



Femme de chambre – lingère

Référentiel du métier et de compétences

Le référentiel de métier et de compétences a comme première finalité de tracer le portrait le plus complet possible de la nature, des conditions d'exercice et des exigences d'un métier, dans son contexte actuel et dans sa perspective prévisible. Il prend en compte les situations d'exercice du métier, de l'établissement d'entrée de gamme à l'établissement haut de gamme.

On y décrit les éléments de la situation de travail qui seront les plus utiles à la détermination et à la précision des compétences nécessaires à l'exercice de ce métier (responsabilités, rôles, tâches et opérations, habiletés et activités, exigences particulières, etc.) ; on y trouve également des suggestions ayant trait à la formation.

On ajoutera à cette description du métier la liste des compétences retenues comme cibles de formation initiale pour une personne aspirant à exercer ce métier. Cette liste sera fournie par l'équipe chargée de la conception du projet de formation suite à son analyse du métier décrit.

Ce référentiel sert d'abord d'assise à la structure du futur référentiel de formation. Il peut également être utilisé à titre de document de base pour une démarche d'apprentissage en milieu de travail. Il facilite la certification et la reconnaissance des compétences et donc la mise en place d'un système de validation des acquis de l'expérience (VAE).

EQUIPE DE PRODUCTION

L'analyse de la situation de travail des femmes de chambre – lingère 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. Toky Rasoanindrainy
Chargé des partenariats et de la formation

Pour les Pôles Intégrés de Croissances (PIC)

M. Hasina Randriamiary
Assistant Technique pour la Formation Professionnelle

Spécialiste de la formation

Mme Miarana Ramaholison
Consultante et formatrice en hôtellerie-restauration

Coordination et édition

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

REMERCIEMENTS

La rédaction du présent document a été possible grâce à la participation de nombreuses personnes. Les responsables remercient tout particulièrement :

- les spécialistes du métier qui ont accepté de participer à cette analyse et en particulier à l'atelier « d'échanges de pratiques » tenu dans les locaux de l'INTH (Institut National du Tourisme et de l'Hôtellerie) à Antananarivo, les 26 et 27 septembre 2012 ;
- les gérants d'établissements hôteliers qui ont accepté de répondre à un questionnaire¹ électronique.

Ils tiennent à souligner la qualité et la pertinence des renseignements fournis.

¹ docs.google.com/spreadsheets/viewform?formkey=dE5mVkM1Q3J3S112UHZZMkptaUNKeGc6MQ

LISTE DES PERSONNES CONSULTÉES

Les personnes suivantes ont participé à l'analyse à titre de spécialistes du métier de femme de chambre – lingère :

Rajariarimanana Hanta Saholy
Flower Palace, Antsirabe

Rakotonomenjanahary Louise Désirée
Gouvernante
Le Zomatel, Fianarantsoa

Razafimandimby Mamy Baoranja
Gouvernante
Relais de la Reine, Ranohira

Razanakolonirintsisantatra Landy
Femme de chambre – lingère
Appart Hôtel, Travanavola, Antananarivo

Razanamanana Lucie
Femme de chambre – lingère
Hôtel de France, Antananarivo

Ravaonantenaina Clarisse
Femme de chambre – lingère
Hôtel Tana Plaza, Antananarivo

Ravoniarisoa Marianne
Sofitrans Zahamotel, Mahajanga

Vaoarindriaka Adeline
Femme de chambre – lingère
Hôtel Darafify, Toamasina

Des gérants d'hôtels-restaurants ont aussi contribué à l'élaboration de ce référentiel de métier et de compétences en participant à l'analyse lors d'entrevues ou en répondant à un questionnaire envoyé par l'ONTM.

Table des matières

INTRODUCTION	5
PREMIERE PARTIE – LE METIER	6
Section 1 – Données générales sur le métier	6
1.1 Présentation du métier.....	6
1.2 Conditions d'entrée sur le marché du travail.....	8
1.3 Equipement et matériaux utilisés.....	9
1.4 Conditions de travail	9
1.5 Exigences du métier	10
1.6 Responsabilités de la personne.....	10
1.7 Interactions opérationnelles.....	11
1.8 Situation sociolinguistique	12
1.9 Possibilités de promotion.....	12
1.10 Formation.....	13
Section 2 – Analyse des tâches et des opérations.....	14
1.1 Tableau des tâches et des opérations.....	14
1.2 Informations complémentaires au sujet des tâches.....	17
1.3 Processus de travail.....	18
Section 3 – Conditions de réalisation et critères de performance	19
Section 4 – Connaissances, habiletés et attitudes	24
4.1 Connaissances.....	24
4.2 Habiletés.....	24
4.3 Attitudes.....	24
Section 5 – Suggestions relatives à la formation.....	25
DEUXIEME PARTIE : LES COMPETENCES A DEVELOPPER.....	26
1. Liste des compétences cibles du futur programme d'études.....	26
2. Matrice des compétences.....	27
3. Le référentiel de compétences linguistiques (français, malgache, anglais).....	28
4. Table de correspondance des compétences	Error! Bookmark not defined.
GLOSSAIRE.....	30

INTRODUCTION

Dans le cadre de la rénovation des programmes de formation dans le secteur du tourisme et en particulier de l'hébergement (*housekeeping*), il a été convenu de mener une consultation auprès de spécialistes du métier de femme de chambre – lingère à Madagascar. Cette analyse doit permettre de déterminer un niveau de qualification du futur Cadre Malgache de Qualification. Le présent document se veut le reflet le plus fidèle possible des données recueillies.

Selon l'approche par compétences, la formation professionnelle vise notamment à répondre aux exigences des professionnels du secteur. Elle tient compte de la structure économique, des besoins sur le marché du travail, ainsi que des caractéristiques du métier visé. Ces caractéristiques sont celles du niveau d'entrée sur le marché du travail dans le secteur formel, que ce soit dans une petite structure (niveau *Ravinala*) ou un établissement plus important (jusqu'à 5 étoiles).

Pendant l'analyse qui a permis la rédaction du référentiel, les spécialistes ont décrit le métier et son contexte général d'exercice pour aboutir à un portrait relativement complet et actuel du métier à Madagascar. Ils ont mentionné les tâches et opérations, de même que les conditions de réalisation et les critères de performance. Ils ont énuméré les principales connaissances, habiletés et attitudes nécessaires à l'exercice du travail et, enfin, ont formulé quelques suggestions au regard de la formation à offrir.

Par ailleurs, le traitement de l'information obtenue sur le métier a permis de déterminer quelles compétences sont nécessaires à l'exercice du métier pour une personne en début de vie professionnelle.

Document de Travail

PREMIERE PARTIE – LE METIER

Section 1 – Données générales sur le métier

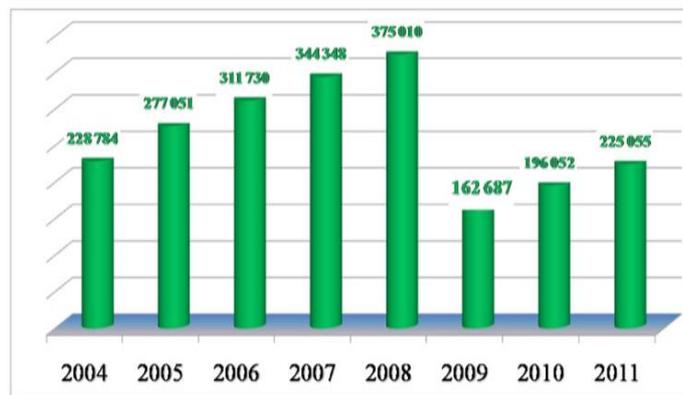
1.1 Présentation du métier

Le métier de femme de chambre – lingère appartient au secteur du tourisme et au sous-secteur de l'hôtellerie-restauration.

