

LA CSSCT établissement Restauration Procès-ve aordinaire

Membre légal	Absent
Membre légal	P. (Visio)
Membre légal	Présent
Membre légal	Présent
Membre légal	Présente
Membre expert	Présent
Membre expert	Absent
Membre expert	Présent
Membre expert	Présent
Membre expert	Présent
Membre expert (Secrétaire)	Présent
Membre expert (Secrétaire adjoint)	Présent
Membre expert	Absent
Membre expert	Absent
Membre expert	Absente
Membre expert	Présent

Président de la CSSCT	Présent
Coordinateur prévention	Présent
Médecin du travail	Présent
Inspectrice du travail	Absente
Agent Cramif	Absent

SSCT :

Représentant Syndical CFDT	Absent
Représentant Syndical CFDT	Absente
Représentant Syndical CFE-CGC	Présent
Représentant Syndical CFE-CGC	Absent
Représentant Syndical CFTC	Absent
Représentant Syndical CFTC	P. (Visio)
Représentant Syndical CGT	Absent
Représentant Syndical CGT	Présent
Représentant Syndical UNSA	Absent
Représentant Syndical UNSA	Absent
Représentant Syndical remplaçant UNSA	Présent

Restauration	Présente
Sr Manager Restauration	Présente
Responsable Relations Sociales	Présent
	Présente

Copie :

1. Information des membres de la CSSCT sur l'enquête RPS au sein de l'équipe FSE : Restitution de l'enquête et plan d'actions

Côté Restitution effectuée p [REDACTED]

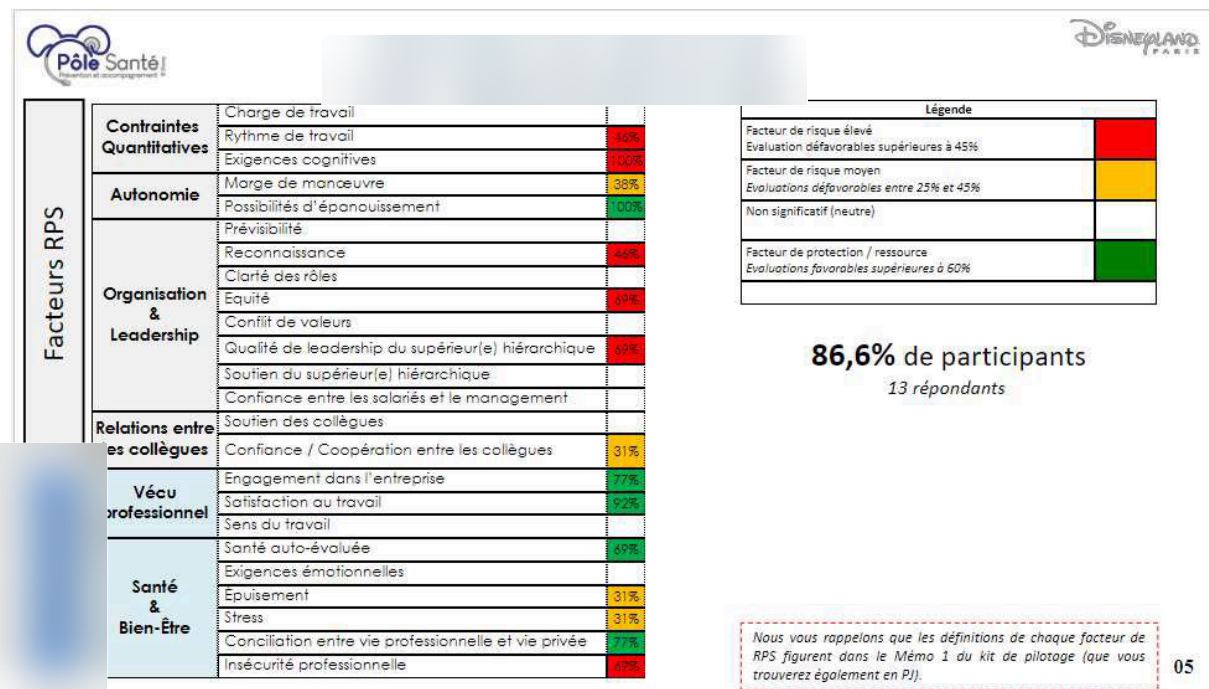
Côté pla [REDACTED] ger sur le Périmètre
accompa [REDACTED]

(Déroulé de la présentation envoyée)

Je vais vous présenter les résultats de l'enquête tertiaire menée par le cabinet Stimulus sur l'équipe des événements spéciaux sur Restauration Parc.

Dans le cadre de l'évaluation des risques psychosociaux, suite à l'alerte signalée par des représentants du personnel auprès des RH, du senior manager du périmètre et aux visites de salariés à la médecine du travail, il a été décidé de déclencher une évaluation tertiaire des équipes FSE.

