

**Compte-rendu de la réunion des référents de proximité
Etablissement Autres Hôtels
20 Avril 2023**

Début de réunion : 9 h 00

Fin de réunion : 11 h 45

Liste des référents de proximité :

incisco – A

Représentants de la Direction :

Chef d'établissement

Responsable Relations Sociales

1. Points d'information du Chef d'établissement

➤ **Enjeux opérationnels et/ou travaux au sein de l'établissement**

La Cheffe d'Etablissement a évoqué les travaux des passerelles au niveau de l'Hotel Santa Fé, avec un convoi organisé et l'aide des forces de Police réalisé pendant la nuit pour permettre de réaliser l'implantation en toute sécurité.

➤ **Dispositif de cooptation**

Un dispositif de prime de cooptation pouvant aller jusqu'à 500 € est proposé aux Cast Members de Disneyland Paris sur les offres d'emploi pour certains métiers de la restauration, surveillance de baignade, sécurité, Centre de Relation Client et Guest Relations. Par ce dispositif, l'entreprise invite les Cast Members à recommander les personnes les plus qualifiées pour rejoindre nos équipes et enrichir nos talents.

La cooptation est applicable sur les offres pour les postes de commis, serveur et serveuse, employé et employée de restauration, sous-chef et sous-chefesse, demi-chef et demi-chefesse de partie, demi-chef et demi-chefesse de rang, chef et cheffe de partie, chef et cheffe de rang, assistant et assistante de restaurant, barman et barmaid, surveillant et surveillante de baignade, hôte et hôtesse d'accueil, assistant et assistante housekeeping, agent et agente de sécurité et conseiller et conseillère clientèles des marchés néerlandais et allemand, publiées sur le site de recrutement externe careers.disneylandparis.com.

Les marchés de l'emploi de ces métiers sont particulièrement en tension en Île-de-France, aussi, afin

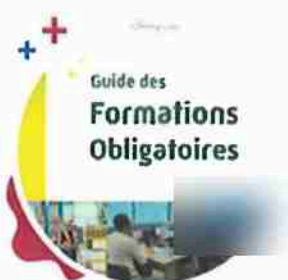
de mobiliser les Cast Members à contribuer à l'identification des meilleurs profils, le dispositif de cooptation est mis en place sur la période du 29 mars au 31 mai 2023.

➤ Négociations à venir

L'entreprise et ses partenaires sociaux ont signé un nouvel accord d'intéressement portant sur trois ans (années fiscales 2023, 2024 et 2025). Ce dispositif permet de verser un complément de rémunération fondé sur la réalisation d'objectifs collectifs tant financier (résultat d'exploitation) que qualitatif (taux de satisfaction liée à l'interaction entre nos visiteurs et les Cast Members). Il vise ainsi à augmenter le pouvoir d'achat des Cast Members, en redistribuant collectivement une partie des fruits de la croissance dans un contexte de progression des résultats financiers.

Cette reconnaissance de la contribution de chaque salarié au service de la performance de l'entreprise et la valorisation des salariés font partie intégrante de notre culture d'entreprise et s'inscrivent pleinement dans la vision DLP 2025 axée sur l'excellence opérationnelle.

➤ Formations



Le guide des formations obligatoires est maintenant disponible

Quelles sont mes formations obligatoires ? Pourquoi est-il si important de les suivre ? Où les trouver ?

Vous trouverez les réponses à ces questions dans le **Guide des Formations Obligatoires** de Disneyland® Paris ! Il est disponible sur The Hub et pour les nouveaux Cast Members sur la page Bienvenue à Disneyland® Paris.

La formation "l'Essentiel de la retraite"

Vous souhaitez comprendre le système de la retraite ? Calculer le montant de votre pension et votre âge de retraite ? **428 participants** âgés de 50 à 53 ans ont déjà suivi cette formation en 2022. Les sessions 2023, destinées aux Cast Members sont à votre disposition en [cliquant ici](#) !

➤ Rappel sur le CET

Le compte épargne temps (CET) est un dispositif proposé aux Cast Members en vue d'épargner des jours de congés acquis ou des jours issus du compte de repos compensateur de récupération. Le capital de jours ainsi cumulé pourra par la suite être utilisé pour indemniser une absence, être monétisé ou encore venir alimenter votre PERECO.

