

# Femme de chambre – lingère

## Référentiel de formation

Le référentiel de formation présente un ensemble cohérent et significatif de compétences à acquérir dans un programme d'études. Il est conçu selon une démarche qui tient compte à la fois de facteurs tels que les besoins de formation, la situation de travail, les buts ainsi que les moyens pour réaliser la formation. Il est décrit un système de formation dans lequel pourra être implanté le programme d'études par l'élaboration d'un guide pédagogique qui devra tenir compte de la dimension interculturelle et des spécificités régionales.

Le référentiel de formation « femme de chambre – lingère » vise à former des personnes aptes, par leur niveau de qualification, à exercer le métier de femme de chambre – lingère, dans des établissements du secteur formel, d'entrée de gamme (*Ravinala*) ou plus hauts de gamme (étoiles). Il intègre aussi la possibilité d'une auto-crédation d'entreprise après la formation par les apprenants.

# EQUIPE DE PRODUCTION

---

L'analyse de la situation de travail des commis de cuisine à Madagascar a été effectuée sous la responsabilité des personnes suivantes :

## **Pour le Ministère du Tourisme**

Mme Nirina Andrianaivo Rakotomalala  
Directrice de la Formation des métiers du tourisme

## **Pour le Ministère de l'Enseignement Technique et de la Formation Professionnelle**

Mme Virginie Ravoniarimalala  
Responsable de la Validation des Acquis de l'Expérience (VAE)

M. Miara Zakaria Robison  
Chef de département formation et recherche de l'INFor

M. Bienvenu Andriamoratsiresy  
Chargé d'études de l'ONEF

## **Pour l'Office National du Tourisme de Madagascar (ONTM)**

M. TokyRasoanindrainy  
Chargé des partenariats et de la formation

## **Pour les Pôles Intégrés de Croissances (PIC)**

M. Hasina Randriamiary  
Assistant Technique pour la Formation Professionnelle

## **Référents métiers HR**

M. Olivier Boutot  
Assistant technique des projets HR, IECD

## **Spécialiste de la formation**

Mme Maité Audoux  
Consultante, IECD

## **Coordination et édition**

M. Alexandre Berthon-Dumurgier  
Responsable des systèmes de formation, IECD



## Table des matières

|                    |   |
|--------------------|---|
| INTRODUCTION ..... | 4 |
|--------------------|---|

## INTRODUCTION

Le programme de formation des « femmes de chambre – lingères » a été élaboré suivant une approche par compétences qui exige, notamment, la participation des partenaires du milieu du travail et de la formation professionnelle. Il s'agit d'une approche pédagogique dans laquelle les cibles principales de la formation sont des compétences précises plutôt que des contenus disciplinaires, afin de viser une insertion professionnelle des apprenants. Elle reprend le modèle ADDIE (Analyse, Design, Développement, Implantation et Evaluation) dont le référentiel de formation constitue la deuxième étape.

Le programme tient compte de facteurs tels que la situation de travail décrite par le référentiel de métier et de compétences, ainsi que des besoins de formation. Il vise une formation à la fois accessible, professionnalisante, fonctionnelle et polyvalente, permettant une grande capacité d'adaptation au marché du travail et facilitant la mobilité de la main-d'œuvre.

Dans le présent document, on trouve :

- la présentation synthétique du scénario de formation
- la nature et les buts du référentiel de formation :
  - les buts de la formation professionnelle et du référentiel de formation
  - les intentions éducatives
- le scénario de formation avec :
  - la liste des compétences
  - la matrice des objets de formation
  - le logigramme de la séquence d'acquisition des compétences
- le contenu de la formation :
  - les modules d'acquisition des compétences particulières
  - le programme de l'enseignement général appliqué
  - la présentation de la période de stages en entreprises, qui visera l'adaptation des compétences développées à des situations de travail très diverses à Madagascar.

Le référentiel de formation constitue le cadre de référence à l'intérieur duquel les formateurs sont appelés à exercer leur profession :

- il délimite leurs interventions pédagogiques en précisant les objectifs d'apprentissage à atteindre avec les apprenants
- il permet la planification des apprentissages pour l'enseignement modulaire :
  - découverte
  - apprentissages de base (connaissances, habiletés, attitudes)
  - intégration des apprentissages
  - évaluation de la compétence pour l'enrichissement ou la remédiation

La réussite du programme assure aux apprenants la qualification nécessaire à l'exercice de son métier en fonction des compétences attendues à l'entrée sur le marché du travail, et la teneur de ses apprentissages contribue à sa polyvalence.

## Tableau de synthèse du programme de formation

### Compétences particulières en milieu professionnel

| <b>Nombre de compétences : 15</b>                 |   | <b>Durée de la formation : 1608 h</b> |           |
|---|---|---------------------------------------|-----------|
| <b>Code du programme : FC – Femmes de chambre</b> |   | <b>Valeur en unités : 12 heures</b>   |           |
| N° du module                                      | Titre du module                           | Durée (heures)                        | Unités*   |
| FC - 01   | Préparation au service                    | 48                                    | 4         |
| FC - 02   | Organisation de la période d'intervention | 48                                    | 4         |
| FC - 03   | Entretien des lieux d'hébergement         | 48                                    | 4         |
| FC - 04   | Entretien des salles de bain              | 48                                    | 4         |
| FC - 05   | Entretien coordonné des espaces           | 24                                    | 2         |
| FC - 06   | Entretiens des espaces communs            | 36                                    | 3         |
| FC - 07   | Vérification des tâches effectuées        | 24                                    | 2         |
| FC - 08   | Repérage des dysfonctionnements           | 24                                    | 2         |
| FC - 09   | Mise en valeur des espaces                | 36                                    | 3         |
| FC - 10   | Accueil des Vahiny                        | 24                                    | 2         |
| FC - 11   | Traitement du linge sale                  | 60                                    | 5         |
| FC - 12   | Traitement du linge propre                | 60                                    | 5         |
| FC - 13   | Travaux de petite couture                 | 24                                    | 2         |
| FC - 14   | Service du petit-déjeuner en chambre      | 24                                    | 2         |
| FC - 15   | Gestion des stocks                        | 24                                    | 2         |
|   |   | <b>276</b>                            | <b>23</b> |

\* Une unité équivaut à 12 heures (une semaine) de formation (modules Compétences Particulières en Milieu Professionnel)

### Enseignement Général Appliqué

| <b>Nombre de matières : 8</b>   |                                    | <b>Durée de la formation : 1608 h</b> |  |
|---|------------------------------------|---------------------------------------|--|
| <b>Code du programme : FC – Femmes de chambre</b>                                   |                                    |                                       |  |
| Code du cours   | Titre du cours                     | Durée (heures)                        |  |
| <b>Pôle Sciences (2 heures hebdomadaires)</b>                                       |                                    |                                       |  |
| MAT   | Mathématiques appliquées           | 46                                    |  |
| SCI   | Sciences appliquées                | 46                                    |  |
| <b>Pôle langues (4 heures hebdomadaires)</b>  |                                    |                                       |  |
| FLP   | Français de l'hôtellerie           | 92                                    |  |
| ANG   | Anglais de l'hôtellerie            | 92                                    |  |
| <b>Pôle développement des compétences professionnelles (2 heures hebdomadaires)</b> |                                    |                                       |  |
| EDD   | Education au Développement Durable | 46                                    |  |
| PRO   | Professionalisation                | 46                                    |  |
| <b>Pôle langues (4 heures hebdomadaires)</b>  |                                    |                                       |  |
| EPS   | Education Physique et Sportive     | 92                                    |  |
| DVP   | Développement Personnel            | 92                                    |  |
|   |                                    | <b>552</b>                            |  |

### Service en milieu professionnel

En Hôtel-Restaurant d'Application (HRA) : 2 services de 6 h par semaine (hormis les 4 premières semaines du premier semestre), soit **780 heures**

## Section 1 – Présentation générale du programme

### 1.1 Les buts du référentiel de formation :

Le programme *Femme de chambre – lingère* prépare à l'exercice du métier de commis de cuisine à Madagascar. Il prépare aussi la future mobilité des professionnels dans la région en anticipant le futur cadre malgache de qualification (CMQ). Ce programme vise à former des commis de cuisine aptes à travailler dans des établissements de différents niveaux.

L'employé(e) d'étage est un employé qualifié d'un établissement hôtelier. Sa principale activité consiste à la réalisation des travaux de propreté, sous la supervision d'une gouvernante dans la plupart des cas.

Ses tâches sont de préparer, nettoyer et vérifier le matériel de service et d'entretenir et nettoyer les chambres et espaces publics. Dans certaines structures, il (elle) prend en charge :

- le service des petits déjeuners à l'étage
- l'entretien du linge et des moustiquaires
- l'accueil de clients

De plus, conformément aux buts généraux de la formation professionnelle, le programme *femme de chambre – lingère* vise à :

- rendre la personne efficace dans l'exercice d'un métier, soit :
  - o lui permettre, dès l'entrée sur le marché du travail, de jouer les rôles, d'exercer les fonctions et d'exécuter les tâches et les activités associées à un métier ;
  - o lui permettre d'évoluer dans un milieu de travail (avec des connaissances et des habiletés en matière de communication, de résolution de problèmes, de prise de décisions, d'esprit critique, d'éthique, de santé, de sécurité, etc.)
- favoriser l'intégration de la personne à la vie professionnelle, soit :
  - o lui faire connaître le marché du travail en général à Madagascar ainsi que le contexte particulier du métier choisi ;
  - o lui faire connaître ses droits et responsabilités comme travailleur ou travailleuse ;
- favoriser l'évolution de la personne et l'approfondissement de savoirs professionnels, soit :
  - o lui permettre de développer son autonomie et sa capacité d'apprendre ainsi que d'acquérir des méthodes de travail ;
  - o lui permettre de comprendre les principes sous-jacents aux techniques et aux technologies utilisées ;
  - o lui permettre de développer sa faculté d'expression, de créativité, son sens de l'initiative et son esprit d'entreprise ;
  - o lui permettre d'adopter des attitudes essentielles à son succès professionnel, de développer son sens des responsabilités et de viser l'excellence ;
- Assurer la mobilité professionnelle de la personne, soit :
  - o lui permettre d'adopter une attitude positive à l'égard des changements ;
  - o lui permettre de se donner des moyens pour gérer sa carrière, notamment par la sensibilisation à l'entrepreneuriat.

## 1.2 Les intentions éducatives

En plus des buts et objectifs explicitement visés par le programme, il est souhaitable que les formateurs et le personnel pédagogique des établissements accordent une attention privilégiée aux valeurs et aux préoccupations importantes qui pourront guider la mise en œuvre et l'application du programme d'études.

Pour le programme *Femme de chambre – lingère*, les interventions respecteront les intentions éducatives suivantes :

- 1- anticiper et prévoir des actions (*tsinjoezaka*)
- 2- réagir à un événement
- 3- mémoriser de l'information
- 4- développer la préoccupation du travail appliqué

## Section 2 – Le scénario de formation

### 2.1 La liste des compétences

1. Se préparer en vue du service (hygiène, tenue professionnelle)
2. Se situer au regard du métier et de la démarche de formation
3. Appliquer les règles d'hygiène et de sécurité en situation professionnelle
4. Cultiver la relation avec la clientèle dans une approche « vahiny »
5. Utiliser la langue malgache et la langue française en situation professionnelle
6. Gérer le temps de travail (tâches, productivité)
7. S'inscrire dans une démarche durable
8. Préparer, conclure la période d'intervention (organisation, mise en place, rangement ...)
9. Effectuer l'entretien, la mise en place des lieux d'hébergement (chambre, bungalow, ...)
10. Effectuer l'entretien, la mise en place de la salle de bain, des sanitaires
11. Effectuer l'entretien coordonné des lieux d'hébergement, des sanitaires (chronologie, ergonomie, procédures)
12. Effectuer l'entretien, la mise en place des lieux publics, des locaux communs
13. Effectuer la vérification des tâches effectuées (propreté, conformité, ...)
14. Repérer, signaler les anomalies, les dysfonctionnements
15. Mettre en valeur les espaces, composer des arrangements floraux
16. Participer à l'accueil, à l'information, à la satisfaction du Vahiny
17. Réaliser les opérations de traitement du linge sale (hôtel, restaurant, vahiny, ...)
18. Réaliser les opérations de traitement du linge propre (hôtel, restaurant, vahiny, ...)
19. Réaliser les travaux de petite couture sur linge plat, vêtements
20. Effectuer le service du petit-déjeuner en chambre
21. Participer à la gestion des stocks (linge, produits d'accueil, produits d'entretien, petit matériel, ...)
22. Utiliser l'anglais dans une situation professionnelle
23. Rechercher un emploi
24. S'intégrer au milieu professionnel
25. Appliquer des notions de gestion d'un établissement hôtelier

## 2.2 La matrice des objets de formation

La matrice est un tableau qui permet de visualiser l'articulation d'un projet de formation selon les deux axes d'acquisition des compétences: celui de la maîtrise du métier (compétences particulières) et celui de la polyvalence (compétences générales, qui portent sur des activités communes à plusieurs tâches, transférables à plusieurs situations). Ce tableau met aussi en évidence les grandes étapes du processus de travail propre à l'exercice du métier : ce sont les étapes les plus importantes de l'exécution des tâches et des activités propres au métier.

Le symbole⊙indique un lien entre une compétence particulière et une étape du processus de travail. Le symbole□indique un lien entre une compétence générale et une compétence particulière. De plus, ces liens sont appliqués dans la formulation des objectifs visant l'acquisition des compétences particulières.

La matrice des objets de formation est conçue en tenant compte des finalités et des buts de la formation professionnelle, à partir des tâches et des opérations définies au moment de l'analyse de la situation de travail. La logique qui a présidé à sa conception influe sur la séquence d'enseignement des modules pour les compétences particulières, en fonction de la complexité des apprentissages et du développement de l'autonomie du stagiaire. Les apprenants développent les compétences générales dans le cadre :

- des modules par l'application des liens fonctionnels
- de l'enseignement de l'Enseignement Général Appliqué (EGA)



### 2.3 Le logigramme de la séquence d'acquisition des compétences

Un logigramme des compétences est une représentation schématique de l'ordre dans lequel les compétences devraient être acquises. Il assure une planification globale de l'ensemble du programme et permet de voir l'articulation qui existe entre les compétences. Ce type de planification vise à assurer une certaine cohérence et une progression des apprentissages. Le logigramme permet d'offrir une représentation complète du programme contrairement à la matrice des compétences qui ne présente qu'un ordre séquentiel. Cependant, le logigramme respecte la matrice et ne porte ici que sur les compétences particulières, qui seront l'objet de l'enseignement modulaire. Enfin, il permet de tenir compte, pour une compétence donnée, des acquisitions préalables, de celles se déroulant parallèlement et de celles qui sont encore à venir.

Le premier module vise à l'acquisition d'un niveau de base pour les compétences qui constituent la « base » (*corecompetencies*) du métier de femme de ménage – lingère, afin de permettre aux apprenants d'assurer les 12 heures de service hebdomadaires dans l'hôtel-restaurant d'application. Il faut donc prévoir qu'ils ne pourront participer au service pendant les quatre premières semaines de la formation.

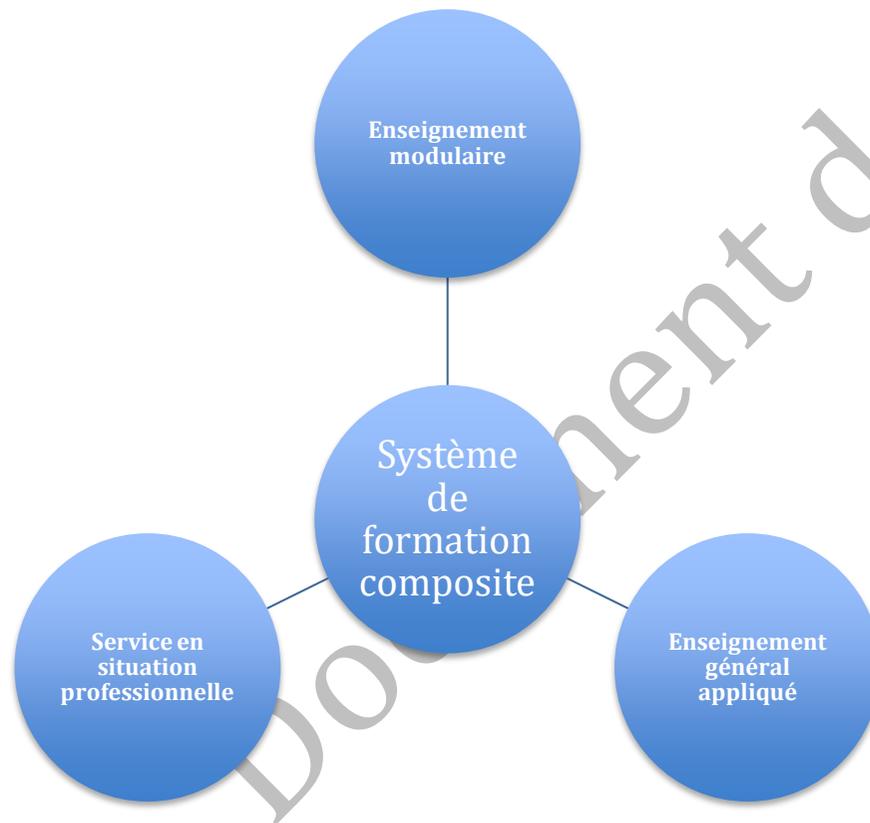
Pour ce programme d'études, le logigramme tient compte aussi d'une réflexion sur l'opportunité des apprenants à suivre une deuxième année de formation. Ainsi, les compétences développées dans les modules du troisième semestre sont des compétences qu'ils pourront valoriser auprès des plus grands établissements pour une insertion réussie sur le marché du travail.



## Section 3 – Contenu de la formation

### 3.1 Système de formation

Les programmes d'études pour le métier de femme de chambre – lingère à Madagascar ont été élaborés comme une formation initiale, avec un positionnement 3<sup>ème</sup> + 1 an. Le système de formation est composite :



### 3.2 Modules d'apprentissage des compétences particulières

On trouve dans les pages suivantes :

- la présentation du module initial de préparation au service en hôtel-restaurant d'application. D'une durée de 4 semaines, il vise à permettre aux élèves d'atteindre un niveau de base pour les compétences essentielles de femme de chambre - lingère. Ils pourront ainsi assurer les 2 services de 6 heures à partir de la 5<sup>ème</sup> semaine de formation.
- les fiches descriptives de compétences à partir desquelles le formateur pourra planifier les apprentissages des élèves dans le cadre de l'enseignement modulaire.

