



CARNET D'APPRENTISSAGE

TROUSSE DE LA COMPAGNE
pour le métier de
Préposée D'AIDE À DOMICILE

Programme d'apprentissage en milieu de travail

EQ-5081-02(09-2009)

La présente norme professionnelle a été élaborée par le Comité sectoriel de main-d'œuvre – Économie sociale et action communautaire grâce au soutien technique et financier d'Emploi Québec et de la Commission des partenaires du marché du travail.

**Commission
des partenaires
du marché du travail**

Québec



**COMITÉ SECTORIEL DE MAIN-D'ŒUVRE
ÉCONOMIE SOCIALE
ACTION COMMUNAUTAIRE**

Responsable du projet pour le Comité sectoriel de main-d'œuvre – Économie sociale et action communautaire

Philippe Beaudoin
Chargé de projet

Responsables du projet à la Direction du développement des compétences et de l'intervention sectorielle

Jean-Marie Laurent
Conseiller du Cadre général
Marie-Lou Ouellet
Conseillère du Cadre général

Collaboration

Marie Daigneault
Conseillère à l'intervention sectorielle

Responsables de la recherche, de la rédaction et de la production de la norme professionnelle et du PAMT chez RH Conseil

Line Côté
Associée principale

Catherine Vincent
Stagiaire

Note : Lorsque seule la forme féminine est utilisée dans ce texte, elle désigne aussi bien les hommes que les femmes.

Ce document a été produit par le Comité sectoriel de main-d'œuvre - Économie sociale et action communautaire en partenariat avec Emploi-Québec et à partir de la norme professionnelle visant le métier de préposée d'aide à domicile dans le but de préciser les compétences à maîtriser pour obtenir la qualification professionnelle relative à ce métier.

NOUS TENONS À REMERCIER LES EXPERTES ET EXPERTS QUI ONT PARTICIPÉ À L'ÉLABORATION DU CARNET D'APPRENTISSAGE.

Nom	Coopérative ou entreprise	Région	Regroupement	Syndicat
Pauline Beaulieu	<i>Coopérative de soutien à domicile de Laval</i>	Laval	APRES*	
Seddik Boussehra et Isabelle Maggio	<i>Plumeau, chiffon & C^{ie}</i>	Montréal		
Diane Delisle	<i>Novaide</i>	Montréal		SQEES /FTQ*
Alain Dicaire	<i>Coopérative de services à domicile d'Autray</i>	Lanaudière	REESADQ*	
Josée Filion	<i>Coopérative de solidarité de services à domicile du Royaume</i>	Saguenay–Lac-Saint-Jean	APRES	SQEES /FTQ
Ghislaine Guay	<i>Coopérative de solidarité de services à domicile de Québec</i>	Capitale-Nationale	FCSDSQ*	
Marielle Mainguy	<i>Coopérative de solidarité de services à domicile de Québec</i>	Capitale-Nationale	FCSDSQ	
Maxine Perreault	<i>Services d'aide domestique Jardins-Roussillon (La Prairie)</i>	Montérégie	REESADQ	

* APRES : Association des partenaires regroupés en économie sociale.

* FCSDSQ : Fédération des coopératives de services à domicile et de santé du Québec.

* REESADQ : Regroupement des entreprises d'économie sociale en aide domestique du Québec, aujourd'hui dissout.

* SQEES /FTQ : Syndicat québécois des employés et employées de service (SQEES), Fédération des travailleurs et travailleuses du Québec (FTQ)

Nous tenons à remercier d'une façon particulière M^{me} Julie Bleau de l'Association paritaire pour la santé et la sécurité du travail du secteur des affaires sociales (ASSTSAS) qui s'est associée au travail de ce comité pour assurer l'élaboration d'un carnet d'apprentissage qui tienne compte des enjeux de santé et de sécurité associés au travail de préposée d'aide à domicile.

Nous tenons également à remercier M^{mes} Joanne Beaudin et Johanne Tremblay, respectivement directrice générale et agente au service à la clientèle de l'entreprise Service d'aide domestique de la région de Coaticook, pour avoir lu et commenté le carnet de l'apprentie ainsi que le guide de la compagnie.

MEMBRES DU COMITÉ D'ORIENTATION

Nom	Organismes
Chantal Aznavourian	Chantier de l'économie sociale
Linda Bélanger	Coopérative de solidarité de services à domicile du Royaume Représentante de l'Association des partenaires regroupés en économie sociale (APRES)
Claude Boileau	Fédération des coopératives de services à domicile et de santé du Québec (FCSDSQ)
Lucie Bussièrès	Coopérative de solidarité de services à domicile de Québec Représentante du comité de formation de la FCSDSQ
Céline Charpentier	Comité sectoriel de main-d'œuvre – Économie sociale et action communautaire (CSMO-ESAC)
Cécile Collinge	Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST)
Line Côté et Dominique Gagnon	RH Conseil (consultantes quant à la production de la norme professionnelle et au programme d'apprentissage en milieu de travail)
Marie Daigneault	Commission des partenaires du marché du travail, Direction du développement des compétences et de l'intervention sectorielle (jusqu'en juin 2008)
Alain Dicaire	Coopérative de services à domicile d'Autray
Pierre Dussault	Centrale des syndicats démocratiques (CSD)
Hélène Forest Fournier	Bénévole à partir d'octobre 2008 Ancienne directrice générale des Services d'aide domestique Jardins-Roussillon Ancienne représentante du Regroupement des entreprises d'économie sociale en aide domestique du Québec (REESADQ), aujourd'hui dissout
Kathleen Jourdain	Commission de la santé et des services sociaux des Premières Nations du Québec et du Labrador (CSSSPNQL)
Andrée Lapierre	Confédération des syndicats nationaux (CSN)
Jean-Marie Laurent	Commission des partenaires du marché du travail, Direction du développement des compétences et de l'intervention sectorielle (jusqu'en juin 2008)
France Leclerc	Ménagez-vous Représentante de la Coalition des entreprises en aide domestique
Diane Larue ¹	Coopérative de services à domicile Beauce-Nord
Danielle Legault	Syndicat québécois des employés et employées de service (SQEES), Fédération des travailleurs et travailleuses du Québec (FTQ)
Marielle Mainguy	Coopérative de solidarité de services à domicile de Québec
Suzanne Maltais	Ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS)
Renée Moreau	Ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) (à partir de septembre 2008)
Danielle Ouellet	Conseil québécois des ressources humaines en tourisme (CQRHT)
Marie-Lou Ouellet	Commission des partenaires du marché du travail, Direction du développement des compétences et de l'intervention sectorielle (À partir de juin 2008)
Maryse Quesnel	Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport (MELS)

1. Madame Diane Larue, préposée d'aide à domicile, a participé aux discussions portant sur l'aide à la vie quotidienne (AVQ).

DOSSIER DE L'APPRENTIE

NOM _____

ADRESSE _____

VILLE _____ CODE POSTAL _____

NUMÉRO DE TÉLÉPHONE (____) _____

N° de carnet Emploi-Québec : _____

Notes sur la protection des renseignements personnels

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



Table des matières

Présentation.....	1
Certificat de qualification professionnelle.....	3
Tableau synthèse des compétences visées	4

Modules obligatoires

Module 1	Organisation du travail	5
Module 2	Entretien ménager régulier	9
Module 3	Entretien des vêtements et du linge de maison	15
Module 4	Aide aux courses et à la préparation de repas légers, sans diète	19
Module 5	Communication et assistance au client ou à la cliente	25
Module 6	Fin du service chez le client ou la cliente	29

Modules facultatifs

Module 7	Entretien ménager saisonnier (grand ménage)	33
Module 8	Préparation de repas cuisinés, sans diète	41

TABLEAUX

Plan individuel d'apprentissage	51
Renseignements sur l'employeur.....	52

Présentation

Ce carnet d'apprentissage comprend les modules d'apprentissage en entreprise visant le métier de préposée d'aide à domicile.

À l'aide de ce document, les apprenties pourront acquérir la maîtrise de leur métier sous la supervision de personnes qui l'exercent déjà avec compétence et faire reconnaître leurs propres compétences. Ainsi, tout au long de l'apprentissage, les compagnes d'apprentissage pourront évaluer, d'une part, l'exécution des tâches liées au métier par les apprenties et, d'autre part, les habiletés de ces dernières par rapport aux compétences visées.

L'engagement à poursuivre les objectifs du Programme d'apprentissage en milieu de travail est confirmé par la signature d'une entente. Le déroulement de chaque module n'est pas soumis à une durée déterminée et l'apprentissage de chaque tâche peut être fait dans l'ordre qui convient dans l'entreprise.

