

Compte-rendu de la Réunion Ordinaire des Référénts de Proximité

Etablissement Restauration

23 septembre 2024

Début de réunion : 15h30

Fin de réunion : 17h00

Etaient présents : P

Etaient absents : A

Liste des Référénts de Proximité :

Visio)

/isio)

Représentants de la Direction :

Chef d'établisseme

Responsable Relations Sociale

1. Points d'information du Chef d'établissement

➤ Points d'Actualité

-  **1^{er} octobre 2024 : VIP évènement Sleeping Beauty.** A cette occasion certaines locations du parc DLP fermeront plus tôt.
-  **Les lundi 23 et mercredi 25 septembre 2024,** deux exercices grandeur nature permettant de simuler une gestion de crise afin de se préparer au mieux seront organisés en coulisses (pas de tir derrière Fantasyland) et dans Frontierland (*Big Thunder Mountain*).
-  **Saison Halloween** du 1er octobre au 3 novembre. Pas de soirée Halloween hard ticket.
-  **Les soirées Service Awards** se tiendront au centre de convention du Disney Hôtel New York® – The Art of Marvel les 22, 23 et 24 octobre 2024
-  **Offre mixte au Colonel Hathis ;** rajout d'une pizza 4 fromages qui permet d'attirer un peu plus de Guests
De façon plus globale nos offres devraient contenir des produits phares et un ou deux produits atypiques.
On se rend compte que la diversification trop prononcée de l'offre ne fonctionne pas toujours bien (Last Chance Café qui va revenir à son ancien concept le 16/10 est un exemple).
-  **Information en CSSCT Ordinaire de septembre :**
 - Nous avons eu un long point concernant les AT du 2^{ème} trimestre. Nous sommes un peu mieux en taux de fréquence. Nous devons tous œuvrer pour limiter ces ATs.
 - Nous allons resensibiliser les équipes sur le port du gilet jaune avec les saisons hivernales
 - Retex sur le test des bornes de commande au restaurant Hypérion. On continue le test car une partie du process n'est pas terminé (les écrans en cuisine).
Il est demandé au Chef d'établissement ce qu'il en sera des cast members qui sont affectés en caisse (station assise au regard de leur restrictions médicales) car ils commenceraient à paniquer.
Le Chef d'établissement indique que pour le moment il y a suffisamment de caisses sur l'ensemble des locations restauration des parcs. Sur Hypérion, à date il n'y a qu'un comptoir dédié aux bornes de commandes. Aujourd'hui, ce n'est donc pas problématique, mais c'est un point de vigilance que nous suivrons.

-Visite de la Base principale Chariots Gourmands (extérieure + chambre froide)
+ Modulaire sanitaires bases et de la Base annexe Toad Hall Chariot gourmands.

-Meeting avec la Maintenance : nous allons travailler sur les sujets de fond et travailler en parallèle avec la division Produits Food. Mise en place d'un groupe de travail afin d'identifier tout ce qui est problématique.

Costuming Dreams : les zones concernées sont Discoveryland, Fantasyland, Adventureland à l'exception des équipes du Colonel Hathis et de la Pâtisserie. Il est indiqué qu'à cette occasion les temps de trajets ont été recalculés.

➤ **Point sur les effectifs** : au 31 août 2024

2296 Cast members répartis :

1771 CDI : 872 femmes et 899 hommes

525 CDD : 307 femmes et 218 hommes (dont 21 Alternants : 13 femmes et 8 hommes)

Service à table et buffets, toujours très compliqué en termes de sourcing.

Nous avons eu beaucoup de CDD cette année.

Nous travaillons à développer des partenariats avec des écoles espagnoles.

Nous faisons également appel à l'intérim suivant les besoins.

Concernant les CDD à pourvoir, il ne devrait pas y avoir de difficultés sur ce point

Il reste + de 80 postes Front / back à pourvoir (avec toujours une difficulté à recruter sur les postes de commis de cuisine)

Il est fait remarquer au Chef d'établissement, qu'il est fait appel aux cast members du pool déploiement en cas de besoin de staffing. Mais il est indiqué que leurs horaires ne sont pas en adéquation avec le besoin de l'activité des locations.

Le Chef d'établissement indique que les cast members du pool déploiement ont leur planning établi comme tout cast member et qu'il est difficile de pouvoir les modifier. En effet, leurs horaires ne correspondent parfois pas tout à fait à notre besoin opérationnel.

➤ **Points d'actualité sociale**

Négo NAO de septembre 3^{ème} réunion le 26 septembre

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

Aucune réclamation reçue mais des échanges ont porté sur :

en, il est fait état des charriots de débarrassage. Il n'y en a plus que 2 d'opérationnels sur les 4 car les roues sont cassées. Il est plus difficile pour les cast members de procéder au débarrassage avec les plateaux.

> Point sera remonté aux Managers pour changement de roues, voire de charriot

- La Télé de la salle de la Breakroom Toad Hall ne fonctionne pas

> Le sujet sera remonté au service concerné

-Il faut faire attention à ce que les Buddy ne soient pas désignés d'office par les Leaders et aussi mieux expliquer leurs rôles

> Un point sera fait avec les 4 Seniors Manager
rappel aux équipes

-Au Cowboy nombreuses manutentions pour la fabrication des travers car matériel HS.

> Point sera remon

-Le temps de coulage sur les machines à café sur les satellites des charriots gourmands est très long.

va va faire remonter le point aux équipes Produits

-Toad Hall des soucis de maintenance récurrents et de rupture de produits. Challenge également avec les bacs sous friteuses.

> Points seront remc r traiter avec les services concernés.

-Victoria : challenge avec l'imprimante. Pourquoi ne pas installer un écran.

voir si cela est possible techniquement.

Par ailleurs, suite à questionnement, information sur les changements de Managers à venir au sein de la division pour les services à table & Buffets :

Front à compter du 06 octobre 2024

Valt's vers le Bistrot chez Rémy

trot chez Rémy vers Walt's

Auberge de Cendrillon vers le Captain Jack's

ptain Jack's vers le Silver Spur

grabah vers l'Auberge de Cendrillon

SE vers Agrabah

Back à compter du 03 novembre 2024

omplexe Pym/Stark/SD vers le Complexe Silver/Lucky/LCC

alt's vers Complexe Pym/Stark/SD

Nous allons procéder au recrutement d'un Manager Back pour le Walt's

Le Chef d'établissement confirme que les Team Leaders ne bougeront pas en même temps que les Managers. Nous allons attendre début Q2 pour les plus anciens sur poste.

Concernant la partie QSR, le recrutement interne/externe pour Chalet/Toad Hall n'étant pas finalisé, nous communiquerons en temps voulu.

La prochaine réunion aura lieu le 18 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 30 octobre 2024 à 23h59 (soit 4 jours avant l'envoi de la convocation prévue le 04 novembre 2024).