

Diplôme de Compétence en Langue Français Professionnel

Session du vendredi 24 mai 2013

Dossier de travail du candidat

Rendre tous les documents à la fin de l'épreuve

Aucun brouillon n'est autorisé

Numéro du candidat :



Nom(s) :

Prénom(s) :

Centre de passation :

Numéro du candidat :

Signature :

Modalités de l'examen

5 phases :

| Phases | Activités | | 🕒 | Pages |
|--|---|--------------------------------------|--|-------|
| Phase 1 |   | <i>Lire des documents écrits</i> | 1 h 00 dont <i>10 minutes de</i> <i>préparation de</i> <i>l'entretien</i> | 4-9 |
| Phase 2 |   | <i>Ecouter des documents sonores</i> | | 10-11 |
| <i>Préparation de</i> <i>l'entretien oral</i> |   | <i>Prendre des notes pour l'oral</i> | | 12-13 |
| Phase 3 |  | <i>Présenter des informations</i> | 10 minutes | |
| Phase 4 |  | <i>Discuter et questionner</i> | | |
| Phase 5 |  | <i>Ecrire</i> | 20 minutes | 15 |

Mission

Vous êtes **Dany Khan**. Vous êtes **agent en service hospitalier (ASH)** dans une **maison de retraite**. Vous vous occupez du nettoyage et de la distribution des repas.

Vous travaillez dans la **Résidence « Les Cigales »**, une maison de retraite située à Aix-en-Provence.

Aujourd'hui, c'est le **24 mai 2013**. Vous arrivez sur votre lieu de travail à 7h30 heures du matin. Il faut **préparer le travail d'aujourd'hui**. Vous travaillez dans l'équipe du matin, au premier étage, avec un nouvel agent, **Nour Faqir**.

Madame MAZZILI, votre chef d'équipe, vous a écrit la note suivante :



24/05/2013

Dany,

Je serai absente aujourd'hui. Vous accueillerez un nouvel agent, Nour Faqir, qui travaillera avec vous.

Pour votre journée du 24 mai 2013,

1. Préparer le chariot pour distribuer les petits-déjeuners et consulter le planning du nettoyage.
2. Prendre connaissance du guide du nettoyage complet d'une chambre, que l'on fait tous les 6 mois. Aujourd'hui, vous nettoierez la chambre 115.
3. Accueillir le nouvel agent, Nour Faqir, et lui expliquer le travail à effectuer.
4. Ecrire un message pour me donner toutes les informations utiles sur votre travail d'aujourd'hui et sur Nour Faqir.

Merci.

Madame MAZZILI


Document n° 1 : Menus des résidents du 1^{er} étage pour le petit-déjeuner


| | Mme Babel | M. Burg | M. Decq | Mme Favret | Mme Galloy | Mme Lopresti | Mme Masson | M. Pierron | Mme Robert | M. Villaume |
|-----------------------------|--------------|------------|------------|---------------|---------------|-----------------|---------------|---------------|---------------|----------------|
| Café | | X | | X | | | | X | X | X |
| Thé | | | X | | X | X | | | | |
| Chocolat | X | | | | | | X | | | |
| Lait | | X | X | | | | | | X | |
| Jus d'orange | X | | X | | X | X | X | | X | X |
| Pain | X | | | X | X | X | | X | | |
| Biscottes | | | X | | | | | | | X |
| Beurre | X | | X | | X | X | | X | | X |
| Confiture | X | | | X | X | X | | X | | X |
| Miel | | | X | | | | | X | | X |
| Sucre | X | | X | X | | | X | X | X | |
| Repas mixé (bouillie) | | X | | | | | X | | X | |
| Yaourt | | X | | X | X | | | | X | |
| Vitamines | X | X | X | X | X | X | | X | | X |

Mission : Préparer le chariot pour distribuer les petits-déjeuners.

- ☑ Lisez le tableau des menus (document n°1, page 4) ;
- ☑ Calculez la quantité d'aliments et de boissons à mettre sur le chariot ;
- ☑ Indiquez la quantité en face de chaque photo ci-dessous :

| Aliments/Boissons | Quantité |
|---|----------|
|  | 5 |
|  | |
|  | |
|  | |
|  | |
|  | |
|  | |

| | |
|--|--|
|  | |
|  | |
|  | |
|  | |
|  | |
|  | |
|  | |

TOURNEZ LA PAGE


Document n° 2 : Planning hebdomadaire du nettoyage des chambres du 1^{er} étage.
Semaine du lundi 20 mai au dimanche 26 mai 2013


X : Toutes les chambres

P : Chambres paires

I : Chambres impaires

| | Nombre de passages/jour | Lun | Mar | Mer | Jeu | Ven | Sam | Dim |
|--|-------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| Balayage humide des sols | 2 | X | X | X | X | X | X | X |
| Lavage des sols | 1 | P | I | P | I | P | I | P |
| Désinfection des sols | 1 | P | I | | | P | I | |
| Interrupteurs, poignées, téléphone, télécommande | 2 | X | X | X | X | X | X | X |
| Meubles | 1 | I | P | I | P | I | P | I |
| Bibelots | 1 | | | X | | | | |
| Vidage de la poubelle | 1 | X | X | X | X | X | X | X |
| Désinfection de la poubelle | 1 | P | I | | | | | |
| Nettoyage des sanitaires : lavabo, douche. | 2 | X | X | X | X | X | X | X |
| Nettoyage des WC | 2 | X | X | X | X | X | X | X |
| Porte-serviettes et miroir | 1 | | | | X | | | |
| Détartrage WC | 1 | | | | | X | | |

Mission : Effectuer le nettoyage.