- Déroulé de l'enquête : Un questionnaire Copsoq a été envoyé aux salariés de FSE afin d'avoir l'avis de tous les salariés du service.
- Des entretiens individuels ont été mis en place pour l'ensemble du service : cast/managers/senior manager/directeur par notre prestataire externe Stimulus



86.6% de participations soit 13 répondants sur 15 salariés

A noter 1 Cast Member ne se sent concerné par aucun facteur de RPS

Les facteurs à traiter en session participative

- 1- La confiance entre les salariés et le management
- 2- La confiance et la coopération entre les collègues n'est pas optimale

3- Conflits de rôles/ conflits de valeurs.

A savoir Comme dans toutes les enquêtes primaires et tertiaires, les choix votés ne correspondent pas forcément aux choix les plus dégradés.

Méthodologie

- L'ensemble des entretiens individuels.
- Deux co-interviewées, une Rapone ont été mobilisées pour recueillir les propos des participants.
- Tous les entretiens ont fait l'objet d'une prise de notes synthétiques sans pour autant donner lieu à un compte rendu écrit et partagé avec les personnes interviewées.
- Triangulation (points cités par plusieurs personnes ayant été directement impliquées dans une situation)

Accueil de la Démarche et Premiers Constats

Concernant le déclenchement de l'enquête, différentes perceptions sont présentes :

- Un étonnement après tant d'années de difficultés et de nombreux départs qui aurait dû alerter plus tôt.

Les cast members rencontrés ont remonté leurs sentiments que les alertes individuelles n'ont pas été entendues par la direction jusque-là.

Ils décrivent une situation remontée et connue depuis des années de la part de la direction de Disney, sans actions visibles jusqu'à maintenant.

Certains se demandant pourquoi une enquête est déclenchée maintenant et non pas il y a quelques années.

- Une incompréhension de certains sur l'alerte RPS lancée par un Cast Member, et une non-consultation de l'équipe avant le déclenchement de cette alerte RPS. Sur ce point là c'est moi qui déclenche l'enquête ce n'est pas un CM qui a décidé de déclencher l'enquête
- Certains mettent cette enquête en lien avec les transferts demandés, pour les stopper et se protéger.
- Pour d'autre, cette enquête est liée au mal-être de certains en Front, aux tensions entre personnes.
- Pour une minorité de personnes, la direction chercherait à se couvrir en déclenchant cette enquête

Premier point : Organisation et Charge de Travail

- La majorité des cast members rencontrés décrivent une organisation du travail de l'équipe Front gérée par un binôme au détriment d'un pilotage équitable par le manager :
 - Une appropriation des dossiers les plus visibles par ce binôme, le reste de l'équipe Front se retrouvant avec des projets « moins valorisants » ou de plus petit dimensionnement et sans la possibilité d'exprimer leur désaccord.
 - Une absence de partage des compétences permettant de garder le monopole sur certains événements et freinant le développement professionnel des autres TL.
 - Une absence de communication sur les dossiers en cours de chacun, certains ne voulant pas laisser voir leur travail.
 - Un manque de pilotage managérial pour assurer une répartition équitable des dossiers, pour garantir la rentabilité des projets et faire respecter les décisions (ex : télétravail, port de l'uniforme).
- Une baisse de l'activité qui aurait exacerbé les dysfonctionnements organisationnels dans l'équipe Front :

– Pour certains, la répartition des dossiers se faisait initialement de façon collégiale. Cependant, avec la baisse d'activité, certains se précipitèrent pour s'emparer des dossiers afin de justifier une charge de travail et ainsi éviter les transferts.

Pour vous expliquer ces transferts, avec la baisse d'activité certains Cast Members sont transférés sur les restaurants.

– Un besoin de transfert compris par certains et vécu comme une injustice pour d'autres avec crainte de retourner travailler dans les restaurants en cas de difficultés.

... e que je comprends dans le message c'est qu'il y a une
... ts c'est bien cela ?

... u bien c'est le transfert en lui-même ?

... : C'est le transfert en lui-même qui est pris comme une injustice

... : C'est la répartition des dossiers qui détermine le transfert ?

... La demande de transfert a été faite par la direction suite à une baisse
département, la crainte de ces transferts n'est pas quelque chose qui
est nouveau au sein du département.

... besoin de transfert compris par certains et vécu comme une injustice par
s un nombre exact parce que certains ça peut être 2 et 13 par exemple.
Ce serait bien d'avoir un ordre de grandeur

... Comme ce n'est pas moi qui les ai interrogés je n'ai pas de

... ette information ne nous a pas été communiqué par le cabinet Stimulus.
rocher de Stimulus pour avoir cette information et reviendrons vers vous.

... Dans quels services ont-ils été transférés ?

... ont été transférés dans des restaurants, 1 au Walt's, 1 au Captain Jack

... Y a-t-il eu un changement d'activité ? ont-ils eu d'autres tâches en

... n ils sont sur le même libellé emploi.

... : que signifie le même libellé emploi, il y a plusieurs postes en restauration

... s sont Team Leader Expérimentés, ils sont positionnés en tant que tel.

