

Projet de procès-verbal
de la réunion ordinaire
du Comité Social et Economique
de l’UES Euro Disney du 14 mars 2023

La séance était présidée [redacted] [redacted]

Horaire d’ouverture de la séance : 09 heures
Horaire de clôture de la séance : 12 heures 45

a direction		Invités du CSE	
[redacted]		[redacted]	

[redacted] ent)

[redacted] sent)

[redacted] ent)

[redacted] nt)

[redacted] nt) sent)

[redacted]) ent)

[redacted] sent)

[redacted] ent)

[redacted] nt)

[redacted] sent)

[redacted] t)

[redacted] ent)

[redacted] sent)

[redacted] nt)

[redacted] t)

[redacted] nt)

[redacted] sent)

[redacted] nt)

[redacted] ent)

[redacted] ent)

Représentants Syndicaux

[redacted]
[redacted]
[redacted]
[redacted]
[redacted] nt) CGT
UNSA

Ordre du jour

1. Approbation du procès-verbal de la réunion ordinaire du 14 février 2023 du Comité Social et Economique (document adressé par le Secrétaire par mail séparé) 4
2. Information et consultation des membres du Comité Social et Economique sur le bilan de la formation professionnelle pour l'année civile 2022 (document envoyé le 20 février 2022) 4
3. Information des membres du Comité Social et Economique sur l'affectation de la contribution sur les salaires au titre de l'effort de construction en vue de la consultation annuelle sur la politique sociale de l'entreprise, les conditions de travail et l'emploi pour l'exercice fiscal 2023 14
4. Information des membres du Comité Social et Economique sur les conditions de logement des travailleurs étrangers en vue de la consultation annuelle sur la politique sociale de l'entreprise, les conditions de travail et l'emploi pour l'exercice fiscal 2023 18
5. Information des membres du Comité Social et Economique sur le bilan du service accompagnement social 2022 22

La séance est ouverte à 09 heures, sous la présidence [REDACTED]

1. Approbation du procès-verbal de la réunion ordinaire du 14 février 2023 du Comité Social et Economique (document adressé par le Secrétaire par mail séparé)

[REDACTED] de l'expertise, au cours de cette réunion, nous avons demandé des explications à la direction.

[REDACTED] e de ces éléments. Nous reviendrons vers vous dès que ce sera le cas.

L'approbation du procès-verbal de la réunion ordinaire du 14 février 2023 du Comité Social et Economique est mise au vote.

- Favorables 16
- Abstentions 9

2. Information et consultation des membres du Comité Social et Economique sur le bilan de la formation professionnelle pour l'année civile 2022 (document envoyé le 20 février 2022)

[REDACTED] Commission emploi formation. La synthèse des échanges ayant eu lieu vous a été transmise.

[REDACTED] été remis revient en premier lieu sur les chiffres clés.

Ce bilan affiche un nombre d'heures en croissance de 52 % par rapport à 2021. Plusieurs facteurs expliquent cette progression, en particulier le fait que nous avons procédé à de nombreux recrutements. En effet, ces recrutements ont donné lieu à des formations d'intégration et à des formations obligatoires.

Le nombre de stagiaires est lui-même beaucoup plus élevé.

On comptabilise 12 heures de formation par salarié supplémentaires par rapport à 2021. La durée des formations a été plus importante qu'en 2021.

Je rappelle que les orientations stratégiques de la formation sont les suivantes : soutenir les produits clés, les nouveaux lancements et les nouvelles sources de revenus ; accompagner nos modèles opérationnels en évolution ; et accompagner les nouveaux modes organisationnels et les nouveaux environnements de travail.

En ce qui concerne la première orientation, l'ouverture du campus Avengers affiche un nombre d'heures de formation et de salariés formés conséquent. Nous avons mis en œuvre des modules à destination de l'ensemble des salariés de Disneyland Paris ; puis des modules spécifiques aux salariés de l'Avenger Campus, avec des parcours de formation spécifique.

Autre accompagnement représentant un grand nombre d'heures : l'accompagnement de la transformation du CRC, qui affiche plus de 60.000 heures de formation.

D'autres programmes, comme My Guest And I, affichent un nombre de stagiaires important.

Sur cette orientation, je cite une dernière action : la formation « Efficacité en attraction », qui représente un nombre d'heures de formation assez conséquent.

Sur la 2^e orientation stratégique, il faut évoquer l'accompagnement d'une culture de l'inclusion, ainsi que des actions liées au *change*. Nous avons mis en place différentes modalités de formation, via des classes virtuelles, mais aussi des conférences et des formations en présentiel, à la fois pour les team leaders, les leaders encadrants, et les salariés non encadrants.

Nous avons aussi lancé des initiatives en termes d'intégration, et notamment des programmes et des parcours d'intégration après la première journée Tradition, en débutant sur les hôtels, sur un certain nombre de métiers. Nous poursuivons ces initiatives sur 2023, sur l'ensemble des hôtels.

Sur la restauration, nous avons lancé une formation intitulée « Bienvenue en restauration. »

Enfin, nous avons lancé au sein des entrepôts 2 modules « Bienvenue au picking merchandise » et « Bienvenue au picking food. » Ces parcours perdurent sur 2023 ; ils seront enrichis d'autres actions de formation et se développeront sur d'autres secteurs comme Spectacles ou Maintenance.

Sur la 3^e orientation, nous avons 4 événements : en premier lieu, la prévention du harcèlement et de la discrimination, sous la forme d'un e-learning que nous avons lancé à la fin de l'année 2021. La première cible de ce e-learning était les leaders, avant déploiement sur les salariés non encadrants. Ainsi, un peu plus de 11.000 salariés non encadrants ont été formés, ce qui représente plus de 11.000 heures de formation.

Dans la poursuite d'une initiative lancée en 2021, nous avons modernisé les formations santé, sécurité et prévention des risques. Ce chantier conséquent s'étalera sur plusieurs années. Le document d'information donne le détail des initiatives qui ont été prises en cette matière.

En ce qui concerne la prévention des risques psycho-sociaux, la cible était les salariés non encadrants, les team leaders et les membres de la CSSCT. La formation « Piloter et animer une démarche d'évaluation participative des risques psycho-sociaux » a été suivie par 140 salariés.

