

**MINISTÈRE DE LA COMMUNAUTÉ FRANÇAISE**  
**ADMINISTRATION GÉNÉRALE DE L'ENSEIGNEMENT**  
**ENSEIGNEMENT DE PROMOTION SOCIALE**

**DOSSIER PÉDAGOGIQUE**

**UNITÉ D'ENSEIGNEMENT**

**AIDE-MÉNAGER / MÉNAGÈRE**  
**ENTRETIEN DE L'HABITATION ET DU LINGE**

**ENSEIGNEMENT SECONDAIRE INFÉRIEUR DE TRANSITION**

<p><b>CODE : 8151 04 U11 D1</b> <b>CODE DU DOMAINE DE FORMATION : 801</b> <b>DOCUMENT DE RÉFÉRENCE INTER-RESEAUX</b></p>
--

**Approbation du Gouvernement de la Communauté française du 23 avril 2024,**  
**sur avis conforme du Conseil général**

# **AIDE-MÉNAGER /MÉNAGÈRE** **ENTRETIEN DE L'HABITATION ET DU LINGE**

## **ENSEIGNEMENT SECONDAIRE INFÉRIEUR DE TRANSITION**

### **1. FINALITÉS DE L'UNITÉ D'ENSEIGNEMENT**

#### **1.1. Finalités générales**

Conformément à l'article 7 du décret de la Communauté Française du 16 avril 1991 organisant l'enseignement de promotion sociale, cette unité d'enseignement doit :

- ◆ concourir à l'épanouissement individuel en promouvant une meilleure insertion professionnelle, sociale, culturelle et scolaire ;
- ◆ répondre aux besoins et demandes en formation émanant des entreprises, des administrations, de l'enseignement et, d'une manière générale, des milieux socio-économiques et culturels.

#### **1.2. Finalités particulières**

Cette unité d'enseignement vise à permettre à l'étudiant, pour réaliser de manière autonome l'entretien de l'habitation et du linge, en respectant les règles de sécurité, d'ergonomie et d'hygiène appropriées, en communiquant de manière adaptée et en rendant compte de son travail à l'entreprise :

- ◆ d'effectuer les tâches liées à l'entretien courant de l'habitation ;
- ◆ d'effectuer les tâches liées à l'entretien du linge.

### **2. CAPACITÉS PRÉALABLES REQUISES**

#### **2.1. Capacités**

**En pratique de la langue française,**

*face à des situations courantes de communication,*

- ◆ répondre oralement ou par écrit à des questions sollicitant des informations explicites en s'exprimant d'une manière compréhensible ;
- ◆ se présenter et donner ses coordonnées ;
- ◆ expliquer sa motivation pour la formation.

**En mathématiques,**

- ◆ utiliser les quatre opérations fondamentales.

#### **2.2. Titre pouvant en tenir lieu**

Certificat d'études de base (C.E.B.)

### 3. ACQUIS D'APPRENTISSAGE

**Pour atteindre le seuil de réussite, l'étudiant sera capable :**

*dans le contexte situationnel tel que précisé dans le profil d'évaluation annexé à ce dossier pédagogique :*

- *mise en situation (contexte),*
- *complexité (le niveau de difficulté),*
- *autonomie,*
- *temps de réalisation,*
- *conditions de réalisation,*

*en tenant compte des critères et des indicateurs globalisants incontournables se trouvant dans ce même profil d'évaluation,*

*en disposant du matériel et des produits adéquats,*

*en effectuant la préparation et le rangement de la zone de travail,*

*en utilisant le vocabulaire technique de la profession et en développant des compétences de communication,*

*en respectant les règles d'hygiène, de sécurité et d'ergonomie appropriées,*

- ◆ d'effectuer les tâches liées à l'entretien courant de l'habitation ;
- ◆ d'effectuer les tâches liées à l'entretien du linge ;
- ◆ de communiquer de manière adaptée avec la clientèle ;
- ◆ de rendre compte de son travail.

**Pour déterminer le degré de maîtrise, il sera tenu compte des critères suivants :**

- ◆ le niveau d'organisation et les méthodes de travail,
- ◆ le niveau de qualité et d'aisance des gestes professionnels,
- ◆ le niveau de qualité et d'aisance de la communication.

