

**Fiches d'exploitation andragogique**  
**Concierges et surintendants/surintendantes**  
**d'immeubles**



## Résumé du livret

Omar exerce le métier de concierge depuis plusieurs années. Il met en pratique ses habiletés de gestion du temps et d'attention aux détails. Suivez-le pour avoir un aperçu d'une journée dans le métier de concierge et surintendant/surintendante d'immeuble.

## Thèmes possibles

En plus des tâches suggérées tout au long du document, voici des suggestions de thèmes qui aideront les personnes apprenantes à amorcer des discussions ou à réaliser d'autres tâches ou activités.

|   |  |
|---|--|
| <p><b>La sécurité</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ le SIMDUT</li> <li>○ les produits nettoyants</li> <li>○ les étiquettes des fournisseurs</li> <li>○ les premiers soins</li> </ul> | <p><b>La communication</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ la communication orale</li> <li>○ la communication par téléphone</li> <li>○ le langage corporel</li> <li>○ l'apparence physique</li> <li>○ l'écoute active</li> </ul>                        |
| <p><b>La technologie</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ le courriel</li> <li>○ le télécopieur</li> <li>○ la boîte vocale</li> <li>○ l'ordinateur</li> <li>○ l'Internet</li> </ul>     | <p><b>L'utilisation de documents</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ le formulaire d'inventaire</li> <li>○ la liste de fournitures</li> <li>○ le rapport de sécurité</li> <li>○ l'étiquette du fournisseur</li> <li>○ le manuel d'équipement</li> </ul> |
| <p><b>La résolution de problèmes</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ les imprévus</li> <li>○ les plaintes</li> <li>○ le stress au travail</li> <li>○ le syndicat</li> </ul>            | <p><b>Les calculs</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ la dilution des produits nettoyants</li> <li>○ l'inventaire des produits</li> </ul>   |

## Ressources d'appui

Le Centre FORA produit des ressources pouvant appuyer la lecture de ce livret. Visitez le [www.centrefora.on.ca](http://www.centrefora.on.ca), où vous trouverez, sous l'onglet *Ressources en ligne*, des documents d'appui gratuits liés à l'employabilité. Voici quelques titres suggérés : *AFMT*, *MÉTA-Phare*, *JOBVILLE*, *Compétences génériques*, *Capsulerie FORA*, *Mon Journal*.

## Informations supplémentaires

Pour en savoir plus sur le métier de concierge et surintendant/surintendante d'immeubles, visitez les sites Web suivants :

- ✓ *Classification nationale des professions (CNP) – Code 6733*  
[www5.hrsdc.gc.ca/NOC/Francais/CNP/2011/Bienvenue.aspx](http://www5.hrsdc.gc.ca/NOC/Francais/CNP/2011/Bienvenue.aspx)
- ✓ Ottawa – Planification intégrée du marché du travail local – *Rapport sur les professions (CNP) – Code 6733*  
[www.itsessential.ca/itsessential/display\\_page.asp?page\\_id=354](http://www.itsessential.ca/itsessential/display_page.asp?page_id=354)
- ✓ Guichet Emplois du gouvernement du Canada  
[www.guichetemplois.gc.ca/accueil-fra.do?lang=fra](http://www.guichetemplois.gc.ca/accueil-fra.do?lang=fra)
- ✓ Commission de la santé et de la sécurité au travail – SIMDUT  
[www.csst.qc.ca/prevention/reptox/simdut/Pages/quest-ce-que-cest.aspx](http://www.csst.qc.ca/prevention/reptox/simdut/Pages/quest-ce-que-cest.aspx)
- ✓ Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail  
[www.cchst.ca/](http://www.cchst.ca/)

## Tâches proposées et additionnelles

Les trois tâches proposées dans ce document correspondent au niveau 1 du curriculum en littératie des adultes de l'Ontario (CLAO) et touchent quatre des six grandes compétences développées dans le cadre de celui-ci. Toutes les tâches touchent la grande compétence A, Rechercher et utiliser de l'information, niveau 1. Les annexes, à l'usage des personnes apprenantes, viennent enrichir les activités d'apprentissage qu'elles accompagnent. Les réponses de ces annexes sont fournies pour faciliter la tâche des formatrices.

