

## 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 avec 4 options :**

- 1. Plongeur aide de restauration**
- 2. Employé polyvalent de restauration**
- 3. Employé d'hôtellerie**
- 4. Hôte de billetterie**

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 avec ces 4 options métiers vise à intégrer sur chaque session 12 stagiaires.

Il s'agit de personnels relevant du secteur de l'hôtellerie-restauration, secteur qui représente 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 Marques.

### **OBJECTIF GENERAL DE L'ACTION**

L'action territorialisée emploi formation Tourisme avec ces 4 options visent à intégrer au sein des deux parcs d'attraction

- ✓ Des plongeurs-aide de restauration
- ✓ Des employés polyvalents de restauration
- ✓ Des employés d'hôtellerie (et plus particulièrement : Employé d'étage, Employé de restauration en hôtel, des bagagistes)
- ✓ Des hôtes billetterie

Ces employés seront amenés à travailler en horaires décalés, avec pour certain une fin de service vers 1h00.

## **OBJECTIF PROFESSIONNELS**

### **1. Sur le poste Plongeur- aide de restauration**

- Procéder au nettoyage de la vaisselle et de la batterie
- Nettoyer les lieux de la plonge (sols, cuisine, couloirs, matériel/machine plonge, etc.) dans le respect des procédures applicables en veillant à la bonne utilisation des machines (plonge, etc.) et des produits d'entretien
- Exercer l'ensemble des positions (lavage vaisselle, rangement, nettoyage, lavage batterie, etc.)
- Aider à la préparation simple des plats proposés par le restaurant (découpe, assemblage, mise en place, ...) dans le respect des normes HACCP

Aucune exigence n'est attendue dans le domaine du nettoyage ou de la restauration dans la mesure où ces compétences doivent être acquises au travers de l'immersion au sein des hôtels de Disneyland Paris. Tout en veillant au respect des normes d'hygiène, 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.

La maîtrise du français, oral et écrit, est également recommandée, afin de pouvoir appliquer les règles d'hygiène et de sécurité exigées par ce poste. Une formation HACCP sera de ce point de vue requise et permettra l'obtention d'un certificat.

### **2. Sur le poste Employé polyvalent de restauration**

*Sur le poste d'employé polyvalent de restauration, la personne est amenée à :*

- Reconditionner les aliments préparés en amont en vue de leur mise en vente et les remettre à température si nécessaire,
- Dresser des buffets et les achalander,  
Accueillir les clients, prendre les commandes et les saisir en utilisant le logiciel de l'entreprise (pas de formation caisse enregistreuse à prévoir car réalisée directement par l'entreprise),
- Observer les besoins des clients et veiller à y répondre,
- Mettre en place la salle avant et après le service (y compris le nettoyage),
- Renseigner et informer la clientèle sur les attractions des parcs, y compris en anglais.

Aucune exigence n'est attendue dans le domaine de l'hôtellerie restauration traditionnelle, dans la mesure où il s'agit de restauration rapide (les clients passent commande et repartent avec leur plateau). Dès lors, tout en veillant à instaurer un sentiment de convivialité, la rapidité et la gestion du stress lors du « coup de feu » seront les principales qualités attendues pour 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 personnes 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 la restauration et au service, est également recommandée dans cette formation. Une certification TOEIC sera proposée au terme du parcours de formation.

Enfin, il peut s'avérer souhaitable d'aborder les questions d'ergonomie et de port de charge, compte tenu de la relative difficulté de ces emplois de restauration qui nécessitent une bonne résistance physique.

### **3. Sur le poste d'Hôtellerie**

*Sur le poste d'Employé d'Etage, la personne est amenée à :*

- Assurer la propreté des espaces non privatifs des hôtels,
- Accueillir et renseigner les clients,
- Préparer les éléments de travail des personnes de ménage en charge des espaces privatifs (chambres).

*Sur le poste d'Employé Polyvalent de Restauration – service banquet et petit-déjeuner, la personne est amenée à :*

- Accueillir les clients et les installer puis passer commande,
- Approvisionner les zones de self et veiller à leur mise en valeur,
- Veiller à la propreté des lieux.

*Sur le poste de bagagiste, la personne est amenée à :*

- Accueillir les personnes et prendre en charge leurs bagages,
- Accompagner les personnes vers leurs chambres le cas échéant et leur donner toute information utile sur l'hôtel et les parcs d'attraction

De manière générale, leurs missions principales consistent à accueillir les visiteurs, assurer le service de ménage, restauration ou bagagerie dans les critères de qualité de l'entreprise.

Aucune exigence n'est attendue dans le domaine de l'accueil, du nettoyage ou de la restauration dans la mesure où ces compétences doivent être acquises au travers de l'immersion au sein des hôtels de Disneyland Paris. 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 la vente et au service, est également recommandée dans cette formation. Une certification TOEIC sera proposée au terme du parcours de formation

### **4. Sur le poste d'Hôte de billetterie**

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

- Accueillir, informer et orienter le public
- Gérer les flux d'entrée
- Assurer la vente des billets
- Conseiller les visiteurs sur les produits et formules répondant à leurs attentes

Les missions principales d'un Hôte de billetterie 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 et éventuellement dans une 2<sup>de</sup> langue européenne, ce qui exige une certaine aisance avec les langues étrangères.

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 au service est une exigence de cette formation avec un niveau attendu **B2** (cf Cadre Européen Commun de Références pour les langues). Une certification TOEIC sera ainsi proposée au terme du parcours de formation. En outre, une initiation à la culture et à la langue de l'allemand, l'italien, le néerlandais et l'espagnol constituera un plus pour l'adaptation aux postes proposés par l'entreprise et pour y valider, au travers d'un contrat de professionnalisation de 12 mois, le Titre Professionnel de Technicien d'Accueil Touristique option animation (titre de niveau IV délivré par le Ministère du Travail).

## **DATES ET DUREE DE L'ACTION**

### **1) Plongeur aide de restauration**

- ⇒ Démarrage : 04 mars 2019
- ⇒ Fin : 24 juin 2019
- ⇒ Durée globale : 560h
- ⇒ Durée en centre recommandée : 322h
- ⇒ Durée en entreprise recommandée : 238h

### **2) Employé polyvalent de restauration**

- ⇒ Démarrage : 06 mai 2019
- ⇒ Fin : 16 septembre 2019
- ⇒ Durée globale : 595h
- ⇒ Durée en centre recommandée : 364h
- ⇒ Durée en entreprise recommandée : 231h

### **3) Employé d'hôtellerie**

- ⇒ Démarrage : 23 septembre 2019
- ⇒ Fin : 27 janvier 2020
- ⇒ Durée Globale : 595h
- ⇒ Durée en centre recommandée : 364h
- ⇒ Durée en entreprise recommandée : 231h

### **4) Hôte de billetterie**

- ⇒ Démarrage : 18 novembre 2019
- ⇒ Fin : 23 mars 2020
- ⇒ 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 15 février 2019

## **Contact**

La proposition doit être envoyée par mail à : [direction@initiatives77.org](mailto: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](mailto:c.chevalier-ruiz@initiatives77.org)