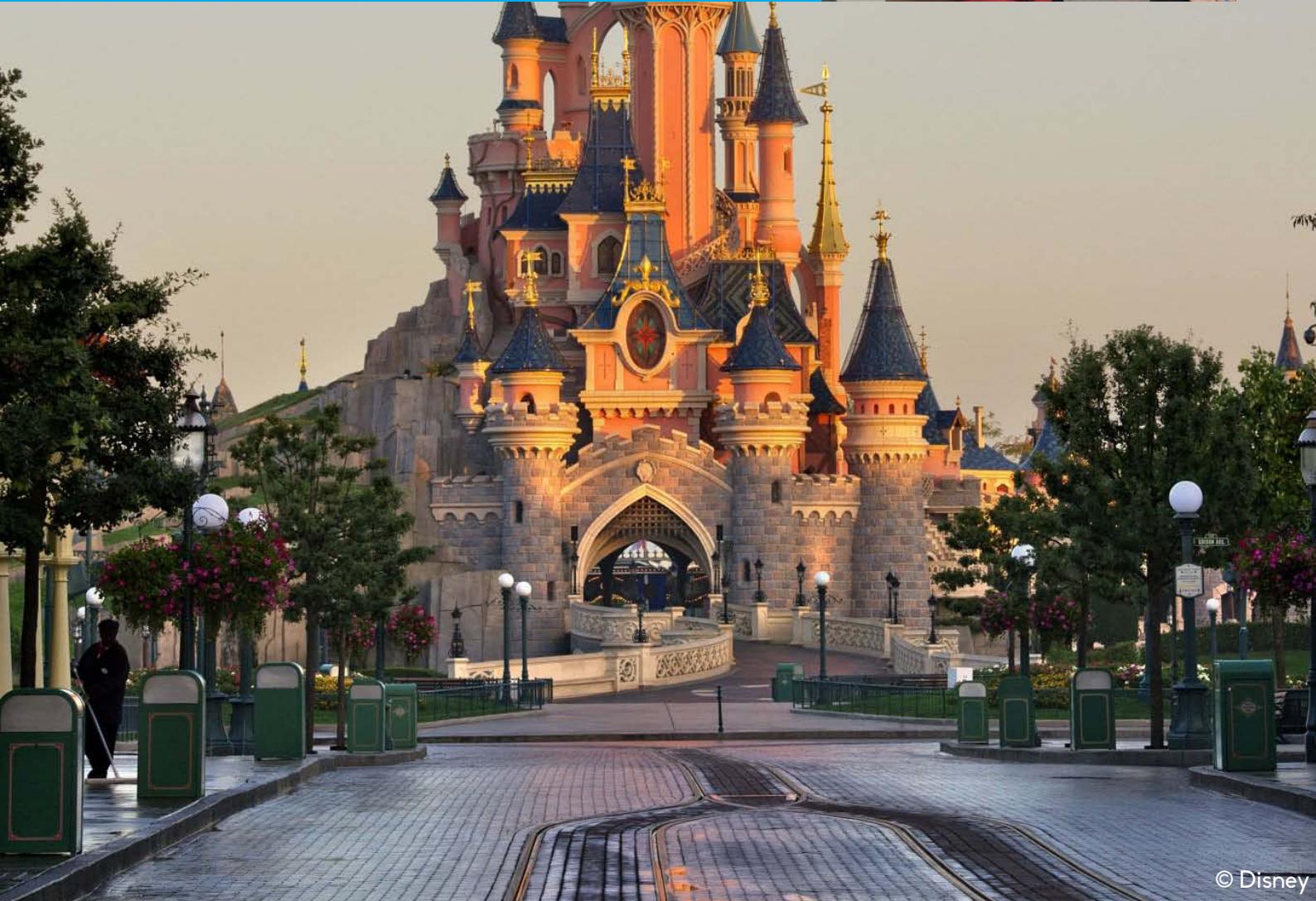


Dispositif Obi-Wan 2014

© & ™ Lucasfilm Ltd.

Proposition & Trame de formation

Document à destination des formateurs, intervenants auprès des salariés coefficient 200 Opérateurs Animateurs Attractions dans le cadre du dispositif "pédagogique" Obi-wan 2014.



© Disney

Dispositif pédagogique
Obi-Wan 2014

Pool Formation Parcs Opérations & Business Optimisation.

PRÉSENTATION DU DISPOSITIF POUR LA PARTIE “PÉDAGOGIE”

Contexte - Fait suite à la première année du Dispositif Obi-Wan

Initié sur l'année fiscale 2013, le dispositif Obi-Wan a permis d'observer les Savoir-faire mis en oeuvre par les Formateurs Terrains et les Team Leader dans la transmission des connaissances et des savoir faire nécessaire pour travailler au sein des Attractions de Disneyland® Paris.

A l'issue de cette première année du dispositif, les salariés concernés ont été sensibilisés voir accompagnés sur les attendus et les bonnes pratiques à mettre en oeuvre pour une transmission des savoirs efficace.

Dispositif FY 2014

Sur cette nouvelle année du dispositif, nous souhaitons nous assurer de la maîtrise des savoir-faire partagés sur 2013, et accompagner les Formateurs Terrains sur leur capacité à former au métier d'Opérateur Animateur Attractions dans leur attraction (et non à mettre en oeuvre les procédures applicables sur l'attraction). L'action d'accompagnement sera directement dédiée à la transmission des Savoir Faire comportementaux à mettre en oeuvre auprès de nos Visiteurs, et nos collègues en accord avec les Quatre Clés.

Organisation du dispositif

Action se déroulant “sur scène”, au sein de l'attraction du salarié accompagné.

Durée : 4h00 (environ)

Capacité : Un salarié par session

Objectifs pédagogiques

A l'issue de l'accompagnement, le salarié sera capable de :

- Décrire les attendus de l'Entreprise et les attendus de nos Visiteurs vis à vis des Cast Members “OAA”,
- Analyser la performance collective et décrire si elle correspond aux attendus,
- Décrire le rôle du formateur terrain dans la performance collective,
- Identifier les supports à disposition des formateurs terrain pour leurs formations,
- Énoncer des objectifs pédagogiques applicables à une séquence de formation,
- Organiser une séquence de formation en respectant une logique d'apprentissage,
- Citer les différentes formations suivies par un nouveau Cast Member lors de du parcours d'intégration,
- Identifier les connaissances d'un nouveau Cast Member à l'issue de son parcours d'intégration,
- Adapter sa formation au connaissances préalable d'un nouveau salarié,
- Mettre en oeuvre les bonnes pratiques pour réussir l'accueil et l'intégration du salarié,
- Transmettre les savoirs-faire techniques et relationnels nécessaire à la tenue du poste de travail,
- Suivre la progression pédagogique garantissant l'apprentissage,
- Citer ses points forts dans la pratique du rôle de formateur terrain,
- Citer ses points d'efforts dans la pratique du rôle du formateur terrain,
- Décrire les étapes qui permettront de travailler les points d'efforts.

Pré-requis

Avoir participé au dispositif Obi-Wan FY13.

Si un salarié n'a pas suivi la précédente version du dispositif pour diverses raisons (promotion récente, transfert, absence...) une observation des savoir faire pédagogique telle que déployée lors de la première année du dispositif sera initiée.

DÉROULÉ - SCHÉMATISATION

J -14

Planification(TL + équipe formation)

J -1

Analyse des résultats du CM - Obi-Wan FY13

J
O
V
O
I
R
D
É
R
O
U
L
É

C
I
A
P
R
È
S

Introduction au dispositif FY14

Observation croisée des pratiques de l'équipe

Analyse des observation - Identification d'un besoin opérationnel - Création d'un objectif pédagogique

Formation sur le poste de travail répondant au besoin identifié.

Retour sur formation - Atteinte de l'objectif ?
Maitrise des Savoir Faire pédagogiques ?

NON

OUI

Accompagnement individuel à organiser.

Fin du dispositif FY14

TRAME/DÉROULÉ DÉTAILLÉ DE L'ACTION D'ACCOMPAGNEMENT

1 - INTRODUCTION

LIEU : BACKSTAGE DE L'ÉQUIPE DU FORMATEUR TERRAIN, OU DE SON ATTRACTION
(A DÉFINIR LORS DE LA PLANIFICATION).

DURÉE : 20 MIN.

OBJECTIF(S) PÉDAGOGIQUE(S) :

- ◊ Décrire l'enjeu de cette nouvelle action d'accompagnement,
- ◊ Décrire les missions globales du formateur terrain,
- ◊ Décrire l'évolution (ou non) de ses pratiques à l'issue du dispositif obi-wan 2013.

Déroulé :

- *Décrire l'enjeu de cette nouvelle action d'accompagnement* -

Le formateur RH accueille le salarié, (se présente si nécessaire) et crée un climat propice au partage et à l'apprentissage. Il fait un rappel sur le dispositif OBI-WAN. Ce dispositif se décompose en deux grands axes. Un premier dédié aux vérifications des connaissances (liées à l'exploitation de l'attraction par l'opérateur animateur attraction) annuel, et un deuxième dédié aux salariés expérimentés dans le but de les développer dans la pratique de leurs actions de formation.

En 2013 la partie "pédagogie" du dispositif était consacrée aux bonnes pratiques à mettre en oeuvre pour assurer une transmission des savoirs et savoirs-faire efficace.

En 2014 le dispositif est conçu pour accompagner les Cast Member expérimentés à former à la globalité des missions de l'Opérateur Animateur Attraction (savoirs-faire techniques et savoirs-faire relationnels) et non plus juste aux savoirs-faire techniques à mettre en oeuvre sur l'attraction.

- *Décrire les missions globales du formateur terrain* -

- *Décrire l'évolution (ou non) de ses pratiques à l'issue du dispositif obi-wan 2013* -

Le formateur RH, questionne le salarié sur ce qu'il retient, pour sa part, du dispositif 2013. Cela lui a t'il donné des outils lui facilitant son activité de formateur ? Le formateur RH valide / conseille / encourage le travail fourni par le formateur terrain.

