

APPEL A PROPOSITION

CADRE GENERAL

INITIATIVES77 assure le portage des actions d'adaptation à l'emploi développées par la Région Ile-de-France dans le cadre de son dispositif « Actions territorialisées emploi formation ».

Dans le cadre de la procédure de mise en concurrence des organismes de formation, INITIATIVES77 souhaite sélectionner son prestataire qui aura pour mission d'assurer la formation pédagogique des stagiaires et leur suivi en entreprise.

CONTEXTE SPECIFIQUE DE L'OFFRE DE FORMATION A POURVOIR

Actions territorialisées emploi formation : Tourisme option « Accueil et vente »

L'entreprise Disney représente le premier employeur de la Seine et Marne. Afin de développer un partenariat avec cette entreprise et promouvoir de manière concertée, l'emploi et la valorisation touristique du département, le Conseil Départemental de Seine-et-Marne a signé en 2005 avec l'entreprise Disney un protocole d'accord pour une durée de 9 ans (accord renouvelé en 2014), avec un objectif de 80 emplois par an « réservés » à des actions de préparation pour un public en insertion professionnelle. Cet objectif cible les publics les plus éloignés de l'emploi et permet de recruter des personnes sans qualification mais dont les compétences et la motivation sont avérées.

De cette démarche est né un partenariat entre l'ensemble des acteurs institutionnels (Département, Région), l'entreprise Disney et les acteurs locaux de l'emploi dont le Pôle Emploi du Val d'Europe, les Missions Locales de Meaux, Marne la Vallée et Lagny essentiellement. Plus ponctuellement, parce que plus éloignées du Val d'Europe, toutes les Missions Locales et Associations d'Accompagnement Vers l'Emploi (en charge des allocataires du RSA Socle) du département participent, en orientant des candidats, à la bonne réalisation de cette action.

L'action territorialisée emploi formation option Tourisme « Accueil et vente » vise à intégrer 12 salariés Hôtes d'accueil au sein des parcs Disney pour la propreté, les boutiques et les attractions des deux parcs d'attraction de l'entreprise Disneyland Paris. Il s'agit de personnels relevant du secteur de la vente et du service accueil, secteur qui représente, après l'hôtellerie-restauration, la majorité des salariés, au sein de l'entreprise Disneyland Paris mais aussi sur le secteur IV de Marne la Vallée avec les nombreux commerces présents en centre commercial ou sur la Vallée des Maques.

OBJECTIF GENERAL DE L'ACTION

L'action territorialisée emploi formation Tourisme option « Accueil et Vente » vise à intégrer au sein des deux parcs d'attraction

- ✓ Des hôtes de propreté exerçant leur activité au sein des parcs
- ✓ Des hôtes de vente exerçant leur activité au sein des boutiques
- ✓ Des hôtes d'attraction qui sont amenés à travailler au sein des attractions.

Ces hôtes d'accueil seront amenés à travailler en horaires décalés, avec une fin de service vers 1h00.

Objectifs professionnels :

Sur le poste Hôte de Propreté, la personne est amenée à

- Assurer la propreté des parcs,
- Accueillir et renseigner les clients.

Sur le poste Hôte de vente, la personne est amenée à :

- Approvisionner les rayons et veiller à leur mise en valeur,
- Accueillir les clients et facturer leurs achats.

Sur le poste Hôte d'attraction, la personne est amenée à :

- Gérer les flux de visiteurs dans le souci d'assurer la sécurité du site et des personnes,
- Organiser l'attente éventuelle des visiteurs dans un esprit de convivialité et dans une approche ludique, en particulier auprès des enfants.

De manière générale, les missions principales d'un Hôte d'Accueil consistent à accueillir, les visiteurs, les orienter et conseiller dans leurs achats et dans l'accès aux loisirs et services proposés, y compris en anglais.

Aucune exigence n'est attendue dans le domaine de la vente et de l'accueil. Tout en veillant à instaurer un sentiment de convivialité (cf image de Disney : valeurs familiales), la rapidité d'exécution, la gestion du stress et de réelles capacités d'adaptation seront des qualités nécessaires à l'emploi proposé.

La communication verbale et non verbale, susceptible de développer chez les stagiaires une capacité de travailler en équipe et répondre aux demandes de la hiérarchie et de la clientèle, (notamment en situation de stress lié à un surcroît d'activité), est un point important à prendre en compte dans cette action de formation. Cette formation devra permettre aux stagiaires de faire face à toutes les situations, tout en conservant l'image positive véhiculée par l'entreprise. Il s'agira d'aplanir les différences de culture, d'âge ou d'éducation pour acquérir une image conforme aux codes de l'entreprise en termes de présentation et de langage.

La pratique de l'anglais appliqué à l'accueil et à la vente est une exigence de cette formation et l'organisme de formation devra assurer une progression individuelle dans un groupe composé de niveaux hétérogènes, sans toutefois être débutant.

Des notions d'espagnol pour assurer un accueil des clients constitueront en outre un plus dans leur future insertion professionnelle.

DATES ET DUREE DE L'ACTION

- ⇒ Démarrage : 7 janvier 2019
- ⇒ Fin : 6 mai 2019
- ⇒ Durée Globale : 595h
- ⇒ Durée en centre recommandée : 364h
- ⇒ Durée en entreprise recommandée : 231h

CRITERES DE SELECTION ET COMPETENCES ATTENDUES

Prix

Localisation – accessibilité – adaptation du plateau pédagogique – moyens matériels et pédagogiques

Expérience significative de l'accompagnement vers l'emploi du public en insertion

Connaissance de l'entreprise et partenariat avec le monde de l'entreprise avéré

Modalités de suivi en entreprise, pendant et après la formation (suivi à +de 3 mois)

Maîtrise des outils

Et si nécessaire :

Certifications proposées dans le cadre de la passerelle entreprise

Qualifications assurées dans le cadre de la professionnalisation en entreprise

Date limite de dépôt des propositions

Le 31 décembre 2018

Contact

La proposition doit être envoyée par mail à : direction@initiatives77.org

Pour toute information complémentaire, contactez

Madame Catherine CHEVALIER-RUIZ

Par téléphone 01.64.87.45.80

Ou par mail : c.chevalier-ruiz@initiatives77.org