### 4. PROGRAMME DES COURS

L'étudiant sera capable :

#### 4.1. Découverte du secteur de l'aide à domicile

- ◆ d'identifier et de décrire les différents métiers de l'aide à domicile et lieux de travail de l'aide-ménager/ménagère ;
- ◆ de prendre connaissance des différentes tâches liées aux profils professionnels du secteur.

## **4.2. Communication et déontologie**

### ***En « principe de base des mécanismes de communication »***

*au départ de mises en situation concrètes de relations avec les clients, l'équipe de travail et la hiérarchie,*

- ◆ de découvrir les principales caractéristiques du comportement et les éléments qui l'influencent (convictions personnelles, valeurs individuelles, contexte ...);
- ◆ de souligner l'importance d'adopter une attitude à la fois d'ouverture, de prise de distance et de respect;
- ◆ de s'initier à certains mécanismes de communication et identifier des éléments facilitateurs et perturbateurs de la communication.

### ***En « principe de base de déontologie »***

- ◆ de découvrir son identité professionnelle et ses limites d'action au sein d'une équipe professionnelle;
- ◆ d'identifier les contextes et réalités du milieu de travail dans lesquels l'aide-ménager/aide-ménagère est amené(e) à travailler;
- ◆ d'évaluer l'importance du devoir de discrétion et du respect des personnes.

## **4.3. Technologie : Entretien de l'habitat et du linge**

*en disposant du matériel et des produits adéquats,*

*en effectuant la préparation et le rangement de la zone de travail,*

*en utilisant le vocabulaire technique de la profession et en développant des compétences de communication,*

*au départ de situations pratiques significatives et de consignes orales et écrites,*

*en respectant les règles d'hygiène, de sécurité et d'ergonomie appropriées,*

### ***En vue de planifier son travail de nettoyage en fonction des demandes et d'adapter sa pratique au lieu et au mode de vie du client/bénéficiaire :***

- ◆ d'identifier les différents espaces de vie de l'habitation;
- ◆ de citer les différents locaux et supports et d'en expliquer la fréquence d'entretien, de décrire les règles de propreté de l'habitation;
- ◆ de déterminer les priorités des tâches et d'expliquer celles-ci en lien avec la prestation;
- ◆ de décrire différents types de rangement de pièces et d'objets;
- ◆ d'identifier et d'expliquer la préparation du matériel et des produits, leurs caractéristiques d'utilisation :
  - identification des équipements, matériels et ustensiles de nettoyage à usage domestique,
  - caractéristiques et règles d'utilisation des différents produits de nettoyage et leur dangerosité pour les personnes et l'environnement, pictogramme des produits ménagers,
  - description des types de salissures, des types de matériaux,
  - caractéristiques et règles d'utilisation des différents équipements,
  - identification et interaction entre les matériaux et les produits utilisés : parquet, pierre bleue, matériaux poreux ...

- ◆ de décrire et d'expliquer les différentes techniques de nettoyage : vitres, châssis, sols, tapis, portes, sanitaires, murs, plafonds ... ainsi que les quantités d'eau et de dosage des produits adaptés ;
- ◆ de décrire les alternatives aux manques de produits et de matériels ;
- ◆ de déterminer et d'expliquer les produits alternatifs durables, respectueux de l'environnement et de la santé : règles d'utilisation des produits alternatifs durables respectueux de l'environnement et de la santé, alternatives durables, saines et économiques (bicarbonate de soude, vinaigre ...) ;
- ◆ d'expliquer la procédure de tri des déchets selon différents types de législation locale en vigueur ;
- ◆ de définir et d'expliquer l'application des règles d'hygiène professionnelles : comportements adaptés aux situations d'hygiène à risques (poux, acariens, gale, oxyure, cages d'animaux ...).