... **(reprise du déroulé de la présentation)**

Les Relations avec l'encadrement

- Une instabilité managériale au niveau de l'équipe Front (rotation rapide des managers sur 5 ans).
 - Certains cast members partagent un sentiment de laisser-faire avec une autonomie excessive (ex : télétravail, heures supplémentaires, planning à la carte) laissée au service FSE à l'origine de dérives et d'une dégradation de l'ambiance de travail.
- L'absence d'actions de l'encadrement suite aux différentes remontées suscite également des incompréhensions.
- Cette situation génère un sentiment d'impuissance apprise nourrie par le fait de vivre une même situation sans pouvoir agir ou échapper à celle-ci, ainsi qu'un sentiment d'insécurité depuis plusieurs années.
 - Le manager actuel est perçu par la plupart des CM comme étant en difficulté.
 - Les pratiques managériales anciennes et actuelles décrites sont caractérisées par :
 - Un manque de régulation managériale notamment dans la répartition des dossiers et le recadrage de comportements inappropriés.
 - Un manque de courage managérial associé à des stratégies d'évitement des conflits et des pratiques d'iniquité afin de s'assurer le soutien de certains TL et de maintenir la paix sociale.
 - Un manque de confidentialité dans les remontées réalisées par les CM.
 - Un manque de transparence dans la communication notamment sur les transferts.

Les Relations entre collègues

- Des difficultés de communication et de savoir être sont remontées :
Binômes ou trinômes peuvent mettre en difficultés l'ensemble de l'équipe : reproches, dénigrement du travail et des compétences des collègues y compris lors des événements (éclats voix et agressivité)
- Les cast members ont exprimé pour certains une peur de s'exprimer devant ces personnes (pour ne pas rentrer dans le conflit), pour d'autres un sentiment de résignation sur ces manières de communiquer. Malgré les réactions ou non, ces comportements persistent dans le temps.
- Cela engendre des craintes de répercussions potentielles. Pour ces différentes raisons, lors de l'occurrence de ces comportements, il y aurait à ce jour une absence de réactions des collègues ou de l'encadrement.
- Une majorité des cast members rencontrés décrit le sentiment d'une « hiérarchie » entre collègues, certains se positionnant comme les chefs du service. Ils décrivent un « problème d'égo », une difficulté à travailler en équipe par le binôme mentionné, une prise de lead sur le travail pour avoir un ascendant sur les autres et « briller » plus que les autres.

Les Relations entre collègues et équité

- Non-transfert de compétence acquise par certains à leurs collègues.
- L'ambiance est décrite comme pesante, impactant l'ensemble des salariés en open space, avec des comportements insidieux (des choses sont dites en l'absence des personnes concernées). La période d'annonce des transferts a également ajouté de la suspicion entre collègues.
- Les cast members mettent en lien la baisse d'activité et les tensions renforcées entre collègues, cette période de crainte sur l'avenir aurait provoqué des comportements plus individualistes et aurait renforcé la méfiance entre collègues, chacun « poussant les autres devant » pour les transferts.
- Sur le back, très bonne entente entre collègues.
- Concernant l'équité, certains abus perçus sur les heures supplémentaires ne seraient pas recadrés pour tous les cast members (départ sans débadger en milieu de journée, validation de 6ème jour de travail sans événement dans la semaine, validation d'heures supplémentaires sans activité). Également sur l'application de l'arrêt du télétravail, cette règle ne serait pas respectée par tous, sans recadrement

Les préconisations de Stimulus :

Renforcer les compétences managériales et la légitimité ainsi que le positionnement de l'encadrement.

Sensibiliser l'encadrement à un mode de management respectueux, à la prévention des comportements inappropriés et la régulation des conflits (communication bienveillante, savoir détecter et accompagner les collaborateurs en difficulté, être vigilant à ce que ses propres comportements peuvent générer chez les autres)

Recadrer systématiquement et individuellement les comportements qui le justifie au sein de l'équipe (immédiatement ou peu de temps après)

Être vigilant à ne pas laisser perdurer les traitements différentiels et à veiller à l'équité de traitement (indépendamment de ses affinités) sur la transmission d'informations.

Garantir l'application des règles de travail pour tous.

Clarifier et faire respecter l'organisation du travail

Clarifier le rôle et la place de chacun au sein du service et faire respecter l'organisation décidée.

Clarifier l'attribution des dossiers : qui réceptionne les demandes, qui s'assure de la répartition équitable entre les TL et permet le maintien et le développement de compétences équitables. Faire respecter par le management le process qui sera décidé.

Renforcer la reconnaissance symbolique

Veiller à valoriser le travail individuel et collectif, à travers des temps d'échanges formels ou informels, et lors des briefings pour la reconnaissance collective.

Faire des retours constructifs et donner des axes de progression clairs et objectifs, permettant aux CM de s'améliorer si nécessaire.

Développer la cohésion d'équipe

Mettre en place des temps de partage sur le travail et la visibilité du travail de chacun et sa contribution au service, lors de réunions d'équipe par exemple

Favoriser l'entraide régulière entre collègues en s'assurant de la rotation homogène sur les dossiers

Renforcer la communication

Donner plus de visibilité sur le périmètre du service et la vision de la Direction sur l'avenir du service, en communiquant directement auprès des équipes et s'assurant de l'alignement de l'équipe encadrante sur les messages.