Une formation DLP 20-25 a été déployée tout au long de l'année par le biais d'événements ; elle a permis à plus de 750 salariés d'être accompagnés sur la vision DLP 20-25.

En complément nous avons aussi déployé de nouvelles actions. La première de ces actions est la Master Class : elle a été déployée sur la fin de l'année 2022, avec la participation de 16 leaders à l'animation des classes virtuelles, des ateliers et des conférences. 400 salariés ont pu assister en présentiel à ces événements et des replays sont restés disponibles sur Workplace. Cette belle première initiative sera reconduite sur l'année 2023.

Nous avons aussi mis en place les formations liées aux incivilités et situations de violence. Depuis la crise sanitaire, et singulièrement depuis la réouverture de notre entreprise, mais pas uniquement chez nous, ce phénomène croît. Le nombre de situations de violence verbale ou physique et d'incivilités progresse.

Sur l'année 2022, nous avons mis en place une première formation à destination des salariés de Parc Opérations, « Savoir gérer et traiter l'escalade des incivilités », avec le projet de donner des clés aux salariés pour faire face à ce type de situations. Plus de 500 salariés ont été formés, en

présentiel. Les leaders continuent à animer des ateliers avec leurs collaborateurs pour faire vivre les outils diffusés pendant cette formation. Cette formation est en cours auprès des salariés des bars et des Centres de convention, avec une distinction liée à l'intervention de l'alcool dans ces situations. Enfin, pour accompagner nos métiers en tension et développer les salariés de la restauration, nous avons développé un certain nombre de parcours : des parcours Serveurs et des parcours Commis de cuisine. Ces parcours sont mis en place avec le partenariat de l'école Ducasse. Le projet est reconduit sur l'année 2023, et nous mettrons en place un parcours supplémentaire sur les techniques culinaires.

En 2023, nous nous associons à notre branche et à notre OPCO dans la mise en place de formations certifiantes en langue anglaise appliquée aux métiers de l'accueil, de l'orientation et de l'assistance de visiteurs étrangers. L'objectif est de permettre aux salariés de se sentir plus à l'aise et de disposer du vocabulaire nécessaire pour répondre aux visiteurs étrangers, quelle que soit la situation de ces visiteurs. Cette initiative exige un dépôt de certification auprès de France Compétences. Des sessions pilotes seront lancées prochainement sur les hôtels et sur les parcs.

Je reviens sur les données quantitatives et la répartition de nos formations : les formations d'intégration arrivent en tête, mais les formations métiers plus spécifiques ne sont pas absentes.

Nous constatons que le nombre de formations sur site augmente par rapport à 2021.

En termes de nombre de stagiaires, le chiffre le plus élevé concerne la partie réglementaire, mais la partie métier et les compétences dites « transverses » sont aussi bien représentées.

Enfin la répartition hommes/femmes, par statut, par degré d'ancienneté et classe d'âge montre que nous formons l'ensemble des statuts et des catégories.

travail accompli et les efforts consentis sur le sujet de la formation. Les retours du terrain sont positifs. Je m'en félicite.

Je me félicite aussi du travail réalisé par les organisations syndicales au niveau de la branche, notamment sur la certification et le passage à l'anglais. C'était un de mes vœux. Cette prise en charge de l'anglais sera une force pour les salariés.

Je demande aux personnes en charge de la formation dans notre entreprise d'insister plus encore sur l'apprentissage de l'anglais pour les salariés. C'est capital. Tous les salariés doivent avoir le droit à un cursus en anglais.

La CFDT est demandeuse sur le sujet depuis des années.

Par ailleurs, on constate que certains métiers sont en évolution. Il est nécessaire de prendre ces évolutions davantage en compte, avec des personnes dédiées sur le terrain. Un accompagnement spécialisé doit être mis en œuvre afin de favoriser le développement individuel ou l'évolution vers d'autres métiers. C'est la mission du management, qui doit être présent sur le terrain.

ontière entre gestion de l'escalade des incidents et gestion de la violence. Aujourd'hui, on constate que cette frontière est de plus en plus poreuse. Il existe une violence physique, mais aussi une violence verbale ; et cette violence verbale peut être durement ressentie par nos collègues opérationnels, mais aussi au téléphone.

Nous en avons déjà parlé dans cette instance.

Nous souhaitons que l'engagement de la société par rapport aux formes de violence soit renforcé.

Il ne suffit pas d'accompagner le salarié en termes de formation pour l'aider à supporter les diverses formes de violence. Il s'agit aussi pour l'entreprise de prendre ses responsabilités vis-à-vis de visiteurs qui peuvent se montrer particulièrement indéclicats, et qui agressent non seulement le personnel, mais aussi les autres visiteurs qui ne sont pas venus à Disneyland pour assister à ce genre

de scènes. Il faut que l'entreprise se montre beaucoup plus déterminée par rapport à ce type de situation.

Par ailleurs, j'attire l'attention sur des dysfonctionnements majeurs de la formation : au sein de certains services, qui dit « formation » dit « perte de rémunération » ; il s'agit des services où les équipes sont objectivées sur des critères précis, et où le temps passé en formation, n'étant pas neutralisé pour les objectifs, vient en soustraction des résultats que les individus peuvent attendre. D'ailleurs, il semble que des dysfonctionnements soient liés à des difficultés techniques interdisant notamment de neutraliser des demi-journées. Dans ce contexte, nous avons proposé de neutraliser des journées complètes ; ou de passer à une modalité forfaitaire intégrée dans les challenges.

En tout état de cause, il est inacceptable de devoir choisir entre formation et rémunération.

Ainsi, beaucoup de salariés voient les demandes de formation s'accumuler dans leur boîte mail, sans avoir le temps de les réaliser.

Nous avons constaté le retour des formations en présentiel. Il fait rappeler que celles-ci sont largement plébiscitées.