***En vue de préparer, trier et détacher le linge à partir des pictogrammes, d'identifier les différents types de nettoyage textiles, de laver le linge dans le respect du cadre légal métier :***

- ◆ de décrire les techniques de réparation, de tri et de détachage du linge ;
- ◆ de déterminer les types de matières et leurs pictogrammes, d'expliquer les caractéristiques des fibres textiles, des matières et des couleurs ;
- ◆ de citer et d'expliquer les différents types de nettoyage appropriés : à la main, à la machine et au nettoyage à sec ;
- ◆ d'identifier les types de salissures ;
- ◆ d'expliquer les caractéristiques des produits de nettoyage par matières, les modes d'utilisation et dosage des produits détachants ainsi que la dangerosité de l'ensemble de ces produits pour les personnes et l'environnement ;
- ◆ de citer et d'expliquer les différents types de lave-linges domestiques selon les programmes de trempage, de pré-lavage, de lavage, de rinçage et d'essorage ;
- ◆ de citer le matériel pour le lavage à la main et d'expliquer les procédures de nettoyage ;
- ◆ d'expliquer les procédures de désinfection ;
- ◆ de décrire les alternatives aux manques de produits et de matériels ;
- ◆ de déterminer et d'expliquer les produits alternatifs durables, respectueux de l'environnement et de la santé : règles d'utilisation des produits alternatifs durables respectueux de l'environnement et de la santé, alternatives durables, saines et économiques (bicarbonate de soude, vinaigre ...).

***En vue de faire sécher le linge :***

- ◆ de citer et d'expliquer les modes et les techniques de séchage adaptés : types de machines à sécher le linge, étendoir à linge, étendage du linge, mise sur cintre, séchage à plat ...

***En vue de trier le linge avant le repassage, de repasser les différents types de vêtements, de vérifier l'état des vêtements, d'effectuer de petits travaux de couture :***

- ◆ d'identifier et d'expliquer les règles et techniques de repassage selon le type de matières et les pictogrammes ;
- ◆ de citer et de caractériser les différentes machines et le matériel de repassage, leur utilisation et les produits utilisés ;

- ◆ d'expliquer les techniques de petites réparations courantes du linge à la main telles que partie d'ourlet et bouton et, les points de base de couture tels que le point avant, le point arrière, le point de surfil.

***En vue de plier et de préparer le linge au rangement selon la demande du client/bénéficiaire :***

- ◆ de citer et d'expliquer les techniques de pliage et de condition de rangement du linge en tenant compte de la température, de l'humidité ...
- ◆ d'expliquer les différents types de conditionnement du linge : mise sur cintre, mise en housse ...

***En vue, d'assurer la relation clientèle, en centrale de repassage :***

- ◆ de citer et d'expliquer les tâches administratives en centrale de repassage et les différentes procédures d'enregistrement.

***En vue d'appliquer en nettoyage les règles d'ergonomie et de sécurité, d'utiliser les équipements de protection individuels, d'adopter une hygiène personnelle dans le respect de la réglementation, de sécuriser l'habitation, de contrôler les appareils, de nettoyer et de ranger le matériel et les produits :***

- ◆ de décrire et d'expliquer les règles d'ergonomie en nettoyage : techniques de manipulation et de manutention manuelle de charges ; manipulation du matériel, manutention et port de charges ; positions adaptées ; particularités du travail au sol ;
- ◆ d'expliquer les règles d'ergonomie pour le port de la manne, le réglage de la hauteur et du port de la planche ;
- ◆ de décrire les techniques d'entretien du matériel de repassage ;
- ◆ d'expliquer et de justifier le tri et le rangement des produits ménagers : règles de conservation et de stockage des produits ménagers ;
- ◆ d'identifier les besoins en matière de matériel et de produits et, de décrire et d'expliquer l'entretien et la remise en place du matériel de nettoyage et des équipements ménagers ;
- ◆ de décrire le contrôle du fonctionnement des différents appareils et matériel et d'en expliquer les différents principaux types d'usure et de dysfonctionnements.
- ◆ de décrire et d'expliquer la sécurisation d'une habitation suite à son passage ;
- ◆ de définir et d'expliquer les principes d'hygiène personnelle : présentation générale, longueur des ongles, cheveux attachés, tenue fonctionnelle et confortable ;
- ◆ de décrire et d'expliquer les règles sanitaires les plus courantes en lien avec des situations sanitaires (épidémie virale, parasites ...) ;
- ◆ d'expliquer les droits et devoirs des employeurs pour assurer l'ergonomie et la sécurité ;
- ◆ d'expliquer les droits et devoirs des employeurs pour assurer la sécurité ;
- ◆ de lire et d'expliquer les éléments de base de l'analyse de risque en lien avec la fonction : notions, outils, procédure réglementaire ;
- ◆ de lister et de décrire les équipements de protection individuels (EPI) ;

