



### Elections professionnelles

Rappel des dates du 1<sup>er</sup> tour les 14/15 et 16 – affichage des listes électorales le 9 octobre, guide pour les salariés envoyé dans les coffres fort

### Vaccination

Parce qu'en se protégeant, on protège les autres, notre équipe Santé au travail propose aux Cast Members d'être vaccinés gratuitement contre la [COVID-19](#) et contre la [grippe](#). Les campagnes nationales démarrent respectivement les 2 et 17 octobre mais notre équipe Santé au travail vous propose de vous faire vacciner au plus tôt et ce, en vue d'être immunisés à l'approche des vacances de la Toussaint.

. Notre Pôle santé propose à tous les Cast Members de se faire vacciner gratuitement à partir du lundi 9 octobre 2023. Cette campagne est proposée chaque année sans rendez-vous jusqu'à épuisement des stocks.

. L'HAS (Haute Autorité de Santé) recommande de coupler cette vaccination à celle contre la COVID-19, notamment du fait de la similarité des populations concernés par les deux campagnes.

Les équipes du Pôle santé se tiennent à votre disposition pour répondre à vos interrogations : contactez votre médecin du travail référent ou le 01 64 74 55 63.

Que vous soyez primo-vaccinant ou que vous effectuiez un rappel de vaccination à la COVID-19, prenez rendez-vous en contactant le service de santé au travail (bâtiment Mickey Mouse) au 01 64 74 55 63 à compter du vendredi 6 octobre 2023 (créneaux de vaccination proposés : lundi 9 octobre de 9 h à 12 h et mardi 10 octobre de 13 h 30 à 16 h 30).

### Bons cadeaux CSE

Notre CSE procédera à la distribution des chèques cadeaux de fin d'année dès le mardi 17 octobre.



#### Montant des chèques cadeaux

Les Cast Members éligibles recevront :

- Par salarié : 180 €
- Par enfant : 50 € (Jusqu'à 16 ans révolus au 1er septembre 2023)

#### Critères d'éligibilité

Sont éligibles :

- Les salariés en CDI (congé parental inclus) , CDD (Apprentis inclus) et stagiaires des sociétés de l'Unité Économique et Sociale (U.E.S.) ayant 6 mois de présence continue au 1er septembre 2023 (1er mars au 1er septembre 2023) et toujours présents à la 1ère date de distribution (soit le 17 octobre 2023).

Ne sont pas éligibles :

- Les salariés en suspension de contrat (hors congés parentaux).

La distribution des chèques cadeaux de fin d'année se déroulera du 17 au 27 octobre 2023 inclus.

### Service Award

À travers le programme de reconnaissance Service Award, notre entreprise remercie les Cast Members pour leur fidélité et les met à l'honneur à l'occasion d'une soirée de gala exceptionnelle. Alors si vous célébrez vos 10 ans, 15 ans, 20 ans, 25 ans, 30 ans ou encore 35 ans d'ancienneté entre le 1er janvier et le 31 décembre 2023, vous êtes cordialement invité à réserver une seule date au choix pour vous et un invité adulte uniquement :

**Mercredi 15 ou jeudi 16 novembre 2023 à 19 h  
à la Disney Event Arena de Disney Village®.**

**Réservez votre soirée sur Cast Résa  
avant le vendredi 3 novembre (17 h) dans la limite des places disponibles.**

Dans le cadre de notre accord relatif à la prévention des RPS, notre entreprise s'engage à évaluer la santé au travail des CM afin d'identifier les facteurs pouvant être à l'origine de risques psychosociaux.

Cette évaluation s'effectue une fois par an au travers du COPSQ (Copenhagen Psychosocial Questionnaire), un outil, reconnu internationalement et scientifiquement, élaboré par des chercheurs danois pour évaluer de façon quasi exhaustive les facteurs psychosociaux de l'environnement au travail.

Ces facteurs sont répartis en six domaines : les contraintes quantitatives (ex. rythmes de travail), l'organisation et le leadership (ex. clarté des rôles), les relations horizontales (ex. soutien des collègues), l'autonomie (ex. marge de manœuvre), la santé et le bien-être (conflit entre famille et travail) ainsi que le vécu professionnel (ex. satisfaction au travail).