Le formateur RH demande au salarié si cela a changé sa perception du rôle et des missions du formateur terrain. Quels sont les missions du formateur terrain selon lui, et quels sont les enjeux qui en découlent ? **Le formateur RH guide et oriente le salarié pour obtenir les réponses attendues.**

Réponses attendues : *Être le relai du parcours d'intégration (si nouveau salarié), Transmettre les savoirs faires techniques ET relationnels permettant de performer dans son travail en accord avec les attentes de l'entreprise et de nos Visiteurs, être une référence, et favoriser l'intégration du salarié dans sa nouvelle équipe, rendre autonome le nouveau collègue dans l'exercice de toutes ses missions.*



2 - LA FINALITÉ D'UNE FORMATION OPÉRATIONNELLE (LES ENJEUX)

LIEU : BACKSTAGE / ATTRACTION DU FORMATEUR.

DURÉE : 45 MIN.

OBJECTIF(S) PÉDAGOGIQUE(S) :

- ◊ Décrire les attendus de l'Entreprise et les attendus de nos Visiteurs vis à vis des Cast Members "OAA",
- ◊ Analyser la performance collective et décrire si elle correspond aux attendus,
- ◊ Décrire le rôle du formateur terrain dans la performance collective.

Déroulé :

- *Décrire les attendus de l'Entreprise et les attendus de nos Visiteurs vis à vis des Cast Members "OAA"* -

Le formateur R.H interroge le formateur sur ses attentes en tant que "Client", et, en tant que Client potentiel à Disneyland® Paris (ou Walt Disney Parks & Resorts®). Le formateur R.H présente quelques supports présentant des campagnes de communications plus ou moins récentes. Qu'inspire t'elle ? Quels messages sont véhiculés ?

Réponses attendues : Évasion, magie, éloigné des soucis/tracas de la réalité. Promesse d'un environnement dépaysant et d'un service irréprochable pour atteindre ce but.



Ce sont les attendus de nos Visiteurs. Et qu'attend l'Entreprise vis à vis de nous "Opérateur Animateur Attraction" ? Quelle est notre priorité ? - Sécurité - Quel outil décrit nos responsabilités générales ? - Les Quatre Clés - Quels support décrivent les attendus concernant nos savoir-faire techniques ? (SOP - OG - Format Global/E-Doc). Une fois la notion d'attendus Client / attendus de l'entreprise assimilée, le formateur R.H présente la grille d'observation qui combine les deux niveaux d'attendus. Il présente l'activité qui va suivre.



- *Analyser la performance collective et décrire si elle correspond aux attendus* -
- *Décrire le rôle du formateur terrain dans la performance collective* . -

Le formateur RH et le formateur terrain partent ensemble faire un tour de l'attraction en suivant la progression d'un visiteur. Ils restent en observation une minute environ par poste de travail, afin d'observer les pratiques des Cast Members en position.

Le formateur R.H aura bien expliqué la finalité de l'exercice. Il ne s'agit pas d'effectuer une "audit" des pratiques de l'équipe, mais bel et bien d'observer si les pratiques observées au sein de l'attraction sont en accord avec les "deux niveaux d'attendus". Les grilles remplies dans le cadre de cette activité seront détruites à l'issue de l'activité et ne seront en aucun cas communiquées.

A l'issue des différentes observations, le formateur R.H et le formateur terrain partagent leurs observations et complètent une ou plusieurs grilles. Ils s'interrogent si les pratiques observées répondent aux différentes attentes.

Si cela n'est pas le cas, notamment, sur les critères regroupés dans les catégories Courtoisie/Spectacle/Efficacité, le formateur R.H interroge le salarié sur les raisons de ce(s) manquement(s). Le formateur terrain forme t'il à cet aspect du métier ? Si tel n'est pas le cas, nous avons vu que c'était dans les missions du formateur terrain. Former au métier (et donc aux composantes techniques et relationnelles) présente donc un réel enjeu pour pouvoir offrir un service de qualité répondant aux attentes de l'Entreprise et de nos Visiteurs.

Le formateur R.H propose alors son aide pour incorporer le(s) savoir(s)-faire identifié(s) comme manquants aux formations habituellement données par le formateur terrain.

3.1 - FORMER AU MÉTIER (VERSION ATTRACTION SOUS "OG")

LIEU : BACKSTAGE

DURÉE : 45 MIN.

OBJECTIF(S) PÉDAGOGIQUE(S) :

- ◊ Identifier les supports à disposition des formateurs terrain pour leurs formations,
- ◊ Énoncer des objectifs pédagogiques applicables à une séquence de formation,
- ◊ Organiser une séquence de formation en respectant une logique d'apprentissage.

Déroulé :

- *Identifier les supports à disposition des formateurs terrains pour leurs formations* -

Le formateur RH demande au salarié de lui citer les différents supports utiles pour sa formation.

- *Feuille de présence,*
- *Fiche d'accueil au poste,*
- *Feuille de validation de la formation,*
- *Trame de formation,*
- *SOP ou OG (Contenu, Annexes, QCM, et Contrôle de Connaissances).*

Ils analysent ensemble les différents supports et en décrivent les fonctions. Les, fiche d'accueil au poste, feuille de présence, et feuille de validation ont une valeur légale et assurent aux salariés mais également à l'Entreprise que toutes les informations nécessaires à la prise de poste ont été transmises, et ce, en respectant une durée correcte. Cette durée est déclarée aux autorités car toute entreprise en France se doit de justifier un investissement dans la formation de ses salariés.

L'OG (ou SOP) sont comparables à des manuels d'utilisations ou à une notice. Les règles d'utilisations y sont inscrites et les pratiques à suivre sont décrites étapes par étapes et ce en fonctionnement normal de l'attraction ou en cas d'anomalies.

Mais cela reste un manuel. Aucune information précise concernant les savoir-faire relationnels à mettre en oeuvre sur l'attraction n'est détaillée.

Si on compare au manuel d'utilisation d'une voiture, on retrouve les mêmes types d'informations, mais on ne trouveras aucun message sur les aspects comportementaux à respecter en tant que conducteur.

"On ne nous demande pas d'être un conducteur respectueux du code de la route et courtois.

C'est lors des cours de conduite que l'on apprend ces savoir-faire. Et là est l'intérêt du moniteur de l'Auto Ecole."

En tant que formateur terrain, voilà où est notre valeur ajoutée. Aider à l'acquisition des Savoir-Faire techniques mais surtout accompagner un nouveau collègue à maîtriser tous les savoir-faire relationnels nécessaires pour pouvoir répondre aux attendus découverts précédemment et ainsi le rendre pleinement autonome dans l'exercice de son activité.

Pour finir la trame de formation a été mise en place pour s'assurer d'une continuité entre chaque journée de formation avec la possibilité de changer de formateur terrain. On y retrouve pas une liste de savoirs-faire à acquérir mais plutôt une liste de connaissances, et ou de postes de travail. Encore une fois c'est le rôle du formateur terrain d'être en capacité de détailler les savoirs-faire requis à chaque étape de la trame de formation.

Le formateur RH questionne le formateur terrain pour identifier à quelle étape de la formation nous pouvons former au savoir faire identifié comme manquant lors de l'observation. Ils identifient ensemble l'étape sur la trame de formation.

Le formateur RH demande si le salarié a besoin d'informations /de conseils / ou d'un accompagnement pour former aux savoirs-faire. Il assiste le salarié du mieux qu'il peut en démontrant au besoin le(s) savoir(s)-faire.

Ensemble, ils construisent une trame de formation au poste de travail identifié, permettant de former aux savoirs-faire habituellement transmis, en y ajoutant le/les savoir(s) faire relationnels identifié(s) précédemment.

3.2 - CRÉER UNE TRAME PÉDAGOGIQUE (VERSION ATTRACTION SOUS "OG")

DATE :	NOM DU FORMATEUR Journée 2 : NOM DU CAST MEMBER			TOY STORY PLAYLAND		
THEMES	LIEU Conseillé	TEMPS Conseillé	JOURNÉE 2: (OPENING)		OK	A REVOIR
			PONTS A DEVELOPPER	Chapitre OG	COMMENTAIRES	
1 : OUVERTURE						
Notre Rôle Responsabilités Comportement	On Stage Backstage		Formation tour Ouverture de la tour Check list d'ouverture et différents items à suivre Présentation des portes et des chemins d'évacuation et des intervalles Explication du programme tour et des 101 Explication Check list 101 Procédure code 43/44 (conscient - inconscient) / 53/ 54/ poudre blanche Procédure Cycle Out Manual / Auto Cycle Down Procédure E-stop Ride Stop / End cycle Procédure de l'arrêt de la attraction Evaluation de l'évacuation Présentation des procédures d'évacuation (Evac, Normalise et d'urgences) Présentation des codes d'évacuation			
2 : PROCÉDURES Codes 8, 43, 44, 53, 54						
Procédures spécifiques différentes situations			Explication des différents documents à remplir Procédure code 43/44 (conscient - inconscient) / 53/ 54/ poudre blanche Explication des codes 111, 4, 22, 24, 35			
3 : OUVERTURE FILE D'ATTENTE - PLATEAU - GARE						
Ouverture file d'attente - Plateau - Gare	On Stage		Ouverture de la file d'attente de la check list Présentation des portes et des chemins d'évacuation (évacuation et d'urgences) Explication de la check list et des différents items Ouverture du plateau, de la gare et de la check list Explication 101 d'un véhicule Procédures d'ouverture de cette zone et la check list			
4 : PRATIQUE						
On Stage			Pratique des différents postes et révisions des différentes responsabilités de ces positions Grouper / OCC 1 / OCC 2 / Greeter / Rover			
4 : EVACUATIONS						
Mémorisation	On Stage Backstage		Plan d'évacuation A1, A2, B, C et P Point de rassemblement			
5 : CONTRÔLE DES CONNAISSANCES						
Check Out	On Stage Backstage		Check Out à faire après validation des 14h00 de formation, du suivi de formation rempli et de l'observation sur le terrain effectuée			
Validation de la journée 2	Backstage		Check Out Contrôle des connaissances théoriques Contrôle des connaissances Pratiques Signature du cast member : Signature du formateur : Contrôle et Signature du Team Leader :			

Page 2 / 2

Procédures spécifiques différentes situations			Explication des différents documents à remplir Procédure code 43/44 (conscient - inconscient) / 53/ 54/ poudre blanche Procédure code 8 Explication des codes 111, 4, 22, 24, 35
3 : OUVERTURE FILE D'ATTENTE - PLATEAU - GARE			
Ouverture file d'attente - Plateau - Gare	On Stage		Ouverture de la file d'attente et de la check list Présentation des portes et des chemins d'évacuation (évacuation et d'urgences) Explication de la check list et des différents items Ouverture du plateau, de la gare et de la check list Explication 101 d'un véhicule Procédures d'ouverture de cette zone et la check list
4 : PRATIQUE			
Mémorisation	On Stage Backstage		Plan d'évacuation A1, A2, B, C et P Point de rassemblement
5 : CONTRÔLE DES CONNAISSANCES			
Check Out	On Stage Backstage		Check Out Contrôle des connaissances théoriques Contrôle des connaissances Pratiques Signature du cast member : Signature du formateur : Contrôle et Signature du Team Leader :

DANS L'EXEMPLE CI-DESSOUS LE SAVOIR FAIRE À DEVELOPPER EST L'INTERACTION AVEC LES VISITEURS AU POSTE DE TRAVAIL "LOAD - UTILITY" SUR L'ATTRACTION "RC RACER".

