



# Commis d'hébergement

## Référentiel de certification



## Section 1 – Cadre de certification

La Politique Nationale de l'Emploi et de la Formation professionnelle (PNEFp) prévoit la mise en place d'un cadre national de qualification. Dans l'attente d'un cadre sectoriel de qualification pour le secteur Tourisme-Hôtellerie-Restauration et en particulier pour la filière des métiers de l'hébergement, le profil de qualification est positionné en amont du niveau CAP (anciennement 5<sup>ème</sup> + 3 ans, 3<sup>ème</sup> + 2 ans dans le cadre de la rénovation).

Le référentiel de certification a été élaboré pour permettre la validation des acquis de l'expérience comme la validation des acquis de la formation. Les candidats seront évalués par un binôme formé par :

- un professionnel
- un formateur

Ce binôme sera supervisé par un représentant de la Direction Régionale de l'Emploi, de l'Enseignement Technique et de la Formation Professionnelle (DRETFP).

Le présent référentiel de certification est valable pour une **durée de cinq (05) ans, à compter de sa validation (février 2016)**

## Section 2 – Modalités de la certification

<b>EPREUVE N° 01</b>	
<b>FILIERE</b> <b>DOMAINE DE</b> <b>COMPETENCES</b>	<b>COMMIS D'HEBERGEMENT</b> Entretien des espaces d'hébergement, publics et privés
<b>COMPORTEMENT ATTENDU : assurer l'ensemble du processus d'entretien des espaces d'hébergement, publics et privés, tout en identifiant les dysfonctionnements potentiels et en veillant à contrôler le travail effectué.</b>	
<b>DESCRIPTION DE</b> <b>L'EPREUVE</b>	<p>La tenue professionnelle et l'hygiène individuelle des candidats sont vérifiées au début de l'épreuve.</p> <p>Les consignes, sous forme orale et écrite (fiche de fonction, fiche d'intervention), sont données à l'arrivée des candidats par un membre du jury qui joue le rôle de superviseur/-euse. Les candidats préparent leur kit d'intervention (produits et matériels d'entretien, linge...).</p> <p>Les membres du jury suivent les candidats sur les lieux d'intervention professionnelle ; ils évaluent les différents critères de l'épreuve. Ponctuellement, ils peuvent jouer le rôle de Vahiny en posant des questions simples, soit en malgache, soit en français, soit en anglais.</p>
<b>SITUATIONS</b> <b>PROFESSIONNELLES</b> <b>PROPOSEES</b>	<p>L'épreuve comporte nécessairement une intervention en chambre de type « retouche », c'est à dire l'inspection d'une chambre propre destinée à la vente, mais ayant potentiellement besoin d'une mise à jour (poussières, décoration florale, fonctionnement technique...)</p> <p>En plus, l'épreuve comporte au choix une intervention en chambre de type « recouche », c'est à dire l'entretien d'une chambre dans laquelle un Vahiny poursuit son séjour la nuit suivante, ou de type « à blanc », c'est à dire l'entretien d'une chambre dans laquelle le précédent Vahiny a effectué son check-out.</p> <p>Pour les deux chambres, éventuellement pour un lieu public, on propose une décoration standard ou thématique (VIP, lune de miel, business...)</p>
<b>NOMBRE DE CANDIDATS</b>	Individuel
<b>MATERIELS NECESSAIRES</b>	Il faut disposer d'au moins deux chambres avec sanitaires complets (SDB et WC). Les produits et matériels d'entretien, le linge propre et les éléments de décoration (dont les produits et fournitures d'accueil) sont disponibles.

**EPREUVE N° 02****FILIERE****COMMIS D'HEBERGEMENT****DOMAINE DE****Traitement du linge****COMPETENCES****COMPORTEMENT ATTENDU : assurer le traitement du linge sale et du linge propre, assurer des travaux de couture. DUREE : 2h**

