



Commis d'hébergement

Référentiel de métier et de compétences



EQUIPE DE PRODUCTION

L'analyse de la situation de travail des serveurs-barmans 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

Mme Laetitia Chadouteau
Chargée de la formation

Pour les Pôles Intégrés de Croissances (PIC)

M. Hasina Randriamiary
Assistant Technique pour la Formation Professionnelle

Référent métiers de l'hôtellerie-restauration

M. Olivier Boutot
Assistant technique des projets HR, IECD

Spécialiste de la formation

Mme Miarana Ramaholison
Consultante et formatrice en hôtellerie-restauration

Mme Marie-Thérèse Audoux
Consultante et formatrice en hôtellerie-restauration

Coordination de la conception et du développement des curricula

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

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

ATELIERS DE VALIDATION

Un atelier de validation des documents référentiels (de métiers et de compétences et de formation) a été organisé les 17 et 18 décembre 2013 dans les locaux de l'INFor, organisme rattaché au METFP responsable de la conception et du développement des curricula de formation.

Les présents référentiels tiennent compte des remarques et demandes formulées par les groupes de travail. Le procès-verbal a été ensuite signé par :

Pour le Ministère de l'Enseignement
Technique et de la Formation Professionnelle
Le Directeur de l'Enseignement Technique et
de la Formation Professionnelle,
Directeur Général par Intérim



RANDRIAHERISOLO Maminirina Denis

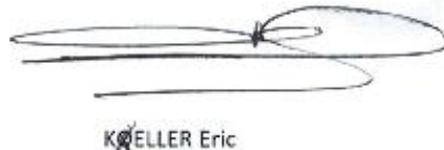
Pour le Ministère du Tourisme

Le Directeur Général de Développement
du Tourisme



RAKOTOSEHENO Marcel René

Pour l'Office National du Tourisme de
Madagascar
Le Président du Conseil d'Administration



KELLER Eric

Pour le projet Pôle Intégré de Croissance
La Chargée des Opérations



RAKOTONDRAZAFY Volob

Pour l'Institut Européen de Coopération
et de Développement
Le Délégué de l'IECD à Madagascar



PERRIN Thomas

Pour le Consortium des Organismes
Nationaux de Formation dans la
Restauration- le Tourisme et l'Hôtellerie
La Présidente



RAKOTOZAFY Isabelle

Pour le métier de femme de chambre-lingère, le groupe était composé de :

Olivia RAMANANTENASOARITOETRA (Formateur à l'INTH en management hôtelier)
RAKOTONDREMBOLA Tiana Miharisoa (Chef de Service de la DFMT / MINTOUR)
RAVOLOLONIRINA Hantamalala (Femme de chambre de l'Hôtel Colbert)
HARISOA Jeannette (Chef de Service de la Formation à l'INTH)

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

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=dE5mVkm1Q3J3S1I2UHZZMkptaUNKeGc6MQ

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

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.

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

PREMIERE PARTIE – LE METIER

Section 1 – Données générales sur le métier

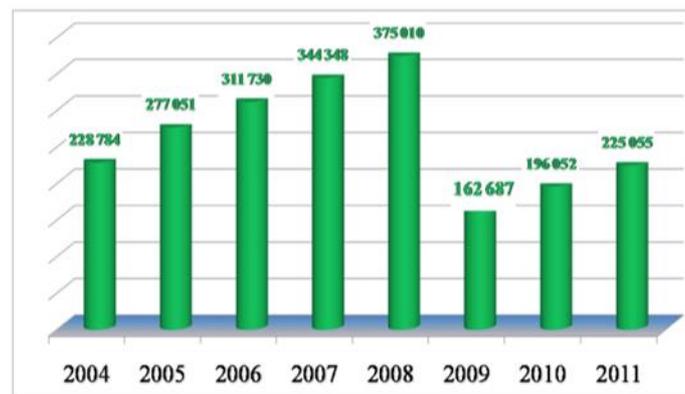
1.1 Présentation du métier

Le métier de commis d'hébergement appartient au secteur du tourisme et au sous-secteur de l'hôtellerie-restauration.

