

**Programme d'apprentissage
en milieu de travail**

Préposée d'aide à domicile

Carnet d'apprentissage

EQ-5081-02 (09-2009)

Octobre 2009

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



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

Philippe Beaudoin
Chargé de projet

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

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

Collaboration

Marie Daigneault
Conseillère à l'intervention sectorielle

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

Line Côté
Associée principale

Catherine Vincent
Stagiaire

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

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

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

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

* APRES : Association des partenaires regroupés en économie sociale.

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

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

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

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

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

MEMBRES DU COMITÉ D'ORIENTATION

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

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

DOSSIER DE L'APPRENTIE

NOM _____

ADRESSE _____

VILLE _____ CODE POSTAL _____

NUMÉRO DE TÉLÉPHONE (____) _____

N° de carnet Emploi-Québec : _____

Notes sur la protection des renseignements personnels

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



Table des matières

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

Modules obligatoires

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

Modules facultatifs

| | |
|--|----|
| Module 7 Entretien ménager saisonnier (grand ménage) | 33 |
| Module 8 Préparation de repas cuisinés, sans diète..... | 43 |

TABLEAUX

| | |
|---------------------------------------|----|
| Plan individuel d'apprentissage | 53 |
| Renseignements sur l'employeur..... | 54 |

Présentation

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

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

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

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

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

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

≡ IMPORTANT ≡

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

Certificat de qualification professionnelle

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

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

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

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

Tableau synthèse des compétences et des tâches liées au métier

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

Module 1

Organisation du travail

COMPÉTENCE VISÉE

- ◇ Être capable d'organiser son travail.

ATTITUDES ET COMPORTEMENTS PROFESSIONNELS

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

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

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

Contexte dans lequel l'apprentissage est réalisé

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

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

Autres documents (S'il y a lieu) :

- ◇
- ◇
- ◇

Maîtrise de la compétence

CONDITIONS D'ÉVALUATION

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

CRITÈRES D'ÉVALUATION

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

RÉSULTAT OBTENU

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

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

« Être capable d'organiser son travail »

Signature de l'apprentie

Signature de la compagnie d'apprentissage

Signature de l'employeur

Date _____

Module 2

Entretien ménager régulier

COMPÉTENCE VISÉE

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

ATTITUDES ET COMPORTEMENTS PROFESSIONNELS

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

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

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

Contexte dans lequel l'apprentissage est réalisé

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

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

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

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

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

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

AUTRES DOCUMENTS (S'IL Y A LIEU) :

- ◇
- ◇

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

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

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

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

◇ Faire et défaire le lit, changer les draps



AUTRES :

- ◇
- ◇
- ◇

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

- ◇ Ramasser le courrier
- ◇ Changer les ampoules des lampes
- ◇ Sortir les poubelles ou le bac de recyclage ou les deux

OUI

NON

AUTRES :

- ◇
- ◇

CONDITIONS D'ÉVALUATION

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

CRITÈRES D'ÉVALUATION

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

RÉSULTAT OBTENU

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

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

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

Signature de l'apprentie

**Signature de la compagnie
d'apprentissage**

Signature de l'employeur

Date _____

Module 3

Entretien des vêtements et du linge de maison

COMPÉTENCE VISÉE

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

ATTITUDES ET COMPORTEMENTS PROFESSIONNELS

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

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

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

Contexte dans lequel l'apprentissage est réalisé

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

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

2. LES APPRENTISSAGES SE DÉROULENT DANS LES LIEUX SUIVANTS :

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

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

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

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

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

CONDITIONS D'ÉVALUATION

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

CRITÈRES D'ÉVALUATION

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

RÉSULTAT OBTENU

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

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

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

Signature de l'apprentie

Signature de la compagnie d'apprentissage

Signature de l'employeur

Date _____

Module 4
**Aide aux courses et à la
préparation de repas simples,
sans diète**

COMPÉTENCE VISÉE

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

ATTITUDES ET COMPORTEMENTS PROFESSIONNELS

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

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

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

Contexte dans lequel l'apprentissage est réalisé

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

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

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

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

AUTRES DOCUMENTS (S'IL Y A LIEU) :

- ◇
- ◇

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

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

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

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

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

- ◇
- ◇

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

CONDITIONS D'ÉVALUATION

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

CRITÈRES D'ÉVALUATION

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

RÉSULTAT OBTENU

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

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

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

Signature de l'apprentie

**Signature de la compagnie
d'apprentissage**

Signature de l'employeur

Date _____

Module 5

Communication et assistance au client ou à la cliente

COMPÉTENCE VISÉE

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

ATTITUDES ET COMPORTEMENTS PROFESSIONNELS

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

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

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

Contexte dans lequel l'apprentissage est réalisé

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

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

AUTRES DOCUMENTS (S'IL Y A LIEU) :

