



## 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](http://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](mailto: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 : CBS Meaux  
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

## CONTENU & PROGRESSION PÉDAGOGIQUE

### 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
- Créer une émission de radio / podcast
- 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
- Attestation de compétences Région Ile-de-France
- Administration de 3 questionnaires de satisfaction en fin de parcours : bénéficiaires, centres de formation et financeurs