

Compte-rendu de la réunion des Référénts de Proximité Etablissement Autres Hôtels – 20 mai 2025

Début de réunion : 14h00
Fin de réunion : 15h05

Liste des Référénts de proximité :

MAIELLA Immacolata - P

Représentants de la Direction :

Cheffe d'établissement
Responsable Relations sociales

1. Point de la Cheffe d'établissement

La Cheffe d'établissement informe les Référénts de proximité de la création d'une cellule de crise interne suite au mouvement de grève des taxis et VTC qui affecte l'accès à notre destination. La situation, ainsi que son impact sur la fréquentation de la destination, est suivie de près. Par ailleurs, une présence régulière par les forces de l'ordre est assurée.

2. Point sur les effectifs de l'établissement

Effectifs

La Responsable Relations sociales communiquer les dernières données relatives aux effectifs au sein de l'établissement :

Autres Hôtels										
EC		30/04/2025	30/04/2025	30/04/2025	30/04/2025	Grand Total				
		CDD	CDD	CDI	CDI					
		Femmin	Masculin	Femmin	Masculin		AMH	TICA	TICA	Total
	CAD			25	48	73	Dont Alternants	Femmin	Femmin	Masculin
				14	36	50	Apprenti	2	7	7
	AMH	2		48	61	134	Total			16
	TICA	42	37	465	752	936				
	TOTAL	44	37	549	563	1193				

Suite à plusieurs réclamations relatives à l'effectif au sein de l'établissement et l'état des REQS en cours, la Cheffe d'établissement a réexpliqué le mode de fonctionnement actuel : La Cheffe d'établissement indique que comme évoqué lors des précédentes réunions, l'état des REQS en cours constitue une donnée extrêmement fluctuante, dans la mesure où les demandes d'ouverture de poste évoluent quotidiennement, en fonction des besoins du terrain. Ainsi, le nombre de REQS ouvertes évolue en permanence en fonction des départs et recrutements réalisés. Ce qui importe davantage, c'est que la base CDI en place permet une adaptation efficace à la variation de l'activité. Dans cette dynamique d'ajustement continu, les managers des différents départements travaillent en lien étroit avec WFI afin d'actualiser régulièrement le Labor Standards. Ainsi, des REQS sont ouvertes dès que nécessaire, afin de pourvoir les postes vacants et de maintenir le bon fonctionnement des équipes. Par ailleurs des REQS CDD sont ouvertes sur les périodes de saison. Puis la Cheffe d'établissement procède à un état des lieux des REQS actuellement en cours.

3. Point d'actualité sociale

- La Responsable Relations sociales rappelle que la Global Well-being Week dont la programmation est disponible sur [THE HUB](#) se déroulera du 19 au 23 mai 2025.
- À partir du 1er juin 2025, le mode de calcul des cotisations sociales liées à l'utilisation du Pass en Scène évolue. Désormais, seules les entrées effectivement utilisées seront prises en compte pour déterminer le montant des cotisations sociales. Ce changement vise à rendre le système plus équitable et personnalisé. La valorisation forfaitaire dès la première utilisation prendra fin à cette date. Chaque entrée réalisée à l'aide du Pass en scène sera ainsi valorisée 1,70€ sur le bulletin de paie du Cast Member. Sur ces 1,70€ vous ne paierez que les cotisations sociales, auxquelles s'ajoute au taux de prélèvement à la source. Ces cotisations apparaîtront le mois suivant l'utilisation du Pass en Scène. Toute visite dans les Parcs Disney doit faire l'objet d'une réservation au préalable. Qu'il s'agisse d'une entrée seule ou avec un invité, elle est considérée comme un avantage en nature, valorisé comme tel sur la fiche de paie et décomptée du quota d'entrées du Pass en Scène, et ce qu'elle que ce soit l'heure de la visite.

4. Echanges sur les réclamations remontées par les référents de proximité en application de l'accord CSE selon les thématiques identifiées.

➤ DIVERS - Agression – Cast Members

Les Référents de proximité interrogent le Chef d'établissement sur les mesures visant à protéger les Cast Membres des agressions des Guests.

La Cheffe d'établissement indique que réclamation ne relève pas des Référents de proximité, mais de la CSSCT, qui est en charge des sujets liés à la sécurité des salariés notamment de l'analyse des accidents du travail pouvant résulter par exemple d'incivilités ou d'agressions. La Cheffe d'établissement rappelle néanmoins que dans de telles situations les Cast Members doivent immédiatement suspendre l'interaction et demander l'intervention de leurs leaders lorsqu'ils sont confrontés à un comportement agressif d'un client nécessitant l'intervention d'un membre de l'encadrement. Il convient enfin de souligner que plusieurs dispositifs sont déjà en place : des formations à la gestion des incivilités pour les salariés en contact avec les Guests ont été suivies (360 Cast Members à date dans l'établissement) et la mise en place de caméras de vidéosurveillance ainsi que des boutons d'alerte.