Alimenter son plan d'épargne retraite (PERECO), financer un congé pour convenance personnelle, anticiper son départ en retraite, augmenter ses revenus sont autant de raisons d'alimenter un compte épargne temps.

Le compte épargne temps offre l'opportunité d'accumuler des jours de congés et des journées de repos compensateur de récupération qui pourront être utilisés pour indemniser tout ou partie d'un congé, à savoir :

- Congé de longue durée (sabbatique, création d'entreprise)
- Congé lié à la famille (congé présence parentale, congé parental)
- Congé de fin de carrière
- Congé pour convenance personnelle

Il est possible d'alimenter votre CET selon vos besoins et vos capacités :

- Jusqu'à 10 jours de CP acquis par année civile maximum

- Sous réserve de justifier d'au moins six mois d'ancienneté continue dans l'entreprise à la date d'ouverture du compte.
- Sous réserve d'avoir bénéficié de dix jours de congés payés consécutifs entre le 1er juin et 31 octobre

Il est possible de disposer de son CET des façons suivantes :

- Utiliser les jours placés dans le CET CP pour financer tout ou partie d'un congé à condition d'avoir 5 jours dans son CET (pour financer les congés de fin de carrière et convenance personnelle, vous devez avoir soldé vos congés acquis) ;
- Alimenter votre PERECO (plan d'épargne retraite d'entreprise collectif) en monétisant des jours de votre CET CP (dans la limite de 10 jours par an) et bénéficiant d'une exonération fiscale ;
- Alimenter le fonds social familial via votre CET CP dans le cadre du don de jours pour permettre à des Cast Members de rester au chevet d'un proche gravement malade (dans la limite de 10 jours par an) ;
- Demander la monétisation des heures acquises dans le compteur CET autres (dans la limite de 70 heures par année civile). Cette monétisation sera imposée au titre de l'impôt sur les revenus.

➤ **Mise à jour du guide des politiques d'entreprise**

De nombreuses ressources régissent notre relation à l'entreprise en tant que salarié. Pour nous aider à retrouver les informations essentielles et comprendre les attentes de l'entreprise, le Guide des politiques d'entreprise est disponible sur DTools HR. Sa version mise à jour est maintenant disponible. Plusieurs documents régissent notre rapport au travail et à l'entreprise : règlement intérieur, code de déontologie, accords d'entreprise, ou encore présentation des principaux avantages entreprise. Pour en faciliter l'appropriation et la compréhension, en alignement avec The Walt Disney Company, Disneyland Paris a mis en place le Guide des politiques d'entreprise dédié à notre destination.

Son objectif est de synthétiser et simplifier les informations essentielles pour les Cast Members à travers cinq chapitres : Règles de conduite (ex : signalement des comportements inappropriés, utilisation des biens de l'entreprise) :

- . Utilisation des technologies (ex : utilisation des outils informatiques et des réseaux sociaux, etc.)
- . Politiques opérationnelles (ex : suivi du temps de travail, gestion des données personnelles, etc.)
- . Congés et aménagements (ex : types de congés, l'utilisation du compte épargne-temps, etc.)
- . Santé, sûreté et sécurité (ex : consignes de sécurité, visite médicale, bien-être au travail, etc.)

Ce guide est un outil indispensable dans votre parcours professionnel ! Mis à jour deux fois par an, il vous fournira toutes les réponses à vos questions.

➤ **BSI**

Il s'agit d'un document RH qui récapitule les éléments clés de la rémunération de chaque Cast Member ainsi que les avantages dont elle ou il a bénéficié au cours de l'année écoulée (congés, formations, mutuelle, épargne, etc.).

Il s'adresse à chaque Cast Member en CDI (présent au 31 décembre 2022 et présent au 1er janvier 2023) et contient un grand nombre d'informations individualisées, le BSI est déposé sur les coffres-forts électroniques RH à compter de ce vendredi 31 mars 2023.

Le BSI permet de rappeler les différents éléments qui composent la rémunération globale et démontre ainsi que cette dernière ne se limite pas au salaire de base.