Jusqu'au 11 novembre 2023, le pôle Santé au Travail invite l'ensemble des CM à répondre à ce questionnaire, administré en ligne via un organisme externe indépendant (Préventis). Les données sont collectées de manière anonyme et les résultats seront restitués à notre équipe Pôle Santé sous forme agrégée.

Les Cast Members éligibles au télétravail se verront proposer des questions complémentaires au COPSQ, relatives au travail à distance.

### **Mois des aidants**

Le mois d'octobre marque le mois des aidants. Parce que certains Cast Members sont aussi aidants, Disneyland Paris propose différents dispositifs leur permettant de concilier vie professionnelle et vie quotidienne. Ce mois d'octobre 2023 est l'occasion de les mettre en avant avec le soutien de Mission Handicap.

L'aidant familial, ou proche aidant, est une personne qui apporte une aide régulière à un proche qui se trouve en situation de perte d'autonomie. L'aidant intervient dans les actes du quotidien que la personne dépendante n'est pas ou plus capable de réaliser seule.

Dans le cadre du mois des aidants, Mission Handicap propose de venir à la rencontre de professionnels aidants pour répondre à toutes vos questions et vous accompagner dans vos démarches le 12 octobre 2023 de 10 h à 15 h dans le hall du bâtiment ImagiNations. Découvrez également sa nouvelle plateforme dédiée aux aidants et plus généralement au handicap.

## ➤ Point sur les effectifs

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

### Effectifs au 31 Août

|       | 31/08/2023 | 31/08/2023 | 31/08/2023 | 31/08/2023 |             |      |
|-------|------------|------------|------------|------------|-------------|------|
|       | CDD        | CDD        | CDI        | CDI        | Grand Total |      |
|       | Féminin    | Masculin   | Féminin    | Masculin   |             |      |
| AMA   |            |            |            | 16         | 26          | 42   |
| AMN   |            |            |            | 47         | 89          | 136  |
|       |            |            |            | 22         | 50          | 72   |
| NCA   |            | 87         | 64         | 457        | 389         | 997  |
| TOTAL |            | 87         | 64         | 542        | 554         | 1247 |

|                 | NCA     | NCA      |       |
|-----------------|---------|----------|-------|
|                 | Féminin | Masculin | Total |
| Dont Alternants |         |          |       |
| Apprenti        | 4       | 1        | 5     |
| Total           | 4       | 1        | 5     |

### Effectifs au 30 Septembre

|       | 30/09/2023 | 30/09/2023 | 30/09/2023 | 30/09/2023 |             |      |
|-------|------------|------------|------------|------------|-------------|------|
|       | CDD        | CDD        | CDI        | CDI        | Grand Total |      |
|       | Féminin    | Masculin   | Féminin    | Masculin   |             |      |
| AMA   |            |            |            | 16         | 26          | 42   |
| AMN   |            |            |            | 48         | 89          | 137  |
|       |            |            |            | 22         | 50          | 72   |
| NCA   |            | 58         | 34         | 455        | 399         | 946  |
| TOTAL |            | 58         | 34         | 541        | 584         | 1197 |

|                 | NCA     | NCA      |       |
|-----------------|---------|----------|-------|
|                 | Féminin | Masculin | Total |
| Dont Alternants |         |          |       |
| Apprenti        | 7       | 5        | 12    |
| Total           | 7       | 5        | 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 1 : Durée du Travail

- ✓ Les référents de proximité ont demandé s à la Direction des explications quant à la mauvaise répartition de la charge de travail des responsables de permanences dans l'établissement. Certains salariés pourtant formés ne prennent pas ou peu de fois les missions et cette responsabilité qui ne fait d'ailleurs l'objet d'aucune contrepartie salariale. Pourquoi ce manque d'égalité ? Pourquoi toujours les mêmes ? La Cheffe d'établissement a répondu que les Managers se planifient eux mêmes et planifient leur team leader expérimenté en fonction des disponibilités de chacun. Chaque nouveau team leader promu team leader expérimenté est inscrit à la formation délivrée par les ADH en fonction des dates de formations disponibles. Le nombre de prise de shift afin de maintenir l'équité est vérifié par leur Senior Manager au moment de la validation du planning et celui-ci est envoyé à tous les leaders formés. En cas d'indisponibilité, les leaders peuvent changer entre eux leur shift mais doivent maintenir à jour le planning sous H afin de garantir une transparence.