Un secteur porteur

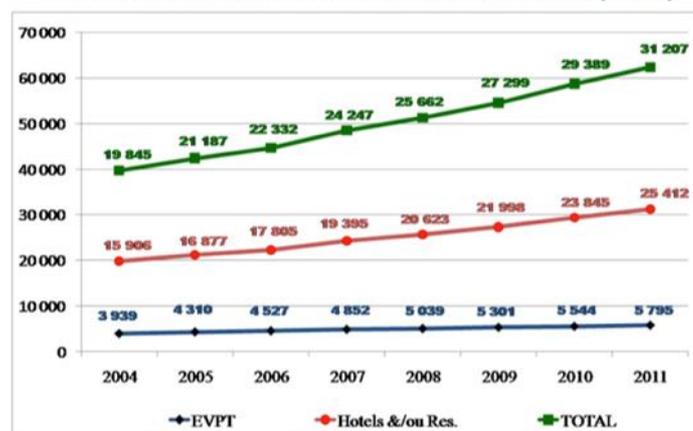
Le tourisme est considéré à Madagascar comme l'un des secteurs « porteurs » qui « permettent de valoriser les potentiels » du pays, à savoir un « patrimoine environnemental exceptionnel, constitué d'une faune et d'une flore endogènes spécifiques »². Avec l'agriculture, ce secteur est prioritaire et peut « 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)



Source : 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)

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

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 Pâtisseries de Madagascar (FCCPM)
- l'Association des Hôteliers et Restaurateurs de Tananarive (ASHORT)

Le métier de commis d'hébergement

Le commis d'hébergement 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

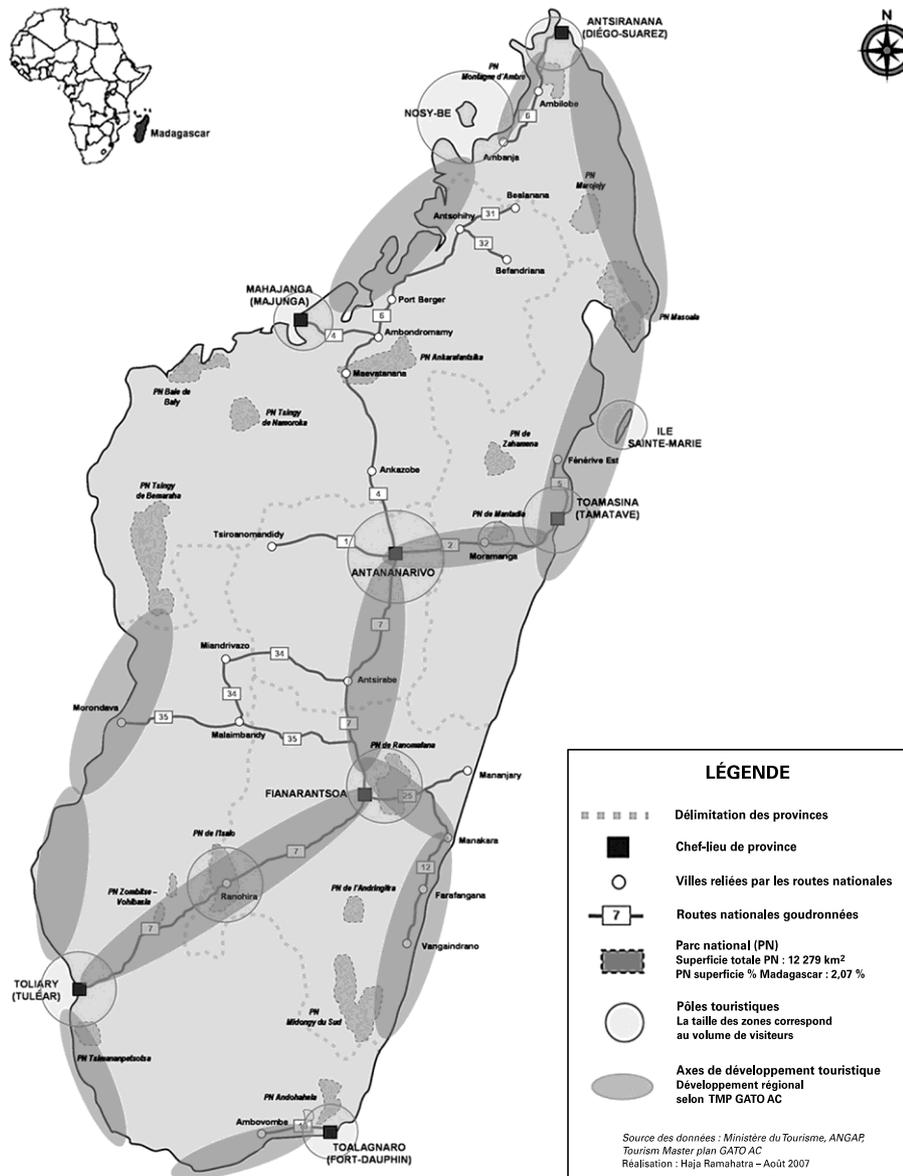
Error! Use the Home tab to apply Titre 1 to the text that you want to appear here.