- Énoncer des objectifs pédagogiques applicables à une séquence de formation -
- Organiser une séquence de formation en respectant une logique d'apprentissage -

Le formateur RH demande au salarié de lui citer la liste de savoirs et savoirs-faire à développer pour pouvoir remplir les missions et responsabilités du poste de travail "Embarquement - LOAD" à RC RACER. Pour l'aider il lui conseille de s'imaginer en activité au poste de travail et de compléter la phrase suivante. *"A cette position je suis capable de ..."*

- Accueillir les visiteurs qualitativement,
- Citer (donc connaître) et vérifier les conditions d'embarquement,
- Citer les moyens d'attirer l'attention des Visiteurs, (afin de...)
- Interagir avec les Visiteurs afin de vérifier les équipements de sécurité (Harnais + ceinture),
- Citer (donc connaître) les conditions préalables à l'envoi d'un véhicule,
- Envoyer un cycle (Dispatcher)
- Citer et appliquer les différents arrêt selon les situations qui peuvent survenir.

Les savoirs-faire sont ici classés dans l'ordre logique d'apprentissage.

Le formateur RH guide le salarié pour classer les objectifs pédagogiques cités dans un ordre respectant une logique d'apprentissage. Ils remplissent ensuite une trame de formation, qui permettra de suivre des étapes (chaque étape répondant à une méthode pédagogique, à une vérification des connaissance, et à une validation donc à l'atteinte de l'objectif). La trame de formation mettra également en évidence à quelle(s) clé(s) l'objectif est rattaché.

Ils s'assurent ensemble que le formateur terrain est à l'aise pour former au savoir-faire relationnel nouvellement ajouté à la formation, et que son niveau d'exigence et donc de validation est conforme aux attendus de l'Entreprise.



Le formateur RH propose alors au salarié de tester cette nouvelle trame de formation, en condition réelle, en le formant au poste de travail.

3.3 - INTÉGRER UN NOUVEAU COLLÈGUE (VERSION ATTRACTION SOUS "OG")

LIEU : BACKSTAGE

DURÉE : 15 MINUTES

OBJECTIF(S) PÉDAGOGIQUE(S) :

- ◊ Citer les différentes formations suivies par un nouveau Cast Member lors de du parcours d'intégration,
- ◊ Identifier les connaissances d'un nouveau Cast Member à l'issue de son parcours d'intégration,
- ◊ Adapter sa formation au connaissances préalable d'un nouveau salarié.

Déroulé :

- *Citer les différentes formations suivies par un nouveau Cast Member lors de du parcours d'intégration -*
- *Identifier les connaissances d'un nouveau Cast Member à l'issue de son parcours d'intégration -*

Le formateur R.H demande au salarié comment il s'est approprié le format global et notamment la trame de formation. Il informe ou rappelle au salarié que les premières minutes d'une formation sont primordiales et permettent d'installer le "climat" de confiance indispensable à un échange de qualité et donc à la transmission des connaissances.

L'accueil se doit d'être "chaleureux" et surtout personnalisé. Il s'agit avant tout d'un nouveau collègue qui rejoint l'équipe. S'intéresser au parcours du nouveau Cast Member (avant de rejoindre Disneyland® Paris - et lors de son parcours d'intégration) est primordial pour personnaliser cet accueil.

Le formateur demande au salarié quel est le parcours d'intégration, et les savoirs qui y sont transmis.

- **Tradition Disney®** : *Historique de la Walt Disney Company® - Découverte de Disneyland® Paris et de ses différentes activités, - Découverte des "Valeurs" de l'Entreprise - Définition de la "différence" Disney.*
- **Orientation Disney®** : *Découverte du programme CastMemberland (avantages / C.E / Restauration d'entreprise...) Standards d'apparence (Standards Spectacle) - Badgeage et règle de planification - Paie et Absences - Transports - Sécurité (4.30.21 + 112) - Découverte du Costuming, de l'environnement de travail.*
- **Journée de formations règlementaires + Visite Médicale** : *Formation Travailler en Sécurité + Consignes Générales de Sécurité (évacuation et prévention incendie - Extincteurs/RIA/Sprinkler) - Sensibilisation à l'accueil des Visiteurs en situation de Handicap.*

Nous avions vu précédemment que dans le guide de formation pour les attractions soumises au format global, énormément d'informations sont à transmettre lors de la première journée. La plupart de ces informations sont pourtant déjà acquises par le nouveau Cast Member au vu de son parcours d'intégration. Un questionnement adapté est peut être suffisant pour s'assurer de la maîtrise de ces informations.

Le formateur donne des exemples de questions ouvertes (ou l'interlocuteur ne peut pas se limiter par oui et par non pour répondre).

Adapter sa formation en s'appuyant sur les connaissances préalables de son apprenant permet de personnaliser l'apprentissage, évite à l'apprenant de sentir quelquonque ennui ou lassitude, et vous permet de gagner du temps pour approfondir certains points qui seront plus difficiles à transmettre.

DANS L'EXEMPLE CI-APRÈS VOICI LES INFORMATIONS DÉJÀ ABORDÉES LORS DU PARCOURS D'INTÉGRATION PRÉSENTE SUR LES TRAMES DE FORMATION EXISTANTES. CI APRÈS "RC RACER".

NOM DU FORMATEUR Journée 1 :
NOM DU CAST MEMBER
JOUNEE 1: (CLOSING)
POINTS A DEVELOPPER
Standard Disney
Présentation Prod 3 (Cars, Tapis, Crush, Tram, Art, TSP)
Présentation de l'équipe et du management, n° de la prod
Présentation du rôle de duty, maintenance
Présentation du déroulé de la formation
Fiche d'accueil au poste
Présentation des Walt Disney Studios
Front Lot / Backlot / Production Courtyard / Toon Studio
Services
Toilettes/ Boutiques/ Restaurants/ Distributeur de billets/ Téléphones
First Aid/ Défibrillateurs/ Locations de poussettes/ Fauteuils Roulants
Studio Services
Présentation des Backstages (malle d'évacuation Art)
Algéco Prod 2
Thèmes et histoire de Toy Story Playland et de l'attraction concernée
File d'attente et tour de show vu comme un quest
Scènes
Faits et chiffres
Capacités/ Nombre de véhicule/ Vitesse/ Hauteur
Technique Ride
Differentes parties (Pit, Winch, Mât, E.E.R, ... selon l'attraction)
Ride Access Control
Capteurs/ Freins
Explications des codes - numéros de téléphones et accès
n° OT
n° de tél control, PC ops, maintenance, Prod 3
Procédures accès SAP
Baby switch, backdoor, touche de magie, famille star, lanière génie

- *Adapter sa formation au connaissances préalable d'un nouveau salarié* -

Les éléments surlignés en jaune, sont déjà abordés lors des différentes journées du parcours d'intégration. Le formateur devra donc juste poser des questions ouvertes pour s'assurer que le Cast Member a bien retenu les informations.

Par exemple, "je suppose que ce cadre qui présente les Quatres Clés ne t'est pas inconnu ? Que peux tu me dire sur les Quatres Clés ? Comment fonctionne cet outil ?"

Les éléments surlignés en rouges, sont à aborder lors du premier jour de formation. Mais rien n'oblige à distribuer ces informations lors de l'accueil. Elles seront données lors de la première prise de poste de travail où l'information s'y trouve utile. (Par exemple expliquer le rôle des équipes de PC OPS lors de la découverte du poste de travail "Greeter").

Les éléments surlignés en vert sont importants pour réussir l'intégration de son nouveau collègue. Certains se retrouvent dans la fiche d'accueil au poste de travail, d'autres sont importants pour la découverte de l'environnement de travail.

Notes pour le formateur RH :

Les trames de formations sont une liste de sujets à aborder lors des différentes journées. Elles assurent une continuité et une cohérence entre les différents formateurs qui seront amenés à prendre en charge le salarié en formation. L'important est d'assurer une logique d'apprentissage et de réussir l'intégration du salarié. L'intégration est primordiale. Elle va initier le sentiment d'appartenance à une équipe, engager le salarié dans son apprentissage, et créer une relation de confiance et propice à l'échange entre le formateur terrain et son apprenant.

En tant que formateur terrain, l'important est d'être centré sur son apprenant de s'intéresser à son parcours avant de rejoindre l'équipe afin d'adapter sa trame de formation aux connaissances préalables du salarié.

3.1 - FORMER AU MÉTIER (VERSION ATTRACTION SOUS "FORMAT GLOBAL")

LIEU : BACKSTAGE

DURÉE : 45 MIN.

OBJECTIF(S) PÉDAGOGIQUE(S) :

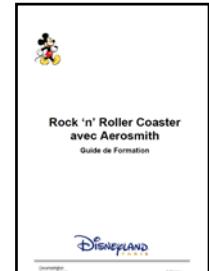
- ◊ Identifier les supports à disposition des formateurs terrains pour leurs formations,
- ◊ Énoncer des objectifs pédagogiques appliquables à une séquence de formation,
- ◊ Organiser une séquence de formation en respectant une logique d'apprentissage.

Déroulé :

- *Identifier les supports à disposition des formateurs terrains pour leurs formations* -

Le formateur RH demande au salarié de lui citer les différents supports utiles pour sa formation.

