

Réunion des Référents de Proximité
Établissement Autres Hôtels – 18 novembre 2025

Début de réunion : 14h00

Référents de proximité présents :

EL MOUNTASSIR

P

P

P

P*

P

P*

P

P

*Connecté(e) via Teams**

Représentants de la Direction :

Cheffe d'établissen

Responsable Relations sociale

1. Point opérationnel de la Cheffe d'établissement

La Cheffe d'établissement indique que des travaux ont été effectués portant notamment sur la robinetterie et le carrelage des douches dans les vestiaires destinés aux femmes à l'hôtel Cheyenne. L'intervention s'est déroulée sur une durée d'une semaine du 22 au 29 septembre 2025. Ces améliorations contribuent directement à renforcer la qualité des espaces mis à disposition de nos Cast Members.

Par ailleurs elle précise que le projet de réhabilitation des bungalows de l'hôtel Ranch Davy Crockett se poursuivent selon le planning établi. À ce jour, deux loops ont été entièrement rénovés et sont désormais proposés à la réservation pour nos Guests.

Enfin, elle évoque l'avancement de la procédure sociale menée avec la CSSCT dans le cadre du projet de réhabilitation de l'hôtel Séquoia Lodge. Elle indique qu'en vue de la réunion du CSE du 9 décembre 2025, il sera recueilli le 21 novembre 2025 auprès de la CSSCT un avis d'orientation sur la phase 1 du projet.

Ensuite il est procédé à la lecture de la note d'information relatives aux Congés Payés 2025-2026. La Cheffe d'établissement indique que cette note sera affichée au sein des hôtels de l'établissement Autres Hôtels à la suite de cette réunion.

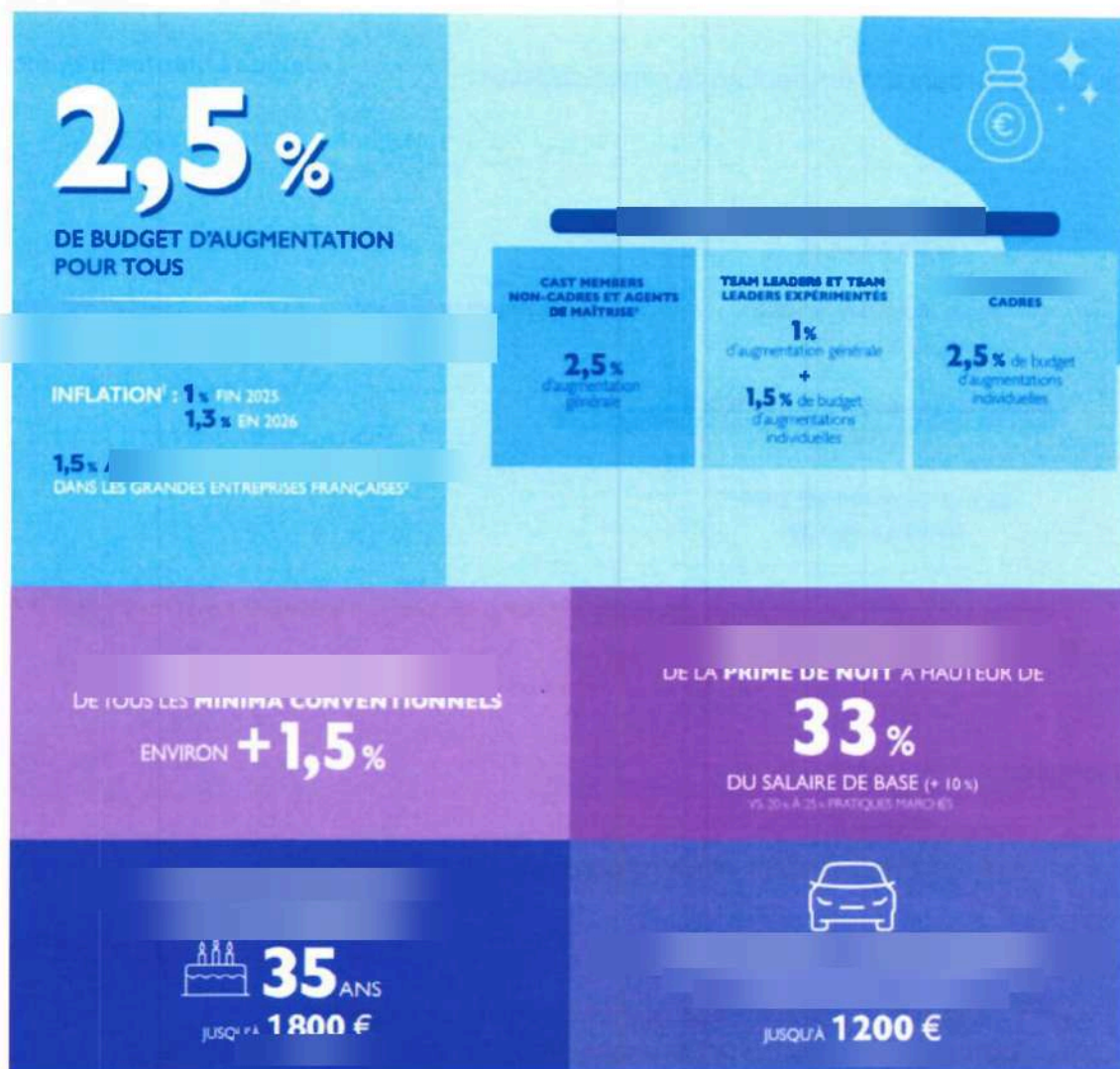
2. Point sur les effectifs de l'Etablissement Autres Hôtels

