- Utilisation appropriée des outils de communication
- Évaluation appropriée de la charge de travail à exécuter pendant le quart de travail

1.2 Rassembler les accessoires et le matériel nécessaires à son travail

- 1.2.1 Déterminer les besoins en matériel pour faire l'entretien des unités assignées
- 1.2.2 S'approvisionner en accessoires, en matériel et en équipements
- 1.2.3 S'assurer du bon fonctionnement des équipements
- 1.2.4 Préparer les produits nettoyants

- Estimation juste des besoins en matériel en fonction de la charge de travail et des demandes des clients et clientes
- Vérification adéquate des équipements et remplacement au besoin
- Quantité suffisante d'accessoires, de matériel et d'équipements de travail
- Respect du mode d'emploi des produits nettoyants
- Quantité suffisante de produits nettoyants

MÉTIER : Préposé ou préposée à l'entretien ménager**Code CNP : 6661****Compétence 1 : Être capable de préparer sa journée de travail (suite)****Contexte de réalisation**

- En tenant compte des politiques et des procédures de l'établissement
- Sur la base des normes de compétences *emerit*
- Selon les directives du superviseur ou de la superviseure
- En appliquant les règles en matière de santé et de sécurité au travail et en portant les équipements de protection
- À l'aide du matériel, des équipements et des fournitures fournis par l'établissement

Éléments de compétence	Critères de performance
1.3 Rassembler les produits d'accueil et la lingerie nécessaires pour l'entretien des unités assignées	<ul style="list-style-type: none">• Quantité suffisante de produits d'accueil et de lingerie pour les besoins des unités assignées• Respect des standards selon le type d'unités assignées• Disponibilité «juste-à-temps» des fournitures tout au cours de la journée
1.4 Organiser la lingerie d'étage 1.4.1 Établir les besoins en fournitures et en lingerie 1.4.2 Ranger la lingerie d'étage	<ul style="list-style-type: none">• Estimation juste des besoins de fournitures et de lingerie• Commande à temps des fournitures et de la lingerie• Rangement systématique et propreté de la lingerie d'étage
1.5 Établir son plan de travail pour la journée 1.5.1 Déterminer les priorités de travail 1.5.2 Vérifier le statut des unités attribuées	<ul style="list-style-type: none">• Choix approprié des priorités de travail• Efficacité de l'organisation du travail• Utilisation optimale de son temps de travail• Respect accordé aux consignes particulières du client

MÉTIER : Préposé ou préposée à l'entretien ménager

Code CNP : 6661

Compétence 2 : Être capable d'accomplir les activités reliées à l'entretien ménager et au confort des clients

Contexte de réalisation

- En tenant compte des politiques et des procédures de l'établissement
- Sur la base des normes de compétences *emerit*
- Selon la politique environnementale de l'établissement
- Selon les directives du superviseur ou de la superviseuse
- En appliquant les règles en matière de santé et de sécurité au travail et en portant les équipements de protection
- Seul ou seule, ou en équipe
- Selon le statut de l'unité : départ ou séjour
- À l'aide du matériel, des équipements et des fournitures fournis par l'établissement
- En présence ou non de la clientèle

Éléments de compétence

Critères de performance

Être en mesure de :

2.1 Préparer l'unité pour le nettoyage

- 2.1.1 Vérifier le statut de l'unité
- 2.1.2 Évaluer l'état de l'unité
- 2.1.3 Ranger, aérer et éclairer l'unité
- 2.1.4 Déceler tout dommage ou toute réparation nécessaire
- 2.1.5 Récupérer la lingerie souillée
- 2.1.6 Récupérer les objets trouvés
- 2.1.7 Repérer et reprendre les équipements de l'établissement

- Conformité aux règles sur la façon de s'introduire dans une unité de location
- Actions appropriées selon le statut de l'unité
- Justesse de l'évaluation de l'état de l'unité
- Respect accordé aux consignes particulières du client
- Signalement approprié des bris ou des besoins de réparation
- Consignation conforme des objets trouvés
- Récupération conforme des équipements prêtés au client