Document de travail

## REFERENTIEL DE FORMATION

### 3.1.1 Module initial de préparation au service en hôtel-restaurant d'application

**Code : FC - 01**

**Durée (h) : 48**

#### OBJECTIF DU MODULE

Préparer les élèves au service en hôtel-restaurant d'application (HRA) par l'acquisition d'un niveau de base dans les compétences essentielles du commis de cuisine.

| SEANCE   | DEROULEMENT  | DESCRIPTEUR DU NIVEAU DE COMPETENCE ATTENDU   |
|--|--|---|
| <b>Les activités hors espace clientèle</b>                         |  |   |
| 1- Découverte des activités hors espace clientèle                  | 1- En salle de classe : briefing sur la séance d'observation des activités préalables à toute intervention en espace clientèle<br>2- Observation de ces activités dans l'HRA<br>3- Retour en salle de classe pour débriefing : identification des compétences mobilisées hors espace clientèle |   |
| 2- Hygiène corporelle et préparation vestimentaire professionnelle | 1- Briefing sur la séance d'observation de la compétence<br>2- Observation en HRA  | L'élève sait se laver les mains, organiser son vestiaire, s'habiller en tenue professionnelle                                   |
| 2- Préparation et conclusion de la période d'intervention          | 3- Entraînement des élèves, limité au niveau de compétence attendu à l'issue du premier module<br>4- Evaluation des élèves   | L'élève sait préparer son matériel de base avant intervention, le ranger après intervention, à la lingerie et en office d'étage |

## REFERENTIEL DE FORMATION

|  |   |  |
|--|---|--|
| 3- Réaliser les opérations de traitement du linge sale   |   | L'élève sait porter le linge sale, le trier, repérer les grands types de souillures  |
| 4- Réaliser les opérations de traitement du linge propre |   | L'élève sait disposer le linge sur le fil d'étendage, retirer le linge du fil d'étendage, manipuler le fer à repasser      |
| 5- Gestion des stocks                                    |   | L'élève sait ranger le linge propre et les produits d'entretien à leur juste place en lingerie et dans les offices d'étage |
| 6- Evaluation  | Les élèves participent aux activités observées afin de mobiliser les compétences choisies<br>Observation et évaluation par le formateur |  |

| SEANCE  | DEROULEMENT  | DESCRIPTEUR DU NIVEAU DE COMPETENCE ATTENDU |
|---|--|---|
| <b>Les activités en espace clientèle</b>        |  |   |
| 7- Découverte des activités en espace clientèle | 1- En salle de classe : briefing sur la séance d'observation des activités en espace clientèle<br>2- Observation de ces activités dans l'HRA<br>3- Retour en salle de classe pour débriefing : identification des compétences mobilisées en espace clientèle |   |

REFERENTIEL DE FORMATION

|   |   |   |
|---|---|---|
| 8- Effectuer l'entretien des espaces vahiny privés  |   | L'élève sait défaire un lit utilisé, dans le respect de la marche en avant et de façon ergonomique ; l'élève sait transporter le linge sale jusqu'à la buanderie  |
| 9- Effectuer l'entretien des espaces vahiny communs | 1- Briefing sur la séance d'observation de la compétence<br>2- Observation en HRA<br>3- Entraînement des élèves, limité au niveau de compétence attendu à l'issue du premier module | L'élève sait balayer les sols, éliminer les déchets collectés, nettoyer le mobilier   |
| 10- Participer à l'accueil et au service du vahiny  | 4- Evaluation des élèves  | L'élève sait saluer un vahiny en malgache, français, anglais, avec une attitude gracieuse et avenante ; l'élève sait guider le vahiny jusqu'à sa chambre et l'accompagner jusqu'à la Réception de l'hôtel |
| 11- Evaluation                                      | Les élèves participent aux activités observées afin de mobiliser les compétences choisies<br>Observation et évaluation par le formateur   |   |
| 12- Remédiation                                     | Seuls les élèves en remédiation participent aux activités<br>Ils sont accompagnés par le formateur et les autres élèves   |   |

**3.1.2 Les fiches descriptives des compétences particulières**

**Code : FC - 02**

**Durée (h) : 48**

**ENONCE DE LA COMPETENCE**

Préparer, conclure la période d'intervention (organisation, mise en place, rangement...)

**CONTEXTE DE REALISATION**

- Consignes : - Anticiper, planifier chaque intervention pour en garantir le bon déroulement, le contrôle, le succès
- Supports de référence : - A partir de données verbales, écrites (consignes, procédures)
- Environnement : - Dans les espaces buanderie, lingerie, offices d'étage, bureau de la gouvernante, réception de l'hôtel
- Matériel : - Documents de service, matériels de nettoyage, produits d'entretien, linge, produits d'accueil...
- Champ d'application : - Pour préparer précisément les interventions de la période de travail  
- Pour répartir les rôles, les lieux d'intervention, les tâches particulières à accomplir et leur chronologie

**CRITERES GENERAUX DE PERFORMANCE**

- Utilisation appropriée des documents internes
- Compréhension, interprétation des informations
- Prévision appropriée des outils, des produits, des accessoires
- Respect des consignes
- Respect des règles d'hygiène, de sécurité
- Respect du processus de travail
- Respect du matériel

## REFERENTIEL DE FORMATION

---

### CONNAISSANCES, HABILITES, ATTITUDES

- Connaissances :
  - Ensemble des documents et procédures internes
  - Différents instruments et outils de nettoyage
  - Charte de qualité de l'entreprise

---

- Habilités :
  - Mémorisation
  - Rapidité d'exécution, d'intervention
  - Travail seul et en équipe

---

- Attitudes :
  - Organisation, planification
  - Ecoute attentive des consignes, des informations
  - Dynamisme, efficacité

Document de travail

## REFERENTIEL DE FORMATION

---

| ELEMENTS DE LA COMPETENCE                        | CRITERES PARTICULIERS DE PERFORMANCE   |
|--|--|
| 1- Se préparer et préparer son intervention      | <ul style="list-style-type: none"><li>- Prérequis : hygiène corporelle, apparence physique soignée et sobre (ongles, cheveux, absence de bijoux)</li><li>- Prérequis : tenue professionnelle appropriée et complète</li></ul>  |
| 2- S'informer                                    | <ul style="list-style-type: none"><li>- Vérification ordonnée des informations clientèle (départ, arrivée, recouche, demandes spéciales)</li><li>- Vérification des consignes et informations internes (tous les services de l'établissement)</li><li>- Vérification du planning des équipes en cours</li><li>- Vérification des précédents inventaires (lingerie, offices d'étages)</li></ul> |
| 3- Planifier                                     | <ul style="list-style-type: none"><li>- Identification et planification des lieux d'intervention</li><li>- Identification et planification des équipes de travail</li><li>- Planification de la chronologie des tâches</li><li>- Prise en compte des situations particulières (demandes spécifiques clients, dysfonctionnement technique)</li></ul>  |
| 4- Préparer les outils, les produits d'entretien | <ul style="list-style-type: none"><li>- Identification des tâches à accomplir, des lieux et des matériaux à nettoyer</li><li>- Choix approprié des outils, des accessoires de travail</li><li>- Choix approprié des produits d'entretien selon les tâches à accomplir</li><li>- Manutention conforme des produits d'entretien (dosage, entreposage...)</li></ul>                               |
| 5- Préparer le linge propre                      | <ul style="list-style-type: none"><li>- Conformité des réquisitions de linge</li><li>- Contrôle quantitatif, qualitatif du linge</li></ul>   |

## REFERENTIEL DE FORMATION

---

- Capacité à réagir face à une erreur de comptage de linge
- Capacité à réagir de façon appropriée lorsque le linge propre est non conforme (tâche, trou...)
- Manutention conforme du linge propre
- Choix approprié du matériel de transport de linge propre

- 
- |                                    |  |
|------------------------------------|--|
| 6- Préparer les produits d'accueil | <ul style="list-style-type: none"><li>- Conformité des réquisitions de produits d'accueil</li><li>- Contrôle quantitatif, qualitatif des produits d'accueil</li><li>- Capacité à réagir de façon appropriée face à des produits d'accueil non conforme</li><li>- Choix approprié du matériel de transport des produits d'accueil</li></ul> |
|------------------------------------|--|

- 
- |                          |   |
|--------------------------|---|
| 7- Transporter, répartir | <ul style="list-style-type: none"><li>- Discrétion au cours des déplacements en zone "vahiny" (lieux publics)</li><li>- Respect des règles de transport vers les offices d'étage</li><li>- Respect des règles d'ergonomie (gestes, postures)</li><li>- Rangement efficace et approprié dans les offices d'étage</li></ul> |
|--------------------------|---|

- 
- |                             |   |
|-----------------------------|---|
| 8- Ranger en fin de service | <ul style="list-style-type: none"><li>- Collecte complète du matériel, des produits d'entretien utilisés</li><li>- Transport du matériel à nettoyer dans les lieux appropriés</li><li>- Nettoyage, remise en état de disponibilité du matériel</li><li>- Respect des lieux, des espaces de rangement</li><li>- Respect des procédures</li></ul> |
|-----------------------------|---|

- 
- |                                      |   |
|--------------------------------------|---|
| 9- Rendre compte du travail effectué | <ul style="list-style-type: none"><li>- Respect du processus d'auto-contrôle</li><li>- Inventaire de la lingerie, des offices d'étage</li><li>- Renseignement des documents de fin de service</li><li>- Passation de consignes (équipe suivante, chef de service...)</li><li>- Signalement des dysfonctionnements dans les espaces "vahiny"</li></ul> |
|--------------------------------------|---|

Document de travail

## REFERENTIEL DE FORMATION

---

**Code : FC - 03**

**Durée (h) : 48**

### ENONCE DE LA COMPETENCE

Effectuer l'entretien, la mise en place des lieux d'hébergement (chambre, bungalow...)

### CONTEXTE DE REALISATION

- Consignes :
  - Démarche orientée vahiny
  - Connaissance des normes d'hygiène, connaissance et respect du matériel
  - Nécessité du plus grand soin apporté aux processus de mise en œuvre
  - Respect des protocoles de discrétion à l'égard de la clientèle
- Supports de référence : - A partir de données verbales, écrites (consignes, procédure, étiquettes)
- Environnement : - Dans les unités de logement (hébergement à caractère privé)
- Matériel :
  - Ensemble du mobilier, de l'équipement d'une chambre
  - Lingerie d'hébergement
  - Ensemble du matériel de nettoyage
- Champ d'application : - Pour apprêter l'unité de logement en vue d'une nouvelle location

### CRITERES GENERAUX DE PERFORMANCE

- Utilisation appropriée des instruments, des outils, des produits d'entretien
- Respect des règles d'hygiène, de sécurité
- Respect des consignes, du processus de travail
- Respect du matériel
- Conformité, qualité du résultat (rigueur, mémorisation)
- Propreté, rapidité de travail

### CONNAISSANCES, HABILITES, ATTITUDES

- Connaissances : - Différentes gammes de produits d'entretiens (détergents, désinfectants)

## REFERENTIEL DE FORMATION

---

- Différents types de matériaux, revêtements, surfaces, fibres...
- Différents instruments et outils de nettoyage
- Techniques de manipulation du linge sale, du linge propre
- Dysfonctionnements types, propres à l'unité de logement

- 
- Habiletés :
    - Aptitude à identifier les différents types et formes de souillures
    - Travail seul et en équipe
    - Résistance physique, endurance en station debout
    - Rapidité d'exécution, d'intervention

- 
- Attitudes :
    - Organisation, planification
    - Postures ergonomiques
    - Propreté, méticulosité

Document de travail

## REFERENTIEL DE FORMATION

| ELEMENTS DE LA COMPETENCE                        | CRITERES PARTICULIERS DE PERFORMANCE  |
|--|---|
| 1- Se préparer et préparer son intervention      | <ul style="list-style-type: none"><li>- Prérequis : hygiène corporelle, apparence physique soignée et sobre (ongles, cheveux, absence de bijoux)</li><li>- Prérequis : tenue professionnelle appropriée et complète</li></ul>   |
| 2- Préparer les outils, les produits d'entretien | <ul style="list-style-type: none"><li>- Identification des tâches à accomplir et des matériaux à nettoyer</li><li>- Choix approprié des outils de travail</li><li>- Choix approprié, respect du dosage des produits d'entretien</li><li>- Préparation logique, fonctionnelle, conforme du poste de travail</li></ul>  |
| 3- Planifier                                     | <ul style="list-style-type: none"><li>- Identification et planification des lieux d'intervention</li><li>- Identification et planification des équipes de travail</li><li>- Planification de la chronologie des tâches</li><li>- Prise en compte des situations particulières (demandes spécifiques clients, dysfonctionnement technique)</li></ul>   |
| 3- Entrer dans l'unité de logement               | <ul style="list-style-type: none"><li>- Respect de l'autorisation tacite ou effective d'entrée en unité de logement</li><li>- Maîtrise du processus d'éclairage, d'aération de l'unité de logement</li><li>- Qualité de l'inventaire des effets observés</li><li>- Capacité à identifier les effets éventuellement manquants, à les signaler (Réception, Gouvernante)</li><li>- Capacité à réagir en cas de présence d'effets personnels de yahiny inscrit en départ</li><li>- Capacité à vérifier la fonctionnalité des réseaux (éclairage, courant électrique...)</li><li>- Capacité à identifier les éventuels dysfonctionnements, à les signaler (Réception, Gouvernante)</li></ul> |

## REFERENTIEL DE FORMATION

---

### 4- Collecter le linge sale

- Respect des règles d'hygiène, de sécurité, d'ergonomie dans la collecte du linge sale
- Connaissance du linge à collecter (quantité, qualité)
- Capacité à déterminer le linge à collecter, le linge à ne pas collecter
- Capacité à trier le linge, à le regrouper par catégories, selon les procédures en vigueur
- Exactitude de l'inventaire du linge sale avant départ en buanderie
- Identification précise et signalement des souillures importantes (vin, graisse, sang...)
- Identification précise et signalement des défauts du linge (accrocs, brûlures... )
- Rédaction cohérente et adaptée de l'inventaire du linge sale
- Respect du principe de marche en avant dans l'évacuation du linge sale

Document de travail

## REFERENTIEL DE FORMATION

---

|   |   |
|---|---|
| 5- Rapporter le linge sale en buanderie                     | <ul style="list-style-type: none"><li>- Respect des règles d'hygiène, de sécurité, d'ergonomie dans le transport du linge sale</li><li>- Respect des procédures de restitution du linge sale en buanderie</li><li>- Capacité à identifier une erreur de comptage de linge</li><li>- Capacité à réagir face à une erreur de comptage de linge</li><li>- Exactitude de l'inventaire du linge sale avant départ en buanderie</li></ul>   |
| 6- Transporter le linge propre vers les lieux d'hébergement | <ul style="list-style-type: none"><li>- Respect des procédures de retrait du linge propre de la lingerie</li><li>- Respect des règles d'hygiène, de sécurité, d'ergonomie dans le transport du linge propre</li><li>- Discrétion au cours des déplacements en zone "vahiny" (lieux publics)</li><li>- Capacité à répartir le linge propre dans les lieux appropriés (unité de logement, office d'étage)</li></ul>   |
| 7- Collecter les déchets                                    | <ul style="list-style-type: none"><li>- Qualité de l'inspection lieux de collecte de déchets (poubelles, cendriers...)</li><li>- Connaissance des lieux propices à piéger les déchets, capacité à les inspecter</li><li>- Respect des règles d'hygiène, de sécurité, d'ergonomie dans la collecte des déchets</li><li>- Respect de procédure de tri sélectif des déchets</li><li>- Connaissance du matériel nécessaire à la collecte des déchets</li><li>- Respect du principe de marche en avant dans l'évacuation des déchets</li></ul> |
| 8- Transporter les déchets vers le local poubelles          | <ul style="list-style-type: none"><li>- Respect des règles d'hygiène, de sécurité, d'ergonomie dans le transport des déchets</li><li>- Discrétion au cours des déplacements en zone "vahiny" (lieux</li></ul>   |

## REFERENTIEL DE FORMATION

---

publics)

- Capacité à déposer les déchets dans les collecteurs appropriés

---

9- Nettoyer les surfaces (hors sol)

- Respect des règles d'hygiène, de sécurité, d'ergonomie dans le processus de nettoyage des surfaces
- Aptitude à choisir le matériel, les produits d'entretien adaptés à chaque surface
- Respect de la chronologie des étapes de nettoyage (du plafond vers le sol, du haut vers le bas)
- Identification précise des souillures importantes, capacité à les éliminer ou à les signaler
- Identification précise des dégradations (impacts, brûlures...), capacité à les signaler
- Souci de limiter les nouvelles souillures (gestes, précautions)

Document de travail

## REFERENTIEL DE FORMATION

---

|  |   |
|--|---|
| 10- Disposer les éléments de décoration, d'accueil | <ul style="list-style-type: none"><li>- Respect des procédures de disposition des objets décoratifs</li><li>- Capacité à remettre d'aplomb, à leur place, des éléments dont la position est non conforme</li><li>- Aptitude à réassortir les éléments dédiés à l'accueil (amenities, produits d'accueil, room directory, flyers...)</li><li>- Connaissance des documents devant être mis à la disposition du vahiny</li><li>- Capacité à remplacer les documents à l'aspect non conforme à l'accueil du vahiny</li></ul>  |
| 11- Faire le(s) lit(s)                             | <ul style="list-style-type: none"><li>- Respect des règles d'hygiène, de sécurité, d'ergonomie dans la manutention de chaque lit</li><li>- Identification d'un lit à faire en recouche, d'un lit à faire à blanc</li><li>- Capacité à évaluer le besoin remplacement d'un drap dans une chambre en recouche</li><li>- Capacité à évaluer le besoin d'aérer les oreillers, le matelas</li><li>- Respect du principe de marche en avant dans la manipulation du linge propre</li><li>- Respect des technique de remise en état d'un lit en recouche, à blanc</li><li>- Souci de limiter les nouvelles souillures (gestes, précautions)</li><li>- Inspection continue de la propreté du travail effectué</li></ul> |
| 12- Nettoyer le sol                                | <ul style="list-style-type: none"><li>- Respect des règles d'hygiène, de sécurité, d'ergonomie dans le nettoyage du sol</li><li>- Aptitude à choisir le matériel, les produits d'entretien adaptés à chaque surface</li><li>- Respect de la chronologie des étapes de nettoyage (du fond vers la porte de sortie)</li></ul>   |

## REFERENTIEL DE FORMATION

---

- Identification précise des souillures, capacité à les éliminer ou à les signaler
- Identification précise des détériorations (impacts, brûlures... ), capacité à les signaler
- Souci de limiter les nouvelles souillures (gestes, précautions)

---

13- Finaliser les opérations de mise en place

- Auto-contrôle du travail effectué
  - Aptitude à vérifier la propreté des lieux, apports correctifs si nécessaire
  - Rangement efficace et approprié des outils de travail, produits d'entretien
  - Remise en ordre du poste de travail selon consignes (procédure...)
- 

Document de travail

## REFERENTIEL DE FORMATION

---

**Code : FC - 04**

**Durée (h) : 48**

### ENONCE DE LA COMPETENCE

Effectuer l'entretien, la mise en place de la salle de bain, des sanitaires

### CONTEXTE DE REALISATION

- Consignes :
  - Démarche orientée vahiny
  - Connaissance des normes d'hygiène, connaissance et respect du matériel
  - Nécessité du plus grand soin apporté aux processus de mise en œuvre
  - Respect des protocoles de discrétion à l'égard de la clientèle
- Supports de référence :
  - A partir de données verbales, écrites (consignes, procédure, étiquettes)
- Environnement :
  - Dans les unités de logement (hébergement à caractère privatif)
- Matériel :
  - Ensemble du mobilier, de l'équipement d'une salle de bain
  - Lingerie liée à l'hygiène du corps
  - Ensemble du matériel de nettoyage
- Champ d'application :
  - Pour apprêter l'espace sanitaire privatif en vue d'une nouvelle location

### CRITERES GENERAUX DE PERFORMANCE

- Utilisation appropriée des instruments, des outils, des produits d'entretien
- Respect des règles d'hygiène, de sécurité
- Respect des consignes, du processus de travail
- Respect du matériel
- Conformité, qualité du résultat (rigueur, mémorisation)
- Propreté, rapidité de travail

### CONNAISSANCES, HABILITES, ATTITUDES

## REFERENTIEL DE FORMATION

---

- Connaissances :
  - Différentes gammes de produits d'entretiens (détergents, désinfectants)
  - Différents types de matériaux, revêtements, surfaces, fibres...
  - Différents instruments et outils de nettoyage
  - Techniques de manipulation du linge sale, du linge propre
  - Dysfonctionnements types, propres à l'unité de logement

---

- Habilités :
  - Aptitude à identifier les différents types et formes de souillures
  - Travail seul et en équipe
  - Résistance physique, endurance en station debout
  - Rapidité d'exécution, d'intervention

---

- Attitudes :
  - Organisation, planification
  - Postures ergonomiques
  - Propreté, méticulosité

