



**PRÉPOSÉ(E) À L'ENTRETIEN  
DES CHAMBRES**

## *La francisation dans le secteur de l'hôtellerie à Montréal*

## TABLE DES MATIERES

<b><u>INTRODUCTION</u></b>	<b>8</b>
<b>CADRE DE PRODUCTION DU GUIDE</b>	<b>10</b>
<b>STRATÉGIES ET CONTENUS</b>	<b>12</b>
<b><u>L'HÔTEL ET SES PERSONNAGES</u></b>	
<b>1.1 : Vue globale de l'hôtel et plans des étages</b>	
1.1.1 : Le sous-sol	Annexe 1
1.1.2 : Le rez-de-chaussée	Annexe 2
1.1.3 : Les étages	Annexe 3
<b>1.2 : Présentation du personnel de l'hôtel</b>	<b>18</b>
1.2.1 : Les préposées à l'entretien ménager	18
1.2.2 : Le directeur, le superviseur, le réceptionniste, le préposé à la maintenance, le cuisinier et le serveur	19
<b>1.3 : Présentation des clients</b>	<b>20</b>
1.3.1 : Les joueurs de hockey, la famille Smet	20
1.3.2 : L'homme d'affaires, l'agent de bord, le médecin et la star	20
<b><u>LES GRANDES THÉMATIQUES TRAITÉES</u></b>	
<b><u>1. ACTIVITÉ AMORCE : SE PRÉSENTER</u></b>	<b>22</b>
<b><u>2. UNE JOURNÉE DE TRAVAIL TYPE</u></b>	
<b>2.1 : Ma première journée de travail (SAÉ 1)</b>	<b>31</b>
2.1.1 : Compétences développées, contenu grammatical et vocabulaire traités	32
2.1.2 : Activité 1 = Maîtriser son horaire de travail et sa feuille d'affectation	35
2.1.3 : Activité 2 = Décrire ses tâches de travail	38
2.1.4 : Intégration/Évaluation/Réinvestissement	46
<b>2.2 : Relations interpersonnelles à la pause (SAÉ 2)</b>	<b>48</b>
2.2.1 : Compétences développées, contenu grammatical et vocabulaire traités	49
2.2.2 : Activité 1 = Parler de soi, de ses goûts et de ses loisirs	52
2.2.3 : Activité 2 = La famille	55
2.2.4 : Activité 3 = La météo	58
2.2.5 : Intégration/Évaluation/Réinvestissement	61

<b>2.3 : Après le travail (SAÉ 3)</b>	<b>63</b>
2.3.1 : Compétences développées, contenu grammatical et vocabulaire traités	64
2.3.2 : Activité 1 = Utiliser les transports en commun	67
2.3.3 : Activité 2 = La nourriture	70
2.3.4 : Activité 3 = Le restaurant	74
2.3.5 : Intégration/Évaluation/Réinvestissement	77

### **3. UN SÉJOUR À L'HÔTEL**

<b>3.1 : Le service à la clientèle (SAÉ 1)</b>	<b>79</b>
3.1.1 : Compétences développées, contenu grammatical et vocabulaire traités	80
3.1.2 : Activité 1 = Comprendre un formulaire de satisfaction	83
3.1.3 : Activité 2 = Interpréter le langage non verbal	88
3.1.4 : Activité 3 = Comprendre et répondre aux demandes des clients	92
3.1.5 : Intégration/Évaluation/Réinvestissement	94

<b>3.2 : S'orienter dans l'hôtel (SAÉ 2)</b>	<b>97</b>
3.2.1 : Compétences développées, contenu grammatical et vocabulaire traités	98
3.2.2 : Activité 1 = S'orienter dans l'espace	100
3.2.3 : Activité 2 = Renseigner les clients sur les différents services offerts	102
3.2.4 : Intégration/Évaluation/Réinvestissement	103

<b>3.3 : Montréal et ses attraits (SAÉ 3)</b>	<b>105</b>
3.3.1 : Compétences développées, contenu grammatical et vocabulaire traités	106
3.3.2 : Activité 1 = Connaître le quartier de l'hôtel et s'y orienter	108
3.3.3 : Activité 2 = Connaître les activités touristiques de Montréal	110
3.3.4 : Activité 3 = Organiser une visite guidée	111
3.3.5 : Intégration/Évaluation/Réinvestissement	115

### **4. SANTÉ ET SÉCURITÉ AU TRAVAIL**

<b>4.1 : Les produits dangereux et les risques liés (SAÉ 1)</b>	<b>116</b>
4.1.1 : Compétences développées, contenu grammatical et vocabulaire traités	117
4.1.2 : Activité 1 = Travailler de façon sécuritaire	119
4.1.3 : Activité 2 = Les étiquettes SIMDUT	122
4.1.4 : Intégration/Évaluation/Réinvestissement	126