### ➤ Thématique 2 : Contrat de travail

- ✓ Les référents de proximité ont demandé à la Cheffe d'Etablissement d'intervenir afin que l'Ops Manager du Cheyenne arrête immédiatement la pression inutile qu'elle inflige aux équipes avec lesquelles elle travaille et qui se répercute sur l'ensemble des salariés. Il y a un gros

malaise !!!!. La Cheffe d'établissement a demandé des compléments d'information sur la réclamation et notamment un exemple précis sur lequel travailler. Personne n'a de cas concret remonté. Un membre a précisé avoir été en remplacement au Cheyenne et n'a pas eu des remontés sur le sujet.

- ✓ Les référents de proximités ont demandé à la Cheffe d'Etablissement de revoir le nombre d'effectif dans tous les services. Nous rappelons que le manque d'effectif peut entraîner plusieurs conséquences néfastes, y compris des tensions et des conflits entre les salariés, une dégradation des conditions de travail, une surcharge de travail qui peut entraîner une augmentation du stress, de l'épuisement professionnel et une diminution de la motivation. L'une des conséquences les plus directes est un niveau élevé d'absentéisme pour cause de maladie. Votre système où les absences ne peuvent être remplacées en dernière minute ne marche pas : 48h pour avoir des intérimaires, et très peu de personnel à Déploiement. Les salariés en subissent les conséquences ! Ne serait-ce pas intentionnel et délibéré de la part de la Direction pour sous-staffer ??? Qu'attendez-vous Madame la Cheffe de l'établissement pour prendre des mesures claires pour atténuer les conséquences du manque d'effectif ? Cela peut aider à améliorer la productivité, à réduire les tensions et à préserver la santé et le bien être des salariés. La Cheffe d'établissement a rappelé que les effectifs sont planifiés pour faire face à l'activité. Lorsque le recrutement n'est pas arrivé, nous comblons les postes via déploiement et intérim. Talent Acquisition fait tout son possible pour recruter à hauteur des besoins.
- ✓ La réouverture de l'hôtel Disneyland focalise, depuis des mois, l'attention de la direction. De mémoire, l'hôtel Disneyland n'a que rarement généré de grands chiffres d'affaire positifs. Ce "géant" des ressources budgétaires de l'entreprise n'a été là, depuis toujours, que pour des raisons d'image et de marketing. En vue de ce qui est en train de se passer, déjà à niveau du recrutement, et des conséquents "moves" au sein de la zone hôtelière et de l'entreprise entière, les hôtels et les établissements opérationnels, qui assurent, par leurs taux d'occupation réguliers et par leur activité, le véritable gros chiffre d'affaire vont, une fois de plus, être pénalisés, du point de vue budgétaire et du recrutement, au bénéfice de la réouverture de l'hôtel Disneyland. Ces réductions de budget et de staff vont se traduire par une pénibilité accrue au travail et du stress supplémentaire pour tout le monde, Team Leaders et managers inclus. Il n'est pas envisageable de faire payer aux autres les frais du poids "publicitaire" de l'hôtel Disneyland; pourtant, c'est ce qui, avec toute probabilité, va se produire encore une fois. La réclamation avait déjà été envoyée pour la réunion du 30/08/2023 mais, sauf erreur de notre part, elle est restée sans réponse. La Cheffe d'établissement entend ce commentaire qui n'est pas une réclamation. Concernant l'ouverture du Disneyland Hôtel, la Cheffe d'établissement a déjà été répondu préalablement que en effet, l'ouverture du DLH va générer des Moves/transferts, car des postes ont été ouverts en interne et des CM postulé pour cette nouvelle aventure. Les postes de ceux qui ont été retenus, sont automatiquement ouverts pour recrutement dans le/les départements concernés.
- ✓ La direction, à la question déjà renouvelée lors de la réunion du 30/08, concernant les délais pour la mise en place d'une enquête sur les RPS, spécialement dédiée aux Team Leaders, a répondu que "la mise en place de la formation débutera prochainement". De quelle formation parle-t-on ? La question portait et porte sur l'enquête, et non sur une formation. La mise en place d'une formation deviendrait ainsi une façon de masquer le malaise dans la population des Team Leaders et d'en écarter l'analyse des causes, préférant dire: voilà, on vous dispense

une formation sur les RPS, donc vous en êtes à l'abri. Ce qui est totalement faux. La Cheffe d'établissement rappelle que la médecine du travail nous a répondu concernant la cible Team leaders, en ce qui concerne la mise en place des réunions participatives et les questionnaires débutera prochainement et la communication sera faite, dès que possible, sur les modalités.

