

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



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.

[Vite, le clique !](#)



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, destinés 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 compteur 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

			CDD			CDI	
			Total			Total	Grand Total
NCA			44			891	935
AMN			2			179	181
AMA						73	73
CAD						29	29
Total	22	24	46	513	659	1172	1218

							Total
Total	5	5	10	1	1	2	12

Effectifs au 31 mars 2023

			CDD			CDI	
			Total			Total	Grand Total
NCA			47			888	935
AMN			2			185	187
AMA						74	74
CAD						29	29
Total	28	21	49	512	664	1176	1225

							Total
				1	1	2	12

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

➤ **Thématique : Durée du Travail**

- ✓ Les référents de proximité ont demandé une nouvelle fois une intervention concernant les problématiques liées aux plannings, en particulier sur la partie Front Office du Newport bay Club. Le Chef d'Etablissement a pris des renseignements auprès des équipes et il est inexact d'affirmer que rien n'a changé. Les leaders travaillent en amont et en collaboration avec leur interlocuteur de WFI. Il est vrai que les Teams Leaders font un travail de vérification avant affichage des plannings. Celui-ci fait partie de leur mission et permet d'apporter les correctifs, notamment en termes d'équilibre des compétences au sein des équipes, particulièrement nécessaire en cette période d'arrivée de nouveaux CMs qui ne sont pas encore polyvalents.

S'agissant des jours off, lorsqu'un salarié remonte une anomalie, les équipes font leur possible pour stabiliser la semaine. Si ce n'est pas possible, une explication est apportée au salarié.

Le Chef d'Etablissement indique que sur une équipe d'environ 70 salariés du Front Office Newport, une dizaine peut avoir le dernier shift en pm et le début du suivant en am, avec néanmoins 2 jours OFF collés (donnée prise sur les 3 semaines affichées actuellement en référence) et une quinzaine peut avoir leur jour off changé d'une semaine sur l'autre. Il y a par ailleurs des changements de jours off demandés par les salariés via l'application (les absences, transferts et congés obligent parfois WFI à les modifier, étant précisé que les jours OFF restent des préférences ; ils ne sont pas garantis fixes). Cette situation peut toucher tous les salariés du département (sachant que 5 salariés ont des restrictions médicales et 4 ont des contrats 28h, ce qui a un impact sur le planning des autres).

Le Chef d'Etablissement a enfin précisé que dans le cadre d'un travail d'harmonisation des Labor Standard Réception / Conciergerie au niveau Resort, des modifications /adaptations ont été apportées pour une meilleure adéquation de la planification aux besoins, en prenant notamment en compte les best practices des autres hôtels. Ces aménagements peuvent apporter des améliorations.

- ✓ Les référents de proximité ont relevé que plusieurs salariés se plaignent de leur temps de pause réglementaire qui n'est pas respecté. Le Chef d'Etablissement a demandé des précisions car cette disposition est connue de tous. Elle doit être appliquée par l'encadrement. Un rappel sera réalisé en POC sur le sujet en tant que besoin.
- ✓ Les référents de proximité ont déploré une lenteur de process quant au rétablissement des horaires choisis lors d'un passage de nuit temporaire. Les salariés doivent à nouveau remplir le formulaire d'amplitude choisi et attendre un minimum de deux mois pour retrouver leur horaire initial. Par défaut, durant ce temps de latence, les salariés sont planifiés sur l'amplitude B. Le Chef d'Etablissement a pris renseignements auprès de WFI, et il confirme qu'un délai de deux mois s'applique pour les salariés qui arrivent dans le dispositif (que ce soit nouvel embauché ou transfert ou fin d'exclusion HC) ; Ce délai s'explique par le process à suivre qui est le suivant :
 - . Mois M : affectation d'un cycle horaires choisis
 - . M + 1 : les équipes HRIs font un comparatif de situation de M et M-1 pour identifier les sortants afin de générer les régularisations en paie et les entrants pour leur envoyer le questionnaire de choix. Le salarié a trois semaines pour répondre.
 - . A la fin de M+1 les réponses aux questionnaires sont consolidés et envoyés à WFI pour traitement
 - . Le traitement est immédiat mais n'est visible en planning que 4 semaines après (qui correspond aux 3 semaines publiées plus la semaine en cours de préparation)Ce process est un peu long mais nécessaire. Par ailleurs il implique GHRO, HRIS, paie et WFI.