- ☑ **Lisez** le planning hebdomadaire du nettoyage des chambres (document n°2, page 6) ;
- ☑ **Identifiez** les actions et le nombre de passages qu'il faut effectuer pour la journée du **vendredi 24 mai** dans la chambre 106 ;
- ☑ **Complétez** la fiche de traçabilité et indiquez le nombre de passages : **écrivez « D. K. », les initiales de votre nom (Dany Khan) dans la colonne « 1^{er} passage » ou dans les deux colonnes.**

Fiche de traçabilité

Chambre n° : 106

Date : Vendredi 24 mai 2013



| | 1 ^{er} passage | 2 ^e passage |
|---|-------------------------|------------------------|
| Balayage humide des sols | D. K. | D. K. |
| Lavage des sols | | |
| Désinfection des sols | | |
| Interrupteurs, poignées, téléphone, télécommande | | |
| Meubles | | |
| Bibelots | | |
| Vidage de la poubelle | | |
| Désinfection de la poubelle | | |
| Nettoyage des sanitaires : lavabo, douche. | | |
| Nettoyage des WC | | |
| Porte-serviettes et miroir | | |
| Détartrage WC | | |

 Document n° 3 : Guide du nettoyage complet d'une chambre.



Nettoyage complet d'une chambre A faire tous les 6 mois

Chambre en général

Vider la chambre des affaires personnelles.

Ouvrir la fenêtre pour aérer.

Vider et désinfecter les poubelles (y compris dans la salle de bain) avec le produit *Dieber* et une chiffonnette bleue. Remplacer le sac poubelle.

Sortir les rideaux et toute la literie.

Dépoussiérer la TV avec une gaze de balayage humide.

Avec une chiffonnette bleue imbibée du désinfectant *Dieber*, nettoyer les meubles et le lit complet.

Sortir les meubles de la chambre.

Plafond, murs, tableaux

Dépoussiérer le plafond, les murs et les tableaux.

Nettoyer les murs avec une chiffonnette bleue pré-imprégnée du désinfectant *Dieber*.

Miroirs et vitres

Pulvériser le produit *Wind+* sur les miroirs et les vitres, puis frotter.

WC

Brosser et tirer la chasse d'eau.

Répondre le détartrant *Top WC* dans la cuvette et laisser la balayette tremper. Laisser agir pendant l'entretien de la chambre.

A l'aide de la balayette, broser l'intérieur de la cuvette WC. Désinfecter la lunette et la cuvette WC avec une chiffonnette jaune et le désinfectant *Saniprogerm*.

Nettoyer et désinfecter les surfaces murales autour du WC et de la douche avec une chiffonnette jaune imbibée de désinfectant *Saniprogerm*.

Salle de bain

Nettoyer les meubles avec une chiffonnette bleue imbibée du désinfectant *Dieber*.

Nettoyer le miroir des sanitaires avec le pulvérisateur *Dieber HG*.

Téléphone, interrupteurs, télécommande, poignées de porte

Nettoyer et désinfecter le téléphone, les interrupteurs, les télécommandes, les poignées de porte, avec une chiffonnette bleue imbibée du désinfectant *Dieber*.

Sol

Effectuer un balayage humide du sol avec un balai trapèze et une gaze.

Nettoyer le sol avec l'auto-laveuse.

Mission : Nettoyer la chambre 115 à fond.

☑ **Lisez** le guide du nettoyage complet d'une chambre (document n° 3, page 8).

☑ **Identifiez** les actions et les produits.

☑ **Indiquez sur les photographies, à l'aide des numéros**, les produits qu'il faut utiliser pour nettoyer les différentes parties de la chambre et de la salle de bain.

1 : Désinfectant



avec chiffonnette **jaune**



2 : Pulvérisateur



3 : Désinfectant



avec chiffonnette **bleue**



4 : Détartrant



5 : Gaze de balayage humide



6 : Auto-laveuse



TOURNEZ LA PAGE

Message 1

Mission : Écouter le message.

Complétez la fiche ci-dessous avec les informations importantes du message.



Fiche téléphone

Date de l'appel :

Heure de l'appel :

Appel de M. / Mme

Fonction :

Message :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Message 2

Mission : Écouter le message.

Complétez la fiche ci-dessous avec les informations importantes du message.



Fiche téléphone

Date de l'appel :

Heure de l'appel :

Appel de M. / Mme

Fonction :

Message :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Mission : Donner les informations à Nour Faqir.

Vous allez rencontrer Nour Faqir, un nouvel agent qui travaille dans votre équipe.

Vous devez donner à Nour Faqir les informations sur :

- la préparation des petits-déjeuners ;
- le planning du nettoyage des chambres ;
- les règles de nettoyage et les produits d'entretien pour le nettoyage complet de la chambre 115 ;
- les deux messages sur le répondeur.

Préparez votre entretien avec Nour Faqir.

Informations à donner à Nour Faqir :

Informations à demander à Nour Faqir :

Maintenant, **parlez** avec Nour Faqir.

Réponses de Nour Faqir :

Mission : Écrire un message à Madame Mazzili, votre responsable.

Écrivez à Madame Mazzili.

Donnez toutes les informations sur Nour Faqir et l'organisation de votre journée de travail.

Expliquez pourquoi.

N.B. : N'oubliez pas le nom du destinataire et l'objet du message.



Pour :

.....

De la part

de :

Date :

Objet :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Diplôme de Compétence en Langue Français Professionnel

Session du vendredi 24 mai 2013

Dossier de travail du candidat