➤ **Thématique 3 : Rémunération & avantages sociaux**

- ✓ Des castmembers ayant travaillé de nuit sur une période d'au moins deux ans à cheval entre la période pré-fermeture Covid et la période de réouverture (sans avoir eu de reprise de poste de jour) se questionnent sur la possibilité de garder la prime de nuit selon les modalités indiqués sur nos accords. En effet, il semblerait que pour certains castmembers la prime de nuit n'a pas été intégrée au salaire après le retour sur un poste de jour. Peut la Direction nous éclairer sur ce sujet ? La cheffe d'établissement demande à avoir des exemples concrets car l'exercice a été fait par les équipes HR concernés. Si un ou des oublis existent, elle pourrait les remonter afin de corriger.

➤ **Thématique 6 : Divers**

- ✓ Les référents de proximité partagent déplorer les avancées minimales qui ont été faites dans le cadre du dialogue social au cours de nos mandats. Nous regrettons l'obstination fréquente et démesurée de la Direction sur des sujets plus que légitimes et sur nos justes revendications. La Cheffe d'établissement note leur ressenti.
- ✓ Les référents de proximité demandent à la Direction une action concrète et immédiate dans l'établissement pour contrer l'inflation (évolution mensuelle : +1,0 % en août ; variation sur un an : +4,9 %). La France entre certainement dans une période de stagflation. La situation économique est alarmante. Les salariés n'arrivent plus à joindre les deux bouts. La CGT le répète : il faut des mesures fortes à tous les niveaux ! La Cheffe d'établissement rappelle que cette question ne relève pas de cette instance. Une Négociation est en cours entre la Direction et les Organisations syndicales sur le sujet
- ✓ Les référents de proximité demandent à la Direction des explications en rapport à la fermeture de la plateforme Disney Top et à l'impossibilité de commander des cartes cadeaux après le 24/09/23. Qu'advient-il des points restants sur les comptes des salariés ? Pourront-ils les écouler d'une autre façon ? Pourquoi la communication est-elle passée en catimini, sans aucun avertissement sur The Hub ? De même, il a été octroyé aux salariés du petit-déjeuner du Cheyenne un Disney Challenge du 06 au 26 août 2023 ce qui désavantage leurs collègues qui étaient absents pendant cette période de vacances estivale. Nous demandons d'avantage de Disney Top afin d'inclure tout le monde car nous estimons que tout le monde a contribué d'une façon ou d'une autre au bénéfice de l'entreprise. Cette gestion contribue à la division et aux tensions entre les salariés. La Cheffe d'établissement s'est rapproché auprès des responsables de la gestion de cette plateforme et nous signale que la *fermeture de la plateforme au 30 septembre a fait l'objet d'un plan de communication vis-à-vis des Cast Members, à travers un message sur le site Disney TOP ainsi que d'un message automatique de la boîte mail générique Disney TOP et Cast Expérience. Les équipes de management ont également été informés et invités à participer à des sessions de formation tout au long de l'été. Dans les prochains jours, l'ensemble de l'offre de reconnaissance sera communiqué sur The Hub. Les Cast Members actifs qui n'auraient pas passé commande avant*

le 30 septembre et qui, par conséquent, ont des points restants sur leurs comptes Disney TOP recevront une carte cadeau à leur domicile par défaut et en seront informés par e-mail. Afin d'harmoniser les pratiques, depuis le 1<sup>er</sup> octobre, le nombre de Disney Challenges par an et par location est fixé à minimum 1 et maximum 4 Disney Challenges. Les conditions d'éligibilité ont également été revues. Ainsi, à compter de cette date, les congés payés ainsi que l'ensemble des absences suivantes sont sans impact sur le temps de participation et le montant de la récompense : maladie justifiée, accident de travail ou de trajet, maladie professionnelle, accident de trajet, congés liés à la parentalité (maternité, paternité, adoption, parental, d'éducation, présence parentale), jours de repos (y compris RTT, RCR), absence pour événements familiaux, absences autorisées payées, formation, heures de délégation. Pour toute autre question complémentaire, la procédure Disney Challenge est consultable sur DToolsHR.

