

Compte-rendu de la réunion des Référents de proximité Etablissement Hôtels spécifiques – 22 janvier 2025

Début de réunion : 14h00

Fin de réunion : 16h05

Liste des référents de proximité :

Représentants de la Direction :

Chef d'établissement

Responsable Relati

1. Point sur les effectifs de l'Etablissement Hôtels spécifiques

Effectifs

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

	31/12/2024	31/12/2024	31/12/2024	31/12/2024	
	CDD	CDD	CDI	CDI	Grand Total
	Féminin	Masculin	Féminin	Masculin	
CAD			7	20	27
AMA	1		32	51	84
AMN	2	2	61	101	166
NCA	27	26	399	492	944
TOTAL	30	28	499	664	1221

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

2. Point d'actualité sociale

- Depuis le **1er janvier et jusqu'au 31 mars 2025**, les Cast Members peuvent souscrire au régime optionnel (26,20 euros par mois) de notre mutuel AG2R en complétant le [formulaire dédié](#) dans Peopleask et/ou à la surcomplémentaire (4,33 euros par mois) auprès de l'AG2R (cq.disney@ag2ramondiale.fr).

Pour consulter la liste des garanties proposées par les différents types de couverture (régime de base, régime optionnel et surcomplémentaire), rendez-vous sur le site AG2R La Mondiale : <https://espace-client.ag2rlamondiale.fr/accueil/>.

- Début des négociations de l'accord intéressement : **30 janvier, 13 février et 27 février 2025.**

L'intéressement est un dispositif facultatif permettant de verser un complément de rémunération en s'appuyant sur la réalisation d'objectifs collectifs tant financiers (résultat d'exploitation) que qualitatifs (taux de satisfaction liée à l'interaction entre nos visiteurs et les Cast Members). Il vise à associer les Cast Members à la performance de l'entreprise, en redistribuant collectivement une partie des fruits de la croissance.

- **Février 2025** : Projections pour les Cast Members et proches de *"Captain America : Brave New world"* (Discoveryland Theater).
- **23 février au 1er mars 2025** : Semaine Global Recognition Week dédiée à la reconnaissance de tous les Cast Members. L'occasion de mettre à l'honneur les équipes et les Cast Members qui se sont démarqués durant l'année écoulée.
- **Nuit du 26 au 27 février 2025** : Night Shift Celebration - L'évènement de reconnaissance pour les personnes travaillant de nuit aura lieu à Videopolis Théâtre, Hyperion. Cet événement nocturne est devenu un rendez-vous incontournable pour les équipes de nuit qui apprécient de se retrouver pour partager un moment de convivialité.

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

➤ **DIVERS**

Les Référents de proximité ont questionné le Chef d'établissement sur la disponibilité de pantalons pour femme au service bagagiste. Le Chef d'établissement informe s'être rapproché des services concernés et indique qu'aucune difficulté ne lui a été remontée sur ce point. Il précise qu'à sa connaissance, une seule Cast Member est concernée sur l'établissement Hôtels Spécifiques, localisée à l'hôtel The New York Art Of Marvel. Il lui a été confirmé qu'elle porte bien un pantalon femme depuis son arrivée sur la fonction. Il est alors précisé par les Référents de proximité que cette réclamation concerne l'Hôtel New Port Bay Club pour une autre Cast Member. Le Chef d'établissement a pris note du point mais a indiqué que dans une telle situation, il est préférable de se rapprocher d'abord directement de la Manager concernée. En l'absence de retour, les situations restées sans réponse de l'encadrement sont traitées lors des réunions bimestrielles avec le Chef d'établissement.

Les Référents de proximité ont relevé un certain nombre d'anomalies au sein des toilettes et vestiaires hommes de l'Hôtel New Port Bay Club. Tous ces points ont été remontés par le Chef d'établissement aux services concernés. Ainsi, la maintenance va travailler sur la problématique d'eau chaude dans les toilettes remontée par les Référents de proximité. Il a été rappelé que dans le passé l'utilisation inappropriée des urinoirs notamment le dépôt de papiers a régulièrement provoqué des mises hors service de ces urinoirs. Pour éviter ces désagréments et garantir le bon fonctionnement des installations, seul le souffleur est désormais disponible pour le séchage des mains. Dans les vestiaires, des douchettes au niveau des douches et des raclettes ont été mises à disposition des Cast Members. Par ailleurs, le Chef d'établissement a remonté les désagréments liés à la propreté et a demandé un passage plus fréquent du service de nettoyage notamment à la fin des shifts avec une présence de l'encadrement. Lors des échanges, le Chef d'établissement a rappelé qu'il s'agit d'espaces communs, et que de ce fait chacun est en droit de rappeler, quel que soit son niveau hiérarchique, à toute personne ne respectant pas les lieux, l'importance de le faire.