Document de travail

## REFERENTIEL DE FORMATION

| ELEMENTS DE LA COMPETENCE                        | CRITERES PARTICULIERS DE PERFORMANCE   |
|--|--|
| 1- Se préparer et préparer son intervention      | <ul style="list-style-type: none"><li>- Prérequis : hygiène corporelle, apparence physique soignée et sobre (ongles, cheveux, absence de bijoux)</li><li>- Prérequis : tenue professionnelle appropriée et complète</li></ul>  |
| 2- Préparer les outils, les produits d'entretien | <ul style="list-style-type: none"><li>- Identification des tâches à accomplir et des matériaux à nettoyer</li><li>- Choix approprié des outils de travail</li><li>- Choix approprié, respect du dosage des produits d'entretien</li><li>- Préparation logique, fonctionnelle, conforme du poste de travail</li></ul>   |
| 3- Planifier                                     | <ul style="list-style-type: none"><li>- Identification et planification des lieux d'intervention</li><li>- Identification et planification des équipes de travail</li><li>- Planification de la chronologie des tâches</li><li>- Prise en compte des situations particulières (demandes spécifiques clients, dysfonctionnement technique)</li></ul>  |
| 3- Entrer dans la salle de bain, les sanitaires  | <ul style="list-style-type: none"><li>- Maîtrise du processus d'éclairage, d'aération de la salle de bain, des sanitaires</li><li>- Qualité de l'inventaire des effets observés</li><li>- Capacité à identifier les effets éventuellement manquants, à les signaler (Réception, Gouvernante)</li><li>- Capacité à réagir en cas de présence d'effets personnels de vahiny inscrit en départ</li><li>- Capacité à vérifier la fonctionnalité des réseaux (eau froide, eau chaude, éclairage, courant électrique...)</li><li>- Capacité à identifier les éventuels dysfonctionnements, à les signaler (Réception, Gouvernante)</li></ul> |
| 4- Collecter le linge sale                       | <ul style="list-style-type: none"><li>- Respect des règles d'hygiène, de sécurité, d'ergonomie dans la collecte du linge sale</li></ul>  |

## REFERENTIEL DE FORMATION

---

- Connaissance du linge à collecter (quantité, qualité)
- Capacité à déterminer le linge à collecter, le linge à ne pas collecter
- Capacité à trier le linge, à le regrouper par catégories, selon les procédures en vigueur
- Exactitude de l'inventaire du linge sale avant départ en buanderie
- Identification précise et signalement des souillures importantes (vin, graisse, sang...)
- Identification précise et signalement des défauts du linge (accrocs, brûlures... )
- Rédaction cohérente et adaptée de l'inventaire du linge sale
- Respect du principe de marche en avant dans l'évacuation du linge sale

Document de travail

## REFERENTIEL DE FORMATION

---

|   |   |
|---|---|
| 5- Rapporter le linge sale en buanderie                     | <ul style="list-style-type: none"><li>- Respect des règles d'hygiène, de sécurité, d'ergonomie dans le transport du linge sale</li><li>- Respect des procédures de restitution du linge sale en buanderie</li><li>- Capacité à identifier une erreur de comptage de linge</li><li>- Capacité à réagir face à une erreur de comptage de linge</li><li>- Exactitude de l'inventaire du linge sale avant départ en buanderie</li></ul>   |
| 6- Transporter le linge propre vers les lieux d'hébergement | <ul style="list-style-type: none"><li>- Respect des procédures de retrait du linge propre de la lingerie</li><li>- Respect des règles d'hygiène, de sécurité, d'ergonomie dans le transport du linge propre</li><li>- Discrétion au cours des déplacements en zone "vahiny" (lieux publics)</li><li>- Capacité à répartir le linge propre dans les lieux appropriés (unité de logement, office d'étage)</li></ul>   |
| 7- Collecter les déchets                                    | <ul style="list-style-type: none"><li>- Qualité de l'inspection lieux de collecte de déchets (poubelles, cendriers...)</li><li>- Connaissance des lieux propices à piéger les déchets, capacité à les inspecter</li><li>- Respect des règles d'hygiène, de sécurité, d'ergonomie dans la collecte des déchets</li><li>- Respect de procédure de tri sélectif des déchets</li><li>- Connaissance du matériel nécessaire à la collecte des déchets</li><li>- Respect du principe de marche en avant dans l'évacuation des déchets</li></ul> |
| 8- Transporter les déchets vers le local poubelles          | <ul style="list-style-type: none"><li>- Respect des règles d'hygiène, de sécurité, d'ergonomie dans le transport des déchets</li></ul>  |

## REFERENTIEL DE FORMATION

---

- Discrétion au cours des déplacements en zone "vahiny" (lieux publics)
- Capacité à déposer les déchets dans les collecteurs appropriés

---

### 9- Nettoyer les surfaces (hors sol)

- Respect des règles d'hygiène, de sécurité, d'ergonomie dans le processus de nettoyage des surfaces
- Aptitude à choisir le matériel, les produits d'entretien adaptés à chaque surface
- Respect de la chronologie des étapes de nettoyage (du plafond vers le sol, du haut vers le bas)
- Identification précise des souillures importantes, capacité à les éliminer ou à les signaler
- Identification précise des détériorations (impacts, brûlures...), capacité à les signaler
- Souci de limiter les nouvelles souillures (gestes, précautions)

Document de travail

## REFERENTIEL DE FORMATION

---

|  |  |
|--|--|
| 10- Disposer les éléments de décoration, d'accueil | <ul style="list-style-type: none"><li>- Respect des procédures de disposition des objets décoratifs</li><li>- Capacité à remettre d'aplomb, à leur place, des éléments dont la position est non conforme</li><li>- Aptitude à réassortir les éléments dédiés à l'accueil (amenities, produits d'accueil...)</li><li>- Connaissance des documents devant être mis à la disposition du vahiny</li><li>- Capacité à remplacer les documents à l'aspect non conforme à l'accueil du vahiny</li></ul>   |
| 11- Nettoyer le sol                                | <ul style="list-style-type: none"><li>- Respect des règles d'hygiène, de sécurité, d'ergonomie dans le nettoyage du sol</li><li>- Aptitude à choisir le matériel, les produits d'entretien adaptés à chaque surface</li><li>- Respect de la chronologie des étapes de nettoyage (du fond vers la porte de sortie)</li><li>- Identification précise des souillures, capacité à les éliminer ou à les signaler</li><li>- Identification précise des détériorations (impacts, brûlures...), capacité à les signaler</li><li>- Souci de limiter les nouvelles souillures (gestes, précautions)</li></ul> |
| 13- Finaliser les opérations de mise en place      | <ul style="list-style-type: none"><li>- Auto-contrôle du travail effectué</li><li>- Aptitude à vérifier la propreté des lieux, apports correctifs si nécessaire</li><li>- Rangement efficace et approprié des outils de travail, produits d'entretien</li><li>- Remise en ordre du poste de travail selon consignes (procédure...)</li></ul>   |

---

Document de travail

## REFERENTIEL DE FORMATION

---

**Code : FC - 05**

**Durée (h) : 24**

### ENONCE DE LA COMPETENCE

Effectuer l'entretien coordonné des lieux d'hébergement, des sanitaires (chronologie, ergonomie, procédures...)

### CONTEXTE DE REALISATION

Document de travail

## REFERENTIEL DE FORMATION

---

**Code : FC - o6**

**Durée (h) : 36**

### ENONCE DE LA COMPETENCE

Effectuer l'entretien, la mise en place des lieux publics, des locaux communs

### CONTEXTE DE REALISATION

- Consignes :
  - Démarche orientée vahiny
  - Connaissance des normes d'hygiène, connaissance et respect du matériel
  - Nécessité du plus grand soin apporté aux processus de mise en œuvre
  - Respect des protocoles de discrétion à l'égard de la clientèle
- Supports de référence :
  - A partir de données verbales, écrites (consignes, procédure...)
- Environnement :
  - Dans les unités de logement (hébergement à caractère privatif)
- Matériel :
  - Ensemble du mobilier, de l'équipement d'une salle de bain
  - Lingerie liée à l'hygiène du corps
  - Ensemble du matériel de nettoyage
- Champ d'application :
  - Pour apprêter les lieux publics à l'usage des vahiny
  - Participer à l'accueil du plus large public (vahiny résidents, de passage...)

### CRITERES GENERAUX DE PERFORMANCE

- Utilisation appropriée des instruments, des outils, des produits d'entretien
- Respect des règles d'hygiène, de sécurité
- Respect des consignes, du processus de travail
- Respect du matériel
- Conformité, qualité du résultat (rigueur, mémorisation)
- Propreté, rapidité de travail

### CONNAISSANCES, HABLETES, ATTITUDES

## REFERENTIEL DE FORMATION

---

- Connaissances :
  - Différentes gammes de produits d'entretiens (détergents, désinfectants)
  - Différents types de matériaux, revêtements, surfaces, fibres...
  - Différents instruments et outils de nettoyage
  - Techniques de manipulation des éléments de décoration, de mise en place du mobilier
  - Dysfonctionnements types, propres aux lieux publics

---

- Habiletés :
  - Aptitude à identifier les différents types et formes de souillures
  - Travail seul et en équipe
  - Résistance physique, endurance en station debout
  - Rapidité d'exécution, d'intervention

---

- Attitudes :
  - Organisation, planification
  - Postures ergonomiques
  - Propreté, méticulosité

| ELEMENTS DE LA COMPETENCE                        | CRITERES PARTICULIERS DE PERFORMANCE   |
|--|--|
| 1- Se préparer et préparer son intervention      | <ul style="list-style-type: none"><li>- Prérequis : hygiène corporelle, apparence physique soignée et sobre (ongles, cheveux, absence de bijoux)</li><li>- Prérequis : tenue professionnelle appropriée et complète</li></ul>  |
| 2- Préparer les outils, les produits d'entretien | <ul style="list-style-type: none"><li>- Identification des tâches à accomplir et des matériaux à nettoyer</li><li>- Choix approprié des outils de travail</li><li>- Choix approprié, respect du dosage des produits d'entretien</li><li>- Préparation logique, fonctionnelle, conforme du poste de travail</li></ul> |
| 3- Entrer dans les espaces sanitaires            | <ul style="list-style-type: none"><li>- Maîtrise du processus d'éclairage, d'aération des espaces</li></ul>  |

## REFERENTIEL DE FORMATION

---

communs

sanitaires

- Qualité de l'inventaire des effets observés
- Capacité à identifier les effets éventuellement manquants, à les signaler (Réception, Gouvernante)
- Capacité à réagir en cas de présence d'effets personnels de vahiny
- Capacité à vérifier la fonctionnalité des réseaux (eau froide, eau chaude, éclairage, courant électrique...)
- Capacité à identifier les éventuels dysfonctionnements, à les signaler (Réception, Gouvernante)

---

4- Entrer dans les espaces administratifs

- Maîtrise du processus d'éclairage, d'aération des espaces administratifs (bureaux)
- Capacité à vérifier la fonctionnalité des réseaux (éclairage, courant électrique...)
- Capacité à identifier les éventuels dysfonctionnements, à les signaler (Réception, Gouvernante)

---

5- Pénétrer dans les espaces d'accueil

- Maîtrise du processus d'éclairage, d'aération des espaces d'accueil (halls, auvents d'entrée...)
- Qualité de l'inventaire des effets observés
- Capacité à identifier les effets éventuellement manquants, à les signaler (Réception, Gouvernante)
- Capacité à réagir en cas de présence d'effets personnels de vahiny
- Capacité à vérifier la fonctionnalité des réseaux (éclairage, courant électrique...)
- Capacité à identifier les éventuels dysfonctionnements, à les signaler (Réception, Gouvernante)

## REFERENTIEL DE FORMATION

---

|   |   |
|---|---|
| 6- Pénétrer dans les espaces de circulation | <ul style="list-style-type: none"><li>- Maîtrise du processus d'éclairage, d'aération des espaces de circulation (couloir, escaliers, paliers...)</li><li>- Qualité de l'inventaire des effets observés</li><li>- Capacité à identifier les effets éventuellement manquants, à les signaler (Réception, Gouvernante)</li><li>- Capacité à réagir en cas de présence d'effets personnels de vahiny</li><li>- Capacité à vérifier la fonctionnalité des réseaux (éclairage, courant électrique...)</li><li>- Capacité à identifier les éventuels dysfonctionnements, à les signaler (Réception, Gouvernante)</li></ul>  |
| 7- Collecter le linge sale                  | <ul style="list-style-type: none"><li>- Respect des règles d'hygiène, de sécurité, d'ergonomie dans la collecte du linge sale (serviettes, rideaux, nappage...)</li><li>- Connaissance du linge à collecter (quantité, qualité)</li><li>- Capacité à déterminer le linge à collecter, le linge à ne pas collecter</li><li>- Capacité à trier le linge, à le regrouper par catégories, selon les procédures en vigueur</li><li>- Exactitude de l'inventaire du linge sale avant départ en buanderie</li><li>- Identification précise et signalement des souillures importantes (vin, graisse, sang...)</li><li>- Identification précise et signalement des défauts du linge (accrocs, brûlures...)</li><li>- Rédaction cohérente et adaptée de l'inventaire du linge sale</li><li>- Respect du principe de marche en avant dans l'évacuation du linge sale</li></ul> |
| 8- Rapporter le linge sale en buanderie     | <ul style="list-style-type: none"><li>- Respect des règles d'hygiène, de sécurité, d'ergonomie dans le transport du linge sale</li></ul>  |

## REFERENTIEL DE FORMATION

---

- Respect des procédures de restitution du linge sale en buanderie
- Capacité à identifier une erreur de comptage de linge
- Capacité à réagir face à une erreur de comptage de linge
- Exactitude de l'inventaire du linge sale avant départ en buanderie

---

9- Transporter le linge propre vers les lieux publics

- Respect des procédures de retrait du linge propre de la lingerie
- Respect des règles d'hygiène, de sécurité, d'ergonomie dans le transport du linge propre
- Discrétion au cours des déplacements en zone "vahiny" (lieux publics)
- Capacité à répartir le linge propre dans les lieux appropriés (sanitaires, halls, bureaux...)

Document de travail

## REFERENTIEL DE FORMATION

---

|   |   |
|---|---|
| 10- Collecter les déchets                           | <ul style="list-style-type: none"><li>- Qualité de l'inspection lieux de collecte de déchets (poubelles, cendriers...)</li><li>- Connaissance des lieux propices à piéger les déchets, capacité à les inspecter</li><li>- Respect des règles d'hygiène, de sécurité, d'ergonomie dans la collecte des déchets</li><li>- Respect de procédure de tri sélectif des déchets</li><li>- Connaissance du matériel nécessaire à la collecte des déchets</li><li>- Respect du principe de marche en avant dans l'évacuation des déchets</li></ul>   |
| 11- Transporter les déchets vers le local poubelles | <ul style="list-style-type: none"><li>- Respect des règles d'hygiène, de sécurité, d'ergonomie dans le transport des déchets</li><li>- Discrétion au cours des déplacements en zone "vahiny" (lieux publics)</li><li>- Capacité à déposer les déchets dans les collecteurs appropriés</li></ul>   |
| 12- Nettoyer les surfaces (hors sol)                | <ul style="list-style-type: none"><li>- Respect des règles d'hygiène, de sécurité, d'ergonomie dans le processus de nettoyage des surfaces</li><li>- Aptitude à choisir le matériel, les produits d'entretien adaptés à chaque surface</li><li>- Respect de la chronologie des étapes de nettoyage (du plafond vers le sol, du haut vers le bas)</li><li>- Identification précise des souillures importantes, capacité à les éliminer ou à les signaler</li><li>- Identification précise des détériorations (impacts, brûlures...), capacité à les signaler</li><li>- Souci de limiter les nouvelles souillures (gestes, précautions)</li></ul> |
| 13- Disposer les éléments de décoration, d'accueil  | <ul style="list-style-type: none"><li>- Respect des procédures de disposition des objets décoratifs</li></ul>   |

## REFERENTIEL DE FORMATION

---

- Capacité à remettre d'aplomb, à leur place, des éléments dont la position est non conforme
- Aptitude à réassortir les éléments dédiés à l'accueil (produits d'accueil, flyers...)
- Connaissance des documents devant être mis à la disposition des vahiny
- Capacité à remplacer les documents à l'aspect non conforme à l'accueil du vahiny

Document de travail

## REFERENTIEL DE FORMATION

---

---

14- Nettoyer le sol

- Respect des règles d'hygiène, de sécurité, d'ergonomie dans le nettoyage du sol
- Aptitude à choisir le matériel, les produits d'entretien adaptés à chaque surface
- Respect de la chronologie des étapes de nettoyage (du fond vers la sortie)
- Identification précise des souillures, capacité à les éliminer ou à les signaler
- Identification précise des détériorations (impacts, brûlures...), capacité à les signaler
- Souci de limiter les nouvelles souillures (gestes, précautions)

---

15- Finaliser les opérations de mise en place

- Auto-contrôle du travail effectué
  - Aptitude à vérifier la propreté des lieux, apports correctifs si nécessaire
  - Rangement efficace et approprié des outils de travail, produits d'entretien
  - Remise en ordre du poste de travail selon consignes (procédure...)
-

## REFERENTIEL DE FORMATION

---

**Code : FC - 07**

**Durée (h) : 24**

### ENONCE DE LA COMPETENCE

Procéder à la vérification des tâches effectuées (propreté, conformité...)

### CONTEXTE DE REALISATION

- Consignes :
  - Auto-vérification des tâches accomplies
  - Connaissance des procédures
- Supports de référence :
  - A partir de données verbales, écrites (consignes, procédure, check-list...)
- Environnement :
  - Dans les espaces dédiés à l'hébergement (espaces privés, lieux publics...)
- Matériel :
  - Documents de vérification, petit matériel de nettoyage d'appoint, matériel de communication...
- Champ d'application :
  - Pour assurer une qualité optimale d'accueil du vahiny
  - Pour responsabiliser la femme de chambre

### CRITERES GENERAUX DE PERFORMANCE

- Respect des consignes, du processus de travail
- Respect de la charte de qualité de l'établissement
- Conformité, qualité du résultat (rigueur, mémorisation)
- Respect des règles d'hygiène, de sécurité
- Propreté, rapidité de travail

### CONNAISSANCES, HABILITES, ATTITUDES

- Connaissances :
  - Ensemble des procédures de mise en place des espaces liés à l'hébergement
  - Ensemble des procédures de décoration, d'aménagement des espaces liés à l'hébergement
  - Différents types de souillures, de dysfonctionnements, d'anomalie liés aux matériels en place

## REFERENTIEL DE FORMATION

---

- Liste des points de vigilance propres à chaque espace type

- 
- Habiletés :
    - Aptitude à identifier les anomalies, dysfonctionnements
    - Aptitude à travailler seul
    - Aptitude à communiquer rapidement (collègues, responsable, autres services)
    - Bonne mémorisation, grande réactivité
    - Rapidité d'exécution, d'intervention

- 
- Attitudes :
    - Organisation, planification
    - Propreté, méticulosité
    - Dynamisme, efficacité

Document de travail

## REFERENTIEL DE FORMATION

---

| <b>ELEMENTS DE LA COMPETENCE</b>            | <b>CRITERES PARTICULIERS DE PERFORMANCE</b>   |
|---|---|
| 1- Se préparer et préparer son intervention | <ul style="list-style-type: none"><li>- Prérequis : hygiène corporelle, apparence physique soignée et sobre (ongles, cheveux, absence de bijoux)</li><li>- Prérequis : tenue professionnelle appropriée et complète</li></ul>   |
| 2- Préparer ses outils de travail           | <ul style="list-style-type: none"><li>- Capacité à collecter toutes les informations sur l'occupation des chambres</li><li>- Aptitude à réunir l'ensemble des check-lists pour le contrôle des tâches effectuées</li><li>- Connaissance des procédures de contrôle des tâches effectuées</li><li>- Connaissance de la charte de qualité de l'entreprise</li><li>- Préparation logique, fonctionnelle, conforme de l'équipement de contrôle</li></ul>  |
| 3- Intervenir dans les espaces privés       | <ul style="list-style-type: none"><li>- Respect de l'autorisation tacite ou effective d'entrée dans les espaces privés</li><li>- Respect de la procédure de contrôle de l'espace privé (unité de logement, sanitaire...)</li><li>- Aptitude à détecter les points de contrôle non conformes (souillures, mise en places incomplètes...)</li><li>- Aptitude à communiquer exactement les points à rectifier</li><li>- Aptitude à renseigner adéquatement la check-list</li><li>- Capacité à communiquer les points à rectifier à la bonne personne</li><li>- Aptitude à suivre la rectification des points signalés</li><li>- Capacité à corriger les points à rectifier</li><li>- Capacité à déclarer conforme aux procédures, à la location, un espace privé</li></ul> |
| 4- Intervenir dans les espaces communs      | <ul style="list-style-type: none"><li>- Respect des règles de déplacement, d'intervention dans les espaces communs</li></ul>  |