Un secteur porteur

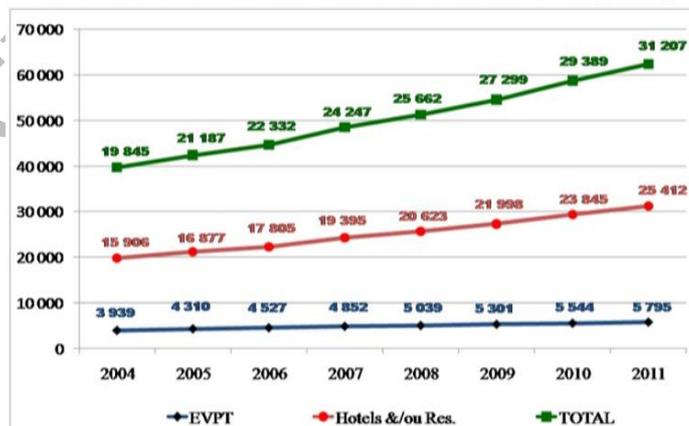
Le tourisme est considéré à Madagascar comme l'un des secteurs « porteurs » qui « permettent de valoriser les potentiels » du pays, à savoir un « patrimoine environnemental exceptionnel, constitué d'une faune et d'une flore endogènes spécifiques »². Avec l'agriculture, ce secteur est prioritaire et peut « générer un important vivier d'emplois »³ : la demande du marché se situe aux environs de **1600 emplois formés par an**⁴. La crise de 2009 a provoqué une forte diminution des flux touristiques. On peut cependant remarquer que le nombre d'emplois directs générés par le secteur continue à augmenter, malgré le contexte difficile.

EVOLUTION DES ARRIVEES DES VISITEURS NON RESIDENTS AUX FRONTIERES



Source : Ministère du Tourisme

EVOLUTION DES EMPLOIS DIRECTS GENERES PAR LE SECTEUR (CUMUL)



SARBA : Ministère du Tourisme

² Sandra Barlet, Christian Baron et Nicolas Lejosne, *Métiers porteurs : le rôle de l'entrepreneuriat, de la formation et de l'insertion professionnelle*, Document de travail n°111, AFD, avril 2011

³ *Idem*

⁴ Source : Office National du Tourisme de Madagascar (ONTM)

Part du secteur informel

A Madagascar, dans les secteurs non-agricoles comme celui du tourisme, 73,6% des personnes travaillent dans le secteur informel⁵. Parmi ces travailleurs, 59,6 % sont des sortants du secondaire sans Baccalauréat⁶.

Tableau 38 : Répartition des entreprises selon la branche et le type d'entreprise en 2004 (en %).

Branche d'activité	Micro-entreprises			PME	GE	Ensemble
	Informelles de survie	Autres Informels	Formelles			
Activités extractives	2,2	2,7	0,1	0,4	5,1	0,1
Activités de fabrication	8,3	8,5	8,9	15,2	47,6	9,1
Production et distribution d'électricité et de gaz	0,4	0,7	0,0	0,0	1,1	0,0
Construction	0,3	1,8	0,8	25,7	10,7	1,7
Commerce et petites réparations	86,3	82,1	77,2	33,1	22,4	75,5
Hôtels, restaurants, bars	1,2	3,2	4,2	8,8	1,8	4,3
Transports, auxiliaires de transport et communication	1,4	1,0	7,3	9,3	5,9	7,4
Activités financières	0,0	0,0	0,0	0,3	2,4	0,0
Autres	0,0	0,0	1,6	7,2	3,0	1,9
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Sources : Enquête auprès des Entreprises 2005 et EPM 2005.

Nous limiterons l'analyse au secteur formel de la profession mais nous tiendrons compte des caractéristiques du secteur informel dans le processus d'établissement des référentiels de formation et d'évaluation.

Les organisations professionnelles

Les métiers de l'Hôtellerie et de la Restauration sont notamment regroupés autour de :

- la Fédération des Hôteliers et Restaurateurs de Madagascar (FHORM)
- la Fédération des Chefs Cuisiniers et Pâtisiers de Madagascar (FCCPM)
- l'Association des Hôteliers et Restaurateurs de Tananarive (ASHORT)

Le métier de femme de chambre – lingère

La femme de chambre - lingère 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

⁵ Enquête Périodique auprès des ménages, BIT, 2005

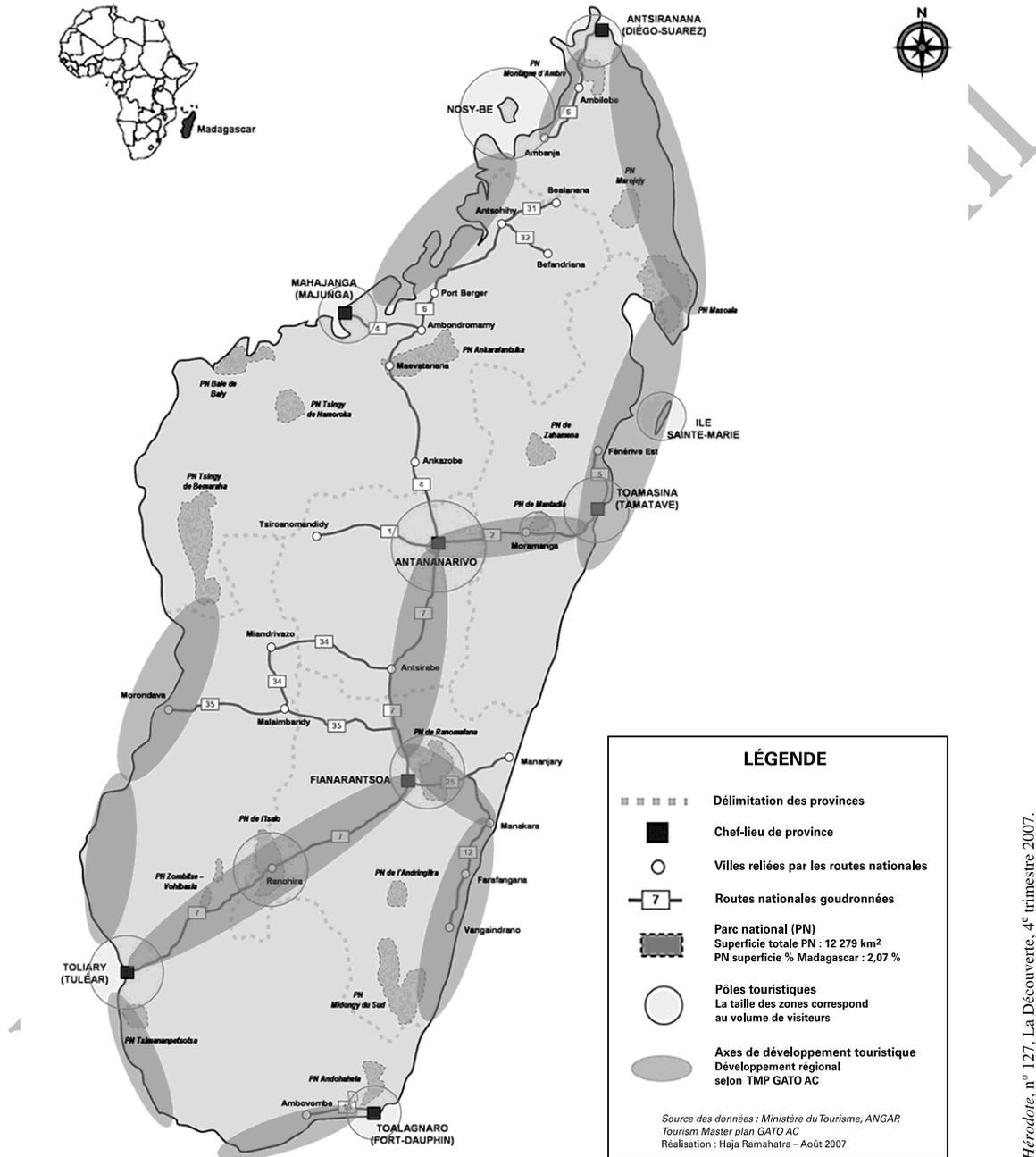
⁶ Source : Enquête nationale BIT/PNUD, 2011