***En vue de se présenter, de rendre compte de la prestation réalisée au client/bénéficiaire et à l'employeur, de prévenir en cas de situation problématique, d'intervenir en cas d'accident, de réceptionner le paiement, de respecter les horaires, d'utiliser les ressources disponibles pour se rendre à chaque prestation :***

- ◆ d'expliquer la diversité des publics ;
- ◆ d'objectiver des problèmes potentiels en lien avec des comportements inadaptés du client/bénéficiaire ;
- ◆ de lire un organigramme, d'expliquer les grandes lignes du fonctionnement d'un service ;
- ◆ d'expliquer les procédures de paiement ;
- ◆ de rendre compte de ses prestations en utilisant différents moyens mis à disposition : papier, téléphone, outils numériques/digitaux ...
- ◆ d'expliquer les techniques d'observation et de prévention ;
- ◆ de décrire et d'expliquer les moyens de communication et de digitalisation ;
- ◆ d'expliquer sa gestion du temps ;
- ◆ d'identifier et d'expliquer les outils d'aide au déplacement : lecture d'un plan, GPS ...
- ◆ d'expliquer l'optimisation de ses déplacements en fonction de ses possibilités : transport en commun, voiture ...

#### **4.4. Travaux pratiques : entretien de l'habitat et du linge**

***En vue d'effectuer, de manière autonome, les tâches liées à l'entretien courant de l'habitation et celles liées à l'entretien du linge en appliquant les règles d'hygiène, de sécurité et d'ergonomie appropriées :***

- ◆ d'utiliser les équipements de protection individuels, adopter une hygiène personnelle, porter une tenue adéquate ;
- ◆ d'appliquer les règles d'ergonomie et de sécurité ;
- ◆ d'appliquer les règles sanitaires du service ;
- ◆ de planifier son travail de nettoyage en fonction des demandes du client/bénéficiaire en tenant compte des priorités, des imprévus et du temps imparti ;
- ◆ d'adapter sa pratique au lieu et mode de vie du client/bénéficiaire ;
- ◆ de préparer le matériel et les produits mis à disposition ;
- ◆ d'utiliser des produits alternatifs respectueux de l'environnement et de la santé ;
- ◆ de ranger les pièces et les objets avant le nettoyage ;
- ◆ de nettoyer les surfaces et les objets ;
- ◆ de trier et ranger les produits ménagers ;
- ◆ de vérifier les pictogrammes ;
- ◆ d'entretenir et remettre en place le matériel de nettoyage et les équipements ménagers ;
- ◆ de préparer, trier et détacher le linge à partir des pictogrammes ;
- ◆ d'identifier ce qui se lave à la main, à la machine ou au nettoyage à sec ;
- ◆ de laver le linge à la machine ou à la main dans le respect du cadre légal du métier ;
- ◆ de faire sécher le linge en machine ou sur un séchoir à linge ;

- ◆ de trier le linge avant le repassage et repasser les différents types de vêtements ;
- ◆ de vérifier l'état des vêtements, raccommoder le linge en effectuant de petits travaux de couture : recoudre un bouton, « refaire un point » pour recoudre une partie d'ourlet ;
- ◆ de plier et préparer le linge au rangement selon la demande du client/bénéficiaire ;
- ◆ de ranger et nettoyer le matériel et les produits utilisés pour le repassage ;
- ◆ de signaler les besoins en matière de matériel et de produits, les dysfonctionnements, l'usure au client/bénéficiaire ou à toute personne qui prend en charge ces problèmes ;
- ◆ de sécuriser l'habitation suite au travail sur base des consignes reçues ;
- ◆ d'appliquer les règles de communication professionnelles avec le client/bénéficiaire et l'employeur ;
- ◆ de rendre compte de ses prestations à son employeur en utilisant les moyens de communication appropriés ; prévenir son employeur en cas de situation problématique ;
- ◆ de respecter les horaires et utiliser les ressources disponibles pour se rendre à chaque prestation.