## REFERENTIEL DE FORMATION

---

- Respect de la procédure de contrôle de l'espace communs (couloirs, escaliers, halls, sanitaire...)
- Aptitude à renseigner adéquatement la check-list
- Aptitude à détecter les points de contrôle non conformes (souillures, mise en places incomplètes...)
- Aptitude à communiquer exactement les points à rectifier
- Capacité à communiquer les points à rectifier à la bonne personne
- Aptitude à suivre la rectification des points signalés
- Capacité à corriger les points à rectifier
- Capacité à déclarer conforme aux procédures, à la location, un espace privatif

Document de travail

## REFERENTIEL DE FORMATION

---

---

|   |   |
|---|---|
| 5- Mémoriser les procédures                                       | <ul style="list-style-type: none"><li>- Connaissance des procédures, des check-lists de vérification des espaces privatifs, des espaces communs</li><li>- Capacité à mémoriser les procédures, les check-lists de vérification</li><li>- Capacité à intervenir sans document dans les espaces privatifs, les espaces communs</li><li>- Capacité à mémoriser les changements, les évolutions de procédures, de check-lits</li><li>- Aptitude à rendre compte des points vérifiés sans document</li></ul> |
| 6- Finaliser les opérations<br>vérification des tâches effectuées | <ul style="list-style-type: none"><li>- Auto-contrôle du travail effectué</li><li>- Aptitude à rendre compte du travail du travail effectué</li><li>- Rangement efficace et approprié des outils de travail</li><li>- Remise en ordre du poste de travail selon consignes (procédure...)</li></ul>  |

---

## REFERENTIEL DE FORMATION

---

**Code : FC - o8**

**Durée (h) : 24**

### ENONCE DE LA COMPETENCE

Repérer, signaler les anomalies, les dysfonctionnements

### CONTEXTE DE REALISATION

- Consignes :
  - Contôle technique des espaces dédiés à l'hébergement (privatifs, publics)
  - Maîtrise de la communication inter-service
- Supports de référence :
  - A partir de données verbales, écrites (consignes, procédures, check-list...)
- Environnement :
  - Unités de logement, sanitaires, couloirs, escaliers, halls, terrasses...
- Matériel :
  - Documentation interne, outils de communication
- Champ d'application :
  - Pour vérifier le dysfonctionnement éventuel des équipements
  - Pour assurer une qualité optimale d'accueil du vahiny

### CRITERES GENERAUX DE PERFORMANCE

- Faculté d'observation
- Faculté de mémorisation des points critiques
- Réactivité adaptée à chaque dysfonctionnement relevé
- Respect des consignes, du processus de travail
- Respect de la charte de qualité de l'établissement
- Rapidité, efficacité, dynamisme
- Autonomie

### CONNAISSANCES, HABILITES, ATTITUDES

- Connaissances :
  - Différents types de matériaux, revêtements, surfaces présents en espace d'hébergement
  - Points de contrôle type de chaque espace dédié à l'hébergement
  - Fonctionnement des matériels habituellement mis à disposition des

## REFERENTIEL DE FORMATION

---

vahiny

---

- Habiletés :
  - Facultés d'observation
  - Facultés de mémorisation des points critiques
  - Aptitude à travailler seul
  - Aptitude à communiquer rapidement (collègues, responsable, autres services)
  - Bonne mémorisation, grande réactivité
  - Rapidité d'exécution, d'intervention

---

- Attitudes :
  - Organisation, planification
  - Propreté, méticulosité
  - Dynamisme, efficacité

Document de travail

## REFERENTIEL DE FORMATION

| ELEMENTS DE LA COMPETENCE                          | CRITERES PARTICULIERS DE PERFORMANCE   |
|--|--|
| 1- Se préparer et préparer son intervention        | <ul style="list-style-type: none"><li>- Prérequis : hygiène corporelle, apparence physique soignée et sobre (ongles, cheveux, absence de bijoux)</li><li>- Prérequis : tenue professionnelle appropriée et complète</li></ul>  |
| 2- Observer les lieux, les équipements, les effets | <ul style="list-style-type: none"><li>- Respect des règles de déplacement, d'intervention dans les espaces vahiny</li><li>- Respect de l'autorisation tacite ou effective d'entrée dans les espaces privatifs</li><li>- Maîtrise du processus d'éclairage des lieux observés</li><li>- Respect des procédures, des check-lists</li><li>- Connaissance de la mise en place habituelle des lieux</li><li>- Connaissance des équipements habituels de chaque espace</li><li>- Aptitude à n'oublier aucun point de contrôle</li><li>- Objectivité de l'observation des lieux</li></ul>   |
| 3- Repérer les dysfonctionnement types             | <ul style="list-style-type: none"><li>- Aptitude à repérer les anomalies visuelles, olfactives, sonores, tactiles</li><li>- Aptitude à repérer les dysfonctionnements électriques (éclairage, courant...)</li><li>- Aptitude à repérer les dysfonctionnements de robinetterie (lavabo, toilettes...)</li><li>- Aptitude à repérer les dysfonctionnements de mobilier</li><li>- Aptitude à repérer les anomalies de revêtements (peintures, carrelages, voliges...)</li><li>- Aptitude à repérer les autres dysfonctionnements techniques (portes, fenêtres...)</li><li>- Aptitude à repérer la présence de nuisibles (insectes, rongeurs...)</li><li>- Aptitude à repérer les agrégats organiques (souillures, matières en décomposition...)</li><li>- Rapidité de repérage des anomalies, des dysfonctionnement</li></ul> |

## REFERENTIEL DE FORMATION

---

- Qualité, exhaustivité d'inventaire des anomalies, des dysfonctionnement

---

4- Consigner les dysfonctionnements observés

- Connaissance des procédures, des documents de contrôle des dysfonctionnements, des anomalies  
- Conformité de renseignement des documents de contrôle (précision, exactitude...)  
- Lisibilité, propreté des documents renseignés

---

5- Intervenir sur les dysfonctionnements observés

- Capacité à identifier les dysfonctionnements, anomalies pouvant être corrigées sur le champ  
- Aptitude à respecter les règles d'hygiène, de sécurité en cas d'intervention directe  
- Capacité à identifier les dysfonctionnements, anomalies nécessitant l'intervention d'un technicien  
- Aptitude à ne pas intervenir en cas de dysfonctionnements, anomalies trop complexes

Document de travail

## REFERENTIEL DE FORMATION

---

|   |  |
|---|--|
| 6- Signaler les dysfonctionnements observés       | <ul style="list-style-type: none"><li>- Capacité à signaler les dysfonctionnements, anomalies résolus (réparés, corrigés...)</li><li>- Capacité à signaler les dysfonctionnements, anomalies non résolus</li><li>- Rapidité de signalement des dysfonctionnements, des anomalies</li><li>- Qualité de signalement des dysfonctionnements, des anomalies (précision, exactitude...)</li></ul> |
| 7- Faire le suivi des dysfonctionnements signalés | <ul style="list-style-type: none"><li>- Capacité à mémoriser les dysfonctionnements, anomalies signalés</li><li>- Capacité à mémoriser le planning de d'intervention</li><li>- Capacité à vérifier la résolution des dysfonctionnements, anomalies signalés</li></ul>  |

---

Document de travail

## REFERENTIEL DE FORMATION

---

**Code : FC - 09**

**Durée (h) : 36**

### ENONCE DE LA COMPETENCE

Mettre en valeur les espaces, composer des arrangements floraux

### CONTEXTE DE REALISATION

- Consignes :
  - Connaissance des normes d'hygiène, connaissance et respect du matériel
  - Nécessité du plus grand soin apporté aux processus de mise en œuvre
  - Respect des protocoles de discrétion à l'égard de la clientèle
- Supports de référence :
  - A partir de données verbales, écrites (consignes, procédure, fiches techniques, schémas, photographies...)
- Environnement :
  - Dans les espaces liés à l'hébergement (lieux publics, espaces privés...)
- Matériel :
  - Ensemble du petit matériel, des ustensiles propres à la décoration
- Champ d'application :
  - Pour apprêter les espaces, les enjoliver en vue d'un accueil qualitatif du vahiny
  - Pour apprêter un accueil VIP, la décoration spécifique d'un lieu

### CRITERES GENERAUX DE PERFORMANCE

- Utilisation appropriée des instruments, des outils, des matériaux de base
- Respect des règles d'hygiène, de sécurité, d'ergonomie
- Respect des consignes, du processus de travail
- Respect du matériel
- Conformité, qualité du résultat
- Propreté, rapidité de travail

### CONNAISSANCES, HABILITES, ATTITUDES

- Connaissances :
  - Différents matériaux pour la décoration, la composition florale (fleurs, végétaux, tissus, papiers...)
  - Différents instruments, outils pour la décoration, la composition florale

## REFERENTIEL DE FORMATION

---

- Différents matériels pour la décoration, la composition florale
- Techniques composition florale (couleurs, volumes, méthodes de conservation...)
- Risques liés à l'introduction d'éléments de décoration dans les espaces vahiny

- 
- Habiletés :
- Aptitude à identifier la qualité des éléments de décoration
  - Travail seul et en équipe
  - Capacité à se protéger des risques de blessure (mal de dos, chute, entorse...)
  - Résistance physique, endurance en station debout
  - Rapidité d'exécution, dextérité

- 
- Attitudes :
- Organisation, logique de travail, gestion de l'espace de travail
  - Postures ergonomiques
  - Meticulosité

---

| <b>ELEMENTS DE LA COMPETENCE</b> | <b>CRITERES PARTICULIERS DE PERFORMANCE</b> |
|----------------------------------|---|
|----------------------------------|---|

- |   |   |
|---|---|
| 1- Se préparer et préparer son intervention | <ul style="list-style-type: none"><li>- Prérequis : hygiène corporelle, apparence physique soignée et sobre (ongles, cheveux, absence de bijoux)</li><li>- Prérequis : tenue professionnelle appropriée et complète</li></ul> |
|---|---|

- 
- |  |  |
|--|--|
| 2- Préparer les outils de travail, le poste de travail | <ul style="list-style-type: none"><li>- Identification des tâches à accomplir</li><li>- Choix approprié des outils de travail</li><li>- Préparation logique, fonctionnelle, conforme du poste de travail</li></ul> |
|--|--|

- 
- |  |  |
|--|--|
| 3- Planifier la mise en valeur des espaces | <ul style="list-style-type: none"><li>- Identification et planification des lieux d'intervention (espaces publics, privés...)</li><li>- Identification et planification des équipes de travail</li></ul> |
|--|--|

## REFERENTIEL DE FORMATION

---

- Planification de la chronologie des tâches
- Prise en compte des situations particulières (demandes spécifiques clients...)
- Connaissance précises des différents types de décorations prévues par les procédures
- Capacité technique d'élaboration des différents types de décorations

---

4- Rassembler les éléments de décoration

- Connaissance des végétaux de saison
- Vérification des fleurs, des matières premières, des matériaux
- Vérification des accessoires de composition florale
- Choix de matériaux visuellement appropriés aux décorations envisagées
- Choix de matériaux olfactivement appropriés aux décorations envisagées
- Choix de matériaux adaptés aux types de présentation, de conservation envisagés

---

5- Rassembler les éléments de décoration

- Connaissance des végétaux de saison
- Vérification des fleurs, des matières premières, des matériaux
- Vérification des accessoires de composition florale
- Choix de matériaux visuellement appropriés aux décorations envisagées
- Choix de matériaux olfactivement appropriés aux décorations envisagées
- Choix de matériaux adaptés aux types de présentation, de décoration envisagés

---

6- Elaborer des compositions florales

- Connaissance des codes couleurs
- Harmonie des couleurs, des volumes
- Propreté, hygiène, sécurité, conformité des compositions réalisées

## REFERENTIEL DE FORMATION

---

- Aptitude à limiter le gaspillage (matières premières, matériel, eau...)

Document de travail

## REFERENTIEL DE FORMATION

---

|   |  |
|---|--|
| 7- Identifier des objets de décoration        | <ul style="list-style-type: none"><li>- Connaissance des différents types d'objets de décoration (meubler, tableaux, vases...)</li><li>- Connaissance des différents matériaux appropriés à la décoration (tissus, bois, céramique...)</li><li>- Capacité à repérer, à mettre en valeur le caractère décoratif d'un objet d'usage courant</li></ul>                      |
| 8- Disposer les objets de décoration          | <ul style="list-style-type: none"><li>- Respect des procédures de décoration des espaces (plans, check-lists...)</li><li>- Respect des règles d'hygiène, de sécurité dans la disposition des objets de décoration</li><li>- Respect des règles d'harmonie dans la disposition des objets de décoration</li><li>- Aptitude à sécuriser les objets de décoration</li></ul> |
| 9- Vérifier l'harmonie des espaces            | <ul style="list-style-type: none"><li>- Capacité à porter un regard d'ensemble sur un espace décoré</li><li>- Capacité à se mettre à la place du vahiny</li><li>- Capacité à vérifier l'harmonie des couleurs, des volumes, des parfums...</li></ul>   |
| 10- Finaliser les opérations de mise en place | <ul style="list-style-type: none"><li>- Auto-contrôle du travail effectué</li><li>- Aptitude à vérifier la propreté des lieux, apports correctifs si nécessaire</li><li>- Rangement efficace et approprié des outils de travail, produits d'entretien</li><li>- Remise en ordre du poste de travail selon consignes (procédure...)</li></ul>                             |

---

## REFERENTIEL DE FORMATION

---

**Code : FC - 10**

**Durée (h) : 24**

### ENONCE DE LA COMPETENCE

Participer à l'accueil, à l'information, à la satisfaction du vahiny

### CONTEXTE DE REALISATION

- Consignes :
  - Démarche orientée vahiny
  - Connaissance des procédures d'accueil
- Supports de référence :
  - A partir de données verbales, écrites (fiches de réservation, procédure, room directory...)
- Environnement :
  - Dans les espaces d'accueil, d'hébergement (réception, lieux publics, unités de logements...)
- Matériel :
  - Documentation, téléphone, nécessaire d'écriture...
- Champ d'application :
  - Pour devancer et satisfaire les attentes du vahiny
  - Pour manifester au vahiny sa place centrale durant la durée de son séjour
  - Pour marquer positivement la mémoire du vahiny et anticiper sa prochaine visite

### CRITERES GENERAUX DE PERFORMANCE

- Utilisation appropriée du matériel dédié à l'accueil
- Respect des règles de politesse, de préséance
- Qualité d'expression orale, de communication non-verbale
- Respect des procédures d'accueil
- Manifestation de la satisfaction du vahiny (commentaires...)

### CONNAISSANCES, HABILETES, ATTITUDES

- Connaissances :
  - Procédures d'accueil
  - Informations liées à l'établissement, à la région touristique

## REFERENTIEL DE FORMATION

---

- Langue malgache, française, anglaise dans leur application professionnelle
- Mémorisation personnalisée du vahiny

- 
- Hâbiletés :
    - Manipulation adroite des bagages dans l'aide ponctuelle apportée au vahiny
    - Déplacement souple et agile, démarche gracieuse

- 
- Attitudes :
    - Présentation et apparence irréprochables
    - Promptitude à aller au devant du vahiny (physiquement, oralement)
    - Gestuelle adaptée à l'accueil et maîtrisée

Document de travail

## REFERENTIEL DE FORMATION

---

| <b>ELEMENTS DE LA COMPETENCE</b>                 | <b>CRITERES PARTICULIERS DE PERFORMANCE</b>   |
|--|---|
| 1- Se préparer et préparer son intervention      | <ul style="list-style-type: none"><li>- Prérequis : hygiène corporelle, apparence physique soignée et sobre (ongles, cheveux, absence de bijoux)</li><li>- Prérequis : tenue professionnelle appropriée et complète</li><li>- Capacité à s'informer des tâches à accomplir</li></ul>  |
| 2- Accueillir le vahiny dans l'établissement     | <ul style="list-style-type: none"><li>- Aptitude à se sentir concerné par l'accueil du vahiny à tout moment</li><li>- Capacité à aller vers le vahiny de façon naturelle, accueillante</li><li>- Capacité à ne pas ignorer, ne pas fuir le vahiny lorsqu'on le croise</li><li>- Capacité à adresser des paroles de bienvenue au vahiny</li></ul>  |
| 3- Respecter le vahiny                           | <ul style="list-style-type: none"><li>- Capacité à conserver une attitude discrète en espace vahiny (espaces communs, privés)</li><li>- Attitude d'écoute du vahiny</li><li>- Capacité à ne pas mettre en doute la parole du vahiny</li><li>- Capacité à ne pas poser de questions gênantes au vahiny (questions personnelles, indiscretions...)</li><li>- Maîtrise des attitudes non-verbales en face du vahiny (gestes, comportement...)</li><li>- Aptitude à regarder le vahiny en face lors d'un échange verbal</li></ul> |
| 4- Accompagner le vahiny vers un lieu spécifique | <ul style="list-style-type: none"><li>- Connaissance préalable de l'établissement, des unités d'hébergement (lieu, agencement)</li><li>- Aptitude à renseigner le vahiny sur la localisation d'un lieu, d'une unité d'hébergement</li><li>- Capacité à accompagner le vahiny depuis la Réception jusqu'à son unité d'hébergement</li><li>- Capacité à accompagner le vahiny vers un lieu dont il ne connaît pas le chemin</li></ul>   |

---

## REFERENTIEL DE FORMATION

---

- 5- Présenter l'unité de logement au vahiny
- Respect des règles de préséance à l'entrée de la chambre
  - Respect des procédures de présentation des installations, commodités de l'unité de logement
  - Connaissance du fonctionnement, de l'utilisation des installations de l'unité de logement
  - Capacité à communiquer les informations spécifiques de l'unité de logement

Document de travail

## REFERENTIEL DE FORMATION

---

---

6- Répondre à une question du vahiny

- Connaissance de l'ensemble des horaires de l'établissement (repas, ouverture...)
- Connaissance des fonctions de chaque employé de l'établissement
- Connaissance de l'ensemble des prestations de l'établissement
- Capacité à écouter avec attention la demande du vahiny
- Capacité à donner une réponse cohérente au vahiny
- Capacité à faire appel à une personne compétente en cas de question embarrassante
- Maîtrise de soi en cas de question offensante, de propos inappropriés du vahiny
- Attitude respectueuse, aimable, polie

---

7- Prise de congé du vahiny

- Interrogation du vahiny sur ses éventuelles questions complémentaires, attentes d'information
  - Capacité à prendre congé du vahiny (remercier, saluer...)
  - Capacité à se rendre disponible pour toute nouvelle demande du vahiny
- 

Document de travail

## REFERENTIEL DE FORMATION

---

**Code : FC - 11**

**Durée (h) : 60**

### ENONCE DE LA COMPETENCE

Réaliser les opérations de traitement du linge sale (hôtel, restaurant, vahiny...)

### CONTEXTE DE REALISATION

- Consignes :
  - Maîtrise du traitement du linge souillé en provenance de tous les services
  - Respect impératif de chaque pièce de linge
- Supports de référence :
  - A partir de données verbales, écrites (fiche technique, commande, procédure...)
- Environnement :
  - Dans les espaces de services hôteliers (buanderie...)
- Matériel :
  - Lavoir, machine à laver, produits d'entretien...
- Champ d'application :
  - Pour le linge plat d'hébergement, de restauration
  - Pour les vêtements professionnels, clientèle

### CRITERES GENERAUX DE PERFORMANCE

- Organisation du poste de travail
- Utilisation appropriée des instruments, des outils, des produits spécifiques
- Respect des règles d'hygiène, de sécurité, d'ergonomie
- Respect des consignes, du processus de travail
- Respect du matériel
- Conformité, qualité du résultat
- Propreté, rapidité de travail

### CONNAISSANCES, HABILITES, ATTITUDES

- Connaissances :
  - Différents types, catégories de tissus
  - Connaissance technique des outils de lavage (fonctionnement, nettoyage, entretien...)
  - Anomalies, défauts types des tissus (souillures, décousures, accrocs...)