La rubrique *Tâches additionnelles*, à la dernière page, présente quatre tâches que la formatrice peut aborder pour approfondir les notions du métier à l'étude. Ces tâches peuvent être adaptées aux niveaux 2 et 3 du CLAO. Modifiez si nécessaire le degré de complexité des activités et les savoirs qui y sont liés, selon les besoins des personnes apprenantes. Les descripteurs de rendement et les descripteurs de tâches du cadre du CLAO peuvent vous aider à apporter ces changements en fonction des besoins de votre groupe.

# Lexique

Cette fiche permet à la formatrice de présenter et d'expliquer de nouveaux mots aux personnes apprenantes avant la lecture du livret. Elles peuvent ainsi s'outiller en créant une banque personnalisée de mots à utiliser comme référentiel dans leur cahier personnel.

| <b>Mot</b>       | <b>Synonyme ou définition</b>                              |
|------------------|--|
| adéquate         | convenant à son but ou son usage                           |
| conforme         | approprié, en harmonie avec                                |
| desservir        | servir, assurer un service à un groupe particulier         |
| détecter         | trouver, découvrir   |
| en vigueur       | en application, en usage                                   |
| entrepreneur     | chef d'entreprise  |
| exerce (exercer) | faire, pratiquer   |
| fiable           | à qui on peut faire confiance                              |
| ponctuel         | qui arrive à temps   |
| réinvestis       | utilisés, appliqués  |
| restauration     | relatif aux restaurants; aussi, rénovation, embellissement |
| syndicat         | regroupement, groupe pour la défense d'intérêts communs    |
| tolérance        | résistance   |
| ventilation      | aération, distribution d'air                               |

# Tâche 1

C4

Grande compétence C : Comprendre et utiliser des nombres  
Groupe de tâches C4 : Gérer des données

Niveau 1

B3

Grande compétence B : Communiquer des idées et de l'information  
Groupe de tâches B3 : Remplir et créer des documents

Tâche

Calculer les fournitures à commander pour compléter une liste d'inventaire.

Savoirs (S)

L'utilité des listes, la soustraction de nombres entiers

Savoir-faire (SF)

La création d'une liste, la lecture des fournitures à commander, l'utilisation d'une calculatrice, l'interprétation des informations contenues dans un tableau

Savoir-être (SE)

Le sens de l'observation, l'attention aux détails, la capacité de raisonnement

## Activités d'apprentissage

- ▶ (S) Demander aux personnes apprenantes de nommer des raisons pour lesquelles le concierge aurait à dresser des listes au travail (p. ex., inventaire, tâches journalières à effectuer, réparations, répertoires de fournisseurs).
- ▶ (S)(SF)(SE) Présenter le tableau de fournitures à l'**Annexe 1** et leur expliquer qu'elles devront calculer la quantité de fournitures à commander. Le tableau se divise en quatre colonnes : article, quantité minimum, quantité en stock, quantité à commander. Pour bien effectuer le calcul, les personnes apprenantes doivent soustraire la *quantité en stock* de la *quantité minimum*, puis inscrire la réponse dans la colonne *quantité à commander*. Il est à souligner qu'on ne peut pas commander une demie bouteille. Il faut donc utiliser le chiffre le plus grand (p.ex., 3,5 devient 4). Au besoin, donner un exemple. Corriger le tableau en groupe à la fin de l'activité.
- ▶ (SF)(SE) Pour donner suite aux calculs, inviter les personnes apprenantes à extraire l'information du tableau pour compléter la liste d'inventaire. Il suffit d'inscrire le nom des articles et la quantité à commander, du plus petit nombre au plus grand.
- ▶ (SF) Permettre au groupe de s'exercer à faire d'autres calculs, en ajoutant des articles au tableau.