2.2 Procéder au nettoyage de la chambre

- 2.2.1 Faire les lits
- 2.2.2 Désinfecter les accessoires
- 2.2.3 Effectuer les tâches d'entretien ménager

- Apparence du lit conforme aux standards de l'établissement
- Respect du mode d'emploi des produits nettoyants
- Méthodes de travail efficaces et sécuritaires
- Respect des demandes des clients en regard de la politique environnementale
- Conformité de la procédure de désinfection des accessoires
- Utilisation appropriée du matériel et des équipements
- Propreté et disposition conforme de la chambre

MÉTIER : Préposé ou préposée à l'entretien ménager

Code CNP : 6661

**Compétence 2 : Être capable d'accomplir les activités liées à l'entretien ménager et au confort des clients
(suite)**

Éléments de compétence	Critères de performance
<p>2.3 Procéder au nettoyage de la salle de bain 2.3.1 Désinfecter la salle de bain 2.3.2 Effectuer les tâches d'entretien ménager</p>	<ul style="list-style-type: none">• Conformité de la procédure de désinfection de la salle de bain• Respect du mode d'emploi des produits nettoyants• Méthodes de travail efficaces et sécuritaires• Utilisation appropriée du matériel et des équipements• Respect des demandes des clients en regard de la politique environnementale• Propreté et présentation conforme de la salle de bain
<p>2.4 Rendre l'unité attrayante pour le client ou la cliente 2.4.1 Refaire le plein en produits d'accueil, de papeterie et d'outils promotionnels pour la chambre 2.4.2 Réapprovisionner en produits d'accueil et d'hygiène et en serviettes pour la salle de bain</p>	<ul style="list-style-type: none">• Conformité aux standards selon le type d'unité• Présentation attrayante de l'unité
<p>2.5 Contrôler la qualité et l'efficacité de son travail</p>	<ul style="list-style-type: none">• Inspection méthodique des lieux• Propreté et présentation attrayante de l'unité• Unité bien ventilée et désodorisée• Température confortable de la pièce• Utilisation optimale de son temps
<p>2.6 Assurer la sécurité des lieux, des clients et sa sécurité personnelle 2.6.1 Protéger le personnel et les clients 2.6.2 Protéger les chambres</p>	<ul style="list-style-type: none">• Application rigoureuse des procédures visant la protection des chambres• Application rigoureuse des procédures visant la protection des clients et de leurs biens• Application rigoureuse des procédures visant sa protection personnelle• Application stricte des procédures d'urgence et de sécurité en cas de besoin

MÉTIER : Préposé ou préposée à l'entretien ménager

Code CNP : 6661

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

Contexte de réalisation

- En tenant compte de la culture organisationnelle, des politiques et des procédures de l'établissement
- Sur la base des normes de compétences *emerit*
- À l'aide des systèmes de communication de l'établissement
- À l'aide du matériel existant (documents d'information et guides touristiques) et des informations rendues disponibles par l'établissement
- En relation avec le superviseur ou la superviseure et le personnel de l'établissement
- En relation directe avec la clientèle

Éléments de compétence	Critères de performance
Être en mesure de : 3.1 Adopter une approche-client	<ul style="list-style-type: none">• Établissement d'un contact visuel avec le client• Salutation du client conforme aux standards de l'établissement• Justesse de l'interprétation des besoins du client• Réponse appropriée aux besoins du client• Image et comportements professionnels conformes aux standards de l'établissement
3.2 Communiquer avec des personnes	<ul style="list-style-type: none">• Manifestation d'ouverture d'esprit, d'écoute, de tolérance et de réceptivité• Comportements favorisant le travail d'équipe• Communication professionnelle conforme aux standards de l'établissement• Vocabulaire approprié selon l'interlocuteur• Application correcte des techniques de communication verbale ou non verbale• Respect des diversités culturelles
3.3 Répondre aux demandes de renseignement de la clientèle 3.3.1 Fournir des renseignements sur l'établissement 3.3.2 Fournir des renseignements sur la région 3.3.3 Diriger le client vers les ressources appropriées	<ul style="list-style-type: none">• Réponse proactive aux demandes de renseignement des clients• Réponse appropriée aux questions courantes sur l'établissement et sur la région• Exactitude des renseignements fournis au client• Orientation appropriée vers des personnes-ressources

