

Analyse de métier

Préposée d'aide à la vie domestique

Projet réalisé à la demande de :

L'APRÈS



Un projet financé par :



Ressource consultante :



Juin 2007



4200, rue Adam
Montréal (Québec) H1V 1S9
Téléphone : (514) 259-7714 sans frais 1 866 259-7714
Télécopieur : (514) 259-7189
Site Web : www.csmoesac.qc.ca
Courriel : info@csmoesac.qc.ca

Chargé de projet CSMO-ÉSAC :
Philippe Beaudoin, chargé de projet à la formation

Ressource consultante :



© CSMO-ÉSAC, JUIN 2007

Table des matières

1. INTRODUCTION	6
2. LES OBJECTIFS DU MANDAT	6
3. DEFINITION D'UNE ANALYSE DE METIER	7
4. LA METHODOLOGIE UTILISEE.....	9
5. DESCRIPTION GÉNÉRALE DU MÉTIER	10
6. CONTEXTE ET DÉFINITION DU MÉTIER À L'ÉTUDE	13
7. PORTRAIT DES ENTREPRISES ET DES COOPÉRATIVES D'AIDE DOMESTIQUE.....	14
8. PORTRAIT DES PRÉPOSÉES D'AIDE À LA VIE DOMESTIQUE	17
9. ANALYSE DU MÉTIER.....	19
10. SYNTHÈSE DE L'ANALYSE DE SITUATION DE TRAVAIL (AST) DU MÉTIER DE PRÉPOSÉE D'AIDE À LA VIE DOMESTIQUE	26
11. ANALYSE DES TÂCHES, DES CONDITIONS DE RÉALISATION ET DES EXIGENCES DE TÂCHES DU MÉTIER DE PRÉPOSÉE D'AIDE À LA VIE DOMESTIQUE.....	27
12. DONNÉES SUR LES TÂCHES	51
13. CONNAISSANCES, HABILITÉS ET ATTITUDES REQUISES POUR L'EXERCICE DU MÉTIER.....	54
13.1 CONNAISSANCES	55
13.2 HABILITÉS.....	57
13.3 ATTITUDES ET COMPORTEMENTS	58
14. SUGGESTIONS RELATIVES À LA FORMATION	58
15. ANALYSE COMPARATIVE DU MÉTIER DE PRÉPOSÉE D'AIDE À LA VIE DOMESTIQUE AVEC LES PRÉPOSÉ-ES À L'ENTRETIEN MÉNAGER DANS LES ÉDIFICES PUBLICS (ENTREPRISES ADAPTÉES) ET DANS LE SECTEUR DU TOURISME	59
15.1 CONTEXTE D'EXERCICE ET CLIENTÈLE.....	59
15.2 TÂCHES ACCOMPLIES DANS LE CADRE DU TRAVAIL.....	60
15.3 CONCLUSIONS ET RECOMMANDATIONS.....	63
BIBLIOGRAPHIE.....	65
ANNEXE 1-PRÉPOSÉE À L'ENTRETIEN MÉNAGER HÔTELLERIE.....	67
ANNEXE 2-PRÉPOSÉ-E À L'ENTRETIEN MÉNAGER IMMEUBLES.....	81
ANNEXE 3-FRONTIÈRES DU MÉTIER DE PRÉPOSÉE D'AIDE À LA VIE DOMESTIQUE	87

Équipe de production

L'analyse de la situation de travail des préposées d'aide à la vie domestique a été réalisée sous la responsabilité des personnes suivantes :

Coordination

- Philippe Beaudoin
Chargé de projet / Formation
Comité sectoriel de main d'oeuvre
Économie sociale et action communautaire (CSMO-ÉSAC)

Animation et rédaction du rapport

- Line Côté et Dominique Gagnon
Consultantes
GROUPE RÉSEAU CONSEIL

Organisations partenaires

- Linda Bélanger, Association des partenaires regroupés en économie sociale (APRES)
- Lucie Bussièrès, Fédération des coopératives de service à domicile du Québec (FCSDQ)
- Lyne Cloutier, FCSDQ
- Serge Comtois, Conseil québécois des entreprises adaptées
- Hélène Forest-Fournier, Regroupement des entreprises d'économie sociale en aide domestique du Québec (REESADQ)
- Danielle Legault, Fédération des travailleurs et travailleuses du Québec (FTQ)
- Andrée Lapierre, Confédération des syndicats nationaux (CSN)
- Danielle Ouellet, Conseil québécois des ressources humaines en tourisme (CQRHT)

Conseiller à la production

- David Poncelet, Direction du développement des compétences et de l'intervention sectorielle (DDCIS), Commission des partenaires du marché du travail (CPMT)

Comité consultatif

- Jeff Begley, CSN
- Linda Bélanger, APRES
- Lucie Bussièrès, FCSDQ
- Céline Charpentier, CSMO-ÉSAC
- Lyne Cloutier, FCSDQ
- Serge Comtois, Conseil québécois des entreprises adaptées;
- Marie Daigneault, DDCIS, CPMT
- Hélène Forest-Fournier, REESADQ
- Lise Gélinas, Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport (MELS)
- Charles Guindon, Chantier de l'économie sociale
- Andrée Lapierre, CSN
- Raymond Larcher, FTQ
- Danielle Legault, FTQ
- Suzanne Maltais, Ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS)
- Danielle Ouellet, CQRHT
- David Poncelet, DDCIS, CPMT

Remerciements

L'analyse de métier a été rendue possible grâce à la collaboration des regroupements d'entreprises et de coopératives d'aide domestique (FCSDQ, REÉSADQ, APRES) et des gestionnaires des douze entreprises et coopératives en aide domestique ayant participé à l'exercice. Nous tenons à remercier particulièrement ces organisations qui ont généreusement accepté de libérer des membres de leur personnel pour qu'ils prennent part à cet atelier. Nous tenons également à remercier les participantes et les participants pour leur précieuse collaboration et pour toute l'énergie que ces personnes ont investi à décrire leur métier. La liste des participantes et des participants à l'atelier d'analyse de situation de travail est présentée ci-dessous.

NOM	FONCTION	COOPÉRATIVE / ENTREPRISE	RÉGION
<i>Pauline Beaulieu</i>	<i>Préposée</i>	<i>Coopérative de Laval</i>	<i>Laval</i>
<i>Céline Bolduc</i>	<i>Préposée</i>	<i>Coopérative Beauce-Nord *</i>	<i>Chaudières/Appalaches</i>
<i>Seddik Boussedra</i>	<i>Préposé</i>	<i>Plumeau-Chiffon & Cie</i>	<i>Montréal</i>
<i>Alain Dicaire</i>	<i>Préposé</i>	<i>Coopérative d'Autray</i>	<i>Lanaudière</i>
<i>Josée Filion</i>	<i>Responsable à l'affectation</i>	<i>Coopérative du Royaume *</i>	<i>Saguenay /Lac St-Jean</i>
<i>Huguette Gagné</i>	<i>Préposée</i>	<i>La Grande Vadrouille</i>	<i>Montréal</i>
<i>Ghislaine Guay</i>	<i>Préposée</i>	<i>Coopérative Avantages</i>	<i>Québec</i>
<i>Marielle Mainguy</i>	<i>Préposée</i>	<i>Coopérative de Charlesbourg</i>	<i>Québec</i>
<i>Maxine Perreault</i>	<i>Préposée</i>	<i>Maintien Plus</i>	<i>Montréal</i>
<i>Marie-Élise Proulx</i>	<i>Agente à l'affectation</i>	<i>Coopérative Cap-Diamant</i>	<i>Québec</i>
<i>Marie-Josée Teixeira</i>	<i>Préposée</i>	<i>Coopérative Aide-Rive-Sud</i>	<i>Montréal</i>
<i>Sylvie Toutant</i>	<i>Chef de secteur</i>	<i>Coopérative aux P'tits soins</i>	<i>Montréal</i>

* Entreprise/coopérative syndiquée

Nous tenons par ailleurs à remercier chaleureusement les participantes et les participants des ateliers de comparaison ainsi que les entreprises qui ont généreusement accepté de libérer des membres de leur personnel pour qu'ils puissent prendre part à ces ateliers, et ce, avec l'appui du CQEA et du CQRHT. Ces personnes et ces entreprises sont les suivantes :

COMPARAISON ÉDIFICES PUBLICS				COMPARAISON HÔTELLERIE			
NOM	FONCTION	ENTREPRISE	RÉGION	NOM	FONCTION	ENTREPRISE	RÉGION
<i>Richard Gauvin</i>	<i>Préposé</i>	<i>Le Sextant*</i>	<i>Montréal</i>	<i>Valérie Béland</i>	<i>Préposée</i>	<i>Le Baluchon</i>	<i>Mauricie</i>
<i>Serge Lapointe</i>	<i>Contremaître</i>	<i>Le Transit</i>	<i>Montréal</i>	<i>Diane Laplante</i>	<i>Gouvernante</i>	<i>Centre Sheraton*</i>	<i>Montréal</i>
<i>Gilberte Matte</i>	<i>Préposée</i>	<i>Le Sextant*</i>	<i>Montréal</i>				

* Entreprise/coopérative syndiquée

1. Introduction

À la demande de la Fédération des coopératives de service à domicile du Québec (FCSDQ) et du Regroupement des entreprises d'économie sociale en aide domestique du Québec (REÉSADQ), le Comité sectoriel de main-d'œuvre de l'économie sociale et de l'action communautaire (CSMO-ÉSAC) a procédé, en 2004, à une étude sur les besoins de formation pour le secteur de l'aide domestique. Par suite du diagnostic posé, le REÉSADQ et la FCSDQ, auxquels s'est jointe l'APRES (Association des partenaires regroupés en économie sociale), ont cherché à répondre plus précisément aux besoins de formation exprimés par les préposées¹ d'aide à la vie domestique responsables de l'entretien ménager, lesquelles représentent le groupe le plus important de travailleurs dans le secteur de l'aide domestique. L'objectif central de cette démarche visait à entreprendre une mise à niveau des compétences des ressources humaines en poste et le développement d'un programme de formation pour le futur bassin de ressources. De plus, est venu s'ajouter à ce double objectif le désir vif de valoriser à sa juste valeur le travail accompli auprès des clients et usagers des entreprises et coopératives d'aide domestique.

La mise en œuvre d'une norme professionnelle doit obligatoirement avoir à sa base un argumentaire démontrant qu'il y a pertinence de développer une telle norme. Dans cette optique, le comité sectoriel doit s'assurer que ladite norme pourra avoir une application aussi large que possible, tout en ne perdant pas de vue, cependant, que l'aide domestique doit en constituer le pivot central. Autrement dit, dans le cas particulier du métier de préposée d'aide à la vie domestique, le CSMO-ÉSAC devait voir en quoi l'entretien ménager accompli dans le secteur de l'aide domestique peut correspondre à l'entretien ménager d'autres secteurs, en l'occurrence dans les édifices publics et dans le secteur du tourisme.

2. Les objectifs du mandat

Les objectifs visés dans le cadre de cette analyse de situation de travail sont :

1. de réaliser une analyse de métier pour les **préposées d'aide à la vie domestique** (entretien ménager léger et entretien ménager lourd);
2. de comparer le métier de préposée d'aide à la vie domestique (entretien léger et entretien lourd) aux pratiques suivantes : préposé-e à l'entretien ménager dans les édifices publics, pour les entreprises adaptées et dans le secteur du tourisme;
3. d'établir les possibilités de passerelles entre les différentes pratiques du métier de préposé-e responsable de l'entretien ménager.

Par cette analyse de métier comparative, les principaux aspects des différentes pratiques du métier de préposée d'aide à la vie domestique ont été soigneusement définis. Il devient maintenant possible d'énoncer des recommandations sur la possibilité de développer : 1) soit une norme professionnelle propre au métier de préposée d'aide à la vie domestique; 2) soit une norme professionnelle en entretien ménager assortie de spécificités pour l'aide domestique, les édifices publics et les chambres d'hôtel.

¹ La forme féminine est utilisée dans ce document lorsque nous référons aux préposées d'aide à la vie domestique ainsi qu'aux préposées à l'entretien ménager en hôtellerie puisqu'il s'agit de métiers occupés majoritairement par des femmes. La forme neutre est employée lorsque l'on réfère aux préposé-es à l'entretien ménager Immeubles (entreprises adaptées) où l'on est susceptible de retrouver tant des hommes que des femmes.

3. Définition d'une analyse de métier

À la base de toute norme professionnelle se trouve une analyse de métier. Une telle analyse « consiste à faire une étude détaillée afin de recueillir les données les plus pertinentes et les plus exhaustives possible au sujet d'un métier ou d'une fonction de travail ou d'une profession. L'analyse de métier inclut le contexte de réalisation, les tâches, leur importance et leur fréquence, les critères de performance, l'évolution du métier ainsi que les qualités nécessaires pour l'exercer ² ».

Conséquemment, une analyse de métier constitue une source inestimable de renseignements qui permettra aux différents partenaires socio-économiques et gouvernementaux de mieux gérer le développement des compétences du métier étudié par la mise en place de pratiques de gestion des ressources humaines qui leur assureront l'acquisition, le développement et le maintien des compétences dont ils ont besoin pour garantir l'exécution d'un travail de qualité.

Sur recommandation de la Direction du développement des compétences et de l'intervention sectorielle, la méthode de travail utilisée est celle dite de l'analyse de situation du travail (AST) du Ministère de l'Éducation, du Sport et du Loisir.

L'AST est une méthode d'analyse qui s'appuie sur un ensemble de concepts³ permettant de structurer l'exercice d'un métier.

Ces concepts sont les suivants :

- Fonctions;
- Tâches;
- Opérations;
- Sous-opérations;
- Conditions d'exécution;
- Exigences de la tâche;
- Valeur des tâches et des fonctions.

Chacun de ces concepts constitue une composante d'une analyse de métier menant à l'identification des compétences requises à l'exercice efficace d'un métier.

Pour faciliter la compréhension, nous définissons les sept principaux concepts de base d'une analyse de situation de travail.

Le concept de fonctions

L'exercice d'un métier fait appel à des champs d'activités de travail propres à ce métier ou encore à des responsabilités confiées à la personne qui exerce le métier. Ces champs d'activités correspondent aux fonctions du métier. Ils regroupent un ensemble d'unités de travail liées entre elles soit par la nature du travail effectué, soit selon les séquences de travail. Chaque fonction liée à un métier donne lieu à un résultat ou à une production.

² DIRECTION DU DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES EN MILIEU DE TRAVAIL. *Guide du Cadre général de développement et de reconnaissance des compétences*, mai 2006, p. 81.

³ MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION. *Élaboration des programmes d'études professionnelles et techniques, Guide d'animation d'un atelier d'analyse de la situation de travail*, gouvernement du Québec, 2002, p. 31.

Le concept de tâches

Les tâches sont les principales activités ou actions, observables et complètes en elles-mêmes (c.-à-d. qu'elles possèdent un point de départ et un point d'arrivée), qui se subdivisent en deux opérations ou plus, qui sont accomplies dans un laps de temps déterminé et qui, lorsqu'elles sont remplies, « génèrent » un produit, un service ou une décision. Elles constituent un travail pour lequel un individu est rémunéré. Les tâches se rapportent habituellement à des objets de travail, c'est-à-dire ce sur quoi porte le travail (produits ou services).

Le concept d'opérations

Une tâche se subdivise en plus petites unités de travail. Cette autre subdivision ou composante d'un métier se nomme opération. Les opérations correspondent aux étapes des tâches ou des phases de réalisation, c'est-à-dire au déroulement du travail ou au comment. Elles sont reliées surtout aux méthodes et aux techniques utilisées ou aux habitudes de travail existantes. Elles permettent d'illustrer les processus de travail.

Le concept de sous-opérations

Les sous-opérations décrivent les éléments de réalisation d'une opération. Elles correspondent aux sous-étapes des tâches et précisent les techniques en illustrant les détails du travail. Elles se rapportent donc aux choses importantes à souligner à l'intérieur des opérations.

Les conditions d'exécution

Les conditions d'exécution des tâches réfèrent principalement aux conditions de travail physiques, psychologiques, administratives et socioéconomiques inhérentes au métier et au secteur dans lesquels sont exécutées les tâches. On se reportera généralement au degré d'autonomie de la personne dans l'exécution de son travail, aux exigences de quantité, de qualité ou de rapidité, aux systèmes ou aux équipements à utiliser, aux outils offerts pour guider ou documenter le travail, au matériel disponible ou à utiliser pour accomplir le travail, aux consignes particulières requises, aux règles à respecter en matière de santé et de sécurité, aux conditions environnementales dans lesquelles doit se réaliser le travail et aux particularités régionales, s'il y a lieu.

Les exigences de la tâche

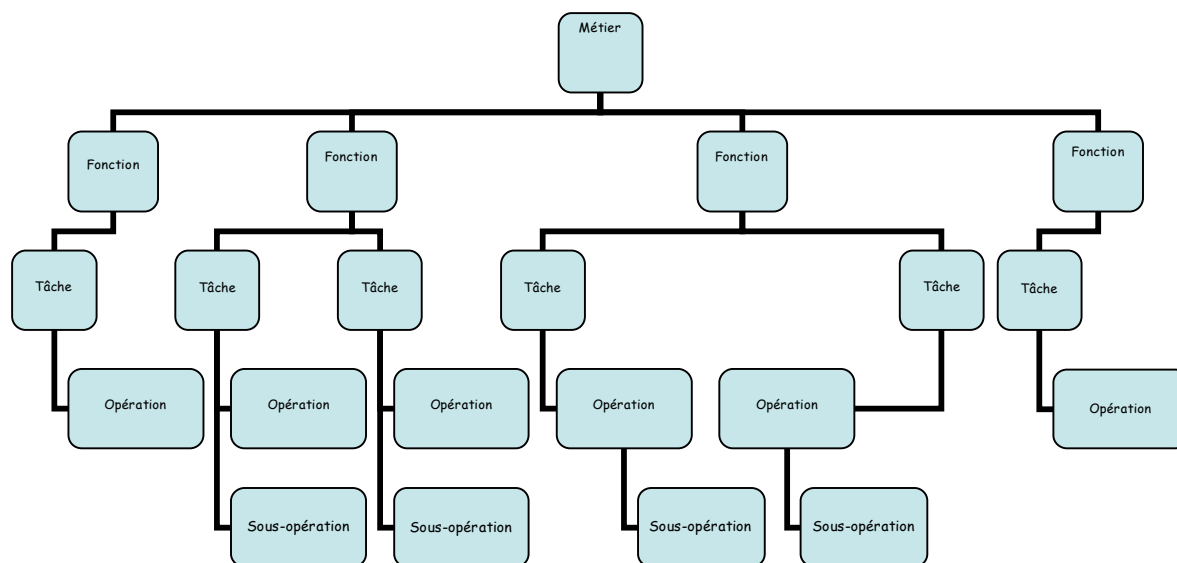
Ce concept réfère à la mesure de la performance dans l'accomplissement des tâches. Il s'agit de déterminer les principaux critères d'appréciation qui permettront de mesurer l'atteinte des standards de qualité et de quantité. Les critères de performance indiquent les caractéristiques observables et mesurables pour évaluer les résultats attendus à la suite d'une tâche ou les produits de cette tâche. Ils sont énoncés sous forme d'exigences, de normes de qualité ou de règles qui permettent de voir si la tâche est bien faite.

La valeur des tâches et des fonctions

Ce concept permet de déterminer la valeur des tâches en matière de difficulté, d'importance, de fréquence et d'occurrence. Il s'agit donc d'évaluer le degré de difficulté associé à l'exécution des tâches. Le critère d'importance renvoie à la mesure des effets négatifs liés à l'exécution inadéquate d'une tâche. La notion de fréquence, quant à elle, réfère au temps investi à l'exercice d'une tâche. Enfin, l'occurrence fait référence au nombre de travailleurs qui accomplissent une tâche dans le cadre de leur métier et dans le secteur.

La valeur des fonctions fournit de l'information utile à la conception des outils d'évaluation et peut même aider à définir des spécialités dans un métier.

Le tableau suivant illustre la structure hiérarchique pour procéder à l'analyse.



4. La méthodologie utilisée

La méthodologie proposée pour l'atteinte des objectifs du mandat est essentiellement basée sur une démarche de réflexion et d'analyse avec des experts du métier visé.

Cette démarche comprend sept étapes :

- Étape 1 : Cadrage de la démarche
- Étape 2 : Analyse documentaire
- Étape 3 : Recherche exploratoire et analyse comparative
- Étape 4 : Validation de la délimitation du métier et de la description de l'environnement
- Étape 5 : Analyse de la situation de travail (AST)
- Étape 6 : Rédaction de l'analyse de métier
- Étape 7 : Validation et dépôt du rapport

Cette analyse s'est appuyée notamment sur le *Diagnostic des besoins de formation dans le secteur de l'aide domestique*, réalisé par le CSMO-ÉSAC (décembre 2005), et sur des consultations auprès d'experts du métier, à savoir des travailleurs et des travailleuses ayant une très bonne connaissance pratique de l'entretien ménager.

Préalablement à l'atelier d'analyse de la situation de travail avec le comité d'experts, une consultation a été réalisée auprès de onze représentants clés des milieux concernés, soit :

- 1- Des représentants associatifs :
 - Regroupements en aide domestique (3);
 - Conseil des entreprises adaptées (1);
 - Comités sectoriels (2);
 - Chantier de l'économie sociale (1).
- 2- Des centrales syndicales (2);
- 3- Une représentante du ministère de la Santé et des Services sociaux (1);
- 4- Une représentante du ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport (1).

5. Description générale du métier

Le mandat était d'analyser le métier de préposée d'aide à la vie domestique. Les ateliers et rencontres ont toutefois fait ressortir que ce métier, spécifique au contexte d'aide domestique et, par conséquent, d'économie sociale, se situe en fait entre les deux métiers suivants : préposé-e en entretien ménager et auxiliaire familial-e et social-e. L'analyse des descriptions de poste de la Classification nationale des professions 2006 (CNP) sépare et distingue pourtant ces métiers, tant au plan du contexte d'exécution que des fonctions principales exécutées.

La description tirée de la CNP pour le groupe qui correspond au **code 6471 – Aides familiaux/aides familiales, aides de maintien à domicile et personnel assimilé** précise qu'il s'agit de la réalisation de travaux ménagers et d'accompagnement dans un contexte de maintien à domicile de personnes âgées ou convalescentes.

« Les aides familiaux fournissent des services de maintien à domicile à court et à long terme aux personnes et aux familles qui traversent une période d'incapacité, de convalescence ou de crise familiale. Ils travaillent pour des services gouvernementaux, des organismes à but non lucratif et des agences de soins à domicile, ou ils peuvent être des travailleurs autonomes. Les aides de maintien à domicile accomplissent des travaux ménagers et d'autres tâches domestiques dans des maisons privées, des ambassades et d'autres résidences. Les personnes de compagnie prennent soin de personnes âgées ou convalescentes et leur tiennent compagnie à leur résidence. Elles travaillent pour des agences de soins à domicile, ou elles peuvent être des travailleuses autonomes. Les parents de famille d'accueil prennent soin des enfants ou des membres de leur famille sous la direction d'un service de placement en famille d'accueil⁴. »

⁴ Classification nationale des professions 2006, 6471 *Aides familiaux/aides familiales, aides de maintien à domicile et personnel assimilé*, tiré du site <http://www23.hrdc-drhc.gc.ca/2001/f/groups/6661.shtml>

Les aides familiaux, les aides de maintien à domicile et le personnel assimilé exercent une partie ou l'ensemble des fonctions suivantes :

- aides familiaux;
- aides ménagers;
- personnes de compagnie;
- parents de famille d'accueil.

Voici quelques exemples d'appellations d'emploi fournies pour ce groupe :

- aide à domicile;
- aide de maintien à domicile;
- aide ménager/aide ménagère;
- auxiliaire familial/auxiliaire familiale.
- homme/dame de compagnie;
- parent de famille d'accueil;
- préposé/préposée – service de répit à domicile;

La CNP mentionne aussi les appellations à ne pas confondre avec le métier d'auxiliaire familiale :

- Gardiens/gardiennes d'enfants, gouvernants/gouvernantes et aides aux parents (6474);
- Homme/dame de charge qui fait le ménage dans les résidences (voir [6661](#) *Préposés/préposées à l'entretien ménager et au nettoyage – travaux légers*).

Comme on peut le constater, la part de travaux ménagers est secondaire et accessoire dans le contexte de maintien à domicile, selon la description fournie, et la CNP va jusqu'à exclure toute comparaison avec les personnes faisant le ménage dans les résidences.