## REFERENTIEL DE FORMATION

---

- Règles d'hygiène, de sécurité, d'ergonomie dans la manipulation du linge sale
- Procédures de tri du linge sale

- 
- Habilités :
    - Rapidité, efficacité, efficience
    - Adresse dans la manipulation des outils de travail
    - Capacité à se protéger des risques de blessure (mal de dos, chute, entorse...)
    - Résistance physique, endurance en station debout

- 
- Attitudes :
    - Organisation, logique de travail, gestion de l'espace de travail
    - Postures ergonomiques
    - Meticulosité dans la manipulation du linge

Document de travail

## REFERENTIEL DE FORMATION

| ELEMENTS DE LA COMPETENCE                        | CRITERES PARTICULIERS DE PERFORMANCE  |
|--|---|
| 1- Se préparer et préparer son intervention      | <ul style="list-style-type: none"><li>- Prérequis : hygiène corporelle, apparence physique soignée et sobre (ongles, cheveux, absence de bijoux)</li><li>- Prérequis : tenue professionnelle appropriée et complète</li></ul>   |
| 2- Préparer les outils, les produits d'entretien | <ul style="list-style-type: none"><li>- Identification des tâches à accomplir, des matériaux à nettoyer</li><li>- Choix approprié des outils de travail</li><li>- Choix approprié, respect du dosage des produits d'entretien</li><li>- Préparation logique, fonctionnelle, conforme du poste de travail</li></ul>  |
| 3- Accueillir le linge sale                      | <ul style="list-style-type: none"><li>- Respect des normes d'hygiène, de sécurité spécifique à la manutention de linge sale</li><li>- Capacité à identifier le linge sale (aspect visuel, olfactif, sensations tactiles...)</li><li>- Capacité à déterminer un lieu d'entrepôt, de tri du linge</li><li>- Vérification de l'absence d'éléments étrangers éventuellement pris dans le linge sale</li><li>- Aptitude à traiter de façon appropriée les éléments étrangers éventuellement trouvés</li></ul>  |
| 4- Trier le linge sale                           | <ul style="list-style-type: none"><li>- Aptitude à identifier les différents tissus</li><li>- Aptitude à identifier les différentes catégories de linge plat (draps, alèzes, moletons, éponges...)</li><li>- Aptitude à identifier les différentes catégories de vêtements</li><li>- Aptitude à établir des catégories de linge sale (par couleurs, par tissus, par degré de saleté...)</li><li>- Capacité à identifier le mode de lavage approprié au linge reçu (lavoir, machine...)</li><li>- Capacité à trier le linge reçu de façon optimale pour son traitement rapide, efficace, efficient</li></ul> |

## REFERENTIEL DE FORMATION

---

5- Repérer, identifier, traiter les tâches spécifiques

- Connaissance des différents types de souillures du linge sale (d'hébergement, de restauration, clientèle...)
- Aptitude à identifier les tâches d'une pièce de linge sale
- Connaissance des produits d'entretien adaptés aux différents types de souillures
- Connaissance des produits d'entretien respectueux de l'environnement
- Connaissance des procédures propres au traitement de chaque type de souillure
- Capacité à déterminer si une souillure doit être traitée en amont du lavage principal du linge
- Traitement rapide, efficace, efficient de chaque souillure identifiée

Document de travail

## REFERENTIEL DE FORMATION

---

|   |  |
|---|--|
| 6- Repérer, identifier les défauts du linge | <ul style="list-style-type: none"><li>- Connaissance des différents types de défauts du linge (accroc, brûlure, usure, décousure...)</li><li>- Connaissance des techniques de réparation du linge, selon des différents défauts</li><li>- Aptitude à communiquer de façon efficace sur les défauts identifiés</li><li>- Aptitude à définir une solution adaptée au traitement des défauts identifiés</li><li>- Capacité à déterminer l'impossibilité de réparation du linge</li><li>- Capacité à déterminer la nécessité de réparation avant lavage, après lavage du linge</li></ul>   |
| 7- Laver le linge sale sans machine à laver | <ul style="list-style-type: none"><li>- Capacité à déterminer le mode de lavage du linge (mains, pieds, lavoir, bassine...)</li><li>- Choix du produit d'entretien adapté à la catégorie de linge à nettoyer</li><li>- Choix de la qualité d'eau adaptée au linge à nettoyer (propreté, température...)</li><li>- Choix de la quantité d'eau adaptée au linge à nettoyer</li><li>- Vérification complète de la propreté du linge nettoyé</li><li>- Capacité à relaver un linge à la propreté insuffisante</li><li>- Capacité à déterminer l'égouttage, l'essorage du linge nettoyé</li><li>- Egouttage, essorage du linge adapté au type de linge, de tissu nettoyé</li><li>- Egouttage, essorage du linge dans le respect des règles d'hygiène, de sécurité, d'ergonomie</li><li>- Souci de limiter les nouvelles souillures (gestes, précautions, choix de l'espace d'entreposage)</li></ul> |
| 8- Laver le linge sale à la machine         | <ul style="list-style-type: none"><li>- Capacité à déterminer la nécessité de laver le linge en machine (urgence, saleté, linge client...)</li><li>- Capacité à déterminer le mode de lavage du linge (temps,</li></ul>  |

## REFERENTIEL DE FORMATION

---

température...)

- Choix du produit d'entretien adapté à la catégorie de linge à nettoyer
- Programmation de l'essorage adapté au type de linge, de tissu nettoyé
- Vérification complète de la propreté du linge nettoyé
- Capacité à relaver un linge à la propreté insatisfaisante
- Souci de limiter les nouvelles souillures (gestes, précautions, choix de l'espace d'entreposage)

Document de travail

## REFERENTIEL DE FORMATION

---

|  |   |
|--|---|
| 9- Collecter, étendre le linge lavé                      | <ul style="list-style-type: none"><li>- Choix adapté du mode de collecte du linge nettoyé (à la main, en corbeille...)</li><li>- Collecte efficace du linge nettoyé (séparation des pièces de linge, défroissage...)</li><li>- Capacité à repérer le linge non conforme au résultat attendu</li><li>- Capacité à réagir face à du linge identifié non conforme</li><li>- Ergonomie de transport du linge nettoyé</li><li>- Capacité à déterminer la non-conformité de l'espace d'étendage</li><li>- Préparation, aménagement approprié de l'espace d'étendage</li><li>- Respect des techniques d'étendage selon le type de linge (taille, tissu, forme, humidité, couleur...)</li><li>- Respect des techniques de suspension du linge lavé (fil, cintre...)</li><li>- Respect des techniques de fixation du linge lavé (avec ou sans pinces...)</li></ul> |
| 10- Finaliser les opérations de traitement du linge sale | <ul style="list-style-type: none"><li>- Auto-contrôle du travail effectué</li><li>- Rangement efficace et approprié des outils de travail, des produits d'entretien</li><li>- Remise en ordre du poste de travail selon consignes (procédure...)</li><li>- Capacité à rendre les lieux propres, opérationnels, selon les normes d'hygiène, de sécurité</li></ul>  |

---

## REFERENTIEL DE FORMATION

---

**Code : FC - 12**

**Durée (h) : 60**

### ENONCE DE LA COMPETENCE

Réaliser les opérations de traitement du linge propre (hôtel, restaurant, vahiny...)

### CONTEXTE DE REALISATION

- Consignes :
  - Maîtrise du traitement du linge directement destiné à l'usage du vahiny, du staff
  - Respect impératif de chaque pièce de linge
- Supports de référence :
  - A partir de données verbales, écrites (fiche technique, commande, procédure...)
- Environnement :
  - Dans les espaces de services hôteliers (lingerie, office...)
- Matériel :
  - Tables de repassage, calendreuse, fer à repasser (électrique, au charbon...)
- Champ d'application :
  - Pour le linge plat d'hébergement, de restauration
  - Pour les vêtements professionnels, clientèle

### CRITERES GENERAUX DE PERFORMANCE

- Organisation du poste de travail
- Utilisation appropriée des instruments, des outils, des fournitures spécifiques
- Respect des règles d'hygiène, de sécurité, d'ergonomie
- Respect des consignes, du processus de travail
- Respect du matériel
- Conformité, qualité du résultat
- Propreté, rapidité de travail

### CONNAISSANCES, HABILITES, ATTITUDES

- Connaissances :
  - Différents types, catégories de tissus

## REFERENTIEL DE FORMATION

---

- Connaissance technique des outils de repassage (fonctionnement, nettoyage, entretien...)
- Anomalies, défauts types des tissus (souillures, décousures, accrocs...)
- Règles d'hygiène, de sécurité, d'ergonomie dans la manipulation du linge propre
- Procédures de pliage, de stockage du linge propre

- 
- Habiletés :
    - Rapidité, efficacité, efficience
    - Adresse dans la manipulation des outils de travail
    - Capacité à se protéger des risques de blessure (brûlures...)
    - Résistance physique, endurance en station debout

- 
- Attitudes :
    - Organisation, logique de travail, gestion de l'espace de travail
    - Postures ergonomiques
    - Meticulosité dans la manipulation du linge

Document de travail

## REFERENTIEL DE FORMATION

| ELEMENTS DE LA COMPETENCE                   | CRITERES PARTICULIERS DE PERFORMANCE   |
|---|--|
| 1- Se préparer et préparer son intervention | <ul style="list-style-type: none"><li>- Prérequis : hygiène corporelle, apparence physique soignée et sobre (ongles, cheveux, absence de bijoux)</li><li>- Prérequis : tenue professionnelle appropriée et complète</li></ul>  |
| 2- Préparer les outils                      | <ul style="list-style-type: none"><li>- Identification des tâches à accomplir, des matériaux à traiter</li><li>- Choix approprié des outils de travail</li><li>- Choix approprié des espaces, du mobilier à utiliser</li><li>- Préparation logique, fonctionnelle, conforme du poste de travail</li></ul>  |
| 3- Collecter le linge sec                   | <ul style="list-style-type: none"><li>- Respect des normes d'hygiène, de sécurité, d'ergonomie spécifiques à la manutention de linge propre</li><li>- Capacité à identifier le linge sec</li><li>- Capacité à déterminer si un linge nécessite un temps prolongé de séchage</li><li>- Vérification de l'absence d'éléments étrangers éventuellement pris dans le linge propre</li><li>- Aptitude à traiter de façon appropriée les éléments étrangers éventuellement trouvés</li><li>- Manutention adaptée du linge sec selon sa nature (linge plat, vêtement, taille du linge...)</li><li>- Stockage, transport, entreposage conforme du linge sec collecté</li></ul> |
| 4- Trier le linge sec                       | <ul style="list-style-type: none"><li>- Aptitude à identifier les différents tissus</li><li>- Aptitude à identifier les différentes catégories de linge plat (draps, alèzes, moletons, éponges...)</li><li>- Aptitude à identifier les différentes catégories de vêtements</li><li>- Aptitude à établir des catégories de linge sec (tissu, forme, taille, nature, destination...)</li><li>- Entreposage conforme du linge selon le type de traitement envisagé</li></ul>  |

## REFERENTIEL DE FORMATION

---

- Souci de limiter les nouvelles souillures (gestes, précautions, choix de l'espace d'entreposage)

---

5- Repérer, identifier, traiter les tâches persistantes

- Connaissance des différents types de souillures du linge (d'hébergement, de restauration, clientèle...)  
- Aptitude à identifier les tâches d'une pièce de linge sec et nettoyé  
- Connaissance des produits d'entretien adaptés aux différents types de souillures  
- Connaissance des produits d'entretien respectueux de l'environnement  
- Connaissance des procédures propres au traitement de chaque type de souillure persistante  
- Capacité à déterminer si une souillure doit être traitée de façon localisée  
- Traitement rapide, efficace, efficient de chaque souillure identifiée

Document de travail

## REFERENTIEL DE FORMATION

---

|   |   |
|---|---|
| 6- Repérer, identifier les défauts du linge | <ul style="list-style-type: none"><li>- Connaissance des différents types de défauts du linge (accroc, brûlure, usure, décousure...)</li><li>- Connaissance des techniques de réparation du linge, selon des différents défauts</li><li>- Aptitude à communiquer de façon efficace sur les défauts identifiés</li><li>- Aptitude à définir une solution adaptée au traitement des défauts identifiés (couture, réparation thermique...)</li><li>- Aptitude à définir le mode de traitement des défauts identifiés (à la main, à la machine à coudre...)</li><li>- Capacité à déterminer l'impossibilité de réparation du linge</li><li>- Capacité à intervenir de façon appropriée sur le type de défaut identifié</li><li>- Capacité à rendre compte du travail effectué</li></ul> |
| 7- Orienter le linge non conforme           | <ul style="list-style-type: none"><li>- Connaissance des points de non-conformité du linge</li><li>- Capacité à orienter le linge non-conforme vers la destination appropriée (espace couture, buanderie...)</li><li>- Respect de la procédure de communication au sujet du linge non-conforme</li></ul>  |
| 8- Repasser le linge sec et propre          | <ul style="list-style-type: none"><li>- Préparation de l'espace, du plan de travail, conformément aux normes d'hygiène, de sécurité, d'ergonomie</li><li>- Mise en chauffe de l'outil de repassage (fer à vapeur, fer au charbon, calendreuse...)</li><li>- Identification de la catégorie de linge à repasser</li><li>- Manutention du linge efficace, efficiente et conforme aux règles de l'art</li><li>- Connaissance des normes de pliage, de présentation du linge de l'entreprise</li><li>- Souci de limiter les nouvelles souillures (gestes, précautions, choix de l'espace d'entreposage)</li></ul>   |

## REFERENTIEL DE FORMATION

---

- 
- |  |   |
|--|---|
| 9- Stocker le linge sec et propre                          | <ul style="list-style-type: none"><li>- Capacité à déterminer la non-conformité des espaces de stockage</li><li>- Préparation conforme des espaces de stockage</li><li>- Connaissance de la destination du linge repassé</li><li>- Stockage du linge conformément aux procédures de l'entreprise (catégories, lieux, groupage...)</li><li>- Aptitude à observer attentivement le linge, à déceler toute éventuelle anomalie</li><li>- Aptitude à réagir de façon appropriée face à une anomalie décelée</li></ul> |
| <hr/>  |   |
| 10- Finaliser les opérations de traitement du linge propre | <ul style="list-style-type: none"><li>- Auto-contrôle du travail effectué</li><li>- Rangement efficace et approprié des outils de travail</li><li>- Remise en ordre du poste de travail selon consignes (procédure...)</li><li>- Capacité à rendre les lieux propres, opérationnels, selon les norme d'hygiène, de sécurité</li></ul>   |
- 

**Code : FC - 13**  
**Durée (h) : 24**

### ENONCE DE LA COMPETENCE

Réaliser les travaux de petite couture sur linge plat, vêtements, raccommoder...

### CONTEXTE DE REALISATION

- Consignes :
  - Travaux de couture simples destinés à la confection, à la réparation
  - Respect impératif de chaque pièce de linge
- Supports de référence :
  - A partir de données verbales, écrites (consignes, commandes...)
- Environnement :
  - Dans les espaces de services hôteliers (lingerie, office, unité de

## REFERENTIEL DE FORMATION

---

- logement...)
- Matériel : - Machine à coudre, nécessaire de couture, ciseaux, fer à repasser...
- Champ d'application : - Pour augmenter la durée de vie d'une pièce de linge (linge plat, vêtement...)  
- Pour offrir un service hôtelier au vahiny

### CRITERES GENERAUX DE PERFORMANCE

---

- Organisation du poste de travail
- Utilisation appropriée des instruments, des outils, des fournitures spécifiques
- Respect des règles d'hygiène, de sécurité, d'ergonomie
- Respect des consignes, du processus de travail
- Respect du matériel
- Conformité, qualité du résultat
- Propreté, rapidité de travail

### CONNAISSANCES, HABILITES, ATTITUDES

---

- Connaissances :
  - Procédures pour le traitement du linge
  - Techniques de base de couture (découpe, assemblage, réparation, broderie...)
  - Connaissance technique des machines à coudre (fonctionnement, nettoyage, entretien...)
  - Différents types, catégories de tissus
  - Anomalies, défauts types des tissus (décousures, déchirures, accrocs...)
- Habiletés :
  - Rapidité, efficacité, efficience
  - Adresse dans la manipulation des outils de travail
  - Meticulosité dans l'utilisation des fournitures de couture
  - Capacité à se protéger des risques de blessure (aiguilles, ciseaux...)
- Attitudes :
  - Organisation, planification

## REFERENTIEL DE FORMATION

---

- Postures ergonomiques
- Rigueur dans le suivi des techniques

Document de travail

## REFERENTIEL DE FORMATION

---

Code : FC - 14

Durée (h) : 24

### ENONCE DE LA COMPETENCE

Effectuer le service du petit-déjeuner en chambre

### CONTEXTE DE REALISATION

- Consignes :
  - Service de mets en chambre (boissons chaudes, froides, denrées alimentaires...)
  - Maîtrise des normes de service des prestations commandées
- Supports de référence :
  - A partir de données verbales, écrites (annonce, bon de commande, fiche de réservation)
- Environnement :
  - Dans les espaces de restauration, d'hébergement (offices, unités de logement...)
- Matériel :
  - Plateau, chariot, linge et vaisselle de restauration...
- Champ d'application :
  - Pour satisfaire la commande du vahiny
  - Pour un service de repas dans l'espace privatif du vahiny

### CRITERES GENERAUX DE PERFORMANCE

- Respect des normes de mise en place du petit-déjeuner
- Respect de la destination des prestations
- Maîtrise des différentes techniques de transport des mets
- Connaissance précise de chaque met servi
- Soins apportés aux manipulations techniques de service
- Conformité de la prestation à la commande
- Cordialité, disponibilité, discrétion
- Rapidité, efficacité, efficience de service

### CONNAISSANCES, HABILITES, ATTITUDES

- Connaissances :
  - Procédures pour apprêter le petit-déjeuner à transporter en chambre
  - Techniques de mise en place spécifiques au petit-déjeuner en chambre
  - Procédures d'enlèvement des mets
  - Techniques de transport des mets sur plateaux
  - Connaissance approfondie de chaque mets servi (origine des produits,

## REFERENTIEL DE FORMATION

---

composition...)