- ✓ Les référents de proximité demandent à la Direction si l'interdiction de la consommation d'alcool sur le lieu du travail comme prévu à l'article R4228-20 du Code du Travail est-elle proportionnée au but que vous recherchez ? Y a-t-il un juste rapport proportionné entre les risques sanitaires et la consommation encadrée d'alcools du troisième groupe ? La Cheffe d'établissement a déjà répondu à cette question et rappelle : Article 13- Boissons alcoolisées/drogues - règlement intérieur : L'introduction, la distribution et la consommation sur le lieu de travail de boissons alcoolisées sont interdites dans les conditions prévues aux articles R 4228-20 et R 4228-21 du Code du Travail. Il en est de même des drogues et substances hallucinogènes dont l'utilisation, la cession, la consommation ou la détention sont interdits par la loi. Code du Travail Art.R.4228-20 Aucune boisson alcoolisée autre que le vin, la bière, le cidre le poiré n'est autorisé sur le lieu de travail. (Décret n° 2014-754 du 1<sup>er</sup> juillet 2014 art 1<sup>er</sup>) » Lorsque la consommation de boissons alcoolisées, dans les conditions fixées au premier alinéa, est susceptible de porter atteinte à la sécurité et la santé physique et mentale des travailleurs, l'employeur en application de l'article L.4121-1 du code du travail, prévoit dans le règlement intérieur ou à défaut par note de service les mesures permettant de protéger la santé et la sécurité des travailleurs et de prévenir tout risque d'accident. Ces mesures qui peuvent notamment prendre la forme d'une limitation voire d'une interdiction de cette consommation, doivent être proportionnées au but recherché. » L'employeur peut, lorsque des impératifs de sécurité le justifient, insérer dans le règlement intérieur des dispositions qui limitent la consommation de boissons alcoolisées de manière plus stricte que l'interdiction posée par l'art.R.4228-20. Le RI et le Code du travail doivent être respectés.
- ✓ Les référents de proximités demandent à la Cheffe d'Etablissement d'agir en urgence concernant les chariots de débarrassage en salle au petit-déjeuner Cheyenne, qui ne sont plus adaptés à la nouvelle organisation du travail et qui engendrent une pénibilité et une surcharge de travail. Nous vous signalons que cela fait des mois que l'ensemble des salariés attendent les nouveaux chariots. La cheffe d'établissement s'est rapprochée de la Direction du Cheyenne qui nous informe que les nouveaux chariots arrivent car commande de capital réalisée. Aussi que le process de débarrassage est revu afin de poursuivre le travail avec les anciens modèles.
- ✓ Les référents de proximité demandent à la Direction des chèques déjeuners pour les salariés qui ne peuvent pas se restaurer à Sodexo. Des salariés du New York y ont bien le droit et à juste titre. Pourquoi deux poids deux mesures d'un établissement à l'autre ? Vous ne pouvez refuser aux uns ce que vous acceptez aux autres, on marche sur la tête !!! La Responsable des

Relations Sociales a rappelé les règles d'attribution de Tickets restaurant déjà partagés dans une session préalable. Aucun cas dans l'établissement Autres Hotels

