

Compte-rendu de la réunion ordinaire des référents de proximité

Etablissement Parcs Opérations

11 juillet 2024

Début de réunion : 14h00

Fin de réunion : 16h00

Etaient présents : P

Etaient absents : A

Liste des référents de proximité :

[Redacted list of proximity referents]

Représentants de la Direction :

Chef d'établissement [Redacted]

Responsable Relations Social [Redacted]

1. Points d'information du Chef d'établissement

➤ Points d'Actualité

DLP :

- Parade route de pluie depuis le 25/06 suite aux travaux théâtre du château.
- Consécutivement au changement des horaires de la parade du **28/07/2024 au 17/08/2024 inclus** Steam Train ouvrira de **12h30 à 20h00** et du **18/08/2024 au 01/09/2024 inclus** Steam Train ouvrira de **12h00 à 19h30**.
- Réouverture de Casey et Story Book planifiée au 1^{er} août, décalée au 1er septembre.
- Déploiement d'agents de sécurité sur la parade du 6 juillet au 1er septembre 2024 : 2 agents seront présents lors de la parade de 11h30 et 4 agents seront déployés pour assurer la sécurité durant Illumination (dispositif assuré par une société extérieure)

WDS :

- Les travaux relatifs à la couverture de la file d'attente TOT sont repoussés à date en septembre.
- Titres de transport pendant les JO :



Remboursement Transport

Vos titres pendant les Jeux Olympiques et Paralympiques de Paris 2024

Du 20 juillet au 8 septembre 2024, les ventes de l'abonnement **Navigo Hebdomadaire** seront **temporairement suspendues** par Ile-de-France Mobilités.

Si vous achetez habituellement ce titre de transport, **nous vous invitons à anticiper** et à choisir la solution la plus adaptée pour vous.

Vous pouvez par exemple opter pour un forfait **Navigo Mensuel** ou un **Navigo Annuel**.
Pour ceux d'entre vous qui feraient le choix d'utiliser leur véhicule personnel, vous avez également la possibilité de bénéficier de **défraiements kilométriques**. (sous conditions)

Notre plateforme  reste à votre disposition 7j/7 et 24h/24 pour répondre à un maximum de vos questions. 

© DISNEY

- Communication « Anticipez vos déplacements durant JO » sur The Hub parue ce jour et résumant les informations à retenir afin de vous organiser au mieux dans cette période particulière.
- Renforcement des contrôles incivilités code de la route, vitesse, stationnement gênant ou non autorisés.
- En raison du feu d'artifice du 14 juillet et pour des raisons de sécurité, la circulation sera interrompue depuis *"it's a small world"* jusqu'au garage sur la circulaire intérieure, de 22 h 30

à 0 h 30*, pour les véhicules, transports internes et les piétons (aucun véhicule ni piéton doit être présent dans toute la zone de retombée).

-À compter du lundi 1^{er} juillet 2024, nos coulisses seront désormais desservies par une ligne de bus unique.

Pour donner suite à une enquête menée auprès des Cast Members au printemps dernier, notre équipe Transport a entrepris une refonte des lignes (Red, Blue, Express) au profit d'une Ligne unique, plus intuitive.



Une ligne unique circulant dans les deux sens

La ligne a été dessinée pour être plus directe et simplifier la compréhension du parcours. Seul l'arrêt ImagiNations proposera une double destination (Baloo ou Dreams) laquelle sera signalée sur la girouette de chaque bus. Desservant les bâtiments Baloo, ImagiNations et Dreams dans les deux sens et en continu de 6 h à 0 h 45, ce parcours devrait également réduire les temps de trajet grâce à une fréquence plus régulière.

Des arrêts simplifiés

Toujours dans le souci de simplifier le circuit, les arrêts porteront désormais le même nom de part et d'autre : l'arrêt Elliot devient ainsi Merlin devant la centrale d'énergie. Tenant compte de la fonctionnalité des bâtiments desservis et de leur fréquentation actuelle, certains arrêts seront déplacés à l'exemple de Robin Hood et Aladdin qui seront désormais à Pegasus tandis que l'arrêt 101 Dalmatiens sera désormais le même que Merlin.

-Information en CSSCT de l'ouverture future du bâtiment Dreams et de la révision des temps de trajet.

-Session Start Your Leadership : ouverture candidature du 12/07/24 au 15/08/24. Période de formation du 18/10/24 au 06/02/25 pour une sortie de la promotion au 01/03/2025.

-Signature de l'accord sur le télétravail avec une mise en œuvre au 1^{er} janvier 2025.

➤ **Point sur les effectifs :**

- Effectif de la division au 30 juin 2024

Total 2637 salariés :

2225 CDI : 1184 femmes et 1041 hommes

412 CDD : 246 femmes et 166 hommes (dont 27 Alternants : 19 femmes et 8 hommes)

Recrutement Attractions : 25 arrivées entre le 1/07 et le 10/09

Recrutement guest entry complexe : 15 arrivées entre le 2/07 et le 3 septembre.