MÉTIER : Préposé ou préposée à l'entretien ménager

Code CNP : 6661

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

Éléments de compétence	Critères de performance
<p>3.4 Traiter les commentaires et les plaintes formulés par les clients ou clientes</p> <p>3.4.1 Écouter les commentaires ou les plaintes formulés par les clients ou clientes</p> <p>3.4.2 Rechercher une solution avec le client ou la cliente</p> <p>3.4.3 Informer le client ou la cliente des démarches et des actions qui seront entreprises</p> <p>3.4.4 Transmettre la plainte au superviseur ou à la superviseure, au service concerné</p> <p>3.4.5 Assurer le suivi auprès du client ou de la cliente et des services concernés</p>	<ul style="list-style-type: none">• Attitude d'ouverture et écoute attentive des commentaires ou plaintes des clients ou clientes• Analyse appropriée des plaintes ou commentaires des clients ou clientes• Clarté de l'information transmise au client ou à la cliente sur les démarches ou les solutions possibles à son problème• Transmission précise et complète de la plainte selon la politique de l'établissement• Suivi approprié des plaintes et des commentaires auprès du service concerné et du client ou de la cliente

MÉTIER : Préposé ou préposée à l'entretien ménager

Code CNP : 6661

Compétence 4 : Être capable de procéder aux activités de fermeture de sa journée de travail**Contexte de réalisation**

- En tenant compte des politiques et des procédures de l'établissement
- Sur la base des normes de compétences *emerit*
- Selon les directives du superviseur ou de la superviseure
- En appliquant les règles en matière de santé et de sécurité au travail et en portant les équipements de protection
- À l'aide du matériel, des équipements et des fournitures fournis par l'établissement

Éléments de compétence**Critères de performance****Être en mesure de :****4.1 Préparer les fournitures et la lingerie pour le quart de travail suivant**

- 4.1.1 Ranger les fournitures non utilisées
- 4.1.2 Prévoir les fournitures pour le quart de travail suivant
- 4.1.3 Ajouter les fournitures manquantes pour le quart de travail suivant

- Fournitures et lingerie disponibles en quantité suffisante
- Estimation juste des besoins en produits nettoyants
- Rangement systématique et propreté de la lingerie d'étage
- Approvisionnement conforme aux standards de l'établissement

4.2 Procéder au retour des accessoires et du matériel utilisés dans son quart de travail

- 4.2.1 Ranger les équipements utilisés
- 4.2.2 Rapporter les objets perdus au service concerné
- 4.2.3 Retourner les clés ou cartes-clés
- 4.2.4 Remettre les outils de communication utilisés dans le cadre de son travail
- 4.2.5 Transmettre les cartes commentaires des clients ou clientes

- Consignation adéquate des objets perdus
- Rangement conforme du matériel de travail (clés, outils de communication, etc.) et des équipements
- Transmission conforme des cartes commentaires des clients ou clientes

4.3 Remplir la feuille d'affectation

- 4.3.1 Consigner les divergences (statut d'occupation des unités, travail effectué et feuille d'affectation, etc.)
- 4.3.2 Transmettre l'information au superviseur ou à la superviseure, ou à la réception
- 4.3.3 Signaler les bris ou les réparations à effectuer
- 4.3.4 Consulter l'horaire de travail
- 4.3.5 Enregistrer son départ

