

**Procès-Verbal de la réunion CSSCT Extraordinaire
Etablissement Autres Hôtels du 1^{er} Mars 2024**

du Secrétaire de la CSSCT Etablissement Autres Hôtels

A : Membres de la CSSCT

CC : Président, Secrétaire et Membres CSE

Membres Légaux	

Membres Experts	

Membres de Droit	
Médecin du Travail / Infirmi	
Médecin du Trava	
Coordinatrice en Prévention des Risques Professionn	
Inspectrice du Tra	
Agent des services de prévention CR	

Représentants Syndicaux CSSCT	
Titulaires / Suppléants	
	UNA - CGT
	- CFE-CGC
	A

Invités	
	ct leader
	maurice Project stratégie

ORDRE DU JOUR

1. Information des membres de la CSSCT sur le projet « emplacement privilégié » avec harmonisation des supports digitaux pour les produits additionnels « Entertainment & attractions »

La réunion a bien débuté à 14H à l'hôtel Newport, comme indiqué sur la convocation.

La cheffe d'établissement Mme Eva GUTIERREZ prend la parole. Elle explique le projet à venir puis elle précise l'objet de notre présence ce jour et donne la parole aux invités afin qu'ils puissent commencer la présentation.

[REDACTED] prend la parole et signale à Eva qu'il n'a reçu aucune convocation sur sa boîte mail.

[REDACTED] signale que techniquement il devrait pouvoir se connecter via MYID (c'est ce qu'on lui aurait expliqué pour ce type de problème). Elle demande que Mohamed lui envoie un mail avec sa nouvelle adresse.

[REDACTED] commence sa présentation

[REDACTED] demande à Cécilie de se présenter

[REDACTED] présente : elle s'occupe des produits Add-on et des accès spectacles. Elle occupe le poste de [REDACTED] product strategy dans l'équipe Marketing

[REDACTED] se présente, il travaille dans l'équipe de HRP

Cécilie PUMA, présente deux projets, le premier concerne l'emplacement privilégié pour les spectacles et parades d'un point de vue guest et le deuxième la transformation stratégique pour l'amélioration de l'expérience de nos visiteurs. L'idée est également d'optimiser de manière efficace le travail des cast member.

Le lancement est prévu le 28 mars 2024, avec des emplacements dédiés pour le guest achetant les services et pour rendre l'expérience inoubliables. Les emplacements seront situés à proximité des PMR et VIP.

Les places seront limitées à 320 pour DSOP et 200 pour Dreams, pour un tarif de 19 € par personne et par spectacle.

[REDACTED] demande plus de détails concernant le nombre de places disponibles actuellement et dans l'avenir

Cécilie PUMA, elle répond qu'il pourrait y avoir une augmentation d'un carré pour atteindre 400 places maximum prévues sur la zone Dreams avec pour but d'atteindre les 600 places dans l'avenir si la demande est en croissance

[REDACTED] le tarif, est-ce que les 19 € c'est pour adulte et enfant ?

[REDACTED] unique

[REDACTED] est-ce qu'il y aura une augmentation du staff ?

[REDACTED] vient de poser une question à laquelle on n'a pas eu des réponses concernant le staff

[REDACTED] : organisation des positions, 4 places et 7 positions pour (Guest Flow)...

[REDACTED] si jamais il y a des enfants dans une famille, comment est-ce qu'on fait ?

[REDACTED] ce sont les adultes qui paieront dans un premier temps.

[REDACTED] en cas de Share dans les hôtels ?

[REDACTED] on fera une exception pour faire accéder les personnes supplémentaires qui se rajoutent dans la mesure des places disponibles

Cécilie PUMA, Le produit sera vendu sur le web, au CRC, au City Hall et Conciergerie [REDACTED] également vendu sur place. On laisse la possibilité à nos hôtels en dernier recours de vendre le produit en tant que service sans objectif de vente car l'idée est d'accompagner le guest sur les services proposés par Disneyland Paris. L'idée est également de fluidifier le processus d'achat, plus particulièrement via l'app, cela permettra

d'optimiser le travail des cast members. La conciergerie quant à elle, pourra voir les disponibilités des places restantes.

Le guest pourra acheter donc son emplacement via l'app, puis il recevra un QR code sur son compte qu'il utilisera pour pouvoir accéder à son emplacement.

Je laisse la parole à Arnaud pour ce qui concerne l'accompagnement des salariés

identifiera dans la séquence d'arrivée les guest qui ont déjà acheté le produit et on s'assurera que nos visiteurs et les cast members soient bien à l'aise avec l'outil GSS. Le process des discrepancies sera géré par rooms control au front office. Pour les guests qui ne seront pas à l'aise avec le digital il y aura la possibilité d'imprimer le QR code. Concernant les clients qui viennent du Benelux et qui voyage souvent avec des cartes bancaires qui ne sont pas forcément reconnues par nos systèmes, les conciergeries seront dotées d'un lecteur des cartes qui acceptera les cartes bancaires des guest venant des Benelux.

nous rencontrons beaucoup de problèmes avec les tablettes qui ne sont pas utilisés, il serait nécessaire de commencer à les brancher et faire des tests. Je souligne aussi que lorsque les techniciens arrivent pour un dépannage il faut qu'ils fassent des tests avec les personnes qui utilisent au quotidien ces tablettes.