D'autre part, le métier de préposé-e en entretien ménager correspond au code 6661 de la CNP – **Préposées/préposés à l'entretien ménager et au nettoyage – travaux légers**. La description de ce métier démontre un contexte différent, non exclusif au ménage en résidences privées, mais qui peut aussi être exécuté dans des commerces ou édifices publics. Par contre, les tâches comprennent exclusivement celles reliées à l'entretien ménager dit léger. La définition que nous fournit la CNP (2006) est la suivante :

« Les préposé-es à l'entretien ménager et au nettoyage – travaux légers nettoient les halls, les corridors, les bureaux et les chambres dans des hôtels, des motels, des centres de villégiature, des centres hospitaliers, des écoles, des édifices à bureaux ainsi que des résidences privées. Ils sont employés par des hôtels, des motels, des centres de villégiature, des installations de loisirs, des centres hospitaliers et d'autres établissements, des entreprises de gestion d'immeubles, des entreprises privées de services de nettoyage et des particuliers⁵ ».

⁵ Classification nationale des professions 2006, 6661 *Préposé-e/préposé à l'entretien ménager et au nettoyage – travaux légers*, tiré du site <http://www23.hrdc-drhc.gc.ca/2001/f/groups/6661.shtml>

Voici quelques exemples d'appellations d'emploi pour le métier de préposé-e à l'entretien ménager et au nettoyage – travaux légers.

- balayeur/balayeuse;
- homme/femme de chambre;
- homme/femme de ménage;
- nettoyeur/nettoyeuse dans un hôpital;
- nettoyeur/nettoyeuse de bureaux;
- nettoyeur/nettoyeuse de résidences;
- nettoyeur/nettoyeuse – entretien ménager;
- nettoyeur/nettoyeuse – travaux légers;
- préposé/préposée à l'entretien ménager;
- préposé/préposée aux chambres.

Toujours selon la CNP, les préposé-es à l'entretien ménager et au nettoyage – travaux légers exercent une partie ou l'ensemble des fonctions suivantes :

- balayer, essuyer, laver, cirer et astiquer les parquets;
- épousseter les meubles et passer l'aspirateur sur les moquettes et les tapis, les tentures et les meubles rembourrés;
- faire les lits, changer les draps et assurer la distribution des serviettes et accessoires de toilette;
- donner aux clients des fournitures supplémentaires;
- approvisionner la lingerie et l'armoire à fournitures;
- nettoyer, désinfecter et astiquer les appareils ménagers et les accessoires dans la cuisine et les salles de bain;
- nettoyer et désinfecter les lieux publics, comme les cabines de déshabillage, les douches et les ascenseurs;
- désinfecter les salles d'opération et autres aires des centres hospitaliers;
- ramasser et vider les poubelles;
- laver les fenêtres, les murs et les plafonds;
- déclarer et ranger les objets perdus;
- donner, s'il y a lieu, des renseignements de base sur les installations de l'établissement;
- s'occuper, s'il y a lieu, des plaintes.

Il est mentionné que ce métier ne doit pas être confondu avec les métiers suivants :

- concierges d'immeubles (CNP 6663);
- nettoyeurs spécialisés/nettoyeuses spécialisées (CNP 6662);
- surveillants/surveillantes des services de nettoyage (CNP 6215).

Les conditions d'accès à la profession de préposé-e à l'entretien ménager sont minimales et diffèrent de celles d'aide familiale, métier pour lequel une formation spécifique peut être exigée. En effet, selon la CNP, les postes en entretien ménager n'exigent pas de scolarité spécifique. Par contre, certains employeurs peuvent exiger que les préposé-es aux chambres avec cuisinette possèdent un certificat en nettoyage ou un autre certificat semblable. D'autre part, les exigences (tirées de la CNP) pour accéder à la profession d'aide familial-e sont généralement les suivantes : quelques années d'études secondaires; expérience en soins des enfants ou en économie domestique; formation en services de maintien à domicile, en milieu scolaire ou autre; certificat en secourisme.

Emploi-Québec (IMT) estime que 51 000 personnes pratiquent le métier de préposé-e en entretien ménager au Québec. Pour environ 6000 autres travailleuses et travailleurs de l'économie sociale, ce

métier prend différentes appellations selon l'entreprise ou la coopérative en aide domestique où il est exercé :

- préposé-e à l'entretien ménager léger – aide domestique;
- préposé-e à l'entretien ménager lourd – aide domestique;
- préposé-e aux soins à domicile;
- préposé-e à l'aide domestique.

Dans ce contexte, le métier de préposée d'aide à la vie domestique prend une forme particulière et mérite ainsi un titre qui le distingue des autres appellations citées plus haut, et c'est ce que nous allons démontrer dans les pages suivantes.

6. Contexte et définition du métier à l'étude

Les préposées d'aide à la vie domestique œuvrent principalement dans des organismes à but non lucratif (OBNL) ou des coopératives d'économie sociale. Ces entreprises et coopératives offrent des services d'aide domestique en complémentarité à ceux du secteur public de santé dispensés par les CLSC et d'autres organismes communautaires. Elles ont pour mission principale :

- d'assurer des services de soutien à la vie domestique;
- de créer des emplois durables et de qualité.

Quoique les services d'aide domestique soient offerts à toute la collectivité, les principaux usagers de ces services sont des personnes âgées, des personnes handicapées et des personnes en convalescence « dont le maintien à domicile est conditionnel à un soutien externe pour l'exercice de leurs activités de la vie quotidienne⁶ ». Dans les faits, les personnes âgées en perte d'autonomie constituent la principale clientèle de la plupart des entreprises et coopératives d'aide domestique et leur nombre ne cesse de croître avec le vieillissement de la population que connaît et connaîtra le Québec au cours des prochaines années. En effet, le ministère de la Santé et des Services sociaux évalue que la clientèle des entreprises et des coopératives d'économie sociale en aide domestique est composée à 62 % de personnes âgées de plus de 65 ans et dont 42 % ont plus de 75 ans.

« Avec les besoins grandissants de services liés au vieillissement de la population, à la désinstitutionalisation des personnes âgées et au virage ambulatoire, les CLSC dressent des priorités et s'orientent de plus en plus vers l'assistance personnelle en délaissant l'aide domestique. En 1996, dans plus des deux tiers des CLSC de Montréal Centre, les soins d'hygiène et la mobilisation représentent entre 60 % et 90 % des tâches des auxiliaires familiales et sociales. L'aide à l'alimentation, la lessive, la préparation des repas, les courses et l'entretien léger comptent pour 1 % à 9 % de leur temps de travail. Aucun CLSC ne fait d'entretien lourd comme les grands ménages⁷ ». Cette tendance s'est répandue, ailleurs dans la province, avec la Politique de soutien à domicile qui précise que « le CLSC est de moins en moins engagé dans les services d'aide à domicile et de soutien aux proches. Ces services sont

⁶ JETTÉ, C. et AUBRY, F. *L'économie sociale dans les services à domicile*, Québec, Presses de l'Université du Québec, 2003, p. 175.

⁷ CORBIN, L. *L'aide domestique dans le cadre des services d'aide à domicile : rapport d'étape*, Montréal, Régie régionale de la santé et des services sociaux de Montréal-Centre, 1996, p. 41.

délégués aux organismes communautaires, aux entreprises d'économie sociale, aux agences privées et à des travailleurs engagés de gré à gré⁸ ».

Depuis janvier 2003, la *Loi modifiant le Code des professions et d'autres dispositions législatives dans le domaine de la santé* prévoit deux clauses d'exception au Code des professions, permettant à des non-professionnels d'exercer des activités réservées. Il s'agit de l'article 39.7, lequel traite des soins invasifs d'assistance lors des activités de la vie quotidienne, et de l'article 39.8, qui porte sur l'administration des médicaments. Ces deux clauses d'exception s'appliquent dans le cadre d'un programme de soutien à domicile fourni par un CLSC (ou CSSS), clauses qui ne correspondent généralement ni à la formation ni aux tâches des préposées d'aide à la vie domestique puisque ces dernières ne peuvent pas préparer de repas pour les diabétiques, par exemple, et ne peuvent pas administrer de la nourriture ou des médicaments. Par contre, elles peuvent s'assurer que la personne prend sa nourriture ou ses médicaments.

Ainsi, même s'il ne s'agit que de services matériels, plusieurs enquêtes ont démontré que la dimension relationnelle est importante lorsque le client est une personne âgée vivant une situation d'isolement. Comme le rapportent les auteurs d'une de ces études :

« Les commentaires recueillis auprès de certains usagers démontrent que les personnes se réjouissent non seulement du travail d'entretien ménager accompli par la préposée, mais aussi de la visite et de l'échange qu'il peut susciter. La relation qui se construit alors semble avoir des répercussions sur le bien-être des personnes âgées, du moins dans sa dimension sociale et affective⁹ ».

Les préposées retirent une grande valorisation de l'aspect relationnel de leur travail et celui-ci fait partie de l'attrait qu'exerce ce métier sur les personnes qui le pratiquent.

7. Portrait des entreprises et des coopératives d'aide domestique

Au Québec, 101 coopératives et entreprises d'économie sociale en aide domestique offrent leurs services dans l'ensemble de la province (Tableau 1). Le secteur de l'aide domestique se compose de 45 coopératives et de 56 entreprises à but non lucratif (OBNL). Une grande majorité de ces 101 entreprises et coopératives en aide domestique sont représentées par l'un ou l'autre des regroupements suivants : la Fédération des coopératives de services à domicile du Québec (FCSDQ), le Regroupement des entreprises d'économie sociale en aide domestique du Québec (REÉSADQ) et l'Association des partenaires regroupés en économie sociale (APRES).

⁸ MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX. *Chez soi le premier choix – La politique de soutien à domicile*, Québec, 2003, p. 27.

⁹ JETTÉ, C. et LÉVESQUE, B. « *Les rapports de consommation et la participation des usagers* », dans VAILLANCOURT, F. et JETTÉ, C., *L'économie sociale dans les services à domicile*, Québec, Presses de l'Université du Québec, 2003, p. 178.

Tableau 1 – Répartition régionale des entreprises et coopératives d'économie sociale en aide domestique, selon le statut juridique, Québec, 2006-2007

RÉGION	OBNL	COOP	TOTAL
Bas Saint-Laurent	8	--	8
Saguenay-Lac-Saint-Jean	2	4	6
Capitale-Nationale	4	4	8
Mauricie-Centre-du-Québec	6	6	12
Estrie	4	2	6
Montréal	8	1	9
Outaouais	2	2	4
Abitibi-Témiscamingue	7	--	7
Côte-Nord	1	3	4
Nord-du-Québec	1	--	1
Gaspésie Îles-de-la-Madeleine	6	--	6
Chaudière-Appalaches	--	8	8
Laval	--	1	1
Lanaudière	1	4	5
Laurentides	1	3	4
Montréal	4	7	11
TOTAL	56	45	101

Source : Régie de l'assurance maladie du Québec,
www.ramq.gouv.qc.ca/fr/citoyens/contributionetaidefinancieres/eesad.shtml.

La mission première de ces entreprises et de ces coopératives est d'offrir une aide à domicile qui permet aux personnes qu'elles desservent (personnes âgées, familles ou individus) d'être soutenues dans leurs tâches domestiques quotidiennes afin qu'elles puissent demeurer à domicile le plus longtemps possible, recevoir de l'assistance en raison d'une incapacité physique permanente ou temporaire ou en vue d'améliorer leur qualité de vie.

Les entreprises et coopératives en aide domestique offrent les services suivants :

- entretien ménager léger : nettoyage, balayage, époussetage, nettoyage du réfrigérateur et du garde-manger, nettoyage de la baignoire;
- entretien ménager lourd : grand ménage;
- entretien des vêtements et lessive;
- préparation de repas sans diète;
- approvisionnement et autres courses;
- services complémentaires qui vont du déneigement au transport de rebus, en passant par la réparation de vitres et de moustiquaires.

L'offre est donc rattachée aux activités liées aux repas, au soutien civique et aux tâches domestiques. Il s'agit de services d'aide à la vie domestique (AVD). Un certain nombre d'entreprises et de coopératives offrent, sur demande des CLSC, un service d'aide à la vie quotidienne (AVQ). Il s'agit là de services d'assistance à la personne (bains, soins d'hygiène et autres) qui ne sont pas couverts par le Programme d'exonération financière pour les services d'aide domestique (PEFSAD¹⁰). Une étude effectuée par le CSMO-ESAC, en 2005, a permis de conclure que, pour les 69 entreprises et coopératives en aide

¹⁰ Créé en 1997 par le gouvernement québécois, le PEFSAD a comme objectifs de : 1) développer un réseau d'entreprises d'aide domestique dans le secteur de l'économie sociale; 2) encourager les personnes à se procurer des services d'aide domestique auprès de ces entreprises. Le PEFSAD a permis de formaliser le statut des entreprises et coopératives d'économie sociale en aide domestique. Les services d'aide domestique sont offerts à tous et toutes, avec le bénéfice d'une exonération financière (aide fixe). Lorsque les personnes de moins de 65 ans ne sont pas référées par le CLSC, la terminologie employée est alors celle de *ménages actifs*. De plus, les personnes âgées de plus de 70 ans peuvent également bénéficier d'un crédit d'impôts supplémentaire. Voir : <http://www.ramq.gouv.qc.ca/fr/citoyens/contributionetaidefinancieres/exonerationaidedomestique.shtml>

domestique participant à l'enquête, 76 % des services offerts le sont dans le cadre du Programme d'exonération financière pour les services d'aide domestique (PEFSAD). La même étude a permis de tracer un portrait de la clientèle des entreprises et de coopératives. Ainsi, elles comptent en moyenne 282 clients de 65 ans et plus, 143 ménages actifs, 128 personnes adressées par un CLSC et 26 personnes handicapées.

Selon le ministère de la Santé et des Services sociaux, les entreprises et les coopératives d'économie sociale en aide domestique ont facturé 5,5 millions d'heures de services en 2004-2005. Il s'agit d'une croissance importante par rapport aux années précédentes. Malgré cette croissance, les entreprises et les coopératives d'économie sociale en aide domestique rencontrent toujours des difficultés financières importantes. La réforme du PEFSAD amorcée par le ministre de la Santé et des Services sociaux en 2006 visait à répondre à ce besoin. « Cela est jugé nécessaire non seulement pour que ces entreprises puissent survivre et se développer harmonieusement, mais aussi pour qu'elles puissent offrir, d'une part, à leurs usagers, des services de qualité et, d'autre part, à leurs employés, des emplois de qualité dont les conditions respectent les valeurs de démocratie, d'équité et de solidarité portées à l'origine par ce projet d'économie sociale¹¹ ». Ainsi, le 30 mars 2006, le PEFSAD a été bonifié pour que des mesures permettant la compensation des frais de gestion ainsi que l'attribution d'un dédommagement pour les frais de déplacements pour l'ensemble des services rendus puissent être adoptées.

Selon des statistiques du ministère du Développement économique et régional et de la Recherche¹², le 31 mars 2003, les entreprises et les coopératives d'économie sociale en aide domestique du Québec offraient un emploi de préposée à temps plein à 2877 personnes et un emploi à temps partiel à 2688 autres. Une entreprise moyenne comptait 28 postes de préposée à temps plein et 26 postes à temps partiel. Les coopératives étaient généralement les plus grands employeurs. Les emplois de préposées représentaient 92 % de tous les emplois créés par les entreprises et les coopératives d'économie sociale en aide domestique.

« La situation démographique du Québec étant caractérisée par le vieillissement de la population et par un accroissement du nombre de personnes en perte d'autonomie, les entreprises offrant les services d'aide domestique sont de plus en plus sollicitées. Qui plus est, les orientations gouvernementales suivies en matière de services de soins de santé consistant à écourter ou à éviter les séjours en milieu hospitalier, de même que celles qui furent énoncées dans la Politique de soutien à domicile, rendent encore plus pressante la demande adressée à ces entreprises¹³ ». De plus, parce que les personnes désirent rester longtemps à domicile et que les durées d'hospitalisation sont généralement plus courtes, il en découle une augmentation de la tâche des aidants naturels et un besoin accru de soutien aux familles relativement aux tâches ménagères. Ce nouveau contexte dans le domaine de la santé devrait favoriser une augmentation constante et même très rapide des services d'aide domestique au cours des prochaines années.

Par ailleurs, les entreprises et les coopératives d'économie sociale en aide domestique font face à des difficultés d'attraction et de rétention de leur main-d'œuvre, ce qui limite la possibilité d'augmenter l'offre

¹¹ AUBRY, F., JETTÉ, C. et FOURNIER, J. « Des entreprises diversifiées, à consolider », dans VAILLANCOURT, F. et JETTÉ, C., *L'économie sociale dans les services à domicile*, Québec, Presses de l'Université du Québec, 2003, p. 136.

¹² MINISTÈRE DU DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE ET RÉGIONAL ET DE LA RECHERCHE. *Portrait 2003 des entreprises en aide domestique*, [réalisé par Jocelyne Chagnon, coll. : France Boutin et autres], Québec, le Ministère 2004, 69 p.

¹³ ROY, N. *L'économie sociale et sa filière de l'aide domestique : quel avenir pour l'emploi des femmes?*, Conseil du statut de la femme, Québec, octobre 2006, p. 71.

de services en fonction de la demande. Les représentants des entreprises et coopératives rencontrés ont tous souligné éprouver des difficultés à ce propos. Le taux de roulement est assez important et on note que les jeunes ne restent pas longtemps en poste. Plusieurs entreprises et coopératives se sont dotées d'une stratégie visant à contrer ce problème. Pour celles-ci, la solution passe par la revalorisation de ce métier, et la formation est un des moyens d'y arriver.

Les entreprises et les coopératives en aide domestique accordent beaucoup d'importance à la formation des membres de leur personnel. Le diagnostic des besoins de formation du CSMO-ESAC révèle que 82 % des entreprises répondantes offrent à leur personnel des activités de formation et que 68 % y consacrent un budget spécifique. Certaines des participantes à notre rencontre d'analyse de métier ont mentionné que leur employeur offrait, en plus d'une rencontre d'information annuelle obligatoire, la possibilité de suivre 2 formations payées par an, par employé. Ainsi, la majorité des entreprises consacrent plus de 1 % de leur masse salariale à la formation de leur personnel¹⁴.

Cette formation touche les aspects techniques du travail comme l'entretien ménager, l'utilisation sécuritaire de produits ménagers, les règles d'hygiène, le déplacement sécuritaire d'une personne, la communication, les logiciels, le travail d'équipe, l'approche client et les problèmes de santé physique et mentale des usagers.

8. Portrait des préposées d'aide à la vie domestique

Le diagnostic des besoins de formation réalisé par le CSMO-ÉSAC en 2005 a permis de tracer un portrait démographique des préposées d'aide à la vie domestique. Dans ce document, on distingue trois catégories de préposées :

- 1) celles qui effectuent des tâches d'entretien ménager léger, d'entretien des vêtements, de préparation des repas sans diète ou de courses;
- 2) celles qui réalisent des travaux d'entretien ménager lourd, comme le grand ménage ou d'autres travaux extérieurs ou saisonniers;
- 3) celles qui sont habilitées à dispenser des services de soins à domicile dits d'aide à la vie quotidienne (AVQ).

Certaines personnes exécutent exclusivement une ou l'autre de ces catégories de services. D'autres sont plus polyvalentes et exécutent des tâches dans plus d'une catégorie. Habituellement, les personnes offrant des services d'aide à la vie quotidienne offrent aussi des services d'aide à la vie domestique (AVD). Ces personnes ont souvent été spécialement formées pour dispenser des soins aux personnes.

L'analyse de situation de travail réalisée couvre l'ensemble de ces catégories de préposées.

¹⁴ BINHAS, Lynda. *Diagnostic des besoins de formation dans le secteur de l'aide domestique*, Comité sectoriel de main-d'œuvre Économie Sociale et Action Communautaire (CSMO-ÉSAC), décembre 2005.

Âge et sexe

Les préposées sont des femmes dans une proportion de 90 %. Le diagnostic sur les besoins de formation du CSMO-ÉSAC¹⁵ démontre que les préposées affectées à l'entretien ménager léger ont surtout entre 45 et 54 ans (32 %) et entre 35 à 44 ans (36 %). Les hommes sont cependant plus nombreux que les femmes à effectuer les tâches liées à l'entretien lourd. Les préposées à l'entretien lourd sont quant à eux surtout âgées de 45 à 54 ans (28% des cas) et de 35 à 44 ans (22 % des cas). Enfin, pour les préposées à l'aide à la vie quotidienne (AVQ), la majorité est âgée de 45 ans ou plus.

Niveau de scolarité

Selon une étude sociologique réalisée en 2003¹⁶, le niveau de scolarité moyen des personnes exerçant le métier de préposée se situe entre la troisième et la cinquième année du secondaire. Ces résultats sont confirmés par le diagnostic des besoins de formation du CSMO-ÉSAC qui démontre que, en moyenne : 1) les préposées à l'entretien ménager léger ont terminé leur secondaire IV (dans 27 % des entreprises et coopératives en aide domestique) ou leur secondaire V et sont détentrices d'un diplôme d'études secondaires ; 2) les préposées à l'entretien ménager lourd possèdent un diplôme d'études secondaires (dans 26 % des entreprises et coopératives). Par ailleurs, ce même diagnostic révèle que les personnes affectées aux services d'aide à la vie quotidienne sont, de façon générale, plus scolarisées : dans 25 % des entreprises et coopératives, elles sont en effet détentrices d'un diplôme d'études collégiales.

Ancienneté

En général, les personnes exécutant les travaux d'entretien ménager léger ont plus d'ancienneté que les autres catégories de travailleuses. En effet, en entretien ménager léger, l'ancienneté est de 6 à 10 ans. En entretien lourd, l'ancienneté est de 1 à 5 ans pour 48 % des personnes. Par ailleurs, les préposées qui offrent des services d'aide à la vie quotidienne ont, dans 23 % des cas, seulement entre 1 à 2 années d'ancienneté dans le domaine de l'aide domestique.

Origine ethnique

Même si « la grande majorité des travailleuses sont nées au Québec, dans certaines entreprises et coopératives de la région métropolitaine telles La Coopérative de soutien à domicile de Laval, Plumeau, chiffon et compagnie et La Grande Vadrouille, la diversité du milieu se répercute davantage sur la composition du personnel : le pourcentage de préposées d'aide à la vie domestique nées hors Québec atteignant respectivement 17 %, 25 % et 50 %¹⁷ ».

¹⁵ BINHAS, Lynda. *Diagnostic des besoins de formation dans le secteur de l'aide domestique*, Comité sectoriel de main-d'œuvre Économie Sociale et Action Communautaire (CSMO-ÉSAC), décembre 2005.

¹⁶ CORBEIL, C., DESCARRIES, F. et MALAVOY, M. « *Les paradoxes du métier de préposé-e à l'entretien domestique* », dans VAILLANCOURT, F. et JETTÉ, C., *L'économie sociale dans les services à domicile*, Québec, Presses de l'Université du Québec, 2003.

¹⁷ CORBEIL, C., DESCARRIES, F. et MALAVOY, M. « *Les paradoxes du métier de préposé-e à l'entretien domestique* », op. cit., p. 238.

Situation socioprofessionnelle à l'embauche

Selon les auteures¹⁸ de l'étude sociologique consultée, de nombreuses personnes embauchées au cours des cinq dernières années ont été prestataires des programmes de l'assistance-emploi (63 %) ou de l'assurance-emploi (15 %). Certaines proviennent aussi du secteur privé où elles ont travaillé dans des entreprises de services d'entretien ménager.

Motivation à exercer le métier

Les principales motivations incitant à exercer le métier sont avant tout liées à la dimension relationnelle avec la clientèle et le besoin d'aider les personnes âgées dans les tâches domestiques. Les personnes aiment savoir qu'elles peuvent aider et rendre la vie plus facile à leur clientèle.

Le sentiment du travail accompli est prépondérant au même titre que le résultat immédiat, sitôt le travail terminé.

9. Analyse du métier

Contexte de travail

Le travail de préposée est pratiqué dans divers contextes de travail. Habituellement, ce travail est exécuté dans le milieu de vie du client. Ainsi, les préposées ont mentionné qu'elles peuvent exercer leur métier dans des endroits variés :

- à domicile : maisons privées, logement, condominium, HLM;
- dans les résidences de personnes âgées (privées, coopératives d'habitation);
- dans les centres d'hébergement;
- en milieu hospitalier lorsque l'utilisateur est hospitalisé.

Conditions d'entrée sur le marché du travail ou critères d'embauche

La scolarité ne constitue pas une exigence à l'embauche. Les qualités essentielles pour exercer ce métier sont : être sociable (aimer le public), avoir de l'entregent (aimer les relations avec les gens), aimer rendre service et être souriant. D'autres qualités sont aussi requises : capacité de lire, d'écrire et de compter, rapidité d'exécution, sens de l'organisation, goût du travail bien fait, sens de l'écoute et discrétion, sens des responsabilités, débrouillardise, capacité d'adaptation à des clients très différents et à des endroits très différents.