***En vue d'assurer la relation clientèle en centrale de repassage :***

- ◆ de communiquer de manière professionnelle et accueillir le client ;
- ◆ de collationner les données du client et encoder ses coordonnées ;
- ◆ de réceptionner le linge à repasser, l'enregistrer et donner un accusé de réception ;
- ◆ de, remettre le linge au client en fin de service.

## **5. CONSTITUTION DES GROUPES OU REGROUPEMENT**

Aucune recommandation.

## **6. CHARGÉ(S) DE COURS**

Un enseignant ou un expert.

L'expert devra justifier de compétences particulières issues d'une expérience professionnelle actualisée en relation avec le programme du présent dossier pédagogique.

## **7. HORAIRE MINIMUM DE L'UNITÉ D'ENSEIGNEMENT**

<b>7.1. Dénomination des cours</b>	<b>Classement</b>	<b>Code U</b>	<b>Nombre de périodes</b>
Découverte du secteur de l'aide à domicile	CT	B	4
Communication et déontologie	CT	B	24
Technologie : Entretien de l'habitat et du linge	CT	B	36
Travaux pratiques : Entretien de l'habitat et du linge	PP	L	64
<b>7.2. Part d'autonomie</b>		P	32
Total des périodes			<b>160</b>

8. **ANNEXE : « Référentiel » du SFMQ - RÉFÉRENCES POUR L'ÉVALUATION**

**SITUATION D'ÉVALUATION REPRÉSENTATIVE DE L'UAA 1 :**

**Éléments critiques de contexte (ou contraintes) :**

Tâches :

- Entretien d'un espace de vie professionnellement significatif
- Rendre compte de son travail au client et à son employeur

Éléments fournis au candidat : le matériel et les produits nécessaires à la réalisation des tâches

Temps de réalisation : entre 2h00 et 3h00

Mise en situation : Épreuve pratique reconstituée ou réelle

Complexités réservées à l'OEF pour l'organisation de l'épreuve :

- L'espace de vie professionnellement significatif comportant des surfaces diverses, sol, mobilier, surfaces vitrées, appareils électroménagers ou sanitaires et une poubelle.
- Divers objets du quotidien dont certains plus fragiles (porcelaine, verre...), au moins une plante et des matériaux de recouvrement différents (bois, inox, pierre bleue, cuir, surface vitrée...)
- Mettre à disposition du candidat des produits d'entretien sans lui donner d'indications quant aux produits et matériels à utiliser.
- Mettre à disposition des produits alternatifs durables, respectueux de l'environnement et de la santé et des produits non conformes.
- Mettre à disposition du candidat le matériel nécessaire dont un sera abîmé ou cassé (=> voir s'il trouve des alternatives ou sa réaction)
- Le client ou le service peut répondre aux demandes du candidat sans pour autant donner d'indication sur la manière de faire l'entretien de l'habitation.
- Les moyens de communication entre le candidat et l'interlocuteur (client ou service) sont définis par l'OEF.
- Confronter l'apprenant à un imprévu et/ou à une priorité du client
- Confronter l'apprenant à une demande du client qui dépasse le cadre légal de l'entreprise
- Le temps de réalisation de l'épreuve sera adapté par l'OEF en fonction des conditions professionnelles, des circonstances et du contexte.

Autonomie

Le candidat réalise les tâches demandées en toute autonomie, dans le respect des règles et des prescriptions.

**Remarque :** Les éléments critiques du contexte (contraintes) sont à destination des concepteurs d'épreuves ! Bien entendu, lors de la conception des épreuves d'évaluation, les concepteurs veilleront à formuler les tâches, consignes ... à communiquer aux candidats en tenant compte du degré d'autonomie et de complexité attendu.