1.2 Conditions d'entrée sur le marché du travail

Perspectives d'emploi et évolution de la rémunération

Les principaux bassins d'emplois se situent dans les zones touristiques de Madagascar.

CARTE 2. – LES AXES DE DÉVELOPPEMENT TOURISTIQUE À MADAGASCAR



Hérodote, n° 127, La Découverte, 4^e trimestre 2007.

A l'emploi, le salaire varie de 80 000 à 130 000 MGA – et parfois même plus – en fonction des établissements. Les femmes de chambre - lingères peuvent avoir des avantages en nature tels que la nourriture, le logement ou encore une Mutuelle offerte pour des soins médicaux dentaires pour les établissements les plus hauts de gamme.

Error! Use the Home tab to apply Titre 1 to the text that you want to appear here.

Le plus souvent, le salaire augmente chaque année suivant l'inflation. Des primes au mérite ou à l'ancienneté sont parfois possibles. Les femmes de chambre - lingères peuvent aussi recevoir des pourboires.

Critères de sélection des employeurs pour les candidats

Les exigences actuelles des employeurs sont actuellement principalement basées sur des critères non techniques car ils forment ensuite pour la plupart leurs femmes de chambre - lingères. Ce sont :

- L'honnêteté et la discrétion
- La propreté et l'hygiène
- Quelques notions de français
- Le lieu de vie proche de l'établissement. En effet, cela facilite les questions de logement qui représentent un coût important pour l'employeur ou le salarié

Cependant, la question a été posée aux restaurateurs d'établir une liste de compétences techniques pouvant être attendues d'une personne formée pendant deux ans. Ce sont :

- La connaissance des règles avancées d'hygiène et de propreté
- Notions de sciences appliquées pour les mélanges de produits ménagers
- Être rigoureux et méticuleux
- Savoir gérer les clients difficiles

1.3 Equipement et matériaux utilisés

Le femme de chambre – lingère doit savoir se servir :

- Du matériel de ménage, de lavage et de repassage de base
- Des produits d'entretien et principalement du savon et de l'eau de javel
- Certains hôtels disposent de machines à laver le linge

1.4 Conditions de travail

Lieu de travail

La femme de chambre – lingère travaille en chambre et dans certains espaces publics. Elle doit parfois travailler dans des conditions de restriction d'eau et/ou d'électricité.

Risques et maladies professionnelles

Les stations debout et courbée prolongées peuvent engendrer de la fatigue. Ce sont aussi des facteurs d'accident.

Il existe des risques de :

- Blessures et particulièrement d'entorse
- Maux de dos
- Infection via du linge souillé
- allergies (poussières, salissures, produits ménagers)

Error! Use the Home tab to apply Titre 1 to the text that you want to appear here.

Contacts sociaux

La femme de chambre – lingère n'est normalement pas en contact avec le client mais doit être capable d'interagir avec lui de manière polie si nécessaire, voire de répondre à des questions simples.

1.5 Exigences du métier

Physiques, intellectuelles et comportementales

D'une manière générale, les niveaux d'exigence dans les métiers de l'hôtellerie-restauration ne correspondent pas toujours aux habitudes et au niveau de vie moyen du pays. Il faut donc enseigner au personnel à comprendre et à appliquer les exigences de qualité du secteur.

Exigences physiques :

- Bonne condition physique, souplesse et endurance

Exigences intellectuelles :

- Maîtrise des techniques de nettoyage
- Avoir des notions physiques (qualité des mobiliers et des revêtements), chimiques (solvants, détergents, composants chimiques)
- Notions de couture et maîtrise des outils de lavage et de repassage
- Des notions de composition florale sont considérées comme un vrai plus

Exigences comportementales :

- Discrétion
- Rigueur, soucis du détail
- Honnêteté, intégrité

Contre-indications (allergie, handicap)

Allergie notamment à la poussière, handicap physique lourd.

1.6 Responsabilités de la personne

La femme de chambre – lingère est responsable du matériel dans les chambres, du linge à laver et des produits de nettoyage. Elle est également responsable de la tenue et la propreté des chambres qui lui sont assignées.