Mamadou BAKAYOKO, concernant l'aspect digital, est-ce que vous pouvez nous garantir la couverture des réseaux étant donné les difficultés actuellement présentes ?

il y a effectivement quelques réglages à affiner sur certaines antennes, mais nous avons une bonne couverture dans sa globalité.

, est-ce que vous avez pu anticiper les soucis des réseaux ?

est en train de couvrir, néanmoins les soucis Opéra par exemple, ne représentent pas des problèmes contraignants.

par rapport à la batterie, est-ce que vous avez prévu des bornes pour recharger les batteries de portables des guest dans les hôtels ?

ense qu'il a y a des études là-dessus...

Valen que cela concernera également les réceptions exécutives comme la réception Golden Forest Club ? Et concernant les soucis des lectures du TPE de cartes bancaires Benelux ?

la vente concernera la réception exécutive et concernant les TPE, on continuera à privilégier le système à crédit par le biais de la carte physique au front office

est-ce que le produit est remboursable ?

le produit est remboursable auprès du même site de vente sur place.

ça sera à la marge, on invite les cast member à enquêter un peu avec les guests concernant les problèmes rencontrés afin d'éviter d'envoyer les guest à droite et à gauche.

je souhaiterais qu'on puisse mettre dans le folio une trace pour indiquer la compensation reçue par le guest.

Les TL doivent ensuite tout noter sur le rapport journalier.

cas de problématique, on proposera des alternatives au guest sur les emplacements (ex : en cas de problème place parade, on proposera par exemple une place Dreams). Le remboursement restera le tout dernier recours.

as différents moyens de paiement, les transactions sur les tablettes sont rares et les tablettes fonctionnent très mal et elles sont branchées en permanence. Cela génère de la perte de pratique.

ut sortir le matériel au moins une fois par mois pour le tester...Et des refresh sont tout à fait réalisables.

organisera des refresh pour tout le monde.

Le matériel est très bien, néanmoins si pas trop utilisé effectivement il perd de performance.

accompagner les guest qui posent des questions en cuisine et dans d'autres départements :

vous pouvez rediriger les guest à la réception, vous n'êtes pas censé tout connaître non plus. Les leaders seront là pour vous accompagner

pour avoir le refresh complet à la réception sur la pratique pour éviter de faire perdre du temps aux clients

la partie pratique, est-ce qu'il y aura le logo sur le Magic Pass ?

Ce sera le même logo avec l'arobase, et on aura la visibilité sur Bmacs

En cas de loupés de la part du guest sur la date ou les horaires ?

ça va être géré sur place au City Hall ou Studio Services

est-ce que les réceptionnistes ou la conciergerie peuvent voir les disponibilités restantes ?

la visibilité sur GSS (logiciel)

), s'ils n'ont pas de visibilité, comment vont-ils gérer la situation ?

la visibilité en prévisionnel mais juste disponibilité ou pas

la même chose

pourrait-on savoir les quotas sur le forecast ?

pas de possibilité de forecast en revanche tu pourras accompagner le client pour un achat sur place au moment de la vente

combien de durée pour le prix de 19 euros ?

la vente est ouverte jusqu'à octobre 2024

qu'il y aura un tarif plus élevé après cette période ?

Cécilie PUMA, pas d'informations pour le moment, on verra après le monitoring de la situation. En outre, il faut préciser qu'il n'y aura pas d'abri ou places assises (parade).

EVA GUTIERREZ, (elle reprend le discours de Cécilie et elle la laisse continuer la présentation)

qu'il y aura une formation ou des refresh ?

Il s'agit des fiches produits partagées.

ce que les leaders qui doivent accompagner les cast members ont été déjà formés sur le produit ? Est-ce que vous croyez qu'ils seront débordés concernant le timing mis en place ? Je pense que les leaders auraient dû s'en approprier complètement à l'avance pour mieux accompagner les cast members.

ça a des rôles et des tâches pour chacun de nous. Les leaders n'ont pas la mission première de former ils s'agit d'un produit qui existe depuis 2021. Aujourd'hui, il y aura 2 produits en plus en vente par le biais du même logiciel GSS. Le TL a pour mission de gérer les situations avec les guests et d'encadrer l'équipe

, Il s'agit d'un nouveau produit avec des tablettes qui sont déjà problématiques, il est important pour moi que les leaders puissent avoir tous les outils pour mieux accompagner les cast members. Quel timing vont-ils avoir ? Est-ce qu'il y a quelque chose de prévu ?

le tableau qui l'explique dans les slides qui suivent...

complète le discours

ci.

le tout va fonctionner correctement.

nement

ce qu'on a reçu du matériel pour pouvoir gérer les situations avec les clients pour éviter les RPS ?

Il y a tout un calendrier prévisionnel pour les jours à venir

Je crois Eva, que ta réponse était un peu sèche...

Pour rejoindre mon collègue, je tiens à souligner l'importance des formations...

Je passe la parole à Cécilie...

Mais que c'est passé au CSE, je trouve que la présentation aurait dû être faite en CSSCT
établissement d'abord.

projet d'entreprise, donc cela passe d'abord en CSE puis au CSSCT

que ce projet nous amènera à une privatisation totale de la parade ?

la connaissance

Il n'y a pas du tout envie de la part de l'entreprise de privatiser la parade

Je clôture la séance à 15h35

Fin de la séance à 15H35

Cher(e) d'Etablissement

Eva Guérin

La mason