Cependant, je tiens à faire remarquer que, dans le bilan présenté, le nombre de formations est décroissant à partir de l'âge de 55 ans – ce qui n'est pas sans interroger par rapport à l'actualité du mouvement contre la réforme des retraites. Il va en effet devenir nécessaire de réfléchir à la notion de « fin de carrière » – qui malheureusement risque d'être de plus en plus longue.

ons prise sur l'année 2022 sur la question de l'incivilité est une première réponse, pour aider les salariés sur Parc Opérations. Sur 2023, nous accompagnons d'autres directions, qui constatent qu'elles sont elles-mêmes désormais concernées par le phénomène de la violence. Ce travail est mené en partenariat avec les directions opérationnelles, pour proposer des sessions de formation dont le contenu est issu des situations vécues par les salariés. Nous menons aussi ce travail avec nos partenaires RH, qui peuvent nous apporter une aide dans la conception de ces formations. Enfin, nous sommes accompagnés par des organismes de formation référents en la matière. Nous observons aussi ce qui se pratique dans d'autres entités de la branche. Ces formations seront à terme intégrées dans les parcours d'intégration.

Sur la question de la perte de rémunération en situation de formation, je n'ai pas de réponse : je découvre le sujet.

entreprise face au phénomène de violence reste en cours de réflexion. Nous devons poursuivre un plan d'action et le faire connaître.

Je prends bonne note du sujet sur la contradiction entre les objectifs et la formation : je reviendrai vers vous prochainement.

Vous avez évoqué le rapport entre les formations en présentiel et les formations en e-learning : je tiens à préciser qu'il n'y a pas de remise en question du mixte entre les modalités, même si nous sommes conscients de la difficulté à dégager du temps pour permettre aux équipes de suivre ces formations.

ombre des salariés âgés de 55 ans et plus est moins élevé que dans les autres catégories. Il n'est donc pas illogique que le nombre de formations baisse lui aussi.

Par ailleurs, sur la fin de carrière, nous attendrons de connaître l'issue du débat actuel sur les retraites, et nous adapterons les programmes pour répondre à tous les besoins.

J'ai dernièrement évoqué l'importance de la formation métier, qui seule permet aux salariés d'éviter le décrochage. J'avais alors évoqué les difficultés qu'éprouvent certains salariés utilisateurs de logiciels et manquant des compétences nécessaires.

Ce sujet doit constituer une priorité. Tout doit être mis en œuvre pour éviter la perte de compétences.

Certains salariés n'ont pas accès à des PC pour réaliser leurs formations sur D Learn et se trouvent en situation de retard. Avez-vous une visibilité quantitative sur ces situations de retard, en particulier sur les formations sécurité ?

Par ailleurs, j'ai récemment suivi une formation sur les données personnelles : à la fin de cette formation, il nous a été demandé d'apposer une signature virtuelle : qu'en est-il ?

Le métier est de première importance. D'ailleurs, elle représente 26 % des heures de formation sur l'année 2022. Avec les formations transverses, leur volume est plus important encore.

Les formations liées à la sécurité et les formations obligatoires sont inscrites de façon automatique, et en dehors du pouvoir des leaders. Chaque leader, cependant, a accès à un reporting permettant de suivre les collaborateurs placés sous sa responsabilité. Le management peut suivre les formations réalisées et les retards éventuels ; et il appartient au leader de faire vivre la clé sécurité et de s'assurer de la formation des salariés placés sous sa responsabilité.

Aujourd'hui, nous n'affichons pas ce pourcentage de salariés en retard sur les formations, mais nous avons un suivi mois après mois.

La signature virtuelle peut faire partie de nos obligations en termes de formation pour obtenir des validations. Ce n'est pas différent de l'ancienne modalité de signature de la feuille de présence. En effet, il peut être important de justifier des formations réalisées à distance.

En raison de la difficulté pour certains salariés à accéder aux ordinateurs. En 2022, nous avons choisi de déployer au niveau des directions opérationnelles 514 tablettes, au sein de tous les métiers opérationnels où les salariés n'ont pas accès facilement à des ordinateurs.

Mais nous sommes aussi conscients qu'il est nécessaire de mettre en place des locaux et des espaces pour permettre le travail de formation. Ces locaux ne doivent pas être éloignés des lieux de travail des salariés ; et il faut que les leaders détachent les salariés pendant le temps nécessaire aux formations en ligne.

Les leaders ont accès au reporting et au suivi des formations effectuées. Il leur revient de relancer les salariés en retard, notamment sur les formations sécurité.

Combien de stagiaires accueillis par l'entreprise ?

Comment maintenir le nombre des stagiaires à un niveau raisonnable, afin d'assurer un accueil de qualité. Il existe donc bien des limites.

Les stagiaires peuvent être de futurs salariés de l'entreprise. J'attire l'attention de la direction sur le sujet.

e alerte.

des quotas avaient été définis, et qu'ils étaient appliqués avec une fermeté excessive. En effet, nous devons maintenir un accueil de qualité, mais ce problème doit faire l'objet d'une réflexion.

les comptes D Learn des salariés en longue absence ? Au retour, ces salariés constatent qu'ils ont pris un retard considérable dans les formations, et ne parviennent pas à dégager le temps nécessaire pour combler ce retard.

sujet un dysfonctionnement technique. Le sujet est en cours d'analyse.

tions, les salariés reçoivent des messages de menace.

quent pas dans le cadre de la législation française. Il s'agit de messages automatiques de D Learn, en provenance directe des États-Unis.

oger sur la qualité avec laquelle les salariés de cette entreprise sont formés quand on sait que beaucoup d'opérationnels ne disposent toujours pas de salles de formation dédiées. Il est connu que certaines équipes utilisent des bureaux de team leaders ou des salles comme les break rooms – voire les toilettes – pour effectuer leurs formations. Ces lieux ne devraient pas être utilisés à cette fin.

Les tablettes ne peuvent pas non plus se substituer à la mise à disposition de salles de formation. D'ailleurs, des difficultés importantes sont rencontrées par les salariés dans l'utilisation de ces tablettes. Ainsi, beaucoup ne parviennent pas à se déconnecter de leur compte D Learn, avant de transmettre la tablette à un autre salarié, ce qui pose un problème majeur de confidentialité.

ts.

Je rappelle que les tablettes sont mises en œuvre pour suivre des formations en ligne. Nous allons nous montrer plus explicites sur l'utilisation et le fonctionnement des tablettes.

Je le répète, le sujet des salles est important. Nous l'étudions avec les services généraux, afin de trouver des salles. La mise en œuvre du flex office va nous aider : elle permet de libérer des espaces.