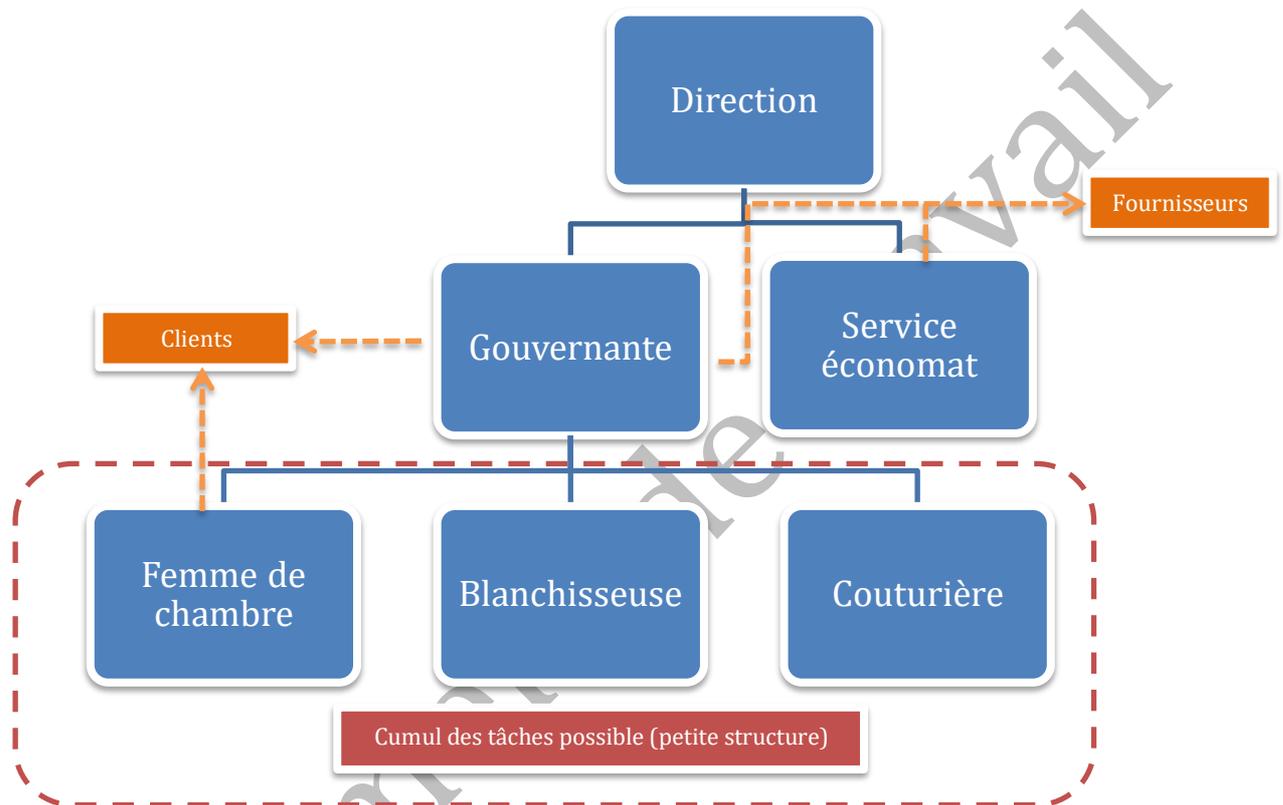
Error! Use the Home tab to apply Titre 1 to the text that you want to appear here.

1.7 Interactions opérationnelles

Dans certains hôtels, la femme de chambre – lingère peut être placée sous la responsabilité d'une gouvernante ou même d'une « première femme de chambre ».

Elle travaille en collaboration avec les lessiveuses et couturières.

Schéma des interactions opérationnelles d'une femme de chambre - lingère
Ce schéma ne détaille la partie service et reste non exhaustif pour le reste de la structure



Error! Use the Home tab to apply Titre 1 to the text that you want to appear here.

1.8 Situation sociolinguistique

La situation sociolinguistique à Madagascar

Le malgache est langue nationale et officielle. Il connaît des variantes régionales qui ne posent pas de problèmes d'intercompréhension majeurs.

Le français est langue officielle et a été choisi par l'Etat comme la langue d'enseignement. Toutefois, moins du quart des Malgaches est véritablement francophone. Malgré cela, la langue française joue un rôle non négligeable d'insertion professionnelle. En effet, parler français reste dans de nombreux domaines, le critère principal de recrutement.

Les langues dans le domaine de l'hôtellerie-restauration

Un hôtel-restaurant, quel qu'il soit, a pour fonction d'accueillir une clientèle. Les situations de communication sont donc stratégiques dans ce milieu professionnel. Plus les établissements sont hauts de gamme, plus les exigences en langues étrangères sont élevées. En outre, le lieu d'implantation de l'établissement peut déterminer les langues étrangères parlées.

La pratique de la langue française dans le métier de femme de chambre – lingère

La femme de chambre - lingère est par définition, celle qui doit être là, quand le client n'est pas là. On pourrait donc penser que sa relation avec la clientèle est inexistante.

Il peut arriver cependant qu'un client échange avec ce personnel à propos d'un service lié à l'espace de la chambre ou à toute autre information générale à propos de l'utilisation des bâtiments de l'hôtel (exemple : horaires d'ouverture de la salle de restaurant, comment rejoindre la piscine ...). Pour que ce type d'échange assez limité mais suffisamment important soit efficace, il est indispensable à la femme de chambre – lingère de maîtriser les outils linguistiques nécessaires.

De plus, c'est à la femme de chambre - lingère que l'on confie l'entretien et la gestion de l'espace privé du client. C'est donc elle qui entretient la communication avec son équipe, et cela de manière très claire et explicite (rapports sur l'état d'une chambre ou de matériaux, nom et quantité de linges rapportés en buanderie). Les échanges interprofessionnels ont donc lieu oralement en malgache, cependant que les termes spécifiques au domaine professionnel sont, comme en cuisine, souvent en français et font le lien entre divers espaces (chambres, laverie, buanderie...). Une mauvaise compréhension peut donc engendrer une mauvaise application de ses tâches.

1.9 Possibilités de promotion

De manière générale, il n'y a pas de cadre réglementaire : une décision de promotion se fera donc sur des critères internes. Cependant, il peut exister un certain blocage culturel à la promotion interne, ce qui nécessite parfois le changement d'établissement.

La femme de chambre – lingère peut exceptionnellement accéder à un poste de gouvernante en interne. L'ancienneté permet néanmoins d'obtenir des privilèges sur le choix des horaires et certaines autres conditions de travail. Elle peut aussi devenir couturière qui est un métier moins exigeant physiquement.

Avec des notions de gestion et des capacités de management et d'organisation, la – lingère peut postuler à un poste de gouvernante dans une autre structure.

1.10 Formation

La situation de la formation à Madagascar

Le financement de la formation professionnelle est encore très faible à Madagascar. En 2008, le budget de l'éducation était de 450 millions d'Ariary dont 0,87 % consacrés à la formation technique et professionnelle⁷.

En 2012, il y aurait 14 centres de formation accrédités par le Ministère de l'Enseignement Technique et de la Formation Professionnelle (METFP) sur l'ensemble du territoire. Il existe deux centres publics de formation : le Collège Technique Mixte (CTM) qui dépend du METFP et l'Institut National du Tourisme et de l'Hôtellerie (INTH) qui dépend du Ministère du Tourisme. En majorité, ces centres sont implantés à des niveaux de formation professionnelle supérieure.

Sans tenir compte du taux d'évaporation⁸ des jeunes diplômés, le besoin de **1600 diplômés par an** (quelque soit le niveau) est loin d'être couvert par les centres de formation (estimation : **450 par an**⁹).

Les enjeux actuels de la formation professionnelle

Les participants aux Assises de septembre 2012 sur l'enseignement et la formation techniques et professionnels de la CONFEMEN (Conférences des Ministres de l'Education des pays ayant le français en partage) et de l'OIF (Organisation Internationale de la Francophonie) ont présenté des recommandations sur le « développement des compétences pour l'emploi »¹⁰. Elles reprennent celles de la Triennale de l'Association pour le Développement de l'Education en Afrique (ADEA) de février 2012 :

- Choisir des spécialités de formation à développer répondant à une demande du secteur économique pour pallier le manque de qualification
- Reconnaître les acquis des praticiens et les impliquer dans le processus de formation
- Promouvoir et institutionnaliser la formation en entreprises (formelles et informelles)
- Prendre en compte les publics cibles à faible niveau éducatif et les cas spécifiques issus des conflits et autres crises.
- Élaborer des standards de formation avec les branches professionnelles concernées tout en veillant à l'autonomisation et professionnalisation des formés.
- Harmoniser le système d'EFTP dans les espaces économiques régionaux afin de faciliter la mobilité professionnelle par la mise en place de commissions nationales et de cadres de certification.
- Développer un système d'évaluation post-formation mesurant la satisfaction des employeurs à long terme.
- Impliquer les représentants de la jeunesse et des familles dans la définition des orientations et la promotion de l'EFTP aux niveaux national et international.
- Promouvoir le développement des compétences dans les métiers agro-sylvo-pastoraux.
- Mettre en place un système de validation des acquis professionnels et de l'expérience.