L'expérience de travail antérieure est aussi considérée, même si plusieurs ont appris le métier dans leur contexte familial. Les personnes ayant suivi les formations de *Principes de déplacement sécuritaire des bénéficiaires* (PDSB) de l'ASSTAS¹⁹ ou ayant travaillé en milieu hôtelier semblent avoir la faveur des employeurs.

¹⁸ Ibid.

¹⁹ L'ASSTAS est une association sectorielle paritaire vouée exclusivement à la **prévention** en santé et en sécurité du travail dans le secteur de la santé et des services sociaux. Les **services** se regroupent en quatre grandes catégories : information, formation, assistance technique, recherche et développement. En ligne sur le site : www.asstsas.qc.ca.

Dans la région de Montréal, la connaissance de l'anglais est exigée pour certains quartiers. En région non urbaine, une automobile est requise pour les déplacements.

La période d'intégration est assez rapide et peut être faite par compagnonnage avec une personne plus expérimentée sur place. Une période de probation est aussi prévue.

Exigences physiques

La pratique du métier comporte des exigences relatives à la santé en général et à la condition physique. Une certaine force physique ainsi que la capacité de fournir un effort soutenu sont nécessaires, notamment pour déplacer des charges ou des équipements de travail.

Ce métier demande aussi de l'endurance et de la souplesse; la personne peut avoir à se tenir debout durant de longues périodes, se déplacer dans des endroits restreints, faire des mouvements répétitifs et monter dans les escabeaux.

D'autre part, les déplacements en transport en commun et en auto demandent une bonne condition physique (marche, déglacage des vitres, etc.) et une capacité à planifier le temps en fonction des déplacements requis. La conduite automobile exige de l'attention, de la concentration et un bon sens de l'orientation.

Dans les cas d'aide à la personne, la précision du geste, l'équilibre et la force sont requis pour pouvoir servir d'appui au moment des mobilisations et de transferts de position.

Sur le plan perceptuel, il s'agit d'un travail qui requiert d'être à l'écoute des personnes et réceptifs à satisfaire leurs besoins. Il faut aussi être alertes pour bien reconnaître les faits à rapporter à l'entreprise. S'il y a lieu, celle-ci avisera le CLSC, lequel décidera de l'intervention à mener.

Finalement, il est essentiel de pouvoir supporter les conditions de température selon les saisons et de pouvoir passer facilement de l'un à l'autre.

Exigences sur le plan affectif et relationnel

1) Par rapport aux relations avec la clientèle et la famille

Les préposées sont souvent en contact direct et rapproché avec les usagères ou usagers et leurs familles ou aidants naturels. Dans la plupart des cas, une relation d'affection s'établit avec l'usager et il n'est pas rare que les préposées deviennent vulnérables à la détresse de ces derniers. Ces personnes doivent aussi vivre des situations difficiles comme le décès d'un usager. Dans de tels cas, un certain soutien est nécessaire afin de prendre du recul relativement à cet événement troublant. Les préposées nous ont dit qu'elles ont appris avec les années à adopter une approche différente devant la mort. « Certaines entreprises et coopératives d'économie sociale en aide domestique ont dû prendre des mesures pour

fournir des outils à leurs préposées afin de les aider à gérer cet aspect de la dimension relationnelle de leur travail²⁰ ».

Dans les cas où les personnes donnent des services d'aide à la vie quotidienne, elles doivent démontrer de l'écoute, de la patience et une grande capacité à conserver leur calme, soit en cas de problèmes ou d'urgence. Finalement, une bonne santé mentale est requise.

2) Par rapport au travail d'équipe

Les préposées se rapportent au bureau généralement une fois par semaine. Ces personnes sont donc généralement isolées dans l'exercice de leurs tâches et doivent par conséquent être capables d'une grande autonomie.

Il y a généralement peu de réunions d'équipes organisées dans les entreprises et coopératives d'aide domestique, sauf dans quelques entreprises qui ont une rencontre par secteur aux quinze jours ou une rencontre générale aux trois mois. Selon les experts consultés, lorsque des activités sociales sont organisées, on dénote un faible taux de participation. On peut donc en conclure que le sentiment d'appartenance à une équipe n'est pas fortement développé.

Pourtant, les préposées ont mentionné utiliser l'Internet et les sites de clavardage pour partager leurs expériences. En fait, elles se créent des équipes virtuelles qui leur permettent de demeurer en contact avec leurs collègues et de partager leur vécu.

Organisation du travail

Deux types d'horaire caractérisent l'organisation du travail des préposées. Le groupe d'employés à temps partiel travaille en moyenne 22,5 heures par semaine alors que le personnel à temps plein travaille entre 32,5 et 35 heures par semaine²¹. En général, ce sont les préposées qui choisissent de travailler à temps partiel, que ce soit pour faciliter leur retour au travail, mieux concilier les exigences reliées à leur famille ou éviter l'épuisement physique.

La journée de travail est généralement découpée en blocs de deux ou trois heures, ce qui facilite l'aménagement des horaires. Les employeurs sont généralement très accommodants en termes d'horaire et de territoire attribué. Ils prennent en considération les préférences des préposées afin de faciliter la conciliation travail-famille ou d'autres besoins.

L'étendue du territoire à couvrir et l'ampleur des déplacements varient selon que le métier est exercé en milieu urbain ou rural. Selon plusieurs des experts consultés, l'horaire serré pose une problématique de taille puisque plusieurs n'ont pas le temps de dîner en raison des déplacements à effectuer. Par ailleurs, les répartiteurs présents mentionnent qu'ils sont très soucieux d'effectuer une assignation efficace du territoire et des clients et qu'ils se préoccupent de faciliter le plus possible les déplacements de leurs préposées.

²⁰ JETTÉ, C. et LÉVESQUE, B. « *Les rapports de consommation et la participation des usagers* », dans VAILLANCOURT, F. et JETTÉ, C., *L'économie sociale dans les services à domicile*, Québec, Presses de l'Université du Québec, 2003, p. 181.

²¹ MINISTÈRE DU DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE ET DE LA RECHERCHE. *Portrait 2003 des entreprises en aide domestique*, Québec, 2004, p. 14.

On compte généralement de deux à trois clients en moyenne par jour quand il y a des visites à domicile. Pour les travaux en institutions, on calcule une heure par chambre. On dénombre peu de clients avec des journées complètes, par choix de gestion. La fréquence de visite des clients ou usagers varie d'une fois par semaine aux deux semaines ou plus souvent dans les cas d'aide à la personne notamment. Pour les personnes faisant de l'aide au lever ou au coucher, le travail se fait tôt le matin et en soirée. Certaines notent qu'elles trouvent dangereux de revenir en autobus le soir.

La majorité des entreprises et des coopératives offrent une compensation pour les frais de déplacement imputables au travail. Lorsque l'entreprise ou la coopérative est syndiquée, les conventions collectives prévoient l'attribution d'une compensation financière pour les préposées qui utilisent leur automobile.

Marge de manœuvre

Les préposées bénéficient d'une certaine marge de manœuvre dans leur travail et se considèrent relativement autonomes. Pour la plupart, elles doivent prendre leurs messages téléphoniques deux fois par jour afin de vérifier leur horaire et de rapporter tout événement spécial au bureau. Hormis le fait que les horaires de visites doivent être respectés et que la durée de ces visites ne peut être modifiée unilatéralement, ces personnes sont autonomes dans l'organisation de leur travail une fois chez le client.

Les préposées fonctionnent souvent avec un devis qui établit le type de tâches à faire (léger, lourd, etc.) selon l'entente convenue avec le client. Toutefois, elles ont la possibilité de s'entendre avec leurs clients sur les tâches à accomplir en priorité et sur la séquence d'exécution. Il leur arrive aussi de fournir des services supplémentaires s'il du temps en fin de visite.

Complexité des décisions

Les décisions à prendre sont simples dans les situations d'entretien ménager. Le service à offrir est habituellement très bien défini sur le devis. Les préposées doivent toutefois évaluer le travail à faire et établir la priorité des activités pour pouvoir atteindre leurs objectifs.

Lorsque le travail à accomplir consiste à apporter de l'aide à la vie quotidienne, les préposées doivent parfois refuser d'effectuer des travaux en surplus demandés par les usagers ou par leurs familles. Elles doivent exercer leur bon jugement et avertir le bureau rapidement si elles constatent des faits qui méritent d'être rapportés. Les entreprises et les coopératives possèdent en général un protocole relativement au rapport des anomalies.

Le besoin de réagir aux situations d'urgence non prévues à la tâche ajoute à la complexité des décisions à prendre.

Les principaux facteurs de stress sont souvent causés par les déplacements. Ceux-ci exigent parfois des préposées qu'ils dînent très rapidement ou qu'ils ne dînent pas du tout, dans certains cas. Certaines personnes dont le travail se fait très tôt le matin ou en soirée trouvent dangereux d'effectuer les déplacements tard en soirée.

Les préposées doivent aussi, à l'occasion, composer avec des personnes rébarbatives, qui se plaignent ou qui exigent toujours plus de services. À l'occasion, elles doivent faire face à de la violence verbale ou physique. Les animaux domestiques constituent aussi un facteur de stress car ils peuvent causer des chutes ou des accidents (morsures, griffes, etc.).

Les participantes et participants à l'atelier d'analyse de situation de travail (AST) ont souligné aussi l'insalubrité des lieux (rats, souris, bestioles) comme un facteur important de stress.

Enfin, le fait de travailler avec de l'équipement inadéquat (produits de moindre qualité, équipements manquants ou non utilisables, aucun aspirateur, etc.) diminue leur efficacité et la qualité du travail effectué et constitue un élément additionnel de stress.

Évaluation du travail

Le processus d'évaluation annuelle est variable d'une entreprise ou d'une coopérative à l'autre. Le niveau de structuration de ces pratiques d'évaluation varie selon la présence ou non d'un syndicat. Plusieurs préposées ont déclaré que ce processus n'est généralement pas très clair.

Cependant, la plupart des employeurs vérifient régulièrement la satisfaction des usagers par téléphone de même que la qualité du travail en se rendant sur place selon une fréquence non définie. Certaines entreprises et coopératives ont développé un processus continu de rétroaction (préposée, clients).

Changements prévisibles dans le métier

Le vieillissement de la population et l'augmentation du nombre de personnes en perte d'autonomie risquent de changer le contexte de travail des préposées d'aide à la vie domestique. Il est à prévoir que celles-ci devront effectuer plus de tâches telles que faire les courses, préparer des repas et assister à l'alimentation ou faire de l'accompagnement. Une chose semble sûre, le besoin d'aide à la vie quotidienne et l'aspect relationnel favorisé par la présence régulière d'une personne à domicile iront sûrement en s'accroissant.

Comme les CLSC tendent à diminuer certaines activités généralement effectuées par les auxiliaires familiales et sociales, comme l'alimentation, les repas, l'accompagnement et l'aide civique par exemple, il est possible de croire que ces tâches seront déléguées en plus grand nombre aux préposées d'aide à la vie domestique.

Ainsi, certaines tendances dans le secteur de la santé pourraient influencer le travail des préposées d'aide à la vie domestique si les CSSS continuent à modifier le rôle des auxiliaires familiales et sociales. Les modifications en cours relativement à certaines règles du Code des Professions régissant les actes délégués pourraient contribuer à la transformation du rôle des préposées. Ce type de transfert demande toutefois d'assurer une formation plus spécialisée afin de réduire les risques inhérents à des tâches exigeant des connaissances plus spécifiques.

Perspectives de carrière ou cheminement professionnel

Les perspectives de cheminement professionnel des préposées au sein même des entreprises et des coopératives sont limitées. Il est toutefois possible de devenir chef d'équipe ou encore formatrice ou formateur pour les nouvelles employées. Par ailleurs, la mobilité extra sectorielle, c'est-à-dire vers des entreprises privées d'entretien ménager ou encore vers l'hôtellerie, est une éventualité réaliste puisque les tâches d'entretien ménager léger se ressemblent suffisamment pour qu'un transfert de compétences se fasse assez facilement, et ce, malgré le contexte de travail différent et une toute autre clientèle.

Rémunération et avantages sociaux

« La nature des emplois et les faibles qualifications requises lors de l'embauche dictent les conditions salariales pour les préposées des EÉSAD. Par ailleurs, la situation financière précaire des EÉSAD empêche ces entreprises d'offrir des salaires et des avantages sociaux plus généreux à leurs employés, ce que la fixité des paramètres du programme de soutien à l'intention de ces entreprises, entre 1999 et 2006, a contribué à aggraver²² ».

Le niveau salarial varie beaucoup entre Québec et Montréal. Il se situe entre 9 \$ et 9,10 \$ l'heure, pour la région de Québec, alors qu'à Laval et à Montréal, il n'est pas rare de rencontrer des taux horaires variant entre 9,48 \$ et 9,75 \$, certains allant jusqu'à 12,25 \$. Pour les préposées effectuant des travaux d'entretien lourd, le salaire horaire de base se situe actuellement autour de 10,00 \$. Les employées reçoivent le salaire de base durant la période de probation, qui est généralement de 1 800 heures. Après cette période, le salaire augmente de 25 cents l'heure. Les personnes offrant de l'aide à la vie quotidienne reçoivent un dollar de plus l'heure. Enfin, dans les entreprises et les coopératives offrant des conditions moins avantageuses, il est courant que les surplus annuels soient partagés avec les employés afin de compenser pour le faible taux horaire offert.

Les frais de déplacement sont en général payés. Les titres de transports (*passes d'autobus*) sont remboursés dans certains cas, sinon le temps de déplacement est payé. Les politiques varient toutefois d'une entreprise ou d'une coopérative à l'autre, et ce, surtout en milieu rural.

Trois centrales syndicales représentent les travailleuses et travailleurs syndiqués de l'aide à la vie domestique : la Confédération des syndicats nationaux (CSN), la Fédération des travailleurs du Québec (FTQ) et la Centrale des syndicats démocratiques (CSD). Actuellement, il est difficile d'évaluer le nombre d'entreprises syndiquées. Cependant, tous s'accordent pour dire que les entreprises et les coopératives d'aide domestique constituent un terreau propice à la syndicalisation.

²² ROY, N. *L'économie sociale et sa filière de l'aide domestique : quel avenir pour l'emploi des femmes?*, Conseil du statut de la femme, Québec, octobre 2006, p. 52.

Santé et sécurité au travail

Pour les entreprises et coopératives d'aide domestique, le nombre de réclamations acceptées par la CSST s'élevait à 304 par année, en moyenne, pour la période 2001-2005²³. Plus précisément, les dernières analyses effectuées par les entreprises rapportent que l'évolution des réclamations augmente de façon régulière : de 364 réclamations en 2003, elles sont passées à 459 en 2004 pour revenir à 395 en 2005. Les entreprises et les coopératives d'aide domestique sont de plus en plus sensibilisées à l'importance de la santé et de la sécurité. En effet, devant des augmentations substantielles de leurs primes à la CSST, plusieurs d'entre elles ont amorcé des efforts importants pour améliorer la gestion de la santé et de la sécurité au travail. Elles offrent aussi de la formation en santé et sécurité sur les produits dangereux et les postures de déplacement sécuritaires dans les cas où les préposées doivent déplacer des usagers ou des clients.

Le travail comporte une variété de risques d'accidents et de blessures. « Les caractéristiques de l'environnement de travail, soit le domicile des usagers, déterminent en partie le niveau de risque d'accidents ou de lésions professionnelles. Il s'agit de l'état et de l'aménagement des lieux, de la disponibilité – ou non – d'équipements et de la présence d'un animal. En outre, le travail à domicile est influencé par les conditions climatiques. L'exiguïté des lieux ou l'absence d'équipements appropriés peut, dans certains cas, contraindre les préposées à adopter des postures à risque ou à agir avec maladresse, entraînant une chute, un effort excessif ou une réaction du corps à un faux mouvement. Ces trois types d'accidents représentent respectivement 17,7 %, 29,8 % et 26,5 % des accidents du travail survenus aux employés des entreprises de services à domicile²⁴ ».

Les principales blessures associées à la pratique du métier sont des entorses lombaires ou des entorses cervicales, des blessures aux épaules, les épicondylites, des tendinites, des blessures au dos, au cou et aux genoux.

Dans le cas des préposées affectées à l'aide à la vie quotidienne ou à l'aide au lever ou au coucher, elles rencontrent des risques pour leur santé si elles entrent en contact avec les liquides corporels (salive, urine, selles) ou si elles transportent le matériel souillé.

Les risques reliés à la santé mentale sont nombreux, allant des agressions physiques, du harcèlement sexuel à la difficulté d'assumer la perte d'un usager décédé ou de voir la détérioration de ses conditions de vie. Par exemple, le fait de côtoyer des usagers en phase terminale constitue aussi un facteur de risque pour la santé psychologique des préposées. Ces personnes bâtissent des relations parfois faites de complicité avec les usagers. En somme, il peut être difficile de garder ses distances. Elles ont à vivre des deuils régulièrement.

Les participants et participantes à l'atelier d'analyse de situation de travail (AST) ont aussi mentionné que des formations sur les méthodes d'entretien sécuritaires devraient être obligatoires pour comprendre les risques du métier. Certaines entreprises et coopératives ont déjà commencé cette sensibilisation en faisant appel à l'Association paritaire pour la santé et la sécurité du travail du secteur affaires sociales (ASSTSAS), qui offre des services conseil, mais aussi de la formation en la matière.

²³ ROY, N. *L'économie sociale et sa filière de l'aide domestique : quel avenir pour l'emploi des femmes?*, Conseil du statut de la femme, Québec, octobre 2006, p. 55.

²⁴ Idem, p. 56.

10. Synthèse de l'analyse de situation de travail (AST) du métier de préposée d'aide à la vie domestique

FONCTIONS DE TRAVAIL	TÂCHES					
1. ENTRETIEN MÉNAGER LÉGER	1. Préparer son travail.	2. Accomplir le travail de ménage général.	3. Nettoyer la salle de bain.	4. Nettoyer la ou les chambres.	5. Nettoyer la cuisine.	6. Faire l'entretien des vêtements et de la literie.
	7. Terminer la session d'entretien ménager.					
2. ENTRETIEN MÉNAGER LOURD	1. Préparer son travail.	2. Nettoyer les stores et les rideaux.	3. Nettoyer les pièces (plafonds, murs, etc.).	4. Emballer et défaire les boîtes de déménagement.	5. Peindre.	6. Entretenir les planchers.
	1. Nettoyer les tapis.	2. Nettoyer les meubles de tissu ou en cuir.	3. Nettoyer les fenêtres.	4. Nettoyer l'intérieur des armoires et leur contenu.	5. Nettoyer les électroménagers et la hotte.	
3. TRAVAUX SAISONNIERS EXTÉRIEURS ET MENUS TRAVAUX	1. Nettoyer les gouttières.	2. Nettoyer la piscine.	3. Faire l'entretien du parterre.	4. Faire l'entretien hivernal.	5. Exécuter des travaux divers.	
4. PRÉPARATION DES REPAS ET APPROVISIONNEMENT	1. Organiser l'approvisionnement et les repas.		2. Faire les courses.			
5. OBSERVATION DE SITUATIONS ANORMALES	1. Reconnaître tout changement significatif sur la personne ou dans son environnement physique et le rapporter.		2. Réagir en situation d'urgence.			
6. FACTURATION	1. Facturer le client.					
7. AIDE À LA PERSONNE OU À LA VIE QUOTIDIENNE	1. Aider à l'hygiène de l'usager.	2. Aider au lever de l'usager.	3. Aider au coucher de l'usager.	4. Accompagner l'usager.		

11. Analyse des tâches, des conditions de réalisation et des exigences des tâches du métier de préposée d'aide à la vie domestique

Les pages qui suivent présentent l'analyse de tâches réalisée lors de l'atelier d'analyse de situation de travail. Chaque grande fonction est décomposée en tâches puis en opérations qui sont à leur tour subdivisées en sous-opérations.

FONCTION 1 - ENTRETIEN MÉNAGER LÉGER

TÂCHE 1 - PRÉPARER SON TRAVAIL

Conditions de réalisation	Exigences de la tâche	Commentaires
- Travail individuel : - Autonome. - Exigences du client et besoins : - Travail habituellement réalisé en présence du client (généralement une personne âgée ou handicapée); - Demandes du client. - Conditions environnementales : - Travail à l'intérieur; - Travail effectué dans une résidence privée, toujours par la même préposée et à intervalle régulier, dans un contexte de maintien à domicile et d'aide à la vie quotidienne; - Possibilité de communiquer par téléphone avec un répartiteur.	- Attitudes particulières à la tâche : - Écoute et empathie; - Sens des priorités; - Bonne condition physique et morale.	
Opérations	Sous-opérations	Commentaires
1.1 Confirmer par téléphone.		Cette pratique varie d'une entreprise à une autre.
1.2 Désarmer le système d'alarme (si nécessaire) ou se présenter si la personne est là.		
1.3 Établir les priorités de travail.	1.3.1 Vérifier si le lavage des vêtements est à faire. 1.3.2 Vérifier s'il y a un repas à faire. 1.3.3 Déterminer les pièces prioritaires à faire. 1.3.4 Convenir du travail à accomplir.	
1.4 Planifier les séquences de travail.	1.4.1 Procéder à une inspection visuelle de l'appartement pour évaluer le temps requis. 1.4.2 Déterminer la séquence de travail.	
1.5 Préparer les produits et équipements nécessaires.	1.5.1 Vérifier l'inventaire des produits et les équipements disponibles. 1.5.2 Préparer les produits et les chiffons. 1.5.3 Sortir l'aspirateur, vérifier le sac et la brosse. 1.5.4 Préparer une chaudière, une vadrouille, un balai et un porte-poussière.	Toujours vérifier l'état du cordon et de la prise de l'aspirateur.

FONCTION 1 - ENTRETIEN MÉNAGER LÉGER

TÂCHE 2 - ACCOMPLIR LE TRAVAIL DE MÉNAGE GÉNÉRAL		
Conditions de réalisation	Exigences de la tâche	Précisions
- Travail individuel : - Autonome. - Matériel utilisé : - Technique ASSTAS; - Information sur les produits; - Plumeaux, linge humide, « swiffer ». - Exigences du client et besoins - Conditions environnementales : - À l'intérieur; - En présence du client; - Animaux de compagnie; - Visiteurs du client;	- Santé et sécurité : - Chaussures appropriées, gants, genouillères, aspirateur et accessoires, escabeau, raclette, seau, vadrouille, tordeuse. - Risque d'accident normal : - plancher mouillé, présence d'animaux, client trop proche, posture, produits toxiques; - Risque de maladies transmissibles. - Lavage et séchage. - Service selon la surface, l'encombrement, le degré de saleté. - Attitudes particulières à la tâche : - Minutie; - Sens de l'organisation; - Respect du client.	
Opérations	Sous-opérations	Précisions
2.1 Nettoyer les meubles et les objets.	2.1.1 Déplacer et replacer à leur place les meubles légers et les bibelots. 2.1.2 Épousseter les meubles et les différents objets. 2.1.3 Passer l'aspirateur, s'il y a lieu.	
2.2 Nettoyer les taches.	2.2.1 Laver les portes, poignées, interrupteurs, cadres de portes, plinthes, calorifères, stores, rideaux, luminaires, lampes, tapis de bottes, escaliers.	Enlever toutes les taches accessibles du sol.
2.3 Laver les miroirs.		
2.4 Nettoyer les cendriers.	2.4.1 Vider les cendriers. 2.4.2 Laver et essuyer les cendriers.	
2.5 Laver les vitres.		Raclette, papier, essuie-tout, produit à vitres.
2.6 Détecter les intrus (vermines, insectes) et prendre les actions qui s'imposent.	2.6.1 Vérifier les endroits susceptibles d'être infestés. 2.6.2 Procéder à la désinfection.	
2.7 Nettoyer le ventilateur.		
2.8 Nettoyer l'humidificateur, le déshumidificateur et le climatiseur.	2.8.1 Épousseter et laver le filtre. 2.8.2 Vidanger et laver le réceptacle à eau.	
2.9 Sortir les déchets et les bacs de récupération.	2.8.1 Vider les poubelles. 2.8.2 Laver la poubelle et placer un sac propre. 2.8.3 Sortir les poubelles et la récupération.	
2.10 Secouer les carpettes.		
2.11 Passer l'aspirateur.		
2.12 Laver le plancher.		

