

Compte-rendu de la réunion ordinaire des référents de proximité

Etablissement Parcs Opérations

10 septembre 2024

Début de réunion : 14h00

Fin de réunion : 16h35

Etaient présents : P

Etaient absents : A

Liste des référents de proximité :

isio)

Représentants de la Direction :

Chef d'établissement

Responsable Relations Social

1. Points d'information du Chef d'établissement

➤ Points d'Actualité

DLP.

Réhabilitation du Temple du péril du 16/09/24 au 11/10/25

Réhabilitation de Peter Pan 02/09/24 au 20/09/24

Réhabilitation Show Roi Lion du 09/07/24 au 01/11/24

Réouverture de Casey Junior et Story Book Cruise le 30 août dernier

Saison Halloween du 01 octobre au 03 novembre 2024

Disney Stars On Parade horaires :

- 17h30 du 02/09/2024 au 30/09/2024 inclus SAUF :
- Le 13/09 à 17h00
- et le 25/09 à 12h30
- 11h30 du 01/10/2024 au 03/11/2024 inclus (Halloween season)

FF du 02 au 06 septembre 2024

Fin de saison show Aréna fermeture 30 septembre 2024

Studio Théâtre fin de saison le 03 novembre 2024

Art of Animation fin de saison le 03 novembre 2024

POH octobre /novembre.

Octobre DLP : 21h en semaine, 22h le Week-end et 22h du 19/10 au 30/10/2024, 23 heures le 31/10/2024

h en semaine, 21h le week-end et 23h le 31 octobre 2024

Il n'y aura pas l'électrical sky parade ni illuminations le 1^{er} octobre prochain.

Par conséquent : pas de fermeture anticipée pour les attractions concernées par les zones de clearance de ces shows.

POH DLP et WDS à 20h00 ce jour-là, (à l'exception de Sleeping Beauty).

-Rattachement des duty nuit qui étaient sous la responsabilité de Parc Opérations au service facilité et support de la maintenance.

-Arrivée [redacted] elle HRBP pour l'établissement en remplacement de Nathalie Gree.

➤ Point sur les effectifs :

- Effectif de la division au 31 août 2024

- Effectif de la division Parc opérations attractions : 1445

1163

Nombre de 16 h : 100

Stagiaire : 0

Alternants : 10

- Effectif de la division Accueil et Services : 1097

868

Nombre de 16 h : 45

Stagiaire : 0

Alternants : 10

Recrutement Attractions : 266 req ouvertes

Recrutement guest entry complex : 142 req ouvertes

Concernant ces reqs ouvertes, ce sont en grande majorité des CDDs pour la saison d'Halloween et de Noël

Intérimaires Parc ops

% d'heures intérimaires versus total heures travaillées

Juillet : 0.1%

Aout : 0.1%

Intérimaires guest entry :

% d'heures travaillées versus total heures travaillées.

Juillet : 1.4%

Aout : 2.5%

Heures supplémentaires Parc Opérations inclus 6 eme jours versus total heures travaillées

Juillet : 0.9%

Aout : 1.1%

Heures supplémentaires Parc Guest Entry inclus 6 eme jours versus total heures travaillées

Juillet : 1.3%

Aout : 1.5%

Heures supplémentaires TLS Parc Opérations inclus 6 eme jours versus total heures travaillées

Juillet : 5.9%

Aout : 6.4%

Heures supplém [REDACTED] / inclus 6 eme jours versus total heures travaillées

Juillet : 4.9%

Aout : 4.6%

Il a été fait état d'un manque de staffing en Propreté sur les WDS sur juillet et surtout août. Pourquoi, le manager n'a-t-il pas pris d'actions et qu'il ait fallu une intervention auprès du Sr Manager pour qu'une demande d'intérimaires soient formalisées ?

Nous avons effectivement renforcé les effectifs avec deux intérimaires par jour plus deux cast member du pool déploiement par jour afin de palier à l'absentéisme des dernières semaines.

Nous restons attentifs à la projection du mois de septembre afin de prendre les initiatives si besoin.