Tous droits réservés. © Centre FORA, 2015.

Le Centre FORA autorise la reproduction de ses feuillets à des fins éducatives seulement.  
Une mention de la source est nécessaire.

## Annexe 1

## Tableau de fournitures

Calcule les fournitures à commander pour compléter la liste d'inventaire.

| Article            | Quantité minimum | Quantité en stock                               | Quantité à commander |
|--------------------|------------------|---|----------------------|
| Sacs à ordures     | 7 boîtes         | 3,5 boîtes                                      |                      |
| Chiffons           | 90 chiffons      | 1 boîte et 4 chiffons<br>*30 chiffons par boîte |                      |
| Savon à main       | 45 bouteilles    | 15,5 bouteilles                                 |                      |
| Papier de toilette | 300 rouleaux     | 1,5 boîte<br>*100 rouleaux par boîte            |                      |
| Produit nettoyant  | 15 bouteilles    | 4 bouteilles                                    |                      |

## Liste d'inventaire

| Article | Quantité à commander |
|---------|----------------------|
|         |                      |
|         |                      |
|         |                      |
|         |                      |
|         |                      |

Tous droits réservés. © Centre FORA, 2015.

Le Centre FORA autorise la reproduction de ses feuillets à des fins éducatives seulement.  
Une mention de la source est nécessaire.

## Annexe 1 Réponses

### Tableau de fournitures

Calcule les fournitures à commander pour compléter la liste d'inventaire.

| Article            | Quantité minimum | Quantité en stock                               | Quantité à commander            |
|--------------------|------------------|---|---------------------------------|
| Sacs à ordures     | 7 boîtes         | 3,5 boîtes                                      | <b>4 boîtes</b>                 |
| Chiffons           | 90 chiffons      | 1 boîte et 4 chiffons<br>*30 chiffons par boîte | <b>60 chiffons ou 2 boîtes</b>  |
| Savon à main       | 45 bouteilles    | 15,5 bouteilles                                 | <b>30 bouteilles</b>            |
| Papier de toilette | 300 rouleaux     | 1,5 boîte<br>*100 rouleaux par boîte            | <b>200 rouleaux ou 2 boîtes</b> |
| Produit nettoyant  | 15 bouteilles    | 4 bouteilles                                    | <b>11 bouteilles</b>            |

### Liste d'inventaire

| Article            | Quantité à commander            |
|--------------------|---------------------------------|
| Produit nettoyant  | <b>11 bouteilles</b>            |
| Savon à main       | <b>30 bouteilles</b>            |
| Sacs à ordures     | <b>4 boîtes</b>                 |
| Chiffons           | <b>60 chiffons ou 2 boîtes</b>  |
| Papier de toilette | <b>200 rouleaux ou 2 boîtes</b> |

Tous droits réservés. © Centre FORA, 2015.

Le Centre FORA autorise la reproduction de ses feuillets à des fins éducatives seulement.  
Une mention de la source est nécessaire.

## Tâche 2

A2

Grande compétence A : Rechercher et utiliser de l'information  
Groupe de tâches A2 : Interpréter des documents

B1

Grande compétence B : Communiquer des idées et de l'information  
Groupe de tâches B1 : Interagir avec les autres

Niveau 1

### Tâche

Interpréter différents symboles pour connaître leur signification\*.

|                          |   |
|--------------------------|---|
| <b>Savoirs (S)</b>       | Les symboles SIMDUT, les matières dangereuses, les dangers des produits chimiques, l'importance des symboles SIMDUT |
| <b>Savoir-faire (SF)</b> | Le message représenté par les symboles, la reconnaissance des symboles SIMDUT                                       |
| <b>Savoir-être (SE)</b>  | La confiance en soi nécessaire pour s'adresser à un groupe, l'écoute, le sens de l'observation, le travail d'équipe |

\*Pour cette tâche, la formatrice devrait avoir quelques bouteilles de produits affichant un symbole SIMDUT. On en trouve certains au centre, sinon n'hésitez pas à en apporter de chez vous.