⁷ *Perspectives économiques en Afrique, BAFD/OCDE, 2008*

⁸ Estimé à 80 % pour l'ONTM

⁹ Source : Pôles Intégrés de Croissance (PIC)

¹⁰ http://www.educaid.be/sites/default/files/rapport_general_des_assises.pdf

Error! Use the Home tab to apply Titre 1 to the text that you want to appear here.

Section 2 – Analyse des tâches et des opérations

1.1 Tableau des tâches et des opérations

Le tableau des tâches et opérations est présenté aux pages suivantes. Les tâches sont des actions qui permettent d'illustrer des produits ou des résultats de travail. Les opérations renseignent, pour leur part, sur les étapes de réalisation des tâches et sont reliées aux méthodes, techniques ou habitudes de travail.

Dans le tableau, les tâches figurent sur l'axe vertical à la gauche et sont numérotées de 1 à (x). Les opérations associées à chacune se trouvent à l'horizontale, avec une numérotation de deuxième niveau (1.1, 1.2, 1.3....).

Document de travail

TÂCHES	OPERATIONS								
1. Préparer la journée de travail	1.1 Se préparer (se laver, changer de vêtements)	1.2 Prendre connaissance des consignes	1.3 Préparer le chariot d'étage (outils, matériel, produits d'entretien, linge, produits d'accueil...)	1.4 Signaler les besoins en matériel et fournitures	1.5 Positionner le chariot selon le poste de travail				
2. Faire l'état des lieux de la chambre et du matériel	2.1 Aérer la chambre	2.2 Récupérer le linge sale, les déchets	2.3 Vérifier l'état de la douche/ baignoire, des toilettes	2.4 Vérifier le minibar	2.5 Vérifier les oublis des clients (les rapporter à la gouvernante ou réception)	2.6 Vérifier l'état des appareils électriques, plomberie, mobilier, rideaux, décorations	2.7 Noter et/ou signaler tout pb à la gouvernante ou à la Réception		
3. Nettoyer la salle de bain	3.1 Nettoyer tous les sanitaires (sdb, toilettes) toilettes	3.2 Nettoyer les appliques et les miroirs	3.3 Nettoyer les vitres et les murs	3.4 Mettre en place linge propre, produits d'accueil, papier toilette	3.5 Nettoyer le sol suivant le revêtement				
4. Nettoyer la chambre	4.1 Faire le lit (en recouche ou à blanc)	4.2 Nettoyer les surfaces de la chambre suivant le revêtement	4.3 Nettoyer les appliques, miroirs, bibelots	4.4 Aménager la décoration florale	4.5 Refaire le plein de produits d'accueil, du minibar	4.6 Nettoyer le sol suivant le revêtement	4.7 Contrôler le travail effectué		
5. Effectuer les tâches de buanderie et de lingerie	5.1 Réceptionner, trier, enregistrer le linge sale (hôtel, client)	5.2 Effectuer les opérations d'entretien du linge : trempage, lavage, rinçage, essorage selon les types de fibres/linges	5.3 Effectuer les opérations de séchage selon les types de fibres/linges	5.4 Repasser le linge : linge plat, linge en forme	5.5 Effectuer les opérations de réparation du linge (couture, raccommodage, transformation...)	5.6 Ranger et stocker le linge propre	5-7 Distribuer le linge et les uniformes, remettre son linge au client	5-8 Participer aux opérations d'inventaire (linge, produits d'accueil, produits d'entretien...)	
6. Accueillir les clients (s'il y a lieu)	6.1 Accompagner le client jusqu'à sa chambre	6.2 Montrer le fonctionnement des appareils à disposition	6.3 Etre à l'écoute des demandes du client (informations...)						

Error! Use the Home tab to apply Titre 1 to the text that you want to appear here.

7. Servir les petits déjeuners en chambre (s'il y a lieu)	7.1 Organiser le poste de travail	7.2 Préparer à l'avance la mise en place des plateaux	7-3 Apprêter le plateau selon la commande du client	7-4 Servir le plateau de PDJ dans la chambre	7.5 Débarrasser les plateaux en chambre			
8. Entretien des lieux publics et des locaux communs	8.1 Nettoyer les espaces publics (hall, salons, circulations et accès, toilettes)	8-2 Nettoyer les espaces de service (toilettes, circulations et accès, bureaux, offices d'étage)	8.4 Aménager la décoration florale (s'il y a lieu)					
9. Préparer les décorations florales	9-1 Collecter les décorations florales défraîchies	9-2 Prendre les consignes de décoration florale	9-3 S'assurer de la fraîcheur de fleurs et des feuillages	9-4 Confectionner les décorations et bouquets	9-5 Nettoyer et ranger les espaces de confection			

Document de travail

1.2 Informations complémentaires au sujet des tâches

Les spécialistes ont été amenés à se prononcer sur la fréquence d'exécution, la complexité et l'importance relative de chacune des tâches. Le tableau suivant présente l'information recueillie à cet égard. Les spécialistes se sont prononcés sur ces questions et les chiffres indiqués constituent des moyennes de leurs estimations.

TÂCHES	Fréquence d'exécution	Complexité	Importance relative
1. Préparer la journée de travail	25 %	1	3
2. Faire l'état des lieux de la chambre et du matériel	15 %	3	3
3. Nettoyer la salle de bain	15 %	4	4
4. Nettoyer la chambre	15 %	4	4
5. Effectuer des tâches de buanderie et de lingerie	10 %	3	3
6. Accueillir les clients (s'il y a lieu)	5 %	2	1
7. Servir les petits déjeuners en chambre (s'il y a lieu)	5 %	3	1
8. Entretien des lieux publics et des locaux communs	5 %	1	3
9. Préparer les décorations florales	5 %	2	2
	100 %		

Error! Use the Home tab to apply Titre 1 to the text that you want to appear here.

1.3 Processus de travail

Le processus de travail, soit les principales étapes d'exécution des tâches, dégagé dans le cadre de l'élaboration du référentiel du métier de femme de chambre - lingère est le suivant :

METIER :	
PROCESSUS DE REALISATION	
1 ^{ère} étape	Organiser le travail
2 ^{ème} étape	Effectuer le travail
3 ^{ème} étape	Contrôler le travail effectué
4 ^{ème} étape	Faire valider le travail effectué

Document de travail

Section 3 – Conditions de réalisation et critères de performance

Les spécialistes ont décrit, pour chacune des tâches, les conditions de réalisation et les critères de performance les plus significatifs. L'information recueillie à cet égard est présentée dans les tableaux de cette section.

Les conditions de réalisation des tâches réfèrent à des aspects tels les caractéristiques de l'environnement de travail, le lieu de travail, le degré d'autonomie entourant l'exécution de la tâche, l'équipement et les ouvrages de référence. Quant aux critères de performance, ils sont en fait des points de repère permettant de constater si la tâche est exécutée de façon satisfaisante.