## CADRE DE RÉFÉRENCE D'ÉVALUATION *S.F.M.Q.*

CRITÈRES INCONTOURNABLES <sup>1</sup>	INDICATEURS GLOBALISANTS INCONTOURNABLES	Réussite de l'IG <sup>2</sup> Oui/Non
<b>Critère 1 : CONFORMITÉ DU RÉSULTAT</b>	1.1 L'espace de vie est rangé selon les demandes du client	...
	1.2 L'espace de vie est propre	...
	1.3 Les démarches administratives sont effectuées	...
<b>Critère 2 : COHÉRENCE DE LA DÉMARCHE</b>	2.1 Le matériel et les produits choisis sont en concordance avec les surfaces à nettoyer	
	2.2 La technique utilisée respecte la logique d'entretien de l'espace de vie et des surfaces	
	2.3 L'organisation des tâches est efficiente	
	2.4 Le tri des déchets est appliqué	
	2.5 Les limites légales sont connues et respectées	
<b>Critère 3 : RESPECT DES RÈGLES</b>	3.1 L'utilisation des produits respecte l'environnement	...
	3.2 L'utilisation du matériel respecte les règles de sécurité	
	3.3 Les équipements de protection individuels sont utilisés	
	3.4 Les règles d'hygiène sont appliquées	
	3.5 Les règles d'ergonomie sont appliquées	...
<b>Critère 4 : COMMUNICATION</b>	4.1 L'information communiquée est pertinente	

<sup>1</sup> **Les conditions de réussite** sont déterminées par le cadre de référence d'évaluation *S.F.M.Q.* :

- un critère est réussi si tous les indicateurs globalisants sont réussis,
- la situation d'évaluation représentative est réussie si tous les critères sont réussis.

<sup>2</sup> **Le seuil de réussite** est déterminé par les OEF : Les modalités de mesure de chaque indicateur globalisant seront déterminées par les OEF en fonction de l'épreuve qu'ils construiront dans le respect des éléments critiques du contexte précisés à la page « Situation d'évaluation »

### SITUATION D'ÉVALUATION REPRÉSENTATIVE DE L'UAA 2 :

#### Éléments critiques de contexte (ou contraintes) :

##### Tâches :

- Effectuer l'entretien complet du linge pour le remettre au client sur base de ses desideratas.
- Rendre compte de son travail au client et à son employeur

Éléments fournis au candidat : le matériel et les produits nécessaires pour le lavage et le repassage

Temps de réalisation : entre 2h00 et 3h00

Mise en situation : Épreuve pratique en centrale de repassage ou chez un particulier ou situation reconstituée

#### Complexité réservée à l'OEF pour l'organisation de l'épreuve :

- Si le candidat réalise l'entretien complet des mêmes pièces de linge (les laver, les sécher, les repasser et les conditionner pour le client), l'épreuve aura une durée de plusieurs heures, ponctuée par de nombreux « temps morts », le temps que le programme de lavage s'effectue, le temps que le programme du séchoir soit fini, le temps que le fer à repasser chauffe, etc.
- Pour éviter cet écueil, il est possible d'envisager l'épreuve à partir de trois mannes à linge distinctes :
  - Manne 1 : une manne de linge sale à laver dont une pièce doit être envoyée au nettoyage à sec ;
  - Manne 2 : une manne de linge mouillé à sécher dont au moins une des pièces présente une tache et dont au moins une pièce ne peut pas être séchée au séchoir électrique (séchage sur étendoir) ;
  - Manne 3 : une manne de linge propre et sec à préparer pour remise au client dont au moins une pièce est non-repassable.

Ainsi :

- À partir de la manne 1, le candidat prépare le linge pour le lavage jusqu'à la programmation de la machine à laver comprise, mais sans démarrer le programme de lavage ;
  - À partir de la manne 2, le candidat prépare le linge pour le séchage jusqu'à la mise en place sur l'étendoir et la programmation du séchoir électrique comprise mais sans démarrer le programme de séchage ;
  - À partir de la manne 3, le candidat prépare le linge pour le remettre au client sur base de ses desideratas (repassage, mise sur cintre, etc.).
- Outre les spécificités de chacune des mannes précisées ci-dessus, chaque manne de linge comprend maximum 20 pièces dont obligatoirement :

- 1 chemise à manches longues, qui sera mise sur cintre
- 1 chemisier dame, qui sera plié
- 1 taie d'oreiller
- 1 vêtement noir
- 1 pantalon à pinces
- 1 tee-shirt imprimé avec décorations
- 1 jean
- 1 vêtement à fronces
- 2 serviettes en tissu ou 2 essuies de cuisine
- 1 vêtement de nuit
- 1 jupe
- 1 pièce en lin