Après, nous avons les propositions de salariés, avec des verbatims ce que disaient les salariés, que j'ai un peu regroupés en synthèse

• Sur l'organisation de travail :

- Dissoudre ou remanier l'équipe.
- Séparer des trinômes.
- Rappeler les règles d'entreprise et les savoir être de l'entreprise.

• Sur la relation Climat de travail :

- Sortir certaines personnes de l'équipe.
- Pour d'autres nécessité de mieux communiquer entre collègues

• Sur le management : Faire preuve de courage managérial et de transparence.

- **Sur la communication** : Demande de visibilité sur l'avenir avec des informations claires et factuelles.
- **Sur la reconnaissance et l'équité** : Assurer un traitement équitable et créer une dynamique de groupe.

and a eu lieu cette enquête, la date de début.

es questionnaires ont été envoyés en avril et les entretiens individuels en

suis assez surpris là, j'entends que vous médecin du travail avez déclenché
chant qu'en 2022 certains salariés vous avez déjà alerté sur la situation donc
pourquoi ne pas l'avoir déclenché à ce moment-là.

_ Il y a eu un remaniement et ces personnes sont parties sur
s assez de personnes pour déclencher une enquête RPS.

mbien faut-il de personnes pour déclencher une enquête RPS alors

T : C'est variable c'est en fonction de la gravité des faits.

us avez attendu 1an et demi pour déclencher une enquête alors que si cela
te époque la situation ne se serait pas dégradée autant.

Je vous rappelle que le service front a subi énormément de difficultés on va dire au-delà du côté
relationnel et au-delà de la charge de travail, un management inexistant à un moment car en
arrêt maladie et qui n'est plus revenu. Ils ont du palier à des responsabilités au-delà de leur
titrologie et qui n'est pas évoqué dans votre enquête.

, l'enquête est amenée par Stimulus.

lors il y a plus d'un an, un salarié de notre organisation syndicale, est venu voir
ravail, a signalé les incohérences en déclenchant un RPS, certaines personnes
autour de cette table n'étaient pas encore présentes parce qu'elles n'avaient pas leur statut
d'aujourd'hui, comme toi, Paquito, c'est ton prédécesseur, a fait appeler à Psya et à la
médecine du travail.

:_ Il n'y avait pas de faits suffisamment sérieux pour déclencher
nique pas forcément avec la médecine du travail

ans l'état où le salarié était, je peux vous assurer que cela a été transmis à la
ail. Malheureusement cela s'est dégradé davantage.

Il y avait aussi le problème avec l'équipe coordination qui tirait la couverture vers eux et deux
services qui se débrouillaient à faire des dossiers et qui n'avaient jamais la reconnaissance de
leur travail.

S'en ai suivi l'absence du manager front pendant un certain temps, le départ de cette
coordination, l'équipe qui se retrouve avec une charge de travail supplémentaire et des dossiers
qu'ils ont dû prendre au pied levé sans aucune formation.

Tout cela a fait qu'il ai une situation de tension encore plus forte. C'est pour cela que je dis que
si cela avait été traité dès son signalement en 2022 nous n'en serions pas là

Vous avez raison, des problématiques diverses et variées semblaient exister au sein du département. C'est ce qui ressort de l'enquête. Ce qui ressort aussi ce sont les difficultés de travail entre salariés.

Il faut absolument qu'aujourd'hui qu'on traite cette problématique, sinon on repousse à chaque fois et on ne prend que des solutions palliatives et qui ne sont pas pérennes. Or nous, avons besoin de pérennité, pour redonner de la sécurité à chaque salarié. C'est notre objectif, il faut que les salariés se sentent bien au sein de FSE ou ailleurs sur l'ensemble de l'entreprise. Nous devons tenir compte de ce qui remonte dans l'enquête. Le plan d'action que va vous dérouler Karima tient compte vraiment de toutes ces remarques. Il y a eu un gros turnover sur les managers, c'est indiqué d'ailleurs nous ne cachons rien, nous avons eu 5 managers sur les 6/7 dernières années. Et nous avons également une baisse d'activité, le business n'est pas là, et cela a forcément augmenté les tensions qui existaient déjà, car moins de business nécessite davantage de transferts. Karima va vous dérouler le plan d'action.

Je vais vous présenter le plan d'action RPS coconstruit en collaboration avec vous suite aux retours qui ont été faits.

Constatation

Les principales conclusions de l'enquête RPS Tertiaire sont les suivantes :

- Organisation et charge de Travail :

La stratégie DLP est orientée sur l'expérience Clientèle loisirs entraînant une baisse significative du business événementiel

Les équipes ont besoin de visibilité concernant la pérennisation du service

La charge de travail actuelle n'est pas suffisante et oblige à de nombreux transferts temporaires

- Relation avec l'encadrement :

Une autonomie excessive au sein de l'équipe accentuée par un éloignement géographique au Bâtiment Minnie

La communication avec le Management n'est ni efficiente, ni sereine ; manque de courage Managérial et de régulation

Attente forte sur la valorisation et les transferts de compétences

- Relation entre collègue et équité :

Les règles de l'entreprise ne sont pas suivies et notamment concernant le savoir être et l'équité