- ◇
- ◇
- ◇

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

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

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

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

CONDITIONS D'ÉVALUATION

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

CRITÈRES D'ÉVALUATION

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

RÉSULTAT OBTENU

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

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

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

Signature de l'apprentie

**Signature de la compagne
d'apprentissage**

Signature de l'employeur

Date _____

Module 6

Fin du service chez le client ou la cliente

COMPÉTENCE VISÉE

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

ATTITUDES ET COMPORTEMENTS PROFESSIONNELS

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

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

Contexte dans lequel l'apprentissage est réalisé

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

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

AUTRES DOCUMENTS (S'IL Y A LIEU) :

- ◇
- ◇
- ◇

CONDITIONS D'ÉVALUATION

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

CRITÈRES D'ÉVALUATION

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

RÉSULTAT OBTENU

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

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

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

Signature de l'apprentie

Signature de la compagnie d'apprentissage

Signature de l'employeur

Date _____

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

COMPÉTENCE VISÉE

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

ATTITUDES ET COMPORTEMENTS PROFESSIONNELS

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

| Éléments de la compétence | √ | Initiales de l'apprentie et de la compagne |
|--|-------|--|
| 7A Préparer l'exécution du grand ménage | | |
| 7A.1 Porter une tenue vestimentaire appropriée | _____ | |
| 7A.2 Attendre la ou le collègue de travail à la résidence du client ou de la cliente, s'il y a lieu (si le travail se fait à deux) | _____ | |
| 7A.3 Revoir l'entente de service avec le client ou la cliente et informer l'entreprise de tout changement | _____ | |
| 7A.4 Établir les priorités de travail en fonction des besoins du client ou de la cliente | _____ | |
| 7A.5 Évaluer la charge de travail | _____ | |
| 7A.6 Répartir le travail entre les membres de l'équipe, s'il y a lieu | _____ | |
| 7A.7 Préparer le matériel, les équipements et les produits requis pour accomplir les tâches liées au grand ménage | _____ | |
| 7A.8 Dégager, aérer, éclairer et préparer l'espace de travail | _____ | _____ |
| 7B Faire l'entretien ménager saisonnier (grand ménage) | | |
| 7B.1 Déplacer des charges (meubles lourds) | _____ | |
| 7B.2 Faire le grand ménage | | |
| ◇ Nettoyer les plafonds | _____ | |
| ◇ Laver les fenêtres et les cadrages | _____ | |
| ◇ Nettoyer les lustres et les lampes | _____ | |
| ◇ Nettoyer le réfrigérateur | _____ | |
| ◇ Nettoyer le congélateur | _____ | |
| ◇ Nettoyer le four | _____ | |
| ◇ Nettoyer le micro-ondes | _____ | |
| ◇ Nettoyer la cuisinière et la hotte | _____ | |
| ◇ Nettoyer les stores (horizontaux et verticaux) | _____ | |
| ◇ Laver les rideaux | _____ | |
| ◇ Laver les murs | _____ | |
| ◇ Nettoyer à fond tous les planchers | _____ | |
| ◇ Nettoyer les armoires de la cuisine (intérieur et extérieur) | _____ | |
| ◇ Nettoyer les placards | _____ | |
| ◇ Retourner les matelas | _____ | _____ |

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

Contexte dans lequel l'apprentissage est réalisé

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

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

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

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

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

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

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

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

AUTRES DOCUMENTS (S'IL Y A LIEU) :

- ◇
- ◇
- ◇

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

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

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

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

AUTRES :

- ◇
- ◇
- ◇

CONDITIONS D'ÉVALUATION

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

CRITÈRES D'ÉVALUATION

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

RÉSULTAT OBTENU

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

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

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

Signature de l'apprentie

**Signature de la compagne
d'apprentissage**

Signature de l'employeur

Date _____

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

COMPÉTENCE VISÉE

- ◇ Être capable de préparer des repas cuisinés sans diète

ATTITUDES ET COMPORTEMENTS PROFESSIONNELS

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

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

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

Contexte dans lequel l'apprentissage est réalisé

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

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

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

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

AUTRES DOCUMENTS (S'IL Y A LIEU) :

- ◇
- ◇
- ◇

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

CONDITIONS D'ÉVALUATION

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

CRITÈRES D'ÉVALUATION

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

RÉSULTAT OBTENU

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

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

« Être capable de préparer des repas cuisinés sans diète »

Signature de l'apprentie

**Signature de la compagne
d'apprentissage**

Signature de l'employeur

Date _____

TABLEAUX

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

APPRENTISSAGE EN MILIEU DE TRAVAIL

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

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

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

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