Est-il prévu des CDD pour Halloween et Noël ?

Après vérification, il est indiqué 12 CDD sont prévus pour la saison d'Halloween mais tous pour propreté DLP et 18 CDD pour la saison de Noël dont 7 pour propreté WDS.

➤ **Points d'actualité sociale**

✚ NégO NAO de septembre 3/12/26 – septembre

✚ Disneyland Paris propose une offre diversifiée de dispositifs pour soutenir les Cast Members parents tout au long de l'année. À l'occasion de la Journée de la Parentalité, ce jeudi 19 septembre prochain, les Cms auront la possibilité de rencontrer des professionnels de la parentalité dans le hall du bâtiment ImagiNations, mais également de participer aux ateliers pratiques animés sur place ou de suivre des webinaires en ligne.

2. Situations pour lesquelles une réponse n'a pas été apportée ou pour lesquelles il existe une réelle difficulté d'interprétation

Divers : Costuming

-Concernant le costuming, des améliorations sur la disponibilité des pièces et surtout la qualité sont toujours attendu par les Cast members. Par exemple au sein des équipes Custodial, en effet au costuming des tailles de chemises ne sont pas disponibles et engendre des irritants pour les salariés, ils doivent prendre des tailles qui ne leur correspondent pas ou bien des chemises qui ne sont pas adaptées aux fortes chaleurs qu'on leur propose, merci de remettre

de faire le nécessaire, nous retrouvons des salariés très remontés par rapport à ces difficultés, il n'est pas normal de commencer sa journée de travail dans ces conditions. Avons-nous un point d'étape à ce sujet de la part des équipes concernées ? (et le système pour signaler les anomalies peut-il être amélioré et les horaires d'ouverture vont-ils être revus

Par suite d'un défaut qualité du tissu, la production des chemises Propreté a pris du retard.

Le Chef d'établissement indique après retour du servie concerné qu'afin de palier le retard de livraison, plusieurs actions ont été menées depuis le début de l'été :

- *Un approvisionnement en urgence d'un modèle de substitution en achat catalogue a été effectué. Ces articles ont été mis en rayon courant juillet.*
- *Certaines tailles n'étant pas proposées en modèle catalogue, un deuxième article de substitution (mix & match) est proposé en cas de rupture. Il s'agit d'une chemise classique blanche. L'équipe Costuming Distribution est disponible pour renseigner les Cast Members sur ces articles.*

Le fabricant vient de livrer une partie des commandes. Un déstockage a été effectué en début de semaine dernière.

Du fait de la situation, la production des chemisettes a dû être reportée pour une mise en service en 2025.

-Pour faire suite à une remontée que les cast members rencontrent des difficultés pour obtenir des pantalons noirs et pantalons ticketing à leur taille.

Des actions ont été mises en place dans l'attente des prochaines livraisons :

- *Pantalons noirs : depuis 3 mois, les pantalons sales sont récupérés via un Moby spécifique situé devant les trappes et nettoyés en 24h afin d'augmenter la disponibilité en rayon.*

La grille de taille peut varier d'un modèle à l'autre. Je vais voir avec l'équipe Distribution pour améliorer l'information en rayon.

- *Ticketing : le pantalon confort noir est proposé en article de substitution en cas de rupture en rayon.*

Emploi : Conversion CDD/CDI

-Concernant les passages cdd en cdi, il a été évoqué des phases de candidature en fonction des arrivées. Quand les cm auront il des réponses ? Ceci étant très anxiogène pour les personnes concernées.

L'affectation et l'envoi des contrats pour les recueils 1 et 2 a eu lieu mi-juillet pour des salariés qui sont convertis au mois de septembre, octobre ou novembre (les 7 semaines est le délai minimum de traitement pour les équipes GHRO traite [redacted] de cette affectation)

Les équipes conversions ne peuvent faire des conversions sur le recueil 3 car les critères (arrivés et départs en entreprise) ne permettent pas de faire des conversions dans les délais. Cependant

ce recueil permet à Talent Acquisition de constituer un vivier pour des réembauches sur les périodes Halloween, Noël et Printemps prochain.

