



PROGRAMME DE FORMATION

AE - ACTION 3 : MÉTIERS DE L'ACCUEIL

L'Action Expérimentale « Métiers de l'accueil », conventionnée par le Conseil Régional, permet à des personnes éloignées de l'emploi, qui n'auraient pas été recrutées en direct, d'accéder à une formation visant à acquérir ou développer les compétences attendues par l'entreprise (Disneyland Paris).

Publics visés : DELD, DELTD, BRSA, AH, ASS, jeunes 18-26 ans

Prérequis : tenue de la position debout prolongée, port de charges, dynamisme, organisation, horaires décalés, français B2, anglais A2

Modalités administratives : Chaque action est saisie et visible sur le portail Oriane.info. Après validation du candidat avec Disneyland Paris, Initiatives77 constitue le dossier administratif. La collecte et la saisie des différents éléments détermineront : l'entrée effective en formation avec le statut de « stagiaire de la formation professionnelle continue » et le type d'indemnisation.

Centre de formation : L'organisme de formation est choisi par Avis d'Appel à Concurrence (AAC). Il doit répondre aux objectifs pédagogiques déclinés ci-après et mettre à disposition le(s) intervenant(e/es) spécialiste(s) en la matière.

Coût par stagiaire : 3 167,00 € (financements Région Ile-de-France)

Contact : Séverine MICHENON, Cheffe de projets Initiatives77
s.michenon@initiatives77.org - 06 74 40 96 72

DURÉE & MODALITÉS D'ORGANISATION

Objet

Réaliser un parcours professionnalisant en tant que stagiaire de la formation professionnelle

Durée

Centre de formation : 350 heures
Entreprise : 231 heures
Durée totale : 581 heures, soit 4 mois
du 12/05/2025 au 22/09/2025

Lieux

Centre de formation : à venir
Entreprise partenaire : Disneyland Paris

OBJECTIFS & MOYENS PÉDAGOGIQUES

Objectifs

- Développer une communication et un comportement professionnel
- Améliorer ses compétences linguistiques
- Mettre en œuvre des capacités professionnelles de base du métier
- Découvrir l'entreprise, les tâches à réaliser et confirmer les compétences acquises

Moyens & outils

- Pédagogie active et participative
- Locaux répondant aux normes d'hygiène et de sécurité
- Livret d'accueil
- Supports de cours
- Livret de stage

COMPÉTENCE 1 COMMUNICATION & MANAGEMENT

Activité 1 – Communication

- Communiquer en situation professionnelle et gérer les situations délicates
- Être en adéquation avec l'image de l'entreprise
- Test : soft skills HARMONY

Activité 2 – Animation du point de vente

- Structurer et maîtriser l'entretien de vente
- Détecter les attentes des clients et les fidéliser
- Gérer les stocks de son commerce
- Apprendre à gérer les situations délicates

COMPÉTENCE 3 SANTÉ ET SÉCURITÉ AU TRAVAIL

Activité 1 – Gestes et postures

- Connaître les risques liés à son activité, analyser sa situation de travail et adopter de bonnes pratiques
- Certification : PRAP niveau « Acteur »

Activité 2 – Sécurité

- Protéger des risques, analyser la situation, alerter et secourir
- Certification : Sauveteur Secouriste du Travail (SST)

COMPÉTENCE 2 LANGUES

Activité 1 – Anglais

- Maîtriser la langue et acquérir le vocabulaire spécifique à la restauration
- Accueillir, servir et renseigner le client
- Certification : Test BRIGHT

Activité 2 – Espagnol

- S'approprier les bases de la langue et l'utiliser dans des situations basiques

COMPÉTENCE 4 STAGE EN ENTREPRISE

Activité 1 – Intégration en entreprise

- Découvrir et se familiariser avec l'entreprise
- Consolider et compléter les acquis théoriques de formation par des mises en situation de travail

Activité 2 – Validation des compétences

- Hôte de propreté : assurer la propreté des parcs, accueillir et renseigner les visiteurs
- Vendeur boutique : approvisionner les rayons, les mettre en valeur et facturer les clients
- Opérateur Animateur d'Attraction (OAA) : gérer les flux et organiser l'attente éventuelle des visiteurs



DISPOSITIF D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

- Suivi pédagogique via le livret (comprenant les feuilles de présence)
- Organisation de deux mises en situation sur le poste de travail
- Évaluation de la formation via un formulaire (guide d'apprentissage avec phases réflexives)
- Passage des tests ou certifications (HARMONY, BRIGHT et SST)
- Remise d'attestation de compétences
- Organisation de deux comités de pilotage : au démarrage et en fin d'action
- Administration de 3 questionnaires de satisfaction en fin de parcours : bénéficiaires, centres de formation et financeurs