### Activités d'apprentissage

- ▶ (S) Relire les pages 17 et 18 du livret *Concierges et surintendants/surintendantes d'immeubles* et discuter du SIMDUT avec les personnes apprenantes. Poser les questions suivantes : «Que veut dire SIMDUT?» (**Systeme d'information sur les matières dangereuses utilisées au travail**); «Quel est le but du SIMDUT?» (**Le SIMDUT est un programme de formation et d'information sur les produits contrôlés. Il vise à éduquer les employés/employées au sujet des matières dangereuses en milieu de travail et à les protéger contre celles-ci.**)
- ▶ (SF)(SE) Présenter les symboles du SIMDUT. Ouvrir la page Web suivante : [www.polymtl.ca/sst/docs/SIMDUT-CSST.pdf](http://www.polymtl.ca/sst/docs/SIMDUT-CSST.pdf). Poser des questions telles : «Combien d'entre vous ont déjà vu ces symboles? Où retrouve-t-on ces symboles? Quelles matières dangereuses utilisez-vous au quotidien?» (p. ex., eau de Javel, fixatif à cheveux, nettoyeur pour le four). Écrire les réponses au tableau. Poser ensuite la question suivante : «Comment peut-on se protéger de ces produits lorsqu'on les utilise?» (p. ex., en reconnaissant les symboles du SIMDUT, en portant un équipement de sécurité, en lisant l'étiquette).

Tous droits réservés. © Centre FORA, 2015.

Le Centre FORA autorise la reproduction de ses feuillets à des fins éducatives seulement.  
Une mention de la source est nécessaire.



- ▶ **(SF)(SE)** Examiner les symboles en groupe et discuter de leur signification. Attirer l'attention des personnes apprenantes sur les détails, pour voir si elles devinent ce que veulent dire les symboles. Lire à voix haute les définitions et les exemples.
  
- ▶ **(SF)(SE)** En équipes de deux, inviter les personnes apprenantes à discuter des symboles figurant sur les emballages de produits que vous avez apportés et à en interpréter la signification.

## Tâche 3

C4

Grande compétence C : Comprendre et utiliser des nombres  
Groupe de tâches C4 : Gérer des données

Niveau 1

A2

Grande compétence A : Rechercher et utiliser de l'information  
Groupe de tâches A2 : Interpréter des documents

Tâche

Calculer les volumes de dilution pour bien préparer un produit nettoyant.

Savoirs (S)

L'importance de bien lire l'étiquette d'un produit, les produits concentrés

Savoir-faire (SF)

La capacité de compter par bonds de 25, la lecture des étiquettes

Savoir-être (SE)

Le travail d'équipe, le sens de l'observation, la confiance en soi permettant de partager ses réponses avec le groupe

### Activités d'apprentissage

- ▶ (S) Souligner aux personnes apprenantes que certains produits nettoyants concentrés doivent être dilués dans de l'eau avant usage. Il est important de consulter l'étiquette de tout produit nettoyant. Les produits concentrés doivent être dilués correctement de sorte qu'ils laissent moins de résidus de produits chimiques sur les surfaces ou les planchers. **Attention** : souligner qu'il ne faut jamais mélanger deux produits nettoyants ensemble et qu'il faut toujours ranger les bouteilles hors de la portée des enfants.
- ▶ (S)(SF) Les inviter à observer l'étiquette figurant à l'**Annexe 1** et poser les questions suivantes :
  1. «Quels renseignements nous donne l'étiquette?» (**des exemples d'application du produit, le volume de produit à utiliser, le volume d'eau à ajouter**)
  2. «À quels mots doit-on être attentif avant d'utiliser un nouveau produit?» (**directives, produit concentré, noms de produits chimiques, etc.**)
  3. «Comment mesure-t-on le bon volume de produit?» (**L'étiquette indique que 25 ml du produit sont distribués chaque fois qu'on appuie sur la pompe.**)

Tous droits réservés. © Centre FORA, 2015.