Un trinôme d'assistants restauration en place depuis plusieurs années qui décide pour l'ensemble du groupe

Une situation pesante au sein du service qui se traduit par un sentiment de mal être

Préconisations

- Les recommandations retenues sur la base de l'enquête RPS tertiaire seront axées sur les 3 piliers suivants :

Organisation et charge de Travail :

Donner de la visibilité aux équipes sur la pérennisation du service

Avoir une organisation adaptée à la charge de travail actuelle

Accompagner les équipes dans les nouvelles perspectives de gestion événementielle

- Relation avec l'encadrement :

Favoriser une autonomie contrôlée dans l'équipe et suivre les leaders au quotidien

Améliorer le soutien managérial en renforçant les compétences d'écoute active

Valoriser les compétences et favoriser les transferts de celles – ci à tous les salariés

- Relation entre collègues et équité :

Rappel de la Direction sur les règles de l'entreprise, le savoir être attendu et l'équité

Séparer le trinôme d'assistants restauration pour retrouver une sérénité au sein du groupe

Clarifier le rôle et la place de chacun au sein du service

Par ailleurs, compte tenu de la baisse significative des activités événementielles Restauration, les équipes Org Design ont également été sollicitées et leurs recommandations sont les suivantes :

Périmètre Du Scope Evènementiel Restauration

Rattachement des événements restauration par zone opérationnelle :

Evènements Hôtels & Convention > réalisation par les équipes Hôtels

Evènements Disney Village / Dôme / DEA > réalisation par les équipes Disney Village

Evènements Parcs > réalisation par les équipes du Parc

Dimensionnement des équipes

Ajuster le nombre de collaborateurs événements restauration Parcs en fonction du besoin opérationnel et en lien avec la baisse d'activités ; renforcer les équipes Disney Village dans le cadre des événements Dôme/DEA nouvellement attribués

Compétences

Maintenir un bon niveau d'expertise dans la future structure optimisée

Le plan d'accompagnement des équipes

La situation actuelle nous avons

1 Manager Restauration

6 Assistants Restauration expérimentés

3 Sous –Chefs expérimentés

2 économes

Avec comme zone d'intervention Dôme, DEA Disney Village, Parcs DLP et WDS

La situation projetée au 1^{er} septembre 2024 sera la suivante

Evènement Restauration Parcs DLP + WDS

Rattachement au Manager Support F&B Parcs

- 3 Assistants Restauration expérimentés

- 2 Sous-Chefs expérimentés

Evènement Dôme et DEA

Reprise Evènement par le Disney Village

- 1 Assistant Restauration expérimenté

- 1 Sous-Chef expérimenté

Réintégration dans les Equipes Restauration Parcs

- 2 Economes

- 2 Assistants Restauration expérimentés

- 1 Manager Restauration

Les salariés seront reçus dans le cadre d'un entretien avec leur Senior Manager et les Ressources Humaines pour établir une sélection de 3 choix possibles d'affectation par ordre de priorités parmi les choix suivants :

- Evènements Spéciaux Restauration Parcs

- Evènement Spéciaux Restauration Disney Village

- Restaurants des Parcs

Toute autre demande sera analysée en fonction des postes disponibles et des prérequis associés

Dans le cas où le nombre de salariés dépasse le nombre de postes disponibles, les critères de sélection retenus seront :

- Prise en compte de l'enquête Tertiaire RPS quant à la composition des équipes
- Ancienneté dans le poste actuel

En ce qui concerne les Incidences Sociales

- Pas d'impact sur l'emploi
- Pas de modifications sur le rythme de travail

Toujours dans le plan d'accompagnement des équipes.

* Pour les salariés déployés sur les événements Restauration Parcs

- ☐ Rattachement au Manager Support F&B et Coordination Parcs
- ☐ Mise en place et continuité du plan d'action RPS Tertiaire
- ☐ Localisation à Disney Channel

* Pour les salariés transférés au Disney Village :

- ☐ Rattachement de l'Assistant Restaurant au Manager Restaurant Steakhouse
- ☐ Rattachement du Sous- Chef Cuisine au Manager Cuisine Billy Bob's – La Grange
- ☐ Localisation au Disney Village

* Pour les salariés transférés dans les équipes des Parcs :

- ☐ Economes rattachés à la structure actuelle Economat Parcs, dont 1 fera l'interface pour les Evènements
- ☐ Assistant Restaurant et Sous – Chef rattachés aux Managers concernés

Le calendrier Prévisonnel, semaine 27 présentation à la CSSCT Restauration, information des équipes FSE et entretiens individuels avec Senior Manager et HRBP. Semaine 28 retours individuels, semaine 29 retour collectif et Semaine 36 mise en place de la nouvelle organisation.

rima, Paquito, il m'a été rapporté que les équipes n'ont pas eu d'évaluation depuis 2019

Tu parles d'entretien professionnel ou de bilan de l'année.

an de l'année

ui effectivement pas d'évaluations.

je n'avais pas cette information.

serait judicieux que cela soit fait pour qu'ils puissent savoir où ils en sont et ce qui est acquis et où ont-ils besoin de progresser.

ffectivement pour la suite c'est très important

e n'avais pas cette information.