Des suggestions quant à la progression dans le métier figurent dans le *Guide à l'intention des compagnes d'apprentissage*.

C'est par des signatures au moment jugé opportun que l'on attestera l'acquisition des compétences. La ou le signataire autorisé de l'entreprise devra aussi confirmer l'acquisition des compétences.

Ce carnet comprend aussi le plan individuel d'apprentissage servant à établir la liste des compétences à acquérir. On trouvera des renseignements plus complets à ce sujet dans le *Guide à l'intention des compagnes d'apprentissage*.

⚡ IMPORTANT ⚡

Il appartient aux apprenties de prendre soin de ce carnet, car il est l'unique document où sont consignés les détails de leur apprentissage.

Certificat de qualification professionnelle

Le certificat de qualification professionnelle a pour but d'attester la maîtrise du métier de préposée d'aide à domicile et de reconnaître la détentrice comme une personne qualifiée.

On pourra attester la maîtrise des compétences lorsque l'apprentie maîtrisera tous² les éléments de compétence faisant l'objet de chacun des modules et qu'une évaluation aura été faite, par la compagne d'apprentissage, sur la base des conditions et des critères d'évaluation indiqués.

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

2. Les éléments de compétence pour lesquels on indique « s'il y a lieu » sont à maîtriser en fonction des politiques (exemples : facturation, gestion des horaires, frais de déplacement) mises en place par l'entreprise.

Tableau synthèse des compétences et des tâches liées au métier

COMPÉTENCES	TÂCHES		
1. Organisation du travail	1A Vérifier son horaire de travail journalier et hebdomadaire.	1B Préparer son itinéraire.	1C Transmettre l'information nécessaire à la clientèle et à l'entreprise.
2. Entretien ménager régulier	2A Préparer l'exécution des travaux d'entretien ménager.	2B Effectuer le rangement et le nettoyage.	2C Utiliser les méthodes appropriées de rangement du matériel, des produits et des équipements d'entretien.
3. Entretien des vêtements et du linge de maison	3A Préparer la lessive.	3B Laver les différents articles et les faire sécher.	3C Repasser et presser les vêtements.
	3D Plier et ranger les vêtements et le linge de maison.		
4. Aide aux courses et à la préparation de repas simples, sans diète	4A Déterminer les besoins du client ou de la cliente.	4B Faire les courses.	4C Préparer des repas simples, sans diète.
5. Communication et assistance au client ou à la cliente	5A Interagir avec le client ou la cliente.	5B Agir de façon préventive.	5C Réagir de façon appropriée dans différentes situations d'urgence.
6. Fin du service chez le client ou la cliente	6A Dresser un bilan de ses activités chez le client ou la cliente.	6B Consigner l'information sur la feuille de temps	6C Compléter la transaction de paiement pour les services rendus.
FACULTATIFS			
7. Entretien ménager saisonnier (grand ménage)	7A Préparer l'exécution du grand ménage.	7B Faire l'entretien ménager saisonnier (grand ménage).	7C Utiliser les méthodes appropriées de rangement du matériel, des produits et des équipements d'entretien.
8. Préparation de repas cuisinés, sans diète	8A Composer des menus.	8B Apprêter des mets.	8C Faire cuire des mets préparés.
	8D Voir à la conservation des aliments préparés.		8E Entretien de l'espace de travail, les outils et l'équipement.

Module 1 Organisation du travail

COMPÉTENCE VISÉE

- ◇ Être capable d'organiser son travail.

ATTITUDES ET COMPORTEMENTS PROFESSIONNELS

- ◇ Autonomie
- ◇ Capacité d'adaptation aux changements
- ◇ Communication verbale
- ◇ Confidentialité
- ◇ Respect de l'horaire de travail
- ◇ Application des directives et des règles de l'entreprise
- ◇ Sens de l'organisation
- ◇ Sens des responsabilités



Éléments de la compétence	√	Initiales de l'apprentie et de la compagne
1A Vérifier son horaire de travail journalier et hebdomadaire		
1A.1 Réviser son horaire de travail	___	
1A.2 Vérifier les tâches à accomplir	___	
1A.3 Obtenir les instructions sur la façon d'avoir accès au domicile du client ou de la cliente	___	
1A.4 Vérifier les informations particulières au sujet du client ou de la cliente	___	___ ___
1B Préparer son itinéraire		
1B.1 Localiser l'adresse des clients et des clientes	___	
1B.2 Organiser ses déplacements selon le mode de transport retenu	___	___ ___

Éléments de la compétence	√	Initiales de l'apprentie et de la compagne
1C Transmettre l'information nécessaire à la clientèle et à l'entreprise		
1C.1 Préciser les informations à transmettre au client ou à la cliente	_____	
1C.2 Confirmer ses rendez-vous avec les clients et les clientes, s'il y a lieu	_____	
1C.3 Communiquer à l'entreprise les informations pertinentes	_____	_____

Contexte dans lequel l'apprentissage est réalisé

1. LES APPRENTISSAGES SE DÉROULENT EN S'APPUYANT SUR LA DOCUMENTATION FOURNIE PAR L'ENTREPRISE. EXEMPLES :

- ◇ Directives relatives à la gestion des horaires
- ◇ Politique relative aux changements apportés aux horaires
- ◇ Politique relative aux frais de déplacement
- ◇ Politiques relatives aux pauses et aux repas
- ◇ Règles d'affectation et horaire de travail
- ◇ Politique relative à l'utilisation du véhicule personnel
- ◇ Politique relative à la confirmation du rendez-vous au client ou à la cliente par téléphone
- ◇ Procédure à suivre en cas d'absence du client ou de la cliente
- ◇ Procédure à suivre en cas d'absence de la préposée
- ◇ Horaire de travail et Feuille de temps
- ◇ Facture du client ou de la cliente
- ◇ Fiche du client ou de la cliente et Entente de service
- ◇ Plan d'intervention – client ou cliente
- ◇ Formulaire de frais de déplacement
- ◇ Demande de changement d'horaire
- ◇ Demande de congé
- ◇ Carte géographique de la région (ex. : trajets établis à l'aide de *Google*)
- ◇ Horaire des autobus et du métro
- ◇ Liste des postes téléphoniques de l'entreprise
- ◇ Numéro d'urgence du système d'alarme (centrale de surveillance)

Autres documents (S'il y a lieu) :

- ◇
- ◇
- ◇

CONDITIONS D'ÉVALUATION

- ◇ Dans le contexte habituel de l'exécution du travail.
- ◇ En faisant preuve d'autonomie dans l'accomplissement du travail.
- ◇ À l'aide de l'horaire de travail fourni.
- ◇ En appliquant les directives de l'entreprise en ce qui concerne l'organisation du travail.
- ◇ À l'aide des différents outils d'organisation du travail fourni par l'entreprise.
- ◇ Selon le territoire couvert par l'entreprise.
- ◇ Suivant les directives de la compagnie d'apprentissage.

CRITÈRES D'ÉVALUATION

- ◇ Respect du plan de travail journalier et hebdomadaire.
- ◇ Organisation optimale des déplacements.
- ◇ Ponctualité chez le client ou la cliente et, s'il y a lieu, chez l'employeur.
- ◇ Communication claire avec le client ou la cliente.
- ◇ Pertinence de l'information transmise à l'entreprise.

RÉSULTAT OBTENU

- ◇ Une organisation du travail qui optimise les déplacements et qui assure à la préposée d'être ponctuelle chez le client ou la cliente.

**Nous, soussignés ou soussignées, confirmons la maîtrise
de la compétence du module 1**

« Être capable d'organiser son travail »

Signature de l'apprentie

Signature de la compagnie d'apprentissage

Signature de l'employeur

Date _____

Module 2

Entretien ménager régulier

COMPÉTENCE VISÉE

- ◇ Être capable d'accomplir l'entretien ménager régulier.