Les tablettes ne constituent pas en effet une solution idéale, dans la mesure où les formations doivent être suivies dans un espace serein et adapté.

e tablettes que vous avez investi. Comment expliquer, d'ailleurs, que vous ayez commencé par mettre à disposition des tablettes, et non des espaces de formation adaptés ? Il paraît pourtant difficile de mettre en œuvre une nouvelle façon de former les équipes alors que tout le matériel n'est pas disponible.

Je ne comprends pas votre logique d'action.

Un autre choix aurait consisté à suspendre toute mise en œuvre tant que les salles ne sont pas à disposition. Nous avons décidé de procéder autrement.

En premier lieu, il faut rappeler que, pour certains salariés, il est d'ores et déjà possible d'accéder facilement à la formation en ligne puisqu'ils disposent d'un ordinateur dans le cadre de leurs fonctions. Pour tous ces salariés, c'est un véritable avantage.

Pour les autres, en effet, il y a des difficultés d'accès. C'est la raison pour laquelle nous mettons en place des tablettes, avec, pour la plupart des équipes, des espaces disponibles ponctuellement.

Il reste que, dans certaines situations, les conditions ne sont pas optimales. Les salariés disposent de tablettes, mais ne savent pas où les utiliser.

Concerner que ces dernières situations que vous qualifiez de « non optimales » sont majoritaires.

Certain nombre de cas, il y a des problèmes. C'est la raison pour laquelle nous travaillons avec les services généraux pour avoir accès à l'avantage de salles.

ont-ils libres ?

les bâtiments en flex office, nous avons réussi à libérer des espaces.

Si nous étions 2 mois après la mise en œuvre de D Learn. Mais cet outil a été lancé il y a des années. Dès lors, il est particulièrement douloureux de vous entendre dire que vous travaillez avec les services généraux pour trouver des espaces adaptés à la formation. Nous ne sommes plus dans la situation suivant la mise en place des formations virtuelles. Pourtant, l'urgence de la situation demeure, en tout cas pour les salariés qui ne peuvent toujours pas suivre les formations dont il leur est fait obligation avec sérénité.

C'est pas exclusivement l'outil du e-learning. Il s'agit de la plateforme permettant d'enregistrer les formations réalisées ; et d'inscrire les salariés dans des formations – y compris les formations en présentiel.

J'ajoute que le sens de l'histoire est de développer des formations virtuelles et distancielles. Pour cela, je vous rejoins : nous devons nous équiper en outils et en locaux. Nous travaillons sur les 2 sujets.

épouses concrètes aux salariés dans les semaines qui viennent, car les difficultés auxquelles ils sont confrontés sont très fortes. Aujourd'hui, les salariés de l'entreprise ne se forment pas dans de bonnes conditions. Il est particulièrement difficile pour les salariés de valider leurs formations et d'en retirer un bénéfice.

rtie produit, et notamment sur Marvel et sur Avengers, les retours sont excellents.

Mais je constate que beaucoup de formations sont en e-learning. Or, dans la formation, il existe une part importante de relation humaine. À mettre en œuvre trop de e-learning, je crains que nous perdions notre ADN Disney.

Par ailleurs, presque toutes les formations accompagnent des besoins de l'entreprise – sur les modèles opérationnels, sur les sources de revenus – et on peut regretter qu'il n'existe pas de ligne directrice sur le développement des compétences des leaders ou des cadres autres que les cadres opérationnels. 80 % des formations sont orientées sur les métiers opérationnels. Je regrette ce manque de formation pour accompagner les leaders. Il est à noter que, par exemple, il n'y a rien dans D Learn sur les formations leadership.

Je le dis souvent : on oublie les cadres.

Il faut aussi mettre l'accent sur la nécessité de garder nos compétences en interne et sur celle de maintenir nos seniors. Alors que nous avons des ressources dans l'entreprise, il est dommage d'aller les chercher à l'extérieur. La mission d'accompagnement des jeunes par les seniors doit faire l'objet d'une réflexion de fond.

En ce qui concerne les langues, je considère qu'il est dommage que l'entreprise soit forcée de former de nouveaux entrants en anglais. Nous sommes dans les métiers du tourisme, et le premier critère de recrutement devrait être la compétence en anglais.

Je considère aussi que l'entreprise ne met pas assez le focus sur la partie leadership, et sur l'accompagnement des team leaders qui ont intégré les opérations il y a peu de temps.

s plusieurs formations en e-learning, mais nous essayons de mixer toutes les modalités de formation.

Le document d'information ne le met peut-être pas suffisamment en évidence, mais tous les leaders – y compris les non encadrants – bénéficient de formations, que ce soit en leadership ou en management. Sous la notion de leadership, nous avons ainsi placé les formations sur le *change* et sur la data.

D Learn propose d'ailleurs le catalogue des formations. Ce catalogue présente les formations de management et de leadership.

Pour la présentation 2023, nous insisterons davantage sur les formations dédiées aux leaders.

L'anglais fait partie des critères de recrutement, mais force est de constater que le niveau avec lequel les étudiants sortent de l'école est loin d'être satisfaisant.

employabilité des seniors, dans le contexte de la réforme des retraites ?
Quelle est votre position sur l'organisation du partage des connaissances en implication des seniors ?

des dispositions concernant les salariés seniors, en particulier dans le cadre de l'accord intergénérationnel, notamment sur la question du partage de savoir-faire et de la transmission.

En termes de recrutement et sur la question du maintien dans l'emploi, nous sommes sur une dynamique qui reste positive, avec la question de l'adaptation en fonction de la pénibilité. Nous

avons un certain nombre de dispositifs. Ces dispositifs pourraient certes être davantage transverses, et remis au goût du jour en fonction de l'actualité. Nous en sommes bien conscients. Je rappelle que nous avons aussi une Mission Seniors, dont l'objectif est d'accompagner nos salariés.

dispositifs dans un texte unique.

beaucoup parlé de la quantité, et peu de la qualité. Au cours de la dernière réunion de la Commission emploi formation, une intervention a eu lieu sur la question de l'évaluation et sur l'effet que produisent les formations sur les salariés. Avez-vous davantage de détails à nous communiquer ?

valuation de la formation.

En plus des premiers niveaux d'évaluation consistant à mesurer la participation à la formation et à évaluer à chaud la satisfaction des participants, il peut être intéressant de mesurer la façon dont le salarié formé pratique l'enseignement sur le terrain ; voire de mesurer sur le terrain les réalisations permises par la formation.