Désolé de te contredire mais tout le monde était au courant que les faites depuis 2019, la direction et toi comprise.

es évaluations n'ont pas été faites, ce qui n'est absolument pas normal les managers se sont succédé auraient dû les réaliser. Nous nous

sommes assurés par contre que les entretiens pros avaient été effectués, eux, ils ont été

es entretiens ont malheureusement été réalisés par un manager qui la location.

Je reviens sur cette enquête, beaucoup de choses ressortent de cette enquête mais le vrai problème, est la reconnaissance du travail de chacun notée en rouge, sur le retour de Stimulus. On parle de reconnaissance du travail, travail effectuée par les équipes depuis des années, Un travail qui ne correspondait pas à un travail totalement de team leader restaurant Il y a eu un courrier qui vous avez été adressé à l'époque en demandant la revalorisation du statut de chacun en prenant en compte le travail réellement fait par les équipes depuis des années.

A mon humble avis l'organisation que vous venez de mettre en place aujourd'hui n'est pas bonne et n'est pas réfléchi dans le sens où la plupart des problématiques qui existent au sein de FSE proviennent d'un problème qui existait entre l'équipe front et l'équipe coordination. L'équipe coordination qui est aujourd'hui le support F&B.

Vous déplacer la problématique qui existait au sein de FSE au niveau du support Food. C'est-à-dire que les équipes qui ne s'entendaient pas à l'époque et d'où proviennent beaucoup de problèmes depuis des années, vous les remettez ensemble. et vous êtes en train de nous dire que c'est un plan d'action et que tout va bien se passer. Vous prenez juste le problème, vous le déplacez dans une nouvelle structure pour éclater une structure existante.

Pour moi, vous utilisez cette enquête pour dissoudre ce service parce que les Teams Leaders au travers d'un courrier vous ont demandé une revalorisation de leur travail et une reconnaissance du travail réellement fait un travail qui est au-delà d'un travail de Team Leader restauration, fiche de poste à l'appui

i l'impression que c'est une punition par rapport à l'équipe FSE quand on voit i a été faite nous parlons quand même de quinze Team Leader Expérimentés qui ont l'habitude de gérer les problèmes entre eux et là j'ai l'impression vu le compte rendu que vous faites que ceux sont des petits cast members qui se chamaillent Si le problème avait été pris en amont à la première alerte en 2022, nous n'en serions pas

La présentation du plan d'action qui nous a été faite, moi je l'interprète, comme une punition. Vous, vous êtes chamaillé on vous sépare.

crainte est qu'avec ce plan d'action on veut déclencher un RPS tous les six et reproduire plus ou moins la même chose. Notre entreprise prône bienveillance, de reconnaissance ce que recherche FSE, du moins, de tout ce qu'ils ont pu faire depuis de nombreuses années. Attention à ne pas reproduire ce qui s'est déjà passé.

e problème n'est pas vraiment organisationnel dans le fond. Le être, c'est d'aller chercher le bien-être des salariés qui souffrent de reconnaissance, d'équité. Et là je vois qu'on reporte le problème d'un service sur un autre. Ce n'est pas cela la solution

: je ne suis pas du tout satisfait de la présentation. Nous parlons d'être action doit aller vers une situation améliorée que les salariés se sentent bien. Et là juste on fait des transferts de la mobilité et c'est tout.

J'ai du mal à comprendre, la première décision qui a été prise par st d'enlever la partie coordination, parce qu'il savait que le problème venait de là. Il a créé la cellule Support Opérationnel et là on remet une partie de cette équipe avec l'équipe qu'on a retiré pour éviter les tensions. Et là vous présenter cela comme

un plan d'action. Au lieu d'apporter comme énoncé une solution pérenne on décale le problème sur un autre service.

Je vous invite à vous replonger dans le contenu de l'enquête tertiaire qui a été commentée par le Docteur.

Cette enquête, qui nous dit qu'il y a des problématiques entre les leaders front.

Je vous invite également à prendre un peu de hauteur et à regarder, puisque nous en sommes là qu'il est nécessaire de s'occuper de tous les salariés, et j'insiste, ma prérogative c'est de m'occuper de tous les salariés, pas d'une petite partie. Ce sont tous les salariés qui doivent nous intéresser, je suis bien clair là-dessus. Regardons bien ce qui est stipulé dans cette enquête.

J'entends le point sur la coordination, il y a quelque chose d'important à prendre en considération.

On est parti à l'époque de trois managers, il y avait un manager sur le back, un manager sur le front, un manager sur la coordination. Il est vrai et je suis tout à fait d'accord pour le dire il y avait une problématique entre la partie coordination et la partie front, à l'époque, un peu moins sur le back.

Deux choses sur la coordination. Il y a de l'interpersonnel, c'est vrai, mais il y a un autre point, c'est que l'organisation entre service Coordination et les équipes Front à l'époque n'était pas efficiente par rapport à ce qu'on faisait. Il y avait des tâches qui étaient redondantes qui créaient entre autres beaucoup de frustration. Et là, je parle vraiment de pur process.