DESCRIPRION DE L'EPREUVE	<p>Les candidats trient le linge sale en fonction de leur nature et de leur état (ils repèrent les éventuels accrocs). Ils choisissent le mode de traitement à appliquer (à la main ou en machine).</p> <p>Le linge destiné à la machine doit être traité comme tel, les candidats devant le mettre en machine, préparer le programme adéquat pour le lavage sans effectuer la mise en marche. Le linge destiné au lavage à la main doit être traité en lavoir dans le respect des règles de l'art (une serviette de bain, une taie d'oreiller).</p> <p>Les candidats doivent ensuite étendre le linge, retirer le linge déjà sec et l'apporter en lingerie où ils repassent un drap de lit, une nappe de restaurant et un vêtement (pantalon ou jupe). Le candidat doit également traiter une serviette de bain propre (ne nécessite pas de repassage, simple pliage). Les candidats ont aussi à coudre une pièce avec accroc remise par un membre du jury.</p> <p>Enfin, le candidat doit établir l'inventaire des produits d'accueil ou d'entretien à l'office et déterminer le besoin d'une demande d'approvisionnement.</p>
SITUATIONS PROFESSIONNELLES PROPOSEES	<p>L'épreuve comporte nécessairement quatre ateliers qui accueillent successivement les candidats, par rotation d'env. 30 minutes</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Le tri du linge</li><li>- Le lavage et l'étendage du linge</li><li>- Le repassage et la réparation du linge</li><li>- La gestion des stocks</li></ul> <p>Le jury peut proposer une situation d'urgence mais il doit donner des directives puisque le candidat n'est pas autonome dans la priorisation des tâches.</p>
NOMBRE DE CANDIDATS	Individuel
MATERIELS NECESSAIRES	<p>On doit disposer de :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Zone sale (buanderie), équipée d'une machine à laver, de lavoirs</li><li>- Zone intermédiaire (intérieur/extérieure), équipée de lavoirs, d'espaces d'étendage</li><li>- Zone propre (lingerie), équipée de tables de repassage, de fers à repasser, d'étagères et/ou portants, d'une machine à coudre</li></ul> <p>Le lieu de travail est préparé à l'avance : le linge sale est déposé dans la buanderie pour être trié, le linge propre et sec non repassé est étendu. Des pièces avec accrocs sont disponibles (ourlet, trou...).</p>

### Section 3 – Critères et indicateurs

#### Domaine de compétences 1 : Entretien des espaces communs et les espaces d'hébergement

Nom de l'apprenant :

Résultat	
Succès	Echec
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Etablissement d'enseignement :

Date de l'évaluation :

PRO	FORM
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Noms et signature de l'évaluateur :

ELEMENTS D'OBSERVATION	Oui	Non	Résultats
1- Préparation en vue du service			
1.1- Respect des procédures d'hygiène et tenue professionnelle	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 OU 10
1.2- Analyse des consignes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 OU 10
2- Entretien et mise en place des lieux d'hébergement			
2.1- Collecte, évacuation des éléments sales, nettoyage des surfaces	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 OU 10
2.2- Apprêter le(s) lit(s) selon les consignes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 OU 10
3- Entretien et mise en place de la salle de bain, des sanitaires			
3.1- Collecte, évacuation des éléments sales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 OU 10
3.2- Nettoyage des surfaces	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 OU 10
4- Contrôle des lieux d'hébergement et de la salle de bain, des sanitaires			
4.1- Respect des procédures de contrôle	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 OU 10
5- Entretien d'un espace public			
5.1- Nettoyage d'un espace sanitaire, d'un espace de circulation ou d'un espace bureau	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 OU 10
6- Mettre en valeur les espaces, composer des arrangements floraux			
6.1- Choix des matériaux effectivement appropriés aux décorations	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 OU 10
7- Participer à l'accueil du Vahiny			
7.1- Respect des règles de salutation et de politesse	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 OU 10
Total :			____ /100

Seuil de réussite : 80 points

Règles de verdict :

Respect des règles d'hygiène et de sécurité

Oui	Non
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Remarques :

**Domaine de compétences 2 : Traiter le linge**

Nom de l'apprenant :

Résultat	
Succès	Echec
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Etablissement d'enseignement :

Date de l'évaluation :

PRO	FORM
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Noms et signature de l'évaluateur :

ELEMENTS D'OBSERVATION	Oui	Non	Résultats
1- Traitement du linge sale			
1.1- Capacité à traiter le linge reçu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 10
1.2- Aptitude à définir une solution adaptée	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 10
1.3- Maîtrise de la machine à laver	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 10
1.4- Maîtrise du lavage à la main	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	0 ou 10
2- Traitement du linge propre			
2.1- Maîtrise de l'outil de repassage	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 10
2.2- Respect des normes de pliage	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 10
2.3- Stockage du linge conforme aux procédures	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 10
3- Réalisation de travaux de petite couture			
3.1- Maîtrise de la machine à coudre	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 10
4- Participation à la gestion des stocks			
4.1- Cohérence des besoins exprimés	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 10
4.2- Contrôle des produits obtenus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 10
		Total :	___/100

Seuil de réussite : 70 points

Règles de verdict :

Respect des règles d'hygiène, de sécurité et d'autocontrôle

Oui	Non
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Remarques :