- Feuille de présence,
- Fiche d'accueil au poste,
- Feuille de validation de la formation,
- Guide de formation - Format Global,
- Documents liés au format global (Show information Guide, Contrôle des connaissances et de performance, Guide des Opérations...)



Ils analysent ensemble les différents supports et en décrivent les fonctions. Les, fiche d'accueil au poste, feuille de présence, et feuille de validation ont une valeur légale et assurent aux salariés mais également à l'Entreprise que toutes les informations nécessaires à la prise de poste ont été transmises, et ce, en respectant une durée correcte. Cette durée est déclarée aux autorités car toute entreprise en France se doit de justifier un investissement dans la formation de ses salariés.

L'OG (Guide des Opérations) lié au format global est comparable à un manuel d'utilisation ou à une notice. Les règles d'utilisations y sont inscrites et les pratiques à suivre sont décrites étapes par étapes et ce en fonctionnement normal de l'attraction ou en cas d'anomalies. On retrouve le terme de responsabilité. Ces responsabilités sont liées au bon fonctionnement de l'attraction et à la sécurité des visiteurs.

Mais cela reste un manuel. Aucune information précise concernant les savoir-faire relationnels à mettre en œuvre sur l'attraction n'est détaillée. Un simple résumé est détaillé dans le chapitre 1 - Les Quatre Clés.

Si on compare au manuel d'utilisation d'une voiture, on retrouve les mêmes types d'informations, mais on ne trouvera aucun message sur les aspects comportementaux à respecter en tant que conducteur.

"On ne nous demande pas d'être un conducteur respectueux du code de la route et courtois.

C'est lors des cours de conduite que l'on apprend ces savoir-faire. Et là est l'intérêt du moniteur de l'Auto École."

En tant que formateur terrain, voilà où est notre valeur ajoutée. Aider à l'acquisition des Savoir-Faire techniques mais surtout accompagner un nouveau collègue à maîtriser tous les savoir-faire relationnels nécessaires pour pouvoir répondre aux attendus découverts précédemment.

Pour finir le guide de formation lié au format global n'est qu'un déroulé, découpé par journée. A chaque partie, on y retrouve une liste de sujets à connaître, ou de responsabilités. On n'y retrouve pas les savoir-faire techniques et relationnels à mettre en œuvre pour performer dans son activité. Encore une fois c'est le rôle du formateur terrain d'être en capacité de détailler les savoirs-faire requis à chaque étape de la trame de formation.

Le formateur RH questionne le formateur terrain pour identifier à quelle étape de la formation nous pouvons former au savoir faire identifié comme manquant lors de l'observation. Ils identifient ensemble l'étape sur le "Guide de formation".

Le formateur RH demande si le salarié a besoin d'informations /de conseils / ou d'un accompagnement pour former au savoir-faire. Il assiste le salarié du mieux qu'il peut en démontrant au besoin le(s) savoir(s)-faire.

Ensemble, ils construisent ensemble une trame de formation au poste de travail identifié, en s'appuyant sur la partie du guide de formation correspondante, et permettant de former aux savoirs-faire habituellement transmis, en y ajoutant le/les savoir(s) faire relationnels identifié(s) précédemment.

3.2 - CRÉER UNE TRAME PÉDAGOGIQUE (ATTRACTION SOUS “FORMAT GLOBAL”)

Sujet	Instructions
Cast Member Load Un	> Donner un aperçu du rôle du Cast Member Load Un • Expliquer les fonctions effectuées dans ce rôle.
Fonctions d'Accueil	> Voir les fonctions d'accueil effectuées par le Cast Member Load Un (L1) : insister sur : • Contrôler les critères d'embarquement.
Fonctions d'Embarquement	> Expliquer les fonctions d'embarquement effectuées par le Cast Member Load Un (L1). Souligner les points suivants: • Vérifier que les Visiteurs ne s'appuient pas sur les portillons d'embarquement.  SI UN VISITEUR S'APPUIE SUR UN PORTILLON D'EMBARQUEMENT, LUI DEMANDER DE S'ÉLOIGNER DU PORTILLON ET DE SE POSITIONNER EN ATTENTE ET DE RESTER DERRIÈRE LA LIGNE DE CONTRÔLE D'EMBARQUEMENT. • Lorsqu'un véhicule entre en zone d'embarquement.
	> LES CAST MEMBERS LOAD UN ET LOAD DEUX GARDENT LA MARCHÉE LE BOUTON ARRÊT EN GARDANT LA STATION D'ARRÊT DES VÉHICULES COMPLÈT DES VÉHICULES. • Ouvrir et fermer les portillons d'embarquement. • Inviter les Visiteurs à embarquer dans le véhicule. • Vérifier qu'aucun Visiteur ne se trouve dans le champ des portillons d'embarquement. • Vérifier que chaque Visiteur est assis correctement. • Enfants sur les genoux non autorisés.
	>  SI LE VISITEUR ASCEND L'ENFANT SUR SES GENOUX, LUI DEMANDER D'INSTALLER L'ENFANT DANS SON PROPRE SIÈGE ET SE CONSTITUER EN UN SEUL VÉHICULE POUR L'EMBARQUEMENT DE L'ATTRACTION. SI LE VISITEUR REFUSE DE S'EXÉCUTER, NE PAS METTRE LES VÉHICULES EN MOUVEMENT. • Lorsque l'attraction démarre.

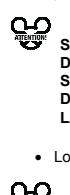
DOCUMENT STRICTEMENT CONFIDENTIEL - Date ou page n'ont pas d'importance hormis la date de la dernière mise à jour

Date de la version 14 Juin 2013

Page 71

Documentation
Disneyland® Paris

Sujet	Instructions
Cast Member Load Un	> Donner un aperçu du rôle du Cast Member Load Un • Expliquer les fonctions effectuées dans ce rôle.
Fonctions d'Accueil	> Voir le rôle du Cast Member Load Un (L1) : insister sur : • Contrôler les critères d'embarquement.
Fonctions d'Embarquement	> Expliquer les fonctions d'embarquement effectuées par le Cast Member Load Un (L1). Souligner les points suivants: • Vérifier que les Visiteurs ne s'appuient pas sur les portillons d'embarquement.  SI UN VISITEUR S'APPUIE SUR UN PORTILLON D'EMBARQUEMENT, LUI DEMANDER DE S'ÉLOIGNER DU PORTILLON ET DE RESTER DERRIÈRE LA LIGNE DE CONTRÔLE D'EMBARQUEMENT. • Lorsqu'un véhicule entre en zone d'embarquement.



DANS L'EXEMPLE CI-DESSOUS LE SAVOIR FAIRE À DEVELOPPER EST L'INTERACTION AVEC LES VISITEURS AU POSTE DE TRAVAIL “LOAD 1” SUR L'ATTRACTION “ROCK’N ROLLER COASTER® AVEC AEROSMITH™”.

- Énoncer des objectifs pédagogiques applicables à une séquence de formation -
- Organiser une séquence de formation en respectant une logique d'apprentissage -

Le formateur RH demande au salarié de lui citer la liste de savoirs et savoirs-faire à développer pour pouvoir remplir les missions et responsabilités du poste de travail “Embarquement - LOAD1 ” à Rock’n Roller Coaster® avec Aerosmith™. Pour l'aider il lui conseille de s'imaginer en activité au poste de travail et de compléter la phrase suivante. “A cette position je suis capable de ...”

- Décrire et appliquer les procédures liés aux portillons d'embarquements,
- Accueillir les visiteurs qualitativement,
- Citer (donc connaître) et vérifier les conditions d'embarquement,
- Citer les moyens d'attirer l'attention des Visiteurs, (afin de...)
- Intéragir avec les Visiteurs afin de vérifier les équipements de sécurité (Harnais + contact visuel),
- Citer (donc connaître) les conditions préalables à l'envoi d'un véhicule,
- Envoyer un cycle (Dispatcher)
- Citer et appliquer les différents arrêts selon les situations qui peuvent survenir.

Les savoirs-faire sont ici classés dans l'ordre logique d'apprentissage.

Le formateur RH guide le salarié pour classer les objectifs pédagogiques cités dans un ordre respectant une logique d'apprentissage. Ils remplissent ensuite une trame de formation, qui permettra de suivre des étapes (chaque étape répondant à une méthode pédagogique, à une vérification des connaissance, et à une validation donc à l'atteinte de l'objectif). La trame de formation mettra également en évidence à quelle(s) clé(s) l'objectif est rattaché.

Ils s'assurent ensemble que le formateur terrain est à l'aise pour former au savoir-faire relationnel nouvellement ajouté à la formation, et que son niveau d'exigence et donc de validation est conforme aux attendus de l'Entreprise.



ILLUSTRATION DE LA TRAME DE FORMATION A REMPLIR

Le formateur RH propose alors au salarié de tester cette nouvelle trame de formation, en condition réelle, en le formant au poste de travail. Mais avant tout il est important de faire la différence entre un nouveau Cast Member et un Cast Member transféré. Qu'est ce que cette différence peut modifier dans notre formation ?

3.3 - INTÉGRER UN NOUVEAU COLLÈGUE (VERSION “FORMAT GLOBAL”)

LIEU : BACKSTAGE

DURÉE : 15 MINUTES

OBJECTIF(S) PÉDAGOGIQUE(S) :

- ◊ Citer les différentes formations suivies par un nouveau Cast Member lors de du parcours d'intégration,
- ◊ Identifier les connaissances d'un nouveau Cast Member à l'issue de son parcours d'intégration,
- ◊ Adapter sa formation au connaissances préalable d'un nouveau salarié.

Déroulé :

- *Citer les différentes formations suivies par un nouveau Cast Member lors de du parcours d'intégration -*
- *Identifier les connaissances d'un nouveau Cast Member à l'issue de son parcours d'intégration -*

Le formateur R.H demande au salarié comment il s'est approprié le format global et notamment la trame de formation. Il informe ou rappelle au salarié que les premières minutes d'une formation sont primordiales et permettent d'installer le “climat” de confiance indispensable à un échange de qualité et donc à la transmission des connaissances.

L'accueil se doit d'être “chaleureux” et surtout personnalisé. Il s'agit avant tout d'un nouveau collègue qui rejoint l'équipe. S'intéresser au parcours du nouveau Cast Member (avant de rejoindre Disneyland® Paris - et lors de son parcours d'intégration) est primordial pour personnaliser cet accueil.