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

	31/10/2025	31/10/2025	31/10/2025	31/10/2025						
	CCO	CCO	CDI	CDI	Grand Total		AMN	AMN	NCA	NCA
	Femmes	Masculin	Femmes	Masculin		Dont Alternants	Femmes	Masculin	Femmes	Masculin
CAD			25	48	73	Apprentis	3	1	7	8
AMA			13	33	46	Total	3	1	7	8
AMN	3	1	43	87	134					
NCA	66	50	443	360	939					
TOTAL	69	51	524	548	1192					

3. Point d'actualité sociale

➤ NAO 2026, entrée en vigueur au 1^{er} janvier 2026



Plus d'informations disponibles sur [THE HUB](#).

Les Référents de proximité demandent à la Direction quel sera le montant de la prime d'intéressement. La Responsable Relations sociales indique que ce montant sera prochainement communiqué par la Direction des ressources humaines.

➤ Distribution des cartes cadeaux du CSE

Le CSE procédera à la distribution de cartes-cadeaux :

Mercredi 19 novembre 2025 de 5 h à 16 h 30		
Jeudi 20 novembre 2025 de 10 h à 16 h 30	Bâtiment ImagiNations CSE	Toutes locations
Vendredi 21 novembre 2025 de 10 h à 16 h 30		
Samedi 22 novembre 2025 De 10 h à 16 h 30		

La distribution des cartes-cadeaux se prolongera ensuite au bâtiment ImagiNations jusqu'au vendredi 26 février 2026 de 10 h à 16 h 30.

Montants :

- 150 € par adulte
- 40 € par enfant (jusqu'à 16 ans révolus au 1er octobre 2025)

Sont éligibles les Cast Members :

- En CDI, congé parental, CDD (apprentis inclus) et stagiaires
- Ayant 6 mois de présence continue entre le 1er avril et le 1er octobre 2025
- Et toujours présents au 7 novembre 2025 (date de distribution)

Une distribution a déjà été faite à l'hôtel Disney Davy Crockett Ranch le 7 novembre dernier. Il est confirmé aux Référents de proximité qu'il n'est pas prévues d'autres distributions au sein des hôtels de l'établissement.

Plus d'informations disponibles sur [THE HUB](#).

➤ **Réduction Cast Members au sein de Disneyland Paris**

Du 18 novembre au 9 décembre 2025 réduction Cast Members s'élève exceptionnellement à 30%, hors points de vente extérieurs et partenaires, alcool et certains produits.

Plus d'informations disponibles sur [THE HUB](#).

➤ **Safetyval 2025**

La Direction Sécurité et Prévention des Risques de Disneyland Paris organise un concours de courts métrages réservé aux Cast Members, qu'ils soient devant ou derrière la caméra. Ce concours met à l'honneur la sécurité, valeur essentielle au sein de l'entreprise, au service du bien-être des Cast Members et de l'expérience des visiteurs. Les participants sont invités à réaliser une courte vidéo originale et créative mettant en avant une initiative ou une bonne pratique de sécurité, en solo ou en équipe. Un jury, composé de représentants de la Direction Sécurité et de la Direction générale, récompensera les meilleures productions à travers plusieurs distinctions, dont le prix de la réalisation, le prix de la créativité, ainsi que deux coups de cœur, l'un du jury et l'autre du public.

