

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

---

### **Description du métier**

Le préposé ou la préposée à l'entretien ménager est chargé d'entretenir un certain nombre d'unités de location. Cette personne accomplit un ensemble de tâches visant à assurer le confort des clients durant leur séjour dans l'établissement. Elle nettoie les unités et les prépare pour recevoir de nouveaux clients et clientes. C'est elle qui est responsable du bon ordre et de la propreté des unités de location. Dès qu'un client ou une cliente a quitté sa chambre, elle change les draps, fait les lits, nettoie les toilettes et la salle de bain, passe l'aspirateur, lave les planchers et change les serviettes. Elle installe les différents accessoires mis à la disposition de la clientèle comme les produits d'accueil et dépliant promotionnels. Elle enlève le linge sale, le compte et le trie avant de le remettre à la lingerie. Elle doit être également observatrice, c'est à elle de signaler à son superviseur ou sa superviseuse toute irrégularité. Elle doit noter les articles manquants et examiner le fonctionnement général de l'équipement des chambres afin de signaler les détériorations éventuelles et les réparations à effectuer. Ce travail est un élément central dans la qualité de la prestation des services à la clientèle. Le préposé ou la préposée à l'entretien ménager contribue à accroître la compétitivité de l'établissement en répondant aux attentes des clients, même les dépasser dans un objectif de fidélisation.

### **Norme professionnelle**

La norme professionnelle de préposé ou la préposée à l'entretien ménager a été élaborée par le Comité sectoriel de main-d'oeuvre de l'industrie touristique avec le soutien de la Commission des partenaires du marché du travail et signée par le ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale le 17 décembre 2009.

La norme professionnelle constitue le référentiel utilisé pour le développement des compétences, et pour la reconnaissance des compétences acquises au cours de l'expérience professionnelle.

Les représentants et représentantes de l'industrie de l'industrie touristique considèrent les compétences suivantes comme essentielles pour exercer le métier de préposé ou de préposée à l'entretien ménager :

- 1— Préparer sa journée de travail
- 2— Accomplir les activités reliées à l'entretien ménager et au confort du client ou de la cliente
- 3— Communiquer et interagir dans des situations de travail variées
- 4— Procéder aux activités de fermeture de sa journée de travail
- 5— Offrir le service de couverture

La ou les **compétences (s) complémentaires** suivantes peuvent également être acquises :

- 1— Accomplir les activités d'entretien connexes
- 2— Effectuer le nettoyage des aires communes
- 3— Accomplir des activités de buanderie

La maîtrise des 5 compétences essentielles est obligatoire pour obtenir le certificat de qualification professionnelle de préposé ou la préposée à l'entretien ménager.

La démonstration de la maîtrise des compétences complémentaires (**non obligatoire**) conduit à l'obtention d'une attestation de compétence pour la ou les compétences concernées.

## **Entreprises et travailleurs ou travailleuses visés par la norme**

La norme s'adresse aux travailleurs et travailleuses oeuvrant comme préposé ou la préposée à l'entretien ménager entre autres dans les types d'établissements suivants ;

- Chaines hôtelières
- Hôtels et motels
- Centres de villégiature
- Gîtes touristiques

## **Qualification professionnelle**

Deux voies de qualification professionnelle s'offrent aux **préposés ou la préposées à l'entretien ménager danses établissements d'hébergement touristiques**

Les personnes qui *débutent* dans l'exercice de la profession et celles qui l'exercent depuis peu de temps peuvent entreprendre une démarche qui vise le développement des compétences.

Quant aux **préposés ou la préposées à l'entretien ménager expérimentés**, une démarche qui vise la reconnaissance des compétences leur est proposée.

## ***Développement des compétences***

### **Programme d'apprentissage en milieu de travail (PAMT)**

Un programme d'apprentissage en milieu de travail visant le développement des compétences essentielles du métier a été élaboré par le Comité sectoriel de l'industrie touristique avec le soutien de la Commission des partenaires du marché du travail.