Le formateur demande au salarié quel est le parcours d'intégration, et les savoirs qui y sont transmis.

- **Tradition Disney®** : *Historique de la Walt Disney Company® - Découverte de Disneyland® Paris et de ses différentes activités, - Découverte des “Valeurs” de l’Entreprise - Définition de la “différence” Disney.*
- **Orientation Disney®** : *Découverte du programme CastMemberland (avantages / C.E / Restauration d’entreprise...) Standards d'apparence (Standards Spectacle) - Badgeage et règle de planification - Paie et Absences - Transports - Sécurité (4.30.21 + 112) - Découverte du Costuming, de l'environnement de travail.*
- **Journée de formations règlementaires + Visite Médicale** : *Formation Travailler en Sécurité + Consignes Générales de Sécurité (évacuation et prévention incendie - Extincteurs/RIA/Sprinkler) - Sensibilisation à l'accueil des Visiteurs en situation de Handicap.*

Nous avions vu précédemment que dans le guide de formation pour les attractions soumises au format global, énormément d'informations sont à transmettre lors de la première journée. La plupart de ces informations sont pourtant déjà acquises par le nouveau Cast Member au vu de son parcours d'intégration. Un questionnement adapté est peut être suffisant pour s'assurer de la maîtrise de ces informations.

Le formateur donne des exemples de questions ouvertes (ou l'interlocuteur ne peut pas se limiter par oui et par non pour répondre).

Adapter sa formation en s'appuyant sur les connaissances préalables de son apprenant permet de personnaliser l'apprentissage, évite à l'apprenant de sentir quelquonque ennui ou lassitude, et vous permet de gagner du temps pour approfondir certains points qui seront plus difficiles à transmettre.

DANS L'EXEMPLE CI-DESSOUS VOICI LES INFORMATIONS DÉJÀ ABORDÉES LORS DU PARCOURS D'INTÉGRATION PRÉSENTE SUR LE GUIDE DE FORMATION “ROCK'N ROLLER COASTER® AVEC AEROSMITH™”.



Rock 'n' Roller Coaster avec Aerosmith

Formation sur le Terrain 1^{ère} Journée

À la fin de cette journée de formation, le Cast Membre en formation sera capable de :

- Contrôler les critères d'embarquement.
- Suivre les Procédures de Sensibilisation à la Sécurité.
- Citer des informations générales sur l'attraction.
- Fermer l'attraction.
- Pratiquer les postes de Cast Member Greeter, Cast Member Distribution FASTPASS®, Cast Member Greeter FASTPASS®, Cast Member Grouper Studio C, Cast Member Exit.

Durée Approx.	Sujet	Lieu
30 min.	<p><input type="checkbox"/> Rencontrer et Accueillir le Cast Member en formation</p> <ul style="list-style-type: none"> • Carte d'Identification Cast Member • Suivi de la Présence et du temps de travail • Installations à Disposition des Cast Members • Règles Applicables à Tous les Salariés • Responsabilités lors d'un changement de position (Bump) 	Backstage
5 min	<p><input type="checkbox"/> Les Standards Disney</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les Quatre Clés 	Backstage
5 min.	<p><input type="checkbox"/> Passer en Revue les Objectifs de la 1^{ère} Journée</p>	Backstage
10 min.	<p><input type="checkbox"/> Présentation du Programme de la Formation sur le Terrain</p> <ul style="list-style-type: none"> • Responsabilité du Cast Member pendant la formation sur le terrain • Rôles et présentation de la hiérarchie 	Backstage
15 min.	<p><input type="checkbox"/> Services aux Visiteurs</p> <ul style="list-style-type: none"> • Installations à Disposition de nos Visiteurs • Remédier à une mauvaise expérience • Assistance aux Visiteurs en situation de handicap • Fiche Accessibilité Attraction • Lanière Génie • Procédures d'accès VIP (Very Important Person) • Le Backdoor • Procédures Rider Switch • Le Service Disney's FASTPASS® • Effets personnels de nos Visiteurs • Objets trouvés • Enfants Perdus • Visiteur perdu présentant des troubles mentaux (Code "8" Code "20") • Parent/Personne Responsable • Assistance pour Langues Étrangères 	On Stage/Backstage
30 min.	<p><input type="checkbox"/> Sensibilisation à la Sécurité</p> <ul style="list-style-type: none"> • Signaler les situations d'urgence • Assistance médicale aux Visiteurs • Assistance médicale aux Cast Members • Défibrillateur Automatisé Externe • Matières Dangereuses • Équipement de Protection Individuelle • Menaces • "Plan Vigipirate" • Sacs abandonnés et Colis suspects (Code "53" et Code "54") • Trouble à l'ordre public • Sensibilisation à l'alcool • Sauvetages • Relations avec les médias 	Backstage
30 min.	<p><input type="checkbox"/> Tour autour de Rock 'n' Roller Coaster avec Aerosmith</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aires de repos pour chiens-guide ou d'assistance 	On Stage
1 h.	<p><input type="checkbox"/> Vue d'ensemble de Rock 'n' Roller Coaster avec Aerosmith</p> <ul style="list-style-type: none"> • Histoire et thème de l'attraction • Déroulement des Opérations • Tour à Pied de Rock 'n' Roller Coaster avec Aerosmith 	On Stage
10 min.	<p><input type="checkbox"/> Expérimenter Rock 'n' Roller Coaster avec Aerosmith en tant que "Visiteur"</p>	On Stage

- Adapter sa formation au connaissances préalable d'un nouveau salarié -

Les éléments surlignés en jaune, sont déjà abordés lors des différentes journées du parcours d'intégration. Le formateur devra donc juste poser des questions ouvertes pour s'assurer que le Cast Member a bien retenu les informations.

Par exemple, "je suppose que ce cadre qui présente les Quatres Clés ne t'est pas inconnu ? Que peux tu me dire sur les Quatres Clés ? Comment fonctionne cet outil ?"

Les éléments surlignés en rouges, sont à aborder lors du premier jour de formation. Mais rien n'oblige à distribuer ces informations lors de l'accueil. Elles seront données lors de la première prise de poste de travail où l'information s'y trouve utile. (Par exemple fiche d'accèsibilité lors de la découverte du poste de travail "Greeter").

Les éléments surlignés en vert sont importants pour réussir l'intégration de son nouveau collègue. Certains se retrouvent dans la fiche d'accueil au poste de travail, d'autres sont importants pour la découverte de l'environnement de travail.

Notes pour le formateur RH :

Le format global est une liste de sujets à aborder lors des différentes journées. Ce format assure une continuité et une cohérence entre les différents formateurs qui seront amenés à prendre en charge le salarié en formation. L'important est d'assurer une logique d'apprentissage et de réussir l'intégration du salarié. L'intégration est primordiale. Elle va initier le sentiment d'appartenance à une équipe, engager le salarié dans son apprentissage, et créer une relation de confiance et propice à l'échange entre le formateur terrain et son apprenant.

En tant que formateur terrain, l'important est d'être centré sur son apprenant de s'intéresser à son parcours avant de rejoindre l'équipe afin d'adapter sa trame de formation aux connaissances préalables du salarié.

PAUSE | 15 - 20 MINUTES

4 - MISE EN PRATIQUE - OBSERVATION DES SAVOIRS-FAIRE PÉDAGOGIQUES

LIEU : ON STAGE (POSTE DE TRAVAIL DE L'ATTRACTION DÉFINIE PRÉCÉDEMMENT)

DURÉE : 1H00

OBJECTIF(S) PÉDAGOGIQUE(S) :

- ◊ Mettre en oeuvre les bonnes pratiques pour réussir l'accueil et l'intégration du salarié,
- ◊ Transmettre les savoirs-faire techniques et relationnels nécessaire à la tenue du poste de travail,
- ◊ Suivre la progression pédagogique garantissant l'apprentissage.

Déroulé :

Le formateur R.H demande au salarié de l'accueillir tel qui le ferait pour un Cast Member qui rejoindrait l'équipe en mettant en application les conseils prodigués avant la pause. (Partie 3.3). A l'issue de l'accueil, et après la découverte de l'environnement de travail (si faite par le formateur terrain), la formation se poursuit sur le poste de travail qui a été ciblé lors du travail de la nouvelle trame de formation (Partie 3.2)



Le formateur R.H se fait former au poste de travail identifié par le formateur terrain, sans jamais intervenir. Il en profite pour observer les savoirs faires pédagogiques du salarié. Cela lui permettra de remplir la grille d'observation des savoirs-faire pédagogiques, créée pour le dispositif Obi-Wan 2014. Cette grille reprend les attendus du dispositif 2013, et ajoute des savoirs-faire attendus pour le dispositif 2014. (cf .livret). L'observation s'appuie sur 5 domaines comprenant en tout 25 savoir-faire pédagogiques répondant aux attendus de l'entreprise en matière de transmission des connaissances. [Parmi les 25 savoir-faire pédagogiques observés, 11 sont considérés comme incontournables (en rouge dans le livret), pour garantir la qualité et la fiabilité des formations opérationnelles. Si un ou plusieurs de ces 11 savoir-faire pédagogiques n'est / ne sont pas acquis, cela peut donner lieu à une nouvelle action d'accompagnement, en fonction des conclusions du formateur RH à l'issue du débriefing.]



5 - RETOUR SUR OBSERVATION

LIEU : BACKSTAGE / BUREAU FERMÉ SI POSSIBLE

DURÉE : 1H00

OBJECTIF(S) PÉDAGOGIQUE(S) :

- ◊ Citer ses points forts dans la pratique du rôle de formateur terrain,
- ◊ Citer ses points d'efforts dans la pratique du rôle du formateur terrain,
- ◊ Décrire les étapes qui permettront de travailler les points d'efforts.