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 plus de 200.000 MGA dans certains 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.

Le plus souvent, le salaire augmente chaque année suivant l'inflation. Des primes au mérite ou à l'ancienneté sont parfois possibles. Les commis d'hébergement peuvent aussi recevoir des pourboires.

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

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 hôteliers d'établir une liste de compétences techniques pouvant être attendues d'une personne formée pendant deux ans. Ce sont :

- des connaissances des règles avancées d'hygiène et de propreté
- des notions de sciences appliquées pour les mélanges de produits ménagers
- la rigueur dans la gestion des tâches professionnelles
- la gestion de relations avec des clients difficiles

1.3 Equipement et matériaux utilisés

Le commis d'hébergement 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
- dans certains hôtels, de machines à laver le linge

1.4 Conditions de travail

Lieu de travail

Le commis d'hébergement travaille en chambre et dans certains espaces publics. Elle doit parfois travailler dans des conditions de restriction d'eau et/ou d'électricité (absence de réseau électrique, « délestages » (coupures d'électricité) fréquents).

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)
- harcèlement sexuel

Contacts sociaux

Le commis d'hébergement 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.

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

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 former le personnel pour comprendre et 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 de physique (qualité des mobiliers et des revêtements) et de chimie (solvants, détergents, composants chimiques)
- avoir des notions de couture et maîtriser les outils de lavage et de repassage
- avoir des notions de composition florale, qui 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

Le commis d'hébergement est responsable du matériel dans les chambres, du linge à laver et des produits de nettoyage. Il 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.

1.8 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 commis d'hébergement

Le commis d'hébergement 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 de maîtriser les outils linguistiques nécessaires.

De plus, c'est au commis d'hébergement 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.

Le commis d'hébergement 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, le commis d'hébergement peut postuler à un poste de gouvernante dans une autre structure.

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

1.9 La situation de la formation à Madagascar

La formation initiale

A Madagascar, la plupart des travailleurs dans le secteur du tourisme et de l'hôtellerie-restauration n'ont pas reçu de formation initiale⁷. L'offre de formation initiale, concentrée dans la province d'Antananarivo (49%), est très limitée⁸ et se positionne essentiellement dans l'enseignement supérieur (49%), avec des coûts moyens de formation très élevés⁹, notamment due à la prédominance des établissements privés (83%).

Si leur nombre a augmenté, les représentants du secteur privé ont souligné l'inadéquation des compétences développées dans ces centres avec les qualifications requises par le marché du travail. Les dispositifs de formation ne répondent donc pas aux besoins d'un secteur qui poursuit son expansion¹⁰ et dont le besoin de compétences se situe essentiellement dans celles des métiers de base.

A l'occasion des Assises de la formation (31 mai – 1^{er} juin 2013), l'inadéquation entre formation et emplois dans ce secteur a été expliquée par l'absence de curricula de formation, par le manque d'expérience professionnelle des formateurs et par la faiblesse des plateaux techniques de formation qui ne répondent ni aux normes pédagogiques, ni aux normes techniques. Le contact avec la clientèle, qui est un temps essentiel d'une formation initiale, se limite le plus souvent à des stages qui ne sont pas suffisamment encadrés (les tuteurs n'étant pas formés), dans des lieux de travail qui ne sont pas représentatifs des besoins de l'ensemble du secteur (essentiellement des grands hôtels).

En 2014, 47 établissements dispensant des formations touristiques ont été répertoriés dans tout Madagascar. Le niveau de qualité proposé par ces formations est très hétérogène.

Répartition géographique des centres de formation à Madagascar:

Ville	Nombre
Antananarivo	22
Antsiranana	6
Toamasina	6
Toliara	6
Mahajanga	4
Fianarantsoa	1

La formation continue

La formation continue des travailleurs du secteur est essentiellement informelle et assurée par l'encadrement de l'établissement qui n'a souvent qu'une expérience très limitée du secteur. L'offre de formation continue, très limitée et irrégulière, s'appuie sur un « pool » de formateurs privés, estimé à une cinquantaine. Des formations de courte durée ont été organisées sur les lieux de travail mais le dispositif mis en place, dépendant de l'appui technique et financier de bailleurs, n'est pas pérenne. Il existe par ailleurs une offre proposée par des Chambres de Commerce et d'Industrie (Mahajanga, Toliara, Antsirabe, Antananarivo, Nosy Be, Fort Dauphin) et par l'INTH.