- Connaissance précise de l'aménagement de chaque chambre
- Langue malgache, française, anglaise dans leur application professionnelle

---

• Habiletés :

- Rapidité et mobilité
- Adresse dans la manipulation, la préparation, le transport et le service du petit-déjeuner en unité de logement
- Capacité à porter et à équilibrer des charges importantes
- Endurance en station debout, endurance à la marche

---

• Attitudes :

- Présentation et attitude irréprochables, posture droite et élégante, souplesse, mobilité
- Juste proximité physique du vahiny
- Gestuelle adaptée au service des mets, des boissons en unité de logement
- Contrôle et maîtrise des expressions/signes de fatigue physique

Document de travail

## REFERENTIEL DE FORMATION

---

| <b>ELEMENTS DE LA COMPETENCE</b>                   | <b>CRITERES PARTICULIERS DE PERFORMANCE</b>  |
|--|--|
| 1- Se préparer et préparer le poste de travail     | <ul style="list-style-type: none"><li>- Prérequis : hygiène corporelle, apparence physique soignée et sobre (ongles, cheveux, absence de bijoux)</li><li>- Prérequis : tenue professionnelle appropriée et complète</li><li>- Collecte des informations en vue du service du petit-déjeuner en chambre (écrites, orales...)</li><li>- Planification du travail (denrées à travailler, progression, timing...)</li><li>- Préparation logique, fonctionnelle et conforme du poste de travail</li><li>- Choix approprié des outils de travail (équipements, ustensiles, accessoires...)</li></ul>   |
| 2- Préparer la commande du petit-déjeuner          | <ul style="list-style-type: none"><li>- Aptitude à lire, à comprendre la commande (prestations demandées, heure de livraison...)</li><li>- Communication conforme de la commande aux services concernés (restaurant, cuisine...)</li><li>- Respect des procédures de l'établissement pour le dressage du petit-déjeuner (sur plateau, chariot...)</li><li>- Vérification systématique de la conformité du matériel (propreté linge, intégrité vaisselle...)</li><li>- Aptitude à gérer le timing, à répondre à l'objectif de livraison à l'heure demandée</li><li>- Respect des normes d'hygiène, de sécurité, d'ergonomie dans la manipulation des matériels, des denrées</li><li>- Préparation des éléments de facturation</li></ul> |
| 3- Vérifier la commande avant livraison en chambre | <ul style="list-style-type: none"><li>- Auto-contrôle de la mise en place finale, en conformité à la commande initiale</li><li>- Auto-contrôle de la mise en place finale, en conformité à la charte de qualité de l'établissement</li><li>- Collecte des derniers éléments de la commande (denrées alimentaires préparées minute...)</li></ul>  |

## REFERENTIEL DE FORMATION

---

- Contrôle de la conformité quantitative, qualitative de chaque boisson (nature, température, propreté...)
- Contrôle de la conformité quantitative, qualitative de chaque aliment (nature, température, propreté...)
- Contrôle de la conformité quantitative, qualitative de la mise en place (ustensiles, décoration, documentation...)
- Vérification systématique des échéances produits (D.L.C., D.L.U.O...)
- Vérification de la conformité des éléments de facturation

Document de travail

## REFERENTIEL DE FORMATION

---

|   |   |
|---|---|
| 4- Enlever la commande de son lieu de préparation     | <ul style="list-style-type: none"><li>- Choix du moyen de transport de la commande</li><li>- Connaissance et respect de ses propres limites de transport de charges</li><li>- Aptitude à équilibrer la charge transportée (sur plateau)</li><li>- Choix du vocabulaire technique d'enlèvement de la commande (si le préparateur est différent)</li><li>- Respect des techniques d'enlèvement de la commande</li></ul>   |
| 5- Transporter la commande jusqu'au lieu de livraison | <ul style="list-style-type: none"><li>- Respect du trajet de transport de la commande ("marche en avant", trajet logique vers le lieu de livraison...)</li><li>- Choix du vocabulaire d'annonce de transport de la commande</li><li>- Attention portée aux obstacles présents sur le trajet de transport de la commande (marches, tapis...)</li><li>- Respect du code de croisement des personnes (autres personnels en service, vahiny...)</li><li>- Gestion efficace et efficiente du temps de transport de la commande</li></ul>   |
| 6- Entrer dans l'espace privatif du vahiny            | <ul style="list-style-type: none"><li>- Respect de l'autorisation tacite ou effective d'entrée en unité de logement</li><li>- Annonce explicite du motif d'entrée en unité de logement</li><li>- Respect de la procédure de prise de contact avec le vahiny (vocabulaire, attitude spécifiques...)</li><li>- Respect de la procédure d'annonce la prestation commandée au vahiny</li><li>- Attente de la confirmation positive du vahiny</li><li>- Aptitude à réagir à une confirmation négative du vahiny (erreur de chambre, de commande, de timing...)</li><li>- Observation des principes de discrétion, de respect de l'espace privatif du vahiny (voix, regards, mouvements...)</li></ul> |

## REFERENTIEL DE FORMATION

---

- 
- 7- Servir la commande au vahiny
- Mémoire exacte, annonce conforme de la prestation commandée
  - Ecoute de la confirmation du vahiny sur l'adéquation de la prestation à sa commande initiale
  - Identification du lieu de service de la commande (table, bureau, lit...)
  - Respect des normes de service du petit-déjeuner (mise en place, service des boissons...)
  - Respect des normes de service des éléments complémentaires (réserve de glaçons, sucrier...)
  - Annonce des boissons servies à chaque vahiny (nom, détails spécifiques)
  - Choix du vocabulaire de prise de congé du vahiny

Document de travail

## REFERENTIEL DE FORMATION

---

- 
- |                                |  |
|--------------------------------|--|
| 8- Rester à l'écoute du vahiny | <ul style="list-style-type: none"><li>- Aptitude à sonder la satisfaction du vahiny</li><li>- Capacité à réagir en cas de problème signalé par le vahiny</li><li>- Capacité à réagir en cas de changement d'avis du vahiny</li><li>- Capacité à transmettre rapidement toute modification de commande du vahiny</li><li>- Capacité à suggérer des prestations complémentaires</li></ul>  |
| 9- Prendre congé du vahiny     | <ul style="list-style-type: none"><li>- Présentation de la note au vahiny</li><li>- Aptitude à expliquer dans le détail la note au vahiny</li><li>- Capacité à réagir en cas de problème signalé par le vahiny (erreur de facturation...)</li><li>- Respect de la procédure de prise de congé du vahiny (vocabulaire, attitude...)</li><li>- Respect de la procédure de départ de l'espace privatif du vahiny (voix, regards, mouvements...)</li><li>- Capacité à rendre compte du service de la commande (à l'oral, à l'écrit...), à transmettre la facture validée</li></ul>   |
| 10- Débarrasser la commande    | <ul style="list-style-type: none"><li>- Respect de l'autorisation tacite ou effective d'entrée en unité de logement</li><li>- Respect des procédures de débarrassage du petit-déjeuner en espace privatif vahiny</li><li>- Auto-contrôle du travail effectué (inventaire des ustensiles et matériels, vérification des lieux...)</li><li>- Respect du timing de débarrassage</li><li>- Respects des normes d'hygiène et de sécurité dans les manipulations de débarrassage</li><li>- Respect des normes de transport des effets du petit déjeuner (propreté, présentation, logique du trajet, "marche en avant" ...)</li><li>- Respect des normes d'hygiène, de sécurité, d'ergonomie dans</li></ul> |

## REFERENTIEL DE FORMATION

---

la manipulation des matériels débarrassés

- Remise en état du poste de travail, éventuellement du matériel selon la procédure en place (vaisselle...)
- 

Document de travail

## REFERENTIEL DE FORMATION

---

**Code : FC - 15**

**Durée (h) : 24**

### ENONCE DE LA COMPETENCE

Participer à la gestion des stocks (linge, produits d'accueil, produits d'entretien, petit matériel...)

### CONTEXTE DE REALISATION

- Consignes : - Démarche de gestion des pare-stocks
- Supports de référence : - A partir de données verbales, écrites (consignes, inventaire, réquisition)
- Environnement : - Dans les espaces de liés aux services hôteliers (économat, lingerie, office, réserve...)
- Matériel : - Documents internes
- Champ d'application : - Pour anticiper, préparer l'activité commerciale
  - Pour participer à la gestion du service, de l'établissement

### CRITERES GENERAUX DE PERFORMANCE

- Exactitude des inventaires
- Utilisation appropriée des documents internes
- Utilisation adaptée des outils de gestion de stock
- Respect des procédures d'approvisionnement
- Capacité à anticiper l'activité commerciale
- Honnêteté, discrétion
- Rapidité, efficacité

### CONNAISSANCES, HABILITES, ATTITUDES

- Connaissances : - Ensemble des fournitures hôtelières (linge, produits d'accueil, produits d'entretien, petit matériel...)
  - Ensemble des denrées destinées à l'accueil en unité de logement

## REFERENTIEL DE FORMATION

---

- Documents internes (procédures, check-lists, bons de réquisition, fiches d'inventaire)

---

- Habiletés :
    - Aptitude à prévoir les manquants, à anticiper
    - Aptitude à calculer les besoins en réapprovisionnement
    - Capacité à transporter, répartir, ranger les articles réquisitionnés
- 

- Attitudes :
  - Efficacité, mobilité
  - Communication inter-services
  - Honnêteté (calculs, respect des biens matériels, respect des procédures...)

Document de travail

## REFERENTIEL DE FORMATION

| ELEMENTS DE LA COMPETENCE                      | CRITERES PARTICULIERS DE PERFORMANCE   |
|--|--|
| 1- Se préparer et préparer le poste de travail | <ul style="list-style-type: none"><li>- Prérequis : hygiène corporelle, apparence physique soignée et sobre (ongles, cheveux, absence de bijoux)</li><li>- Prérequis : tenue professionnelle appropriée et complète</li><li>- Vérification ordonnée des articles consommés (linge, produits d'accueil, produits d'entretien, petit matériel...)</li><li>- Vérification ordonnée des pare-stocks, des inventaires correspondants</li><li>- Vérification ordonnée des prévisions d'activités</li><li>- Consultation du responsable des lieux d'approvisionnement</li><li>- Préparation du matériel adapté à l'approvisionnement</li><li>- Planification du travail (progression, timing...)</li><li>- Choix approprié des outils de travail (équipements, ustensiles, accessoires...)</li><li>- Préparation logique, fonctionnelle et conforme du poste de travail</li></ul> |
| 2- Préparer les réquisitions                   | <ul style="list-style-type: none"><li>- Consignation des besoins (linge, produits d'accueil, produits d'entretien, petit matériel, accessoires...)</li><li>- Vérification de la cohérence des besoins exprimés</li><li>- Identification des personnes destinataires de chaque réquisition</li><li>- Communication des réquisitions</li></ul>   |
| 3- Gérer les éléments réquisitionnés           | <ul style="list-style-type: none"><li>- Contrôle des produits obtenus avec la réquisition initiale (identité, quantité, qualité...)</li><li>- Capacité à réagir de façon appropriée en cas de dysfonctionnement, de non-conformité (erreur de livraison...)</li><li>- Affectation appropriée des produits obtenus</li></ul>  |

## REFERENTIEL DE FORMATION

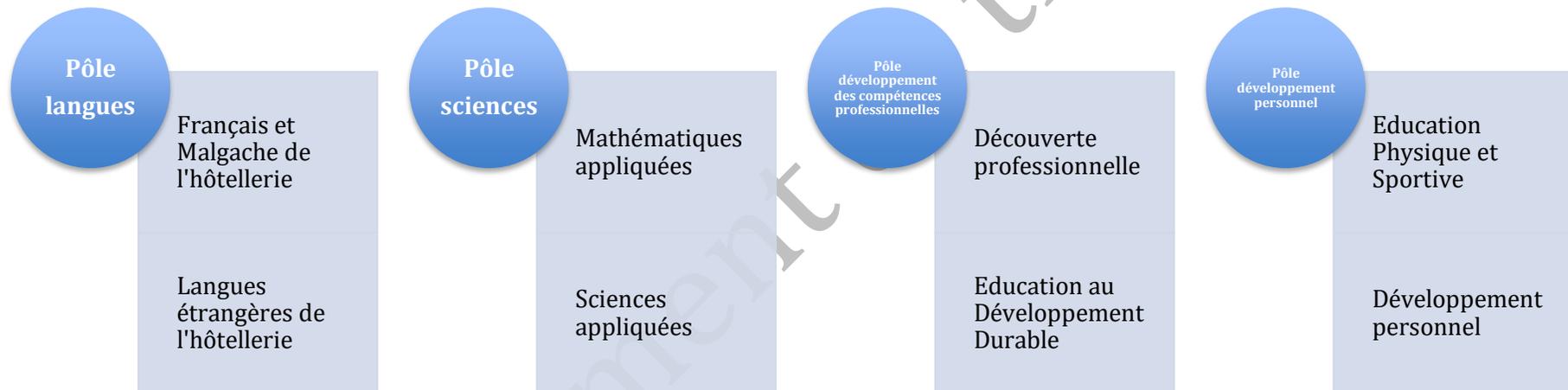
---

(destinataires, lieux de rangement...)

- Respect des règles d'hygiène, de sécurité dans la manipulation éventuelle de produits alimentaires (amenities...)
  - Respect des règles d'hygiène, de sécurité, d'ergonomie dans la manipulation des différentes fournitures
  - Connaissance et respect des procédures de décartonnage (déconditionnement, tri des déchets...)
  - Connaissance et respect des procédures de stockage (lieu, conditionnement spécifique...)
  - Souci de limiter les nouvelles souillures (gestes, précautions, choix de l'espace d'entreposage)
  - Rapidité, efficacité et efficience de travail
  - Capacité à rendre compte du travail effectué
- 

Document de travail

3.3 Programme de l'Enseignement Général Appliqué



**3.2.1 Pôle sciences : mathématiques et sciences appliquées**

**EGA : Mathématiques appliquées**

**Durée : 46 heures**

**Objectifs :** En situation professionnelle, savoir :

- faire des calculs numériques simples en utilisant des entiers naturels et des nombres en écriture décimale et fractionnaire
- se repérer sur un axe ou dans un plan
- utiliser des suites de nombres proportionnelles
- résoudre une équation du premier degré
- faire des calculs statistiques simples
- faire des calculs commerciaux simples
- calculer des intérêts simples
- faire des calculs simples de probabilité

**Remarques :**

- Chaque séquence commencera par une évaluation diagnostique des ressources
- Les activités de calcul numérique feront l'objet d'exercices de calcul mental systématiques en début de séquence
- On distingue dans une séquence les séances portant sur les apprentissages de base (colonne ressources) de leur intégration (colonne activités) en fin de séquence. Ces activités mettront les apprenants dans des situations professionnelles de l'hôtellerie-restauration à Madagascar.
- Chaque séquence fera l'objet d'une évaluation de fin de séquence, qui devra être prévue dans la répartition annuelle.

REFERENTIEL DE FORMATION

| Séquences d'apprentissage  | Ressources   | Exemples d'activités en situation professionnelle  |
|--|--|--|
| <b>Premier Semestre</b>  |  |  |
| A l'issue du premier semestre de formation, l'apprenant sera capable de maîtriser les grands repères du calcul numérique, du repérage et de la proportionnalité et de les appliquer à des situations professionnelles. |  |  |
| <p><b>Calcul numérique</b><br/>Durée conseillée : 10 heures</p>  | <p>Quatre opérations<br/>Opérations sur les nombres en écriture décimale<br/>Comparaison de nombres en écriture décimale<br/>Nombres en écriture fractionnaire<br/>Valeur numérique d'une expression littérale</p> | <p>Calcul de la durée d'un trajet<br/>Calcul de la durée d'exécution d'une tâche<br/>Rangement de températures dans l'ordre croissant ou décroissant<br/>Calcul de pourcentages<br/>Calcul issu d'une proportionnalité (recettes, produits ménagers)<br/>Calcul d'un coût, d'un prix, d'une remise, d'un taux<br/>Calcul d'un prix ou d'une quantité à une date donnée, à l'aide d'un indice</p> |
| <p><b>Repérage</b><br/>Durée conseillée : 6 heures</p>   | <p>Lecture d'un tableau numérique (simple ou à double entrée)<br/>Se repérer sur un axe<br/>Se repérer dans un plan muni d'un repère orthogonal<br/>Utiliser des représentations graphiques</p>                    | <p>Lecture d'un tableau statistique<br/>Lecture d'une tableau de proportionnalité<br/>Lecture d'une règle ou d'un thermomètre gradué</p>   |
| <p><b>Proportionnalité</b><br/>Durée conseillée : 7 heures</p>   | <p>Suites de nombres proportionnelles<br/>Fonctions linéaires</p>  | <p>Conversion de monnaies (Ariary-Franc Malgache-Euros)<br/>Calcul de la variation de l'intérêt d'un capital</p>   |

## REFERENTIEL DE FORMATION

| <b>Deuxième Semestre</b>  |  |  |
|---|--|--|
| A l'issue du deuxième semestre de formation, l'apprenant sera capable d'appliquer des compétences mathématiques à la situation d'un gérant d'un établissement hôtelier. |  |  |
| <b>Equations et problèmes du premier degré</b><br>Durée conseillée : 10 heures  | Opérations sur les monômes et les polynômes<br>Résolution d'une équation du type : $ax+b=c$ où $x$ est l'inconnue  | Evaluation des frais pour un restaurateur<br>Equations et problèmes appliqués aux métiers de base de l'hôtellerie-restauration |
| <b>Calculs commerciaux</b><br>Durée conseillée : 6 heures   | Déterminer un coût, un prix, une remise, une taxe, une marge, un taux, un coefficient multiplicateur   | Calcul permettant de compléter une facture, un bon de commande<br>Réalisation d'un devis approximatif                          |
| <b>Probabilités</b><br>Durée conseillée : 7 heures  | Déterminer les langages des ensembles.<br>Déterminer l'arbre des parties<br>Calculer le cardinal d'un ensemble<br>Calculer la probabilité des événements<br>Utiliser et construire des tableaux de répartition de fréquences | Calculs de probabilité sur le remplissage d'un restaurant  |

**EGA : Sciences appliquées à la nutrition et aux équipements**

**Durée : 46 heures**

**Objectif :** En situation professionnelle, savoir appliquer des connaissances scientifiques :

- à l'hygiène
- à la nutrition
- à l'utilisation des locaux et des équipements professionnels

**Remarques :**

- Chaque séquence comportera des séances d'apprentissages de base (ressources scientifiques) précédant leur intégration dans des situations professionnelles (activités et évaluation)
- L'enseignant pourra commencer chaque séquence par une évaluation diagnostique des acquis du collègue
- Chaque séquence fera l'objet d'une évaluation de fin de séquence qui évaluera les connaissances scientifiques des élèves et leur capacité à les mobiliser dans une situation professionnelle de l'hôtellerie-restauration.
- Pour l'ensemble des séquences, l'enseignant collectera, autant que possible, des documents trouvés dans l'hôtel-restaurant d'application
- Les agents de contamination des aliments et les agents vecteur de maladies dans les unités d'hébergement pourront être complétés par les informations apportées par l'Institut Pasteur d'Antananarivo ([www.pasteur.mg](http://www.pasteur.mg))
- Il est recommandé d'inclure une formation aux premiers secours dans la séquence sur les risques professionnels

**Ressources :**

<http://maths-sciences.ac-rouen.fr/ressources/cap.php>  
<http://pedagogie.ac-toulouse.fr/biotech-sante-envir>  
<http://www2.ac-lyon.fr/enseigne/sbssa/spip.php?rubrique74>  
<http://sossociences.free.fr>  
<http://sbssa.discip.ac-caen.fr/spip.php?rubrique52>  
<http://formateur69.free.fr/plan.htm>

## REFERENTIEL DE FORMATION

| Séquences d'apprentissage  | Ressources scientifiques  | Activités en situation professionnelle et évaluation de fin de séquence   |
|--|---|---|
| <b>Premier Semestre - Sciences appliquées à l'hygiène et à la prévention (23 heures)</b><br>A la fin du premier semestre de formation, l'apprenant sait appliquer des connaissances scientifiques à l'hygiène et à la prévention à la cuisine, au restaurant et à l'hébergement. |   |   |
| <b>Quelle est l'origine des contaminations et des maladies dans une hôtel-restaurant ?</b><br>Durée conseillée de la séquence : 9 heures   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Notions de contamination initiale et de contamination au cours de la fabrication</li> <li>- Conditions de multiplication des bactéries (<i>salmonelles</i>, <i>staphylococcus aureus</i>, <i>clostridium perfringens</i>)</li> <li>- Diversité des micro-organismes : définition d'une bactérie, d'un virus, d'un champignon microscopique et énumération des paramètres favorables ou défavorables au développement de micro-organismes)</li> <li>- Caractéristiques d'une eau potable et dangers de l'utilisation d'une eau non potable</li> <li>- Présentation des différents agents chez les insectes : acariens, puces, punaises, poux, agents de la gale, larves, etc.</li> <li>- Présentation des principaux parasites, oxyures, agents du paludisme, etc.</li> </ul> | Mettre les élèves dans des situations professionnelles pour les rendre capables : <ul style="list-style-type: none"> <li>- de présenter les agents vecteurs de maladies dans les unités d'hébergement (micro-organismes, insectes, parasites)</li> <li>- de présenter le mode de contamination des aliments</li> <li>- de présenter les conditions favorisant la multiplication des bactéries</li> </ul>                                    |
| <b>Quelles contaminations, quelles maladies ?</b><br>Durée conseillée de la séquence : 5 heures  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Toxi-infection alimentaire : identification des signes caractéristiques d'une intoxication alimentaire, de la bactérie responsable, des aliments contaminés et du mode de contamination</li> <li>- Parasitoses alimentaires : énoncé des principaux parasites</li> <li>- Définition du pouvoir pathogène des micro-organismes</li> <li>- Indication des troubles et des conséquences de la présence d'insectes et de parasites (allergies, paludisme, ...)</li> </ul>  | Mettre les élèves dans des situations professionnelles pour les rendre capables : <ul style="list-style-type: none"> <li>- de repérer les signes d'une intoxication alimentaire</li> <li>- de formuler des mesures à prendre face à ce risque</li> <li>- d'identifier les risques liés à la présence de micro organismes, d'insectes et de parasites</li> </ul>   |
| <b>Comment prévenir les contaminations et les maladies ?</b><br>Durée conseillée de la séquence : 9 heures   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Justification du port de la tenue professionnelle et des étapes de la procédure du lavage des mains</li> <li>- Classification des produits de nettoyage en fonction de leur mode d'action (désinfectants, détergents, détartrants, antiparasites, ...) et mesures de sécurité liées à l'utilisation et au stockage des produits de nettoyage</li> <li>- Justification de la réglementation sur la chaîne du froid et la chaîne du chaud : liaison chaude, liaison froide, remise en température</li> <li>- Justification des mesures pour la maîtrise des risques liés à l'exposition des produits en salle de restaurant et en vitrine</li> </ul>   | Mettre les élèves dans des situations professionnelles pour les rendre capables : <ul style="list-style-type: none"> <li>- pour le personnel, pour les locaux et pour le matériel</li> <li>- pour la réception et le stockage des denrées</li> <li>- pour le respect des températures des denrées</li> <li>- pour les produits exposés en salle et en vitrine (réfrigérées ou non)</li> <li>- pour les plats cuisinés à l'avance</li> </ul> |