FONCTION 1 - ENTRETIEN MÉNAGER LÉGER

TÂCHE 3 - NETTOYER LA SALLE DE BAIN		
Conditions de réalisation	Exigences de la tâche	Précisions
- Travail individuel : - Autonome. - Référence utilisée : - Technique ASSTAS; - Information sur les étiquettes des produits. - Matériel utilisé : - Brosse à cuvette et éponge à bain; - Sceau et chiffons; - Linge humide. - Exigences du clients et besoins. - Conditions environnementales : - À l'intérieur; - En présence du client; - Animaux de compagnie; - Visiteurs.	- Santé et sécurité : - Gants, coussin de jardinier, aspirateur et accessoires, escabeau, raclette, sceau avec tordeur, vadrouille; - Les chiffons qui servent pour la cuvette ne sont utilisés que pour la cuvette; - Les chiffons servant au nettoyage de la salle de bain ne doivent pas être réutilisés dans les autres pièces de la maison. - Risque d'accident : - Plancher mouillé, présence d'animaux, client trop proche, posture, produits toxiques. - Lavage et séchage. - Service selon la surface, l'encombrement, le degré de saleté. - Attitudes particulières à la tâche : - Minutie; - Sens de l'organisation.	
Opérations	Sous-opérations	Précisions
3.1 Laver le lavabo.	3.1.1 Enlever les objets sur le lavabo. 3.1.2 Laver et désinfecter le comptoir et le lavabo ainsi que les chromes. 3.1.3 Laver les accessoires (verres, etc.). 3.1.4 Essuyer le lavabo.	
3.2 Laver le miroir.		
3.3 Laver la baignoire, la douche et les cloisons.	3.3.1 Nettoyer et désinfecter le tapis de baignoire en caoutchouc, s'il y a lieu. 3.3.2 Nettoyer, essuyer, sécher et polir la cloison, les carreaux, la baignoire, etc. 3.3.3 S'assurer que l'évacuation du bain est ouverte et fonctionnelle (bouchon).	
3.4 Laver la toilette.	3.4.1 Nettoyer et désinfecter la cuvette à l'aide d'une brosse à cuvette et de désinfectant. 3.4.2 Laver l'extérieur et l'arrière de la cuvette, le réservoir et la tuyauterie avec du désinfectant. 3.4.3 Mettre les chiffons de côté et ne pas les utiliser sur d'autres surfaces. 3.4.4 Frotter et désinfecter toutes les charnières et les surfaces environnantes à l'aide d'une brosse et de désinfectant. 3.4.5 Laver, désinfecter et sécher le siège et le couvercle de la cuvette. 3.4.6 Désinfecter les gants et les retirer.	
3.5 Laver la laveuse et la sècheuse.	3.5.1 Vider le filtre à charpie de la sècheuse. 3.5.2 Laver le couvercle de la laveuse et de la sècheuse. 3.5.3 Laver l'intérieur de la laveuse et de la sècheuse.	Dans certains logements, la laveuse et la sècheuse sont dans la salle de bain.
3.6 Laver le plancher.	3.6.1 Passer l'aspirateur ou le balai. 3.6.2 Laver le plancher avec un désinfectant (particulièrement près de la cuvette et derrière celle-ci).	

FONCTION 1 - ENTRETIEN MÉNAGER LÉGER

TÂCHE 4 - NETTOYER LA OU LES CHAMBRES		
Conditions de réalisation	Exigences de la tâche	Précisions
• Travail individuel : ○ Autonome. • Matériel utilisé : ○ Technique ASSTAS; ○ Information sur les produits; ○ Plumeaux, linge humide, « swiffer ». • Exigences du clients et besoins. • Conditions environnementales : ○ À l'intérieur; ○ En présence du client; ○ Animaux de compagnie; ○ Visiteurs.	• Santé et sécurité : ○ Gants, coussin de jardinier, aspirateur et accessoires, escabeau, raclette, seau avec tordeur, vadrouille; ○ Allergies aux acariens. • Risque d'accident normal : ○ plancher mouillé, présence d'animaux, client trop proche, posture, produits toxiques. • Lavage et séchage. • Service selon la surface, l'encombrement, le degré de saleté. • Attitudes particulières à la tâche : ○ Minutie; ○ Sens de l'organisation.	
Opérations	Sous-opérations	Précisions
4.1 Passer l'aspirateur ou le balai.		Le balai doit être passé sous le lit.
4.2 Changer les draps.	4.2.1 Défaire le lit. 4.2.2 Enlever les draps. 4.2.3 Tourner le matelas, à la demande du client. 4.2.4 Mettre des draps propres. 4.2.5 Mettre les draps au lavage.	Dans le cas où des services spécifiques d'aide au lever sont offerts ou sur demande spéciale, la préposée peut faire le lit du client. Autrement cette tâche n'est pas régulière. Pour tourner le matelas, il faut être deux personnes.
4.3 Epousseter les meubles.		
4.4 Laver les planchers.		

FONCTION 1 - ENTRETIEN MÉNAGER LÉGER

TÂCHE 5 - NETTOYER LA CUISINE		
Conditions de réalisation	Exigences de la tâche	Précisions
- Travail individuel : - Autonome. - Matériel utilisé : - Technique ASSTAS; - Documentation du four; - Information sur les produits; - Plumeaux, linge humide, « swiffer ». - Exigences du clients et besoins. - Conditions environnementales : - À l'intérieur; - En présence du client; - Animaux de compagnie; - Visiteurs.	- Santé et sécurité : - Gants, coussin de jardinier, aspirateur et accessoires, escabeau, aspirateur, raclette, sceau avec tordeur, vadrouille. - Risque d'accident normal : - plancher mouillé, présence d'animaux, client trop proche, posture, produits toxiques. - Service selon la surface, l'encombrement, le degré de saleté. - Attitudes particulières à la tâche : - Minutie; - Sens de l'organisation.	
Opérations	Sous-opérations	Précisions
5.1 Laver la vaisselle.		Cette tâche ne fait pas spécifiquement partie de l'entente mais peut se faire à la demande du client.
5.2 Laver les portes d'armoires et la porte du garde-manger.		L'intérieur des armoires ne fait pas partie de l'entretien ménager léger, mais du grand ménage.
5.3 Nettoyer les comptoirs.	5.3.1 Laver les petits électroménagers (grille-pain, bouilloire, etc.). 5.3.2 Laver et essuyer les dessus de comptoir.	Bien nettoyer et désinfecter les comptoirs.
5.4 Laver la cuisinière.	5.4.1 Nettoyer les ronds. 5.4.2 Nettoyer le four (intérieur, dessus et côtés). 5.4.3 Laver la hotte.	
5.5 Laver le réfrigérateur.	5.5.1 Laver le dessus et l'extérieur du réfrigérateur. 5.5.2 Laver l'intérieur du réfrigérateur.	
5.6 Laver la table et les chaises.	5.6.1 Laver et essuyer la table et les chaises. 5.6.2 Nettoyer le dessous des pattes pour enlever la poussière.	
5.7 Laver l'évier et les robinets.		

FONCTION 1 - ENTRETIEN MÉNAGER LÉGER

TÂCHE 6 – FAIRE L'ENTRETIEN DES VÊTEMENTS ET DE LA LITERIE

Conditions de réalisation	Exigences de la tâche	Précisions
- Travail individuel : - Autonome. - Matériel utilisé : - Manuels du fabricant de la laveuse et de la sècheuse; - Étiquettes sur le linge; - Savon à linge; - Eau de javel; - Assouplisseur; - Laveuse et sècheuse; - Corde à linge; - Panier. - Exigences : - Demandes particulières pour un vêtement. - Conditions environnementales : - Produits toxiques; - Intérieur; - Extérieur pour étendre le linge; - Gants : se protéger des dégâts biologiques (sang, selles, urines, seringues).	- Santé et sécurité : - Genouillères; - Gants; - Position sécuritaire; - Précautions contre les maladies contagieuses; - Risque d'accident moyen. - Attitudes particulières à la tâche : - Responsabilité faible; - Minutie pour tri des couleurs; - Précaution eau de javel.	
Opérations	Sous-opérations	Précisions
6.1 Faire la lessive.	6.1.1 Trier le linge (vêtements et draps). 6.1.2 Tremper les vêtements tachés ou souillés. 6.1.3 Faire le lavage du linge. 6.1.4 Faire sécher le linge. 6.1.5 Plier le linge. 6.1.6 Ranger le linge.	
6.2 Laver le linge à la main.	6.2.1 Trier le linge. 6.2.2 Laver le linge à la main. 6.2.3 Essorer le linge à la main. 6.2.4 Étendre le linge pour le faire sécher. 6.2.5 Plier le linge. 6.2.6 Ranger le linge.	
6.3 Repasser le linge.	6.3.1 Sortir la planche à repasser. 6.3.2 Préparer le fer à repasser. 6.3.3 Repasser le linge. 6.3.4 Plier le linge. 6.3.5 Ranger le linge ou le placer sur un cintre. 6.3.6 Ranger la planche et le fer à repasser.	
6.4 Entretenir les vêtements et les chaussures.	6.4.1 Vérifier l'état des vêtements. 6.4.2 Réparer les vêtements (faire les bas de pantalon, coudre un bouton, reprisage). 6.4.3 Nettoyer ou cirer les chaussures.	
6.5 Remettre de l'ordre dans les tiroirs.	6.4.4 Trier les vêtements dans les tiroirs. 6.4.5 Replacer le linge (selon la saison).	

FONCTION 1 - ENTRETIEN MÉNAGER LÉGER

TÂCHE 7 - TERMINER LA SESSION D'ENTRETIEN MÉNAGER		
Conditions de réalisation	Exigences de la tâche	Précisions
• Travail individuel : ○ Autonome.		
Opérations	Sous-opérations	Précisions
7.1 Ranger les produits et équipements de travail.	7.1.1 Nettoyer les équipements utilisés. 7.1.2 Faire l'inventaire des produits. 7.1.3 Rincer les vadrouilles et les chaudières. 7.1.4 Ranger les produits. 7.1.5 Mettre les chiffons au lavage.	

FONCTION 2 - ENTRETIEN MÉNAGER LOURD (GRAND MÉNAGE)**TÂCHE 1 - PRÉPARER SON TRAVAIL**

Conditions de réalisation	Exigences de la tâche	Précisions
- Travail individuel : - Autonome. - Exigences du client et besoins : - Travail habituellement réalisé en présence du client (généralement une personne âgée ou handicapée); - Demandes du client. - Conditions environnementales : - Travail à l'intérieur; - Travail effectué dans une résidence privée, toujours par la même préposée et à intervalle régulier, dans un contexte de maintien à domicile et d'aide à la vie quotidienne; - Possibilité de communiquer par téléphone avec un répartiteur.	- Attitudes particulières à la tâche : - Écoute; - Sens des priorités.	
Opérations	Sous-opérations	Précisions
1.1 Confirmer par téléphone.		
1.2 Désarmer le système d'alarme (si nécessaire) ou se présenter si la personne est là.		
1.3 Établir les priorités.	1.3.1 Demander si le lavage des vêtements est à faire. 1.3.2 Demander s'il y a un repas à faire. 1.3.3 Déterminer les pièces prioritaires à faire.	
1.4 Planifier les séquences de travail.	1.4.1 Procéder à une inspection visuelle du logement pour évaluer le temps requis. 1.4.2 Déterminer la séquence de travail.	
1.5 Préparer les produits et équipements nécessaires.	1.5.1 Vérifier l'inventaire des produits et les équipements disponibles. 1.5.2 Préparer les produits et les chiffons. 1.5.3 Sortir l'aspirateur, vérifier le sac et la brosse. 1.5.4 Préparer une chaudière, une vadrouille, un balai et un porte-poussière.	Toujours vérifier l'état du cordon et de la prise de l'aspirateur.

FONCTION 2 - ENTRETIEN MÉNAGER LOURD (GRAND MÉNAGE)

TÂCHE 2 - NETTOYER LES STORES ET LES RIDEAUX		
Conditions de réalisation	Exigences de la tâche	Précisions
• Travail individuel : ○ Autonome. • Matériel utilisé : ○ Brosse, escabeau. • Consignes particulières : ○ Demande du client ou initiative. • Conditions environnementales : ○ Risque moyen.	• Attitudes particulières à la tâche : ○ Minutie; ○ Force physique.	
Opérations	Sous-opérations	Précisions
2.1 Décrocher les rideaux.	2.1.1 Prendre un escabeau. 2.1.2 Dévisser les stores ou rideaux. 2.1.3 Décrocher les rideaux.	Il est important de vérifier l'état de l'escabeau pour s'assurer qu'il est en bonne condition.
2.2 Nettoyer les rideaux.	2.2.1 Préparer les produits. 2.2.2 Sortir les chiffons et le matériel nécessaire. 2.2.3 Laver les rideaux. 2.2.4 Rincer les rideaux.	
2.3 Raccrocher les rideaux.	2.3.1 Prendre un escabeau. 2.3.2 Raccrocher les rideaux.	
TÂCHE 3 - NETTOYER LES PIÈCES (PLAFONDS, MURS ET AUTRES)		
Conditions de réalisation	Exigences de la tâche	Précisions
• Travail individuel et en équipe : ○ Autonome. • Matériel utilisé : ○ Produits, escabeau, chiffons, Vileda. • Consignes particulières : ○ Demande du client. • Conditions environnementales : ○ Risques d'accidents, produits toxiques; ○ Travail à l'intérieur, en hauteur, les bras levés.	• Précaution avec les produits. • Risque d'accident moyen. • Autonomie. • Précision et qualité. • Force physique. • Endurance. • Connaissances des produits. • Connaissances des techniques de travail : ○ Selon la formation de l'entreprise ou de la coopérative.	
Opérations	Sous-opérations	Précisions
3.1 Préparer les équipements appropriés.	3.1.1 Sortir l'escabeau et le vérifier. 3.1.2 Préparer les détergents. 3.1.3 Sortir les chiffons. 3.1.4 Sortir l'aspirateur.	
3.2 Déplacer les meubles.		
3.3 Retirer tous les objets des murs et plafonds.	3.3.1 Retirer et laver tous les objets amovibles. 3.3.2 Laver les luminaires et les appareils d'éclairage.	
3.4 Nettoyer la pièce.	3.4.1 Nettoyer les plafonds et ensuite les murs (de bas en haut). 3.4.2 Nettoyer les portes et les cadrages. 3.4.3 Nettoyer les calorifères. 3.4.4 Nettoyer les garde-robes, si nécessaire. 3.4.5 Nettoyer le plancher.	Une technique spéciale est requise pour faire le lavage des plafonds et des murs.
3.5 Replacer tous les objets.	3.5.1 Replacer les objets accrochés sur les murs (cadres ou autres). 3.5.2 Replacer les meubles.	
3.6 Ranger et nettoyer l'équipement.	3.5.3 Replacer les bibelots sur les meubles.	

FONCTION 2 - ENTRETIEN MÉNAGER LOURD (GRAND MÉNAGE)

TÂCHE 4 - EMBALLER ET DÉFAIRE LES BOÎTES DE DÉMÉNAGEMENT		
Conditions de réalisation	Exigences de la tâche	Précisions
- Travail individuel et en équipe. - Matériel utilisé : - Papier, carton, boîte, ruban adhésif. - Consignes particulières : - Demandes du client. - Conditions environnementales : - Intérieur.	- Santé et sécurité : - Précaution avec le poids des boîtes; - Port de souliers; - Bris. - Risque moyen. - Avec le client ou dirigé par le client. - Qualité.	
Opérations	Sous-opérations	Précisions
4.1 Sélectionner les objets à emballer avec le client.	4.1.1 Faire le tri des objets à emballer.	Faire attention au poids.
4.2 Remplir les boîtes de déménagement.	4.2.1 Emballer les objets de façon sécuritaire. 4.2.2 Bien fermer les boîtes. 4.2.3 Étiqueter les boîtes.	Il faut faire attention au poids des objets.
4.3 Vider les boîtes de déménagement.	4.3.1 Débarrer les objets dans les boîtes de déménagement. 4.3.2 Placer les objets selon les consignes du client. 4.3.3 Ranger les boîtes de déménagement.	Il faut faire attention au poids des objets.
TÂCHE 5 – PEINDRE		
Conditions de réalisation	Exigences de la tâche	Précisions
- Travail individuel et en équipe : - Autonome. - Références utilisées : - Références sur le produit. - Matériel utilisé : - Peinture, pinceau, gamelle, escabeau. - Consignes particulières : - Précision, demandes du client. - Conditions environnementales : - Intérieur / extérieur; - Produits toxiques. - Tâches préalables : - Laver les murs.	- Santé et sécurité : - Respect des normes selon les produits; - Solvant; - Escabeau; - Port de souliers; - Bris. - Risque faible. - Autonome. - Précision et qualité. - Force physique.	Tâche peu fréquente, souvent réalisée par des hommes.
Opérations	Sous-opérations	Précisions
5.1 Préparer les murs et accessoires pour la peinture.	5.1.1 Dégager le plafond et les murs. 5.1.2 S'assurer que les murs et plafonds sont propres et les nettoyer au besoin. 5.1.3 Sortir l'escabeau, le bac à peinture et le pinceau. 5.1.4 Brasser la peinture. 5.1.5 Mettre du ruban cache où cela est requis.	
5.2 Peindre les surfaces.	5.2.1 Appliquer une ou plusieurs couches de peinture. 5.2.2 Faire le découpage.	
5.3 Finaliser le travail.	5.3.1 Enlever le ruban cache. 5.3.2 Reposer les objets sur les murs et plafonds. 5.3.3 Serrer les galons de peinture. 5.3.4 Nettoyer les bacs et les pinceaux. 5.3.5 Ranger l'équipement.	

FONCTION 2 - ENTRETIEN MÉNAGER LOURD (GRAND MÉNAGE)**TÂCHE 6 – ENTREtenir LES PLANCHERS**

Conditions de réalisation	Exigences de la tâche	Précisions
- Travail individuel ou en équipe : - Autonome. - Références utilisées selon les fabricants. - Matériel utilisé : - Décapant, cire, cireuse, polisseuse, « Vileda ». - Consignes particulières : - À la demande du client; - Précision. - Conditions environnementales : - Produits toxiques ; - Risque de renversement du décapant; - À l'intérieur. - Tâches préalables : - Laver et balayer.	- Santé et sécurité : - Comprendre les significations des symboles; - Port de lunettes, de masque et de gants; - Précaution avec les produits toxiques; - Risque moyen élevé. - Qualité du travail (plancher propre). - Suivre la formation.	Tâche peu fréquente et souvent réalisée par des équipes spécialisées.
Opérations	Sous-opérations	Précisions
6.1 Décaper le plancher.	6.1.1 Préparer la pièce (enlever les meubles et nettoyer la superficie). 6.1.2 Préparer les solutions de décapage. 6.1.3 Appliquer les solutions décapantes. 6.1.4 Ramasser l'excédent de résidus. 6.1.5 Laver le plancher.	Selon le produit utilisé, la procédure de décapage peut varier.
6.2 Cirer le plancher.	6.2.1 Appliquer la cire par couches minces. 6.2.2 Polir le plancher.	

TÂCHE 7 - NETTOYER LES TAPIS

Conditions de réalisation	Exigences de la tâche	Précisions
- Travail individuel ou en équipe : - Autonome. - Références utilisées : documents. - Matériel utilisé : - Shampooing, machine à lavage, aspirateur. - Consignes particulières : - À la demande du client. - Conditions environnementales : - Risque de chute; - Intérieur; - Dégager la pièce et protéger l'ameublement.	- Santé et sécurité : - Position du corps; - Poids des appareils. - Risque faible. - Autonome. - Bonne finition. - Savoir utiliser les machines.	
Opérations	Sous-opérations	Précisions
7.1 Passer l'aspirateur ou le balai.		
7.2 Nettoyer les tapis.	7.2.1 Appliquer les produits nettoyants. 7.2.2 Passer la machine à nettoyer les tapis.	

FONCTION 2 - ENTRETIEN MÉNAGER LOURD (GRAND MÉNAGE)

TÂCHE 8 - NETTOYER LES MEUBLES DE TISSU OU EN CUIR (TABLE, CHAISES, FAUTEUIL, ETC.)		
Conditions de réalisation	Exigences de la tâche	Précisions
- Travail individuel ou en équipe : - Autonome. - Références utilisées : documents. - Matériel utilisé : - Shampooing, machine à lavage, aspirateur. - Consignes particulières : - À la demande du client. - Conditions environnementales : - Risque de chute; - Intérieur.	- Santé et sécurité : - Position du corps; - Poids des appareils; - Port de gants. - Risque faible. - Autonome. - Bonne finition. - Savoir utiliser les machines.	
Opérations	Sous-opérations	Précisions
8.1. Nettoyer les meubles.	8.1.1. Passer l'aspirateur au besoin. 8.1.2. Enlever les taches avec le produit approprié. 8.1.3. Appliquer la procédure de nettoyage selon le meuble et le produit utilisé.	
TÂCHE 9 - NETTOYER LES FENÊTRES		
Conditions de réalisation	Exigences de la tâche	Précisions
- Travail individuel ou en équipe : - Autonome ou avec un coéquipier. - Matériel utilisé : - Produits, raclettes, essuie-tout, escabeau. - Conditions environnementales : - Risque de chute.	- Santé et sécurité : - Chute; - Bris; - Blessure. - Risque moyen à élevé. - Autonomie complète. - Travail en hauteur.	
Opérations	Sous-opérations	Précisions
9.1 Préparer les produits et les équipements de travail.	9.1.1 Préparer l'escabeau. 9.1.2 Préparer les produits.	
9.2 Enlever tous les stores et rideaux.		
9.3 Démonter les fenêtres.		
9.4 Laver les fenêtres.	9.4.1 Préparer les produits. 9.4.2 Préparer les chiffons. 9.4.3 Laver les fenêtres et les moustiquaires. 9.4.4 Essuyer les fenêtres.	
9.5 Remplacer les stores et rideaux.	9.5.1 Remplacer les fenêtres. 9.5.2 Remplacer les stores et les rideaux. 9.5.3 Selon la saison, appliquer ou enlever le calfeutrant ou le plastique.	

FONCTION 2 - ENTRETIEN MÉNAGER LOURD (GRAND MÉNAGE)

TÂCHE 10 - NETTOYER L'INTÉRIEUR DES ARMOIRES ET LEUR CONTENU		
Conditions de réalisation	Exigences de la tâche	Précisions
• Travail individuel ou en équipe : ○ Autonome. • Matériel utilisé : ○ Produits, seau, escabeau, aspirateur, chiffon. • À la demande du client. • Conditions environnementales : ○ Risque de chute relié à l'utilisation de l'escabeau.	• Santé et sécurité : ○ Escabeau. • Risque faible. • Autonomie. • Précision dans la finition.	
Opérations	Sous-opérations	Précisions
10.1 Préparer les produits et équipements de travail.	10.1.1 Sortir les produits appropriés. 10.1.2 Préparer le seau. 10.1.3 Préparer les chiffons.	
10.2 Vider les armoires de leur contenu.		
10.3 Laver et essuyer le contenu des armoires et l'intérieur de celles-ci.	10.3.1 Laver le contenu des armoires. 10.3.2 Frotter l'argenterie, sur demande. 10.3.3 Laver l'armoire.	
10.4 Recouvrir les tablettes de pellicule au besoin.	10.4.1 Découper la pellicule. 10.4.2 Recouvrir les tablettes de pellicule.	
10.5 Replacer le contenu dans les armoires (épicerie, vaisselle, argenterie, etc.).		

FONCTION 2 - ENTRETIEN MÉNAGER LOURD (GRAND MÉNAGE)

TÂCHE 11 - NETTOYER LES ÉLECTROMÉNAGERS ET LA HOTTE		
Conditions de réalisation	Exigences de la tâche	Précisions
• Travail individuel ou en équipe : ○ Autonome. • Références du fabricant (four autonettoyant). • Matériel utilisé : ○ Produits toxiques. • À la demande du client. • Conditions environnementales : ○ Risque de chocs électriques; ○ Risques liées aux produits; ○ Intérieur.	• Santé et sécurité : ○ Respect de la distance; ○ Choc électrique; ○ Ergonomie (posture de travail); ○ Port de gants, lunettes et masques. • Risque élevé. • Autonomie. • Précision.	Il est important d'évaluer le risque de bris et de faire signer au client une feuille pour se dégager des responsabilités en cas de bris.
Opérations	Sous-opérations	Précisions
11.1 Déplacer les électroménagers.	11.1.1 Débrancher les électroménagers. 11.1.2 Sortir les électroménagers de leur habitacle.	Deux personnes sont nécessaires pour dégager l'espace et l'électroménager (poêle et frigidaire).
11.2 Laver et rincer les électroménagers.	11.2.1 Sortir les équipements appropriés. 11.2.2 Préparer l'eau avec les produits appropriés. 11.2.3 Préparer l'eau de rinçage. 11.2.4 Passer le balai ou l'aspirateur sur le plancher. 11.2.5 Laver l'arrière et les côtés des électroménagers. 11.2.6 Essuyer les électroménagers.	
11.3 Replacer les électroménagers.	11.3.1 Replacer les électroménagers dans leur habitacle. 11.3.2 Brancher les électroménagers.	Deux personnes sont nécessaires pour replacer l'électroménager (poêle et frigidaire).
11.4 Laver l'intérieur de la hotte.	11.4.1 Préparer l'eau et les produits. 11.4.2 Enlever et laver les filtres. 11.4.3 Replacer le ou les filtres. 11.4.4 Enlever le gras avec un produit approprié. 11.4.5 Essuyer l'extérieur de la hotte.	