Intérimaires Parc ops

% d'heures intérimaires versus total heures travaillées

Mai :1.3%

Juin : 0.3%

Intérimaires guest entry :

%d'heures travaillées versus total heures travaillées.

Mai :1.3%

Juin : 0.1%

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

Mai : 1.7%

Juin : 0.9%

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

Mai : 1.7%

Juin : 1%

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

Mai : 7.9%

Juin : 6.6%

Heures supplémén [REDACTED] y inclus 6 eme jours versus total heures travaillées

Mai : 6.6%

Juin : 5%

➤ **Points d'actualité sociale**

Faisant suite à la campagne de préinscription en crèche de mars dernier, Disneyland Paris poursuit son engagement en faveur de la parentalité et vous propose une deuxième période de préinscription : du 1er juillet au 31 août prochain.

Négo NAO à venir sur septembre.

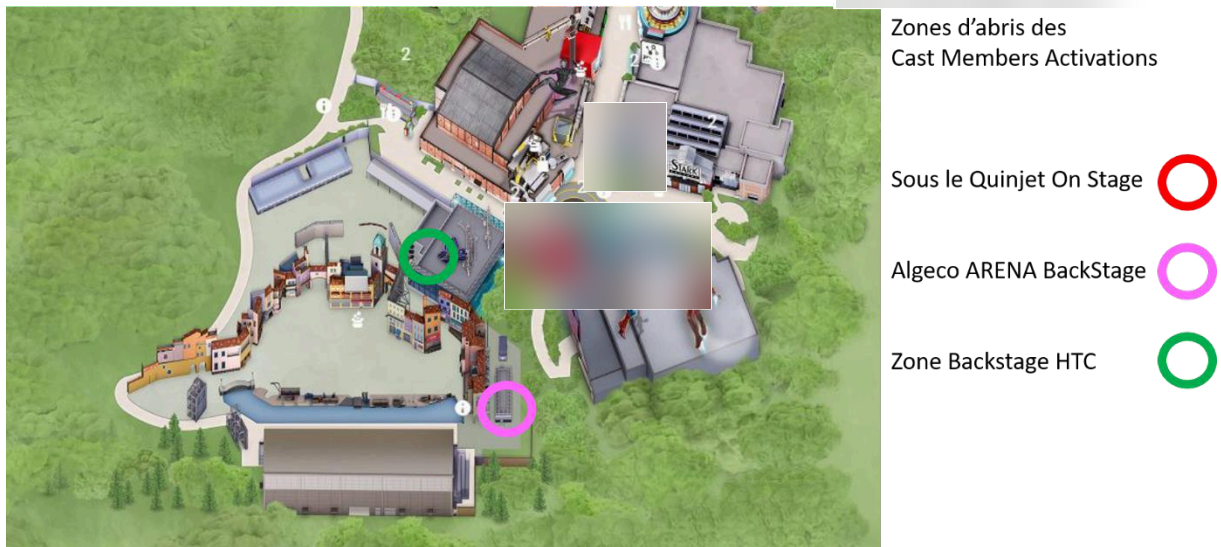
2. Situations pour lesquelles une réponse n'a pas été apportée ou pour lesquelles il existe une réelle difficulté d'interprétation

Divers : Points opérationnels

-Faisant suite à la demande concernant Production 2, il est indiqué que lorsque les Activations sont annulées pour cause de pluie, les Cast Members de Production 2 ont plusieurs zones dans lesquelles ils ont pris l'habitude de s'abriter :

- Sous le Quinjet, lieu prisé par les guests également pour se protéger de la pluie
- Dans le couloir en zone backstage du Hero Training Center
- Depuis peu dans l'Algeco de l'ARENA

Ils ont également des breakrooms à disposition à proximité (Mil



-La procédure des objets trouvés ne prévoit plus de donner ou de recompter le contenu d'un sac ou d'un portefeuille devant le cast member qui le rapporte et de lui remettre un reçu justifiant son dépôt ; quelle est alors la responsabilité du cast member en cas de réclamation du propriétaire ?

Le Chef d'établissement explique que la procédure indique toujours de recompter en présence de l'inventeur (celui qui a trouvé l'objet) puis qu'un récépissé est imprimé à la demande de

l'inventeur. Troov permet l'impression d'un récépissé sans données nominatives et qui sert de preuve de dépôt. Il y a eu un malentendu il y a quelques semaines où certains CM s'étonnaient de ne pas avoir de récépissé, l'équipe de City Hall a été rebriefer sur le fait d'imprimer les récépissés sur demande et d'être plus « proactif ».

-Concernant la remarque sur les mauvaises odeurs dans les locaux du ticketing situés sous le Disneyland Hôtel obligeant la fermeture d'une partie des caisses. Il est expliqué que ces odeurs ont été causées à la suite d'une fuite provenant du DLH, un périmètre de sécurité a été mis en place, l'activité guichet guest relation concernée a été transférée vers des guichets non exposés à ces odeurs. Il a été procédé à la réparation de la fuite puis au nettoyage de la zone et à l'ajout d'un diffuseur de parfum jusqu'à suppression des odeurs.