➤ **Thématique : Emploi / Contrat**

- ✓ Les référents de proximité ont demandé des explications concernant les missions de l'assistante de département Convention et de son champ d'action. Après vérification, le Chef d'Etablissement confirme que les missions de l'assistante de département Convention correspondent à celles du descriptif de poste, tout en rappelant que ce document décrit les missions principales et que d'autres tâches peuvent être réalisées, notamment en lien avec la particularité du département dans lequel le collaborateur travaille. Après échanges en réunion et clarification de la question, le Chef d'Etablissement confirme que dans la saisie, l'Assistante applique les consignes et décisions de l'encadrement.
- ✓ Les référents de proximité ont demandé au Chef d'Etablissement d'intervenir pour régler la situation d'instabilité qui concerne l'équipe Banquet de l'Hôtel Newport. Les salariés sont envoyés en support dans les autres départements, compte tenu du manque d'activité. Les référents de proximité se demandent combien de temps cela va durer. Le Chef d'Etablissement a confirmé, comme indiqué à plusieurs reprises lors de réunions précédentes, que le niveau d'activité des Centres de Convention nécessite malheureusement des transferts de salariés dans d'autres départements. En accord avec l'encadrement et WFI, les transferts de longue durée dans la même location sont privilégiés afin de permettre une réelle intégration dans une équipe et d'éviter les changements permanents. Il est par ailleurs convenu qu'en cas de besoin, les salariés transférés reviendront sur le Centre de Convention. En parallèle, les équipes Business Solutions et l'encadrement Banquet travaillent au développement de nouvelles offres permettant de générer de l'activité conventions déconnectée de la vente de nuitées, les hôtels étant pleins la quasi-totalité de l'année avec une clientèle loisir.
- ✓ Les référents de proximité ont demandé un éclaircissement sur la situation des transferts en interne. Le Chef d'Etablissement a demandé des précisions sur cette réclamation difficilement compréhensible.

Tout changement de métier nécessite en effet l'accord du salarié. Ce dernier peut, s'il ne souhaite pas changer de métier, solliciter une mobilité fonctionnelle, en accord avec son encadrement.

- ✓ Les référents de proximité ont demandé une explication sur une pratique managériale qui consisterait à opposer les équipes, notamment la population des salariés à leur chef d'équipe et le chef d'équipe expérimenté. Le Chef d'Etablissement a souligné que non seulement il ne comprenait pas la situation et que par ailleurs ce point individuel ne relevait pas de la réunion des référents de proximité. Après clarification sur la question posée, le Chef d'établissement confirme que si la communication a pu être maladroite, son message consistait à rappeler aux CMs qu'ils pouvaient lui remonter directement toute difficulté ou dysfonctionnement impactant leur travail qui nécessiterait son information ou intervention.
- ✓ Les référents de proximité ont souhaité savoir si le Chef d'Etablissement approuvait la méthode de travail d'un manager qui demande à ses salariés de surveiller leur Chef d'Equipe. Le Chef d'Etablissement a répondu à cette question au travers de la question précédente, en précisant que si une telle approche existait, il ne l'approuverait pas et interviendrait pour qu'elle cesse.
- ✓ Les référents de proximité se sont inquiétés de leur avenir suite aux annonces de suppression de 7 000 postes dans les Parks Expérience. Le Chef d'Etablissement a indiqué qu'aucun Etablissement n'est concerné par l'annonce de suppression de postes faite récemment. Il a précisé que ce plan ne concerne pas Disneyland Paris et encore moins l'Etablissement. Il a clairement indiqué que l'expérience client était au cœur des priorités du groupe. Les référents de proximité ont demandé les chiffres concernant le nombre de salariés de l'Etablissement, par sexe, par âge, par ancienneté, par coefficient. Le Chef d'Etablissement a indiqué que ces données sont partagées en CSE à l'occasion de la présentation du Bilan Social et du rapport de situation comparée. Par ailleurs chaque trimestre des données sont également transmises. Il a invité les référents de proximité à demander communication des éléments partagés auprès de cette instance ou de leurs organisations syndicales respectives.