ATTITUDES ET COMPORTEMENTS PROFESSIONNELS

- ◇ Attitude positive et courtoise
- ◇ Autonomie
- ◇ Capacité à établir une relation de confiance avec le client ou la cliente
- ◇ Capacité d'adaptation
- ◇ Collaboration et coordination des efforts
- ◇ Communication verbale
- ◇ Confidentialité
- ◇ Endurance et force physique
- ◇ Gestion des priorités
- ◇ Jugement
- ◇ Mobilité et souplesse
- ◇ Organisation efficace du travail
- ◇ Ponctualité
- ◇ Professionnalisme
- ◇ Respect de l'intimité de la personne
- ◇ Respect des besoins du client ou de la cliente selon l'entente de service
- ◇ Respect des biens d'autrui
- ◇ Respect des délais
- ◇ Souci de la qualité du travail
- ◇ Souci de la satisfaction du client ou de la cliente
- ◇ Souci de sa sécurité personnelle et de celle d'autrui



Éléments de la compétence	√	Initiales de l'apprentie et de la compagne
2A Préparer l'exécution des travaux d'entretien ménager		
2A.1 Porter une tenue vestimentaire appropriée	—	
2A.2 Évaluer les besoins du client ou de la cliente en fonction de l'entente de service	—	
2A.3 Évaluer la charge de travail	—	
2A.4 Organiser la séquence des tâches d'entretien ménager	—	

Éléments de la compétence	√	Initiales de l'apprentie et de la compagne
2A Préparer l'exécution des travaux d'entretien ménager (suite)		
2A.5 Vérifier l'état des équipements	_____	
2A.6 Préparer le matériel, les équipements et les produits nécessaires pour accomplir les tâches d'entretien	_____	
2A.7 Dégager, éclairer et aérer l'espace de travail	_____	_____
2B Effectuer le rangement et le nettoyage		
2B.1 Faire le ménage de la chambre à coucher	_____	
2B.2 Faire le ménage du salon et de la salle à manger	_____	
2B.3 Faire le ménage de la cuisine	_____	
2B.4 Faire le ménage de la salle de bain	_____	
2B.5 Faire le ménage du sous-sol	_____	
2B.6 Nettoyer un dégât biologique	_____	
2B.7 Exécuter de menus travaux	_____	_____
2C Utiliser les méthodes appropriées de rangement du matériel, des produits et des équipements d'entretien		
2C.1 Entretenir et ranger les chiffons de nettoyage et les accessoires de travail	_____	
2C.2 Entretenir et ranger les équipements	_____	
2C.3 Ranger les produits de nettoyage utilisés	_____	_____

Contexte dans lequel l'apprentissage est réalisé

1. LES VÊTEMENTS ET LE MATÉRIEL DE SÉCURITÉ ET LES ACCESSOIRES D'HYGIÈNE UTILISÉS SONT LES SUIVANTS :

- ◇ Genouillères ou coussin de jardinage
- ◇ Gants (nitrille ou latex)
- ◇ Chaussures fermées avec semelles antidérapantes, selon la politique de l'entreprise
- ◇ Vêtements convenables, selon la politique de l'entreprise
- ◇ Désinfectant pour les mains (ex. : *Purell*)
- ◇ Tapis antidérapants

2. LES APPRENTISSAGES SE DÉROULENT EN UTILISANT LES ACCESSOIRES ET LES ÉQUIPEMENTS SUIVANTS :

- ◇ Chiffon
- ◇ Tampons à récurer
- ◇ Brosses à récurer
- ◇ Plumeaux (*Swiffer*) ou équipement similaire
- ◇ Seau
- ◇ Seau de lavage à essoreuse
- ◇ Vadrouille munie ou non d'un manche télescopique
- ◇ Balai
- ◇ Raclette (*squeegee*)
- ◇ Escabeau à une ou à deux marches
- ◇ Tabouret
- ◇ Bosse pour toilettes
- ◇ Aspirateur et accessoires

3. LES APPRENTISSAGES SE DÉROULENT EN S'APPUYANT SUR LA DOCUMENTATION FOURNIE PAR L'ENTREPRISE. EXEMPLES :

- ◇ Politique relative à la tenue vestimentaire
- ◇ Politique relative aux ententes de service avec les clients et les clientes
- ◇ Politique relative à la santé et à la sécurité du travail
- ◇ Politique relative aux menus travaux
- ◇ Évaluation des besoins et Entente de service
- ◇ Ouverture des dossiers
- ◇ Fiche de vérification liée à la prévention (ASSTSAS)

AUTRES DOCUMENTS (S'IL Y A LIEU) :

- ◇
- ◇

4. LES APPRENTISSAGES SE DÉROULENT EN APPLIQUANT LES CONSIGNES DE PRÉVENTION CI-DESSOUS EN MATIÈRE DE SANTÉ ET DE SÉCURITÉ DU TRAVAIL ET D'HYGIÈNE, COMPTE TENU DES RISQUES PHYSIQUES, CHIMIQUES ET BIOLOGIQUES SUIVANTS :

- | | | |
|-----------------------|---|--------------------------|
| ◇ Risques physiques | ➤ efforts | <input type="checkbox"/> |
| | ➤ postures | <input type="checkbox"/> |
| ◇ Risques chimiques | ➤ nature des produits | <input type="checkbox"/> |
| | ➤ conditions d'utilisation des produits | <input type="checkbox"/> |
| ◇ Risques biologiques | ➤ règles d'hygiène de base | <input type="checkbox"/> |

5. LES APPRENTISSAGES SE DÉROULENT EN EFFECTUANT LES TÂCHES D'ENTRETIEN MÉNAGER LÉGER SUIVANTES :

- | | | |
|---|--|--------------------------|
| | | ✓ |
| ◇ Déplacer une charge | | <input type="checkbox"/> |
| ◇ Faire le rangement | | <input type="checkbox"/> |
| ◇ Épousseter (meubles, ventilateur, cadres, lampes, stores, etc.) | | <input type="checkbox"/> |
| ◇ Nettoyer des surfaces (comptoirs, meubles, plaques murales, calorifères, horloge) | | <input type="checkbox"/> |
| ◇ Nettoyer les miroirs | | <input type="checkbox"/> |
| ◇ Passer l'aspirateur | | <input type="checkbox"/> |
| ◇ Passer le balai | | <input type="checkbox"/> |
| ◇ Passer la vadrouille | | <input type="checkbox"/> |
| ◇ Laver le plancher | | <input type="checkbox"/> |
| ◇ Entretenir les vitres intérieures et le bord des fenêtres | | <input type="checkbox"/> |
| ◇ Enlever les taches sur les murs | | <input type="checkbox"/> |
| ◇ Laver les portes (portes, poignées, cadrages) | | <input type="checkbox"/> |
| ◇ Nettoyer les plinthes | | <input type="checkbox"/> |
| ◇ Nettoyer les portes des armoires (extérieur) ou de la pharmacie | | <input type="checkbox"/> |
| ◇ Nettoyer les escaliers | | <input type="checkbox"/> |
| ◇ Nettoyer les éviers de la cuisine ou le lavabo de la salle de bain | | <input type="checkbox"/> |
| ◇ Nettoyer la cuisinière | | <input type="checkbox"/> |
| ◇ Nettoyer le four | | <input type="checkbox"/> |
| ◇ Nettoyer la hotte | | <input type="checkbox"/> |
| ◇ Nettoyer le réfrigérateur (intérieur et extérieur) | | <input type="checkbox"/> |
| ◇ Laver la vaisselle | | <input type="checkbox"/> |
| ◇ Ranger la vaisselle | | <input type="checkbox"/> |
| ◇ Mettre la table et la desservir | | <input type="checkbox"/> |
| ◇ Nettoyer les accessoires et les appareils de cuisine (grille-pain, bouilloire, micro-ondes, robot culinaire, boîte à pain, lave-vaisselle, hotte) | | <input type="checkbox"/> |
| ◇ Trier et jeter les aliments périmés | | <input type="checkbox"/> |
| ◇ Vider les poubelles | | <input type="checkbox"/> |
| ◇ Nettoyer les poubelles (intérieur et extérieur) | | <input type="checkbox"/> |

- ◇ Nettoyer la toilette (intérieur et extérieur)
 - ◇ Nettoyer les accessoires de salle de bain (porte-savon, porte-brosse à dent, distributeur de papier hygiénique, verre, etc.)
 - ◇ Nettoyer la douche
 - ◇ Nettoyer la baignoire et les murs l'entourant
 - ◇ Nettoyer l'extérieur et l'intérieur de la laveuse et de la sécheuse
 - ◇ Nettoyer les appareils électroniques (téléphone, répondeur, téléviseur, vidéo, systèmes de son, ordinateur, etc.)
 - ◇ Faire et défaire le lit, changer les draps
- AUTRES :
- ◇
 - ◇
 - ◇

6. LES APPRENTISSAGES ONT AUSSI COUVERTS LES MENUS TRAVAUX D'ENTRETIEN MÉNAGER LÉGER SUIVANTS, TOUS EFFECTUÉS SELON LA POLITIQUE DE L'ENTREPRISE :

- | | OUI | NON |
|---|--------------------------|--------------------------|
| ◇ Ramasser le courrier | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ◇ Changer les ampoules des lampes | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ◇ Sortir les poubelles ou le bac de recyclage ou les deux | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| AUTRES : | | |
| ◇ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ◇ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

CONDITIONS D'ÉVALUATION

- ◇ Dans des conditions similaires au domicile du client ou de la cliente.
- ◇ En faisant preuve d'autonomie dans l'accomplissement du travail.
- ◇ En fonction d'un plan de services s'appuyant sur une évaluation des besoins du client ou de la cliente.
- ◇ À l'aide du matériel, des équipements et des produits de nettoyage d'usage domestique courant.
- ◇ À l'aide de la documentation relative aux meilleures pratiques en matière d'entretien ménager léger.
- ◇ À l'aide de la documentation fournie par l'ASSTSAS sur l'utilisation sécuritaire des produits de nettoyage d'usage domestique courant et les méthodes de travail sécuritaires.
- ◇ Suivant les directives de la compagnie d'apprentissage.