TÂCHE 1 : Préparer la journée de travail	
CONDITIONS DE REALISATION	CRITERES DE PERFORMANCE
<p>Degré d'autonomie : travail individuel et autonome</p> <p>Matériel utilisé :</p> <ul style="list-style-type: none"> - planning du jour, feuille de travail de la femme de chambre, éventuellement fiche du petit-déjeuner - matériel de nettoyage et d'entretien : balai, pelle, aspirateur, « brosse coco », serpillière, brosse à balai, torchon de poussière - sac à poubelle, savonnette, éponge, savon en poudre, détergent, savon liquide, chiffon, torchon de poussière, chiffon pour la baignoire / la douche, serpillère, broche à balai, papier toilette, produit de carrelage, de dégraissage, détartrant, désodorisant, insecticide, désinfectant, déboucheur, lave-vitre - draps : housses, taies, serviettes de bain, de toilette, tapis de bain - petite brosse pour enlever les saletés dans les coins <p>Consignes particulières : précisions techniques en fonction des produits utilisés</p> <p>Conditions environnementales : en intérieur, port de vêtements protecteurs et risques liés en particulier à l'utilisation de produits toxiques</p>	<p>Santé et sécurité : port de vêtements protecteurs (uniforme, gants, calot, masque, badge)</p> <p>Autonomie : vérification autonome de l'équipement</p> <p>Quantité : ponctualité, délai d'exécution (15 minutes pour remplir un chariot)</p> <p>Qualité : tenue vestimentaire appropriée, rangement des équipements, propreté du chariot</p> <p>Attitudes et habitudes particulières à la tâche :</p> <p>Organisation, soin, rigueur, économie, éthique</p> <p>Spécificité technique de la tâche : force pour transporter le matériel, en veillant à ne pas gêner la circulation dans l'établissement</p>

Error! Use the Home tab to apply Titre 1 to the text that you want to appear here.

TÂCHE 2 : Faire l'état des lieux de la chambre et du matériel	
CONDITIONS DE REALISATION	CRITERES DE PERFORMANCE
<p>Degré d'autonomie : travail individuel et supervisé par la gouvernante et le maintenancier. En cas d'incident, il faut informer le supérieur</p> <p>Référence utilisée : éventuellement, notice pour le coffre</p> <p>Matériel utilisé : chariot, climatiseur, télévision, coffre, mini-bar, télécommande, téléphone, installation électrique, chauffe-eau, groupe, éléments de la plomberie</p> <p>Consignes particulières : mot de passe en cas d'utilisation du Wifi, notice pour le coffre</p> <p>Conditions environnementales : en intérieur ; brûlures par l'eau chaude. En cas de retour brusque de l'électricité, détérioration des appareils.</p> <p>Interactions : ponctuellement, avec le maintenancier, voire le client</p>	<p>Santé et sécurité : port de l'uniforme de travail</p> <p>Autonomie : application d'un protocole mais il y a un degré élevé de responsabilité dans l'information du maintenancier.</p> <p>Qualité : pas d'oublis dans la vérification et procédures bien appliquées, en particulier en cas de matériel défectueux.</p> <p>Attitudes et habitudes particulières à la tâche : sens de l'observation.</p>

TÂCHE 3 : Nettoyer la salle de bain	
CONDITIONS DE REALISATION	CRITERES DE PERFORMANCE
<p>Degré d'autonomie : travail individuel et autonome. En cas d'incident, prévenir le supérieur.</p> <p>Références utilisées : recours éventuel à un formulaire (départ, recouche, réservation, inventaire de produit)</p> <p>Matériel utilisé : matériel de nettoyage et d'entretien (voir tâche 1), petite broche pour enlever les saletés dans les coins</p> <p>Consignes particulières : planning des unités, fiche d'information à l'endroit des clients</p> <p>Conditions environnementales : intérieur ou externe (balcons). Risques de chute, de blessure, notamment à la tête, mal au dos et aux reins, risques d'allergies causés par les produits toxiques</p> <p>Interactions : éventuellement, présence du client et d'un garçon d'étage</p>	<p>Santé et sécurité : port d'uniforme de travail et de vêtements protecteurs</p> <p>Autonomie: le degré de responsabilité est très élevé</p> <p>Quantité : rendement (vitesse d'exécution)</p> <p>Qualité : respect des procédures (ordre chronologique des opérations), prise de décision en cas de situation complexe</p> <p>Attitudes et habitudes particulières à la tâche : organisation, soin, rigueur, économie, éthique</p> <p>Spécificité technique de la tâche : pose de produits d'accueils, arrangement des fleurs</p>

TÂCHE 4: Nettoyer la chambre	
CONDITIONS DE REALISATION	CRITERES DE PERFORMANCE
<p>Degré d'autonomie : travail individuel et autonome. En cas d'incident, prévenir le supérieur.</p> <p>Références utilisées : recours éventuel à un formulaire (départ, recouche, réservation, inventaire de produit)</p> <p>Matériel utilisé : matériel de nettoyage et d'entretien (voir tâche 1), draps (voir tâche 1), petite broche pour enlever les saletés dans les coins</p> <p>Consignes particulières : planning des unités, fiche d'information à l'endroit des clients</p> <p>Conditions environnementales : intérieur ou externe (balcons). Risques de chute, de blessure, notamment à la tête, mal au dos et aux reins, risques d'allergies causés par les produits toxiques.</p> <p>Interactions : éventuellement, présence du client ; d'un garçon d'étage</p>	<p>Santé et sécurité : port d'uniforme de travail et de vêtements protecteurs</p> <p>Autonomie: le degré de responsabilité est très élevé</p> <p>Quantité : rendement (vitesse d'exécution)</p> <p>Qualité : respect des procédures (ordre chronologique des opérations), prise de décision en cas de situation complexe</p> <p>Attitudes et habitudes particulières à la tâche : organisation, soin, rigueur, économie, éthique</p> <p>Spécificité technique de la tâche : pose de produits d'accueils, arrangement des fleurs</p>

TÂCHE 5 : Effectuer des tâches de buanderie et de lingerie	
CONDITIONS DE REALISATION	CRITERES DE PERFORMANCE
<p>Degré d'autonomie : travail individuel ou en équipe, supervisé. Le niveau d'autonomie varie selon l'établissement</p> <p>Références utilisées : procédures de l'établissement</p> <p>Matériel utilisé : linge (voir tâche 1), moustiquaire, produits de lavage (différents types de savon), machine à laver, séchoirs, fer à repasser, outils de raccommodage,</p> <p>Conditions environnementales : à l'intérieur et à l'extérieur (pour étendre le linge) ; les risques sont liés aux mouvements répétitifs entraînant des risques de maux de dos et au stress dû au temps alloué</p> <p>Interactions : avec le superviseur ponctuellement</p>	<p>Santé et sécurité :</p> <p>Autonomie :</p> <p>Quantité : respect du temps alloué</p> <p>Qualité : respect des procédures de l'établissement, de méthodes de travail appropriées, efficaces, sécuritaires et respectueuses des l'environnement.</p> <p>Economie de temps et de mouvement.</p> <p>Attitudes et habitudes particulières à la tâche : souci du détail, de la salubrité, endurance, sens des responsabilités, organisation, sens de l'observation pour le raccommodage</p>

Error! Use the Home tab to apply Titre 1 to the text that you want to appear here.