Les affectations pour le 4^{ème} recueil auront lieu dans les deux semaines à venir. Ce qui permet d'envoyer les contrats mi-septembre pour les salariés qui sont convertis en novembre.

Toutes les personnes convertis ont eu un avenant de contrat au moins 7 semaines avant leur conversion.

Comme l'année dernière, aucune communication n'est prévue aux cast members qui n'ont pas été retenu.

Emploi : Recrutement

-Concernant les candidatures sur Frozen, une annonce a été publiée sur My Disney Career. Certains profils n'ont pas été retenus alors qu'ils avaient les pré-requis, pourquoi... Quels ont été les critères de sélection ? Cela créant de la frustration et des difficultés à répondre de l'encadrement.

Nous avons reçu 278 dossiers au casting suite à cette annonce, après premier filtrage du casting 228 dossiers ont été traités et analysés avec chacun des managers, à l'issue un certain nombre de dossiers ont été écartés, enfin des entretiens ont été réalisés avec 7 managers pour les 85 candidats restants.

-Firely / Frozen : combien de salariés ont été recrutés ? Quel est la date de début de T&A

Pour la première phase de test 6 cast members et 2 team leader seront recrutés, à date pas de précision sur le début des tests, estimation date de démarrage novembre ou décembre 2025 à confirmer.

Emploi : fonction

-Rôle des casts members expérimentés

Depuis plusieurs années cela arrive que des casts members expérimentés coeff 200 à 215 principalement à guests entry et guest services comme guests flow et ticketing, etc.... occupent pendant plusieurs heures ou durant tous leurs shifts des postes prévu pour des teams leader coeff 225.

Ces responsabilités sont prises sans la rémunération qui correspond au coefficient requis, donc pour la suite des opérations est-ce que cela est amené à perdurer ou est-ce que des teams leader vont être embauché pour palier à ses postes délaissés principalement aux coefficients inférieurs ?

Nous avons besoin que les situations soient étayées avec des exemples factuels afin de pouvoir répondre en détail avec les managers concernés ou encore déployer un correctif si nécessaire.

En l'état les rôles des CMs Xpé et Team Leaders sont définis au travers de leur fiche emploi respective et par conséquent appliqués tel que prévu.

Politique sociale : restauration d'entreprise

-Concernant les breakroom certaines sont limites abandonnées par l'entreprise, en effet écran TV a disparu, gobelets non disponibles pour les salariés par fortes chaleurs, distributeurs en panne... concernant lyovel, un walk a permis d'identifier une dizaine de distributeur HS et les incidents sont toujours aussi fréquent. La réactivité est meilleure, mais il serait mieux d'identifier les pannes en amont. Sachant que parfois certains sont peu fourni voir vide ou dysfonctionnant. Cela est une perte pour les CM car les machines débitent sans servir. Une cartographie a été demandée et une relance a été fai [REDACTED] PICARD (ou SEAZON) sur Mama Odi (équipe cowboy/colonel, adventure/frontier, propreté et EPC). Est-il possible d'avoir un appui sur ces demandes ?

Merci de nous apporter des précisions sur vos constatations (tv absente, mobiliers...) que nous puissions en informer les services compétents.

Concernant les distributeurs nous avons plus de 280 distributeurs Lyovel sur une centaine de lieux de pause et plus de 12 000 transactions / jour sur ces derniers.

L'immense majorité fonctionne très bien, en cas de problème technique un numéro direct interne ou externe pour joind [REDACTED] is en place et indiqué sur chacun des distributeurs comme suit :



Concernant la demande spécifique pour le Bat Mama Odi j'ai appuyé votre demande.

Absences : traitement arrêt de travail

-Des salariés en arrêt de travail reçoive document de D Tools RH en disant que le document est illisible (mais à aucun moment il est dit que l'arrêt de travail est faux ...) puis convoquer par leurs manager pour sanctions disciplinaire car l'arrêt de travail est faux selon Ghro Alors c'est l'ordre et loi avant tout !