CRITÈRES D'ÉVALUATION

- ◇ Respect de l'entente de service convenue entre l'entreprise et le client ou la cliente.
- ◇ Respect des normes de qualité de service de l'entreprise et du temps prévu pour l'exécution de chaque tâche.
- ◇ Application des techniques d'entretien ménager régulier.
- ◇ Port des vêtements et des accessoires de protection personnelle et des accessoires d'hygiène appropriés.
- ◇ Application des normes d'hygiène et de désinfection liées à l'entretien ménager.
- ◇ Application des consignes de prévention concernant les risques liés aux tâches exécutées et aux produits utilisés.
- ◇ Application des règles et des méthodes de travail sécuritaires.
- ◇ Propreté du matériel et des équipements après utilisation.
- ◇ Rangement adéquat du matériel, des produits et des équipements.

RÉSULTAT OBTENU

- ◇ Un domicile propre et bien rangé selon l'entente de service convenue et à la satisfaction du client ou de la cliente.

**Nous, soussignés ou soussignées, confirmons la maîtrise
de la compétence du module 2**

« Être capable d'accomplir l'entretien ménager régulier »

Signature de l'apprentie

**Signature de la compagnie
d'apprentissage**

Signature de l'employeur

Date _____

Module 3

Entretien des vêtements et du linge de maison

COMPÉTENCE VISÉE

- ◇ Être capable d'entretenir les vêtements et le linge de maison.

ATTITUDES ET COMPORTEMENTS PROFESSIONNELS

- ◇ Confidentialité
- ◇ Professionnalisme
- ◇ Respect de l'intimité de la personne
- ◇ Respect des besoins du client ou de la cliente
- ◇ Respect des biens d'autrui
- ◇ Souci de la satisfaction du client ou de la cliente
- ◇ Souci de sa sécurité personnelle et de celle d'autrui
- ◇ Travail méthodique



Éléments de la compétence	√	Initiales de l'apprentie et de la compagne
3A Préparer la lessive		
3A.1 Trier les vêtements et le linge de maison	___	
3A.2 Faire tremper les articles tachés ou souillés	___	___ ___
3B Laver les différents articles et les faire sécher		
3B.1 Utiliser les produits détachants, les détersifs et les produits assouplissants selon les indications du fabricant	___	
3B.2 Laver le linge en utilisant la laveuse	___	
3B.3 Faire sécher le linge en utilisant la sècheuse	___	
3B.4 Étendre le linge	___	
3B.5 Ranger les produits de lessive utilisés	___	___ ___

Éléments de la compétence	√	Initiales de l'apprentie et de la compagne
3C Repasser et presser les vêtements		
3C.1 Préparer les équipements	_____	
3C.2 Ajuster le fer à repasser selon le type de tissu	_____	
3C.3 Repasser et, s'il y a lieu, presser les vêtements	_____	
3C.4 Entretien et ranger les équipements	_____	_____
3D Plier et ranger les vêtements et le linge de maison		
3D.1 Plier les vêtements et le linge de maison	_____	
3D.2 Ranger les vêtements et le linge de maison	_____	_____

Contexte dans lequel l'apprentissage est réalisé

1. LES VÊTEMENTS ET LE MATÉRIEL DE SÉCURITÉ ET LES ACCESSOIRES D'HYGIÈNE UTILISÉS SONT LES SUIVANTS :

- ◇ Gants (nitrile ou latex);
- ◇ Chaussures fermées avec semelles antidérapantes, selon la politique de l'entreprise.

2. LES APPRENTISSAGES SE DÉROULENT DANS LES LIEUX SUIVANTS :

- ◇ Domicile du client ou de la cliente;
- ◇ Buanderie publique (de l'immeuble ou commerciale).

3. LES APPRENTISSAGES SE DÉROULENT EN UTILISANT LE MATÉRIEL ET LES ÉQUIPEMENTS SUIVANTS :

- ◇ Housse de lavage et taie d'oreiller;
- ◇ Laveuse;
- ◇ Sécheuse ;
- ◇ Planche à repasser;
- ◇ Fer à repasser;
- ◇ Panier à linge.

4. LES APPRENTISSAGES SE DÉROULENT EN UTILISANT LES PRODUITS DE LESSIVE SUIVANTS :

- ◇ Savon à lessive;
- ◇ Assouplisseur;
- ◇ Eau de Javel;
- ◇ Détachant pour le linge.

CONDITIONS D'ÉVALUATION

- ◇ Dans des conditions similaires à celles du domicile du client ou de la cliente.
- ◇ En faisant preuve d'autonomie dans l'accomplissement du travail.
- ◇ A l'aide du matériel, des équipements et des produits de lavage courants chez le client ou la cliente.
- ◇ A l'aide de la documentation sur les techniques de lavage et de repassage ou de pressage et en appliquant les méthodes de travail sécuritaires et hygiéniques.
- ◇ En s'appuyant sur la documentation fournie par l'ASSTSAS au sujet de l'utilisation sécuritaire des produits de nettoyage.
- ◇ En tenant compte des risques liés au lavage et au repassage et en appliquant des méthodes de travail sécuritaires.
- ◇ Suivant les directives de la compagnie d'apprentissage.

CRITÈRES D'ÉVALUATION

- ◇ Respect de l'entente de service convenue entre l'entreprise et le client ou la cliente.
- ◇ Respect des normes de qualité de service de l'entreprise et du temps prévu pour l'exécution de chaque tâche.
- ◇ Application des meilleures pratiques pour le lavage, le séchage et le repassage du linge et des vêtements.
- ◇ Port des vêtements et des accessoires de protection personnelle et des accessoires d'hygiène appropriés.
- ◇ Respect des normes d'hygiène et de désinfection.
- ◇ Application des consignes de prévention concernant les risques liés aux tâches exécutées et aux produits utilisés.
- ◇ Application des règles et des méthodes de travail sécuritaires.
- ◇ Propreté du matériel et des équipements après utilisation.
- ◇ Rangement adéquat du matériel, des produits et des équipements.

RÉSULTAT OBTENU

- ◇ Des vêtements et du linge de maison propres, bien rangés et bien repassés.

**Nous, soussignés ou soussignées, confirmons la maîtrise
de la compétence du module 3**

« Être capable d'entretenir les vêtements et le linge de maison »

Signature de l'apprentie

Signature de la compagnie d'apprentissage

Signature de l'employeur

Date

Module 4

Aide aux courses et à la préparation de repas simples, sans diète

COMPÉTENCE VISÉE

- ◇ Être capable de faire des courses pour le client ou la cliente et de préparer un repas simple, sans diète.

ATTITUDES ET COMPORTEMENTS PROFESSIONNELS

- ◇ Confidentialité
- ◇ Gestion du temps
- ◇ Honnêteté
- ◇ Jugement
- ◇ Prise en compte des goûts du client ou de la cliente
- ◇ Propreté
- ◇ Professionnalisme
- ◇ Respect du budget du client ou de la cliente
- ◇ Calculs effectués avec précision
- ◇ Souci de l'hygiène et de la salubrité



Éléments de la compétence	✓	Initiales de l'apprentie et de la compagne
4A Déterminer les besoins du client ou de la cliente		
4A.1 Faire une liste des courses	___	
4A.2 Estimer le coût des courses	___	
4A.3 Demander l'argent nécessaire au client ou à la cliente	___	___ ___
4B Faire les courses		
4B.1 Planifier l'itinéraire des courses	___	
4B.2 Accompagner le client ou la cliente pour faire les courses, s'il y a lieu	___	
4B.3 Faire les courses	___	
4B.4 Transporter les achats au domicile du client ou de la cliente. Si nécessaire, les faire livrer.	___	
4B.5 Ranger les courses	___	___ ___

Éléments de la compétence	√	Initiales de l'apprentie et de la compagne
4C Préparer des repas simples, sans diète		
4C.1 Vérifier les denrées disponibles chez le client ou la cliente	_____	
4C.2 Planifier, avec le client ou la cliente, un repas simple	_____	
4C.3 Préparer ou réchauffer un repas simple	_____	
4C.4 Servir le repas	_____	
4C.5 Ranger la cuisine	_____	_____