Sur ces derniers sujets, nous avons mis en place une réflexion, qui sera menée entre les mois de mars et avril, en coordination avec le management des équipes formation.

alisé par les équipes de la formation sur le parcours SESAM. D'ailleurs, je considère qu'il serait utile de rendre ce parcours accessible aux salariés étrangers ; et de communiquer à nouveau sur le dispositif afin de renforcer l'information des salariés.

s été scolarisés en langue française sont principalement orientés vers les dispositifs du français langues étrangères.

Nous avons en effet élaboré un plan de communication pour mieux faire connaître le dispositif SESAM.

vez, en raison du déménagement de certaines équipes, il existe des salles vacantes dans le bâtiment Timon. Pourquoi ne pas utiliser ces salles pour les besoins de la formation ?

Il paraît aussi utile d'envisager des formations pour les leaders ou les Cast Members revenant de longue absence, éprouvant un besoin de formation ou de refresh par rapport à l'activité.

Par le passé, les Cast Members avaient accès à des formations d'alphabétisation. Qu'en est-il aujourd'hui ?

n d'analphabétisme sont accompagnés dans le cadre d'un parcours de formation en groupe, afin de favoriser l'entraide. Par ailleurs, des salariés en situation d'analphabétisme sont inclus dans les parcours SESAM. Il existe aussi des parcours plus individuels et moins conséquents en termes de durée.

Bien entendu, l'inscription dans ces parcours est effectuée sur la base du volontariat des salariés.

... l'option est-elle le fait du salarié lui-même, ou la direction va-t-elle au-devant du salarié ?

... sse par le leader ou le responsable de proximité, même s'il n'est pas exclu que la démarche soit initiée par le salarié lui-même.

En ce qui concerne les absences longues, je rappelle que les formations obligatoires sont redevables d'un cycle. Les refresh que vous évoqués sont effectués sur le terrain, en direct avec les formateurs terrain. Nous ne proposons pas de refresh formalisés de ce type.

... aines, les technologies évoluent rapidement. L'accompagnement que vous évoquez pourrait ne pas être suffisant sur le terrain. Dans certaines circonstances, l'intervention d'un formateur expert peut être nécessaire.

En réalité, il s'agit d'une demande de Cast Members qui, à la suite d'une absence longue, ont été confrontés à des difficultés. Les remises à niveau qui leur sont proposées sont insuffisante.

... par les formateurs terrain sont de véritables formations.
Nous étudierons les situations précises

... parti aux formations a été évoquée.
Il faut aussi rappeler que les échanges en QC sont déterminants. Ils permettent de compléter la formation technique. On voit que, dans certaines situations, le management repousse les QC par manque de temps, au détriment des salariés.

La question centrale est celle du retour sur investissement et de plus-value du système de formation. Je ne suis pas certain qu'elle soit perceptible.

Il est nécessaire de mettre en œuvre un meilleur suivi quantitatif et qualitatif, surtout dans les métiers en tension.

... ortantes. Elles doivent permettre de faire le point sur les situations de travail et sur les formations à suivre. Ce temps doit être pris entre le salarié et son leader, afin que les formations qui suivent aient un maximum d'impact.

Par ailleurs, j'ai pris bonne note de l'information selon laquelle des salles seraient libres à Timon. Je ferai le point sur la question.

Le bilan de la formation professionnelle pour l'année civile 2022 est mis au vote.

- Favorables 15
- Défavorable 1
- Abstentions 10

3. Information des membres du Comité Social et Economique sur l'affectation de la contribution sur les salaires au titre de l'effort de construction en vue de la consultation annuelle sur la politique sociale de l'entreprise, les conditions de travail et l'emploi pour l'exercice fiscal 2023

ents marquants du bilan logement sur l'année 2022.

Pour la 2^e année consécutive, nous avons connu une augmentation du nombre de relogements : nous avons relogé 150 familles dans les logements sociaux ; nous avons triplé le nombre de relogements de nos salariés dans les résidences temporaires ; nous avons doublé les relogements sur les T2.

Le nombre de propositions de logement sur les communes proches a aussi augmenté.

La nouveauté de l'année est celle des Offres Privilèges que nous avons mises en place avec notre partenaire Action Logement : ces offres permettent d'obtenir des logements, dont les salariés de Disney ont la primeur pour une durée de 5 jours. Ce dispositif permet de s'assurer que ces logements seront obtenus par des salariés de Disney.

Nous avons maintenu une communication permanente avec les partenaires Action Logement, avec la mise en place de permanences mensuelles au sein du bâtiment Imagination.

oursuivre dans le temps, ou était-il ponctuel ?

ivre.

Après 2020 et la mise en place de la nouvelle plateforme, nous avons constaté une baisse de nos résultats. Nous avons des échanges permanents avec notre partenaire pour trouver des solutions.

mobilisables dans des situations d'urgence ?

e ne relève pas de la responsabilité de l'employeur, mais de celle des pouvoirs publics, notamment après dépôt de plainte. Cependant, nous avons déjà été sollicités sur des situations de ce type et nous avons organisé des accompagnements.

ettre en place des relogements d'urgence ?

tes les situations individuelles.

riétaire, certains Cast Members se retrouvent en situation difficile. Avez-vous des solutions pour aider dans ces situations ?

propriétaire, la succession se règle chez le notaire. Les locataires sont protégés. Il n'est pas possible, par exemple, de les mettre à la porte du jour au lendemain. Bien évidemment, nous accompagnons les salariés qui reçoivent une information sur un congé de bail. Mais les salariés logés dans le parc privé disposent généralement de possibilité pour trouver un nouveau logement dans le privé. Dans tous les cas, nous évaluons les situations et accompagnons avec les moyens qui sont les nôtres.

clencher une aide en complément des indemnisations versées par les assurances, par exemple en cas de dégât des eaux ?

propriétaires sur des démarches administratives, avec leur assureur par exemple. Mais nous ne proposons pas de relogement d'urgence ni de prise en charge particulière.