C'est punir qui est la priorité de certains manager qui suivent les directives sans prise de recul !!!

Peux t on revenir à des actes managériaux, que les managers comprennent les salariés, que la direction informe sur ce sujet svp. Qu'il y ait accompagnement, communications sur tout type de support pour informer les salariés.

On demande de la prévention avant sanction !

GHRO est le point d'accueil de tous les arrêts maladie, pour enregistrement. Si l'arrêt reçu est illisible, il ne peut être enregistré.

Pour information GHRO n'a pas la charge du contrôle des arrêts.

Ensuite, une fois saisie, une cellule indépendante de GHRO va analyser l'arrêt dans un second temps pour vérifier qu'il est conforme. C'est dans un second temps que nous identifions éventuellement des arrêts de travail frauduleux, ou des arrêts de travail venant de plateformes illicites (ce qui est encore une situation différente).

Sur la totalité des arrêts traités, cela reste marginal, et heureusement.

Pour les cas des plateformes illicites, le cast member est informé dans un second temps que son arrêt de travail n'est pas recevable et que l'absence est convertie en jour non payé. Un rappel de consignes est fait.

Pour le cas rare des sanctions disciplinaires, il s'agit de situation plus particulière, avec notamment récurrence nombreuse d'arrêts de courte de durée venant de ces plateformes illicites.

Un message a été passé aux équipes pour évaluer la situation avant de passer systématiquement à une sanction disciplinaire.

Durée du travail : UKG/ Planification

-Les grosses journées de 10h jusqu'à 10h45 de shifts placés sur 3 jours de suite sont très fatigantes ainsi que les gros shifts placés le dernier jour travaillé juste avant les offs, beaucoup de casts ont du mal physiquement avec ça. Serait-il possible qu'UKG fasse un effort là-dessus ?

De manière générale, les grosses journées n'arrivent pas 3 jours de suite. Pour avoir un planning à 35h dans la semaine, le cast member ne peut pas faire plus de 2 shifts longs, sinon il n'a « plus assez d'heures » à distribuer sur les 3 jours restants.

De manière exceptionnelle, il se peut qu'un cast member cumule plus de 2 shifts longs et fasse plus de 35h entre 2 jours off (cela sous-entend qu'il a fait moins de 35h sur la semaine précédente ou la semaine suivante) mais ce sont des cas qui restent rares.

Pour ce qui est des shifts longs placés en fin de semaine, nous ne pouvons pas garantir le positionnement des shifts longs à un moment particulier de la semaine du cast member. Ils sont positionnés en couverture du besoin lorsque cela est nécessaire à la location.

Lorsque nous avons regardé en détail, les shifts longs étaient répartis de manière assez linéaire sur les différents jours de la semaine. Ce qui revient à dire que le cast member qui devrait faire un shift long dans la semaine a autant de chance de l'avoir au retour de jour off qu'au dernier jour de sa semaine.

Pour rappel, les shifts longs (plus de 8h) représentent en moyenne moins de 15% des shifts donc ils ne sont pas majoritaires.

Points Opérationnels :

-Concernant la politique des briefings, sont-ils obligatoires et les TL sont-ils bien planifiés pour les briefings rapprochés (contrainte des planifications en horaires adaptés) ? Car les cm regrettent de ne pas en avoir.

Un Team leader est planifié afin que chaque briefing soit réalisé pour chacune des arrivées de cast members, si cela n'est pas possible un message est passé aux équipes via les écrans TV présents dans les salles de briefing.

-Concernant le signalement des incidents par les CM à Base, un sujet est en cours car les échanges sont compliqués, l'écriture et le dispatch n'est pas forcément bonne, ce qui génère une frustration sur le peu d'aboutissement de résolution des OTs via ce process.

Le technicien (e) du 4040 prend les appels, le prénom de la personne qui appelle, sa location et demande une description précise de la situation et de l'événement.