Contexte dans lequel l'apprentissage est réalisé

1. LES VÊTEMENTS ET LE MATÉRIEL DE SÉCURITÉ ET LES ACCESSOIRES D'HYGIÈNE UTILISÉS SONT LES SUIVANTS :

- ◇ Gants chirurgicaux
- ◇ Chaussures fermées avec semelles antidérapantes, selon la politique de l'entreprise
- ◇ Filet à cheveux

2. LES APPRENTISSAGES SE DÉROULENT EN S'APPUYANT SUR LA DOCUMENTATION FOURNIE PAR L'ENTREPRISE. EXEMPLES :

- ◇ Politique relative aux courses
- ◇ Politique relative à l'accompagnement du client ou de la cliente pour faire les courses
- ◇ Politique relative à l'utilisation du véhicule personnel
- ◇ Politique relative à la manipulation de l'argent
- ◇ Politique relative aux repas simples, sans diète
- ◇ Liste de provisions

AUTRES DOCUMENTS (S'IL Y A LIEU) :

- ◇
- ◇

3. LES APPRENTISSAGES SE DÉROULENT EN UTILISANT LES OUTILS ET ÉQUIPEMENTS DE TRAVAIL SUIVANTS :

- ◇ Calculatrice;
- ◇ Liste de courses;
- ◇ Sacs à provisions.

4. LES APPRENTISSAGES SE DÉROULENT EN SE CHARGEANT DU TYPE DE COURSES SUIVANT :

- ◇ Produits alimentaires;
- ◇ Produits d'entretien;
- ◇ Produits pharmaceutiques.

AUTRES COURSES À FAIRE SELON LA POLITIQUE DE L'ENTREPRISE (S'IL Y A LIEU) :

- ◇
- ◇

5. LES APPRENTISSAGES SE DÉROULENT EN UTILISANT L'UN OU DE L'AUTRE DES MOYENS DE TRANSPORT SUIVANTS :

- ◇ Transport en commun;
- ◇ Voiture du client ou de la cliente;
- ◇ Véhicule personnel;
- ◇ Taxi;
- ◇ Services de livraison;
- ◇ Poussette de marché.

6. LES APPRENTISSAGES ONT RÉFÉRÉ AUX DIFFÉRENTES TECHNIQUES DE DÉPANNAGE CULINAIRES SUIVANT :

- ◇ Petits déjeuners;
- ◇ Collations;
- ◇ Soupes;
- ◇ Sandwichs;
- ◇ Pâtes;
- ◇ Plats réchauffés;
- ◇ Salades.

7. LES APPRENTISSAGES SE DÉROULENT EN UTILISANT DEUX OU TROIS DES USTENSILES OU APPAREILS SUIVANTS :

- ◇ Micro-ondes;
- ◇ Four;
- ◇ Casserole;
- ◇ Poêle;
- ◇ Grille-pain.

8. LES APPRENTISSAGES SE DÉROULENT EN APPLIQUANT LES TECHNIQUES DE PRÉVENTION ET DE SÉCURITÉ DESTINÉES À RÉDUIRE LES RISQUES LIÉS :

- ◇ À la date de péremption ou à la fraîcheur des aliments;
- ◇ À l'utilisation d'aliments potentiellement dangereux;
- ◇ Aux sources d'intoxication alimentaire;
- ◇ À la contamination croisée;
- ◇ À la malpropreté ou au mauvais état des équipements et des accessoires culinaires;
- ◇ Aux conditions sanitaires de l'environnement de travail.

9. LES APPRENTISSAGES SE DÉROULENT EN APPLIQUANT LES TECHNIQUES D'HYGIÈNE ET DE SALUBRITÉ ALIMENTAIRE SUIVANTES :

- ◇ Lavage des mains;
- ◇ Nettoyage et assainissement de la surface de travail;
- ◇ Désinfection des outils de travail;
- ◇ Manipulation des aliments.

CONDITIONS D'ÉVALUATION

- ◇ Dans des conditions similaires à celles du domicile du client ou de la cliente.
- ◇ En faisant preuve d'autonomie dans l'accomplissement du travail.
- ◇ A l'aide des accessoires de cuisine et des denrées disponibles chez le client ou la cliente.
- ◇ A l'aide de la documentation fournie sur l'hygiène et la salubrité alimentaire.
- ◇ Suivant les directives de la compagnie d'apprentissage.

CRITÈRES D'ÉVALUATION

- ◇ Respect de l'entente de service convenue entre l'entreprise et le client ou la cliente.
- ◇ Respect des normes de qualité de service de l'entreprise.
- ◇ Détermination précise des besoins du client ou de la cliente.
- ◇ Conformité des achats effectués à la liste de courses.
- ◇ Honnêteté.
- ◇ Respect du temps prévu pour l'exécution de chaque tâche.
- ◇ Remise exacte de la monnaie.
- ◇ Application des règles de base d'hygiène et de salubrité alimentaire.
- ◇ Application des règles et des méthodes de travail sécuritaires.
- ◇ Prise en compte des normes relatives à la sécurité alimentaire.
- ◇ Organisation efficace des déplacements nécessaires pour faire les courses.

RÉSULTAT OBTENU

- ◇ Un approvisionnement adéquat et approprié du client ou de la cliente et le service de repas simples sur demande.

**Nous, soussignés ou soussignées, confirmons la maîtrise
de la compétence du module 4**

**« Être capable de faire des courses pour le client ou la cliente et de
préparer un repas simple, sans diète »**

Signature de l'apprentie

**Signature de la compagnie
d'apprentissage**

Signature de l'employeur

Date _____

Module 5

Communication et assistance au client ou à la cliente

COMPÉTENCE VISÉE

- ◇ Être capable de communiquer avec le client ou la cliente et de lui venir en aide.

ATTITUDES ET COMPORTEMENTS PROFESSIONNELS

- ◇ Attention et vigilance continues et discrètes
- ◇ Capacité d'établir un climat de confiance
- ◇ Capacité de faire face aux imprévus et aux urgences
- ◇ Capacité de prendre des décisions
- ◇ Capacité d'adaptation
- ◇ Communication verbale
- ◇ Confidentialité
- ◇ Écoute attentive
- ◇ Empathie en gardant une distance suffisante sur le plan émotif par rapport au client ou à la cliente
- ◇ Éthique professionnelle
- ◇ Maintien de l'autonomie de la personne
- ◇ Maîtrise de soi
- ◇ Respect de l'intimité de la personne
- ◇ Respect des limites de son rôle
- ◇ Souci du bien-être du client ou de la cliente



Éléments de la compétence	✓	Initiales de l'apprentie et de la compagne
5A Interagir avec le client ou la cliente		
5A.1 Prendre contact avec le client ou la cliente par téléphone, s'il y a lieu	_____	
5A.2 À l'arrivée, prendre contact avec le client ou la cliente	_____	
5A.3 Être attentif aux besoins du client ou de la cliente et lui suggérer d'autres services	_____	
5A.4 Prendre congé du client ou de la cliente	_____	
5A.5 Établir une relation de confiance avec le client ou la cliente et avec son entourage	_____	
5A.6 Traiter avec un client ou une cliente se trouvant dans une situation particulière	_____	_____

Éléments de la compétence	√	Initiales de l'apprentie et de la compagne
5B Agir de façon préventive		
5B.1 Observer les signes précurseurs de détérioration physique ou morale de l'état du client ou de la cliente ainsi que les signes de détérioration de son environnement.	_____	
5B.2 Détecter toute situation anormale et reconnaître les situations d'urgence	_____	_____
5C Réagir de façon appropriée dans différentes situations d'urgence		
5C.1 Appliquer les mesures prescrites par l'entreprise en situation d'urgence	_____	
5C.2 Adopter une approche sécuritaire en situation d'urgence	_____	_____

Contexte dans lequel l'apprentissage est réalisé

1. LES APPRENTISSAGES SE DÉROULENT EN S'APPUYANT SUR LA DOCUMENTATION FOURNIE PAR L'ENTREPRISE. EXEMPLES :

- ◇ Politique de service à la clientèle
- ◇ Politique relative à la prise de contact avec les clients et les clientes par téléphone
- ◇ Règles de conduite et directives pour prendre contact avec les clients et les clientes
- ◇ Code d'éthique
- ◇ Politique relative au rôle de la préposée quant à la détermination des besoins supplémentaires des clients ou des clientes
- ◇ Politique relative à l'observation de situations anormales
- ◇ Protocole d'intervention en cas de situation d'urgence
- ◇ Autorisation de remise de clés
- ◇ Code du système d'alarme du client ou de la cliente
- ◇ Numéro d'urgence du système d'alarme (centrale de surveillance)
- ◇ Fiche du client ou de la cliente
- ◇ Liste des personnes à contacter en situation d'urgence

AUTRES DOCUMENTS (S'IL Y A LIEU) :

- ◇
- ◇
- ◇

2. LES APPRENTISSAGES SE DÉROULENT EN APPLIQUANT LES PRINCIPES SUIVANTS EN CE QUI A TRAIT AUX COMMUNICATIONS AVEC LE CLIENT OU LA CLIENTE ET À L'ASSISTANCE À LUI FOURNIR :

- ◇ Approche clientèle de l'entreprise;
- ◇ Techniques de communication avec le client ou la cliente;
- ◇ Incidence du vieillissement sur le comportement des personnes;
- ◇ Signes précurseurs de détérioration de l'état de santé du client ou de la cliente.