le nouveau dispositif Action Logement sont négatifs. Désormais, ils doivent faire face à un écran. Je demande que la direction de cette entreprise mette en œuvre des moyens humains pour résoudre les difficultés que les salariés rencontrent sur la question du logement – comme c'est le cas pour les difficultés qu'ils rencontrent dans le service de la paye. Depuis que tous ces services sont digitalisés, les salariés se retrouvent de plus en plus dans la difficulté. La direction de cette entreprise compte-t-elle mettre en place des interlocuteurs dédiés pour apporter des solutions ?

posons de 3 assistantes sociales et d'une ressource en alternance depuis le mois de septembre. Ces personnels accompagnent les salariés et les aident à constituer les dossiers sur la plateforme. Ils assurent aussi le suivi des dossiers. Il existe donc bien un interlocuteur physique pour les salariés qui le souhaitent. Le nombre de rendez-vous avec les assistantes sociales est d'ailleurs stable par rapport aux années antérieures. Par ailleurs, il existe des permanences mensuelles assurées par le partenaire Action Logement, qui pilote la plateforme. Ainsi, les salariés peuvent échanger directement avec les personnes sur Imagination, sur rendez-vous.

n direct avec des responsables qui, au niveau de l'entreprise, était en capacité de proposer des solutions. Ce n'est plus le cas. Et les salariés doivent se contenter de cette plateforme.

Je ne parle pas de remplir un dossier sur la plateforme, mais de trouver des solutions concrètes pour les salariés en difficulté de logement.

ement sur les logements n'a pas été modifié par la plateforme : le bailleur a toujours été décisionnaire pour le relogement des salariés.

s de la direction de Disney, par le passé, parvenaient à imposer des priorités en termes de logement. La nouvelle plateforme a détruit tout cela.

Je regrette que, comme toujours, la direction balaye d'un revers de la main nos demandes, en nous renvoyant systématiquement au fonctionnement des outils ou des logiciels, en affirmant que « c'est à cause de la plateforme. »

Je vous rappelle que notre mission est de remonter les difficultés et les problématiques rencontrées par les salariés de cette entreprise.

La nouvelle plateforme ne permet pas de répondre à certaines urgences et à certaines problématiques que rencontrent les salariés, qui auparavant trouvaient des solutions en direct avec des responsables en charge dans l'entreprise.

Nous demandons à la direction de mettre en œuvre des moyens plus humains pour apporter des réponses aux salariés.

es moyens pour accompagner les salariés qui en ont besoin, mais nous n'avons pas pour objectif d'intervenir dans des situations qui ne dépendent pas de nous. Nous intervenons en complément, en mettant en place des moyens complémentaires.

enait à établir des priorités pour les salariés de cette entreprise.
Quels sont les moyens que la direction compte mettre en œuvre pour trouver des solutions ?

prise avaient la possibilité de se loger non loin de notre site. Ce n'est plus le cas aujourd'hui, ce qui pose des problèmes.

Je rappelle que nous avons un certain nombre de métiers en tension et de grandes difficultés de recrutement. Par ailleurs, nous sommes dans une phase de développement. La direction doit mettre en œuvre des moyens pour permettre aux salariés de disposer d'un logement à proximité du site.

Nous effectuons ce retour à destination des représentants de la direction. Charge à eux de se montrer à l'écoute et de mettre en œuvre un plan d'action qui permette de trouver des solutions.

nement.

Nous disposons d'offres exclusives, mais nous ne pouvons pas répondre à l'ensemble des demandes.

Nous continuons à travailler en ce sens.

ont de remonter les difficultés que rencontrent nos collègues. Certains sont confrontés depuis des années à des difficultés de logement.

Je répète que la nouvelle plateforme ne répond pas aux difficultés que rencontrent les salariés. Il est nécessaire que cette direction se penche sur ce sujet afin d'améliorer la situation et de replacer l'humain au centre des choses.

st une réalité qui s'impose aux entreprises et aux salariés.

Mais quel est le niveau de cotisation acquitté par l'entreprise ? Cette cotisation est-elle toujours à 2 millions d'euros ?

représente désormais 0,45 % de la masse salariale – soit 1.614.000 euros.

ntreprise est sur une trajectoire de croissance et d'agrandissement. Des entreprises de moindre envergure s'acquittent d'une cotisation qui représente plus du double des moyens que nous mettons sur la table. Dès lors, que l'on ne s'étonne pas du faible nombre de propositions pour nos salariés.

Si la direction décidait de mettre 4 millions d'euros sur la table, la situation changerait.

Car, en effet, il faut trouver des solutions et améliorer les choses. Le logement, c'est la base. En l'absence d'un logement de bonne qualité, il n'est pas possible de demander un travail de qualité à nos salariés.

i nous mettons en œuvre un accompagnement, le salarié doit rester actif dans la recherche de logement.

Le fonctionnement de la plateforme s'est amélioré. Nous continuons de faire remonter les difficultés.

Mais peu importe le niveau de la cotisation : la loi est intervenue pour créer les conditions d'une équité entre les entreprises. Nous n'y pouvons rien.

Nos chiffres sont en eux-mêmes en amélioration. Nous avons réussi à reloger 150 familles. Nous avons aussi progressé sur les résidences temporaires, avec 294 salariés relogés.

rations, mais j'affirme que les moyens que l'entreprise met en œuvre ne suffisent pas pour permettre aux salariés de l'entreprise de se loger dans les environs.

Je rappelle d'ailleurs que les salariés remontant des difficultés sont ceux qui touchent de petits salaires. Les salariés bien rémunérés n'ont pas de difficultés de logement.

ipe logement pour le travail réalisé et pour l'amélioration de la situation.

En France, le logement est un point névralgique. Mais la responsabilité en va principalement au gouvernement du pays, et non à l'entreprise.

Nous sommes dans un pays en crise – il ne faut pas l'oublier. Et la crise est profonde. Dans tous les domaines, les salariés doivent s'attendre à un redoublement des difficultés. La précarité s'étend.

mis en place une prestation d'écrivain public : j'invite chacun à solliciter cet écrivain public, qui fait preuve d'une grande accessibilité.

prise mettait en œuvre des moyens pour les salariés en difficulté. Dans les résidences Disney, il existait des chambres mobilisables dans des situations d'urgence. Aujourd'hui, malheureusement, la direction se cache derrière la loi pour justifier son immobilisme.

