

JANINE, PRÉPOSÉE À L'ENTRETIEN DES CHAMBRES

Date de mise en ligne : 2021

Femme ou valet de chambre dans un hôtel : un vrai savoir-faire !

Organiser et présenter sa journée de travail, lire un rapport et préparer son chariot.

- **Thème** : professions
- **Niveau** : A2
- **Public** : adultes
- **Durée indicative** : 1h30

EXTRAIT UTILISÉ

Extrait vidéo de la collection *Mon métier, c'est en français*, produite par TV5 Québec Canada, avec la contribution financière de l'Office québécois de la langue française.



Astuce : Vous pouvez conseiller à vos apprenant·e·s de se rendre sur la page : <https://monmetiercestenfrancais.ca/metiers/preposee-a-l-entretien-des-chambres>. En amont de la séance, ils·elles pourront visionner la vidéo avec l'aide « Lexique » disponible en ligne. Après la séance, ils·elles pourront approfondir des points de grammaire ou de vocabulaire avec les « Activités », également proposées sur le site.

PARCOURS PÉDAGOGIQUE

Étape 1 – Découvrir un univers professionnel.....	2
• Connaître les étapes de nettoyage d'une chambre (activité 1)	2
Étape 2 – Comprendre les caractéristiques d'un métier	2
• Comprendre un·e professionnel·le parler de son métier (activité 2).....	2
Étape 3 – Identifier les tâches professionnelles d'un métier	2
• Identifier les étapes de l'entretien d'une chambre (activité 3)	2
Étape 4 – Se mettre dans la peau d'un·e professionnel·le.....	3
• Organiser et présenter sa journée de travail (activité 4).....	3

OBJECTIFS COMMUNICATIFS

- Comprendre un·e professionnel·le parler de son métier.
- Identifier les étapes de l'entretien d'une chambre.

OBJECTIFS LINGUISTIQUES

- Réviser les actions de nettoyage.
- Utiliser le vocabulaire hôtelier.
- Utiliser les structures *il y a, je dois, il faut*.

OBJECTIFS SOCIOPROFESSIONNELS

- Connaître les étapes de nettoyage d'une chambre.
- S'approprier des documents professionnels : un rapport/une feuille de service ; la présentation d'un hôtel, un protocole de nettoyage.
- Organiser et présenter sa journée de travail.

ÉTAPE 1 – DÉCOUVRIR UN UNIVERS PROFESSIONNEL

→ Connaître les étapes de nettoyage d'une chambre (activité 1)

Lexique, interculturel – binômes et grand groupe – 10 min (support : fiche matériel)

Demander à la classe : *quelles actions doit-on faire quand on nettoie une chambre d'hôtel ?* Cette question est l'occasion de faire le point sur le vocabulaire connu des apprenant·e·s et de préparer les activités suivantes.

Former des binômes, imprimer un jeu d'actions et d'images pour chacun : *associez chaque action à une image.* Mettre en commun.

Demander à la classe : *à votre avis, dans quel ordre doit-on faire ces actions ? Doit-on faire d'autres actions ?* Cette question permet de faire le point sur les étapes de nettoyage d'une chambre et de confronter les points de vue ou d'échanger sur ses pratiques si les protocoles sont différents d'un·e apprenant·e à l'autre.

Pistes de correction :

Ordre des actions : ouvrir les fenêtres ; ouvrir les tiroirs ; ramasser les draps et les serviettes sales ; faire le lit ; épousseter le mobilier ; nettoyer la salle de bain ; mettre des serviettes propres ; vider les poubelles.



Pour information : en France, les écoles hôtelières proposent ces étapes dans l'ordre suivant : 1. Ouvrir les fenêtres ; 2. ouvrir les tiroirs ; 3. retirer le linge sale ; 4. vaporiser les produits pour préparer le nettoyage de la salle de bain ; 5. faire le lit ; 6. épousseter le mobilier ; 7. nettoyer la salle de bains ; 8. laver le sol ; 10. passer l'aspirateur.

Pour aller plus loin et systématiser le vocabulaire, proposer à un·e volontaire de faire deviner ces étapes en les mimant et/ou en les dessinant.

ÉTAPE 2 – COMPRENDRE LES CARACTÉRISTIQUES D'UN MÉTIER

→ Comprendre un·e professionnel·le parler de son métier (activité 2)

Compréhension orale – binômes – 10 min (supports : fiche apprenant, vidéo)

a) Distribuer la fiche apprenant, faire observer la photo et l'encadré, puis préparer le visionnage avec des questions : *Janine a quel âge ? Elle vient de quel pays ? Quel est son métier ? Elle travaille où ? « Préposée aux chambres », ça veut dire quoi ?*



Pour information : le métier de préposée aux chambres a d'autres appellations. On peut aussi parler de femme de chambre ou de valet de chambre, de personnel d'étage, d'employé·e de ménage d'hôtel ou d'employé·e de ménage en hôtellerie, par exemple.

b) Former des binômes : chacun·e lit la consigne et les informations demandées.