- Exactitude des informations consignées
- Relevé précis des divergences
- Clarté et pertinence des informations transmises
- Signalement approprié de tous les bris et besoins de réparation constatés
- Respect de l'horaire de travail
- Enregistrement conforme des heures de travail

MÉTIER : Préposé ou préposée à l'entretien ménager

Code CNP : 6661

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

Contexte de réalisation

- En tenant compte des politiques et des procédures de l'établissement
- Sur la base des normes de compétences *emerit*
- Selon la politique environnementale de l'établissement
- Selon les directives du superviseur ou de la superviseure
- En appliquant les règles en matière de santé et de sécurité au travail et en portant les équipements de protection
- Seul ou seule, ou en équipe avec des pairs ou la maintenance
- Selon le statut de l'unité : départ ou séjour
- À l'aide du matériel, des équipements et des fournitures fournis par l'établissement
- En présence ou non de la clientèle

Éléments de compétence

Critères de performance

Être en mesure de :

5.1 Procéder au nettoyage de l'entrée extérieure, de la terrasse et du balcon

- Propreté de l'espace nettoyé
- Méthodes de travail efficaces et sécuritaires
- Respect du mode d'emploi des produits nettoyants
- Rangement approprié de l'espace nettoyé
- Utilisation optimale de son temps de travail

5.2 Procéder au nettoyage d'une cuisinette

- Techniques appropriées de nettoyage selon le type d'appareils ou d'équipements
- Propreté des accessoires et des lieux
- Conformité de la procédure de désinfection des équipements et des appareils
- Vérification adéquate des équipements et des appareils, et remplacement au besoin
- Approvisionnement conforme de la cuisinette en fournitures (vaisselle, ustensiles, etc.) et en produits d'accueil
- Méthodes de travail efficaces et sécuritaires
- Respect du mode d'emploi des produits nettoyants
- Rangement méthodique de la cuisinette
- Utilisation optimale de son temps de travail

MÉTIER : Préposé ou préposée à l'entretien ménager

Code CNP : 6661

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

Éléments de compétence	Critères de performance
5.3 Procéder au nettoyage d'un bain à remous, d'un sauna, d'un bain de vapeur et d'une cabine de douche	<ul style="list-style-type: none">• Respect du mode d'emploi des produits nettoyants• Conformité de la procédure de désinfection des équipements et appareils• Propreté des lieux et des équipements• Vérification adéquate des équipements• Signalement approprié des bris d'équipements ou des besoins de réparation• Approvisionnement conforme en fournitures et en produits d'accueil• Utilisation optimale de son temps de travail
5.4 Procéder au nettoyage d'un foyer	<ul style="list-style-type: none">• Méthodes de travail conformes à la procédure de nettoyage d'un foyer• Respect du mode d'emploi des produits nettoyants• Propreté du foyer• Utilisation optimale de son temps de travail
5.5 Procéder aux activités de nettoyage et d'entretien périodique des unités 5.5.1 Accomplir les tâches attribuées par le superviseur 5.5.2 Faire rapport du travail effectué	<ul style="list-style-type: none">• Exécution efficace et sécuritaire des tâches assignées par le superviseur• Utilisation des équipements et des produits nettoyants appropriés• Exactitude des informations transmises sur le travail effectué• Utilisation optimale de son temps de travail

MÉTIER : Préposé ou préposée à l'entretien ménager

Code CNP : 6661

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

Contexte de réalisation

- En tenant compte des politiques et des procédures de l'établissement
- Sur la base des normes de compétences *emerit*
- Selon la politique environnementale de l'établissement
- Selon les directives du superviseur ou de la superviseure
- En appliquant les règles en matière de santé et de sécurité au travail et en portant les équipements de protection
- Seul ou seule, ou en équipe
- À l'aide du matériel, des équipements et des fournitures fournis par l'établissement
- En présence ou non de la clientèle