➤ **Thématique : Absences et congés**

- ✓ Les référents de proximité ont demandé un retour concernant la validation ou non de leur congé. Ils ont demandé des explications quant aux retards de réponse. Le Chef d'Etablissement, après avoir pris renseignements auprès de WFI, a répondu qu'à ce jour aucun retard n'existait dans le traitement des demandes. Une réponse a été faite à l'ensemble des demandes réalisées à ce jour. Toutes les demandes nouvelles font l'objet d'une réponse dans le délai de 5 jours. Le Chef d'Etablissement a invité les référents de proximité à solliciter le manager de la location dans laquelle un retard serait apporté à une demande de congés afin que celui-ci se rapproche de WFI pour régler la situation.
- ✓ Les référents de proximité ont demandé un rappel sur les modalités de priorité lors des prises de congé car ils s'interrogent sur le fait qu'elles soient bien connues et appliquées. Le Chef d'Etablissement a indiqué que la communication sur les règles applicables en matière de congé principal a été faite bien en amont et sur différents canaux. Elle a par ailleurs été relayée par l'encadrement aux équipes de façon régulière. Il n'y a aucune raison pour qu'elles ne soient pas connues de certains salariés.
- ✓ Les référents de proximité ont demandé si la pose de vacances, notamment celle de Noël, pouvait être une solution pour les équipes de Convention, lorsque celles-ci refusent un transfert dans une autre location pendant les périodes de faible activité. Le Chef d'Etablissement a déjà eu l'occasion de s'exprimer à plusieurs reprises sur le sujet. Il a confirmé que l'octroi des congés est fonction du niveau d'activité, global Opérations. En cas de besoin sur d'autres locations, les salariés de l'équipe Convention peuvent être amenés à travailler même si l'activité dans le Centre de Convention ne le justifie pas.

➤ **Thématique : Rémunération & avantages sociaux**

- ✓ Les référents de proximité ont souhaité savoir pourquoi la prime de cooptation est soumise à des postes si réduits. Le Chef d'Etablissement a répondu que la liste des postes concernés par la cooptation est

déterminée par la direction du recrutement (Talent Casting) qui a une parfaite visibilité sur les métiers dans lesquels il est le plus difficile de recruter.

➤ **Thématique : Formation**

- ✓ Les référents de proximité aimeraient savoir si la Talent School est toujours d'actualité. Le Chef d'Etablissement a confirmé que le processus de promotion des Teams Leaders est toujours d'actualité. Il peut prendre des formes différentes selon l'urgence et la nature des besoins équipes (pour mémoire, 4 TL plan ont été mis en place pour répondre à des besoins post-COVID). Un processus plus pérenne est en cours de réflexion au niveau RH pour structurer la démarche dans la durée (Start Your Leadership).

➤ **Thématique : Représentants du personnel**

- ✓ Les référents de proximité ont demandé la mise à disposition d'un Code du travail dans les locaux RDP/CSSCT de l'Etablissement. Le Chef d'Etablissement a entendu ce point qu'il prend en compte.
- ✓ Les référents de proximité ont souhaité soulever le fait que le droit de grève est un droit constitutionnel, qui ne demande aucun délai de prévenance. Ils ont demandé des éclaircissements sur les deux heures de prévenance minimum demandées auprès du management. Le Chef d'Etablissement a précisé que le droit de grève pouvait être déclenché à tout moment sans préavis ni délai de prévenance à respecter. L'employeur doit cependant connaître les revendications professionnelles des salariés au moment du déclenchement de la grève. Chaque salarié gréviste doit se déclarer en tant que tel auprès de son leader.