Déroulé (*tel que décrit dans le livret/grille d'observation*) :

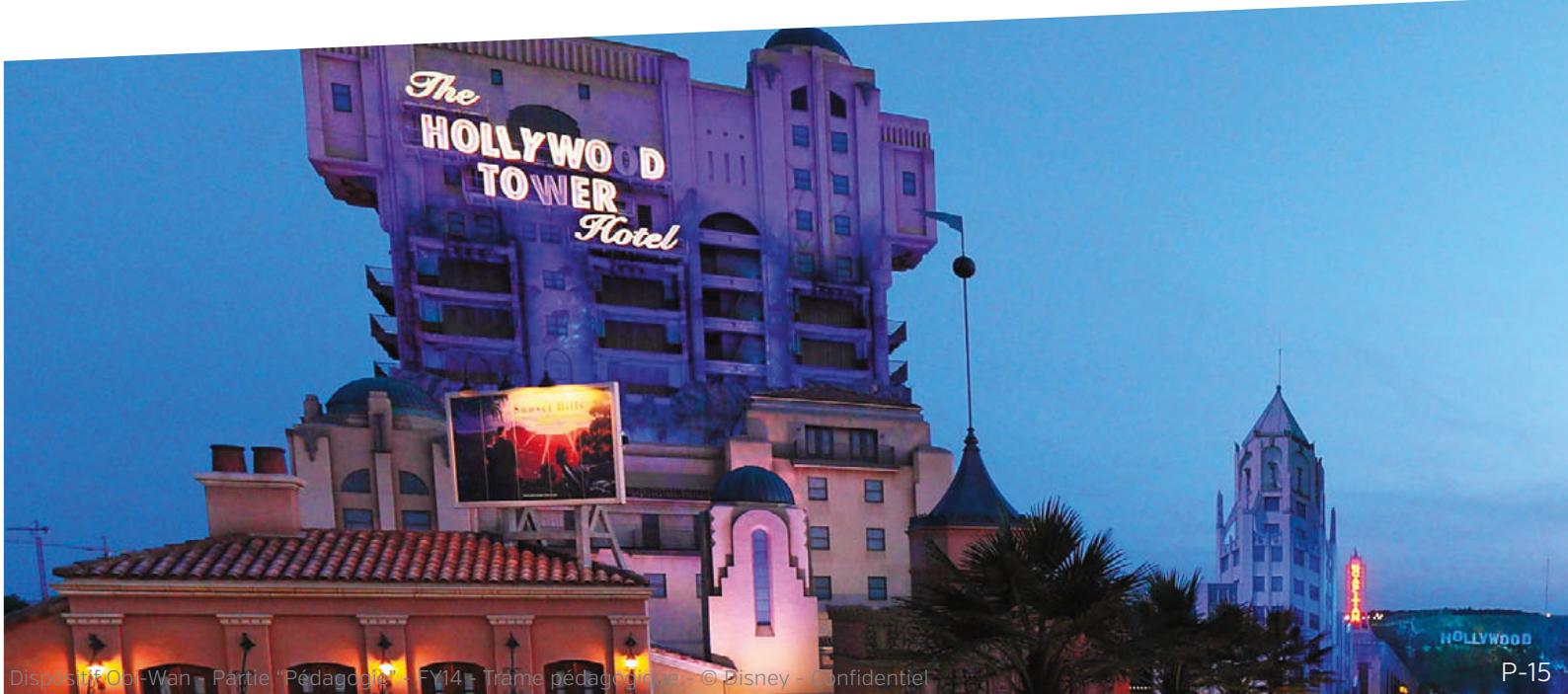
Le formateur RH réalise un retour sur observation, pour échanger avec le formateur terrain sur l'évolution de ses pratiques depuis la dernière observation pédagogique Obi-Wan, ainsi que les savoir-faire pédagogiques démontrés cette année et les bénéfices en termes d'apprentissage. Le formateur RH peut préconiser une nouvelle action d'accompagnement en fonction des savoir-faire pédagogiques restant à développer ou à renforcer par le formateur terrain. Dans ce cas, le formateur RH valide le plan d'action avec le salarié concerné.

3 cas de figure peuvent se présenter :

- Le formateur terrain valide les 11 savoir-faire pédagogiques indispensables (savoir-faire acquis ou en cours d'acquisition) > le salarié bénéficiera d'un nouvel accompagnement l'année suivante pour continuer à développer
- Le formateur terrain ne valide pas un ou plusieurs des 11 savoir-faire pédagogiques incontournables (savoir-faire non acquis), mais compte tenu du "débriefing" le formateur RH considère qu'il a la capacité de développer ces savoir-faire de manière autonome d'après les conseils formulés lors du retour sur observation > le salarié bénéficiera d'un nouvel accompagnement l'année suivante et son Management prend le relai pour lui permettre de renforcer ces savoir-faire pédagogiques.
- Le formateur terrain ne valide pas un ou plusieurs des 11 savoir-faire pédagogiques indispensables (savoir-faire non acquis) > le formateur RH planifie une nouvelle action d'accompagnement dans le mois à venir pour permettre au salarié de développer les savoir-faire pédagogiques manquants.

Le formateur R.H clôture cette session, en remerciant le formateur Terrain, en le félicitant si une réelle progression est constatée, ou en l'encourageant à poursuivre ses efforts.

A son retour, le formateur R.H, complètera le formulaire -observations pédagogiques- sur le "Sharepoint" Business Optimisation / Dispositif Obi-Wan, et transmettra la feuille de présence après avoir saisi les informations qu'elle contient dans SOPHIA.



Dispositif Obi-Wan 2014

Annexes



Sécurité

- Est vigilant aux Visiteurs, à ses collègues.
- Formule ses demandes liées à la sécurité de façon courtoise.
- Maintient le contact visuel avec chaque Visiteur.
- Fait des gestes précis et rassurants.
- Respecte les procédures de sécurité au poste de travail.
- Porte les E.P.I requis au poste de travail.
- Rend la sécurité "transparente" au yeux des Visiteurs.



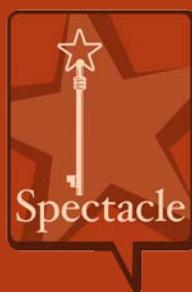
Attitude du salarié

- Le salarié établit un contact visuel avec les visiteurs
- Le salarié est souriant
- Le salarié a une attitude accueillante / Communication non verbale
- Le salarié salue les visiteurs à leur arrivée (sincère et positif)
- Le salarié crée le contact avec les enfants (parole ou geste)
- Le salarié adapte sa communication à l'environnement à thème (parole ou geste)
- Le salarié prend congé (sincère et positif) (ex: a bientôt, à tout à l'heure, etc...)



Costume

- Tenue professionnelle correspondant aux Standards d'apparence Disney.
(Costume complet, propre, en bon état, chaussures adaptées et propres...)
- Badge nominatif visible



Poste de travail

- L'environnement de travail est-il propre et ordonné ?

Interaction

- Le salarié met à profit tout moment disponible pour interagir avec les Visiteurs.
- Le salarié apporte des conseils personnalisés aux Visiteurs.

Questions / Réponses / Efficacité

- Le salarié répond-il correctement aux questions des visiteurs?
- Ses réponses sont-elles précises? claires et audibles?
- Maintient un équilibre constant entre la Sécurité, la Courtoise, le Spectacle de façon efficace.
- Les annonces (Spiel / Annonce avec ou sans micro) sont claires et audibles.



DOMAINES D'ACCOMPAGNEMENT ENVISAGEABLES

SPIEL

A la suite des observations des savoir-faire de l'équipe, une mauvaise maîtrise de la pratique des annonces via le P.A (Public Adress - Micro) est envisageable. Dans ce cas là, le formateur R.H peut demander au formateur terrain de le former à une position où la pratique des spiels est nécessaire. Avant de se lancer dans cette formation, il lui donne les messages indispensables à la formation à l'utilisation d'un microphone. :

- **Le débit doit être lent** : En effet l'écho provoqué par les hauts parleurs, risque de mélanger les mots en cas de débit soutenu et ainsi rendre incompréhensible le message.
- **Faire des silences** : Il faut exagérer la ponctuation. Une virgule correspond à une inspiration. Un point correspond à une expiration et une inspiration. En faisant ainsi on favorise également l'intonation.
- **Attirer l'attention** : Quel est le but d'un spiel ? Qu'il soit de transmettre un message, une consigne, ou de divertir, pour atteindre l'objectif il faut que le Visiteur nous écoute (et non pas nous entende). Pour se faire il faut attirer son attention avec une formule de politesse, faire un silence de deux secondes minimum pour lui laisser le temps de focaliser son attention sur notre voix, et transmettre le message en respectant les conseils précédemment donnés.

Cette séquence de formation peut intervenir à la fin de la formation habituellement donnée par le formateur terrain au poste de travail désigné. Dans le cas d'une formation E-Doc elle intervient dans la formation aux procédures d'exploitation du poste de travail désigné. Aucune information particulière sur ce sujet n'est donnée dans le "guide de formation" E-Doc.

NON VERBAL

Si il s'avère qu'un soucis d'attitude professionnelle (tenue, comportement) est identifié le formateur R.H demande au formateur terrain à quel moment et comment le formateur terrain peut former à cette composante. A deux, ils identifient un poste de travail sur lequel on peut former à cette composante, et intègre les messages à la structure habituellement suivie par le formateur terrain.

Ajouter des messages comportementaux, ne pose aucun conflit avec le format E-DOC.

INTERACTION

Il est probable qu'on identifie une difficulté à aller au devant du Visiteur, et d'engager la conversation dans des moments d'attente. (LOAD - GROUPEUR - GREETER...). Le formateur R.H questionne le formateur terrain sur les impacts de cette difficulté sur l'équipe, le business... Ils identifient ensemble aux moyens de former à cette composante sur l'attraction et créent une séquence de formation à intégrer à la formation habituellement donnée par le formateur terrain. Si la position est soumise à un fort enjeu d'efficacité (Load par exemple), on insistera plus sur le point suivant : Contact Visuel.

CONTACT VISUEL

Message Clé :

Un regard équivaut à dire au Visiteur, même si je ne peux pas vous parler directement, je vous ai pris en considération, et je vais m'occuper de vous.

Ce regard permet d'anticiper les besoins ou les comportements des Visiteurs (notamment sur un poste de travail de type LOAD). Anticiper c'est perdre 0.5 sec pour éviter de perdre 5 minutes par la suite.

ANTICIPATION

Dans le cas où un manque de proactivité est constaté sur certains postes de travail (grouper - Load) et amène à des situations non-désirées ou non optimales, le formateur R.H. questionne le formateur terrain sur les éléments à anticiper, et fait intégrer ce message dans la structure habituelle de formation à ce poste de travail.