### **Critères de sélection des apprenties ou apprentis**

La participation au programme est volontaire. L'apprenti ou l'apprentie est en emploi, il ou elle doit avoir 16 ans. Aucune expérience préalable du métier n'est requise.

La personne en apprentissage, son employeur et Emploi-Québec, signent une entente relative au développement des compétences de la main-d'œuvre dans le contexte du Programme d'apprentissage en milieu de travail.

### **Critères de sélection des compagnons ou compagnes d'apprentissage**

Le rôle du compagnon ou de la compagne d'apprentissage est d'assurer l'acquisition des compétences et l'encadrement nécessaire à l'apprenti ou à l'apprentie inscrit au programme d'apprentissage et d'assurer le suivi auprès de l'employeur et du représentant ou de la représentante d'Emploi-Québec.

Le compagnon ou la compagne d'apprentissage est une personne qualifiée qui maîtrise pleinement les compétences faisant l'objet de la norme professionnelle, qui est capable de communiquer avec des apprentis et apprenties, de les soutenir et d'attester qu'ils ou elles ont accompli leur apprentissage. Le compagnon ou la compagne d'apprentissage devrait, en outre, être titulaire d'un certificat de qualification professionnelle du métier. On pourra faire exception à cette règle lorsqu'une entreprise ne compte parmi ses effectifs aucune personne titulaire du certificat de qualification.

### **Ratio compagnon/apprentis ou apprenties**

Le Comité sectoriel considère qu'un compagnon ou une compagne peut accompagner au plus 2 apprentis dans le

programme d'apprentissage en milieu de travail.

### **Durée de l'apprentissage**

La durée de l'apprentissage pour un candidat ou une candidate s'inscrivant au PAMT peut varier selon l'expérience de l'apprenti ou de l'apprentie, l'organisation du travail, etc.

Le Comité sectoriel considère que la durée de l'apprentissage pour acquérir la maîtrise des compétences essentielles du métier de préposé ou de préposée à l'entretien ménager peut s'étaler sur une période de 18 mois.

### **Conditions de certification**

Au terme de l'apprentissage, pour obtenir le **certificat de qualification professionnelle**, l'apprenti ou l'apprentie doit démontrer qu'il ou qu'elle maîtrise pleinement les compétences essentielles faisant l'objet de la norme professionnelle.

L'apprenti ou l'apprentie qui ne maîtrise pas toutes les compétences essentielles faisant l'objet de la norme professionnelle peut recevoir une **attestation** pour les compétences maîtrisées.

#### ***Emploi-Québec***

Pour plus d'information sur le Programme d'apprentissage en milieu de travail,  
vous pouvez communiquer avec le centre local d'emploi le plus près de chez vous  
ou visiter le site Internet d'Emploi-Québec :

[emploi-quebec.gouv.qc.ca](http://emploi-quebec.gouv.qc.ca)

#### ***Comité sectoriel de la main-d'œuvre de l'industrie touristique***

##### ***CQRHT***

2751, boulevard Jacques-Cartier Est, Bureau 200

Longueuil (Québec) J4N 1L7

Téléphone : 450 651-6111

Téléphone sans frais : 450 651-1567

[www.cqrht.qc.ca](http://www.cqrht.qc.ca)

## ***Reconnaissance des compétences d'une personne expérimentée***

Un **préposé ou la préposée à l'entretien ménager** qui maîtrise déjà l'ensemble des compétences essentielles faisant l'objet de la norme professionnelle, sans détenir une qualification officielle, peut faire reconnaître ses compétences en vue de l'obtention d'un certificat de qualification professionnelle de **préposé ou la préposée à l'entretien ménager**.

### ***Recommandation en ce qui a trait à l'admissibilité***

Pour être admissible à la démarche de reconnaissance des compétences, le comité sectoriel recommande qu'un **préposé ou qu'une préposée à l'entretien ménager** démontre généralement 500 heures d'expérience acquise à ce titre.