➤ **Thématique : Divers**

- ✓ Les référents de proximité ont demandé des réponses concernant le port du pantalon pour les femmes dans les hôtels, car encore aujourd'hui le port du pantalon dans certains métiers n'est pas possible. Le Chef d'Etablissement a déjà répondu à ce point. Il a rappelé qu'une enquête globale Ops DLP avait été lancée sur le sujet. Des mesures seront prises en fonction des résultats de l'enquête. En attendant, aucun changement de panoplie n'est prévu, sauf pour les salariés en phase de transition de genre. Cette situation est déjà gérée depuis des années par le management terrain avec les costumings. Pour les voiturières/portières, normalement elles ont déjà la possibilité de porter des pantalons. Pour les personnes du front office, des tests ont été faits sur des collants spéciaux grand froid qui ont été commandés par le costuming et qui ont été à la disposition des équipes en faisant la demande.
- ✓ Les référents de proximité ont exprimé leur inquiétude quant à la réouverture du service en salle du Yacht Club. Le Chef d'Etablissement a confirmé que la réouverture du Yacht Club s'est accompagnée de toute la préparation nécessaire, notamment en termes de compétence des équipes. Les taux d'occupation, plus bas au moment de la réouverture du Yacht Club en service à table 7j sur 7 permettra aux équipes de se roder.
- ✓ Les référents de proximité ont interpellé le Chef d'Etablissement sur la circulation des vélos. Ils aimeraient savoir pourquoi des pistes cyclables n'ont pas été prévues pour la circulation des salariés des hôtels. Est-ce envisageable ? Le Chef d'Etablissement a indiqué qu'à sa connaissance, il n'y a pas de piste cyclable prévue dans les voies de circulation internes aux hôtels de l'Etablissement Hôtels Spécifiques. Une telle décision ne pourrait qu'être prise au niveau Global DLP pour l'ensemble des voies de circulation internes.
- ✓ Les référents de proximité ont demandé la création d'un abri pour les vélos pour les salariés qui utilisent ce moyen de transport. Le Chef d'Etablissement a précisé qu'une réflexion était en cours pour la mise en place d'un abri trottinette, lequel pourrait faire également office d'abri vélo.
- ✓ Les référents de proximité ont eu vent d'un débrayage dans l'équipe du petit déjeuner au Newport Bay Club. Ils ont demandé des éclaircissements sur ce point. Le Chef d'Etablissement a souligné que la décision inattendue d'arrêt du travail des équipes petit-déjeuner pendant une heure le 09 mars dernier a été un signal envoyé à l'encadrement du BKF afin de les alerter sur le besoin de davantage d'échanges entre les salariés et l'encadrement sur des sujets d'ordre opérationnel. Ce signal a été entendu et un plan d'action au travers de tables rondes organisées entre l'encadrement et les salariés. Il s'agissait de

créer un espace d'écoute et d'échange de manière formel puisque la disponibilité et la présence de l'encadrement sur le terrain a été interprétée par les CM ayant réalisé ce mouvement, comme une absence de disponibilité et d'ouverture au dialogue de la part de l'encadrement. Depuis le mouvement du 9/03, 2 tables rondes ont été organisées au cours desquelles les salariés ont pu s'exprimer et remonter différents points auxquels l'encadrement apportera une réponse.

- ✓ Les référents de proximité ont appris la suppression des tickets restaurants attribués dans le cadre du travail dit de nuit. Ils ont demandé des explications sur les raisons de cette décision unilatérale. Après avoir été saisies du sujet, les Ressources Humaines ont fait l'analyse des conditions dans lesquelles étaient attribués les tickets restaurant au niveau du Resort. Il s'avère qu'un certain nombre de salariés bénéficiaient toujours des tickets restaurant alors qu'ils pouvaient bénéficier de la restauration d'entreprise dans l'amplitude de leur shift. Les leaders doivent indiquer qui, au sein de ses équipes, doit ou pas bénéficier des Tickets Restaurants du fait que la restauration d'entreprise n'est pas ouverte à l'heure de leur pause lunch.

3. Echanges sur les réclamations traitées

/

La prochaine réunion des référents de proximité aura lieu
Le mardi 27 juin 2023 à 14 h 00,
Les éventuelles réclamations devront parvenir au Chef d'établissement
au plus tard le 6 juin 2023.

Fin 17h45