ENFANT

Intéragir avec un enfant n'est pas anodin, il faut prendre en compte son âge, son éducation et parfois sa culture. Ce sont des éléments qui ne sont pas visibles au premier abord. Voici un outil simple permettant de ne pas commettre d'erreurs et d'intéragir de façon idéale avec un enfant : **IBAM**.

I : IMPRESSION : Avant d'engager la conversation, il faut s'assurer que l'enfant ait l'envie, et la capacité (notamment émotionnelle) de communiquer avec nous. Faire bonne impression, c'est réussir à capter le regard de l'enfant, essayer de déclencher un sourire ou une réaction, qui est une invitation à communiquer. Se mettre à son niveau (s'agenouiller au besoin) est un bon moyen d'attirer l'attention.

B : BONJOUR : Le bonjour est primordial car il doit être personnalisé et prendre en compte l'âge et la spécificité de l'enfant. Un bonjour princesse sera adaptée à une petite fille déguisée avec la robe de son personnage préféré. Un salut Mickey est déconseillé avec un adolescent portant des oreilles de mickey (chapeau fou) car infantilisant. Avant de demander le prénom de l'enfant je commence toujours par moi-même me présenter (interdiction de parler avec un inconnu).

A : AU REVOIR : Le Au revoir est une étape difficile. Car si l'enfant se sent "en confiance" il aura tendance à ne jamais terminer la conversation de lui-même. Lui confier une "mission" est un bon moyen "Je dois m'assurer que nous avons assez de poussière d'étoile pour faire voler les bateaux pirates. Surtout si tu croises Peter Pan tu lui passes le bonjour de ma part ! Tu es d'accord ?" Agir de cette façon ne donnera pas le sentiment à l'enfant que nous essayons de nous "débarasser" de lui mais au contraire lui donnera le sentiment d'être unique.

M : MERCI : A la fin de la conversation, nous remercions l'enfant de nous avoir consacré du temps. Ce merci est à la fois adressé aux accompagnateurs de l'enfant. Cela lui donnera le sentiment d'unicité et d'importance que nous avons à son égard.



Dispositif Obi-Wan 2014



Grille d'Observation
des savoirs-faire pédagogiques.



OBIWAN

2014

DISPOSITIF PEDAGOGIQUE

CAST MEMBERS EXPERIMENTÉS

CAST MEMBER EXPERIMENTÉ

Nom :

Prénom :

ID :

ACCOMPAGNEMENT PEDAGOGIQUE

Nom du formateur RH :

Lieu / Attraction :

Date :

Horaire :

DESCRIPTION DU DISPOSITIF PEDAGOGIQUE OBI-WAN

Enjeux

Le dispositif Obi-Wan concerne l'ensemble des salariés travaillant dans le secteur attractions des Parcs Disneyland® et Walt Disney Studios®. Lancée en début d'année fiscale 2013, cette action d'accompagnement vise à contrôler les savoir-faire en matière de procédures liées à la sécurité ainsi que les savoir-faire pédagogiques adaptés aux opérations. Elle a vocation à se renouveler chaque année, pour garantir la qualité et la fiabilité des opérations.

Population concernée

Le dispositif pédagogique Obi-Wan 2 concerne uniquement les Cast Members expérimentés qui ont participé au dispositif pédagogique Obi-Wan 1, afin de leur permettre de développer de nouveaux savoir-faire pédagogiques, mais aussi d'apprécier l'évolution de leurs pratiques depuis leur dernière observation pédagogique.

Les nouveaux Cast Members expérimentés promus en 2014 participeront au dispositif pédagogique Obi-Wan 1, afin d'identifier dans un premier temps les attendus en matière de formation opérationnelle et avoir un retour sur leurs points forts et leurs points d'effort.

Organisation

Le Département "Guest Safety", ainsi que les Team Leaders et Cast Members expérimentés réalisent des contrôles de connaissances portant sur les procédures liées à la sécurité des attractions. Dans le cas où le salarié ne serait pas en mesure de décrire précisément une ou plusieurs procédures, il suivra une action de formation "refresh".

Le département Formation Parcs Opérations accompagne les formateurs terrain sur une durée totale de 5 heures, afin de leur permettre de développer et / ou renforcer les savoir-faire pédagogiques nécessaires pour former au métier d'opérateur animateur attraction.

Les formateurs RH sont responsables d'un groupe d'attractions et accompagnent personnellement les formateurs terrain de ces attractions.

Modalités d'accompagnement

L'action d'accompagnement débute par une observation terrain visant à définir les attendus de l'entreprise pour garantir une expérience Visiteurs exceptionnelle.

Elle se poursuit par la préparation d'un séquence de formation opérationnelle, à l'aide des supports pédagogiques utilisés dans l'attraction concernée. Cet exercice a pour objectif d'identifier la logique de conception du guide de formation ainsi que les savoir-faire pédagogiques à mettre en oeuvre pour former un nouveau salarié aux techniques et attitudes professionnelles attendues dans le métier d'opérateur animateur attraction.

L'étape suivante consiste à mettre en application la méthode pédagogique proposée pour intégrer un nouveau salarié dans son attraction et lui transmettre les savoir-faire techniques requis à un poste de travail défini, ainsi que les savoir-faire relationnels attendus.

Pour cet exercice pratique, le formateur RH joue le rôle du salarié formé. Il apprécie par la même les savoir-faire pédagogiques démontrés par le formateur terrain. L'observation s'appuie sur 5 domaines comprenant en tout 25 savoir-faire pédagogiques répondant aux attendus de l'entreprise en matière de transmission des connaissances. Parmi les 25 savoir-faire pédagogiques observés, 11 sont considérés comme incontournables (en rouge), pour garantir la qualité et la fiabilité des formations opérationnelles. Si un ou plusieurs de ces 11 savoir-faire pédagogiques n'est / ne sont pas acquis, cela peut donner lieu à une nouvelle action d'accompagnement, en fonction des conclusions du formateur RH à l'issue du débriefing.

Le formateur RH réalise un retour sur observation, pour échanger avec le formateur terrain sur l'évolution de ses pratiques depuis la dernière observation pédagogique Obi-Wan, ainsi que les savoir-faire pédagogiques démontrés cette année et les bénéfices en termes d'apprentissage. Le formateur RH peut préconiser une nouvelle action d'accompagnement en fonction des savoir-faire pédagogiques restant à développer ou à renforcer par le formateur terrain. Dans ce cas, le formateur RH valide le plan d'action avec le salarié concerné.

3 cas de figure peuvent se présenter :

- Le formateur terrain valide les 11 savoir-faire pédagogiques indispensables (savoir-faire acquis ou en cours d'acquisition) > le salarié bénéficiera d'un nouvel accompagnement l'année suivante pour continuer à développer
- Le formateur terrain ne valide pas un ou plusieurs des 11 savoir-faire pédagogiques incontournables (savoir-faire non acquis), mais compte tenu du "débriefing" le formateur RH considère qu'il a la capacité de développer ces savoir-faire de manière autonome d'après les conseils formulés lors du retour sur observation > le salarié bénéficiera d'un nouvel accompagnement l'année suivante et son Management prend le relai pour lui permettre de renforcer ces savoir-faire pédagogiques
- Le formateur terrain ne valide pas un ou plusieurs des 11 savoir-faire pédagogiques indispensables (savoir-faire non acquis) > le formateur RH planifie une nouvelle action d'accompagnement dans le mois à venir pour permettre au salarié de développer les savoir-faire pédagogiques manquants

Prochaines étapes

Le formateur RH fait un retour à l'encadrement des attractions dont il est en charge, dans la semaine l'accompagnement pédagogique.

L'encadrement réalise un suivi individualisé pour les salariés ayant à développer ou renforcer un ou plusieurs savoir-faire pédagogiques de manière autonome.

Le formateur RH mène une 2ème action d'accompagnement pour les salariés des attractions dont il est en charge. Dans cette éventualité, le nouvel accompagnement portera sur les savoir-faire pédagogiques présentant le plus fort enjeu parmi ceux identifiés comme étant à développer et / ou à renforcer. La durée et la fréquence d'intervention sont à définir avec le salarié concerné.

INTEGRATION DU CAST MEMBER EN FORMATION

Définition des savoir-faire pédagogiques observés

> **Accueille un nouveau salarié dans son attraction, dans la continuité du parcours d'intégration**

S'intéresse au parcours d'intégration du salarié et lui demande s'il a des questions. Vérifie les acquis des formations Tradition Disney, Orientation Disney et de la Journée Réglementaire. Utilise ces savoirs pour assurer une progression cohérente lors des formations terrain (Ex. : Les Quatre Clés, le badgeage, le port du costume, son thème, le port et l'utilisation de l'ID, règles environnementales, port des EPI...)

> **Intègre le Cast Member dans son nouvel environnement de travail**

S'intéresse au parcours d'intégration du salarié et lui demande s'il a des questions. S'appuie sur les informations transmises pendant les formations Tradition Disney, Orientation Disney et de la Journée Réglementaire, fait des liens avec le contenu de ces formations (Les Quatre Clés, le badgeage, le port costume, son thème, le port et l'utilisation de l'ID, règles environnementales, port des EPI...)

> **Intègre le Cast Member dans son nouvel environnement de travail**

Présente la thématique du secteur à thèmes, l'histoire de l'attraction et ses caractéristiques techniques. Présente l'expérience Visiteur dans cette attraction. Montre les services proposés aux visiteurs à proximité.

> **Présente le rôle du Cast Member, en lien avec le thème de l'attraction**

Explique le rôle que représentent les Cast Members de l'attraction et l'impact dans l'expérience du Visiteur. Donne des exemples en termes de comportements à adopter (ex. : Avoir l'air guindé, indifférent à Phantom Manor, sans faire peur) et de langage à privilégier (ex. : bienvenue spationaute à Space Mountain : Mission 2), en s'appuyant sur les Quatre Clés pour donner du sens.

> **Présente et valorise le métier d'opérateur animateur attraction**

Explique le rôle d'un opérateur animateur attraction, sur le plan technique et relationnel, et en lien avec les Quatre Clés. Définit les missions et la contribution à l'expérience globale du Visiteur.

> **Introduit la formation opérationnelle**

Définit les objectifs et le programme de formation, en lien avec les attendus du métier. Précise le programme de la journée. Présente les conditions d'apprentissage (méthode pédagogique, environnement et organisation de la formation...)