FONCTION 3 - TRAVAUX SAISONNIERS EXTÉRIEURS ET MENUS TRAVAUX**TÂCHE 1 - NETTOYER LES GOUTTIÈRES**

Conditions de réalisation	Exigences de la tâche	Précisions
- Travail individuel ou en équipe : - Autonome. - Matériel utilisé : - Échelles, boyaux d'arrosage ou aspirateur d'extérieur. - À la demande du client. - Conditions environnementales : - Risque de chute; - Extérieur.	- Santé et sécurité : - Escabeau, gants, lunettes de sécurité; - Harnais de sécurité; - Risque de chute. - Risque élevé. - Équipe. - Travailler de façon sécuritaire.	
Opérations	Sous-opérations	Précisions
1.1 Sortir l'équipement nécessaire.	1.1.1 Sortir l'échelle, les boyaux d'arrosage.	Pour travailler de façon sécuritaire, il faut être deux personnes.
1.2 Laver les gouttières.	1.2.1 Passer un balai dans la gouttière. 1.2.2 Envoyer un jet d'eau avec le boyau d'arrosage. 1.2.3 Poser une moustiquaire pour empêcher toute obstruction par les feuilles ou autres résidus.	
1.3 Ranger les outillages.	1.3.1 Ranger le boyau d'arrosage. 1.3.2 Ranger l'échelle.	

TÂCHE 2 - NETTOYER LA PISCINE

Conditions de réalisation	Exigences de la tâche	Précisions
- Travail individuel ou en équipe : - Autonome. - Référence du fabricant, produit utilisé. - Matériel utilisé : - Produits, outils de piscine, boyau, échelle. - À la demande du client. - Conditions environnementales : - Risque de chute; - Produits toxiques; - Extérieur.	- Santé et sécurité : - Gants, chaussures, produits toxiques. - Risque moyen. - Avec le client. - Autonomie moyenne. - Précision du travail, minutie. - Travail en hauteur et à proximité de l'eau.	
Opérations	Sous-opérations	Précisions
2.1 Vider la piscine à l'automne.	2.1.1 Balayer le fond de la piscine et faire un cycle de drainage. 2.1.2 Baisser le niveau de l'eau. 2.1.3 Nettoyer le filtre. 2.1.4 Appliquer les produits appropriés de fermeture de piscine. 2.1.5 Enlever et purger le moteur, au besoin. 2.1.6 Entreposer le filtre et le moteur. 2.1.7 Poser une toile protectrice.	
2.2 Démarrer la piscine au printemps.	2.2.1 Enlever les débris sur la toile d'hiver. 2.2.2 Installer le filtre et le moteur. 2.2.3 Monter le niveau de l'eau. 2.2.4 Appliquer les produits appropriés d'ouverture de la piscine. 2.2.5 Balayer le fond et faire un cycle de drainage.	

FONCTION 3 - TRAVAUX SAISONNIERS EXTÉRIEURS ET MENUS TRAVAUX

TÂCHE 3 - FAIRE L'ENTRETIEN DU PARTERRE

Conditions de réalisation	Exigences de la tâche	Précisions
- Travail individuel et en équipe : - Autonome. - Manuel de l'appareil utilisé. - Matériel utilisé : - Essence, huile à moteur; - Tondeuse; - Râteau. - Précisions techniques pour la haie : - Consignes du client. - Conditions environnementales : - Risques de blessures; - Risques reliés aux produits; - Extérieur.	- Santé et sécurité : - Port de vêtements protecteurs; - Risques de blessures; - Précautions; - Essence, tondeuse. - Autonomie : - Réaction devant imprévus (feu ou autres). - Attitudes particulières à la tâche : - Précision dans le travail; - Savoir manipuler les appareils de coupe; - Particularités selon la grandeur de terrain.	
Opérations	Sous-opérations	Précisions
3.1 Nettoyer le parterre.	3.1.1 Sortir le râteau, le balai à feuilles, les sacs et l'équipement. 3.1.2 Ramasser les feuilles. 3.1.3 Ranger les équipements.	
3.2 Déchaumer et aérer.	3.2.1 Ramasser le gazon jauni avec les équipements de déchaumage. 3.2.2 Aérer le gazon.	
3.3 Entretenir les fleurs.	3.3.1 Retourner la terre. 3.3.2 Mettre de l'engrais. 3.3.3 Planter des fleurs. 3.3.4 Arroser périodiquement.	
3.4 Tailler les haies.	3.4.1 Démarrer le taille-haie. 3.4.2 Couper la haie en suivant le niveau. 3.4.3 Ramasser les branches de haies. 3.4.4 Ranger les équipements.	
3.5 Planter les arbustes.	3.5.1 Sortir l'équipement de jardinage. 3.5.2 Creuser et retourner la terre. 3.5.3 Appliquer l'engrais. 3.5.4 Planter les arbustes. 3.5.5 Ranger les équipements.	
3.6 Tondre le gazon.	3.6.1 Sortir les équipements (tondeuse, essence, râteaux, sacs). 3.6.2 Voir au bon état de la tondeuse. 3.6.3 Démarrer la tondeuse. 3.6.4 Passer la tondeuse. 3.6.5 Passer le taille-bordures. 3.6.6 Ranger la tondeuse et les équipements.	
3.7 Semer du gazon.		
3.8 Arroser le gazon.		
3.9 Enlever les mauvaises herbes.		

FONCTION 3 - TRAVAUX SAISONNIERS EXTÉRIEURS ET MENUS TRAVAUX

TÂCHE 4 - FAIRE L'ENTRETIEN HIVERNAL		
Conditions de réalisation	Exigences de la tâche	Précisions
• Travail individuel ou en équipe : ○ Autonome; ○ Travail fait par 2 personnes. • Manuel du fabricant. • Matériel utilisé : ○ Pincés, tournevis, corde, bloc de ciment, marteau, masse, hache, pelle, etc. • Consignes particulières : ○ Précisions techniques; ○ Exigences du client. • Conditions environnementales : ○ Risque de chute et de blessures; ○ Extérieur.	• Santé et sécurité : ○ Escabeau. • Risque moyen. • Autonomie complète. • Minutie. • Travail en hauteur ou au vent.	
Opérations	Sous-opérations	Précisions
4.1 Déneger l'accès à la maison.	4.1.1 Pelleter les trottoirs. 4.1.2 Pelleter les escaliers. 4.1.3 Épandre le sel.	
4.2 Corder le bois.	4.2.1 Corder le bois à l'extérieur. 4.2.2 Fendre le bois d'allumage. 4.2.3 Placer le bois à l'intérieur.	
4.3 Poser les clôtures à neige.	4.3.1 Sortir les clôtures. 4.3.2 Préparer les pincés, le fil de fer et les bâtons. 4.3.3 Poser les clôtures sur les haies et les arbustes.	
4.4 Enlever les clôtures à neige.	4.4.1 Démontez les clôtures. 4.4.2 Ranger les clôtures.	
4.5 Monter l'abri temporaire.	4.5.1 Sortir les accessoires et pièces de l'abri et les équipements de travail. 4.5.2 Assembler l'armature. 4.5.3 Visser les vis et les ailettes. 4.5.4 Poser et attacher la toile et les équipements.	Cette tâche est habituellement accomplie par deux personnes.
4.6 Démontez l'abri temporaire.	4.6.1 Sortir les équipements de travail. 4.6.2 Détacher et enlever la toile. 4.6.3 Dévisser les vis et ailettes. 4.6.4 Désassembler l'armature. 4.6.5 Ranger les pièces de l'abri et les équipements.	Cette tâche est habituellement accomplie par deux personnes.

FONCTION 3 - TRAVAUX SAISONNIERS EXTÉRIEURS ET MENUS TRAVAUX

TÂCHE 5 – EXÉCUTER DES TRAVAUX DIVERS		
Conditions de réalisation	Exigences de la tâche	Précisions
- Travail individuel : - Autonome. - Équipements utilisés : - Accessoires de jardinage, marteau, tournevis; - Produits désinfectants. - Exigences du clients et besoins : - Travail intérieur.	- Santé et sécurité : - Genouillères; - Gants; - Position sécuritaire; - Risque faible. - Attitudes particulières à la tâche : - En fonction des limites personnelles de la préposée, de ses connaissances et de ses compétences.	
Opérations	Sous-opérations	Précisions
5.1 Entretien des plantes.	5.1.1 Arroser les plantes. 5.1.2 Rempoter les plantes. 5.1.3 Enlever les feuilles et branches sèches.	
5.2 Accomplir de menus travaux.	5.2.1 Réaliser des réparations mineures diverses. 5.2.2 Poser des cadres. 5.2.3 Changer les piles et ampoules.	
5.3 Nettoyer les équipements des animaux.	5.3.1 Vider la litière. 5.3.2 Jeter le contenu de la litière. 5.3.3 Laver la litière. 5.3.4 Remplacer la litière.	
5.4 Ramasser le courrier.	5.4.1 Cueillir le courrier. 5.4.2 Aider à la lecture du courrier.	
5.5 Désinfecter les équipements (jouets, appareils orthopédiques, autres).		

FONCTION 4 - PRÉPARATION DES REPAS ET APPROVISIONNEMENT**TÂCHE 1 – ORGANISER L'APPROVISIONNEMENT ET LES REPAS**

Conditions de réalisation	Exigences de la tâche	Précisions
- Travail individuel : - Autonome. - Matériel utilisé : - Livre de recettes; - Panier de transport; - Argent; - Facture. - Conditions environnementales : - Risque d'accident de la route (à pied ou en auto); - Travail intérieur; - Travail extérieur; - Risque de brûlures. - Tâches préalables : - Avoir des aptitudes à cuisiner; - Coordonner avec les repas; - Coordonner avec l'épicerie.	- Santé et sécurité : <i>Ne pas emmener la personne dans sa voiture;</i> - Ne pas se surcharger; - Risque de blessure au dos ou à la main lors du transport de l'épicerie; - Adopter une position sécuritaire (non courbée); - Propreté (se laver les mains); - Risque moyen de brûlure, de feu ou de dégât. - Attitudes particulières à la tâche : - Aimer faire cette tâche; - Responsabilité de l'argent; - Degré de responsabilité moyen pour le repas; - Initiative pour substituer des produits; - Improviser; - Écoute du client.	
Opérations	Sous-opérations	Précisions
1.1 Planifier les repas avec le client (sans diète).	1.1.1 Faire l'inventaire du réfrigérateur et du garde-manger. 1.1.2 Choisir les recettes. 1.1.3 Planifier les menus.	
1.2 Faire l'épicerie.	1.2.1 Faire la liste d'épicerie. 1.2.2 Demander l'argent nécessaire. 1.2.3 Faire les achats. 1.2.4 Rentrer et ranger l'épicerie. 1.2.5 Remettre la monnaie et le reçu.	
1.3 Préparer le repas.	1.3.1 Cuisiner les différents mets. 1.3.2 Répartir en portions pour la conservation. 1.3.3 Servir le repas. 1.3.4 Faire la vaisselle et ranger la cuisine.	

TÂCHE 2 – FAIRE LES COURSES

Opérations	Sous-opérations	Précisions
2.1 Faire les courses (autres que la nourriture).	2.1.1 Dresser la liste des courses avec ou sans son client (selon le degré d'autonomie). 2.1.2 Faire les courses. 2.1.3 Rentrer et ranger les achats aux bons endroits. 2.1.4 Remettre la monnaie et le reçu.	

FONCTION 5– OBSERVATION DE SITUATIONS ANORMALES

TÂCHE 1 - RECONNAÎTRE TOUT CHANGEMENT SIGNIFICATIF SUR LA PERSONNE OU DANS SON ENVIRONNEMENT PHYSIQUE ET LE RAPPORTER		
Conditions de réalisation	Exigences de la tâche	Précisions
Lors des situations d'urgence ou de changement physique ou mental.	- Attitudes particulières à la tâche : - Autonomie; - Bon jugement; - Calme (pour rassurer la personne); - Rapidité de réaction; - Sens de l'observation.	Cette tâche fait partie des ententes avec le CLSC.
Opérations	Sous-opérations	Précisions
1.1 Observer attentivement tout signe de détérioration ou changement de comportement de la personne cliente.	1.1.1. Porter attention aux signes de changement et de détérioration. 1.1.2. Aviser l'employeur ou l'équipe responsable.	Une formation est donnée par le CLSC aux préposées (relation d'aide, prévention selon certains types de maladies, etc.).
1.2 Observer tout signe de détérioration de l'environnement physique.	1.2.1. Porter attention aux signes de changement et de détérioration. 1.2.2. Aviser l'équipe responsable de l'entreprise.	Des procédures à suivre sont établies par les coopératives et entreprises.
TÂCHE 2 - RÉAGIR EN SITUATION D'URGENCE		
Conditions de réalisation	Exigences de la tâche	Précisions
Lors des situations d'urgence ou de changement physique ou mental.	- Attitudes particulières à la tâche : - Autonomie; - Bon jugement; - Calme (pour rassurer la personne); - Rapidité de réaction; - Sens de l'observation.	Ces tâches font partie des ententes avec le CLSC.
Opérations	Sous-opérations	Précisions
2.1 Reconnaître toute situation d'urgence (blessure, chute, crise, détresse, perte de conscience, etc.) exigeant une intervention.		
2.2 Prendre les mesures d'urgence nécessaires selon la gravité de la situation.	2.2.1. Selon la gravité de la situation, contacter le 911, aviser le bureau ou la famille. 2.2.2. Rassurer la personne. 2.2.3. Aviser l'employeur.	

FONCTION 6 – FACTURATION**TÂCHE 1- FACTURER LE CLIENT**

Conditions de réalisation	Exigences de la tâche	Précisions
Cette tâche se fait généralement une fois par semaine. - Matériel utilisé : - Carnet de facturation; - Exigences du clients et besoins. - Tâches préalables : - Avoir terminé le ménage.	- Attitude particulière à la tâche : - Honnêteté.	
Opérations	Sous-opérations	Précisions
1.1. Remplir sa feuille de temps.		
1.2. Recevoir le paiement (chèque ou argent comptant).		
1.3. Faire un reçu.		
1.4. Transmettre les paiements à l'administration.		

FONCTION 7 – AIDE À LA PERSONNE OU À LA VIE QUOTIDIENNE

TÂCHE 1 - AIDER À L'HYGIÈNE DE L'USAGER		
Conditions de réalisation	Exigences de la tâche	Précisions
• Degré d'autonomie : ○ Travail individuel ou en équipe (2 préposées ou 1 préposée et 1 membre de la famille). • Appareils orthopédiques : ○ Barres fixes; ○ Barres surélevées sur toilette; ○ Chaises hydrauliques; ○ Poteau plancher-plafond; ○ Disque de transfert; ○ Lève-personne sur roue ou sur rail; ○ Fauteuil roulant; ○ Lit électrique. • Équipement : ○ Tapis antidérapant; ○ Douche téléphone; ○ Chaises d'aisance; ○ Ceinture de marche; ○ Chaises de bain ou planche de bain; ○ Gants jetables. • Conditions environnementales : ○ Prévenir les chutes en dégageant la pièce; ○ Éviter les planchers mouillés.	• Santé et sécurité : ○ Appliquer les principes de déplacement sécuritaires des bénéficiaires (PDSB); ○ Port de gants; ○ Besoin de posséder des notions d'hygiène (soins à la personne, soins des dents, de la barbe, etc.). • Attitudes particulières à la tâche : ○ Discrétion, confidentialité; ○ Professionnalisme; ○ Respect de l'intimité; ○ Respect de la nudité.	
Opérations	Sous-opérations	Précisions
1.1. Donner une toilette complète ou partielle.	1.1.1. Réchauffer la pièce. 1.1.2. Dêvêtir la personne. 1.1.3. Couvrir la personne. 1.1.4. Laver la personne (au lit, au bain ou au lavabo). 1.1.5. Assécher la personne. 1.1.6. Hydrater avec de la crème (si désiré). 1.1.7. Faire l'hygiène buccale. 1.1.8. Faire la barbe (si nécessaire). 1.1.9. Habiller la personne ou l'aider à s'habiller.	Bonnes connaissances et formation requises.
1.2. Faire les changements de protection.	1.2.1. Aider aux transferts. 1.2.2. Enlever les vêtements du bas. 1.2.3. Enlever la culotte de protection souillée. 1.2.4. Installer un piqué. 1.2.5. Laver et crêmer les fesses, si nécessaire. 1.2.6. Mettre une culotte de protection propre. 1.2.7. Habiller la personne ou l'aider à s'habiller.	
1.3. Donner des soins esthétiques à la demande du client.	1.3.1. Coiffer les cheveux. 1.3.2. Maquiller. 1.3.3. Faire les ongles.	

FONCTION 7 – AIDE À LA PERSONNE OU À LA VIE QUOTIDIENNE

TÂCHE 2 - AIDER AU LEVER DE L'USAGER		
Conditions de réalisation	Exigences de la tâche	Précisions
- Travail individuel ou en équipe : 2 préposées ou 1 préposée et 1 membre de la famille. - Matériel utilisé : - Lève-personne sur roue ou sur rail; - Alèse pour aider à mobiliser; - Poteau plancher-plafond; - Disque de transfert. - Conditions environnementales : - Risque de chute moyen et élevé. - Tâches préalables : - Enlever carpettes.	- Santé et sécurité : - PDSB (obligatoire); - Port de gants. - Attitudes particulières à la tâche : - Respect de l'intimité de la personne; - Respect de la nudité.	
Opérations	Sous-opérations	Précisions
2.1. Aider la personne à se lever de façon sécuritaire.	2.1.1. Approcher le fauteuil et appliquer les freins pour l'immobiliser. 2.1.2. Utiliser l'équipement ou les techniques de transfert sans équipement.	
2.2. Aider la personne à s'habiller ou à se déshabiller.	2.2.1. Enlever les vêtements de nuit. 2.2.2. Mettre les vêtements de jour.	
2.3. Faire le lit.	2.2.3. Replacer les couvertures et les oreillers.	

TÂCHE 3 - AIDER AU COUCHER DE L'USAGER		
Conditions de réalisation	Exigences de la tâche	Précisions
- Travail individuel ou en équipe : 2 préposées ou 1 préposée et 1 membre de la famille. - Matériel utilisé : - Lève-personne sur roue ou sur rail; - Alèse pour aider à mobiliser; - Poteau plancher-plafond; - Disque de transfert. - Conditions environnementales : - Risque moyen et élevé de chute. - Tâches préalables : - Enlever carpettes; - Faire les soins d'hygiène.	- Santé et sécurité : - PDSB (obligatoire); - Port de gants. - Attitudes particulières à la tâche : - Respect de l'intimité de la personne; - Respect de la nudité.	
Opérations	Sous-opérations	Précisions
3.1. Aider la personne à se déshabiller ou à s'habiller.	3.1.1. Enlever les vêtements de jour. 3.1.2. Mettre les vêtements de nuit.	
3.2. Aider la personne à se coucher de façon sécuritaire.	3.2.1. Utiliser l'équipement ou les techniques de transfert sans équipement. 3.2.2. Procéder au coucher.	

FONCTION 7 – AIDE À LA PERSONNE OU À LA VIE QUOTIDIENNE

TÂCHE 4 - ACCOMPAGNER L'USAGER		
Conditions de réalisation	Exigences de la tâche	Précisions
- Travail individuel. - Matériel utilisé : - Canne; - Marchette; - Chaise roulante; - Équipement adapté; - Rampes. - Conditions environnementales : - Jeux, musique, mots croisés ou cachés, etc.	- Santé et sécurité : - PDSB; - S'assurer que les lieux sont sécuritaires; - Avoir les numéros des personnes à contacter en cas d'urgence (médecin, famille, etc.). - Attitudes particulières à la tâche : - Autonomie; - Sens développé des responsabilités; - Intérêt marqué à la personne; - Respect du rythme de la personne.	
Opérations	Sous-opérations	Précisions
4.1. Accompagner la personne lors des visites médicales.	4.1.1. Aller chercher la personne chez elle. 4.1.2. La reconduire ou l'accompagner dans le transport approprié de façon sécuritaire. 4.1.3. Utiliser un fauteuil roulant si besoin. 4.1.4. Attendre la personne. 4.1.5. Ramener la personne chez elle.	Si la préposée utilise sa voiture, il importe qu'elle prévoie une assurance spéciale. Elle peut aussi utiliser la voiture du client à sa demande. Le kilométrage est facturé au client.
4.2. Accompagner (gardiennage) de jour ou de nuit.	4.2.1. Veiller à la sécurité de la personne en tout temps. 4.2.2. Encourager l'autonomie. 4.2.3. Écouter la personne. 4.2.4. Faire faire des exercices (si nécessaire). 4.2.5. Divertir la personne.	
4.3. Accompagner la personne par un soutien civique.	4.3.1. Aider pour le budget. 4.3.2. Aider pour la correspondance. 4.3.3. Aider à remplir des formulaires. 4.3.4. Faire la lecture de documents divers. 4.3.5. Aider à gérer l'agenda. 4.3.6. Faire des commandes par téléphone.	
4.4. Aider la personne à s'alimenter.	4.4.1. Préparer ou réchauffer le repas. 4.4.2. Mettre une bavette. 4.4.3. Faire boire. 4.4.4. Faire manger. 4.4.5. Essuyer la bouche. 4.4.6. Enlever la bavette.	
4.5. Superviser la prise de médicaments.	4.5.1. Rappeler à la personne de prendre sa médication. 4.5.2. Présenter un pilulier et de l'eau (si nécessaire). 4.5.3. Vérifier la prise de la médication.	

12. Données sur les tâches

Nous avons analysé le poste de préposée d'aide à la vie domestique sous l'angle de la fréquence, de la difficulté et de l'importance des tâches. En fait, nous avons cherché à connaître le nombre de préposées qui exercent les tâches énumérées au cours de l'analyse des tâches. Nous avons ainsi réussi à tracer un portrait des tâches les plus souvent accomplies dans les entreprises et les coopératives consultées. Même s'il peut être considéré comme représentatif des employeurs du secteur (types et taille d'entreprises et régions)²⁵, l'échantillon étudié est très limité et les données recueillies représentent seulement une tendance.

FRÉQUENCE : POURCENTAGE DES EMPLOYÉS APTES À EFFECTUER LA TÂCHE

Dans la colonne intitulée « Pourcentage des employés aptes à effectuer la tâche », nous avons compilé les pourcentages du nombre d'employés qui sont aptes à faire les tâches énumérées dans le tableau. **Ces données proviennent d'estimations effectuées avec les gestionnaires des entreprises et des coopératives répondantes. Il ne s'agit en aucun cas du pourcentage des heures effectuées ni du pourcentage de l'offre de services de ces entreprises. Ce chiffre ne suppose pas non plus que le service est offert à temps plein.** Bref, ces données ne sont aucunement généralisables et ne doivent être utilisées qu'à titre indicatif.

DIFFICULTÉ ET IMPORTANCE DES TÂCHES

Les tâches ont été analysées pour en déterminer le niveau de difficulté et l'importance. Les définitions de ces mesures sont les suivantes :

Le niveau de **difficulté** de chacune des tâches est évalué à l'aide de l'échelle suivante :

- | | |
|-------------------|--|
| 1. Très facile | La tâche comporte peu de risques d'erreur; elle ne demande pas d'effort physique ou mental et son exécution est moins difficile que la moyenne. |
| 2. Facile | La tâche comporte quelques risques d'erreur; elle demande un effort physique ou mental minime. |
| 3. Difficile | La tâche comporte plusieurs risques d'erreurs; elle demande un bon effort physique ou mental; l'exécution de la tâche est plus difficile que la moyenne. |
| 4. Très difficile | La tâche comporte un risque élevé d'erreur; elle demande un effort physique ou mental important. La tâche compte parmi les plus difficiles dans ce métier. |

Le niveau **d'importance** de chacune des tâches est évalué à l'aide de l'échelle suivante :

- | | |
|------------------------|---|
| 1. Très peu importante | Une exécution incorrecte de la tâche n'entraîne pas de conséquences sur la qualité du résultat, sur les coûts, sur la santé ou la sécurité de soi ou des autres. |
| 2. Peu importante | Une mauvaise exécution de la tâche pourrait entraîner des coûts minimes, mener à l'obtention d'un résultat insatisfaisant ou occasionner des risques de blessures ou d'accidents mineurs. |
| 3. Importante | Une mauvaise exécution de la tâche pourrait entraîner des coûts supplémentaires importants, des blessures, des accidents, etc. |
| 4. Très importante | Une mauvaise exécution de la tâche pourrait avoir des conséquences très importantes en terme de coûts, de sécurité, etc. |

²⁵ Il pourrait être intéressant, lors de l'élaboration de la norme professionnelle, de prévoir un sondage à cet effet auprès des 101 entreprises œuvrant en aide domestique.