La Cheffe d'établissement rappelle que l'année dernière, les Coordinateurs de nuit des hôtels avait participé à ce même concours.

Plus d'informations sur [THE HUB](#).

• **SEEPH - Semaine européenne pour l'emploi des personnes handicapées**

Dans le cadre de la Semaine européenne pour l'emploi des personnes handicapées (SEEPH), et dans l'esprit des valeurs de la Clé Inclusion et des engagements pris à travers une longue histoire d'accords en faveur de l'insertion des personnes en situation de handicap, Disneyland Paris s'associe à l'événement en proposant différentes actions du 17 au 21 novembre 2025. Des temps d'échanges et d'information seront également proposés avec notamment l'équipe Mission Handicap afin de répondre aux questions relatives à l'accompagnement et aux dispositifs existants pour les salariés en situation de handicap au sein de Disneyland Paris. Ces rencontres, ouvertes à tous les Cast Members intéressés, se tiendront :

- Hôtel Cheyenne : le 19 novembre, de 10h00 à 12h00
- Hôtel Santa Fe : le 19 novembre, de 14h00 à 16h00
- Sequoia Lodge : le 21 novembre, de 10h00 à 12h00

Plus d'informations sur [THE HUB](#).

4. Traitement des réclamations

➤ DIVERS - UKG

Les Référents de proximité partagent à la Cheffe d'établissement des difficultés rencontrées par les Cast members dans le cadre de l'utilisation de l'outil UKG PRO.

La Cheffe d'établissement explique qu'il s'agit d'une réclamation qui relève du niveau central, car elle ne concerne pas spécifiquement l'établissement Autres Hôtels. Toutefois, elle précise qu'un dispositif d'accompagnement a été déployé afin de soutenir les équipes tout au long de la mise en œuvre. Des sessions de formation ont été proposées aux leaders concernés, un kit de communication leur a été transmis pour faciliter la diffusion des informations auprès des équipes et les supports disponibles sur D-LEARN ont été mis à jour. En complément, plusieurs permanences ont été organisées sur différents sites du Resort afin de répondre aux questions et maintenir une proximité avec le terrain, notamment au sein des hôtels. Les Cast Members disposent également d'un accueil dédié dans les bâtiments Imagination ou Dreams, où les équipes restent disponibles chaque jour pour les accompagner en cas de besoin.

➤ CONGE / ABSENCE – Congés

Les Référents de proximité demandent à la Cheffe d'établissement les dispositions mise en place pour les fêtes de fin d'année afin de permettre aux salariés de s'absenter.

La Cheffe d'établissement explique qu'en principe, aucun congé long n'est accordé sur cette période en raison du niveau élevé d'activité de l'entreprise. Toutefois, les Cast Members ont eu la possibilité de formuler une demande afin de ne pas travailler soit le jour de Noël, soit le jour de l'An, et d'y accoler un ou deux jours d'absence. Les Cast Members ont déjà reçu une réponse concernant leurs demandes, celles-ci ayant été examinées en fonction des nécessités opérationnelles, des effectifs disponibles et de la continuité de service à garantir. Elle précise que, chaque année, il est constaté que la répartition est bien équilibrée entre les demandes pour le jour de Noël et celles pour le jour de l'An, ce qui, de manière générale permet de satisfaire les Cast Members.

➤ REMUNERATION ET AVANTAGES SOCIAUX – Défraiements Kilométriques

Les Référents de proximité font part à la Cheffe d'établissement du fait que plusieurs Cast Members rencontrent actuellement des difficultés lors de la procédure de déclaration ainsi que dans le montant de remboursement des indemnités kilométriques. Durant les échanges, ils ont indiqué ne pas trouver juste le fait que la déclaration soit soumise à un délai imposé pour obtenir le remboursement, délai qui n'existe pas pour le remboursement du transport collectif, et précisent qu'une possibilité de déclaration décalée avec remboursement rétroactif serait appréciée.

La Cheffe d'établissement indique qu'il s'agit d'une réclamation relevant du niveau central, dans la mesure où elle ne concerne pas spécifiquement l'établissement Autres Hôtels. Elle rappelle toutefois que le remboursement des indemnités kilométriques constitue un avantage à durée déterminée mis en place par l'entreprise, avantage reconduit pour l'année 2026, et que chaque Cast Member reste responsable de procéder à sa déclaration dans le délai imparti. Elle précise également qu'il n'est pas possible d'apporter une réponse précise sans disposer des éléments détaillés propres à chaque situation individuelle. Les différences observées peuvent en effet résulter de plusieurs facteurs liés aux déclarations personnelles, comme une incohérence entre les jours déclarés et la réalité, ou encore la distance entre le domicile principal et le lieu de travail. Les Cast Members concernés sont donc invités à se rapprocher directement du service GHRO afin d'obtenir des explications concernant leur situation particulière. Pour information, le service GHRO demeure notamment joignable par téléphone au numéro interne 122.