3. LES APPRENTISSAGES SE DÉROULENT EN APPLIQUANT LES TECHNIQUES DE COMMUNICATION SUIVANTES :

- ◇ Contact téléphonique;
- ◇ Prise de contact à l'arrivée chez le client ou la cliente;
- ◇ Transmission d'information;
- ◇ Techniques d'observation;
- ◇ Règles d'éthique professionnelle;
- ◇ Approche face à des situations particulières;
- ◇ Établissement d'un climat de confiance;
- ◇ Résolution de problèmes.

CONDITIONS D'ÉVALUATION

- ◇ En contact réel avec un client ou une cliente ou dans un environnement similaire au domicile du client.
- ◇ En faisant preuve d'autonomie dans l'accomplissement du travail.
- ◇ À l'aide du protocole d'intervention de l'entreprise.
- ◇ À l'aide de la documentation fournie par l'ASSTSAS sur l'approche sécuritaire à adopter en cas d'urgence.
- ◇ Suivant les directives de la compagnie d'apprentissage.

CRITÈRES D'ÉVALUATION

- ◇ Adoption d'une approche clientèle appropriée.
- ◇ Application de l'approche clientèle de l'entreprise.
- ◇ Respect des règles en vigueur dans l'entreprise en matière de service à la clientèle.
- ◇ Justesse de l'analyse de la situation pour reconnaître les situations d'urgence.
- ◇ Application stricte du protocole d'intervention défini par l'entreprise.
- ◇ Respect des règles et des méthodes d'assistance sécuritaires.
- ◇ Transmission claire, précise et pertinente de ses observations à l'entreprise.

RÉSULTAT OBTENU

- ◇ Une communication respectueuse et professionnelle avec le client ou la cliente en tout temps et une assistance préventive et sécuritaire en cas d'urgence.

**Nous, soussignés ou soussignées, confirmons la maîtrise
de la compétence du module 5**

**« Être capable de communiquer avec le client ou la cliente et de lui
venir en aide »**

Signature de l'apprentie _____

**Signature de la compagne
d'apprentissage** _____

Signature de l'employeur _____

Date _____

Module 6

Fin du service chez le client ou la cliente

COMPÉTENCE VISÉE

- ◇ Être capable de terminer son service chez le client ou la cliente.

ATTITUDES ET COMPORTEMENTS PROFESSIONNELS

- ◇ Souci du détail
- ◇ Souci de la qualité de son travail
- ◇ Souci de la satisfaction du client ou de la cliente
- ◇ Respect des biens d'autrui



Éléments de la compétence	√	Initiales de l'apprentie et de la compagne
6A Dresser un bilan de ses activités chez le client ou la cliente		
6A.1 Faire la tournée des lieux	___	
6A.2 Indiquer au client ou à la cliente les produits de nettoyage manquants ou qui risquent de manquer	___	
6A.3 Aviser le client ou la cliente de tout équipement défectueux ou de tout bris	___	
6A.4 Transmettre toute information pertinente au client ou à la cliente	___	
6A.5 Transmettre toute information pertinente à l'entreprise	___	___ ___
6B Consigner l'information sur la feuille de temps		
6B.1 Compléter sa feuille de temps.	___	___ ___
6C Compléter la transaction de paiement pour les services rendus		
6C.1 Appliquer la politique de paiement de l'entreprise	___	___ ___

Contexte dans lequel l'apprentissage est réalisé

1. LES APPRENTISSAGES SE DÉROULENT EN S'APPUYANT SUR LA DOCUMENTATION FOURNIE PAR L'ENTREPRISE. EXEMPLES :

- ◇ Politique de facturation
- ◇ Politique en cas de bris d'équipement
- ◇ Politique relative à l'information à transmettre au client ou à la cliente
- ◇ Politique relative à l'information à transmettre à l'entreprise à la fin de son service
- ◇ Feuille de temps
- ◇ Rapport de déclaration de bris ou de dommage matériel
- ◇ Formulaires utilisés pour la facturation
- ◇ Reçus

AUTRES DOCUMENTS (S'IL Y A LIEU) :

- ◇
- ◇
- ◇

CONDITIONS D'ÉVALUATION

- ◇ En contact avec un client ou une cliente.
- ◇ En faisant preuve d'autonomie dans l'accomplissement du travail.
- ◇ A l'aide des formulaires fournis par l'entreprise.
- ◇ Suivant les directives de la compagnie d'apprentissage.

CRITÈRES D'ÉVALUATION

- ◇ Qualité du travail accompli.
- ◇ Respect du temps prévu dans l'entente de service pour l'exécution de chaque tâche.
- ◇ Bilan complet des activités.
- ◇ Clarté et pertinence de l'information transmise au client ou à la cliente et à l'entreprise.
- ◇ Application de la politique de l'entreprise en cas de bris ou de dommages chez le client ou la cliente.
- ◇ Conformité de la feuille de temps aux instructions fournies.
- ◇ Application de la politique de paiement de l'entreprise.

RÉSULTAT OBTENU

- ◇ Services offerts satisfaisants pour le client ou pour la cliente, évaluation des besoins en vue du prochain service et suivi auprès de l'entreprise.

**Nous, soussignés ou soussignées, confirmons la maîtrise
de la compétence du module 6**

« Être capable de terminer son service chez le client ou la cliente »

Signature de l'apprentie _____

Signature de la compagnie d'apprentissage _____

Signature de l'employeur _____

Date _____

Module 7
Entretien ménager saisonnier
(grand ménage)
(facultatif)

COMPÉTENCE VISÉE

- ◇ Être capable d'accomplir des travaux d'entretien ménager saisonnier.

ATTITUDES ET COMPORTEMENTS PROFESSIONNELS

- ◇ Attitude positive et courtoise
- ◇ Autonomie
- ◇ Capacité à établir une relation de confiance avec le client ou la cliente
- ◇ Capacité d'adaptation
- ◇ Capacité de travailler en équipe
- ◇ Collaboration et coordination des efforts
- ◇ Confidentialité
- ◇ Endurance et force physique
- ◇ Gestion des priorités
- ◇ Habilité de communication
- ◇ Jugement
- ◇ Organisation efficace de son travail
- ◇ Ponctualité
- ◇ Professionnalisme
- ◇ Respect de l'intimité de la personne
- ◇ Respect des besoins du client ou de la cliente selon l'entente de service
- ◇ Respect des biens d'autrui
- ◇ Respect des délais
- ◇ Souci de la qualité de son travail
- ◇ Souci de sa sécurité personnelle et de celle d'autrui
- ◇ Souci de la satisfaction du client ou de la cliente



Éléments de la compétence	√	Initiales de l'apprentie et de la compagne
7B Faire l'entretien ménager saisonnier (grand ménage) (suite)		
<ul style="list-style-type: none"> ◇ Nettoyer les grilles de sortie du chauffage central et les calorifères ◇ Nettoyer les différents appareils tels que : ventilateur (plafonnier), humidificateur, déshumidificateur, climatiseur, système de ventilation de la salle de bain 	<p>_____</p> <p>_____</p>	<p>_____</p> <p>_____</p>
7C Utiliser les méthodes appropriées de rangement du matériel, des produits et des équipements d'entretien		
<p>7C.1 Faire la tournée des lieux pour vérifier le travail</p> <p>7C.2 Entretien et ranger le matériel, les produits de nettoyage et les équipements utilisés</p>	<p>_____</p> <p>_____</p>	<p>_____</p> <p>_____</p>

Contexte dans lequel l'apprentissage est réalisé

1. LES VÊTEMENTS ET LE MATÉRIEL DE SÉCURITÉ ET LES ACCESSOIRES D'HYGIÈNE UTILISÉS SONT LES SUIVANTS :

	✓
Gants (nitrille ou latex)	<input type="checkbox"/>
Désinfectant pour les mains (exemple : <i>Purell</i>)	<input type="checkbox"/>
Genouillères ou coussin de jardinage	<input type="checkbox"/>
Chaussures fermées avec semelles antidérapantes, selon la politique de l'entreprise	<input type="checkbox"/>
Vêtements convenables, selon la politique de l'entreprise	<input type="checkbox"/>
Chemisier ou T-shirt à manches courtes	<input type="checkbox"/>
Masque à poussière	<input type="checkbox"/>

2. LES APPRENTISSAGES SE DÉROULENT EN UTILISANT LE MATÉRIEL ET LES ÉQUIPEMENTS SUIVANTS :

- ◇ Balai et porte-poussière;
- ◇ Seau de lavage à essoreuse ou sans essoreuse;
- ◇ Vadrouille avec ou sans recharge et munie d'un manche télescopique;
- ◇ Chiffons;
- ◇ Grattoir;
- ◇ Raclette (*squeege*);
- ◇ Aspirateur et accessoires;
- ◇ Brosse à récurer;
- ◇ Échelle (selon les normes de l'ASSTSAS);
- ◇ Escabeau à une ou à deux marches;
- ◇ Tabouret;
- ◇ Outils divers (ex. : couteau, tourne-vis);
- ◇ Machine pour nettoyer les tapis (selon l'entreprise).