FONCTION 1 - ENTRETIEN MÉNAGER LÉGER

TÂCHES	POURCENTAGE DES EMPLOYÉS APTES À EFFECTUER LA TÂCHE	DIFFICULTÉ	IMPORTANCE
Tâche 1 – Préparer son travail	99 %	1,8	2,7
Tâche 2 – Accomplir le travail de ménage général	99 %	2,0	2,4
Tâche 3 – Nettoyer la salle de bain	99 %	2,3	2,6
Tâche 4 – Nettoyer la ou les chambres	99 %	1,9	1,9
Tâche 5 – Nettoyer la cuisine	99 %	2,3	2,7
Tâche 6 – Faire l'entretien des vêtements et de la literie	75 %	1,9	2,5
Tâche 7 – Terminer la session d'entretien	99 %	1,6	2,0

FONCTION 2 - ENTRETIEN MÉNAGER LOURD (GRAND MÉNAGE)

TÂCHES	POURCENTAGE DES EMPLOYÉS APTES À EFFECTUER LA TÂCHE	DIFFICULTÉ	IMPORTANCE
Tâche 1 – Préparer son travail	-	-	-
Tâche 2 – Nettoyer les stores et les rideaux	23 %	2,6	2,4
Tâche 3 – Nettoyer les pièces (murs, plafonds, etc.)	18 %	3,0	3,1
Tâche 4 – Emballer et défaire les boîtes de déménagement	17 %	2,2	2,7
Tâche 5 – Peindre	5 %	3,0	3,1
Tâche 6 – Entretenir les planchers	4 %	3,4	3,3
Tâche 7 – Nettoyer les tapis	3 %	3,1	3,1
Tâche 8 – Nettoyer es meubles de tissu ou en cuir	35 %	2,6	2,9
Tâche 9 – Nettoyer les fenêtres	35 %	2,9	2,6
Tâche 10 – Nettoyer l'intérieur des armoires et leur contenu	56 %	2,0	2,3
Tâche 11 – Nettoyer les électroménagers et la hotte	87 %	2,6	2,7

FONCTION 3 - TRAVAUX SAISONNIERS EXTÉRIEURS ET MENUS TRAVAUX

TÂCHES	POURCENTAGE DES EMPLOYÉS APTES À EFFECTUER LA TÂCHE	DIFFICULTÉ	IMPORTANCE
Tâche 1 – Nettoyer les gouttières	1 %	3,2	2,8
Tâche 2 – Nettoyer la piscine	1 %	2,8	2,4
Tâche 3 – Faire l'entretien du parterre	2 %	2,2	2,4
Tâche 4 – Faire l'entretien hivernal	2 %	2,5	2,7
Tâche 5 – Exécuter des travaux divers	33 %	2,4	2,3

FONCTION 4 - PRÉPARATION DES REPAS ET APPROVISIONNEMENT

TÂCHES	POURCENTAGE DES EMPLOYÉS APTES À EFFECTUER LA TÂCHE	DIFFICULTÉ	IMPORTANCE
Tâche 1 – Organiser l'approvisionnement et les repas	55 %	2,0	2,4
Tâche 2 – Faire les courses	65 %	1,6	2,5

FONCTION 5 – OBSERVATION DE SITUATIONS ANORMALES

TÂCHES	POURCENTAGE DES EMPLOYÉS APTES À EFFECTUER LA TÂCHE	DIFFICULTÉ	IMPORTANCE
Tâche 1 – Reconnaître tout changement significatif sur la personne ou dans son environnement physique et le rapporter	75 %	2,8	3,4
Tâche 2 – Réagir aux situations d'urgence	75 %	2,8	3,4

FONCTION 6 – FACTURATION

TÂCHES	POURCENTAGE DES EMPLOYÉS APTES À EFFECTUER LA TÂCHE	DIFFICULTÉ	IMPORTANCE
Tâche 1 – Facturer le client	67 %	2,2	2,8

FONCTION 7 – AIDE À LA PERSONNE OU À LA VIE QUOTIDIENNE

TÂCHES	POURCENTAGE DES EMPLOYÉS APTES À EFFECTUER LA TÂCHE	DIFFICULTÉ	IMPORTANCE
Tâche 1 – Aider à l'hygiène de l'utilisateur	26 %	3,0	3,3
Tâche 2 – Aider au lever de l'utilisateur	26 %	3,2	3,5
Tâche 3 – Aider au coucher de l'utilisateur	23 %	3,2	3,5
Tâche 4 – Accompagner l'utilisateur	24 %	2,7	3,2

L'analyse de ces résultats montre que certaines tâches sont plus courantes que d'autres. On constate en effet que les tâches d'entretien ménager léger (Fonction 1) sont les plus usuelles dans les entreprises, alors que la fréquence varie grandement pour les tâches d'entretien ménager lourd (Fonction 2). D'ailleurs, dans un certain nombre d'entreprises, plusieurs des tâches d'entretien ménager lourd ne font même pas partie de l'offre de services. Quant à l'entretien saisonnier (Fonction 3), il s'agit d'un type de services que les entreprises consultées offrent peu, contrairement à l'aide à l'alimentation et aux courses (Fonction 4).

En ce qui concerne l'aide à la vie quotidienne (Fonction 5), seulement 25 % des employés sont aptes à réaliser ces tâches et, dans la plupart des cas, il ne s'agit pas pour ces employés d'un travail à temps plein. De fait, la majorité des personnes qui offrent des services d'aide à la vie quotidienne font aussi de l'aide à la vie domestique, alors que peu de personnes travaillant à l'aide à la vie domestique font aussi de l'aide à la vie quotidienne. Cependant, dans les entreprises qui offrent les deux types de services, majoritairement des coopératives, de 20 à 50 % des préposées peuvent accomplir les deux catégories de fonctions.

Ces données pourront nous aider à mieux délimiter les facettes du métier à inclure dans une norme professionnelle. Pour l'instant, nous pouvons constater que les services offerts par la majorité des entreprises se limitent essentiellement aux services couverts dans le cadre du PEFSAD.

13. Connaissances, habiletés et attitudes requises pour l'exercice du métier

L'exercice du métier de préposée d'aide à la vie domestique requiert la maîtrise d'un ensemble de connaissances, d'habiletés et d'attitudes. La mise en action de celles-ci démontre le niveau de compétences d'une personne. Ainsi, on dit d'une compétence qu'elle est transférable lorsqu'elle peut être utilisée pour la réalisation de plusieurs tâches et activités ou dans une variété de situations en milieu de travail.

Les objectifs de cette étape de l'analyse sont :

- d'établir des liens entre les tâches du métier et ce qui est requis pour leur exécution;
- d'indiquer les connaissances, habiletés et attitudes recherchées dans l'exécution de chacune des tâches du métier;
- de déterminer l'étendue et les limites des connaissances, habiletés et attitudes requises pour exercer le métier.

DÉFINITIONS²⁶

CONNAISSANCES

Les connaissances réfèrent à un savoir qui doit être acquis pour qu'une personne soit en mesure d'accomplir adéquatement les tâches. Il s'agit de notions ou de principes de base propres à des champs précis comme les langues, les sciences (mathématiques, physique, chimie, informatique, biologie, technologique, sciences humaines, etc.), les produits utilisés, les outils et équipements de travail de même que les procédures ou autres lois et règlements.

HABILETÉS

Les habiletés réfèrent à la capacité d'utiliser efficacement ses connaissances afin de poser les bons gestes et d'utiliser ses sens pour accomplir son travail. On les regroupe en trois catégories :

- 1- Cognitives :
Les habiletés cognitives ont trait à l'application de stratégies intellectuelles utilisées pour accomplir le travail.
- 2- Motrices :
Les habiletés motrices ont trait à l'exécution de gestes et de mouvements.
- 3- Perceptives
Les habiletés perceptives sont des capacités sensorielles grâce auxquelles une personne saisit par ses sens ce qui se passe dans son environnement.

²⁶ MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION. *Élaboration des programmes d'études professionnelles et techniques, Guide d'animation d'un atelier d'analyse de la situation de travail*, gouvernement du Québec, 2002, p. 39.

ATTITUDES

Les attitudes sont une manière d'agir, de réagir sur le plan personnel et d'entrer en relation avec les autres ou son environnement. Il s'agit du savoir être requis pour accomplir adéquatement le travail.

13.1 Connaissances

Langues

L'importance accordée à l'anglais varie selon les régions et les tâches. Puisque, dans la majorité des cas, le travail est accompli dans la résidence du client et généralement en présence de ce dernier, il peut être nécessaire, dans les régions habitées par une clientèle anglophone, de connaître les rudiments de la langue anglaise. Toujours selon la même logique, il peut être requis dans certaines régions multiculturelles de connaître les rudiments d'autres langues.

Savoir lire

La personne doit être capable de lire les instructions sur les modes de fonctionnement des équipements utilisés ainsi que les fiches signalétiques sur les différents produits utilisés.

Mathématiques

La personne doit être en mesure d'effectuer les quatre opérations mathématiques de base et doit, de plus, connaître le système métrique. Ces connaissances sont utiles pour diverses tâches : facturation, calcul de l'argent pour les courses, dosage des produits pour la préparation de repas.

Outils et équipements

Les préposées doivent nécessairement savoir faire fonctionner et entretenir minimalement les principaux outils et appareils requis pour accomplir les tâches d'entretien prévues dans leur travail : aspirateur, laveuse, sècheuse, lave-vaisselle, polisseuse, cireuse, etc.

Produits

Les préposées doivent connaître les produits et les méthodes d'entretien ménager et techniques de travail à employer pour leur utilisation. En particulier, elles doivent en connaître les caractéristiques, l'efficacité, le degré de toxicité (SIMDUT) et leur rôle pour être en mesure de les utiliser de façon appropriée.

Santé et sécurité au travail

Comme nous l'avons déjà mentionné, le métier de préposée présente certains risques : contamination, blessures aux yeux, aux mains, aux bras et au dos. Certains dangers sont associés à la manipulation de produits toxiques ou encore d'équipements alors que d'autres sont liés aux méthodes de travail. Par conséquent, la personne doit connaître les symboles de danger pour la santé et la sécurité, les règles à respecter et les mesures à prendre pour travailler de façon sécuritaire et pour réduire les risques associés au travail.

Les tâches liées à la fonction d'aide à la vie quotidienne posent, quant à elles, d'autres types de risques. En effet, dans ce contexte, en plus de blessures personnelles, la préposée s'expose à blesser la personne âgée ou malade en la déplaçant. Une formation spéciale doit être prévue pour prévenir ces risques de blessure. L'association paritaire pour la santé et la sécurité du travail du secteur affaires sociales (ASSTSAS) offre de la formation à ce sujet de même que pour diverses autres tâches pertinentes au métier étudié.

Principes d'entretien

Le métier de préposée requiert l'acquisition d'un certain nombre de principes d'entretien ou de techniques de travail comme, par exemple, faire le lit et laver les plafonds et les murs.

Procédés de soins d'assistance

Lors de la prestation de soins d'assistance pour les activités de la vie quotidienne, les préposées doivent connaître les méthodes appropriées pour apporter les soins suivants :

- soins d'hygiène et de confort;
- soins des mains et des pieds;
- soin des cheveux et de la barbe;
- autres méthodes en fonction de l'offre de services.

Équipement et appareils médicaux

Les préposées doivent connaître le fonctionnement général des principaux équipements et appareils médicaux que l'on retrouve à domicile comme la ceinture de marche, le lève-personne, différents types de lits, les fauteuils roulants et autres.

Les préposées doivent en connaître les principaux ajustements et la façon sécuritaire de les utiliser.

Approche auprès des clientèles

Les préposées doivent acquérir des stratégies de communication pour les différents types de clientèles et doivent être en mesure d'établir une relation de confiance.

Elles doivent aussi détenir des renseignements concernant les différentes maladies susceptibles d'être rencontrées et les effets de celles-ci sur la personnalité et le caractère :

- la démence;
- la maladie d'Alzheimer;
- les maladies dégénératives et contagieuses les plus courantes.

Enfin, lors de gardiennage, elles ont besoin d'apprendre comment intéresser et stimuler les gens et comment désamorcer les situations difficiles.

Éthique professionnelle

Un code d'éthique devrait faire partie de la formation des préposées afin de les soutenir dans l'application d'une approche professionnelle.

13.2 Habiletés

Cognitives :

- Capacité à planifier son temps et ses déplacements;
- Capacité à suivre des instructions;
- Capacité à prendre des décisions;
- Capacité à déterminer les priorités de travail;
- Capacité à lire des listes;
- Capacité à faire des calculs (avec ou sans calculatrice);
- Capacité à suivre une recette;
- Capacité à doser des produits de nettoyage et de désinfection;
- Capacité à résoudre des problèmes;
- Capacité à comprendre et à appliquer les méthodes de travail (tâches, désinfection, etc.);
- Sens des priorités;
- Sens de l'observation.

Habiletés motrices :

- Connaissance des outils et équipements de travail (aspirateur, décapeuse, cireuse, laveuse à tapis, etc.);
- Dextérité;
- Rapidité et efficacité;
- Conduite automobile;
- Capacité à travailler en hauteur;
- Force physique;
- Endurance physique.

Habiletés perceptives :

- Capacité à communiquer;
- Capacité d'écoute;
- Capacité à expliquer des modes de fonctionnement;
- Habiletés interpersonnelles;
- Capacité à stimuler et à motiver;
- Capacité à percevoir les besoins du client;
- Capacité à établir une relation de confiance.

13.3 Attitudes et comportements

- Éthique professionnelle :
 - Professionnalisme;
 - Souci du client;
 - Honnêteté.
- Respect de la personne :
 - Politesse;
 - Écoute;
 - Patience;
 - Respect de la confidentialité;
 - Discrétion;
 - Douceur dans les gestes.
- Motivation pour le travail (passion pour son travail) :
 - Ponctualité;
 - Initiative.
- Autonomie;
- Minutie;
- Capacité d'adaptation;
- Maîtrise de soi et sang froid;
- Jugement;
- Respect des règles de sécurité.

14. Suggestions relatives à la formation

Voici les suggestions fournies par les participantes et participants à l'atelier :

- Axer la formation sur la pratique;
- Accompagner la nouvelle préposée lorsqu'elle verra ses premiers clients;
- Favoriser une approche de jumelage, sur le terrain, chez un client;
- Offrir une formation théorique d'au moins trois à quatre heures;
- Offrir une formation pratique d'une semaine;
- Adopter une approche en trois étapes : observation, imitation et corrections;
- Offrir une formation pour que les préposées soient capables de communiquer correctement avec les clients.

15. Analyse comparative du métier de préposées d'aide à la vie domestique avec les préposé-es à l'entretien ménager dans les édifices publics (entreprises adaptées) et dans le secteur du tourisme

En plus d'une analyse de situation de travail visant à réaliser l'analyse du métier de préposée d'aide à la vie domestique, l'étude visait à comparer ce métier à deux autres : préposé-e à l'entretien ménager dans les édifices publics, comme dans les entreprises adaptées du secteur de l'économie sociale par exemple, et préposée à l'entretien ménager dans le secteur du tourisme (hôtels, motels, suites et condos).

Bien qu'à prime abord il existe une similitude entre les tâches accomplies dans le cadre de ces métiers, cette étude a démontré que suffisamment d'éléments contextuels distinguaient la pratique du métier de préposée d'aide à la vie domestique dans les entreprises d'aide domestique pour conclure qu'il s'agit de métiers différents. Dans le but d'illustrer cette distinction, le comité d'experts a même suggéré qu'une nouvelle appellation désigne le métier de *préposé en entretien ménager – aide domestique*. Après discussion avec différents intervenants, le titre de *Préposée d'aide à la vie domestique* a été retenu en remplacement du titre précédent.

Dans les pages qui suivent, nous vous présentons les facteurs sur lesquels s'appuie cette conclusion.

15.1 Contexte d'exercice et clientèle

La première différence importante entre ces fonctions de travail est le contexte de travail dans lequel elles sont pratiquées. Alors que les deux autres métiers sont exercés dans un contexte « commercial », le métier de préposée d'aide à la vie domestique est plutôt caractérisé par un contexte ressemblant au secteur des « services sociaux ». Il s'inscrit d'ailleurs dans le cadre de la Politique de maintien à domicile du ministère de la Santé et des Services sociaux.

Les services offerts par les entreprises et les coopératives d'aide domestique le sont principalement dans le cadre du Programme d'exonération financière pour les services d'aide à domicile (PEFSAD), qui propose une exonération basée sur le revenu et une aide compensatoire pour l'entreprise en regard des frais de déplacements et des frais administratifs. Cet élément de contexte caractérise l'approche dans laquelle les services sont rendus. Il ne s'agit pas d'une approche commerciale où la rapidité d'exécution, la productivité et la recherche de profits constituent les principaux objectifs, mais plutôt d'une approche d'aide au soutien à domicile où la rentabilité n'est pas un but en soi. En effet, les entreprises d'économie sociale qui dispensent ces services sont des organismes à but non lucratif (OBNL) ou des coopératives qui desservent des membres. Ces organisations poursuivent une double mission, laquelle consiste à rendre des services à la communauté, principalement aux personnes plus âgées et vulnérables, et à favoriser le développement d'emplois durables et de qualité.

Bien que les entreprises adaptées soient, elles aussi, des entreprises d'économie sociale, la nature du travail accompli et le milieu d'exercice en font un métier totalement différent. En effet, il s'agit davantage d'un milieu de travail « industriel » ou « commercial » qui commande des méthodes de travail et des équipements tout à fait différents.

Une autre différence majeure provient du milieu dans lequel sont exercés les métiers. Les préposées d'aide à la vie domestique pratiquent leur métier au domicile de leur clientèle et sont donc en contact direct avec le client²⁷. En outre, la clientèle desservie est très vulnérable et souvent confinée dans son milieu de vie, ce qui fait qu'elle diffère grandement de celle d'un hôtel où les clients ne sont que de passage. Les préposées doivent donc développer une approche relationnelle plus personnalisée lorsqu'elles œuvrent comme préposée d'aide à la vie domestique, une approche qui, par conséquent, tend davantage vers la relation d'aide que vers la relation client-fournisseur que l'on retrouve généralement dans les activités commerciales. Dans l'hôtellerie, la relation avec le client n'est pas systématique, mais elle est fortement encadrée par des politiques maison qui ne visent surtout pas à établir une relation personnelle avec le client. Dans l'entretien d'édifice public, le travail se fait généralement en l'absence du client et les contacts avec ce dernier sont minimes.

Ainsi, sur la base de la finalité du travail accompli et selon le type de clientèle, on peut percevoir des différences importantes dans la nature du travail. Ce qui nous porte à conclure que le métier de préposée d'aide à la vie domestique appartient au secteur de la santé et des services sociaux au même titre que celui d'auxiliaire familiale et sociale. D'ailleurs, les tâches accomplies par les préposées d'aide à la vie domestique sont complémentaires à celles des auxiliaires familiales et sociales. Certaines d'entre elles²⁸ sont même des tâches qui étaient autrefois exécutées par les auxiliaires familiales et sociales.

15.2 Tâches accomplies dans le cadre du travail

L'analyse des métiers exercés dans les trois contextes de travail différents révèle une similitude pour certaines tâches alors que d'autres sont bien distinctes. Nous avons conçu un tableau comparatif afin de faire ressortir les tâches similaires et celles qui diffèrent (voir Tableau 4). Dans ce but, nous utilisons les codes suivants :

- ☒ Tâche généralement accomplie
- ◐ Tâche occasionnellement accomplie
- ◑ Tâche rarement accomplie
- ✗ Tâche non accomplie

²⁷ Il est intéressant de noter que ce client est souvent nommé « usager » ou encore « bénéficiaire », termes utilisés dans le milieu de la santé et des services sociaux.

²⁸ L'analyse de situation de travail des auxiliaires familiales et sociales révèle que, autrefois, ces personnes s'occupaient d'entretien ménager, entre autres tâches, et que l'entretien ménager a par la suite été délégué aux préposés-es de services d'aide à domicile en raison de la transformation en cours du métier d'auxiliaire.

Tableau 2 – Tableau comparatif du métier d'entretien ménager dans les secteurs de l'aide domestique, de l'entretien immobilier et du tourisme**FONCTION 1 - ENTRETIEN MÉNAGER LÉGER**

FONCTIONS ET TÂCHES	AIDE DOMESTIQUE	ENTRETIEN IMMOBILIER	TOURISME
Tâche 1 – Préparer son travail	✱	✱	✱
Tâche 2 – Exécuter les tâches de ménage général	✱	◐	✱
Tâche 3 – Nettoyer la salle de bain	✱	◐	✱
Tâche 4 – Nettoyer la chambre à coucher	✱	✕	✱
Tâche 5 – Nettoyer la cuisine	✱	◉	◉
Tâche 6 – Faire l'entretien des vêtements et la literie	✱	✕	✕
Tâche 7 – Terminer la session d'entretien	✱	✱	✱

FONCTION 2 - ENTRETIEN MÉNAGER LOURD (GRAND MÉNAGE)

FONCTIONS ET TÂCHES	AIDE DOMESTIQUE	ENTRETIEN IMMOBILIER	TOURISME
Tâche 1 – Préparer son travail	✱	✱	✕
Tâche 2 – Nettoyer les stores et les rideaux	◉	✕	◉
Tâche 3 – Nettoyer les pièces (murs, plafonds, etc.)	◉	✱	✱
Tâche 4 – Emballer et défaire les boîtes de déménagement	◉	✕	✕
Tâche 5 – Peinturer	◉	✕	✕
Tâche 6 – Entretenir les planchers	◉	✱	✕
Tâche 7 – Nettoyer les tapis	◉	✱	✱
Tâche 8 – Nettoyer es meubles de tissu ou en cuir	◉	✕	◉
Tâche 9 – Nettoyer les fenêtres	◉	✱	✱
Tâche 10 – Nettoyer l'intérieur des armoires et leur contenu	✱	✕	◉
Tâche 11 – Nettoyer les électroménagers et la hotte	✱	✕	◉

FONCTION 3 - TRAVAUX SAISONNIERS EXTÉRIEURS ET MENUS TRAVAUX

FONCTIONS ET TÂCHES	AIDE DOMESTIQUE	ENTRETIEN IMMOBILIER	TOURISME
Tâche 1 – Nettoyer les gouttières	◉	✕	✕
Tâche 2 – Nettoyer la piscine	◉	◐	✕
Tâche 3 – Faire l'entretien du parterre	◉	✱	✕
Tâche 4 – Faire l'entretien hivernal	◉	✱	✕
Tâche 5 – Exécuter des travaux divers	◉	✕	✕

FONCTION 4 - PRÉPARATION DE REPAS ET APPROVISIONNEMENT

FONCTIONS ET TÂCHES	AIDE DOMESTIQUE	ENTRETIEN IMMOBILIER	TOURISME
Tâche 1 – Organiser l'approvisionnement et les repas	✖	✖	✖
Tâche 2 – Faire les courses	✖	✖	✖

FONCTION 5 – OBSERVATION DE SITUATIONS ANORMALES

FONCTIONS ET TÂCHES	AIDE DOMESTIQUE	ENTRETIEN IMMOBILIER	TOURISME
Tâche 1 – Reconnaître tout changement significatif sur la personne ou dans son environnement physique et le rapporter	✖	✖	✖
Tâche 2 – Réagir en situation d'urgence	✖	✖	○

FONCTION 6 – FACTURATION

FONCTIONS ET TÂCHES	AIDE DOMESTIQUE	ENTRETIEN IMMOBILIER	TOURISME
Tâche 1 – Facturer le client	✖	✖	✖

FONCTION 7 – AIDE À LA PERSONNE OU À LA VIE QUOTIDIENNE

FONCTIONS ET TÂCHES	AIDE DOMESTIQUE	ENTRETIEN IMMOBILIER	TOURISME
Tâche 1 – Aider à l'hygiène	○	✖	✖
Tâche 2 – Aider au lever	○	✖	✖
Tâche 3 – Aider au coucher	○	✖	✖
Tâche 4 – Accompagner l'utilisateur	○	✖	✖

Les principaux constats tirés de ce tableau comparatif sont :

- Le métier de préposée d'aide à la vie domestique **ne se limite pas à de l'entretien ménager léger ou à de l'entretien ménager lourd**. Il dépasse largement ces deux fonctions pour englober d'autres tâches de soutien à la vie domestique, notamment l'entretien des vêtements et de la literie (lessive, repassage, reprise), la préparation de repas et les courses à l'épicerie, la facturation et l'observation de situations anormales concernant la santé physique et mentale des clients desservis. Les autres tâches énumérées lors de l'atelier d'analyse, notamment celles liées à l'aide à la vie quotidienne (Fonction 5), sont peu fréquentes et, souvent, ne sont pas accomplies par les mêmes personnes. Si elles le sont, elles requièrent une formation particulière.