4. Information des membres du Comité Social et Economique sur les conditions de logement des travailleurs étrangers en vue de la consultation annuelle sur la politique sociale de l'entreprise, les conditions de travail et l'emploi pour l'exercice fiscal 2023

ousculé dans ses habitudes de travail par la reprise d'activité extrêmement intense ; avec une seule résidence en fonctionnement, puisque – comme vous le savez – les Pléiades ont été fermées en août 2020 pour travaux. Nous devrions retrouver la résidence dans le courant de l'année 2023.

Nous n'avons donc pu bénéficier pour nos salariés en CDD que d'une seule résidence, soit 553 appartements situés sur la commune de Magny : il s'agit de la résidence la Boiserie.

Nous avons cependant complété cette capacité en prenant des logements off site pour répondre aux besoins des salariés qui rejoignent l'entreprise avec un contrat CDD pour la saison, à partir du mois d'avril et jusqu'à la fin du mois de septembre.

Je passe rapidement sur la description des résidences – vous les connaissez.

Je rappelle que la mission du service logement est de soutenir les recrutements réalisés en dehors de l'Île-de-France, en Europe dans le monde, pour faire des propositions d'accompagnement en fonction d'une typologie de contrat (CDD, CDI, alternants et stagiaires).

Ainsi, nous avons accompagné 2700 dossiers, ce qui s'est traduit par une offre de logements en résidence Disney, en off site ou en résidence temporaire. Nous disposons à ce titre de 612 lits et de 6 F2 dans des résidences sociales ; elles sont toutes situées dans le secteur du Val d'Europe.

Sur ce quota d'appartements, nous avons eu 380, que nous avons remplacés par 585 arrivées.

Étant donné le grand nombre de CDI que l'entreprise a recruté tout au long de l'année fiscale 2022, nous avons dû faire jouer nos relations auprès de nos partenaires de résidence temporaire, à la limite du Val d'Europe, sur la commune de Bussy-Saint-Georges par exemple, pour obtenir des places supplémentaires – ce qui explique un chiffre qui est sans commune mesure avec les années précédentes.

57 personnes ont bénéficié d'un accompagnement via les offres privées. Il s'agit d'un service de mise en relation directe avec des bailleurs privés. Ceux-ci contactent le service logement et souhaitent mettre à disposition leurs biens – une chambre chez l'habitant, un studio, une offre de colocation ou autre. Nous procédons aux vérifications sur la pertinence de ces annonces ; nous les diffusons sur le site The Hub dans le quartier des petites annonces. Le salarié contacte directement le propriétaire pour déposer son dossier de candidature.

Sur l'année 2022, nous avons mis en œuvre des programmes d'entretien et des travaux avec 2 objectifs principaux : retrouver une pleine opérationnalité des infrastructures d'accueil, notamment en trouvant de nouvelles organisations du travail avec le prestataire qui gère le pilotage de ses résidences ; et l'ajout de nouvelles modalités de confort et de prise en charge des résidents. Ces programmes se poursuivent sur l'année 2023.

Dans nos objectifs pour 2023, je propose aussi une projection des services offerts sur la résidence les Pléiades. J'ai en particulier souhaité faire le point sur la question de la pertinence du prix de l'espace lavage, que les membres du CSE ont questionné lors de la dernière présentation de ce bilan. Nous nous sommes rapprochés de professionnels qui offrent le même type de service, pour des publics similaires. Nous avons constaté que notre offre de lavage était très bien positionnée. Pour la nouvelle résidence, nous avons cependant souhaité renouveler le concept. Je rappelle que la résidence les Pléiades répondra aux obligations éco responsables de construction RT 2012. Nous avons souhaité proposer une offre qui s'appuiera sur le choix du consommateur : accès à une machine pour un prix compris entre 3 et 4 euros ; choix de la modalité de séchage, avec accès à une sècheuse pour 1 euro ou utilisation d'un tancarville placé gratuitement dans le logement. J'ajoute que nous prendrons en charge le lavage de la couette ; nous menons actuellement une réflexion sur la rotation du linge de lit avec le prestataire.

n pour la résidence des Pléiades ?

ris est locataire des bâtiments. Le propriétaire n'a pas souhaité à ce stade nous communiquer de planning précis pour la livraison de la résidence. Nous avons été informés que les travaux avaient pris du retard. Nous attendons un complément d'information sur le sujet

tement saisonnière se profile. Disposerons-nous de suffisamment de logements ?

ille en étroite collaboration avec les services chargés du recrutement. Les besoins de lits sont déjà provisionnés.

re de logements off site quand la résidence des Pléiades sera de nouveau disponible ?

s des partenaires réguliers. Si, à l'avenir, nos besoins dépassent de nouveau nos capacités d'accueil, ces partenaires seront de nouveau mobilisés.

s sommes entrés dans une phase d'accroissement des effectifs, en phase avec notre stratégie d'agrandissement du parc. Les besoins sont donc amenés à augmenter. Quel est le coût pour Disney de la compensation octroyée entre le loyer prévu sur nos résidences et le surcoût du logement en off site ?

demandons une participation de 390 euros pour l'année 2023. Chez nos partenaires, qui sont des hôtels 3 ou 4 étoiles, le prix de la chambre peut être conséquent. Le surcoût est en effet assumé par l'entreprise. Je ne peux me prononcer sur le coût de cette prise en charge.

... éré les Pléiades, nous assisterons à une diminution des réservations de lits off site : est-il prévu d'ouvrir un 3^e site de résidence Disney pour loger les employés ?

... ler sur ce sujet au cours des années à venir. D'ailleurs, le service immobilier stratégique de l'entreprise se penche sur la question. C'est cependant au-delà de mon champ de compétence opérationnelle.

... les hôtels de nos partenaires, la question est importante.

... la réponse apportée sur la question du lavage que la CFDT avait évoquée l'année dernière. Votre réponse nous satisfait.

On sait que, chez nos partenaires, un logement peut être perdu si le remplacement n'est pas assuré dans les 8 jours.

Vous paraît-il envisageable de réserver quelques logements pour des situations d'urgence ?

Quelles sont les conditions d'âge pour accéder à ces résidences ?

... e vous évoquez.

... a direction négocie le retrait de ces conditions d'âge ; et de réserver un certain nombre de logements pour les situations d'urgence.