## REFERENTIEL DE FORMATION

| <b>Deuxième Semestre - Sciences appliquées à l'alimentation (23 heures)</b>   |   |   |
|---|---|---|
| A la fin du deuxième semestre de formation, l'apprenant sait appliquer des connaissances scientifiques à la nutrition et à l'utilisation des équipements professionnels |   |   |
| <p><b>Qu'est-ce qu'une alimentation équilibrée ?</b><br/>Durée conseillée de la séquence : 10 heures</p>  | <p>Répartition journalière des apports conseillés pour l'organisme humain en protides, lipides, glucides<br/>Enoncé de facteurs entraînant une modification des besoins alimentaires<br/>Répartition de la ration selon la structure des repas<br/>Conditions de l'équilibre qualitatif<br/>Conséquences d'une alimentation déséquilibrée</p> | <p>Mettre les élèves dans des situations professionnelles pour les rendre capables :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- de proposer une répartition journalière des apports conseillés pour l'organisme humain en tenant compte de la modification des besoins alimentaires</li> <li>- de répartir les rations en fonction des situations</li> <li>- de formuler les conséquences d'un déséquilibre nutritionnel</li> </ul>   |
| <b>Troisième Semestre - Sciences appliquées aux locaux et équipements professionnels</b>  |   |   |
| <p><b>Comment l'hôtel-restaurant est-il alimenté en énergie ?</b><br/>Durée conseillée de la séquence : 7 heures</p>  | <p>Rappel des principales grandeurs utilisées en électricité<br/>Réglementation et contrôle de la sécurité liés à l'utilisation des équipements</p>   | <p>Mettre les élèves dans des situations professionnelles pour les rendre capables :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- de distinguer les différents équipements</li> <li>- de repérer les structures et les éléments de sécurité</li> <li>- de lire des plaques signalétiques d'appareils et de notices techniques (tension, intensité, puissance)</li> <li>- de calculer une consommation électrique pour une activité professionnelle donnée</li> <li>- de se repérer sur un plan d'ensemble des locaux</li> </ul> |
| <p><b>Comment prévenir les risques professionnels ?</b><br/>Durée conseillée de la séquence : 6 heures</p>  | <p>Risques liés à l'électricité, aux combustibles gazeux et à l'activité physique<br/>Mesures de préventions individuelles et collectives<br/>Postures et gestes adaptés<br/>Conduite à tenir en cas d'accident (alerte et protection)<br/>Une formation aux gestes de premiers secours en milieu professionnel est souhaitable</p>           | <p>Mettre les élèves dans des situations professionnelles pour les rendre capables :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- d'analyser une situation à risque (risques électriques, liés aux combustibles gazeux, à l'activité physique)</li> <li>- de nommer les mesures de prévention</li> <li>- d'indiquer les gestes de secours en cas d'accident</li> <li>- éventuellement, d'appliquer les gestes de premiers secours</li> </ul>  |

## REFERENTIEL DE FORMATION

### 3.2.2 Pôle langues : français et malgache de l'hôtellerie et langues étrangères de l'hôtellerie

**EGA : Français de l'hôtellerie**

**Durée : 92 heures**

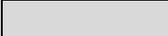
**Objectifs :** En situation professionnelle, les apprenants vont devoir mobiliser des compétences linguistiques en compréhension orale et écrite et en production orale et écrite

L'enseignement du français de l'hôtellerie est un enseignement bilingue (français - malgache). Il vise l'acquisition des compétences linguistiques, en français et en malgache, nécessaires pour réussir dans les professions de serveur-barman, de commis de cuisine et de femme de chambre-lingère (avec une progression aménagée sur une année de formation). L'alternance entre le français et le malgache facilite les aller-retour entre le français et la langue maternelle des apprenants.

Cette partie des référentiels de formation présente les compétences d'expression orale, de compréhension orale, de lecture et d'écriture associées à la profession concernée, de même que des exemples d'application de ces compétences.

**Remarques :**

- Chaque situation professionnelle correspond à un module renvoyé à plusieurs savoir-faire communicatifs. Il y a autant de séquences d'apprentissage que de savoir-faire communicatifs.
- Chaque séquence se déroule de la manière suivante : découverte, repérage, règle, entraînement et systématisation.
- Le professeur organise une évaluation en fin de séquence qui fera l'objet soit d'un enrichissement pour les élèves qui ont atteint le niveau attendu, soit d'une remédiation.
- Dans chaque séquence d'apprentissage, l'alternance entre le français et le malgache dépend de la langue la plus fréquemment utilisée en situation professionnelle (le français ou le malgache est alors considérée comme langue majeure ou comme langue mineure). Ainsi, la découverte et l'enrichissement se font dans la langue majeure (langue la plus fréquemment utilisée en situation professionnelle).
- Le carnet de vocabulaire des élèves fera le lien entre l'enseignement général appliqué et les modules.
- Le cahier des élèves sera construit par séquences d'apprentissage, chacune étant centrée sur un savoir-faire communicatif.
- On peut proposer aux meilleurs élèves de passer la certification DFP B1 - Hôtellerie-Restaurant (<http://www.alliancefr.mg>)

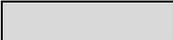
 Savoir-faire à dominante malgache en situation professionnelle

REFERENTIEL DE FORMATION

| Situation professionnelle   | Savoir-faire communicatifs associés | Compétence linguistique  | Grammaire FRA | Grammaire MLG  | Lexique   | Attitude et connaissances particulières   |  |
|---|-------------------------------------|--|---------------|--|---|---|--|
| <b>Premier semestre - Se préparer au service (46 heures)</b>  |                                     |  |               |  |   |   |  |
| A la fin du premier semestre de formation, l'apprenant a développé les compétences linguistiques, en français comme en malgache, qui lui permettront de préparer et d'assurer le service. |                                     |  |               |  |   |   |  |
| Unité 1   | <b>Se préparer au service</b>       | Renseigner et se renseigner sur l'emplacement ou la manière d'utiliser un produit, une machine | P.O. / C.E.   | -Les adverbes interrogatifs <i>où</i> et <i>comment</i><br>- Les prépositions de lieu<br>- Les conjonctions de coordination<br>- Les adjectifs ( <i>couleurs</i> et <i>formes</i> )<br>- L'impératif singulier<br>- La quantité<br>- La nominalisation ( <i>lavage, rinçage, nettoyage, utilisation, ...</i> ) | mpisolomanontany "aiza?", "manaoahoana?", "ataoahoana?", "ahoana no fomba + asa tianahatao? Inona no ataoraha/ rahaohatra ka + izayzavatratanahataoa min'nyfilazam-potoana ho avy, ve?<br>. mpisolotoerana<br>. mpamari-toetra<br>. Filazamandidy | - Les verbes liés au fonctionnement d'une machine (tourner, appuyer, poser, mettre, faire, marcher, s'arrêter, ...)<br>- La durée, la température | - La précision, l'écoute<br>- Les idéogrammes, les abréviations, la lecture d'un tableau |
| Unité 2   |                                     | Signaler un danger   | P.O.          | - Les pronoms relatifs<br>- L'impératif<br>- Il y a  | - Nympisolo " izay"<br>- Filazamandidymampita ndrina<br>- Misy + ...  | La panne, la casse, le dysfonctionnement  | L'attention, la vigilance  |
| Unité 3   |                                     | Ecouter des recommandations  | C.O.          | - L'impératif des verbes <i>oublier</i> (à la forme négative); <i>faire, penser, regarder, proposer...</i><br>- L'expression "Si... alors..."  | mpanampy"aza"+hadino +mpanoritra+matoante ny...   | Le champ lexical <i>du lieu de travail et de son matériel</i>   | Attention, mémoire, concentration  |
| Unité 4   |                                     | S'informer sur le service à venir / les offres spéciales                                       | P.O. / C.E.   | - L'interrogation au futur simple et au futur proche<br>- Les nombres  | Tokony+ filazam-potoana ho avy +ve  | Les clients (groupe, nationalités, famille, VIP...)   | Curiosité, attention, mémoire, concentration, précision                                  |

REFERENTIEL DE FORMATION

|         |        |   |             |  |   |  |   |
|---------|--------|---|-------------|--|---|--|---|
| Unité 5 | Servir | Ecouter une commande  | C.O. / P.E. | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le conditionnel du verbe <i>prendre, aimer</i></li> <li>- Les prépositions <i>et, avec, sans</i></li> <li>- Les expressions de la quantité (<i>un peu de, beaucoup...</i>)</li> <li>- Le futur proche</li> </ul>  | <p>Mbaanaovy+anaran-tsakafo+azafady.<br/>Matoanteny: (tsy)misy, (tsy) asiana..<br/>mpamari-toetra: mamy, masira, masiaka.</p> | Les noms de plats, de boissons   | <p>Ecoute, attention</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Rapidité, lisibilité, précision</li> <li>- orthographe, abréviations</li> </ul> |
| Unité 6 |        | Comprendre et donner une précision sur la composition / cuisson d'un plat | P.O / C.O.  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le conditionnel des verbes <i>vouloir</i> et <i>aimer</i>.</li> <li>- Les adjectifs possessifs</li> <li>- Décrire avec <i>C'est / Ce sont / Dans ... il y a</i></li> <li>- Les adjectifs démonstratifs</li> <li>- Les pronoms relatifs <i>qui, que</i> et <i>dont</i></li> <li>- Les prépositions à (<i>aux, à la</i>), et <i>de</i></li> <li>- Le comparatif et les expressions de comparaison (<i>ça ressemble à, c'est comme... </i>)</li> </ul> | <p>Mba+filazamandidy.....<br/>azafady<br/>mpisolotena<br/>mpamari-toetra</p>  | Le goût, la texture, la cuisson, la découpe, la présentation dans l'assiette, la température | <p>Souci de précision, de clarté, donner envie de manger</p>  |
| Unité 7 |        | Présenter un plat   | P.O.        | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les présentatifs <i>voici</i> et <i>voilà, ça c'est</i></li> <li>- Les articles définis</li> </ul>  | <p>mpisolomanondro.<br/>- Mampifandray</p>  | Noms de plats, de boissons   | <p>Diction claire, audible, discrète et rythmée.</p>  |

 Savoir-faire à dominante malgache en situation professionnelle

REFERENTIEL DE FORMATION

|   |                                     |   | Objectifs linguistiques |  |  | Objectifs socioculturels                                 |   |
|---|-------------------------------------|---|-------------------------|--|--|--|---|
| Situation professionnelle   | Savoir-faire communicatifs associés | Compétence linguistique                         | Grammaire FRA           | Grammaire MLG  | Lexique  | Attitude; connaissances particulières                    |   |
| <b>Deuxième Semestre - Interagir avec un clientèle francophone et malgachophone (46 heures)</b>                     |                                     |   |                         |  |  |  |   |
| A la fin du deuxième semestre de formation, l'élève sait interagir avec une clientèle francophone et malgachophone. |                                     |   |                         |  |  |  |   |
| Unité 8   | <b>Interagir avec la clientèle</b>  | Accueillir, remercier, saluer le client         | P.O / C.O.              | - C'est / il est<br>- verbe être<br>- L'impératif  | Filazamandidy (mandrosoa, veloma)<br>Mpisolomanontany (manaoahoana)<br>matoanteny: misaotra        | Formules de salutations;<br>L'identité;                  | Connaissance de quelques codes culturels, le sourire, la courtoisie, le regard, la voix |
| Unité 9   |                                     | Demander la permission de faire quelque chose   | P.O                     | - La phrase interrogative<br>- Les verbes <i>pouvoir</i> , <i>déranger</i> , <i>placer</i> , <i>installer</i> , <i>vouloir</i> , <i>débarrasser</i> , <i>apporter</i> , <i>poser</i> , <i>ouvrir</i> , <i>ramasser</i><br>- Les prépositions de lieu | Azoataoveny + matoantenympanao na sehatra....?<br>-matoanteny: manelingelina.<br>mpanampy: te      | Les verbes du service                                    | Politesse, comprendre et accepter le refus  |
| Unité 10  |                                     | Entretenir une courte conversation              | C.O. / P.O.             | - Les phrases interrogatives<br>- Les phrases complexes courantes<br>- Les connecteurs logiques<br>- Les connecteurs temporels   | - Mpampiankinasynykarazany arynylanjany<br>- Mpisolofotoana  | - La famille, les études, la ville, la météo, Madagascar | - Discretion, ouverture<br>- connaissances générales sur sa ville, sa région...         |
| Unité 11  |                                     | S'excuser (et proposer de résoudre un problème) | P.O                     | - La forme négative: <i>ne ... pas</i> , <i>ne ... plus</i> , <i>ne ... rien</i> , <i>ne ... jamais</i><br>- les verbes regretter, s'excuser, être désolé  | matoanteny" miala" +tsiny+m pampiankina (raha)+matoanteny Metyveraha+matoanteny. Azafady( raha)... | Les expressions de l'approbation                         | Le calme, l'écoute, l'aide  |
| Unité 12  |                                     | Comprendre un signe/geste                       | C.G.                    | /  |  | Le service   | Codes culturels   |

REFERENTIEL DE FORMATION

|             |  |             |   |   |   |   |
|-------------|--|-------------|---|---|---|---|
| Unité<br>13 | Répondre à des questions relatives aux services de l'hôtel | P.O / C.O.  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les articles définis/indéfinis</li> <li>- <i>Il y a</i>, verbes <i>avoir</i> et <i>disposer</i></li> <li>- heure, date et nombres</li> <li>- Les prépositions de lieu</li> </ul>   | mpisolotoerana<br>ora, daty , isa<br>matoanteny"misy"<br>mpanamyfilaza"tsy"   | Les différents services de l'hôtel  | La précision  |
| Unité<br>14 | Suggérer et proposer (un service, un plat...)              | P.O. / C.O. | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les verbes <i>conseiller, proposer, suggérer, recommander</i></li> <li>- Les pronoms personnels indirects.</li> <li>- La phrase interrogative</li> <li>- verbe <i>désirer, aimer, servir, falloir, proposer</i> au présent de l'indicatif</li> </ul> | tsararaha+.....+no<br>mpisolotena<br>"matoanteny" "manana" ,<br>""misy"" "tsymisy"<br>mpamari-<br>toetra ""tsara"" "mamy"" , ""<br>masira""<br>mpisolomanontany""inona""<br>+kianteny""no""(inona no<br>atao ho anao?)" | <ul style="list-style-type: none"> <li>- à la table: Le vin (robe, nez, bouche), des plats spécifiques (pour les enfants, les allergiques...)</li> <li>- en chambre: traitement du linge(repassage, laver...)</li> <li>- en cuisine: des plats à associer, entrée + plat, plat+ dessert...</li> </ul> | Délicatesse,<br>bienveillance<br>Politesse, respect |

 Savoir-faire à dominante malgache en situation professionnelle

**EGA : Langues étrangères de l'hôtellerie**  
**Durée : 92 heures**

**Objectifs :** En situation professionnelle, savoir :

- s'exprimer en anglais sur les différents services proposés un hôtel-restaurant (hébergement, restaurant, cuisine)
- accueillir des clients dans une autre langue étrangère

**Remarques :**

- Chaque séquence pourra commencer par une évaluation diagnostique des capacités grammaticales et des connaissances lexicales.
- L'enseignant privilégiera les jeux de rôles à la fin de chaque séquence d'apprentissage.
- 10 % du temps réservé à cet Enseignement Appliqué (soit 14 heures environ) sera disponible pour des intervenants extérieurs qui pourront apprendre aux élèves à s'adresser aux *vahiny* dans leur langue. Les langues étrangères privilégiées seront : l'italien, l'allemand et le chinois. Le professeur d'anglais langue professionnelle devra identifier ces intervenants dans son environnement proche.

REFERENTIEL DE FORMATION

---

| Unité  | Languagefunctions  | Learning outcomes  |
|--|--|--|
| <b>First semester - GuestRooms (46 hours)</b><br>At the end of the first semester, the student can suggest hotel services to customers, describe guestrooms and respond to simple guest demands. |  |  |
| <b>Unit 1</b>  | <b>Introducing Hospitality English :<br/>Discovering the hotel</b> | Describing hotel facilities<br>Describing the departments and positions in a hotel<br>Giving directions to guest facilities<br>Suggesting hotel services<br>Reading a floor plan |
| <b>Unit 2</b>  | <b>Visiting guestrooms</b>   | Describing guest bedrooms and facilities<br>Describing bathroom and contents<br>Describing cleaning equipment and supplies   |
| <b>Unit 3</b>  | <b>Providing customer care</b>                                     | Enter a guest room politely<br>Respond to a guest for more supplies<br>Respond to instructions for servicing the room  |
| <b>Unit 4</b>  | <b>Providing room service</b>                                      | Describe room services<br>Providing breakfast services   |

REFERENTIEL DE FORMATION

| <b>Second semester - At the restaurant (46 heures)</b><br>At the end of the second semester, the student can suggest hotel services to customers, describe guest rooms and respond to simple guest demands. |                                 |  |
|---|---------------------------------|--|
| Unit 5  | Greeting guests in a restaurant | Taking reservations<br>Laying the tables<br>Greeting guests<br>Describing restaurant spaces    |
| Unit 6  | Providing bar service           | Ordering a drink<br>Preparing a cocktail   |
| Unit 7  | Providing table service         | Describing tableware for lunch and dinner<br>Ordering lunch<br>Ordering wines<br>Having coffee |
| Unit 8  | Preparing to leave              | Paying the bill<br>Saying goodbye  |

## REFERENTIEL DE FORMATION

### 3.2.3 Pôle développement des compétences professionnelles : éducation au développement durable et découverte professionnelle

#### EGA : Education au Développement Durable

Durée : 46 heures

**Objectifs :** L'éducation du développement durable doit permettre aux élèves de développer, à leur niveau :

- une vision systémique des thématiques du développement durable
- des compétences de recherche documentaire
- un esprit d'analyse
- un esprit critique

Pour réussir les séquences proposées, l'élève devra maîtriser de grands repères dans l'espace (à différentes échelles), dans le temps, dans l'environnement, dans l'économie et dans la société.