Le Centre FORA autorise la reproduction de ses feuillets à des fins éducatives seulement.  
Une mention de la source est nécessaire.

- ▶ **(SF)** Discuter des méthodes permettant de mesurer 250 ml d'un produit dont l'étiquette indique que 25 ml sont distribués chaque fois qu'on appuie sur la pompe. Un simple calcul mental devrait permettre de trouver rapidement la réponse à ce problème. Par exemple, on peut compter par multiples de 25 (25, 50, 75, 100, 125, 150, 175, 200, 225, 250). Il faut donc appuyer sur la pompe dix fois pour obtenir 250 ml du produit nettoyant.  
  
*N.B. Ce point offre une bonne occasion de mentionner que l'abréviation «ml» signifie millilitres et que l'abréviation «l» signifie litres.*
- ▶ **(SF)(SE)** Inviter les personnes apprenantes, en équipes de deux, à répondre aux questions de l'**Annexe 1** à l'aide de l'étiquette du produit. Au besoin, tracer une droite numérique au tableau à titre d'outil de vérification. Elles peuvent se servir d'une calculatrice si nécessaire.
- ▶ **(SE)** Discuter des résultats des calculs effectués. Inviter les équipes à partager leurs réponses. Préparer d'autres questions autour desquelles poursuivre l'activité.

## Annexe 1

| <b>Solution de nettoyage ÉCLAT</b>                      |                                     |   |
|---|-------------------------------------|---|
| <b>Produit concentré pour le nettoyage des surfaces</b> |                                     |   |
| <b>Applications</b>                                     | <b>Volume de produit recommandé</b> | <b>Volume d'eau recommandé pour la dilution</b> |
| Surfaces légèrement sales                               | 175 ml                              | 20 L  |
| Surfaces très sales                                     | 225 ml                              | 20 L  |
| Surfaces tachées  | 300 ml                              | 20 L  |
| Surfaces graisseuses                                    | 500 ml                              | 20 L  |

\*Chaque coup de pompe donne 25 ml de produit.

- Combien de fois doit-on appuyer sur la pompe pour obtenir 300 ml du produit nettoyant? \_\_\_\_\_ fois
- Combien de fois doit-on appuyer sur la pompe pour nettoyer une surface très sale? \_\_\_\_\_ fois
- Si on appuie 5 fois sur la pompe, la solution obtenue sera-t-elle appropriée pour le nettoyage d'une surface légèrement sale? \_\_\_\_\_
- Quel volume de solution obtient-on en appuyant 20 fois sur la pompe? \_\_\_\_\_ ml
- Combien de fois doit-on appuyer sur la pompe pour obtenir 225 ml du produit nettoyant? \_\_\_\_\_ fois
- Combien de fois doit-on appuyer sur la pompe pour nettoyer une surface légèrement sale? \_\_\_\_\_ fois
- Si on appuie 12 fois sur la pompe, la solution obtenue sera-t-elle appropriée pour le nettoyage d'une surface tachée? \_\_\_\_\_

Tous droits réservés. © Centre FORA, 2015.

Le Centre FORA autorise la reproduction de ses feuillets à des fins éducatives seulement.  
Une mention de la source est nécessaire.