<b>4.2 : La santé (SAÉ 2)</b>	<b>129</b>
4.2.1 : Compétences développées, contenu grammatical et vocabulaire traités	130
4.2.2 : Activité 1 = Les parties du corps et les maux associés	133
4.2.3 : Activité 2 = Les postures de travail à adopter et celles à éviter	136
4.2.4 : Activité 3 = Une visite chez le médecin	145
4.2.5 : Intégration/Évaluation/Réinvestissement	147

<b>4.3 : Les procédures de sécurité (SAÉ 3)</b>	<b>149</b>
4.3.1 : Compétences développées, contenu grammatical et vocabulaire traités	150
4.3.2 : Activité 1 = Les règles de sécurité de l'hôtel	152
4.3.3 : Activité 2 = Issues de secours et sécurité de l'hôtel	155
4.3.4 : Activité 3 = Le registre des premiers secours	156
4.3.5 : Activité 4 = Les normes de sécurité	157
4.3.6 : Intégration/Évaluation/Réinvestissement	160

## **RÉFÉRENCES**

---

### **Annexes**

### **Références et recommandations pour aller plus loin**

### **Glossaire des termes du métier**

## **BIBLIOGRAPHIE ET WEBOGRAPHIE**

---

## **THÈME 2 : Un séjour à l'hôtel**

### **SAÉ 2 – S'orienter dans l'hôtel**

Le thème *Un séjour à l'hôtel* se poursuit avec la situation d'apprentissage et d'évaluation *Orienter les clients vers les services de l'hôtel*. Cette SAÉ permet aux apprenants de travailler à partir de plans des étages de l'hôtel pour *s'orienter et se déplacer vers les services offerts dans l'hôtel dans le but de pouvoir renseigner les clients*.

Dans cette SAÉ, les apprenants pourront *réexploiter les expressions de déplacement et l'impératif vues dans la SAÉ Après le travail et découvrir les prépositions de lieu*.

Nous suggérons au formateur de compléter la formation en proposant aux participants *d'avantage d'activités sur les prépositions de lieu et les déplacements, ainsi que d'intégrer le passé récent et la négation*. Dans la section **Ressources complémentaires**, des liens Internet dirigent le formateur vers des *exercices en ligne sur les prépositions de lieu*. La durée de ces *activités complémentaires* est estimée à **5 heures**.

## SITUATION D'APPRENTISSAGE ET D'ÉVALUATION

Thème de l'activité		Réalizations (au terme de cette situation, l'apprenant sera capable de...)	
S'orienter dans l'hôtel et diriger les clients vers les différents services offerts.		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Connaître les services offerts dans l'hôtel</li> <li>• S'orienter et se déplacer dans l'hôtel</li> <li>• Renseigner les clients</li> </ul>	
Niveau(x)	Durée		
Débutant	+/- 4 heures		
Matériel nécessaire		Contenu grammatical ciblé	Vocabulaire
• Ordinateur et connexion Internet		Prépositions de lieu	Renforcement des directions et déplacements
		Compétences linguistiques développées	Compétences technologiques développées
		Compréhension écrite Compréhension et production orales	Navigation et recherche Internet

