

**Compte-rendu de la réunion des Référents de Proximité
Etablissement Hôtels spécifiques - 21 mai 2025**

**Début de réunion : 14h00
Fin de réunion : 15h35**

Liste des Référents de proximité :

[Redacted list of proximity referents]

Représentants de la Direction :

Chef d'établissement [Redacted]
Responsable Relations [Redacted]

1. Point du Chef d'établissement

Le Chef d'établissement tient à féliciter l'ensemble des équipes ayant participé à la tenue du Leadership Learning Events qui a eu lieu pour la première fois au sein de notre destination du 12 au 16 mai 2025 au centre de convention de l'hôtel The New York Art of Marvel.

Par ailleurs, le Chef d'établissement informe les Référents 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'Etablissement Hôtels spécifiques

Effectifs

La Responsable Relations Sociales communique les dernières données relatives aux effectifs :

	30/04/2025	30/04/2025	30/04/2025	30/04/2025	
	CDD	CDD	CDI	CDI	Grand Total
	Féminin	Masculin	Féminin	Masculin	
CAD			7	20	27
AMA	1		31	51	83
AMN	2	2	68	101	173
NCA	19	13	375	468	875
TOTAL	22	15	481	640	1158

	AMN	AMN	NCA	NCA	
	Féminin	Masculin	Féminin	Masculin	Total
Dont Alternants					
Apprenti	2	2	9	8	21
Total	2	2	9	8	21

Les Référents de proximité remontent plusieurs réclamations relatives aux effectifs au sein de l'établissement.

Le Chef d'établissement précise que les effectifs de l'établissement sont dimensionnés en fonction de besoins réels de nos activités. La situation est en constante évolution, tant pour tenir compte des départs, mobilités et recrutements en cours, que pour tenir compte de l'évolution de l'activité. Les managers des différents départements sont également attentifs à l'adéquation des Labor Standards avec la réalité de leurs activités et engagent des discussions en vue de les adapter, si besoin, à la réalité des besoins qui peuvent changer. Les ouvertures de REQS et embauches en cours tiennent compte de ces éléments et leur nombre varie en fonction des départs à remplacer et des recrutements réalisés.

Concernant la demande de transmission de l'état des REQS en cours, il convient de souligner qu'il s'agit d'une donnée particulièrement évolutive. Des REQS sont ouvertes dès que nécessaire afin de pourvoir les postes vacants et de maintenir le bon fonctionnement des équipes. En effet, les demandes d'ouverture de poste évoluent en permanence en fonction des départs et recrutements réalisés. Par ailleurs des REQS CDD sont ouvertes sur les périodes de saison. À noter que les Casting Tours et les journées de recrutement le mercredi au bâtiment Bellini continuent de se poursuivre.

En cas d'absence imprévue de dernière minute, la solidarité entre les équipes, voire entre les hôtels, est sollicitée. Il peut également être fait appel à la cellule déploiement dans la limite de ses ressources disponibles. Le recours à l'intérim, quant à lui, fait l'objet d'une anticipation en amont.

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.

➤ EMPLOI

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

Le Chef d'établissement indique que cette 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. Le Chef 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 par 238 Cast Members à date dans l'établissement, et la mise en place de caméras de vidéosurveillance ainsi que des boutons d'alerte.

➤ CONTRAT DE TRAVAIL

Les Référents de proximité signalent des difficultés rencontrées par certains Cast Members concernant leur planification notamment des horaires situés en dehors des plages couvertes par les transports en commun.

Le Chef d'établissement demande des précisions sur les cas qui sont visés dans la question (hôtel/département... localisation concernée, les équipes impactées, ainsi que la fréquence des cas évoqués). Il rappelle que l'activité hôtelière s'exerce par nature tous les jours de l'année, 24h sur 24 et que selon le métier, les Cast Members peuvent travailler de jour comme de nuit, tard le soir ou très tôt le matin. Les Cast Members sont informés de ces contraintes au moment de leur embauche ou de leur mobilité et doivent s'organiser pour pouvoir accéder au site ou en repartir, les transports en commun n'étant pas la seule option. Les plannings sont établis en concertation avec le service de planification, en fonction des besoins opérationnels de l'activité et dans le respect des dispositions légales en matière de temps de travail et de repos. Les Cast Members sont informés de leur planning 4 semaines à l'avance, avec les 3 premières semaines figées, afin de leur permettre une anticipation suffisante. Enfin, toute situation individuelle particulière peut être directement remontée par le Cast Member auprès de son encadrement. Chaque fois qu'un changement de situation ou événement particulier implique une difficulté d'accès ou de départ, un aménagement peut être trouvé avec l'encadrement sur une durée déterminée afin de laisser le temps au Cast Member concerné de trouver une solution.

➤ EMPLOI

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

Le Chef d'établissement indique que des 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 figurent plusieurs éléments qui permettent d'identifier les attendus pour un poste afin d'évaluer la capacité à occuper poste de niveau hiérarchique supérieur. 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, mais ne sauraient à elles seules déterminer une évolution professionnelle qui repose sur une analyse plus globale, qui s'inscrit en général sur la durée. Dans le cadre des promotions, il est rappelé que cette décision est souvent collégiale et ne constitue donc pas une décision unilatérale du leader.

➤ FORMATION

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

Le Chef 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, il rappelle que le plan de formation annuel est construit à partir des formations réglementaires/obligatoires (ex : formations requises food safety), 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.

➤ D-TIME

Les Référents de proximité au Chef d'établissement 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.

Le Chef d'établissement rappelle que D-TIME demeure 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 d'un Cast Member une correction auprès du Service Paie via un formulaire sur D-Tools HR doit être faite. Comme indiqué précédemment, la saisie a été reprise par Workforce Insight il y a quelques semaines pour permettre aux équipes de WFI de s'approprier l'outil et de corriger les anomalies constatées. Courant mai, un pilote de transfert de la saisie aux opérations a été lancé dans deux hôtels, avant de lancer le redéploiement progressif aux opérations avec un accompagnement des équipes WFI..

La prochaine réunion de proximité aura lieu

Les éventuelles réclamations devront parvenir au Chef d'établissement
au plus tard le 21 juin 2025.

Hôtels Spécifiques