➤ DIVERS - DTIME

Les Référents de proximité expriment de nombreuses inquiétudes concernant les dysfonctionnements de D-TIME, le manque d'accompagnement dans la prise en main de l'outil, ainsi que la charge de travail liée à son utilisation.

La Cheffe d'établissement rappelle que D-TIME offre plusieurs fonctionnalités clés :

- Gestion des données de temps de travail : D-TIME permet de suivre et enregistrer le temps de travail quotidien, facilitant ainsi la gestion de l'emploi du temps.
- Visibilité en temps réel : Elle permet d'avoir une visibilité immédiate sur la saisie des heures, notamment en cas d'exception (heures supplémentaires, retards, etc.), ce qui donne la possibilité de vérifier rapidement les anomalies auprès du leader et/ou de demander une correction avant l'édition de la paie. À titre d'exemple, auparavant, une erreur sur la journée du 12 mars n'était détectable qu'à la distribution du bulletin de paie le 28 avril, soit plus de six semaines après, la période de recueil s'étalant du 2 au 29 mars pour la paie d'avril.
- Système de badgeage à distance : Pour les Cast Members éligibles au télétravail, un système de badgeage à distance est disponible, permettant de pointer facilement leur présence sans déplacement physique.

- Gestion des demandes de congés : D-TIME simplifie la gestion du temps pour les Cast Members en proposant une interface moderne et pratique, optimisant ainsi leur expérience au travail.

La Cheffe d'établissement précise que c'est un outil que chacun doit progressivement s'approprier. Il est normal que les premiers mois d'utilisation suscitent des ajustements et nécessitent une phase d'adaptation. Par ailleurs, des points identifiés sont encore en cours de résolution. La paie du mois d'avril a bien été clôturée et les éventuelles anomalies ont été traitées étant précisé que si une anomalie est constatée sur la fiche de paie les Cast Members une correction auprès du Service Paie via un formulaire sur D-Tools HR doit être faite.

➤ EMPLOI – Parcours professionnel

Les Référents de proximité interrogent la Cheffe d'établissement au sujet des grilles d'évolution et quant à l'équité de traitement en matière de progression professionnelle.

La Cheffe d'établissement indique que les grilles de promotion constituent un outil managérial sur lequel l'encadrement peut s'appuyer pour accompagner les collaborateurs dans l'évolution de leurs compétences. Y figure plusieurs éléments tels que : la formation et l'expérience professionnelles, l'autorité des compétences, l'organisation du travail et le niveau d'autonomie requis. Ces grilles de promotion s'inscrivent dans les critères issus de la convention collective pour chaque coefficient qui demeurent le cadre de référence. L'évolution professionnelle d'un collaborateur ne dépend pas uniquement de ces éléments formalisés mais s'appuie sur un ensemble de facteurs complémentaires tels que : les opportunités existantes au sein de l'entreprise, le projet professionnel du salarié et surtout l'adéquation entre les compétences et attitudes déjà démontrées et celles attendues pour le poste visé. Ainsi, les grilles de promotion constituent un outil de référence, elles permettent d'avoir une orientation mais ne sauraient à elles seules déterminer une évolution professionnelle qui repose, elle, sur une analyse plus globale.

Les Référents de proximité formulent une demande de révision du plan de formation.

La Cheffe d'établissement demande davantage d'éléments concernant les attentes exprimées et les besoins identifiés, afin d'envisager, le cas échéant, des pistes d'ajustement. Cela étant, le plan de formation annuel est construit à partir des formations réglementaires/obligatoires, des besoins identifiés sur le terrain et des orientations définies au niveau de l'entreprise, de la division, de l'établissement ou même du département auquel appartient le Cast Member. Il vise à développer les compétences des Cast Members tout en répondant de manière adaptée aux exigences de l'activité. Le manager joue un rôle clé dans l'élaboration et le déploiement de ce plan. Sur la base du catalogue des formations disponibles transmis par le département formation et du quota de places attribuées à son périmètre, il est chargé d'identifier les besoins de chacun de ses collaborateurs et d'attribuer les formations les plus pertinentes en fonction de leurs objectifs de développement. À ce titre, les QC/QT (dont les Cast Members peuvent en être à l'initiative) et les entretiens professionnels réalisés tous les 2 ans jouent un rôle clé. Ils constituent des moments privilégiés de dialogue entre le Cast Member et sa hiérarchie dans une démarche d'accompagnement professionnel.

Les Référents de proximité sollicitent des précisions concernant le parcours concernant les règles applicables en cas de promotion.