➤ DIVERS – Stage non-rémunéré

Les Référents de proximité remontent à la Cheffe d'établissement des difficultés rencontrés par les enfants des Cast Members pour obtenir un stage de découverte au sein de l'entreprise.

La Cheffe d'établissement explique que Disneyland Paris accueille chaque année un nombre important de stagiaires, auxquels s'ajoutent les stages longue durée, les contrats d'apprentissage, les contrats de professionnalisation ainsi que les mineurs employés en contrat saisonnier depuis l'année dernière. Cet accueil représente une organisation conséquente et un investissement réel de des tuteurs et de leurs équipes. Afin de garantir une expérience de stage de qualité avec un suivi adapté, l'entreprise fait le choix de limiter le nombre de stagiaires accueillis, l'objectif étant de préserver de bonnes conditions d'encadrement, tant pour les jeunes que pour les équipes accueillantes.

➤ CONGE / ABSENCE – Absence pour maladie

Les Référents de proximité font part à la Cheffe d'établissement du fait que plusieurs Cast Members ont récemment reçu des avertissements disciplinaires pour absences non justifiées, alors qu'ils se trouvaient dans l'impossibilité d'obtenir un arrêt maladie pour justifier leur absence. Durant les échanges, ils partagent avec la Cheffe d'établissement plusieurs exemples récents où les professionnels de santé contactés via la mutuelle de l'entreprise

l'AG2R n'a pas fourni d'arrêt de travail aux Cast Members à l'issue de la consultation. Les Référents de proximité ont également tenu à souligner à la Cheffe d'établissement durant les échanges qu'ils sont régulièrement confrontés aux difficultés d'accès aux soins, notamment en raison de la pénurie de médecins et des délais parfois importants pour obtenir une consultation, ce qui contribue à la complexité de certaines démarches pour les Cast Members.

La Cheffe d'établissement rappelle que chaque Cast Member a la responsabilité de fournir un justificatif en cas d'absence, notamment un certificat médical lorsque celle-ci résulte d'un problème de santé, et ce dans un délai de quarante-huit heures. Elle souligne qu'en cas de besoin, plusieurs solutions peuvent être mobilisées pour obtenir un avis médical, qu'il s'agisse d'une consultation auprès du médecin traitant, d'un centre de santé, d'un service d'urgence ou d'une téléconsultation. Cette dernière demeure accessible via le prestataire actuel de la complémentaire santé et sera maintenue avec le futur prestataire à compter du 1er janvier 2026. Il est également possible de recourir à la téléconsultation en pharmacie lorsque ce service y est proposé. Il est rappelé que la décision d'émettre ou non un arrêt de travail relève exclusivement de l'appréciation du professionnel de santé consulté. Lorsque, à l'issue de l'examen médical, aucun arrêt n'est délivré, l'entreprise ne peut intervenir dans cette décision qui demeure strictement médicale. La Cheffe d'établissement précise par ailleurs que les absences qui ne sont pas justifiées dans les délais impartis sont considérées comme injustifiées. Elles constituent alors un manquement aux obligations professionnelles et peuvent entraîner une mesure disciplinaire. Après vérification, il apparaît que les sanctions prononcées au delà du premier niveau concernent des Cast Members pour lesquels plusieurs absences non justifiées avaient déjà été relevées ou pour lesquels d'autres manquements, en plus des absences non justifiées, avaient également été retenus. La Cheffe d'établissement souhaite enfin préciser que le contenu de cette réclamation a été porté à la connaissance des équipes d'Employee Relations qui ont pour périmètre l'établissement Autres Hôtels afin qu'elles en soient informées.

En fin de réunion, la Cheffe d'établissement précise que certaines réclamations n'ont pas pu être traitées, dans la mesure où elles ne relevaient pas de la compétence de l'établissement, n'entraient pas dans le champ d'attribution des Référents de proximité ou n'entraient pas dans le cadre des réclamations.

La prochaine réunion aura lieu le **lundi 26 janvier 2026**. Les réclamations doivent parvenir à la Cheffe d'établissement le **7 janvier 2026** au plus tard.

Cheffe d'établissement Autres Hôtels