On constate, de plus, que l'entretien ménager lourd se limite à quelques tâches liées au grand ménage, notamment le lavage de l'intérieur des armoires et des électroménagers, ce qui est rarement le cas pour les préposées dans les autres secteurs. Les entreprises offrant des services de travaux saisonniers

extérieurs représentent une minorité. De plus, il est important de noter que ces travaux ménagers dits lourds sont souvent accomplis par d'autres personnes, souvent des hommes.

- L'entretien ménager léger constitue la fonction de travail où l'on retrouve le plus de tâches communes. Pourtant, l'exécution de ces tâches varie souvent au niveau des méthodes de travail selon le milieu de travail où elles sont exercées. Dans plusieurs situations, pour le travail de préposé-e des autres secteurs, l'encadrement fourni est plus strict et les équipements de travail différent. Il s'agit souvent d'une approche commerciale de travail avec des critères de performance précis (temps, quantité, rapidité). Même si les préposées d'aide à la vie domestique doivent respecter des horaires, ceux-ci ne poursuivent pas les mêmes objectifs de productivité ou de rentabilité que dans les autres secteurs.

15.3 Conclusions et recommandations

Considérant :

- l'importance de délimiter le métier effectué au sein des entreprises d'aide domestique par rapport à celui des auxiliaires familiales et sociales et les postes assimilés à l'aide familiale nommés dans le CNP par le code 6471,
- l'importance des différences introduites par les divers contextes de travail par rapport au métier d'entretien ménager – travaux léger tel qu'il est décrit dans le CNP (code 6661),
- que le type de relation établi avec la clientèle desservie diffère de façon significative avec le métier mentionné précédemment,
- que peu de similitudes ressortent entre l'ensemble des tâches réalisées par les préposé-es des trois secteurs étudiés,
- l'importance de différencier et de reconnaître le rôle des employé-es du secteur de l'aide domestique,

nous recommandons :

1. de délimiter le métier en regard des fonctions définies dans l'analyse de situation de travail et offertes par le plus grand nombre d'entreprises et de coopératives du secteur de l'aide domestique (voir Annexe 3);
2. que dans le cadre de l'élaboration de la norme professionnelle soit prévu un sondage auprès des 101 entreprises concernées afin d'établir la fréquence réelle de réalisation des différentes tâches recensées lors de l'analyse de situation de travail;
3. de donner désormais au métier de préposée en entretien ménager – aide domestique le titre de **préposée d'aide à la vie domestique**;
4. que le métier de préposée d'aide à la vie domestique soit considéré comme un métier en soi, différent du métier de préposée en entretien ménager exercé dans les secteurs du tourisme et de l'entretien immobilier.

Cependant, malgré les différences constatées, nous croyons que la mobilité sectorielle des préposées d'aide à la vie domestique demeure possible. Ces personnes devront néanmoins être formées aux normes et aux méthodes de travail particulières de ce secteur.

L'inverse est aussi vrai pour les préposées à l'entretien ménager des secteurs de l'entretien immobilier et de l'hôtellerie qui posséderont la motivation de rendre service ainsi que les compétences relationnelles et interpersonnelles requises pour travailler à domicile auprès des personnes vulnérables que l'on retrouve dans les clientèles desservies par les entreprises d'aide domestique.

Même si cette mobilité est envisageable et que l'expérience acquise permet d'envisager une période d'apprentissage réduite, il nous apparaît clair que les personnes qui iront d'un secteur vers un autre devront recevoir une formation adaptée aux exigences et particularités de chacun des secteurs.

Bibliographie

1. AUBRY, F., JETTÉ, C. et FOURNIER, J. « *Des entreprises diversifiées, à consolider* », dans VAILLANCOURT, F. et JETTÉ, C., *L'économie sociale dans les services à domicile*, Québec, Presses de l'Université du Québec, 2003, p. 136.
2. BINHAS, Lynda. *Diagnostic des besoins de formation dans le secteur de l'aide domestique*, COMITÉ SECTORIEL DE MAIN-D'ŒUVRE ÉCONOMIE SOCIALE ACTION COMMUNAUTAIRE (CSMO-ÉSAC), décembre 2005.
3. CLASSIFICATION NATIONALE DES PROFESSIONS 2006. 6471 Aides familiaux/aides familiales, aides de maintien à domicile et personnel assimilé, tiré du site <http://www23.hrdc-drhc.gc.ca/2001/f/groups/6661.shtml>.
4. CORBEIL, C., DESCARRIES, F. et MALAVOY, M.. « *Les paradoxes du métier de préposé-e à l'entretien domestique* », dans VAILLANCOURT, F. et JETTÉ, C., *L'économie sociale dans les services à domicile*, Québec, Presses de l'Université du Québec, 2003.
5. CORBIN, L. *L'aide domestique dans le cadre des services d'aide à domicile : rapport d'étape*, Montréal, Régie régionale de la santé et des services sociaux de Montréal-Centre, 1996, p. 41.
6. DIRECTION DU DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES EN MILIEU DE TRAVAIL. *Guide du Cadre général de développement et de reconnaissance des compétences*, mai 2006, p. 81.
7. JETTÉ, C. et AUBRY, F. *L'économie sociale dans les services à domicile*, Québec, Presses de l'Université du Québec, 2003, p. 175.
8. JETTÉ, C. et LÉVESQUE, B. « *Les rapports de consommation et la participation des usagers* », dans VAILLANCOURT, F. et JETTÉ, C., *L'économie sociale dans les services à domicile*, Québec, Presses de l'Université du Québec, 2003, p. 178.
9. MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX. *Chez soi le premier choix – La politique de soutien à domicile*, Québec, 2003, p. 27.
10. MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION. *Élaboration des programmes d'études professionnelles et techniques, Guide d'animation d'un atelier d'analyse de la situation de travail*, gouvernement du Québec, 2002.
11. MINISTÈRE DU DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE ET RÉGIONAL ET DE LA RECHERCHE. *Portrait 2003 des entreprises en aide domestique*, [réalisé par Jocelyne Chagnon, coll. : France Boutin et autres], Québec, le Ministère 2004, 69 p.
12. ROY, N. *L'économie sociale et sa filière de l'aide domestique : quel avenir pour l'emploi des femmes?*, Conseil du statut de la femme, Québec, octobre 2006, p. 71.

Annexe 1

Préposée à l'entretien ménager
en
hôtellerie

Avril 2007

ANALYSE DES TÂCHES ET DES OPÉRATIONS POUR LE MÉTIER DE PRÉPOSÉE EN ENTRETIEN MÉNAGER / HÔTELLERIE

Tâches	Opérations					
1. Préparer sa journée de travail	1.1 Pointer à l'arrivée.	1.2 Prendre et vérifier les feuilles d'affectation.	1.3 Sortir les clés ou cartes-clé requises.	1.4 Préparer son chariot.	1.5 Approvisionner la lingerie d'étage.	
2. Se préparer à nettoyer la chambre	2.1 Se préparer à utiliser adéquatement le matériel et les outils de nettoyage.	2.2 Se préparer à entrer dans la chambre.				
3. Transiger avec la clientèle	3.1 Démontrer une attitude professionnelle avec la clientèle.	3.2 Fournir les renseignements sur l'établissement.	3.3 Fournir les renseignements sur la région.	3.4 Repérer et faire fonctionner l'équipement des chambres.	3.5 Prêter et reprendre l'équipement des chambres.	3.6 Assurer le service de couverture ou d'ouverture du lit.
	3.7 S'occuper des plaintes et effectuer un suivi.					
4. Nettoyer la salle de bain	4.1 Appliquer les procédures de prévention et d'utilisation des outils.	4.2 Récupérer les articles sales et les ordures.	4.3 Récupérer les effets personnels oubliés par les clients.	4.4 Désinfecter l'évier, la baignoire et la cuvette.	4.5 Nettoyer l'évier, son meuble et les accessoires.	4.6 Nettoyer la baignoire, le tapis et les cloisons de la baignoire.
	4.7 Nettoyer la douche.	4.8 Nettoyer la cuvette.	4.9 Nettoyer les taches apparentes.	4.10 Épousseter en surface les bouches de ventilation.	4.11 Laver la porte.	4.12 Réapprovisionner les produits d'accueil et d'hygiène.
	4.13 Nettoyer le plancher.	4.14 Effectuer un dernier examen de la pièce.	4.15 Signaler les défauts.	4.16 Éteindre l'éclairage.		
5. Nettoyer la chambre	5.1 Vérifier l'état de la chambre et les objets oubliés.	5.2 Récupérer les articles sales et les ordures.	5.3 Vérifier les équipements non utilisés par le client.	5.4 Défaire le lit.	5.5 Faire le lit.	5.6 Changer ou retirer les lits d'enfants ou demander qu'ils soient retirés.
	5.7 Changer les draps des divans-lits, si nécessaire.	5.8 Épousseter l'équipement et vérifier son fonctionnement.	5.9 Désinfecter les téléphones et les seaux à glace.	5.10 Enlever les taches sur les murs, moquettes, fenêtres et portes.	5.11 Refaire le plein des produits d'accueil.	5.12 Passer l'aspirateur.
	5.13 Effectuer une vérification afin que la chambre soit attrayante.					
6. Nettoyer les aires spéciales	6.1 Nettoyer l'entrée extérieure, la terrasse et le balcon.	6.2 Nettoyer la cuisinette.	6.3 Nettoyer la chambre de séjour.	6.4 Nettoyer le jacuzzi, le sauna, le bain de vapeur et la cabine de douche.	6.5 Nettoyer le foyer.	6.6 Nettoyer les toilettes publiques.
7. Effectuer les tâches de nettoyage périodique	7.1 Suivre le calendrier de nettoyage périodique.	7.2 Retourner et pivoter le matelas.	7.3 Nettoyer et vérifier les détecteurs de fumé.	7.4 Inscrire le nettoyage effectué dans le registre de contrôle.		
8. Terminer sa journée de travail	8.1 Remplir le chariot pour le jour ou le quart suivant.	8.2 Remettre les feuilles d'affectation et noter les divergences.	8.3 Consulter l'horaire de travail.	8.4 Remettre les clés ou les cartes-clés.	8.5 Pointer à la sortie.	

Source : Norme de compétence nationale pour l'industrie canadienne du tourisme (2^e édition) pour le poste de préposée à l'entretien ménager

DÉTAIL DE L'ANALYSE DES TÂCHES ET DES OPÉRATIONS POUR LE MÉTIER DE PRÉPOSÉE EN ENTRETIEN MÉNAGER – HÔTELLERIE

CONTEXTE DE RÉALISATION DU MÉTIER	EXIGENCES PARTICULIÈRES
▪ Travail accompli généralement en l'absence du client. ▪ Travail accompli sous la supervision indirecte d'une gouvernante. ▪ Milieu de travail très hiérarchisé. ▪ Travail effectué dans une chambre d'hôtel. ▪ Aide d'une coéquipière, à l'occasion, pour faire le lit ou partager le travail (une dans la salle de bain et l'autre dans la chambre). ▪ Routine de travail standardisée. ▪ Approche « commerciale » du travail (par rapport au contexte d'aide domestique). ▪ Milieu de travail généralement syndiqué dans les grands établissements.	▪ Un quota de chambre est habituellement assigné à la préposée. Le nombre peut varier d'un établissement à un autre, mais se rapproche de 14 chambres par jour. ▪ Le travail est encadré par de multiples procédures : santé et sécurité, approche du client, outils, etc. ▪ Le personnel est systématiquement entraîné aux normes et procédures internes de chacun des établissements. ▪ Un uniforme de travail est fourni.

TÂCHE 1. PRÉPARER SA JOURNÉE DE TRAVAIL		
Opérations	Sous-opérations	Commentaires
1.1 Pointer à l'arrivée.		
1.2 Prendre et vérifier les feuilles d'affectation.		
1.3 Sortir les clés ou cartes-clé requises.		
1.4 Préparer son chariot.	1.4.1 Tenir son chariot propre. 1.4.2 Placer les fournitures dans l'endroit désigné du chariot. 1.4.3 Vérifier l'inventaire des fournitures nécessaires.	Cette tâche est accomplie à différents moments de la journée selon le contexte des différents établissements.
1.5 Approvisionner la lingerie d'étage.	1.5.1 Trier et ranger le linge par type et par format. 1.5.2 Prévoir une réserve journalière de fournitures. 1.5.3 Tenir la lingerie d'étage en ordre et propre. 1.5.4 Noter et rapporter les fournitures ou le linge manquants ou endommagés. 1.5.5 Éteindre la lumière et verrouiller la porte au moment de quitter.	Un service de buanderie fournit habituellement la lingerie propre. Le tri et le rangement du linge sont souvent accomplis par un équipier ou un chef d'équipe qui supervise aussi l'ensemble du travail.

TÂCHE 2. SE PRÉPARER À NETTOYER LA CHAMBRE

Opérations	Sous-opérations	Commentaires
2.1 Préparer le matériel et les outils de nettoyage.	2.1.1 Vérifier les instructions sur les produits. 2.1.2 Vérifier l'état des outils de nettoyage avant l'emploi et changer au besoin. 2.1.3 Utiliser les bons outils selon la tâche à faire (voir procédure outils).	La préparation adéquate du matériel à utiliser fait partie de l'entraînement et vise à réduire le gaspillage, le bris de matériel et les accidents. Les préposées reçoivent un entraînement lors de leur embauche, et si un produit change, elles reçoivent à nouveau une formation.
2.2 Se préparer à entrer dans la chambre.	2.2.1 Consulter la feuille d'affectation, vérifier le numéro de chambre et se préparer à entrer. 2.2.2 Vérifier à la porte si le client est prêt à faire nettoyer sa chambre. 2.2.3 Frapper à la porte avec le dos de la main. 2.2.4 S'annoncer, puis attendre un instant. 2.2.5 S'il n'y a pas de réponse, déverrouiller la porte. 2.2.6 Entrer dans la chambre. ▪ Si le client est dans la chambre, consulter la procédure à cet effet. ▪ Déterminer l'état de la chambre. ▪ Noter les demandes spéciales. ▪ Noter le nom du client, s'il est fourni. ▪ Aviser le superviseur en cas de problèmes ou s'il est impossible d'entrer.	Une procédure précise la façon dont la préposée doit entrer dans la chambre si le client est dans la chambre.

TÂCHE 3. TRANSIGER AVEC LA CLIENTÈLE

Opérations	Sous-opérations	Commentaires
3.1 Démontrer une attitude professionnelle avec la clientèle.		L'employée doit préserver une distance avec le client et se montrer très discrète. Elle représente l'image de l'établissement.
3.2 Fournir les renseignements sur l'établissement.		
3.3 Fournir les renseignements sur la région.		Dans les grands hôtels des centres urbains, il est rare que la préposée transmette ce type de renseignements au client.
3.4 Repérer et faire fonctionner l'équipement des chambres.		
3.5 Prêter et reprendre l'équipement des chambres.		
3.6 Assurer le service de couverture ou d'ouverture du lit selon la politique maison.		Cette opération est habituellement assignée aux préposées qui travaillent sur le quart de soir. Ne s'applique pas dans tous les établissements.
3.7 S'occuper des plaintes et effectuer un suivi.		La préposée doit se montrer disponible pour recevoir les plaintes et pour régler le problème, si possible. Sinon, elle doit acheminer la plainte à qui de droit et en assurer le suivi.

TÂCHE 4. NETTOYER LA SALLE DE BAIN		
Opérations	Sous-opérations	Commentaires
4.1 Récupérer les articles sales et les ordures.	4.1.2 Retirer le linge sale, les déchets et les produits d'accueil usagés. 4.1.3 Vider et désinfecter les poubelles .	Pour accomplir ces opérations, la préposée doit appliquer les procédures de prévention et d'utilisation des outils : mettre des gants jetables ou de caoutchouc et n'utiliser que des chiffons réservés au nettoyage de la salle de bain et de la cuvette.
4.2 Respecter la politique maison en ce qui concerne la remise des effets personnels des clients.	4.2.1 Appliquer la politique maison.	La politique maison peut varier d'un établissement à un autre. Généralement, elle vise à préserver l'intimité, surtout si le client poursuit son séjour dans l'établissement. Dans ce cas, il est habituel de ne pas toucher certains objets ou d'aviser le client de les ranger s'il désire que la préposée fasse un nettoyage plus en profondeur.
4.3 Pulvériser ou étendre, à l'aide d'une éponge, du désinfectant dans l'évier, dans la baignoire, sur les cloisons de la baignoire et dans la cuvette.		La procédure de désinfection varie selon l'établissement.
4.4 Nettoyer l'évier, son meuble et les accessoires à l'aide des chiffons et produits réservés à cet usage.	4.4.1 Laver l'évier et les robinets. 4.4.2 Laver l'armoire. 4.4.3 Frotter les lampes, les interrupteurs et les accessoires. 4.4.4 Laver le miroir et le faire briller. 4.4.5 Vérifier le bon fonctionnement des accessoires. 4.4.6 Nettoyer les tuyaux apparents.	Pour accomplir ces opérations, la préposée doit appliquer les procédures de prévention et d'utilisation des outils : mettre des gants jetables ou de caoutchouc et n'utiliser que des chiffons réservés au nettoyage de la salle de bain et de la cuvette.
4.5 Nettoyer la baignoire, le tapis et les cloisons de la baignoire.	4.5.1 Nettoyer et désinfecter le tapis de baignoire en caoutchouc, s'il y a lieu. 4.5.2 Nettoyer, essuyer, sécher et polir la cloison, les carreaux, la baignoire, etc. 4.5.3 S'assurer que l'évacuation du bain est ouverte et fonctionnelle (bouchon).	
4.6 Nettoyer la douche.	4.6.1 Laver, désinfecter et sécher le rideau et sa doublure ou la porte et son rail. 4.6.2 Essuyer et faire briller les murs.	
4.7 Nettoyer la cuvette.	4.7.1 Nettoyer après avoir changé le linge. 4.7.2 Nettoyer et désinfecter la cuvette à l'aide d'une brosse à cuvette et de désinfectant. 4.7.3 Laver l'extérieur et l'arrière de la cuvette, le réservoir et la tuyauterie avec du désinfectant. 4.7.4 Mettre les chiffons de côté et ne pas les utiliser sur d'autres surfaces. 4.7.5 Frotter et désinfecter toutes les charnières et les surfaces environnantes à l'aide d'une brosse et de désinfectant. 4.7.6 Laver, désinfecter et sécher le siège et le couvercle de la cuvette. 4.7.7 Désinfecter les gants et les retirer.	La pratique habituelle est de nettoyer, essuyer et sécher.
4.8 Nettoyer les taches apparentes.	4.8.1 Sur les murs. 4.8.2 Sur les plafonds. 4.8.3 Sur les luminaires et l'éclairage.	

4.9 Épousseter en surface les bouches de ventilation.		
4.10 Laver la porte.	4.10.1 Laver les deux côtés de la porte. 4.10.2 Laver la poignée de la porte. 4.10.3 Laver le crochet à robe de chambre.	
4.11 Réapprovisionner les produits d'accueil et d'hygiène afin de rendre la salle de bain attrayante.	4.11.1 Replacer les produits d'accueil et les verres. 4.11.2 Disposer les produits soigneusement, les étiquettes placées vers l'avant. 4.11.3 Refaire le plein de serviettes. 4.11.4 S'assurer que les serviettes sont bien pliées et placées. 4.11.5 Refaire le plein de papier mouchoir et hygiénique. 4.11.6 S'assurer qu'il y a une réserve de papier hygiénique et de papier mouchoir. 4.11.7 Placer le rouleau de papier hygiénique pour qu'il se déroule à partir du haut et plier l'extrémité en pointe.	Plusieurs établissements auront aussi la pratique de rafraîchir l'air et le tapis. Respecter la demande du client s'il ne veut pas changer les serviettes.
4.12 Nettoyer le plancher.	4.12.1 Passer le balai ou l'aspirateur. 4.12.2 Laver le plancher avec du désinfectant. 4.12.3 Utiliser un chiffon ou une éponge propre. 4.12.4 Faire les coins, le tour de la cuvette et l'arrière des portes. 4.12.5 Essuyer les plinthes. 4.12.6 Essuyer le plancher pour le sécher.	La formation prévoit une méthode de travail précise afin de diminuer les risques d'accidents (maux de dos, dermatite, etc.). Dans les grands hôtels urbains, on propose aussi des pratiques sécuritaires pour la manipulation de seringues.
4.13 Effectuer un dernier examen de la pièce.	4.13.1 Vérifier que la salle de bain est propre et bien rangée. 4.13.2 S'assurer que le meuble-lavabo est bien rangé. 4.13.3 S'assurer qu'il ne reste pas de cheveux, particulièrement dans le bain et derrière la porte.	
4.14 Signaler les défauts.		
4.15 Éteindre l'éclairage.		

TÂCHE 5. NETTOYER LA CHAMBRE		
Opérations	Sous-opérations	Commentaires
5.1 Vérifier l'état de la chambre et les objets oubliés.	5.1.1 Entrer dans la chambre. 5.1.2 Allumer l'éclairage. 5.1.3 Vérifier l'état du mobilier, vérifier s'il manque des meubles ou accessoires ou s'il y en a en trop. 5.1.4 Vérifier s'il y a des bagages dans le placard ou la chambre. 5.1.5 Récupérer tout article que le client aurait oublié, l'envelopper, l'étiqueter et en informer le superviseur. 5.1.6 Respecter la politique maison en ce qui concerne la remise des effets personnels des clients. 5.1.7 Déclarer les défauts ou appareils manquants.	Cette opération est effectuée lorsque le client a quitté sa chambre. On y vérifie aussi le chauffage et l'air climatisé.
5.2 Récupérer les articles sales et les ordures.	5.2.1 Vider et désinfecter les poubelles.	Dans les grands hôtels urbains, on propose aussi des pratiques sécuritaires pour la manipulation de seringues.
5.3 Vérifier tout équipement qui ne semble pas avoir été utilisé par le client.	5.3.1 Nettoyer ou réparer au besoin.	
5.4 Défaire le lit à l'aide de gants jetables.	5.4.1 Retirer le couvre-lit ou la couette et les couvertures, en vérifier la propreté et l'état et changer au besoin. 5.4.2 Les déposer sur un meuble. 5.4.3 Retirer les taies des oreillers et les déposer sur les draps. 5.4.4 Vérifier la propreté et l'état des housses d'oreillers et les remplacer au besoin. 5.4.5 Retirer les draps et les taies d'oreillers. 5.4.6 Replier les draps vers l'intérieur sans les secouer. 5.4.7 Tenir les draps souillés éloignés de soi et du linge propre. 5.4.8 Placer le linge souillé immédiatement à l'endroit désigné (ex. : sac en toile dans le chariot). Ne pas déposer les draps souillés sur un meuble ni par terre. 5.4.9 Séparer les draps mouillés, tachés et déchirés, les placer dans un sac de plastique et les porter rapidement à la buanderie. 5.4.10 Examiner le matelas : ▪ S'il est souillé ou endommagé, aviser immédiatement le superviseur. ▪ Examiner le protège-matelas et la housse de matelas et les remplacer s'ils sont souillés ou endommagés.	Plusieurs précautions sont prises de manière à protéger l'employé.