Ce que nous sommes en train de dire c'est que le rattachement hiérarchique se fera à la Manager Support F&B mais que la coordination des événements va fonctionner telle qu'elle fonctionne aujourd'hui car depuis le changement opéré cela marche correctement.

Notre objectif est d'accompagner non seulement les salariés qui vont rester, donc les 5 salariés qui vont rester, mais d'accompagner aussi les autres salariés. L'objectif n'est pas de prendre les salariés et leur dire vous êtes transférés là mesdames, messieurs, puis débrouillez-vous, ce n'est pas ça le sujet. Le sujet c'est qu'on est dans l'accompagnement de tous les salariés. Et ça c'est primordial.

Ma crainte était au vu de ce qui a été dit avec ce problème de rôle. Si l'on croit ce que vous dites ce ne sera pas le cas.

L'objectif est clairement pour cette histoire de coordination aujourd'hui, F&B, mais l'on ne souhaite pas remettre une organisation qui n'a pas fonctionné à un moment donné.

On sait quand même. On veut fonctionner sur une organisation qui marche. Aujourd'hui, la partie coordination également sur cette partie FSE pure marche bien Parce que cela c'est juste un rattachement hiérarchique.

La Coordination, telle qu'elle est aujourd'hui dans son job, ne s'occupe que de la partie pure CSE et réservation Restaurants.

On parle peu des cast members back.

Il reste 3 cast members. 2 resteront dans la future organisation et 1 sera alloué ou sur la restauration des parcs. Aujourd'hui 1 est déjà en transfert temporaire.

: N'y aurait-il pas un problème sur la fiche de poste des salariés qui gère

es 6 sur la partie Front sont assistant restauration expérimentée et pour
ous-chef de cuisine.

: les intitulés de poste rejoignent je pense l'insécurité professionnelle et
vez-vous analysé ces points d'action ?

Oui tout à fait le point a été analysé.

mois de septembre octobre un courrier de la CFE-CGC, sur lequel il y
avait des points qui étaient mentionnés, dont celui-là, où nous avons répondu le 9 octobre sur le
fait que par notre analyse partagée avec les équipes ressources humaines et juridiques, nous
n'avions pas la même lecture de la situation. L'emploi tenu correspond bien à celui d'assistant
Restauration Expérimenté. Sur les centres de convention ils ont le même intitulé de poste.

L'intitulé de poste sur les centres de convention a été modifié

. Vous avez bien raison, les postes sont bien assistant restauration
chose qui a été modifiée, c'est la partie Set up car effectivement, quand
on a fermé le New York, il a fallu demander des vœux, il y a eu des vœux vers les restaurants
et pour installer nos salariés de manière pérenne il a fallu changer les intitulés de poste,
puisque les seuls postes de Set up sont sur le New York et le New Port

: Donc, du coup, la fiche de poste de ces salariés aujourd'hui dans cette
celle des Teams Leaders dans les restaurants. Ils font exactement les
mêmes tâches.

, pas exactement.

'apprécie votre honnêteté Nathalie.

e que je dis, ce qu'ils font réellement sur le terrain, je ne le connais pas, en
i est mentionné dans la fiche de poste

Nous effectuons effectivement un travail de team leader restaurant,
ente en réalité qu'une partie infime du travail.

Toute la partie administrative, Coordination montage de dossier, partie financière et gestion,
tout ce travail-là n'est pas pris en compte.

Je vous rappelle aussi que le fonctionnement de convention n'est pas le fonctionnement de
FSE. Pour revenir sur convention, ils ont une équipe fixe, ont un lieu fixe, ont du matériel
présent quasiment sur place, ils ont tout ce qu'il faut.

FSE, c'est aléatoire, une équipe que d'intérimaires essentiellement, qui gère des lieux
complètement différents à chaque fois, et la manière de travail n'est pas la même.

que veut évoquer Younes c'est que si on prend une personne Lambda avec
, je ne suis pas sûr qu'elle ait la capacité de faire tout ce qu'ils font. Si on
prend le service économat que je connais très bien, tu prends un économe hôtel ou simplement
sur un petit restaurant ils ont la même titrologie, mais la fonction n'est pas la même, les
responsabilités ne sont pas les mêmes. C'est là que l'on voit que ce problème de titrologie, on
peut avoir le même intitulé de poste et ne pas faire la même chose

Il ne peut avoir la même titrologie sur la fiche emploi et ne pas réaliser tâches. Le titre englobe plein de choses, aujourd'hui si tu travailles en restauration en tant qu'assistant restaurant, tu peux travailler sur un room service, sur un service à table, sur une de la Restauration Rapide, comme tu peux être à Food Special Event. Vous savez tous à quel point les métiers de la restauration sont diversifiés

J'ai été Food 10 permanent depuis 2 ans, avant cela j'étais Team Leader un restaurant. Pour rejoindre ce que dit Younes, alors pour la partie événementielle, c'est-à-dire le déroulé de l'événement le jour J, effectivement, ça peut s'apparenter à un rôle de team leader puisque nous nous assurons du bon déroulé de l'événement qui requiert la satisfaction du client et l'adéquation de tout ce qui a été réservé par le client.