- Les pièces de linge sont de minimum 4 matières différentes : coton, lin, viscose, laine, nylon, mélange de fibres, etc.
- Les pièces de linge sont de couleurs différentes.
- Les taches présentes sont diverses : sueur, fruits, graisse, sang. Minimum 3 types de taches différents.
- Obligation d'utiliser un produit détachant.
- Le repassage est effectué à l'aide d'une centrale vapeur ou d'un fer à vapeur. Le matériel utilisé est désigné par un tirage au sort au début de l'épreuve.
- Un vêtement nécessite un bouton à recoudre ou présente un ourlet en partie décousu.
- Certains vêtements devront être pliés et d'autres mis sur cintres (donner les desideratas du client).
- Au moins deux pièces nécessitant un traitement spécifique sont identifiées (pièce pour le nettoyage à sec et/ou pièce nécessitant du détachant et/ou pièce non repassable et/ou pièce nécessitant un séchage sur étendoir).
- Les modalités de communication avec l'employeur et avec le client sont définies et expliquées au candidat (p.ex. titres-services électroniques).
- 

Le temps de réalisation de l'épreuve sera adapté par l'OEF en fonction des conditions professionnelles, des circonstances et du contexte.

### Autonomie

Le candidat réalise les tâches demandées en toute autonomie, dans le respect des règles et des prescriptions.

**Remarque :** Les éléments critiques du contexte (contraintes) sont à destination des concepteurs d'épreuves ! Bien entendu, lors de la conception des épreuves d'évaluation, les concepteurs veilleront à formuler les tâches, consignes ... à communiquer aux candidats en tenant compte du degré d'autonomie et de complexité attendu.

## CADRE DE RÉFÉRENCE D'ÉVALUATION *S.F.M.Q.*

CRITÈRES INCONTOURNABLES <sup>3</sup>	INDICATEURS GLOBALISANTS INCONTOURNABLES	Réussite de l'IG <sup>4</sup> Oui/Non
<b>Critère 1 : CONFORMITÉ DU RÉSULTAT</b>	1.1 Le linge est traité et entretenu de façon appropriée <sup>5</sup>	...
	1.2 Le linge est reconditionné suivant les désirs du client	...
<b>Critère 2 : COHÉRENCE DE LA DÉMARCHE</b>	2.1 Le lavage est préparé selon l'étiquetage, la matière, la couleur, le type de salissure de chaque pièce	
	2.2 Le séchage est préparé selon l'étiquetage et la matière de chaque pièce	
	2.3 Le repassage est effectué selon l'étiquetage et la matière de chaque pièce	
	2.4 La technique de repassage et les programmes des machines sont adaptés au type de pièces	
	2.5 Le matériel est nettoyé et les produits sont rangés	
<b>Critère 3 : RESPECT DES RÈGLES</b>	3.1 L'utilisation des produits respecte l'environnement	...
	3.2 L'utilisation du matériel respecte les règles de sécurité	
	3.3 Les règles d'hygiène sont appliquées	
	3.4 Les règles d'ergonomie sont appliquées	...
<b>Critère 4 : COMMUNICATION</b>	4.1 L'information communiquée est pertinente	

<sup>3</sup> **Les conditions de réussite** sont déterminées par le cadre de référence d'évaluation *S.F.M.Q.* :

- un critère est réussi si tous les indicateurs globalisants sont réussis,

- la situation d'évaluation représentative est réussie si tous les critères sont réussis.

<sup>4</sup> **Le seuil de réussite** est déterminé par les OEF : Les modalités de mesure de chaque indicateur globalisant seront déterminées par les OEF en fonction de l'épreuve qu'ils construiront dans le respect des éléments critiques du contexte précisés à la page « Situation d'évaluation »

<sup>5</sup> Cet indicateur englobe la préparation pour le lavage, la mise en place sur le séchoir, le repassage, le traitement des taches, la réparation de couture...

## **Profil d'équipement**

Matériel et équipement de buanderie domestique permettant l'apprentissage des aptitudes et savoirs décrits : machine à lessiver, centrale vapeur, produits d'entretien du linge (y compris détachant), table de repassage, fer à vapeur, jeannette, séchoir électrique et étendoir.