**Remarques :**

- Le progression semestrielle proposée repose sur une évolution vers des thématiques de plus en plus liées à la situation professionnelle dans l'hôtellerie-restauration. Les thématiques du deuxième trimestre font donc le lien entre des thématiques abordées régulièrement dans la période précédente de la scolarité (santé, déboisement) et des thématiques inscrites dans la situation professionnelle (alimentation, gestion des déchets et "éco-tourisme").
- Pour les employés d'étages, les enseignants travailleront avec leurs élèves sur les thématiques des premier et troisième semestres.
- Chaque séquence sera construite en deux temps :
  - dans un premier temps, l'apprentissage des ressources nécessaires à l'éducation au développement durable (repères historiques, géographiques, environnementaux, sociétaux et économiques). Ces ressources seront mobilisées pour travailler sur la thématique proposée
  - dans un deuxième temps, l'intégration de ces ressources par un travail de recherche-action sur la thématique proposée
- Ce travail d'intégration sera structuré en trois temps, pour chaque thématique proposée :
  - 1- dans un pays du Nord à partir d'une recherche documentaire qui donneront lieu à des exposés
  - 2- dans la région du centre de formation à partir d'un exposé d'élèves ou d'une intervention sur une action menée en réponse à la problématique
  - 3- une action proposée par les élèves : réalisation d'affiches pour les salles de classe (au premier semestre) ou pour l'hôtel-restaurant d'application (au dernier semestre), rédaction d'un article pour le site de l'école hôtelière ou pour un journal local, action de sensibilisation hors de l'école (intervention au *fokontany*, auprès de la population, etc.), ... (1)
- Pour chaque séquence, l'élève distinguera dans son cahier :
  - la partie "outils" dans laquelle on trouvera la trace écrite
  - la partie "pour comprendre" dans laquelle on trouvera la synthèse de la recherche documentaire et des notes prises lors de l'exposé
  - la partie "pour agir" ou "notre action" dans laquelle on trouvera une trace de la production réalisée
- Chaque séquence pourra faire l'objet d'évaluations diagnostiques des acquis du collège.
- L'enseignant pourra évaluer l'acquisition des ressources d'une part, et la qualité de l'engagement de l'élève dans chacune des quatre étapes de l'éducation au développement durable (l'exposé, la prise de notes, la production finale) d'autre part. L'engagement de l'élève sera valorisé.

(1) "Une éducation au développement durable qui ne débouche pas sur une action, même si sa portée est limitée, on favorise la formation de futurs citoyens qui connaîtront (peut-être) les problèmes ... mais qui ne feront rien pour les résoudre !", Gérard de Vecchi et Julien Pellegrino, *Un projet pour ... éduquer au développement durable*, Paris, Delagrave Edition, 2008

REFERENTIEL DE FORMATION

| Séquences d'apprentissage  | Connaître  | Rechercher  | Agir   |
|--|--|---|--|
| <b>Premier Semestre (23 heures)</b>  |  |   |  |
| Au premier semestre, l'enseignant travaillera sur des thématiques qui feront le lien avec les programmes officiels du collège qui donnent une place importante aux problématiques de santé et de la déforestation. |  |   |  |
| <b>Introduction à l'éducation au développement durable</b><br>Durée conseillée : 1 heure   | Présentation de l'éducation au développement durable à partir de l'exemple du déboisement ou de l'exploitation du bois de rose<br>Organisation du cahier des élèves  |   |  |
| <b>Gérer les ressources : les ressources végétales</b><br>Durée conseillée : 11 heures<br>Thématique conseillée : le déboisement ou le bois de rose  | Les forêts à Madagascar<br>Les cycles de croissance des arbres<br>Le réchauffement climatique<br>Les croyances et les traditions liées à la forêt<br>Le déboisement au Moyen Age<br>Le déboisement au Brésil | <b>1- Recherche documentaire</b><br>Une exploitation sylvicole dans un pays du Nord<br><b>2- Exposé ou intervention</b><br>Un projet de réduction des émissions issues de la déforestation et de la dégradation des forêts (REDD+) comme le programme holistique de conservation des forêts | Affichage dans la salle de classe (exposition pour présenter le problème dans chaque dimension et des actions possibles pour le résoudre)<br>Une action de reboisement |
| <b>Partager les biens publics mondiaux de demain : la santé</b><br>Durée conseillée : 11 heures<br>Thématique conseillée : les maladies environnementales  | Histoire de la tuberculose<br>Etude de la tuberculose<br>Géographie de la santé (inégalité dans l'accès au soin)   | <b>1- Recherche documentaire</b><br>Une maladie environnementale dans un pays du Nord<br><b>2- Exposé ou intervention</b><br>Un projet d'amélioration de l'accès aux soins, si possible contre la tuberculose.<br>Fonction d'une mutuelle de santé.   | Ecrire un article pour défendre un meilleur accès aux soins  |

REFERENTIEL DE FORMATION

| Séquences d'apprentissage  | Connaître   | Rechercher   | Agir   |
|--|---|--|--|
| <b>Deuxième Semestre (23 heures)</b>   |   |  |  |
| Au deuxième semestre, l'enseignant travaillera sur des thématiques en lien avec la future situation professionnelle des élèves.  |   |  |  |
| <b>Satisfaire les besoins d'aujourd'hui : l'alimentation</b><br>Durée conseillée : 8 heures<br>Thématique conseillée : le riz  | Géographie de la riziculture<br>Biologie végétale : le riz<br>Les coutumes et traditions liées à la riziculture<br>Le système de riziculture intensif | <b>1- Recherche documentaire</b><br>Le système de riziculture intensif en Asie<br><b>2- Exposé ou intervention</b><br>La riziculture intensive à Madagascar  | Menus du restaurant d'initiation   |
| <b>Produire et consommer de façon durable : le traitement des déchets (réduire, réutiliser, recycler)</b><br>Durée conseillée : 8 heures<br>Thématique conseillée : le tri des déchets | Histoire de l'industrialisation<br>Biodégradabilité<br>Un processus de recyclage organique<br>Un processus de recyclage industriel<br>La récupération | <b>1- Recherche documentaire</b><br>Un traitement durable des déchets dans un pays du Nord<br><b>2- Exposé ou intervention</b><br>Un projet d'amélioration du traitement des déchets par une ONG ou une mairie | Affichage pour l'amélioration du processus de traitement des déchets dans l'hôtel-restaurant d'application |
| <b>Comprendre la bio-diversité : la notion d'"éco-tourisme"</b><br>Durée conseillée : 7 heures<br>Thématique conseillée : le tourisme villageois                                       | Géographie du tourisme<br>Les traditions de l'accueil dans les communautés rurales malgaches  | <b>1- Recherche documentaire</b><br>Le tourisme vert dans un pays du Nord<br><b>2- Exposé ou intervention</b><br>Une action de tourisme villageois dans la région  | Promotion d'une action de tourisme villageois  |

## REFERENTIEL DE FORMATION

### EGA : Découverte professionnelle

**Durée : 46 heures**

**Objectifs :** Les heures de découverte professionnelle doivent permettre aux élèves :

- de comprendre l'organisation du marché du travail dans le secteur du tourisme, à différentes échelles (monde, Afrique australe, Océan Indien, Madagascar)
- de développer les compétences de base de l'éducation financière afin d'anticiper l'éventuelle création d'une entreprise hôtelière après quelques années d'expérience professionnelle
- de se préparer à intégrer le marché du travail

**Remarques :**

- Les séquences du premier semestre se prêtent à l'intervention de professionnels et à des sorties encadrées pendant les heures de cours. Les apprenants découvriront ainsi la diversité des situations professionnelles dans lesquels ils pourraient être placés pendant leur carrière à Madagascar.
- La documentation nécessaire à l'élaboration des cours du premier semestre sera apportée par la délégation de l'OMEF (Observatoire Malgache de l'Emploi et de la Formation)

| Séquences d'apprentissage  | Ressources   |
|--|--|
| <b>Premier Semestre : connaissance du marché du travail, en partenariat avec la délégation de l'OMEF (23 heures)</b><br>A l'issue du premier semestre, l'apprenant sera capable de caractériser le marché du travail et son évolution dans le secteur du tourisme, et ce dans le sous-secteur de l'hôtellerie-restauration en particulier et à différentes échelles. |  |
| <b>Initiation à l'économie</b><br>Durée conseillée : 10 heures   | La répartition sectorielle des activités économiques<br>Le secteur primaire<br>Le secteur secondaire<br>Le secteur tertiaire   |
| <b>Economie du tourisme</b><br>Durée conseillée : 9 heures   | Caractéristiques à l'échelle mondiale<br>Caractéristiques à l'échelle régionale<br>Caractéristiques à l'échelle locale   |
| <b>Analyse économique du marché de l'emploi à Madagascar</b><br>Durée conseillée : 4 heures  | Typologie de l'emploi à Madagascar (secteurs formel et informel)<br>Les formes juridiques des entreprises hôtelières<br>Les concepts hôteliers<br>Flux et segmentation du marché du travail<br>Facteurs explicatifs de la mobilité des travailleurs<br>Politique salariale |

## REFERENTIEL DE FORMATION

| <b>Deuxième Semestre : intégration sur la marché du travail (23 heures)</b>   |   |
|---|---|
| A l'issue du deuxième semestre de formation, l'apprenant aura développé les compétences nécessaire à une insertion réussie sur son lieu de stage et sur le marché du travail.   |   |
| <b>Transférer ses compétences dans des situations professionnelles</b><br>Durée conseillée : 8 heures<br><i>On prévoira 2 heures à la suite de chaque stage pour mettre en commun les expériences vécues par les élèves</i> | Se préparer au stage professionnel : organisation, droits et devoirs<br>Le journal de bord du stage<br>S'adapter à des situations professionnelles différentes : des stratégies |
| <b>S'intégrer sur le marché du travail : des compétences orales</b><br>Durée conseillée : 6 heures, 2 heures étant réservées au débriefing après le stage   | L'entretien d'embauche<br>Le positionnement vis-à-vis de ses supérieurs   |
| <b>S'intégrer sur le marché du travail : des compétences écrites</b><br>Durée conseillée : 5 heures, 2 heures étant réservées au débriefing après le stage  | Le CV<br>La lettre de motivation<br>Les réseaux professionnels  |

*3.2.4 Pôle développement personnel : éducation physique et sportive et développement personnel*

**EGA : Education Physique et Sportive**

**Durée : 138 heures**

**Objectifs :** L'enseignement de l'Education Physique et Sportive doivent permettre aux élèves de développer :

- les habiletés psychomotrices et de communication
- les attitudes sur le plan personnel et interpersonnel

attendues au seuil d'entrée sur le marché du travail pour les métiers de base de l'hôtellerie-restauration

Cet enseignement permet en particulier :

- réaliser et orienter son activité physique en vue du développement et de l'entretien de soi
- adapter ses déplacements à des environnements variés et incertains
- réaliser une prestation corporelle à visée artistique ou acrobatique
- se préparer à réaliser une performance à une échéance donnée
- conduire et maîtriser un affrontement individuel et collectif

**Remarques :**

- Chaque séquence commencera par un échauffement qui sera progressivement conduit par les élèves
- Le professeur organisera des activités physiques en lien avec la future situation professionnelle des élèves ("courses de garçons de café", ...)

REFERENTIEL DE FORMATION

| Semestre                 | Sport individuel  | Sport collectif  |
|--------------------------|---|--|
| <b>Premier Semestre</b>  | <b>Cours de demi-fond</b>   | <b>Basket-ball</b>   |
|                          | <p>Comprendre la relation entre la durée et l'intensité de l'effort pour parvenir à gérer au mieux ses efforts.</p> <p>Apprendre à mieux se connaître.</p> <p>Développer son cadre efficient c'est-à-dire se développer soi-même pour être bon au regard de ce que je suis.</p> | <p>Développer l'esprit d'équipe, sans négliger l'esprit d'initiative individuelle</p> <p>Respecter ses co-équipiers</p> <p>Développer le sens de l'effort individuel au service de la réussite du groupe</p> <p>Suivre individuellement une stratégie définie pour une groupe, l'équipe.</p> |
| <b>Deuxième Semestre</b> | <b>Course de relais-vitesse</b>   | <b>Football</b>  |
|                          | <p>Savoir créer des conditions de travail propices à la validation du travail par ses partenaires.</p> <p>Savoir réguler ses efforts en fonction de ceux de ses partenaires.</p> <p>Savoir prendre des informations en portant son attention sur ses partenaires.</p>           | <p>Développer l'esprit d'équipe, sans négliger l'esprit d'initiative individuelle</p> <p>Respecter ses co-équipiers</p> <p>Développer le sens de l'effort individuel au service de la réussite du groupe</p> <p>Suivre individuellement une stratégie définie pour une groupe, l'équipe.</p> |

**EGA : Développement Personnel****Durée : 92 heures****Objectifs :**

Le programme de développement personnel doit permettre aux apprenants de développer leur personnalité, leur sens du concret, leur esprit critique et leur sens de l'autre dans leur milieu professionnel, grâce à des règles de savoir faire, mais surtout de savoir être au travail.

**Remarques :**

- Il sera préférable d'organiser des séances de deux heures toutes les deux semaines, plutôt qu'une heure par semaine, pour ne pas couper les séances.
- A chaque fin de séquence, une évaluation permet d'évaluer les apprenants. Il sera préférable d'organiser l'évaluation autour de quelques questions de réflexion abordées pendant le parcours pour faire réfléchir les apprenants, plutôt qu'un quizz

**Premier Semestre : PARCOURS SANTE/ HYGIENE**

A l'issue du premier semestre de formation, l'apprenant connaîtra les règles d'hygiène et de santé de base et aura davantage conscience du danger des conduites addictives.

| <b>Séquences</b>                           | <b>Séances</b>                         | <b>Objectifs par séances</b>   | <b>Nb heures</b> |
|--|--|--|------------------|
| <b>Prendre soin de soi</b>                 | 1. Hygiène personnelle                 | > Appliquer les règles d'hygiène personnelle de base<br>> Savoir s'adapter aux règles d'hygiène d'autres nationalités  | 8                |
|  | 2. Ecouter son corps                   | > Connaître les différents cycles du sommeil<br>> Etre capable de gérer sa fatigue   | 6                |
|  | 3. Se soigner                          | > Connaître les différents éléments de la trousse à pharmacie<br>> Appliquer les règles de base pour se soigner en cas de maladie bénigne<br>> Connaître les différents professionnels de la santé |                  |
| <b>Prévention des conduites addictives</b> | 1. Les maladies liées à l'alimentation | > Connaître les principales maladies liées à une alimentation excessive ou à des carences alimentaires   | 4                |
|  | 2. L'alcool et ses dangers             | > Connaître les dangers liés à une consommation excessive d'alcool<br>> Connaître les relations entre alcool et violence<br>> Savoir réagir face à un client ivre                                  | 2                |
|  | 3. Tabac et drogues                    | > Connaître les dangers liés à la consommation de tabac et de drogues<br>> Connaître les solutions pour sortir de la dépendance  | 2                |
| <b>Total heures</b>                        |  |  | <b>22</b>        |

## REFERENTIEL DE FORMATION

| Premier Semestre: EDUCATION A LA CITOYENNETE   |                                     |  |           |
|--|-------------------------------------|--|-----------|
| A l'issue du premier semestre de formation, l'apprenant sera aussi capable d'appliquer les règles de savoir être et de savoir vivre dans son milieu professionnel, comme dans sa vie personnelle ou de citoyen malgache. |                                     |  |           |
| Séquences  | Séances                             | Objectifs par séances  | Nb heures |
| <b>L'agir personnel</b>  | 1. Le savoir vivre                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Appliquer les règles de base de civilité et de vie en communauté</li> <li>&gt; Se faire respecter et respecter les autres</li> <li>&gt; Connaître les différentes formes de handicap physique et mental</li> <li>&gt; Savoir adopter la bonne attitude face au handicap</li> </ul> | 4         |
|  | 2. Le bien commun                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Appliquer les règles de respect de son environnement</li> <li>&gt; Appliquer les règles de respect de son lieu de travail</li> </ul>   | 4         |
| <b>L'agir professionnel</b>  | 1. Le vol                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Connaître les différentes formes de vol</li> <li>&gt; Adopter un comportement moral sur son lieu de travail</li> <li>&gt; Assumer les conséquences d'un vol</li> </ul>   | 4         |
|  | 2. Savoir gérer un conflit          | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Savoir dire les choses et exprimer ses problèmes / frustrations</li> <li>&gt; Savoir comment réagir en cas de conflit au travail</li> </ul>  | 4         |
|  | 3. Droits et devoirs du salarié     | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Connaître le code du travail et la législation spécifique à l'hôtellerie/ restauration</li> <li>&gt; Savoir faire valoir ses droits</li> </ul>   | 4         |
| <b>L'agir politique</b>  | 1. Prendre part à la vie de sa cité | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Connaître l'organisation politique de son pays/ de sa cité et les différentes instances</li> <li>&gt; Savoir comment y prendre part</li> </ul>   | 2         |
|  | 2. La lutte contre la corruption    | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Connaître les différentes formes de corruption</li> <li>&gt; Adopter les bonnes attitudes face à la corruption</li> </ul>  | 2         |
| Total heures   |                                     |  | 24        |

## REFERENTIEL DE FORMATION

| <b>Deuxième Semestre: PARCOURS EDUCATION AFFECTIVE ET SEXUELLE</b>  |  |  |           |
|---|--|--|-----------|
| <p>A l'issue du deuxième semestre de formation, l'apprenant aura reçu des clés pour construire sa vie relationnelle, affective et sexuelle: il aura une meilleure connaissance de son corps et sera conscient de ses responsabilités face à lui même et face aux autres.</p> <p>NB: Il sera préférable de faire quelques séances en séparant garçons et filles si le besoin s'en fait ressentir</p> |  |  |           |
| Séquences   | Séances  | Objectifs par séances  | Nb heures |
| <b>Homme/ femme, différents mais complémentaires</b>  | 1. Mieux se connaître                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Connaître ses forces et ses faiblesses et savoir gérer ses émotions</li> <li>&gt; Etre capable de résister aux pressions: savoir dire non</li> </ul>                               | 6         |
|   | 2. Mieux connaître l'autre                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Connaître les différences physiques chez l'homme et chez la femme</li> <li>&gt; Connaître les différences psychologiques et affectives chez l'homme et chez la femme</li> </ul>    | 6         |
|   | 3. Les relations sexuelles                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Savoir "comment ça marche"</li> <li>&gt; Donner un sens à sa sexualité</li> <li>&gt; Connaître les conditions préalables à une relation sexuelle épanouie</li> </ul>               | 6         |
|   | 4. Un jour, une famille?                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Connaître les droits et les devoirs de chaque conjoint face au mariage</li> <li>&gt; Etre capable de concilier vie de famille et travail</li> </ul>                                | 4         |
| <b>Prévention des comportements sexuels à risques</b>   | 1. Lutter contre la prostitution et le tourisme sexuel | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Connaître les différentes formes de prostitution</li> <li>&gt; Savoir adopter les bonnes conduites face à un client accompagné d'une prostitué</li> </ul>                          | 6         |
|   | 2. Combattre la violence et les abus sexuels           | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Connaître les différentes sortes de violences</li> <li>&gt; Savoir réagir face à la violence, en tant que victime ou en tant que témoin</li> </ul>                                 | 6         |
|   | 3. Prévenir les grossesses précoces et les avortements | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Connaître les différents moyens de contraception</li> <li>&gt; Connaître les conséquences physiques et psychologiques de l'avortement</li> </ul>                                   | 6         |
|   | 4. Lutter contre le SIDA et les MST                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Connaître les principales MST (dont le SIDA) et leurs symptômes</li> <li>&gt; Connaître les différentes étapes pour bâtir une relation de confiance avec son partenaire</li> </ul> | 6         |
| <b>Total heures</b>   |  |  | 46        |

### 3.4 Service en milieu professionnel

#### 3.4.1 Service en hôtel-restaurant d'application

Les élèves assurent deux services de 6 heures dans l'hôtel-restaurant d'application du centre de formation. Chaque temps service comprend un temps de briefing et un temps de débriefing. Les formateurs peuvent à cette occasion évaluer le positionnement des élèves pour une ou plusieurs compétences particulières et communique ces résultats afin de reporter le résultat de cet évaluation dans le document de positionnement.

#### 3.4.2 Stage en milieu professionnel



Les stages en milieu professionnel sont organisés en deuxième année. Les élèves alternent les périodes dans le centre (qui constituent le troisième semestre de formation) et les périodes de stages dans les entreprises de la région, partenaires du centre de formation.

Les deux principaux objectifs des périodes de stages sont de permettre aux élèves de découvrir la diversité des milieux professionnels à Madagascar et de les amener à développer des stratégies pour transférer les compétences à de nouvelles situations professionnelles en s'adaptant à un nouvel environnement. C'est la raison pour laquelle chaque période de stage devrait être encadrée par un briefing et un débriefing au cours desquels les élèves pourront confronter leurs expériences.