INTEGRATION DU CAST MEMBER EN FORMATION

Observations du formateur RH à partager avec le Cast Member Expérimenté

- > Accueille un nouveau salarié dans son attraction, dans la continuité du parcours d'intégration

- > Intègre le Cast Member dans son nouvel environnement de travail

- > Intègre le Cast Member dans son nouvel environnement de travail

- > Présente le rôle du Cast Member, en lien avec le thème de l'attraction

- > Présente et valorise le métier d'opérateur animateur attraction

- > Introduit la formation opérationnelle

STRUCTURE, PROGRESSION ET MÉTHODE PÉDAGOGIQUE

Définition des savoir-faire pédagogiques observés

> Introduit une séquence de formation

Définit l'objectif de la séquence à venir et les conditions d'apprentissage. Fait le lien avec la séquence / la journée précédente pour mettre en perspective la suite du programme.

> Met en œuvre la méthode pédagogique adaptée à la transmission d'un savoir-faire technique ou relationnel

- o Dire, c'est expliquer le résultat attendu, le contenu et la méthode étape par étape et pourquoi c'est important
- o Montrer, c'est faire observer des faits concrets, les erreurs, les réussites et le résultat final
- o Faire, c'est décomposer les tâches complexes en plusieurs parties, exagérer les points essentiels tout en faisant la démonstration
- o Faire dire, c'est demander de reformuler avec ses propres mots, laisser parler et écouter activement
- o Faire faire, c'est laisser le formé exécuter les tâches, lui demander d'expliquer tout en faisant, l'observer et l'encourager
- o Faire un retour, c'est encourager le formé en lui donnant du « feedback » sur les pratiques observées, en dégager les points forts et les points d'effort et proposer des solutions adaptées pour la suite de la formation

> Forme aux 4 clés

Associe les Quatre Clés et les fondamentaux aux activités auxquelles il forme afin de permettre au salarié formé de les mettre en œuvre concrètement. Apprend à utiliser cet outil pour analyser les situations rencontrées et prendre les décisions adaptées.

> Favorise l'acquisition des savoirs

Faire appel à différentes techniques pour transmettre ses savoirs (ex. : procédure d'évacuation, sac abandonné...). Le formateur explique, reformule, dit et répète les informations clés pour ancrer les messages et faciliter la mémorisation. Il fait appel aux connaissances du formé, à son sens de la déduction, de l'observation, de l'analyse pour lui permettre de construire son savoir. Fait reformuler le formé pour lui faire dire ce qu'il a retenu avec ses propres mots. Il varie les méthodes pédagogiques en fonction du contexte (ex. : transmissive, interrogative, deductive).

> Avance selon une progression pédagogique adaptée

Décompose l'activité à laquelle il forme en allant du plus général au plus particulier, du plus simple au plus complexe. Valide les acquis du formé avant de passer à l'étape suivante.

> S'assure que les objectifs de la séquence sont atteints

S'assure que le salarié formé sait faire la tâche, au regard du niveau attendu, et en expliquer la finalité.

STRUCTURE, PROGRESSION ET METHODE PEDAGOGIQUE

Observations du formateur RH à partager avec le Cast Member Expérimenté

- > **Introduit une séquence de formation**

- > **Met en œuvre la méthode pédagogique adaptée à la transmission d'un savoir-faire technique ou relationnel**

- o Dire
- o Montrer
- o Faire
- o Faire dire
- o Faire faire
- o Faire un retour

- > **Forme aux 4 clés**

- > **Favorise l'acquisition des savoirs**

- > **Avance selon une progression pédagogique adaptée**

- > **S'assure que les objectifs de la séquence sont atteints**

DEVELOPPEMENT DES COMPETENCES

Définition des savoir-faire pédagogiques observés

> Fixe les attendus de l'entreprise conformément aux Quatre Clés

Définit de manière explicite les attendus de l'entreprise (ex. : respect des règles de sécurité, application des procédures opérationnelles, contribution à l'efficacité de l'attraction, port du costume, attitude de service, interaction avec les visiteurs, maintien de la propreté...)

- o Sur le plan technique
- o Sur le plan relationnel

> Fixe des objectifs clairs et réalisables

Donne un objectif à atteindre avant de faire pratiquer le formé. S'assure que cet objectif est réaliste pour permettre au formé de l'atteindre dans les conditions données. Forme à un savoir-faire après l'autre.

> Analyse les erreurs au fur et à mesure

Aide le participant à prendre conscience de ses erreurs, sans émettre de jugement. Fait déduire l'impact de ces erreurs et comment faire pour y remédier. Explique à nouveau comment faire, pourquoi et invite le formé à recommencer.

> S'adapte au salarié formé

Prend en compte l'expérience préalable du formé. Est à l'écoute de ses besoins, observe ses réactions. S'adapte à son rythme d'apprentissage en ralentissant, en décomposant davantage ou en encourageant le formé à dépasser les attendus.

> Fait un retour au Cast Member sur sa progression, l'encourage et favorise son développement en lui proposant des solutions adaptées à ses besoins

Valorise les bonnes réponses / pratiques et félicite le formé. Indique les points d'effort avec bienveillance, rassure, encourage, propose des solutions adaptées à la situation pour se perfectionner.

> S'assure que le formé démontre les savoir-faire répondant aux attendus de l'entreprise

Maintient un niveau d'exigence constant vis à vis du formé, pour lui permettre d'atteindre le niveau de performance attendu par l'entreprise, tels que décrits dans Les Quatre Clés, le guide des opérations ou le guide de formation du format global par exemple.

- o Sur le plan technique
- o Sur le plan relationnel

DEVELOPPEMENT DES COMPETENCES

Observations du formateur RH à partager avec le Cast Member Expérimenté

> **Fixe les attendus de l'entreprise conformément aux Quatre Clés**

- o Sur le plan technique
- o Sur le plan relationnel

> **Fixe des objectifs clairs et réalisables**

> **Analyse les erreurs au fur et à mesure**

> **S'adapte au salarié formé**

> **Fait un retour au Cast Member sur sa progression, l'encourage et favorise son développement en lui proposant des solutions adaptées à ses besoins**

> **S'assure que le formé démontre les savoir-faire répondant aux attendus de l'entreprise**

- o Sur le plan technique
- o Sur le plan relationnel

> Développe la confiance du Cast Member

Réserve un accueil chaleureux au formé. Est à l'écoute, encourage les échanges. Instaure un climat propice à l'apprentissage. Met le formé dans des conditions de réussite, fait preuve de bienveillance à son égard (pas de jugement de valeur) et instaure un droit à l'erreur dès le début de la formation.

> Transmet de l'énergie / de l'enthousiasme

Est dynamique, renvoie une image positive du métier qu'il représente. Transmet son énergie, maintient l'attention du formé. Développe le sentiment d'appartenance.

> Explique en donnant du sens

Définit la finalité des activités auxquelles il forme, explique les impacts sur la performance collective..

> Rend ses propos accessibles

Donne des explications en se mettant à la portée du participant, propose des exemples concrets, utilise des propos imagés, fait des analogies avec un domaine familier.

> Adapte son langage pour être facilement compris

Privilégie les phrases courtes, se concentre sur les messages strictement nécessaires dans le cadre de la formation. Utilise des mots simples, précis, ne prêtant pas à interprétation. Explique la signification de tout nouveau terme technique ou issu du jargon Disney.

EXEMPLARITE DU FORMATEUR**> Applique les 4 clés et démontre les attendus de l'entreprise en matière de sécurité et de qualité de service**

Applique les Clés Sécurité, Courtoisie, Spectacle et Efficacité dans ses activités professionnelles, Est une référence pour le formé en termes de qualité de service (port du costume, attitude, interaction avec les visiteurs, maintien de la propreté...)

> Démontre les savoir-faire techniques transmis

Met en œuvre les savoir-faire opérationnels attendus dans l'emploi, pour permettre au salarié formé de les modéliser.

> Joue son rôle en accord avec le thème de l'attraction

Fait vivre le thème de son attraction et démontre le rôle à jouer pour renforcer l'expérience du Visiteur. Emploie le langage à thème de l'attraction

IMPACT GLOBAL

Observations du formateur RH à partager avec le Cast Member Expérimenté

- > Développe la confiance du Cast Member

- > Transmet de l'énergie / de l'enthousiasme

- > Explique en donnant du sens

- > Rend ses propos accessibles

- > Adapte son langage pour être facilement compris

EXEMPLARITE DU FORMATEUR

Observations du formateur RH à partager avec le Cast Member Expérimenté

- > Applique les 4 clés et démontre les attendus de l'entreprise en matière de sécurité et de qualité de service

- > Démontre les savoir-faire techniques transmis

- > Joue son rôle en accord avec le thème de l'attraction

SYNTHESE

Evolution des savoir-faire pédagogiques

*Quelles sont les évolutions constatées par le formateur RH par rapport à la dernière observation pédagogique menée au cours du dispositif Obi-Wan 2013 ?
Quelles sont les nouvelles pratiques mises en œuvre par le Cast Member Expérimenté ?*

Points forts et points d'effort

*Quels sont les principaux atouts du Cast member expérimenté et les bénéfices associés en termes d'apprentissage ?
Quels sont les axes de travail prioritaires pour le Cast member expérimenté et les impacts sur la qualité et l'efficacité de la formation ?*

Implication dans l'action d'accompagnement

Le Cast Member Expérimenté s'est-il montré ouvert à la critique ? A l'écoute ? Engagé dans son apprentissage ?

Prochaines étapes

Le formateur RH préconise t-il une nouvelle action accompagnement pédagogique ? Si oui, sur quel(s) thème(s) ?

Dans le cas d'une nouvelle action d'accompagnement, Le Cast Member Expérimenté a-t-il développé / renforcé les savoir-faire travaillés au cours de la 2ème action ? Comment cela se traduit-il ?



Dispositif Obi-Wan 2014

L'imagination est amie de la vie,
elle embellit nos rêves de jour comme de nuit.

Youma Dardo : 4.30.51
Pauline Favier : 4.40.83
Johanne Paya : 4.43.29
Jérémie Roy : 4.45.99

Éric Delobel : 4.44.20
Pool Formation Parcs Opérations
& Business Optimisation
Bâtiment Tarzan

© Disney