### ***Démarche de reconnaissance des compétences***

Voici les étapes d'une démarche en reconnaissance des compétences :

#### **1. L'accueil et la préparation du candidat ou de la candidate**

L'accueil et la préparation, réalisées par **le CSMO ou un organisme d'accompagnement désigné par Emploi-Québec**, permettent d'obtenir l'information sur la démarche de reconnaissance des compétences.

Le candidat ou la candidate doit fournir quelques pièces justificatives demandées par le comité sectoriel (par exemple, un curriculum vitae) et remplir un formulaire d'inventaire des compétences (remis lors de la présentation de la demande). Le candidat ou la candidate peut obtenir de l'aide, au besoin, pour franchir cette étape. Lorsqu'elle a été franchie avec succès, il ou elle est convoquée pour l'étape suivante.

#### **2. L'évaluation des compétences**

L'évaluation des compétences est effectuée par un expert-évaluateur ou une experte-évaluatrice désigné par le comité sectoriel ou par un compagnon ou une compagne travaillant dans l'entreprise.

Cette étape comporte, un examen écrit et une évaluation pratique sous forme d'observation en milieu de travail.

Au terme de l'évaluation, l'expert-évaluateur ou l'experte-évaluatrice produit un rapport d'évaluation confirmant les compétences maîtrisées et indique, s'il y a lieu, les compétences manquantes.

#### **3. La délivrance du certificat de qualification professionnelle (CQP) ou de l'attestation de compétences (AC)**

Le Comité sectoriel adresse la demande de certification ou d'attestation au ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale pour les personnes qui se sont qualifiées à la suite de l'évaluation.

Les personnes qui ne se sont pas qualifiées et qui désirent acquérir les compétences manquantes leur permettant d'obtenir le certificat de qualification professionnelle seront dirigées vers la ressource pouvant les soutenir dans leur démarche par le Comité sectoriel.

### ***Conditions de certification***

Pour obtenir le certificat de qualification professionnelle (CQP) du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, la personne doit démontrer qu'elle maîtrise l'ensemble des compétences essentielles faisant l'objet de la norme professionnelle.

Les personnes qui ne maîtrisent pas l'ensemble des compétences essentielles faisant l'objet de la norme professionnelle peuvent recevoir une attestation de compétences pour celles qu'elles maîtrisent. Ultérieurement, ils ou elles pourront acquérir les compétences manquantes et obtenir le certificat de qualification professionnelle.

### ***Où adresser une demande de reconnaissance des compétences***

Le comité sectoriel évalue les compétences professionnelles des personnes sans emploi et en emploi. Au regard de la clientèle qui demande le service, la demande d'inscription se fait :

- **Au comité sectoriel ou au Services aux entreprises d'Emploi Québec pour :**
  - les entreprises qui désirent faire reconnaître les compétences de leurs travailleurs expérimentés;
  - les personnes en emploi exerçant le métier et qui seront mises à pied dans le cadre d'un comité de reclassement.
- **Au service aux individus d'Emploi-Québec pour :**
  - les personnes expérimentées sans emploi;
  - les personnes expérimentées en emploi qui ont besoin d'aide dans leurs démarches.

Si vous désirez plus d'information sur la démarche de reconnaissance des compétences, vous pouvez consulter les **sites d'Emploi Québec** et du Comité sectoriel de l'industrie touristique.

### ***Emploi-Québec***

Communiquer avec le centre local d'emploi le plus près de chez vous ou visiter le site Internet  
d'Emploi-Québec :

<http://www.emploiquebec.net>

### ***Comité sectoriel de la main-d'œuvre de l'industrie touristique***

#### ***CQRHT***

2751, boulevard Jacques-Cartier Est, Bureau 200

Longueuil (Québec) J4N 1L7

Téléphone : 450 651-6111

Téléphone sans frais : 450 651-1567

[www.cqrht.qc.ca](http://www.cqrht.qc.ca)