### COMMUNIQUER ADÉQUATEMENT TOUT EN DÉVELOPPANT DES COMPÉTENCES ESSENTIELLES

COMPÉTENCES ESSENTIELLES CIBLÉES				
APPRENDRE À APPRENDRE DE FAÇON CONTINUE	TRAITER L'INFORMATION ORALE, ÉCRITE ET MULTIMÉDIA	PLANIFIER ET ORGANISER SON TRAVAIL, SES ACTIVITÉS	RÉSOLVRE DES PROBLÈMES	TRAVAILLER EN ÉQUIPE
<b>Comprendre</b> son style d'apprentissage afin <b>d'utiliser</b> des stratégies d'apprentissage efficaces	<b>Comprendre</b> le sens des informations et pouvoir en <b>tirer profit</b>	<b>Examiner</b> la tâche ou l'activité dans son ensemble et <b>prévoir</b> les ressources nécessaires	<b>Reconnaître</b> et <b>définir</b> un problème avec précision	<b>Partager</b> volontairement son savoir et son expérience avec les autres
<b>Chercher</b> et <b>profiter</b> de toutes les occasions et sources d'apprentissage possibles	<b>Trouver, classer</b> et <b>utiliser</b> les informations nécessaires à la réalisation d'une tâche, d'une activité	<b>Établir</b> un plan de travail avec des objectifs clairs et réalistes	<b>Analyser</b> la situation problématique et <b>trouver</b> des solutions possibles à sa résolution	<b>Collaborer</b> et <b>coopérer</b> avec les autres afin <b>d'atteindre</b> des objectifs communs
<b>Se fixer</b> des objectifs réalistes et <b>chercher</b> à les atteindre	<b>Comprendre, compléter</b> et <b>produire</b> divers documents	<b>Organiser</b> les tâches efficacement en fonction des priorités	<b>Évaluer</b> les différentes options et <b>choisir</b> la solution appropriée	<b>Demander</b> et <b>offrir</b> de l'aide au besoin
<b>Intégrer</b> à ses activités les connaissances nouvellement acquises afin de les consolider	<b>Analyser, interpréter</b> et <b>évaluer</b> la pertinence des informations	<b>Évaluer</b> et <b>réviser</b> son plan au besoin	<b>S'assurer</b> de l'efficacité de la solution et <b>l'adapter</b> au besoin	<b>Respecter</b> les idées et les opinions des autres
<b>Évaluer</b> ses apprentissages, <b>tirer profit</b> de ses forces et <b>identifier</b> des stratégies pour <b>surmonter</b> ses difficultés	<b>Transmettre</b> les informations clairement et <b>s'assurer</b> de la bonne compréhension des autres	<b>Coordonner</b> son travail avec celui des autres	<b>S'appuyer</b> sur son expérience afin de <b>prévoir</b> et/ou de <b>résoudre</b> de nouveaux problèmes	<b>Demander, recevoir</b> et <b>donner</b> de la rétroaction de façon constructive et respectueuse

## PRÉPARATION

**Mise en situation** : Sahani rencontre une cliente qui est perdue et cherche la salle de réunion. Nicole devra lui donner les indications pour s'y rendre.

### Susciter l'intérêt et activer les connaissances antérieures des apprenants

Discussion : Avez-vous l'occasion de diriger des clients vers les différents services de l'hôtel ?

## LA RÉALISATION

### Activités section 1 : S'orienter dans l'espace (1 heure)

1.1 Présenter la théorie sur les prépositions de lieu et demander aux apprenants de compléter les phrases en utilisant la bonne préposition.

### Activités section 2 : Connaître les services offerts et renseigner les clients (1 heure)

2.1 Distribuer l'exercice 2.1 « Associer les questions aux services de l'hôtel ».

2.2 Distribuer le plan de l'hôtel et l'exercice 2.2 « le plan de l'hôtel ». À faire par équipe de 2 à l'oral.

## L'INTÉGRATION / ÉVALUATION SOMMATIVE (1 heure)

À l'écrit puis à l'oral, donner la réponse de Sahani à un client de l'hôtel qui veut se rendre à un endroit en particulier, en se servant des plans de l'hôtel.

## LE RÉINVESTISSEMENT

### Mise en situation travail / vie 2

Visite de l'hôtel en groupe. Au fil de la visite, le formateur interroge les participants chacun leur tour sur le moyen de se rendre à un service donné de l'hôtel. Par exemple, le groupe se trouve au bar et le formateur demande à un participant : Excusez-moi, comment va-t-on à la piscine ?

### Commentaires

Si possible, se procurer le plan de l'hôtel et réinvestir les apprentissages en contextualisant.

### Pour aller plus loin...

Réinvestir les notions apprises durant le travail : renseigner un client de l'hôtel ou dans un autre contexte : renseigner un touriste égaré dans la ville.

### Ressources complémentaires

Prépositions de lieu :

<http://peinturefle.free.fr/indexactivite.htm>

<http://www.pépit.be/exercices/primaire2/francais/vocabulaire/spatial/VOCSPA01.html>

[http://www.education.vic.gov.au/languagesonline/french/sect35/no\\_08/no\\_08.htm](http://www.education.vic.gov.au/languagesonline/french/sect35/no_08/no_08.htm)