Éléments de compétence

Critères de performance

Être en mesure de :

6.1 Procéder au nettoyage des aires d'accueil

- Élimination des déchets selon la politique environnementale
- Choix approprié des produits nettoyants selon la surface nettoyée
- Respect du mode d'emploi des produits nettoyants
- Méthodes de travail efficaces et sécuritaires
- Utilisation appropriée du matériel et des équipements
- Rangement approprié des aires
- Propreté des aires nettoyées

6.2 Procéder au nettoyage des toilettes publiques

- 6.2.1 Désinfecter les toilettes publiques
- 6.2.2 Effectuer les tâches d'entretien ménager
- 6.2.3 Remplacer les fournitures manquantes

- Respect du mode d'emploi des produits nettoyants
- Conformité de la procédure de désinfection des toilettes publiques
- Élimination des déchets selon la politique environnementale
- Méthodes de travail efficaces et sécuritaires
- Utilisation appropriée du matériel et des équipements
- Quantité suffisante des fournitures
- Propreté et présentation conforme des toilettes publiques
- Utilisation optimale de son temps

MÉTIER : Préposé ou préposée à l'entretien ménager

Code CNP : 6661

Compétence 7 : Être capable de fournir le service de couverture

Contexte de réalisation

- En tenant compte des politiques et des procédures de l'établissement
- Sur la base des normes de compétences *emerit*
- Selon les directives du superviseur ou de la superviseuse
- À l'aide du matériel, des équipements et des fournitures fournis par l'établissement
- En appliquant les règles en matière de santé et de sécurité au travail et en portant les équipements de protection
- Seul ou seule, ou en équipe

Éléments de compétence	Critères de performance
Être en mesure de : 7.1 Procéder à l'ouverture du lit	<ul style="list-style-type: none">• Présentation du lit conforme à la politique de service de couverture de l'établissement
7.2 Procéder au rafraîchissement de la salle de bain	<ul style="list-style-type: none">• Propreté et présentation conforme de la salle de bain• Réapprovisionnement conforme en produits d'accueil et en serviettes• Respect de la politique environnementale
7.3 Créer une ambiance confortable pour les clients ou clientes	<ul style="list-style-type: none">• Conformité à la politique maison• Respect des consignes particulières pour le service de couverture

COMPÉTENCE COMPLÉMENTAIRE

MÉTIER : Préposé ou préposée à l'entretien ménager

Code CNP : 6661

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

Contexte de réalisation

- En tenant compte des politiques et des procédures de l'établissement
- Selon la politique environnementale de l'établissement
- Selon les directives du superviseur ou de la superviseure
- À l'aide du matériel, des équipements et des fournitures fournis par l'établissement
- En appliquant les règles en matière de santé et de sécurité au travail et en portant les équipements de protection
- Seul ou seule, ou en équipe

Éléments de compétence	Critères de performance
Être en mesure de : 8.1 Accomplir les activités de triage du linge	<ul style="list-style-type: none">• Conformité des méthodes de triage du linge• Méthodes de travail efficaces et sécuritaires• Linge trié selon les standards de l'établissement
8.2 Procéder au lavage et au détachage du linge	<ul style="list-style-type: none">• Conformité des techniques de lavage et de détachage du linge• Méthodes de travail efficaces et sécuritaires• Respect du mode d'emploi des produits de lavage et de détachage• Respect des instructions d'utilisation du fabricant pour les équipements de lavage
8.3 Procéder au repassage du linge	<ul style="list-style-type: none">• Conformité des techniques de repassage• Méthodes de travail efficaces et sécuritaires• Respect des instructions d'utilisation du fabricant pour les équipements de repassage
8.4 Accomplir les activités de pliage du linge	<ul style="list-style-type: none">• Conformité des méthodes de pliage du linge• Méthodes de travail efficaces et sécuritaires• Linge plié et rangé selon les standards de l'établissement