TÂCHE 6 : Accueillir les clients	
CONDITIONS DE REALISATION	CRITERES DE PERFORMANCE
<p>Degré d'autonomie : travail individuel et autonome, avec prise d'initiative. En cas d'incident, informer le supérieur</p> <p>Références utilisées : mots de bienvenue selon l'établissement</p> <p>Matériel utilisé : clé ou carte</p> <p>Conditions environnementales : à l'intérieur</p> <p>Interactions : avec le client, le réceptionniste, le bagagiste, éventuellement le réceptionniste et la gouvernante</p>	<p>Santé et sécurité : port de l'uniforme de travail</p> <p>Autonomie : application d'un protocole avec un degré d'initiative en cas d'incident</p> <p>Qualité : application de procédures, des Attitudes et habitudes particulières à la tâche : organisation, éthique</p> <p>Spécificité technique de la tâche : qualité linguistique de l'accueil</p>

TÂCHE 7 : Servir les petits déjeuners en chambre	
CONDITIONS DE REALISATION	CRITERES DE PERFORMANCE
<p>Degré d'autonomie : travail individuel et en autonomie</p> <p>Références utilisées : fiche interne pour le petit-déjeuner (éventuellement)</p> <p>Matériel utilisé : plateau, set, tasses et sous-tasses, couverts complets, ménage, cafetière et théière, serviette de table</p> <p>Consignes particulières : en fonction de cahier de consignes et de bons de commande, notamment pour un petit-déjeuner malgache</p> <p>Conditions environnementales : à l'intérieur et souvent à l'office, risque de chute et de brûlure</p> <p>Interactions : éventuellement avec l'équipe de cuisine, avec le client</p>	<p>Santé et sécurité : port de l'uniforme</p> <p>Autonomie : respect des procédures de l'établissement</p> <p>Quantité : ponctualité, respect des horaires</p> <p>Qualité : présentation du plateau</p> <p>Attitudes et habitudes particulières à la tâche : souci du détail, de la propreté, organisation et gestion du temps</p>

TÂCHE 8 : Entretien des lieux publics et des locaux communs	
CONDITIONS DE REALISATION	CRITERES DE PERFORMANCE
<p>Degré d'autonomie : travail individuel ou en équipe et autonome</p> <p>Références utilisées : procédures de l'établissement, qui peuvent être écrites ou non</p> <p>Matériel utilisé : serpillère, lave-pont, balai, détergents, pelle</p> <p>Conditions environnementales : à l'intérieur, éventuellement à l'extérieur</p> <p>Interactions : possibles et ponctuelles avec des clients et les autres personnels de l'établissement</p>	<p>Santé et sécurité : port de l'uniforme de travail et de vêtements protecteurs</p> <p>Autonomie : le degré d'autonomie varie en fonction des établissements mais peut être très élevé. La femme de chambre - lingère doit informer le supérieur en cas d'incident</p> <p>Quantité : respect du temps alloué</p> <p>Qualité : respect des procédures de l'établissement, de méthodes de travail appropriées, efficaces, sécuritaires et respectueuses des l'environnement. Economie de temps et de mouvement.</p> <p>Attitudes et habitudes particulières à la tâche : souci du détail, de la salubrité, endurance, sens des responsabilités, organisation.</p>

Error! Use the Home tab to apply Titre 1 to the text that you want to appear here.

TÂCHE 9 : Préparer les décorations florales	
CONDITIONS DE REALISATION	CRITERES DE PERFORMANCE
Degré d'autonomie : travail individuel ou en équipe et autonome Références utilisées : procédures de l'établissement, qui peuvent être écrites ou non Matériel utilisé : fleurs, feuillages, vases, solifores, plats, corbeilles, mousses hydrophiles, ciseaux, sécateurs, fil de fer, piques en bois, autres éléments végétaux Conditions environnementales : à l'intérieur, éventuellement à l'extérieur Interactions : possibles et ponctuelles avec des clients et les autres personnels de l'établissement	Santé et sécurité : port de l'uniforme de travail Autonomie : le degré d'autonomie varie en fonction des établissements mais peut être très élevé. La femme de chambre - lingère doit faire valider les compositions avant leur installation dans l'établissement Quantité : respect du temps et des matériaux alloués (cf. budget et/ou saison) Qualité : respect des procédures de l'établissement, de méthodes de travail appropriées, efficaces, sécuritaires et respectueuses des l'environnement. Economie de temps et de mouvement. Attitudes et habitudes particulières à la tâche : souci du détail, créativité, sens de la décoration, patience, organisation.

Document de travail

Section 4 – Connaissances, habiletés et attitudes

4.1 Connaissances

- Mathématiques appliquées (dosages de produits, calcul, règle de trois, conversions) : tâches 1, 3, 4, 8
- Physique appliquée (électricité) : tâche 2
- Chimie (propriétés de l'eau de javel) : tâches 1, 3, 4, 8
- Connaissance des matériels électriques et électroniques : tâches 2, 3, 4, 5, 8
- Connaissance de la géographie physique (climats) et de l'espace proche (géographie) : tâche 6
- Connaissances en arrangement floral : tâches 3, 4, 7, 8, 9
- Initiation à la gestion des produits : tâches 1, 3, 4, 8, 9

4.2 Habiletés

- cognitives : résolution de problèmes, autonomie dans la vérification de l'état des chambres (prise de décision)
- psychomotrices : manipulations du chariot, d'appareils comme le fer à repasser, qualité des réflexes, degré élevé de dextérité pour le repassage, l'entretien
- perceptives : importance de la perception des couleurs, de la moisissure, des mauvaises odeurs, des aspérités, des sons en cas de coupures de courant, dosage de l'eau chaude
- de communication : parfois avec les clients, en malgache et en français langue étrangère. Ils doivent aussi savoir écrire et lire les notes pour le séchoir, informer sur les problèmes rencontrés dans les chambres.

4.3 Attitudes

- Sur le plan personnel : contrôle de émotions, gestion du stress, importance de l'hygiène (utilisation de l'alamo) dans le sens de la propreté, sens de l'initiative et des responsabilités
- Sur le plan interpersonnel : respect des consignes, autorité naturelle, respect des autres dans l'équipe, facilité de communication dans un esprit d'ouverture, sens de la discrétion
- Sur le plan professionnel : conscience professionnelle, honnêteté, éthique professionnelle, respect des normes d'hygiène et de sécurité, utilisation professionnelle des produits : toutes les tâches

Section 5 – Suggestions relatives à la formation

Les personnes consultées ont fait des suggestions sur la formation initiale des femmes de chambre - lingère. De telles suggestions visent les contenus de formation à privilégier et les modes d'organisation.

Pour les contenus de formation, il y aurait lieu d'insister sur :

- l'autonomie et l'autorité des femmes de chambre - lingères, qui doivent pouvoir vérifier la qualité de leur travail
- la polyvalence (fonctions de femmes de chambre et de lingère)
- le goût du service des autres (culture du « vahiny ») dans l'hôtellerie-restauration
- la préparation aux différentes conditions de travail (différents types de matériaux, coupures d'eau et/ou d'électricité)
- l'utilisation de produits de nettoyage naturels, utilisés traditionnellement
- la recherche d'emploi et l'intégration sur le marché du travail
- l'éventualité pour les apprenants de créer leur propre petite structure
- commencer par un module d'initiation de 2 à 3 semaines

Quant aux modes d'organisation, on note l'intérêt des stages après avoir développé des compétences dans un hôtel-restaurant d'application.