Cependant, toute la partie en amont de préparation de l'événement, effectivement, pour moi, ça ne requiert pas d'un rôle de team leader expérimenté puisque dans ma location précédente, je ne faisais pas du tout ce job.

J'entends votre point, mais nous avons déjà répondu à ce point, nous renvoyons à l'organisation syndicale qui nous a sollicité.

Si je comprends ils ont le même libellé qu'un Team leader restaurant, sur la fiche poste ils auront la même fiche de poste.

Attention il y a une différence entre la fiche emploi et la fiche de poste. La fiche de poste est propre au lieu de travail. Il y a la fiche emploi qui est le métier et après en fonction de là où tu te trouves tu as des spécificités qui viennent se rajouter les deux fiches se complètent.

Notre objectif aujourd'hui est d'avoir cette structure en place dès le 7 septembre. Nathalie va rencontrer individuellement chaque salarié pour faire le point avec eux sur leurs desideratas. Et ensuite ils reviendront vers eux.

Encore si je résume bien, notre présence autour de cette table, c'est un problème de reconnaissance. Des personnes qui font le même métier depuis 7 à 13 ans qui demandent de la reconnaissance, qui n'en ont pas. Une enquête est déclenchée en 2024 et le plan d'action ne correspond pas à ces attentes. C'est-à-dire qu'on va déporter le problème ailleurs. Le problème ne sera pas résolu puisqu'ils auront toujours ce manque de reconnaissance.

Regardez l'intégralité de ce qui ressort de l'enquête. Elle ne parle pas que

pour quelle raison a été déclenché l'enquête et pourquoi ne pas l'avoir évité.

Ce que m'ont rapporté les salariés en consultation n'était pas juste des alertes que j'avais eues sur des conflits entre salariés.

Il faut regarder tous les sujets dans leur globalité. Cela ne doit pas nous empêcher de dire que nous avons des salariés qui ont souffert. Effectivement les managers auraient dû intervenir un moment donné pour stopper les choses.

Le plan d'action répond à tout cela. Nous allons donner de la visibilité aux salariés. Il est prévu de leur faire la restitution cet après-midi et de leur donner des réponses.

ans la nouvelle restructuration, les leaders restants à FSE sont rattachés à evenir de Rachid

achid va être réintégré au sein des équipes opérationnelles et il sera rima et Nathalie.

era accompagné également

idemment comme tous les autres salariés.

_Donc il n'y aura plus d'équipe

i nous maintenons une équipe de 5 personnes. Il y a des critères qui artir du moment ou on aura vu les gens individuellement.

_Projection versus ce que l'on aujourd'hui

ous aurons trois Teams Leaders expérimentés et deux sous chefs qui nager support F&B (l'équipe qui s'occupe de la partie transverse suivi et CSE). C'est un rattachement uniquement au manager. La structure, ou en tout cas l'organisation de travail ne se modifiera pas.

Paquito vous l'a dit en préambule, la coordination ne fera que de la coordination CSE.

Un Team leader sera rattaché au DV et deux Teams Leaders vont intégrer les restaurants.

_Cela fait plusieurs années que ces salariés entendent de façon non nisation sur cette équipe.

Ce qu'on a dit clairement, c'est qu'il fallait qu'on ajuste en fait le nombre sus le business.

vez-vous d'autres questions ?

_: Quel est votre plan d'action concernant la clarté de rôles ? qu'allez-par rapport aux salariés qui vont rester sur FSE.

icolas va se poser sur le qui va faire quoi

_: Ce que je dis c'est que le plan d'action ne doit pas être figé, il faut se peu plus les instances, pourquoi pas remettre la fiche de poste et apporter plus de clarté à la nouvelle équipe et comme cela plus d'ambigüité

prends le point. Le plan d'action sera suivi dans le DUER.

es personnes qui vont intégrer la structure qui sera donc sous la ont se poser avec Emilie et Nicolas afin de trouver une organisation qui soit la plus efficiente possible. Tu l'as dit tout à l'heure, Younes, le fait d'avoir de la coordination qui gérait la partie FSE, ça ne marchait pas. Et on l'a tous dit.

_: qu'allez-vous mettre en place pour clarifier le rôle des uns et des

es 3 assistantes, les 2 sous-chefs de cuisine vont se poser avec Nicolas qui est le plus efficient dans la clarté du rôle.

e pense qu'on peut avoir confiance dans l'accompagnement de Nicolas

our moi la santé mentale et physique de mes Cast members est une urs été. Je ferai en sorte de tous travailler en bonne intelligence, ensemble, et que ce soit le plus efficace possible.

C'est l'intérêt de tous, on ne doit pas revivre ce genre de situation. Se ne sont pas bien, d'avoir un manager qui tourne tous les ans. C'est pour ça que le plan doit être pérenne.

Est-ce que vous avez un sentiment de partage de responsabilité sur

je l'ai dit, ça fait plusieurs années qu'il y a un problème clairement, on fixer le problème avant.

ourriez-vous nous transmettre les documents présentés.

n vous les transmettra après la présentation de cet après-midi aux

Fin de la réunion 12h40