Diffuser la vidéo jusqu'à 1'38 et faire l'activité 1 : *regardez la vidéo. Comment Janine parle-t-elle de sa journée de travail ? Complétez avec les mots proposés dans la consigne.* Les apprenant·e·s complètent les informations. Mettre en commun à l'oral.

Pistes de correction / Corrigés :

a) Elle a 35 ans. Elle vient du Brésil. Elle est préposée aux chambres. Elle travaille à l'hôtel Omni Mont-Royal, à Montréal. Elle fait le ménage des chambres dans un hôtel.

b) 1. Elle met son uniforme ; 2. Elle a une réunion d'équipe ; 3. Elle va à son étage ; 4. Elle prépare son chariot ; 5. Elle lit son rapport ; 6. Elle fait le ménage dans les chambres.

ÉTAPE 3 – IDENTIFIER LES TÂCHES PROFESSIONNELLES D'UN MÉTIER

→ Identifier les étapes de l'entretien d'une chambre (activité 3)

Compréhension orale – individuel – 10 min (supports : fiche apprenant, vidéo)

Diffuser à nouveau la vidéo à partir de 1'20 et faire l'activité 2 : *regardez à nouveau la vidéo. Dans quel ordre Janine réalise-t-elle les actions ? Associez les images aux phrases.*

Pistes de correction / Corrigés :

1d : frapper à la porte pour annoncer le ménage ; **2e** : ouvrir les rideaux ; **3a** : ramasser les draps sales ; **4b** : faire le lit ; **5f** : nettoyer la salle de bain ; **6c** : mettre des serviettes propres et un savon.

ÉTAPE 4 – SE METTRE DANS LA PEAU D'UN·E PROFESSIONNEL·LE

→ Organiser et présenter sa journée de travail (activité 4)

Compréhension écrite, production orale – individuel – 30 min (support : fiche apprenant, fiche matériel)

Lire la **situation** de l'activité aux apprenant·e·s à voix haute et s'assurer qu'ils·elles l'ont bien comprise.

Pour la **préparation**, imprimer ou projeter la page 2 de la fiche matériel afin de présenter l'hôtel, le protocole et le rapport sur le statut des chambres.

Attirer l'attention sur le type de chambre (*Confort* = double, *Confort+* = triple), leur statut (« en recouche », « à blanc ») et les observations : la préparation du chariot en dépend !

Pour l'étape **action**, former des binômes : chaque binôme s'occupe d'une chambre et prépare son chariot à l'aide des documents. Demander au groupe comment ils·elles procèdent d'habitude ou pensent procéder.

Préparez votre chariot, comptez le nombre de serviettes, de draps et de savons que vous devez prendre pour votre étage. Pour vous aider, vous pouvez vous servir du tableau.

Enfin, demander aux binômes de présenter leur chariot pour l'entretien de leur chambre. Relancer si besoin par des questions : *Vous avez besoin de combien de draps, de serviettes, de savons ?*



Astuce : l'enseignant·e peut jouer le rôle du·de la chef·fe d'équipe et organiser une réunion d'équipe. Dans ce cas, distribuer un rapport différent à chaque binôme, changer l'étage, le numéro et le statut des chambres (201, 202 pour le 2^e étage par exemple). Ainsi, le groupe deviendra l'équipe de nettoyage de l'hôtel.

Proposition de grille d'évaluation :

	★	★★	★★★
Compétences pragmatiques			
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Comprendre des documents de travail ▪ Mettre en lien des documents de travail ▪ Présenter son matériel et les actions à réaliser 			
Compétences linguistiques			
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Utiliser le vocabulaire des étapes de nettoyage ▪ Utiliser le vocabulaire hôtelier ▪ Utiliser les structures « il y a », « je dois », « il faut » 			
Compétences socioprofessionnelles			
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Connaître l'ordre des étapes de nettoyage d'une chambre ▪ Calculer le matériel nécessaire pour préparer son chariot de nettoyage 			

Pistes de correction / Corrigés :

	Particularités	Statut	Draps lit double	Draps lit simple	Grande serviette	Petite serviette	Savon
Chambre n°101	Chambre double	à blanc	1		2	2	2
Chambre n°102	Chambre double + lit supplémentaire	en recouche			3	3	
Chambre n°103	Chambre triple	en recouche			3	3	
Chambre n°104	Chambre triple	à blanc	1	1	3	3	3

Exemple pour la chambre 101 :

Dans mon chariot, il y a 1 drap pour le lit double, 2 grandes serviettes, 2 petites serviettes et 2 savons.

Pour la chambre 101, je dois aérer la chambre, ouvrir les tiroirs, vider les poubelles, ramasser les draps et les serviettes sales, changer les draps, faire le lit, épousseter le mobilier, nettoyer la salle de bain, mettre des serviettes propres et un savon par personne.