S'orienter dans l'hôtel – SAÉ 2 / Activités section 1 : S'orienter dans l'espace



Coin grammaire : les prépositions de lieu

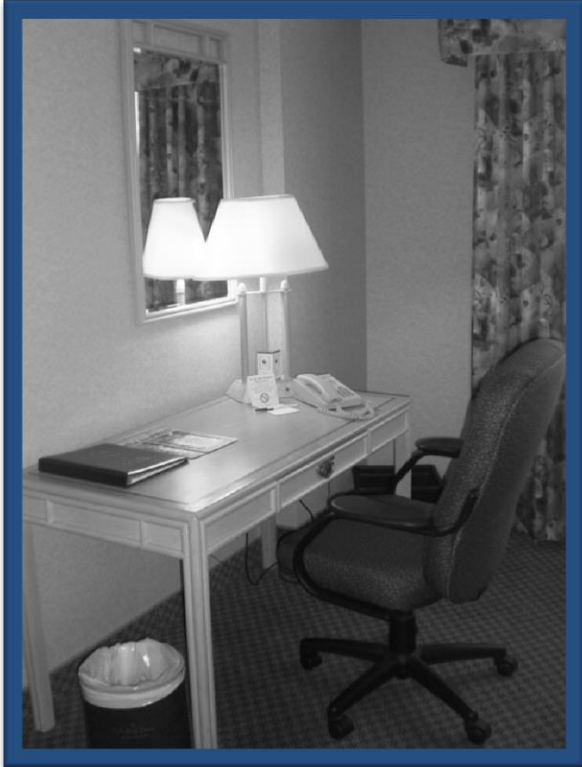
Sur – Sous		Au nord de
Dessus – Dessous		Au sud de
Devant – Derrière		À l'est de
En haut – En bas		À l'ouest de
Dans – Hors de		
Dedans – Dehors		
Contre		
Entre		
À gauche de – À droite de		À + ville
À côté de		En + pays féminin
Près de – Loin de		Au + pays masculin
En face de		Aux + pays pluriels
Au milieu de – Au centre de		Chez + personne
<b>LES DÉPLACEMENTS</b>		
Aller tout droit – Au fond		
Tourner à gauche – À droite		
Monter – Descendre		



1.1 Observez les images et entourez la bonne préposition de lieu :





1. Le téléphone est **dans – sur – chez** la table de chevet.
2. La table de chevet est **sous – contre – entre** les lits.
3. Les bottins téléphoniques sont **derrière – au-dessus – au-dessous** du téléphone.
4. Le formulaire de satisfaction est **sur – loin de – devant** la lampe.



5. La poubelle est **derrière – sous – devant** le bureau.
6. Le fauteuil est **sur – en haut – en face** du miroir.
7. La lampe est **à côté – dehors – en bas** du téléphone.
8. Le téléphone est **au milieu – à gauche – à droite** de la lampe

## S'orienter dans l'hôtel – SAÉ 2 / Activités section 2 : Connaître les services offerts et renseigner les clients

### 2.1 À l'aide des plans de l'hôtel (annexes 1 à 3), indiquez aux clients comment se rendre aux services de l'hôtel qu'ils cherchent.

<b>Le client</b> 	<b>L'employé de l'hôtel</b> 
Excusez-moi Monsieur, j'aimerais des renseignements sur ma réservation.	Allez à la réception, c'est au rez-de-chaussée en face des ascenseurs.
Bonjour, j'aimerais boire un cocktail.	
Ou peut-on souper ?	
Nous aimerions nager.	
Je cherche le congrès des médecins.	
Je ne trouve pas la chambre 7.	
Je voudrais faire de l'exercice physique.	
Comment monte-t-on au premier étage ?	
Je cherche les toilettes.	

### 2.2 En équipe de 2, observez les plans de l'hôtel et interrogez votre collègue à l'oral sur la localisation des différents services, puis inversez les rôles.

A	B
L'administration	La salle de dîner des employés
La buanderie	La cuisine
Le local de rangement des chariots	Le bureau de la gouvernante

#### **Exemple :**

A : Excuse-moi, où se trouve le stationnement ?

B : Le stationnement est au sous-sol, tu dois prendre l'ascenseur.

A : Merci beaucoup.

B : Bienvenue.

## Intégration / Évaluation sommative

À l'écrit puis à l'oral, jouez le rôle de Sahani qui oriente les clients vers différents services de l'hôtel. Servez-vous des plans de l'hôtel (annexes 1 à 3).

**Exemple :** *Un client se trouve devant la réception, il cherche la chambre 2.*

**Réponse de Sahani :** *Prenez l'ascenseur jusqu'au premier étage, quand vous sortez de l'ascenseur, la chambre 2 est en face.*

1. Juliette Dupont se trouve devant la réception, elle cherche les toilettes.

---

---

---

2. Claudia Piazzini se trouve devant les ascenseurs au premier étage, elle cherche la piscine.

---

---

---

3. Bernard Henri se trouve devant la chambre 6, il cherche la distributrice de glaçons.

---

---

---

4. Maurice Lafleur et Guy Richard se trouvent au bar, ils cherchent la chambre 1.

---

---

---