La Cheffe d'établissement indique que les promotions au coefficient 200 intervenues récemment, depuis l'officialisation de la nouvelle grille, ont bien respecté le processus en vigueur. Ce processus implique notamment deux locations et l'évaluation par deux managers. Concernant les parcours de promotion : Le parcours type prévoit une seconde location comme condition nécessaire à la validation de la promotion. Dans la mesure du possible, la promotion est alors réalisée dans cette seconde location. Toutefois, à titre exceptionnel, une promotion peut être effectuée dans la location d'origine, sous réserve du respect des critères établis.

➤ EMPLOI – CIEE

Les Référents de proximité interrogent la Cheffe d'établissement direction sur les différences de positionnement des CIEE.

La Cheffe d'établissement mentionne que le CIEE (Chargé d'Interventions des Entreprises Extérieures) dans les

➤ **DIVERS – Saisie information Breaksheet**

Les Référents de proximité attirent l'attention de la Cheffe d'établissement sur des erreurs relevées sur les bulletins de paie liées à une mauvaise intégration des données concernant le temps de pause.

La Cheffe d'établissement confirme que cela sera fait aux équipes Workforce Insights d'être vigilant concernant la saisie des informations listées sur la Breaksheet.

➤ **DIVERS – Restauration collective**

Les Référents de Proximité demandent le rétablissement de la disponibilité des pizzas dans les cafétérias.

La Cheffe d'établissement spécifie que les menus sont conçus dans un souci de variété afin de proposer aux salariés une offre diversifiée et équilibrée. Concernant plus spécifiquement la pizza, notre prestataire Sodexo est actuellement en recherche d'une référence plus qualitative.

➤ **DIVERS – Compteur Paie**

Les Référents de proximité rapportent avoir constaté des anomalies sur les compteurs de jours en lien avec les J5.

La Cheffe d'établissement indique que la sixième semaine de congés bénéficie à tous les Cast Members éligibles aux horaires choisis : Cast Members des coefficients 150 à 220 inclus travaillant au sein des Parcs Disney (Parcs Opérations, Merchandise et Food & Beverage), de Disney Village et des Hôtels Disney. Les Cast Members éligibles, ayant choisi de bénéficier de jours de repos supplémentaires au titre de la sixième semaine de congés peuvent vérifier le nombre de jour présents sur leur fiche de paie sous le code J5. Si le Cast Members a bien exprimé son choix quant à la prise de jour de repos lors de la période de recueil et que le compteur J5 n'apparaît pas sur la fiche de paie, ou que le solde indiqué est erroné, le Cast Member peut contacter l'équipe GHRO en appelant le 122 depuis un poste interne ou le 01 60 30 00 10 depuis un poste externe (du lundi au vendredi, de 9h30 à 17h30) afin de régulariser sa situation individuelle.

➤ **DIVERS – Bagagerie Séquoia Lodge**

Les Référents de proximité attirent l'attention de la Cheffe d'établissement sur un dysfonctionnement lié à l'organisation des shifts au sein de la bagagerie lors de l'ouverture.

La Cheffe d'établissement confirme que ce point a bien été remonté à l'encadrement concerné. Une nouvelle organisation sera mise en place dès le 21 mai 2025 afin d'être testé. Un bilan sera effectué à l'issue de cette période test pour évaluer son efficacité et procéder, si besoin, aux ajustements nécessaires.

➤ **DIVERS – Bagagerie Séquoia et Cheyenne**

Les Référents de proximité font part de plusieurs observations concernant les transferts réguliers des concierges entre les différents hôtels.

La Cheffe d'établissement rappelle qu'un salarié affecté à une location peut être transféré temporairement vers une autre location exerçant le même métier. Concernant les bagagistes du Séquoia Lodge et du Cheyenne qui font l'objet de ces transferts, un processus de rotation est déjà mis en place via Workforce Insights afin d'assurer une équité entre les salariés. Cette rotation est intégrée dans la planification des Cast Members. Par ailleurs, il est important de souligner que l'équipe bénéficie également du renfort d'autres hôtels si nécessaire.

➤ **DIVERS – Pass en Scène**

Les Référents de proximité déplorent une différence de traitement exercées par les Cast Members du ticketing lors de l'utilisation du Pass en scène.

La Cheffe d'établissement indique avoir remonté ce constat et confirme que bien que l'accueil des Cast Members en tant que Guests via le Pass en Scène nécessite une gestion spécifique, les salariés de la billetterie doivent garantir un accueil identique à l'ensemble des visiteurs du parc.

La prochaine réunion des référents de proximité aura lieu

Les éventuelles réclamations devront parvenir au Chef d'établissement
au plus tard le 4 juillet 2025.

Cheffe d'Etablissement
Autres Hôtels

A handwritten signature in dark ink, consisting of several loops and a long horizontal stroke at the end.