Les référents de proximité ont souhaité savoir comment seront envoyés les BSI pour les personnes n'ayant pas de coffre-fort. La Responsable des Relations Sociales a précisé que les salariés concernés devaient faire une demande par mail auprès de GHRO qui transmettra une version informatique. Les référents ont également demandé si une permanence impôts était prévu au sein de DLP. Le Chef d'Etablissement a précisé que cela n'était pas prévu à ce jour.

Les référents ont soulevé le problème du déplacement des salariés lorsqu'il faut aller au bâtiment Imagination. C'est d'autant plus le cas maintenant que la formation « Tradition » retourne sur Baloo. Le Chef d'Etablissement a rappelé l'existence de la navette.

➤ Effectifs

La Responsable des Relations Sociales a transmis les dernières données relatives aux effectifs :

Effectifs au 28 février 2023

	28/02/2023	28/02/2023		28/02/2023	28/02/2023		Grand Total
	CDD		CDD	CDI		CDI	
	Féminin	Masculin	Total	Féminin	Masculin	Total	
NCA	18	14	32	475	404	879	911
AMN				42	93	135	135
AMA				16	25	41	41
				22	49	71	71
Total	18	14	32	555	571	1126	1158

Dont Alternants	28/02/2023	28/02/2023	NCA	Total
	Féminin	Masculin	Total	
Total	2	2	4	4

Effectifs au 31 mars 2023

	31/03/2023	31/03/2023		31/03/2023	31/03/2023				
	CDD			CDD	CDI			CDI	
	Féminin	Masculin		Total	Féminin			Masculin	Total
NCA	27	20	47	477	407	884	931		
AMN				44	95	139	139		
AMA				16	25	41	41		
				22	48	70	70		
Total	27	20	47	559	575	1134	1181		

Dont Alternants	31/03/2023	31/03/2023	NCA	Total
	Féminin	Masculin	Total	
Total	2	2	4	4

2. Echanges sur les réclamations remontées par les référents de proximité en application de l'accord CSE selon les thématiques & sous rubriques identifiées.

En préambule les référents de proximité ont demandé à la Cheffe d'Etablissement son opinion sur la qualité du dialogue social. Depuis plusieurs mois il y a des points soulevés et les référents se demandent quels sont ceux qui ont aboutis, quelles avancées sociales ont été engagées. La Cheffe d'Etablissement ne partage pas le sentiment des référents de proximité, bien au contraire. Dans cette instance, il y a des référents de proximité assidus, qui remontent les réclamations avec respect et bienveillance. Des retours sont apportés à chacune des réclamations dans le même état d'esprit.

➤ Thématique : Durée du travail

- ✓ Les référents de proximité ont demandé des explications concernant le management d'Housekeeping du Cheyenne et notamment les rapports avec le prestataire de nettoyage. La Cheffe d'Etablissement a indiqué qu'un suivi hebdomadaire est réalisé avec le prestataire de nettoyage et aucune problématique n'a été remontée.

➤ Thématique : Contrat de travail

- ✓ Les référents de proximité ont demandé des moyens, car le personnel n'est pas assez nombreux. La Cheffe d'Etablissement a répondu que le nombre d'heures dans chaque département est à la hauteur de l'activité et s'adapte en conséquence. Les embauches continuent à avancer et des reqs à se remplir. Le delta, quand il y en a, est comblé par de l'intérim.
- ✓ Les référents de proximité ont une nouvelle fois demandé une prime pour les teams leaders expérimentés qui occupent la fonction de responsable de permanence. La Cheffe d'Etablissement a déjà répondu à ce point et indiqué que l'ensemble des salariés sont formés à l'évacuation de nos établissements. Les Team leaders expérimentés le sont au rôle de responsable de permanence qui fait partie intégrante de leur mission lors d'une évacuation.
- ✓ Les référents de proximité ont demandé des explications par rapport aux récentes demandes de souhaits de mobilité de Team leader. La Cheffe d'Etablissement a souligné que les Team leaders font régulièrement des points avec leur management notamment lors des entretiens annuels ou les entretiens professionnels. L'intention est bel et bien de confirmer les souhaits de mobilité par rapport aux postes ouverts et des compétences requises.
- ✓ Les référents de proximité étaient inquiets, suite aux annonces [REDACTED] ant les suppressions d'emploi. La Cheffe d'Etablissement a rassuré les référents sur le fait que les emplois en line direct avec les clients ne sont pas affectés par cette mesure.
- ✓ Les référents de proximité ont soulevé des anomalies lors de la pose de candidature pour un poste sur My Disney Careers, notamment un basculement sur Workday qui ne permet pas de saisir correctement les données. La Cheffe d'Etablissement a souligné que le fait de postuler sur un rôle interne et de devoir déposer sa candidature sur Workday n'est pas une anomalie, c'est le process de recrutement depuis que Workday est appliqué.
Quand un salarié postule sur le site de My Disney Careers, sa candidature est envoyée sur le profil personnel du salarié sur Workday. A partir de là, il est possible de mettre à jour ses expériences, les diplômes, les compétences. Le salarié peut aussi le faire depuis son profil personnel dans Workday sans passer par le process de recrutement. Si une personne n'a jamais mis son profil personnel à jour, le jour où elle postulera sur Workday, les champs seront vides et il faudra les remplir.