... temporaires sont des résidences sociales de jeunes travailleurs. Elles sont construites grâce à des financements publics apportés par des communautés de communes ou des collectivités territoriales. Pour obtenir ces financements, les structures ont dû poser des règles et des critères d'accès, et en particulier un âge maximum. En effet, il s'agit de foyers de jeunes travailleurs.

Certaines résidences considèrent ainsi qu'un jeune travailleur peut avoir jusqu'à 31 ans.

... naitre les conditions d'âge de chaque résidence ?

...

... a transmission des règlements intérieurs de ces résidences.
Existe-t-il une loi qui définit un âge maximum dans ces résidences temporaires ?

Sur la question du logement d'urgence, je vous rappelle que nous disposons d'un parc de 612 logements. Nous en sommes responsables en termes de remplissage et, en effet, nous avons un délai pour remplacer les départs. Ce délai est relativement court. Mais nous sommes toujours pleins à 100 % et nous n'avons jamais été mis en défaut à ce sujet.

La réservation d'un logement d'urgence poserait la question de : qui paye le loyer ? Cela ne me paraît guère possible.

Par ailleurs, je rappelle que, si le service accompagnement social est sollicité pour une situation d'urgence et formule le besoin du support du service logement, nous répondons présents. Si nous pouvons apporter un support en mettant à disposition notre réseau ou nos ressources, nous le faisons. Nous sommes d'ailleurs intervenus de la sorte tout au long de l'année dernière. Mais nous n'avons pas vocation, dans notre mission, à réserver des logements pour ce type de situation.

ut-il au type de contrat ?

poraires imposent des critères d'accès.

Mais, dans le travail que nous menons sur la constitution des dossiers, on constate que ce critère ne constitue pas une contrainte insurmontable. L'orientation vers tel ou tel type de solution de logement reste large.

D'ailleurs, dans nos résidences, nous avons accueilli des salariés âgés de 60 ans et davantage. Ces situations n'ont jamais posé aucune difficulté.

'âge pourrait évoluer ?

e n'existe pas dans toutes les résidences, et elle ne gêne pas notre travail. C'est une contrainte comme une autre.

ent d'urgence est un véritable sujet ; il nous tient à cœur.

Votre argument est : qui va payer ?

Pourquoi ne pas mobiliser le fonds de solidarité ?

Par ailleurs, la direction met-elle des moyens en œuvre pour aider les salariés qui se retrouvent en difficultés, voire à la rue ? Leur permet-elle de prendre des jours d'absence autorisés pour régler leur situation ?

riches, mais pas avec un système d'autorisation d'absence payée, plutôt via une souplesse dans la planification.

ituations d'urgence, nous avons une astreinte 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24. Quand des team leaders ou des salariés nous signalent des personnes à la rue, dès que nous avons l'information, voire en amont quand nous sommes informés d'une expulsion par exemple, nous mettons en place un accompagnement pour trouver des solutions.

de demander à des résidences temporaires de maintenir vides des logements, même si nous les finançons, en prévision de situations d'urgence.

plus que sensible.

Les salariés logés sont particulièrement inquiets lorsqu'ils envisagent la fin de leur contrat de bail avec Disney. Je rappelle que certains salariés ont dû démissionner de l'entreprise parce qu'ils ne trouvaient pas de logement. Ces situations sont fréquentes.

Certes, le service logement ne détient pas ces logements ; mais il existe une forme d'exclusivité dans l'occupation de ces logements. La direction est en position d'imposer ses conditions.

Nous demandons que la direction prenne en compte les difficultés que rencontrent les salariés au quotidien.

5. Information des membres du Comité Social et Economique sur le bilan du service accompagnement social 2022

ts clés du bilan de l'accompagnement social pour l'année 2022.

Nous avons accueilli une étudiante assistante sociale en alternance pour 2 ans.

Nous avons constaté une stabilité du nombre de rendez-vous par rapport à 2021, aussi bien sur les rendez-vous à motif social que sur les rendez-vous à motif de logement.

Parmi les motifs des rendez-vous sociaux, nous avons constaté une forte diminution des motifs financiers, laissant la place aux difficultés administratives. Néanmoins, nous avons aussi constaté une augmentation des difficultés sur les besoins en aide alimentaire. Nous avons maintenu la distribution des coupons Sodexo, qui a fortement augmenté.

Nous continuons aussi d'orienter les salariés sur la distribution des cartes alimentaires, après avis de l'assistante sociale, auprès du CSE.

Nous proposons aussi un accompagnement des salariés sur la demande de prime d'activité auprès de la CAF.

La Commission fond de solidarité a pu se réunir tous les mois de l'année.

Sur les dons de Mission Handicap, nous n'avons pas constaté d'augmentation majeure.

tion l'augmentation significative de votre contribution aux frais d'alimentation.

Aujourd'hui, nous avons obtenu des augmentations de salaire autour de 5 % pour les non cadres. Or, on sait que la hausse des prix concernant l'alimentaire se situe entre 20 et 35 % pour certains produits.

Pensez-vous relancer un cycle de négociations, de manière à caler des augmentations de salaire en rapport avec le coût de la vie ?

tions sur les salaires auront lieu au mois de septembre.

Au-delà des mesures salariales stricto sensu, je rappelle que nous avons aussi pris l'engagement de prendre en charge l'augmentation des coûts de la restauration au sein de nos cafétérias.

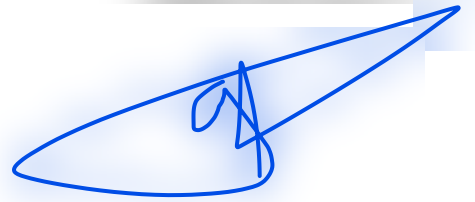
[redacted] ide Sodexo apportée aux Cast Members soit versée directement sur l'ID, de façon à respecter la confidentialité.

[redacted] e appel à une soixantaine de candidats mineurs pour les mois de juillet et août 2023, sur des postes EDR et propreté, dans les mêmes conditions que l'année dernière. Nous allons également mettre de nouveau en place le dispositif de cooptation, selon des modalités à définir.

La date de la prochaine réunion du CSE est fixée au 11 avril 2023.

La séance est levée à 12 heures45.

Secrétaire

A handwritten signature in blue ink, consisting of a large, stylized loop followed by a vertical stroke and a small flourish.