⁷ *Madagascar Tourism Sector Review, Unlocking the tourism potential of an unpolished gem*, Banque Mondiale, juillet 2013,

⁸ *Indicateurs de la Formation Professionnelle (IFP) – Analamanga*, OMEF, 2008 : le tourisme / hôtellerie-restauration ne représente que 2,74 % de l'offre régionale de formation

⁹ *Idem*: le coût moyen d'une formation était en décembre 2007 de 638.125 Ariary pour le privé et de 700.000 Ariary pour le public. Les coûts sont portés pour l'essentiel par les apprenants.

¹⁰ « **TVET does not ensure the availability of more advanced skills needed for the expansion of activity sectors with a growth potential.** Sectors with a growth potential, including agro-industry, ICT, mining and tourism are poorly served. » *Technical and Vocational Education and Training in Madagascar*, note de la Banque Mondiale, 2014

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

Section 2 – Analyse du métier

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....).

2.1 Tâches et opérations

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...)						

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. Entretenir les lieux publics et les 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

2.2 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. Entretenir les lieux publics et les locaux communs	5 %	1	3
9. Préparer les décorations florales	5 %	2	2
	100 %		

2.3 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

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 : 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>

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, sècheurs, 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>

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 : Entretenir les lieux publics et les 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>

TÂCHE 9 : Préparer les décorations florales

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 : fleurs, feuillages, vases, solifores, plats, corbeilles, mousses hydrophiles, ciseaux, sécateurs, fil de fer, piques en bois, autres éléments végétaux</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</p> <p>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</p> <p>Quantité : respect du temps et des matériaux alloués (cf. budget et/ou saison)</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, créativité, sens de la décoration, patience, organisation.</p>

Section 3 – Connaissances, habiletés et attitudes

3.1 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

3.2 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.

3.3 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 4 – Evolution envisagée de l'environnement de travail et mise à jour du référentiel

Les personnes consultées ont identifié des évolutions probables dans l'environnement de leur travail :

- l'amélioration de l'environnement professionnelle qui pourrait se traduire par l'utilisation de davantage d'appareils électroménagers ;
- le développement concomitant de structures de type « éco-lodge » ;
- l'augmentation du nombre de clients en provenance de la Chine.

DEUXIEME PARTIE : PROFIL DE QUALIFICATION

Le profil de qualification des commis d'hébergement se compose des compétences opérationnelles professionnelles nécessaires dans les contenus des domaines de compétences opérationnelles suivantes :

1^{er} domaine de compétences :

Entretien des espaces communs et des espaces d'hébergement

Compétence 1.1 : Se préparer en vue du service

Compétence 1.2 : Préparer, conclure la période d'intervention (organisation, mise en place, rangement, etc.)

Compétence 1.3 : Effectuer l'entretien, la mise en place des lieux d'hébergement (chambre, bungalow, etc.)

Compétence 1.4 : Effectuer l'entretien, la mise en place de la salle de bain, des sanitaires

Compétence 1.5 : Effectuer l'entretien, la mise en place des lieux publics, des locaux communs

Compétence 1.6 : Effectuer l'entretien coordonné des lieux d'hébergement, des sanitaires (chronologie, ergonomie, procédures)

Compétence 1.7 : Mettre en valeur les espaces, composer des arrangements floraux

Compétence 1.8 : Effectuer l'entretien coordonné des lieux d'hébergement, des sanitaires (chronologie, ergonomie, procédures)

Compétence 1.9 : Participer à l'accueil, à l'information, à la satisfaction du Vahiny

2^{ème} domaine de compétences :

Traitement du linge

Compétence 2.1 : Réaliser les opérations de traitement du linge sale (hôtel, restaurant, vahiny, etc.)

Compétence 2.2 : Réaliser les opérations de traitement du linge propre (hôtel, restaurant, vahiny, etc.)

Compétence 2.3 : Réaliser les travaux de petite couture sur linge plat, vêtements

Compétence 2.4 : Participer à la gestion des stocks (linge, produits d'accueil, produits d'entretien, petit matériel, etc.)

Remarques pour les dispositifs de formation :

- Le service du petit déjeuner est une situation qui n'a pas été intégrée dans les domaines ci-dessus. Elle ne fait pas encore partie de compétences attendues par les professionnels, mais pourra toutefois être développée par les dispositifs de formation.
- Des compétences générales pourront être développées par les dispositifs de formation afin de renforcer les compétences ci-dessus et permettre la progression professionnelle de la personne formée.
- Leur caractéristique opérationnelle permet leur acquisition en mode résidentiel comme en apprentissage.