3. LES APPRENTISSAGES SE DÉROULENT EN UTILISANT LES PRODUITS DE NETTOYAGE DOMESTIQUE SUIVANTS :

- ◇ Eau vinaigrée;
- ◇ Produits nettoyants;
- ◇ Produits désinfectants.

4. LES APPRENTISSAGES SE DÉROULENT EN S'APPUYANT SUR LA DOCUMENTATION FOURNIE PAR L'ENTREPRISE. EXEMPLES :

- ◇ Politique relative à la tenue vestimentaire
- ◇ Politique de service à la clientèle
- ◇ Politique relative à la prise de contact avec les clients et les clientes par téléphone
- ◇ Règles de conduite et directives pour prendre contact avec les clients ou les clientes
- ◇ Politique relative aux ententes de service convenues avec les clients et les clientes pour l'entretien saisonnier (grand ménage)
- ◇ Politique relative à la façon d'entrer chez les clients ou les clientes
- ◇ Politique relative à la santé et à la sécurité du travail
- ◇ Évaluation des besoins et Entente de service
- ◇ Ouverture des dossiers
- ◇ Fiche de vérification liée à la prévention (ASSTSAS)
- ◇ Formulaire d'autorisation pour obtenir les clés des clients ou des clientes
- ◇ Code du système d'alarme du client
- ◇ Numéro d'urgence du système d'alarme (centrale de surveillance)

AUTRES DOCUMENTS (S'IL Y A LIEU) :

- ◇
- ◇
- ◇

5. LES APPRENTISSAGES SE DÉROULENT EN APPLIQUANT LES CONSIGNES DE PRÉVENTION CI-DESSOUS EN MATIÈRE DE SANTÉ ET DE SÉCURITÉ DU TRAVAIL ET D'HYGIÈNE, COMPTE TENU DES RISQUES PHYSIQUES, CHIMIQUES ET BIOLOGIQUES SUIVANTS :

- | | | |
|-----------------------|---|--------------------------|
| ◇ Risques physiques | ➤ efforts | <input type="checkbox"/> |
| | ➤ postures | <input type="checkbox"/> |
| ◇ Risques chimiques | ➤ nature des produits | <input type="checkbox"/> |
| | ➤ conditions d'utilisation des produits | <input type="checkbox"/> |
| ◇ Risques biologiques | ➤ règles d'hygiène de base | <input type="checkbox"/> |

6. LES APPRENTISSAGES SE DÉROULENT EN EXÉCUTANT LES TÂCHES D'ENTRETIEN MÉNAGER LOURD SUIVANTES :

- ◇ Déplacer des charges (meubles lourds)
- ◇ Nettoyer les plafonds
- ◇ Laver les fenêtres et les cadrages
- ◇ Nettoyer les lustres et les lampes
- ◇ Nettoyer le réfrigérateur
- ◇ Nettoyer le congélateur
- ◇ Nettoyer le four
- ◇ Nettoyer le micro-ondes
- ◇ Nettoyer la cuisinière et la hotte
- ◇ Nettoyer les stores (horizontaux et verticaux)
- ◇ Laver les rideaux
- ◇ Laver les murs
- ◇ Nettoyer à fond tous les planchers
- ◇ Nettoyer les armoires de la cuisine (intérieur et extérieur)
- ◇ Nettoyer les placards
- ◇ Retourner les matelas
- ◇ Nettoyer les grilles de sortie du chauffage central et les calorifères
- ◇ Nettoyer les différents appareils tels que : ventilateur (plafonnier), humidificateur, déshumidificateur, climatiseur, système de ventilation de la salle de bain

AUTRES :

- ◇
- ◇
- ◇

CONDITIONS D'ÉVALUATION

- ◇ Dans des conditions similaires à celles du domicile du client ou de la cliente.
- ◇ En faisant preuve d'autonomie dans l'accomplissement du travail effectué seule ou en équipe (compagne et apprentie).
- ◇ Sur la base d'une entente de service convenue entre l'entreprise et le client ou la cliente.
- ◇ À l'aide du matériel, des équipements et des produits de lavage courants chez le client ou la cliente et de certains produits et équipements spécialisés fournis par l'entreprise.
- ◇ À l'aide de la documentation sur les techniques et en appliquant les méthodes de travail sécuritaires pour l'entretien ménager lourd.
- ◇ Suivant les directives de la compagne d'apprentissage.

CRITÈRES D'ÉVALUATION

- ◇ Attitude avec le client ou la cliente.
- ◇ Respect de l'entente de service convenue entre l'entreprise et le client ou la cliente.
- ◇ Respect des normes de qualité de service de l'entreprise et du temps prévu pour l'exécution de chaque tâche.
- ◇ Utilisation optimale du temps.
- ◇ Application des techniques d'entretien ménager lourd.
- ◇ Port des vêtements de protection personnelle et des accessoires d'hygiène appropriés.
- ◇ Respect des normes d'hygiène et de désinfection liées à l'entretien ménager saisonnier.
- ◇ Application des consignes de prévention concernant les risques inhérents aux tâches exécutées et aux produits utilisés.
- ◇ Application des règles et des méthodes de travail sécuritaires.
- ◇ Propreté du matériel et des équipements après utilisation.
- ◇ Rangement adéquat du matériel, des produits et des équipements.

RÉSULTAT OBTENU

- ◇ Grand ménage du domicile effectué conformément à l'entente de service et selon les normes de qualité de l'entreprise et à la satisfaction du client ou de la cliente.

**Nous, soussignés ou soussignées, confirmons la maîtrise
de la compétence du module 7**

« Être capable d'accomplir des travaux d'entretien ménager saisonnier »

Signature de l'apprentie

**Signature de la compagne
d'apprentissage**

Signature de l'employeur

Date _____

Module 8
Préparation de repas cuisinés,
sans diète
(facultatif)

COMPÉTENCE VISÉE

- ◇ Être capable de préparer des repas cuisinés sans diète

ATTITUDES ET COMPORTEMENTS PROFESSIONNELS

- ◇ Attitude positive et courtoise
- ◇ Autonomie
- ◇ Capacité d'adaptation
- ◇ Confidentialité
- ◇ Jugement
- ◇ Organisation efficace de son travail
- ◇ Ponctualité
- ◇ Prise en compte des goûts du client ou de la cliente
- ◇ Professionnalisme
- ◇ Propreté personnelle
- ◇ Respect des besoins du client ou de la cliente
- ◇ Respect du budget du client ou de la cliente
- ◇ Souci de la qualité du travail
- ◇ Souci de la satisfaction du client ou de la cliente
- ◇ Souci de fournir une alimentation équilibrée
- ◇ Souci de l'hygiène et de la salubrité



Éléments de la compétence	√	Initiales de l'apprentie et de la compagne
8A Composer des menus		
8A.1 Porter une tenue vestimentaire appropriée	_____	
8A.2 Prendre contact avec le client ou la cliente	_____	
8A.3 Planifier les repas avec le client ou la cliente et déterminer les portions	_____	
8A.4 Déterminer les plats à préparer et choisir les recettes	_____	
8A.5 Dresser la liste des ingrédients requis en fonction du menu composé avec le client ou la cliente	_____	
8A.6 Vérifier la disponibilité et la fraîcheur des ingrédients fournis par le client ou la cliente en fonction du menu planifié	_____	
8A.7 Déterminer les produits de substitution appropriés aux besoins	_____	_____
8B Apprêter des mets		
8B.1 Vérifier et assurer la propreté de la surface de travail	_____	
8B.2 Décongeler des aliments au besoin	_____	
8B.3 Préparer la surface de travail	_____	
8B.4 Manipuler les outils, les appareils et les équipements de cuisine	_____	
8B.5 Préparer et assaisonner les aliments conformément à la recette à préparer	_____	_____
8C Faire cuire les mets préparés		
8C.1 Sélectionner et préparer l'équipement de cuisson approprié aux mets préparés	_____	
8C.2 Cuire les mets préparés de façon appropriée	_____	_____
8D Voir à la conservation des aliments préparés		
8D.1 Sélectionner les contenants de conservation appropriés aux mets à conserver	_____	
8D.2 Mettre les aliments dans les contenants et les ranger	_____	_____