Pour la bonne marche de la formation, les spécialistes ont souligné les points suivants :

- le recrutement devrait se faire après la 3^{ème}
- avoir différents types de sols
- il n'est pas nécessaire d'avoir une baignoire pour la formation

DEUXIEME PARTIE : LES COMPETENCES A DEVELOPPER

1. Liste des compétences cibles du futur programme d'études

Après examen du référentiel de métier et après considération des déterminants réglementaires, les compétences particulières, générales et prédéterminées retenues comme cible du futur programme sont présentées dans le tableau ci-dessous. Cette liste indique les compétences particulières ou générales qui :

- répondent aux exigences du métier ;
- habilite à réaliser le produit ou le service résultant de l'exécution de chaque tâche ;
- assurent le niveau d'efficacité et d'autonomie de travail correspondant au seuil d'entrée.

Leur caractéristique opérationnelle permet leur acquisition en mode résidentiel comme en apprentissage.

1. Se préparer en vue du service (hygiène, tenue professionnelle, gestes techniques de base)
2. Se situer en regard du métier et de la 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 son 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, raccommoder...
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 en situation professionnelle
23. Rechercher un emploi
24. S'intégrer au milieu professionnel spécifique (établissement)
25. Appliquer des notions de gestion d'un établissement hôtelier

2. Matrice des compétences

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

3. Le référentiel de compétences linguistiques (français, malgache, anglais)

Situation de communication	Tâches communicatives	compétence linguistique#	Interlocuteur				Langue de communication (en fonction de la gamme de l'établissement)				Exemples		
			Client	Supérieur	Collègue	Autre profession	Haute	Moyenne	Entrée *	Autres langues	Français	Malgache	
							Malgache ##	Français	Anglais				
Recevoir des instructions	S'informer des chambres à changer	C.E. / C.O.										Cf. Doc "Fiche de situation journalière"	Tokony atao ny chambre 54.
	Comprendre une remarque.	C.O.					*						Tsy napetranao aminy place'ny tsara ny serviette ao aminy douche.
	Comprendre comment utiliser un produit d'entretien.	C.O.					*						Alonanao 15 minute ny Canard WC avio kosehana.
Transmettre des informations	Informez sur le matériel à renouveler et le matériel cassé	P.O.					*						Tsy misy savony intsony niao aminy chambre 54, ary misy fuite ny robinet.
	Répondre à une demande d'information sur l'avancée du travail	C.O. / P.O.					*						Aiza no chambre efa vita-nao?
	Répondre à des questions relatives aux services de l'hôtel	C.O. / P.O.					*	*				Est-ce que vous savez à partir de quelle heure peut on prendre le petit-déjeuné?	Amin'ny firy manomboka ny petit-déjeuné?
	Préciser une quantité	P.O.					*	*					Mila 2 drap PM ary 4 serviette ny chambre 54.

#: **PO** : Production orale ; **CO** : Compréhension orale ; **PE** : Production écrite ; **CE** : Compréhension écrite

: Le choix du malgache officiel ou dialectal dépend de l'origine des interlocuteurs

Error! Use the Home tab to apply Titre 1 to the text that you want to appear here.

Faire une vérification	Lire un bon	C.E.								Cf. Doc. "Bon de blanchisserie"
	Signaler sur une liste, la bonne reception de linges	C.E. / P.E.	/							Cf. Doc. "Cahier de séchoir"
Se renseigner	Demander une précision sur l'utilisation d'un produit	P.O.				*				Afaka ampiasaina amin'ny hazo ve ity produit ity?
	Demander la permission de prendre une pause/ changer l'emploi du temps	P.O.				*				Afaka manao pause kely ve?
	Demander de l'aide	P.O.				*				afaka mba ampianao manolo jiro ve izaho?

Document de travail

GLOSSAIRE

Analyse d'une profession

L'analyse d'une profession a pour objet de faire le portrait le plus complet possible du plein exercice d'une profession. Elle consiste principalement en une description des caractéristiques de la profession, des tâches et des opérations, accompagnée de leurs conditions et exigences de réalisation, de même qu'en une détermination des fonctions, des connaissances, habiletés et comportements socioaffectifs nécessaires à son exercice.

Deux formules peuvent être utilisées : la nouvelle analyse, qui vise la création de la source d'information initiale, et l'actualisation d'une analyse, qui est la révision de cette information.

Conditions de réalisation de la tâche

Les conditions de réalisation sont les modalités et les circonstances qui ont un impact déterminant sur la réalisation d'une tâche et font état notamment de l'environnement de travail, des risques pour la santé et la sécurité au travail, de l'équipement, du matériel et des ouvrages de référence utilisés dans l'accomplissement de la tâche.

Connaissances

Les connaissances sont des notions et des concepts relatifs aux sciences, aux arts ainsi qu'aux législations, technologies et techniques nécessaires dans l'exercice d'une profession.

Exigences de réalisation de la tâche

Les exigences de réalisation sont les exigences établies pour qu'une tâche soit réalisée de façon satisfaisante.

Fonction

Une fonction est un ensemble de tâches liées entre elles et se définit par les résultats du travail.

Habiletés cognitives

Les habiletés cognitives ont trait aux stratégies intellectuelles utilisées dans l'exercice d'une profession.

Habiletés motrices

Les habiletés motrices ont trait à l'exécution et au contrôle de gestes et de mouvements.

Habiletés perceptives

Les habiletés perceptives sont des capacités sensorielles grâce auxquelles une personne saisit consciemment par les sens ce qui se passe dans son environnement.

Niveaux d'exercice de la profession

Les niveaux d'exercice de la profession correspondent à des degrés de complexité dans l'exercice d'une profession.

Opérations

Les opérations sont les actions qui décrivent les étapes de réalisation d'une tâche et permettent d'établir le « comment » pour l'atteinte du résultat. Elles sont rattachées à la tâche et liées entre elles.

Plein exercice de la profession

Le plein exercice de la profession correspond au niveau où les tâches de la profession sont exercées de façon autonome et avec la maîtrise nécessaire par la plupart des personnes.

Profession

La profession correspond à tout type de travail déterminé, manuel ou non, effectué pour le compte d'un employeur ou pour son propre compte, et dont on peut tirer ses moyens d'existence.

Dans ce document, le mot « profession » possède un caractère générique et recouvre l'ensemble des acceptions habituellement utilisées : métier, profession, occupation.

Résultats du travail

Les résultats du travail consistent en un produit, un service ou une décision.

Sous-opérations

Les sous-opérations sont les actions qui précisent les opérations et permettent d'illustrer des détails du travail, souvent des méthodes et des techniques.

Tâches

Les tâches sont les actions qui correspondent aux principales activités de l'exercice de la profession analysée. Une tâche est structurée, autonome et observable. Elle a un début déterminé et une fin précise. Dans l'exercice d'une profession, qu'il s'agisse d'un produit, d'un service ou d'une décision, le résultat d'une tâche doit présenter une utilité particulière et significative.