➤ Thématique : Absences / congés

- ✓ Les référents de proximité sont revenus sur les problématiques de gestion des congés via UKG : refus, réponses longues, re refus... La Cheffe d'Etablissement a répondu qu'à ce jour l'ensemble des demandes de congés pour la période d'été, posées pendant la période de recueil, ont reçu une réponse. Cette réponse a été positive dans la grande majorité des cas. Certaines demandes ont dû être modifiées du fait de la manière dont les congés ont été posés.

➤ Thématique : Rémunération & avantages sociaux

- ✓ Les référents de proximité ont souhaité savoir si les critères de promotion vers les coefficients 200 – 215 – 220 allaient évoluer prochainement. A la connaissance de la Cheffe d'Etablissement aucune évolution n'est prévue. Un travail de refonte a été fait pour Merchandise. Avant il y avait une grille avec plusieurs critères à partager en évaluation avec son responsable hiérarchique et signé par les deux parties, elle n'est plus utilisée cependant les compétences et expériences demandées pour un passage à ce coefficient sont un guide de référence.

➤ Thématique : Formation

- ✓ Les référents de proximité ont déploré un manque d'espace adapté dans certaines locations concernant le dispositif de formation AFEST. Ce qui veut dire que les formations, pourtant indispensables, se

déroulent très souvent dans des conditions précaires. Par ailleurs formateurs et salariés en formation sont souvent dérangés pour des exigences opérationnelles, et ils ne doivent pas être comptés dans le staff opérationnel prévu pour la journée. La Cheffe d'Etablissement a entendu ces points et rappelé que le rôle du formateur est de former et de facto il est rémunéré en conséquence. Quant aux salariés formés, ils sont saisis en heures de formation et ne doivent pas être comptés dans l'effectif opérationnel.