Éléments de la compétence	√	Initiales de l'apprentie et de la compagne
8E Entretien l'espace de travail et l'équipement		
8E.1 Nettoyer la surface de travail	_____	
8E.2 Nettoyer et ranger les outils, les appareils et l'équipement utilisés	_____	_____

Contexte dans lequel l'apprentissage est réalisé

1. LES VÊTEMENTS ET LE MATÉRIEL DE SÉCURITÉ ET LES ACCESSOIRES D'HYGIÈNE UTILISÉS SONT LES SUIVANTS :

- ◇ Vêtements convenables, selon la politique de l'entreprise
- ◇ Chaussures fermées avec semelles antidérapantes, selon la politique de l'entreprise
- ◇ Gants chirurgicaux
- ◇ Tablier
- ◇ Filet à cheveux

2. LES APPRENTISSAGES SE DÉROULENT EN S'APPUYANT SUR LA DOCUMENTATION FOURNIE PAR L'ENTREPRISE. EXEMPLES :

- ◇ Politique relative à la préparation de repas cuisinés
- ◇ Politique relative à la tenue vestimentaire
- ◇ Politique de service à la clientèle
- ◇ Politique relative à la prise de contact avec les clients et les clientes par téléphone
- ◇ Règles de conduite et directives pour prendre contact avec les clients et les clientes
- ◇ Politique relative aux ententes de service convenues avec les clients et les clientes pour la préparation de repas cuisinés
- ◇ Politique relative à la façon d'entrer chez les clients ou les clientes
- ◇ Politique relative à l'hygiène et à la salubrité
- ◇ Politique relative à la santé et à la sécurité du travail
- ◇ Évaluation des besoins et Entente de service
- ◇ Ouverture des dossiers
- ◇ Fiche de vérification liée à la prévention (ASSTSAS)
- ◇ Formulaire d'autorisation pour obtenir les clés des clients ou des clientes
- ◇ Code du système d'alarme du client
- ◇ Numéro d'urgence du système d'alarme (centrale de surveillance)

AUTRES DOCUMENTS (S'IL Y A LIEU) :

- ◇
- ◇
- ◇

3. LES APPRENTISSAGES SE DÉROULENT EN UTILISANT LES OUTILS, LES APPAREILS ET L'ÉQUIPEMENT SUIVANTS :

- ◇ Couteaux
- ◇ Contenants (plats ou sacs) de conservation ou de congélation
- ◇ Cuillères
- ◇ Éplucheur
- ◇ Fouet
- ◇ Louche
- ◇ Marmites, casseroles et autres contenants
- ◇ Passoire
- ◇ Pilon à purée
- ◇ Planche à découper
- ◇ Râpe
- ◇ Rouleau à pâtisserie
- ◇ Spatules
- ◇ Ustensiles doseurs

4. LES APPRENTISSAGES SE DÉROULENT EN S'APPUYANT SUR LES RESSOURCES DOCUMENTAIRES SUIVANTES :

- ◇ Guide alimentaire canadien;
- ◇ Livres de recettes.

5. LES APPRENTISSAGES SE DÉROULENT EN APPLIQUANT LES TECHNIQUES CULINAIRES ET DE PRÉPARATION SUIVANTES :

- ◇ Élaboration des menus
- ◇ Organisation et entretien de la cuisine
- ◇ Préparations fondamentales (sauces, bouillons, etc.)
- ◇ Techniques de décongélation
- ◇ Techniques de cuisson
- ◇ Potages
- ◇ Viandes
- ◇ Volailles
- ◇ Poissons
- ◇ Fruits et légumes
- ◇ Pâtes alimentaires et riz
- ◇ Desserts
- ◇ Techniques de conservation (sous vide, réfrigération et autres)
- ◇ Méthodes de congélation et de décongélation
- ◇ Techniques de coupe
- ◇ Techniques de désinfection des outils de travail et des équipements culinaires

6. LES APPRENTISSAGES SE DÉROULENT EN APPLIQUANT LES TECHNIQUES DE PRÉVENTION ET DE SÉCURITÉ VISANT LA RÉDUCTION DES RISQUES LIÉS :

- ◇ Aux méthodes de travail;
- ◇ À l'utilisation d'aliments potentiellement dangereux;
- ◇ Aux sources d'intoxication alimentaire;
- ◇ À la malpropreté ou au mauvais états des équipements et accessoires culinaires;
- ◇ Aux conditions sanitaires de l'environnement de travail.

7. LES APPRENTISSAGES SE DÉROULENT EN APPLIQUANT LES TECHNIQUES D'HYGIÈNE ET DE SALUBRITÉ ALIMENTAIRE SUIVANTES :

- ◇ Lavage des mains;
- ◇ Nettoyage et assainissement du plan de travail;
- ◇ Désinfection des outils de travail;
- ◇ Manipulation des aliments;
- ◇ Prévention de la contamination croisée.

CONDITIONS D'ÉVALUATION

- ◇ Dans des conditions similaires à celles du domicile du client ou de la cliente.
- ◇ En faisant preuve d'autonomie dans l'accomplissement du travail.
- ◇ À l'aide du matériel, des équipements et des produits disponibles chez le client ou la cliente.
- ◇ À l'aide de la documentation et de la formation sur les techniques culinaires et les méthodes de travail sécuritaires.
- ◇ À l'aide de la formation reçue sur les techniques d'hygiène et de salubrité.

CRITÈRES D'ÉVALUATION

- ◇ Respect de l'entente de service convenue entre l'entreprise et le client ou la cliente.
- ◇ Respect des normes de qualité de service de l'entreprise et du temps prévu pour l'exécution de chaque tâche.
- ◇ Application des techniques culinaires.
- ◇ Port des vêtements de protection personnelle et des accessoires d'hygiène appropriés.
- ◇ Application des normes d'hygiène et de désinfection liées à la salubrité.
- ◇ Application des consignes de prévention concernant les risques inhérents aux tâches exécutées et aux produits utilisés.
- ◇ Respect des règles et des méthodes de travail sécuritaires.
- ◇ Propreté du matériel et des équipements après utilisation.
- ◇ Rangement adéquat du matériel, des produits et des équipements.

RÉSULTAT OBTENU

Des repas cuisinés de qualité, sans diète, apprêtés et conservés selon les besoins et les goûts du client ou de la cliente.

**Nous, soussignés ou soussignées, confirmons la maîtrise
de la compétence du module 8**

« Être capable de préparer des repas cuisinés sans diète »

Signature de l'apprentie

**Signature de la compagne
d'apprentissage**

Signature de l'employeur

Date _____

TABLEAUX

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

APPRENTISSAGE EN MILIEU DE TRAVAIL

TITRE DU MODULE	PROFIL D'APPRENTISSAGE		SUIVI DE L'APPRENTISSAGE		
	à acquérir	à vérifier	Signature de la représentante ou du représentant d'Emploi-Québec	Date	Entente (n°)
OBLIGATOIRES					
1. Organisation du travail					
2. Entretien ménager régulier					
3. Entretien des vêtements et du linge de maison					
4. Aide aux courses et à la préparation de repas simples, sans diète					
5. Communication et assistance au client ou à la cliente					
6. Fin du service chez le client ou la cliente					
FACULTATIFS					
7. Entretien ménager saisonnier (grand ménage)					
8. Préparation de repas cuisinés, sans diète					

RENSEIGNEMENTS SUR L'EMPLOYEUR		
Nom		
Adresse		
Ville	Code postal	Téléphone
Nom de la compagne d'apprentissage		
Entente	Début	Fin

RENSEIGNEMENTS SUR L'EMPLOYEUR		
Nom		
Adresse		
Ville	Code postal	Téléphone
Nom de la compagne d'apprentissage		
Entente	Début	Fin

RENSEIGNEMENTS SUR L'EMPLOYEUR		
Nom		
Adresse		
Ville	Code postal	Téléphone
Nom de la compagne d'apprentissage		
Entente	Début	Fin