8. Quel volume de solution obtient-on en appuyant 15 fois sur la pompe? \_\_\_\_\_ ml
9. Combien de fois doit-on appuyer sur la pompe pour obtenir 500 ml du produit nettoyant? \_\_\_\_\_ fois
10. Combien de fois doit-on appuyer sur la pompe pour nettoyer une surface tachée? \_\_\_\_\_ fois
11. Si on appuie 15 fois sur la pompe, la solution obtenue sera-t-elle appropriée pour le nettoyage d'une surface grasseuse? \_\_\_\_\_
12. Quel volume de solution obtient-on en appuyant 10 fois sur la pompe? \_\_\_\_\_ ml

## Annexe 1

### Réponses

| <b>Solution de nettoyage ÉCLAT</b><br><b>Produit concentré pour le nettoyage des surfaces</b> |                              |  |
|---|------------------------------|--|
| Applications  | Volume de produit recommandé | Volume d'eau recommandé pour la dilution |
| Surfaces légèrement sales   | 175 ml                       | 20 L                                     |
| Surfaces très sales   | 225 ml                       | 20 L                                     |
| Surfaces tachées  | 300 ml                       | 20 L                                     |
| Surfaces graisseuses  | 500 ml                       | 20 L                                     |

\*Chaque coup de pompe donne 25 ml de produit.

- Combien de fois doit-on appuyer sur la pompe pour obtenir 300 ml du produit nettoyant? **12 fois (300 ml)**
- Combien de fois doit-on appuyer sur la pompe pour nettoyer une surface très sale? **9 fois (225 ml)**
- Si on appuie 5 fois sur la pompe, la solution obtenue sera-t-elle appropriée pour le nettoyage d'une surface légèrement sale? **Non (125 ml)**
- Quel volume de solution obtient-on en appuyant 20 fois sur la pompe? **500 ml**
- Combien de fois doit-on appuyer sur la pompe pour obtenir 225 ml du produit nettoyant? **9 fois (225 ml)**
- Combien de fois doit-on appuyer sur la pompe pour nettoyer une surface légèrement sale? **7 fois (175 ml)**
- Si on appuie 12 fois sur la pompe, la solution obtenue sera-t-elle appropriée pour le nettoyage d'une surface tachée? **Oui (300 ml)**

Tous droits réservés. © Centre FORA, 2015.

Le Centre FORA autorise la reproduction de ses feuillets à des fins éducatives seulement.  
Une mention de la source est nécessaire.

- |  |                         |
|--|-------------------------|
| 8. Quel volume de solution obtient-on en appuyant 15 fois sur la pompe?  | <b>375 ml</b>           |
| 9. Combien de fois doit-on appuyer sur la pompe pour obtenir 500 ml du produit nettoyant?                                    | <b>20 fois (500 ml)</b> |
| 10. Combien de fois doit-on appuyer sur la pompe pour nettoyer une surface tachée?   | <b>12 fois (300 ml)</b> |
| 11. Si on appuie 15 fois sur la pompe, la solution obtenue sera-t-elle appropriée pour le nettoyage d'une surface grasseuse? | <b>Non (375 ml)</b>     |
| 12. Quel volume de solution obtient-on en appuyant 10 fois sur la pompe?   | <b>250 ml</b>           |

## Tâches additionnelles

A1

Grande compétence A : Rechercher et utiliser de l'information  
Groupe de tâches A1 : Lire des textes continus

Niveau 2

Tâche

Lire l'étiquette d'un produit de nettoyage pour connaître les procédures à suivre en cas d'urgence.

C2

Grande compétence C : Comprendre et utiliser des nombres  
Groupe de tâches C2 : Gérer le temps

Niveau 2

Tâche

Prioriser les tâches à accomplir pour mieux gérer son horaire de la journée.

A1

Grande compétence A : Rechercher et utiliser de l'information  
Groupe de tâches A1 : Lire des textes continus

Niveau 2

Tâche

Lire des directives pour faire fonctionner un appareil.

C3

Grande compétence C : Comprendre et utiliser des nombres  
Groupe de tâches C3 : Utiliser des mesures

Niveau 2

Tâche

Calculer l'aire d'une salle pour déterminer la quantité de matériaux nécessaires pour y effectuer une tâche donnée. (p. ex., peinture, tapis)