➤ Thématique : Divers

- ✓ Les référents de proximité n'ont pas compris pourquoi un test a été mis en place pour ouvrir un second accès à la salle Yellow Rose. La Cheffe d'Etablissement a entendu et a indiqué que les tests seraient faits avec le personnel nécessaire.
- ✓ Les référents de proximité ont demandé la mise en place de bornes gratuites pour que les salariés venant au travail en véhicules électriques puissent charger leur voiture sur les parkings, comme cela est permis aux visiteurs. La Cheffe d'Etablissement a rappelé que ce type de demande ne relevait pas de la compétence des référents de proximité. Par ailleurs, un mémo existe sur ce point en rappelant que les bornes sont à disposition des véhicules de société pour le backstage, et les guests qui paient ce service.
- ✓ Les référents de proximité ont demandé une réorganisation de l'offre de restauration collective à l'Hôtel Cheyenne. Entre les sous-traitants, les formations, le personnel qui se trouve à Wyoming, le restaurant d'entreprise paraît clairement sous-dimensionné. La Cheffe d'Etablissement a souligné que la Direction de l'hôtel Cheyenne n'a jamais fermé l'accès à la Yellow Rose à nos salariés. Par ailleurs, la Direction de Sodexo nous a confirmé que les équipes du prestataire de restauration ont été avisées des effectifs en formation et en présence ponctuelle en amont afin d'assurer le service le plus fluide possible. La fréquentation sur le service du midi est concentrée sur le créneau 12h15-13h et quasi similaire à l'année passée. Les salariés non soumis à des contraintes de planning sont invités à éviter ce créneau horaire pour se restaurer et à utiliser toute la plage horaire d'ouverture du restaurant afin de laisser la priorité aux autres salariés.
- ✓ Les référents de proximité se sont demandé pourquoi les salariés des hôtels n'ont pas pu bénéficier, lors des épisodes de froid intense, de la gratuité des distributeurs de boissons chaudes, comme ça a été le cas pour les salariés des parcs. Pour rappel, certains salariés des hôtels travaillent aussi en extérieur et sont donc également soumis à la pénibilité du climat. La Cheffe d'Etablissement a répondu qu'un memo froid a été présenté par la médecine du travail en séance CSSCT. Ceui-ci indique que les boissons peuvent être à disposition pour les positions concernées. Au niveau du Resort seul le Ranch a été concerné, et en plus ponctuellement à la discrétion de la Direction et seulement pour les positions en extérieur.
- ✓ Les référents de proximité ont demandé à la direction qu'une intervention durable de maintenance soit faite sur le fumoir de la cuisine du Cheyenne qui ne fonctionne pas depuis plusieurs mois. La Cheffe d'Etablissement a confirmé que les commandes étaient passées
- ✓ Les référents de proximité ont informé la Direction que la porte donnant sur l'extérieur, du côté des distributeurs de boissons, à l'hôtel Cheyenne, est abîmée. L'état de la porte est susceptible de provoquer un accident, et doit donc être réparée. La Cheffe d'Etablissement a précisé que nous sommes dans l'attente d'un devis de réparation.
- ✓ Les référents de proximité ont demandé à la Direction que le sol des vestiaires femmes du Ranch Davy Crockett soient réparés. La trappe d'écoulement d'eau est manquante, ce qui est source potentielle d'accidents. La Cheffe d'Etablissement a répondu que le point avait été pris en compte par l'équipe maintenance. La grille n'existe plus et le service maintenance cherche une solution palliative. Une signalétique a été mis en place pour prévention.
- ✓ Les référents de proximité ont demandé à la Direction qu'une procédure claire soit mise en place concernant le stockage de matériel tel que fauteuils roulants et scooter électriques, loués par les clients chez des sociétés prestataires. En effet, ce matériel, de plus en plus nombreux, est régulièrement stocké, par manque d'un espace adapté, comme par exemple à l'hôtel Cheyenne, à niveau de la Réception, à côté de Rooms Control et en salle de briefing, des endroits qui non seulement non pas vocation à être utilisés pour ces fins, mais qui sont censés être laissés libres, pour un bon déroulement

des activités auxquelles ils sont consacrés, et afin d'éviter tout accident des salariés qui doivent y circuler. La Cheffe d'Etablissement fera un rappel aux prestataires externes.

- ✓ Les référents de proximité ont exprimé leur inquiétude sur le regroupement des fonctions d'hôte de réception et de bagagiste en cours. Il s'agit de deux métiers bien différents, qui ne comportent absolument pas les mêmes aptitudes, notamment physiques. Insister à envoyer des réceptionnistes à la bagagerie, pour faire face aux besoins de cette dernière, n'a pour résultat que de faire augmenter les accidents de travail et de démotiver les salariés. La Cheffe d'Etablissement a confirmé que le niveau de staffing est adapté au volume des départs et d'arrivées prévus.

Les référents de proximité ont finalement demandé des informations sur l'éventuelle fermeture de l'hôtel Sequoia Lodge. La Cheffe d'Etablissement a répondu que nous n'avions pas de date à ce jour, ni de détails sur la fermeture partielle ou totale de l'Hôtel.

3. Echanges sur les réclamations traitées

/

La prochaine réunion des référents de proximité aura lieu
Le mercredi 28 juin 2023 à 9 h 00,
Les éventuelles réclamations devront parvenir au Chef d'établissement
au plus tard le 7 juin 2023.

Chef d'Etablissement
Autres Hôtels