- ✓ Les référents de proximité demandent à la Direction d'intervenir pour mener des actions concrètes en rapport avec le bien-être des salariés. Une semaine d'information sur des dispositifs déjà existants ne change rien. Les salariés veulent plus de main d'œuvre, des jours de repos supplémentaires comme auparavant, du concret : pas de bla-bla ! La Cheffe d'établissement rappelle que tous les dispositifs que l'entreprise mets en œuvre pour le bien-être des salariés sont à disposition sur le HUB. Un programme International Be-Well, propos des activités pour prendre soin de soi. Le mois de mai l'équipe Santé a proposé le mois « Objectif bien-être » . De focus sur la nutrition, des conseils par des infirmières du travail, des webinaires sur la gestion du stress, sur le bien être Financier ....
- ✓ Les référents de proximités demandent à la Cheffe d'Etablissement un retour suite au passage de IE. Les capacités de stockage pour les restaurants ont-elles été ré-évaluées comme annoncé. La Cheffe d'établissement réponds que les équipes d'Industrial Engineering ont été contactées et ont fait leur étude. Ils rendent le résultat de ce dernier le 17 Octobre auprès des opérationnels.
- ✓ Les Référents de proximité Autres Hôtels demandent à la direction si un calendrier a été établi pour les réhabilitations des hôtels Séquoia Lodge, Santa Fe ainsi que du Ranch; et, si oui, dans quelles conditions ces réhabilitations vont-elles avoir lieu. La question avait déjà été envoyée pour la réunion du 30/08/2023 mais, sauf erreur de notre part, elle est restée sans réponse. La Cheffe d'établissement rappelle que cette réclamation ne relève pas de cette instance. Les référents peuvent se rapprocher de leur collègues, car les grandes lignes d'orientation stratégiques sont partagés en début d'année au CSE.
- ✓ Les Référents de proximité demandent à la direction si et quand une mise en place de bornes électriques a été prévue pour le chargement des véhicules, des trottinettes et des vélo électriques des salariés. La question avait déjà été envoyée pour la réunion du 30/08 mais, sauf erreur de notre part, elle est restée sans réponse. La Cheffe d'établissement rappelle que cette question ne relève pas de cette instance et par ailleurs a déjà tout de même donnée la réponse et s'en excuse si elle n'a pas été noté au Compte rendu. Pour rappel : Les bornes sont à disposition des guests on stage et pour les véhicules de fonction en backstage. Une prochaine étape est l'accès aux bornes électriques avec l'arrivée du parking HUB NORD. Le déploiement des bornes électriques en Backstage est en cours de discussion. Il n'est pas prévu de bornes spécifiques trottinette et/ou vélo – tout en sachant que ces moyens de locomotion ont des batteries portatives dont le branchement peut se faire sur secteur.
- ✓ Les référents de proximité rappellent à la direction qu'on reste toujours en attente de réponses par rapport au stockage de matériel tel que scooters et fauteuils roulants électriques. Le fait d'interdire les paid out, et d'obliger les prestataires à venir eux-mêmes voir les clients, et en prendre le paiement de la location du scooter, n'a rien à voir avec la recherche d'une solution pour avoir des locaux spécialement dédiés au stockage et au chargement de ce matériel. La direction a pensé à sécuriser son argent, mais elle ne pense pas à sécuriser les lieux de travail et les salariés qui doivent y circuler. La cheffe d'établissement avait déjà informé dans une séance qu'une étude est en cours pour trouver

des solutions. Les différents experts (Assureurs/Protection incendie/WDI/Maintenance) ont validé des propositions faites pour le SQL. Le Che et Sfe sont en cours.

- ✓ Les Référents de proximité ont demandé si, un beau jour, les mises à jour réitérées et inopinées de logiciels, identifications, mots de passe, etc, notamment sur la zone hôtelière (mais pas seulement) vont prendre fin. Il semblerait que cette "histoire infinie", qui ne fait qu'augmenter stress et pénibilité, non seulement chez les salariés, mais aussi chez les clients, dépendrait de la volonté de griffer la façon d'opérer et les outils utilisés aux USA sur la façon d'opérer et sur les outils utilisés à DLP. Mais que l'incompatibilité de ces différents systèmes n'aboutisse jamais à quelque chose de stable. La Cheffe d'établissement entend leur ressenti. Les Mises à jour font et feront partie de l'évolution des outils informatiques.
- ✓ Suite à notre demande lors de la dernière réunion sur le mois d'août 2023 concernant le rajout des produits salés ou sans sucre dans les distributeurs Lyovel du Sequoia Lodge, nous souhaitons savoir si une réponse favorable a été donnée. En effet, nous avons remarqué que dans les distributeurs à snack les produits souhaités ne sont pas encore disponibles. La Cheffe d'établissement rappelle la réponse apporté au mois d'Août « J'ai demandé à Lyovel de voir ce qu'il était possible d'ajouter. La Direction de Lyovel nous réponds avoir fait des tests sur ce type de produits et les précédents essais de produits ont eu très peu de succès vs les produits sucrés » Quelques exemples ont été donnés en séance, et la Cheffe d'établissement prends le point pour remonter à la Direction de Lyovel.

### 3. Echanges sur les réclamations traitées

/



Chef d'Etablissement  
Autres Hôtels