Les Référents de proximité ont interrogé le Chef d'établissement sur la possibilité de réhabilitation de la salle de pause de l'hôtel New Port Bay Club. Aucune réhabilitation n'est prévue à ce jour. Cependant, le Chef d'établissement a informé les Référents de proximité qu'une étude est en cours avec les services généraux pour améliorer l'espace, notamment par le remplacement du mobilier et une éventuelle remise en peinture des murs.

Les Référents de proximité ont signalé au Chef d'établissement leur sentiment d'une perte de confiance de la part de la Direction envers les Assistants. Ils ont également attiré son attention sur la différence de terminologie entre « Assistant » et « Sous-chef », soulignant que les « Sous-chefs » eux ont leur métier qui figure dans l'intitulé de leur fonction. Le Chef d'établissement a indiqué avoir remonté ce point à la Direction des ressources humaines. Il a complété ses propos en précisant que le terme « Assistant » est la terminologie utilisée au sein de Disneyland Paris, tandis que « Sous-chef » est spécifiquement employé dans le secteur de la restauration.

➤ **EMPLOI**

Les Référents de proximité ont demandé au Chef d'établissement les directives mises en place pour gérer les besoins en personnel intérimaire dans les différents services de l'établissement. Le Chef d'établissement rappelle que le mode de fonctionnement reste inchangé : l'organisation de la planification repose sur les Labor Standards pour chaque département qui détermine le nombre d'heures et le nombre de Cast Members nécessaires pour opérer après évaluation du volume d'activité. En cas de besoin dans un service, la priorité est donnée au recours aux salariés de l'entreprise. Pour plus particulièrement les absences de dernière minute, le pool déploiement est sollicité. Enfin, ce n'est qu'en l'absence de solution interne que le recours à des ressources externes (comme le personnel intérimaire) est envisagé.

➤ **DURÉE DU TRAVAIL**

Les Référents de proximité ont signalé des disparités dans l'attribution des jours d'absence au sein de l'établissement pendant la période des fêtes, certains Cast Members ayant bénéficié d'un jour supplémentaire. Le Chef d'établissement a indiqué qu'il prenait en compte le point soulevé et qu'il échangerait avec les services mentionnés par les Référents de proximité. Il a également expliqué que certains départements ont pu faire preuve de souplesse, tandis que d'autres, confrontés notamment à des absences pour maladie, n'ont pas pu offrir la même flexibilité en raison de la nécessité de garantir une couverture suffisante.

Les Référents de proximité ont soulevé plusieurs points liés au recours aux heures supplémentaires. Il a été rappelé par le Chef d'établissement qu'il ne revient pas aux Cast Members de prendre seuls la décision de la nécessité de réaliser des heures supplémentaires. La réalisation d'heures supplémentaires relève des prérogatives de l'employeur. Celles-ci sont conditionnées à la demande du supérieur hiérarchique ou à défaut à son approbation après réalisation. Par ailleurs, le Chef d'établissement rappelle que les heures supplémentaires ne peuvent en aucun cas constituer un mode de fonctionnement régulier pour couvrir un « overlap », celles-ci étant exclusivement destinées à répondre à un besoin ponctuel.

➤ **REPRÉSENTANT DU PERSONNEL**

Les Référents de proximité ont alerté le Chef d'établissement sur plusieurs anomalies constatées au sein du local syndical de l'hôtel New Port Bay Club. Le Chef d'établissement a alors répondu que l'imprimante et la plaque sur la porte du local sont en cours de remplacement.

Les Référents de proximité ont demandé si le Chef d'établissement souhaite que les heures de délégation soient justifiées. Le Chef d'établissement indique qu'il n'y a pas de demande de sa part de justification mais qu'il convient à chaque représentant du personnel d'appliquer les règles applicables et notamment la communication en début de mois du planning prévisionnel d'absence. Par ailleurs les heures de délégation doivent être utilisées prioritairement pendant les heures de travail. C'est uniquement si les nécessités du mandat ou la gestion d'une situation exceptionnelle l'exigent qu'elles peuvent être prises en dehors des heures de travail.

➤ **CONTRAT DE TRAVAIL**

Les Référents de proximité ont interrogé le Chef d'établissement sur la procédure de consultation pour les Cast Members de la fiche emploi. Le Chef d'établissement a confirmé que la procédure est inchangée, chaque Cast Member peut solliciter son encadrement pour prendre connaissance de sa fiche emploi.

Le Chef d'établissement conclut la réunion en indiquant que plusieurs propositions n'ont pas pu être retenues, principalement parce qu'elles relevaient de la compétence de la CSSCT ou parce que la réponse a déjà été apportée et figurent dans de précédents comptes-rendus. Les Représentants de proximité sont invités à prêter une attention particulière à ces aspects lors des prochaines réunions.

La proc

ura lieu

Les éventuelles réclamations devront parvenir au Chef d'établissement
au plus tard 7 mars 2025.

Fin 16h05

Hô