Ils transmettent un numéro d'OT (Ordre de Travail) à l'interlocuteur. Ensuite ils appellent le service par radio qui est en mesure d'effectuer la réparation.

Le numéro d'OT et la description de l'événement est aussi transmis par message sur l'imprimante du service de la, maintenance concernée

Les techniciens (es) sont pour la plupart des personnes anciennes des attractions, de contrôle ou ayant été à un moment donné sur parc Ops food ou Merch.

Ils pour un grand nombre d'entre eux fait des shadows avec Duty Maintenance ou Duty Manager.

Ils ont donc une approche plutôt réaliste du parc.

-En période de forte chaleur sur terrasse du restaurant "La casa de Coco" nos chers collègues de Custodial souffrent en restant de longues minutes dans cette espace à effet de serre .En effet cet position est presque obligatoire suite à la présence de poubelles de tri sélectif, peut-on aménager l'endroit ou augmenter la fréquence de rotations des castmembers.

Une analyse a été effectuée par le médecin du travail et partagée à l'équipe d'encadrement, le médecin conseille d'alléger le costume dès que nécessaire, sans attendre le code 77 afin de garantir des conditions de travail acceptable.

Manches du costume en dehors du code 77

Serait-il possible de faire rappel aux différents managements de notre scope que maintenant les casts en position peuvent relever les manches de leurs costumes n'importe quand selon leurs ressentis ?

Des règles ont mise en place concernant les dispositifs code 77, ces règles sont rappelées avant chaque début d'été, l'allègement du port du costume est autorisé au déclenchement du code 77, sauf exception il est demandé de suivre ces règles. (Exemple d'exception cast member terrasse Casa Del Coco)

Divers : Sécurité parking Venturi 2

Plusieurs casts members se plaignent de ce parking en termes d'éclairages la nuit, du manque de caméras apparentes et dissuasives ainsi que du manque de rondes fréquentes du personnel de sécurité donc est-ce que des mesures vont être prises pour la sécurité de nos cast members ?

Concernant l'éclairage, l'entretien de ce parking est à la charge du DV.

Néanmoins le parking est très bien éclairé.

Concernant la vidéoprotection, cette année de nouvelles caméras ont été installées pour augmenter la couverture vidéo

Elles ont été installées sur des mats, visibles de tous. Aujourd'hui la zone est très bien couverte.

Des rondes de sécurité ainsi que des opérations de contrôle en entrée et sortie sont réalisées fréquemment.

Divers : Passeports en scène

-Serait-il possible d'augmenter la visibilité et la possibilité de réservation des places jusqu'à 3 mois à l'avance ?

L'augmentation de la visibilité et la possibilité de réserver sur 3 mois ont bien été identifiées comme de potentielles évolutions de l'expérience Cast Members en lien avec le Pass en Scène. L'étude de cette évolution est en cours avec les équipes TECH et DIGITAL et pourrait faire l'objet d'une communication ultérieure si l'étude est concluante.

Divers : Programme reconnaissance

-Outing et cérémonie de remise de pin's d'ancienneté

Pourquoi dans certains établissements les cérémonies de remise de pins ont été remises en place mais pas sur parc Opérations ?

Nous prenons le point, je confirme que nous n'avons pas organisé de cérémonie de remise de pin's ou statuette, néanmoins ces remises de pin's sont effectuées en local par chacun des managers

-Il est fait état qu'au niveau des lockers femmes à Imaginations il fait très chaud.

Le point a été remonté auprès de la Direction concernée, qui nous a informé être au fait de cette problématique régulière qui fait l'objet d'un suivi.

-Concernant le point remonté sur la zone fumeur extérieure à Imaginations, le point est connu et des réflexions sont en cours.

La prochaine réunion aura lieu le mardi 12 novembre 2024 à 14h00, dans la salle de réunion Oscar 2ème étage du bâtiment Disney Channel. Les situations éventuelles devront parvenir au Chef d'établissement au plus tard le jeudi 18 octobre 2024 à 23h59 (soit 4 jours avant l'envoi de la convocation prévue le mardi 29 octobre 2024).