Divers : programme reconnaissance

-Problèmes Cartes Spirit suite à la fermeture Disney TOP

De nombreux salariés nous sollicitent pour plusieurs problèmes :

Soit-il n'ont jamais reçu leur carte, Soit leur compte est vidé avant de recevoir leur carte, Soit les cartes cadeaux ne fonctionnent pas. Le service après-vente est inexistant.

Serait t'il possible de mettre en place un service de dédommagement interne à Disneyland pour permettre aux Casts de récupérer leur argent ?

A la fermeture de la plateforme Disney TOP le 30 septembre 2023, tous les comptes avec un solde positif ont fait l'objet d'une commande auprès de Spirit of Cadeau. Dans le cas d'une carte existante et en cours de validité à ce moment-là, celle-ci a été crédité du montant correspondant. Dans le cas d'une première carte ou d'une carte existante mais expirée, ces derniers ont fait l'objet d'un envoi par voie postale. Le prestataire confirme avoir procédé au traitement de tous les cas précédemment mentionnés. Nous comptons actuellement un total de plus de 13 000 cartes cadeaux en circulation et en cours de validité.

A l'heure actuelle, des possibles délais de réception d'une carte peuvent être dû à la livraison : coordonnées inexactes ou incomplètes et toute autre anomalie liée à un envoi par voie postale. Quant à l'exactitude des coordonnées, la mise en place d'un formulaire de consentement au début du mois de juin 2024 permet désormais de nous assurer de la transmission des bonnes coordonnées pour chaque bénéficiaire qui doit impérativement indiquer ses coordonnées et donner son consentement pour ce traitement. La nécessité de cette démarche a été communiqué aux leaders.

Pour tout autre cas, en effet, le service client de Spirit of Cadeau est à la disposition des salariés à l'adresse disney@spiritofcadeau.com. En parallèle, Le prestataire a été rencontré pour lui demander de renforcer l'efficacité et la rapidité avec laquelle ils devront apporter une réponse aux salariés ayant exprimé une demande auprès du service client.

Concernant les cartes qui ne fonctionnent pas, Il pourrait s'agir d'une carte non activée ou d'une carte expirée. Dans ce cas, il convient d'avertir le service client de Spirit of Cadeau.

Suite aux discussions, il a été demandé aux RDP de remonter les noms des cast members évoqués pour lesquels la carte ne fonctionnerait pas et qui n'auraient pas eu de retour du Service client de Spirit of cadeau.

Représentant du personnel :

A la demande de savoir pourquoi les Représentants du Personnel n'ont pas la possibilité et l'autorisation d'utiliser le portail de sécurité dit le « Hachoir » qui est situé au niveau du Ticketing Studios ? Il est indiqué qu'il s'agit d'une position semi-sécurisé car non pourvue de présence humaine, donnant accès directement dans nos coulisses et que de ce fait les droits sont volontairement restreints. Seuls les CMs travaillant à Disney Channel et qui ont un bureau fixe et permanent sont habilités à utiliser ce hachoir. Pour accéder aux WDS les autres CMs doivent passer par la porte Judy Hopps.

Rémunération : incidence absence (type sécurité sociale ou autre)

Comment se fait-il que certains cast members, après leur reprise de travail (suite à une maladie ou autre absence), continuent à percevoir un salaire négatif (ou presque zéro) sans être informés au préalable alors qu'ils ont travaillé un mois ou une partie du mois avec tous les prélèvements dont ils vont faire face ?

Sur ce point, il est réexpliqué la lecture du bulletin de paie notamment au regard de la période de recueil qui correspond aux incidences du mois précédent.

Ex : 1 Cast member qui revient de longue maladie en juin percevra son salaire de juin mais avec les incidences correspondant à la période de recueil du mois de mai sur laquelle transparaîtra l'absence pour maladie. Donc oui, le salarié peut avoir un salaire négatif ou presque à zéro suivant période de recueil sur 4 ou 5 semaines d'absence maladie sur son premier mois de retour. Pour rappel au-delà du 90^{ème} jour, le salarié percevra directement ses IJSS et l'AG2R versera le complément de salaire éventuel.

Emploi : offre recrutement

Que prévoit le droit de déconnexion quand une opportunité (de postuler un autre poste, de changer de métier ...), s'offre à nous alors que nous sommes en vacances et si on ne le fait pas on risque d'arriver tard ? Il est indiqué que nous ne maitrisons pas le postage des offres d'emplois. Dans cette situation où une opportunité professionnelle se présente, le salarié est seul décideur de postuler sur le site alors qu'il est en congés, l'employeur n'impose aucunement la connexion.

Divers :

Pour faire suite à une demande, les infirmiers(ères) de first aid ne peuvent pas refuser de déclarer un AT quel que soit le motif mais il doit y avoir un fait accidentel identifié. Il en est de même, dans le cadre d'une déclaration d'AT pour choc psychologique, même s'il n'y a pas de fait accidentel identifié.

La prochaine réunion aura lieu le mardi 10 septembre 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 22 août 2024 à 23h59 (soit 4 jours avant l'envoi de la convocation prévue le mardi 27 août 2024).