5.5 Faire le lit.	5.5.1 S'assurer que le protège-matelas est bien attaché. 5.5.2 Prendre sur le chariot du linge propre de format approprié. 5.5.3 Centrer le drap de dessous en plaçant les coutures contre le matelas. 5.5.4 S'assurer de placer les étiquettes au pied du lit. 5.5.5 Vérifier qu'il n'y a pas de poils, de déchirures ou de taches sur le drap et le remplacer au besoin. 5.5.6 Border le drap selon la méthode du pli carré établie dans la politique maison. 5.5.7 Étendre la couverture par-dessus le drap. 5.5.8 Laisser de 10 à 20 cm (4 à 8 po) entre l'extrémité de la couverture et la tête de lit (ex. : écartement des doigts de la main). 5.5.9 S'assurer de placer les coutures vers le bas. 5.5.10 S'assurer de placer les étiquettes au pied du lit. 5.5.11 Le cas échéant, étendre le troisième drap par-dessus la couverture. 5.5.12 Border la tête de drap sous la tête de la couverture. 5.5.13 À la tête du lit, replier le (premier) drap de dessus sur la couverture, sans replier la couverture. 5.5.14 Border le pied des draps de dessus et de la couverture selon la méthode du pli carré. 5.5.15 Border les draps et la couverture sur les côtés conformément à la politique maison. 5.5.16 Lisser tous les plis pour donner au lit une apparence soignée. 5.5.17 S'assurer que le volant du cache-sommier tombe bien et qu'il a une apparence soignée. 5.5.18 Mettre les taies sur les oreillers. 5.5.19 S'assurer que les housses d'oreillers sont entièrement couvertes. 5.5.20 Faire bouffer les oreillers et les aligner correctement. 5.5.21 Centrer et placer le couvre-lit ou la couette sur le lit. 5.5.22 Replier la tête du couvre-lit suffisamment pour couvrir les oreillers. 5.5.23 Déposer les oreillers sur la couette. 5.5.24 Replier le couvre-lit sur les oreillers. 5.5.25 Lisser le tout sans déranger les draps ni les oreillers.	
5.6 Changer ou retirer les lits pliants et les lits d'enfants, ou demander qu'ils soient retirés.		
5.7 Changer les draps des divans-lits, si nécessaire.		
5.8 Épousseter l'équipement et vérifier son fonctionnement (téléviseur, radio, détecteur de fumée).	5.8.1 Utiliser la procédure d'utilisation des outils d'époussetage. 5.8.2 Utiliser la procédure sur le fonctionnement appareils électriques. 5.8.3 Vérifier la procédure de sécurité.	
5.9 Désinfecter les téléphones et les seaux à glace.	5.9.1 Utiliser les produits adéquats.	La décontamination de ces appareils est une pratique courante.

5.10 Enlever les taches sur les murs, les moquettes, les fenêtres et les portes.	5.10.1 Au besoin, enlever les taches. 5.10.2 Signaler les endroits qui exigent un nettoyage en profondeur.	
5.11 Refaire le plein des produits d'accueil.	5.11.1 Les disposer selon la politique maison.	
5.12 Passer l'aspirateur.	5.12.1 Suivre la procédure de vérification de l'aspirateur . 5.12.1 Vérifier quotidiennement le sac et les filtres et changer au besoin. 5.12.2 Vérifier si le cordon est endommagé ou si la fiche a du jeu et la faire réparer au besoin. 5.12.3 Nettoyer toute la surface de mouvements uniformes. 5.12.4 Commencer à l'endroit le plus éloigné de la porte et se diriger progressivement vers la sortie. 5.12.5 Déplacer les meubles légers et passer l'aspirateur en dessous. 5.12.6 Éviter de heurter les meubles et les plinthes. 5.12.7 Vérifier la présence de petits articles sur le sol et les ramasser avec les mains et non l'aspirateur. 5.12.8 Utiliser l'accessoire qui convient à la surface nettoyée. 5.12.9 Débrancher l'aspirateur en tirant sur la fiche et non sur le cordon.	L'aspirateur doit être passé sur le plancher et sous les meubles, les plinthes, les meubles rembourrés et les autres endroits, avec soin de manière à prévenir les dommages.
5.13 Effectuer une vérification de la chambre afin de la rendre attrayante	5.13.1 Mettre en place les meubles et les accessoires, par exemple : ▪ Les rideaux et les stores; ▪ Les abat-jour avec la couture orientée vers le mur le plus proche; ▪ Les tableaux redressés; ▪ Les coussins avec la fermeture-éclair camouflée. 5.13.2 Disposer les imprimés selon les politiques maison. 5.13.3 S'assurer que dans la chambre : ▪ Les fenêtres sont verrouillées; ▪ Les appareils électriques sont hors tension; ▪ La pièce est bien ventilée et désodorisée; ▪ La température de la pièce est confortable; ▪ Les interrupteurs d'éclairage sont réglés. 5.13.4 De l'entrée, examiner la chambre et se demander : ▪ Est-ce que tout a été fait selon les normes de l'établissement? ▪ Est-ce que tout est propre? ▪ Le plein de fourniture est-il fait? ▪ La chambre sent-elle bon?	Un aide-mémoire est fourni et peut varier selon l'établissement.

TÂCHE 6. NETTOYER LES AIRES SPÉCIALES		
Opérations	Sous-opérations	Commentaires
6.1 Utiliser les nettoyants appropriés selon les procédures et directives.	6.1.1 Procédure de prévention. 6.1.2 Procédure sur les produits dangereux.	
6.2 Nettoyer l'entrée extérieure, la terrasse et le balcon.	6.2.1 Récupérer les ordures. 6.2.2 Passer le balai, l'aspirateur ou la pelle sur les marches, les tapis et les aires d'entrée. 6.2.3 Épandre du sel de déglacage, au besoin. 6.2.4 Nettoyer les fenêtres extérieures, les revêtements et les seuils de portes, les rails et les rampes. 6.2.5 Essuyer les meubles extérieurs.	
6.3 Nettoyer la cuisinette.	6.3.1 Chambre libérée : ▪ Laver la vaisselle sale. ▪ Faire l'inventaire. ▪ Retirer et remplacer les couverts et la vaisselle endommagés. ▪ Refaire le plein de fourniture et de produits d'accueil. ▪ Nettoyer la cuisinière, la hotte, le four, les éléments, les cuvettes et les boutons. ▪ Nettoyer le réfrigérateur. ▪ Le faire dégivrer au besoin. ▪ Nettoyer le caoutchouc autour de la porte. ▪ Essuyer l'intérieur et l'extérieur des armoires et des tiroirs. ▪ Ranger l'intérieur et l'extérieur des armoires et des tiroirs. ▪ Polir les accessoires et les appareils. ▪ Passer l'aspirateur. ▪ Laver le plancher. 6.3.2 Chambre en séjour : ▪ Refaire le plein de fournitures et de produits d'accueil. ▪ Vérifier l'état de l'équipement et des appareils et signaler les réparations nécessaires. ▪ Passer l'aspirateur. ▪ Laver le plancher.	
6.4 Nettoyer la chambre en séjour.	6.4.1 Suivre la politique maison pour : ▪ Régler le thermostat et la commande de ventilation. ▪ Ramasser et replacer les articles personnels des clients. ▪ Récupérer les verres et les tasses. ▪ Replacer les meubles que les clients ont bougés. ▪ Ne pas ouvrir les tiroirs. ▪ Laisser les lits pliants et les lits d'enfants dans la chambre. ▪ Récupérer seulement les articles retrouvés dans les poubelles.	

	Si un client revient à sa chambre avant la fin du nettoyage, offrir de repasser plus tard.	
6.5. Nettoyer le jacuzzi, le sauna, le bain de vapeur et la cabine de douche.	6.5.1 Vaporiser du désinfectant. 6.5.2 Frotter avec une éponge. 6.5.3 Sécher avec un chiffon propre. 6.5.4 Polir les accessoires. 6.5.5 Nettoyer les bancs. 6.5.6 Retirer les gicleurs et les filtres. 6.5.7 Les faire tremper dans du désinfectant. 6.5.8 Les frotter à l'aide d'une brosse. 6.5.9 Les rincer et les remettre en place.	Cette opération ne se fait pas nécessairement dans la chambre. Il peut s'agit d'une salle commune.
6.6 Nettoyer le foyer.	6.6.1 Nettoyer et polir les surfaces en verre ou en métal. 6.6.2 Pour les foyers au bois : - Récupérer les cendres à l'aide de l'outil approprié. - Jeter les cendres dans un contenant ignifuge. - Passer le balai ou l'aspirateur dans le foyer. - Fermer le registre. - Vérifier la réserve de bois. - Faire un rapport si la réserve est insuffisante.	Dans certains établissements, l'intérieur du foyer sera nettoyé par une autre personne que la préposée.
6.7 Nettoyer les aires d'accueils (corridors, halls, cages d'escaliers).	6.7.1 Nettoyer les meubles, les accessoires et les plinthes. 6.7.2 Passer l'aspirateur et laver le plancher. 6.7.3 Vider les cendriers dans un contenant prévu à cette fin. 6.7.4 Essuyer les machines distributrices et les machines à glaçons. 6.7.5 Détacher les murs, les portes, les entrées et les moquettes.	Cette opération est surtout faite par les préposées dans les petites auberges. Dans les grands hôtels, elles seront accomplies par une personne de la maintenance.
6.8 Nettoyer les toilettes publiques.	6.8.1 Suivre les étapes de nettoyage de la salle de bain.	Cette opération est surtout faite par les préposées dans les petites auberges. Dans les grands hôtels, elles seront accomplies par une personne de la maintenance.

TÂCHE 7. EFFECTUER LES TÂCHES DE NETTOYAGE PÉRIODIQUES

Opérations	Sous-opérations	Commentaires
7.1 Suivre le calendrier de nettoyage périodique (meubles, électroménagers, accessoires de fenêtres et électriques, plafond de salle de bain).		Cette tâche est accomplie à une période précise de l'année où on fermera certaines sections afin de faire le grand ménage. Ce travail se fera avec un équipier généralement masculin.
7.2 Retourner et faire pivoter les matelas régulièrement.		
7.3 Nettoyer et vérifier les détecteurs de fumée.		
7.4 Inscire le nettoyage effectué dans le registre de contrôle.		

TÂCHE 8. TERMINER SA JOURNÉE DE TRAVAIL

Opérations	Sous-opérations	Commentaires
8.1 Remplir le chariot pour le jour ou le quart suivant.	8.1.1 Approvisionner la lingerie d'étage. 8.1.2 Remplir selon les politiques de la maison. 8.1.3 Disposer du linge souillé, des sacs d'ordures et des matières recyclables aux endroits appropriés.	
8.2 Remettre les feuilles d'affectation et noter les divergences.		
8.3 Consulter l'horaire de travail.		
8.4 Remettre les clés ou les cartes-clés.		Les modalités varient d'un établissement à l'autre.
8.5 Pointer à la sortie.		

Exigences et conditions de réalisation répertoriées dans la norme professionnelle et reliées à la tâche principale de nettoyer la chambre

Démontrer un sens de l'éthique professionnelle.	
Se renseigner sur les politiques et normes de l'établissement et les respecter .	
Respecter les lois et règlements qui s'appliquent au poste.	Exécuter les tâches prévues dans la description de poste et répondre aux attentes de l'employeur. Respecter la structure hiérarchique.
Apprendre les termes du métier.	
Montrer une tenue propre et soignée.	
Assurer la protection des chambres.	
Assurer la protection des clients.	Déterminer la nature du problème. Prendre les mesures nécessaires sans se mettre en danger.
Protéger l'intimité des clients.	
Suivre les lignes directrices concernant les pourboires.	
Répondre rapidement à toute demande du client.	
Travailler de façon sécuritaire.	
Porter les vêtements appropriés.	
Porter le bon type et la bonne taille de gants selon les règles établies en fonction de la tâche.	
Comprendre les procédures reliées aux appareils électriques.	Utiliser les appareils électriques avec prudence.
Ne pas nettoyer d'appareils qui sont assignés à d'autres employés.	
Utiliser les équipements requis pour la tâche à exécuter.	
Regarder où on met le pied, particulièrement en lavant les carreaux autour de la baignoire, en transportant des fournitures ou en déplaçant des meubles.	
Utiliser un marchepied ou un escabeau pour atteindre des objets placés plus haut.	
Utiliser les bonnes méthodes de prévention pour le dos.	Observer les techniques de levage sécuritaire. Ne pas s'étirer pour saisir un objet mais plutôt s'en rapprocher. Prendre les précautions nécessaires au moment de remplacer un rideau de douche afin d'éviter les blessures (ne pas mettre le dos en torsion). Changer la couette dans les coins et la tête complètement sur le rebord et ensuite glisser la couette vers le pied. S'accroupir pour ramasser les objets au sol.
Être attentif aux objets dangereux au moment du nettoyage (lames de rasoir, ciseaux, aiguilles, éclats de verre, seringues).	Manipuler les objets dangereux avec prudence (ex. : porter des gants résistants pour jeter les articles contaminés). Jeter les objets dangereux dans des contenants prévus à cette fin.

Manipuler les ordures avec prudence.	Ne jamais plonger la main dans un contenant à ordures. Voir les 12 autres points à la page 20.
Comprendre et appliquer les règles concernant les matières dangereuses au travail (SIMDUT, symboles, etc.).	Repérer l'emplacement des fiches signalétiques. Suivre les directives relatives à la manipulation et à l'entreposage sécuritaire des produits de nettoyage. Reconnaître les symboles des produits contrôlés.
Connaître les renseignements relatifs à la prévention des incendies.	Énumérer les principales causes d'incendies dans les cendres. Décrire les principales classes d'incendie. Décrire la méthode d'utilisation des extincteurs portatifs.
Connaître les procédures et les équipements à utiliser en cas d'urgence.	Être prêt en cas d'urgence. Connaître l'information d'urgence propre à l'établissement. Participer au programme de prévention des incendies. Connaître l'emplacement de l'équipement et des installations de secours. Connaître la méthode d'utilisation des extincteurs. En cas d'incendie... En cas de blessure... En cas de décès...
Démontrer de l'autonomie. Faire preuve d'initiative. Agir en bon coéquipier.	Communiquer avec ses coéquipiers (ex. : les informer des demandes et des besoins spéciaux des clients). Accueillir les nouveaux employés. Maintenir de bonnes relations de travail avec les autres services (ex. : réception, conciergerie, maintenance, buanderie). Se montrer fier de leur réussite. Aider ses collègues indisposés ou surchargés et en informer leur superviseur.
Utiliser le matériel et les outils de nettoyage de façon adéquate.	

Annexe 2

Préposé-e à l'entretien ménager immeubles
(Entreprises adaptées)

Avril 2007

FONCTION 1 - Entretien léger (Classe B)

CONDITIONS DE RÉALISATION	EXIGENCES DE LA FONCTION
- Les travaux accomplis dans cette fonction sont dits légers parce qu'ils sont accessibles du sol. - Le travail est accompli habituellement de façon autonome et seul. - Chaque employé se voit assigner une route spécifique. - Le travail se fait à l'intérieur. - Travail de jour, de soir et de nuit. - Le ou la préposé-e de jour et de soir peut être en contact avec la clientèle. - Le travail nécessite l'utilisation de produits toxiques et la manipulation d'équipements particuliers ou même de machineries de type industriel. - Le travail est accompli dans des environnements très variables (bureaux, CLSC, écoles, gymnases, halls d'expositions, stade olympique et autres édifices commerciaux).	- Des normes et procédures sont à respecter. - Ports d'équipements de sécurité (bottes, gants, lunettes, etc.). - Le ou la préposé-e peut référer à son superviseur par téléphone ou par émetteur-récepteur portatif - Exige des déplacements sur de grandes surfaces. - Les routes sont planifiées pour un quart de travail. - Il est interdit de toucher aux affaires des clients pour faire le ménage. Il faut laisser des notes pour demander au client de déplacer lui-même ses objets. La discrétion est de mise. - Risques d'accident : dos, tendinite, yeux. Il s'agit d'un travail où le risque de blessure est grand en raison du déplacement d'objets lourds, des mouvements répétitifs, des produits dangereux, etc. Il faut généralement apprendre à bien travailler et à se donner des méthodes de travail. - Le stress au travail est probable si la route de travail est exigeante ou si elle doit se faire dans un temps moindre. Il en est de même lorsque des urgences surviennent. - Entretien ménager dans le secteur commercial : le travail est beaucoup plus difficile l'hiver. Il y a beaucoup plus de saletés (calcium, neige, petites roches, etc.).
TÂCHES	OPÉRATIONS
1. Préparer son travail.	1.2 Consulter sa feuille de route. 1.3 Évaluer l'état des lieux. 1.4 Préparer les produits et équipements. 1.5 Préparer son chariot de travail.
2. Nettoyer les locaux à entretenir (bureaux, salle de conférence, etc.).	2.1 Épousseter les meubles (bureaux, classeurs, etc.). 2.2 Vider les poubelles. 2.3 Nettoyer les portes, cadres et poignées. 2.4 Enlever les taches sur les murs, plinthes et autres surfaces. 2.5 Balayer les planchers. 2.6 Passer l'aspirateur. 2.7 Nettoyer les tapis à bottes. 2.8 Laver les vitres. 2.9 Nettoyer les cadres sur les murs et les bords de fenêtres. 2.10 Laver les bacs de récupération. 2.11 Laver les tableaux de salle de cours et de conférence. 2.12 Nettoyer les calorifères. 2.13 Nettoyer les plinthes. 2.14 Sortir la récupération et les poubelles.
3 Nettoyer et désinfecter la salle de bain.	3.1 Remplir les distributeurs (papier, savon, etc.). 3.2 Vider les poubelles. 3.3 Laver les contours des toilettes. 3.4 Laver les toilettes. 3.5 Laver les lavabos. 3.6 Laver les miroirs. 3.7 Laver les urinoirs. 3.8 Laver les murs et les divisions. 3.9 Laver et désinfecter les portes et les poignées. 3.10 Mettre un produit dans les drains de plancher. 3.11 Nettoyer les douches.

FONCTION 1 - Entretien léger (Classe B)

CONDITIONS DE RÉALISATION	EXIGENCES DE LA FONCTION
4 Laver et désinfecter la cuisine.	4.1 Épousseter. 5.1 Laver le frigidaire, le four et le four à micro-ondes (intérieur et extérieur). 6.1 Laver les tables. 7.1 Vider les poubelles. 8.1 Remplir les distributeurs. 9.1 Laver la vaisselle. 10.1 Laver l'évier et les robinets.
5 Fin de session d'entretien.	5.1 Remplir la feuille de tâches périodiques. 6.1 Nettoyer et ranger les produits et les équipements. 6.2 Vérifier l'inventaire et remplir la feuille de commandes. 6.3 Faire rapport sur l'utilisation de la machinerie. 6.4 Remplir la feuille de temps.

FONCTION 2 - Entretien lourd (Classe A)

CONDITIONS DE RÉALISATION	EXIGENCES DE LA FONCTION
- Les travaux accomplis dans cette fonction sont dits lourds parce qu'ils se font avec une vadrouille humide de 680 grammes ou plus, parce qu'ils nécessitent de transporter des sacs ou des bacs de plus de 66 cm x 91 cm et parce qu'ils requièrent de nettoyer des endroits non accessibles du sol. - Le travail est accompli habituellement seul et de façon autonome. - Chaque employé se voit assigner une route spécifique. - Le travail se fait à l'intérieur et à l'extérieur. - Travail de jour, de soir et de nuit; les travaux lourds se font souvent la nuit. - Le ou la préposé-e de jour et de soir peut être en contact avec la clientèle. - Le travail nécessite l'utilisation de produits toxiques et la manipulation d'équipements particuliers de type industriel. - Le travail est accompli dans des environnements très variables (bureaux, écoles, gymnase, hall d'expositions, stade olympique, etc.).	- Des normes et procédures sont à respecter. - Le port d'équipements de sécurité (bottes, gants, lunettes, etc.) est requis. - Le ou la préposé-e peut référer à son superviseur par téléphone ou par émetteur-récepteur portatif. - Exige des déplacements sur de grandes surfaces. - Les routes sont planifiées pour un quart de travail. - Risques d'accident : dos, tendinite, yeux. C'est un travail où le risque de blessure est grand en raison du déplacement d'objets lourds, des mouvements répétitifs, des produits dangereux, etc. Il faut généralement apprendre à bien travailler et à se donner des méthodes de travail.

TÂCHES	OPÉRATIONS
1. Préparer le travail.	1.1 Préparer les produits, outils et équipements. 1.2 Évaluer l'état des lieux. 1.3 Planifier le travail.
2. Bâtir un plancher.	2.1 Décaper ou recurer le plancher. 2.2 Cirer le plancher. 2.3 Polir le plancher.
3. Nettoyer le plancher.	3.1 Balayer ou vadrouiller le plancher. 3.2 Remplir la chaudière avec la solution appropriée. 3.3 Passer la serpillière sur le plancher.
4. Laver les vitres (intérieures et extérieures).	4.1 Passer le mouton mouillé. 4.2 Racler l'eau de la vitre. 4.3 Essuyer les allèges de fenêtres.
5. Laver les tapis.	5.1 Nettoyer les taches sur le tapis. 5.2 Passer la rotative. 5.3 Rincer. 5.4 Passer la rotative.

TÂCHES	OPÉRATIONS
6. Laver les planchers (garage, gymnase, piscine, etc.).	6.1. Balayer ou vadrouiller la surface de plancher. 6.2. Laver le plancher avec l'équipement et les produits adaptés à la surface de plancher.
7. Nettoyer la ventilation.	7.1. Épousseter ou laver. 7.2. Essuyer au besoin.
9. Vider et sortir les grosses poubelles (cafétéria et autres).	8.1. Changer le sac au besoin. 8.2. Vérifier l'intérieur et l'extérieur des poubelles ainsi que les murs environnants. 8.3. Nettoyer les taches. 8.4. Transporter et déposer les sacs de poubelles à l'endroit désigné.
13. Laver les murs et les plafonds.	9.1. Enlever les taches sur les murs et les plafonds. 9.2. Laver les plafonds en premier lieu. 9.3. Laver les murs, du bas vers le haut.
16. Vider le conteneur et compacter.	10.1. Déplacer le conteneur auprès du compacteur. 10.2. Placer dans les fourches. 10.3. Vider.
19. Ramasser les bacs de recyclage (papier, plastique, cartons).	11.1. Ramasser les bacs. 11.2. Vider les bacs. 11.3. Nettoyer les bacs et enlever les taches. 11.4. Les transporter et les déposer à l'endroit désigné.
20. Nettoyer les escaliers mobiles.	12.1. Laver les rebords et les poignées. 12.2. Laver les surfaces horizontales et verticales. 12.3. Laver les marches.
21. Polir les planchers.	13.1. Appliquer le produit de polissage. 13.2. Passer la polisseuse.
22. Balayer de grandes surfaces de plancher	14.1. Ramasser les déchets en utilisant l'outil approprié. 14.2. Passer le balai – ville ou mécanique.

FONCTION 3 - Travaux saisonniers extérieurs (Classe A)

TÂCHES	OPÉRATIONS
1. Entretenir l'extérieur des bâtiments.	1.1. Nettoyer les équipements entourant la piscine.
2. Faire l'entretien hivernal.	2.1. Dégager l'allée piétonnière de neige. 2.2. Épandre de l'abrasif.
4. Faire l'entretien du parterre	3.1. Tondre le gazon. 4.1. S'occuper des fleurs. 4.2. Tailler les haies. 4.3. Nettoyer le parterre.

FONCTION 4 - Travaux en hauteur (Classe C)

CONDITIONS DE RÉALISATION	EXIGENCES DE LA FONCTION
• Les travaux accomplis dans cette fonction obligent le ou la préposé-e à travailler en hauteur sur des échafaudages ou sur des sellettes ou retenu-e par une ceinture de sécurité. • Le travail est accompli habituellement seul et de façon autonome. • Une route spécifique est assignée à chaque employé. • Le travail se fait à l'intérieur et à l'extérieur. • Travail de jour principalement. • Le travail nécessite l'utilisation de produits toxiques et la manipulation d'équipements particuliers de type industriel. • Le travail est accompli dans des environnements très variables (bureaux, écoles, gymnase, hall d'expositions, stade olympique, etc.)	• Des normes et procédures sont à respecter. • Ports d'équipements de sécurité (bottes, gants, lunettes, etc.). • Le ou la préposé-e peut référer à son superviseur par téléphone ou par émetteur-récepteur portatif. • Les routes sont planifiées pour un quart de travail.
Tâches	Opérations
1. Entretien des appareils d'éclairage.	1.1. Laver et changer les néons. 1.2. Laver les luminaires. 1.3. Laver la ventilation.
2. Laver les vitres (intérieures et extérieures).	2.1. Monter l'échafaud, la grue ou l'élévateur. 2.2. Laver les vitres avec le mouton. 2.3. Racler les vitres.

ANNEXE 3

Préposée d'aide à la vie domestique (Délimitation du métier)

Frontières du métier de préposée d'aide à la vie domestique

FONCTIONS DE TRAVAIL	TÂCHES					
1. ENTRETIEN MÉNAGER LÉGER	1. Préparer son travail.	2. Accomplir le travail de ménage général.	3. Nettoyer la salle de bain.	4. Nettoyer la ou les chambres.	5. Nettoyer la cuisine.	6. Faire l'entretien des vêtements et de la literie.
	7. Terminer la session d'entretien ménager.					
2. ENTRETIEN MÉNAGER LOURD	1. Préparer son travail.	2. Nettoyer l'intérieur des armoires et leur contenu.	3. Nettoyer les électroménagers et la hotte.			
3. PRÉPARATION DES REPAS ET APPROVISIONNEMENT	1. Organiser l'approvisionnement et les repas.	2. Faire les courses.				
4. OBSERVATION DE SITUATIONS ANORMALES	1. Reconnaître tout changement significatif sur la personne ou dans son environnement physique et le rapporter.		2. Réagir en situation d'urgence.			
5. FACTURATION	1. Facturer le client.					