

Compte-rendu de la réunion des Référénts de Proximité Etablissement Autres Hôtels – 19 mars 2025

Début de réunion : 14h00
Fin de réunion : 15h30

Liste des Référénts de proximité :

[Redacted list of proximity referents]

[Redacted list of proximity referents]

Représentants de la Direction :

Cheffe d'établissement [Redacted]
Responsable Relations sociales [Redacted]

1. Point sur les effectifs de l'établissement

Effectifs

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

	31/01/2025	31/01/2025	31/01/2025	31/01/2025					
	CDD	CDD	CDI	CDI	Grand Total		AMN	NCA	NCA
	Féminin	Masculin	Féminin	Masculin			Féminin	Féminin	Masculin
			25	49	74	Dont Alternants			
AMA			15	37	52	Apprenti	2	8	7
AMN	2		47	83	132	Total	2	8	7
	11	16	475	404	906				
TOTAL	13	16	562	573	1164				

Les Référénts de proximité indiquent qu'ils observent des situations de sous-effectif dans certaines locations.

La Cheffe d'établissement précise qu'au sein de l'établissement Autres Hôtels, les effectifs sont en phase avec les prévisions de l'activité. Les managers des différents départements travaillent régulièrement avec WFI pour actualiser le Labor Standards.

2. Point d'actualité sociale

La Responsable Relations sociales présente les dernières actualités sociales :

- [Campagne de recrutement d'alternants](#) : en cours sur notre site Disney Careers. Un événement de recrutement dédié aux fonctions opérationnelles, services techniques et encadrement est organisée le mercredi 26 mars 2025 au Bâtiment Bellini. Les Cast Members actuellement en alternance au sein de

Disneyland Paris reçoivent dans leur coffre-fort personnel le processus à suivre s'ils souhaitent rester au sein de l'entreprise pour une nouvelle année d'alternance.

Interrogée par les Référents de proximité, il est confirmé par la Responsable Relations sociales que les candidats ont la possibilité de se présenter à l'évènement sans rendez-vous.

- **Campagne d'inscription à la crèche Petit Chaperon Rouge** : La campagne de préinscription pour la rentrée en septembre 2025 est prévue du lundi 3 mars au 6 avril 2025. Le Cast Members peuvent effectuer leur demande directement sur la plateforme www.lpcr.fr avec le code DLP2025. L'équipe Service Familles Les Petits Chaperons tient des permanences au sein de Disneyland Patod les Jeudi 6 mars à la Conciergerie d'entreprise du bâtiment Dreams / Mardi 18 mars dans le hall d'ImagiNations / Mardi 1er avril dans le hall d'ImagiNations.
- **Campagne de nomination The Walt Disney Legacy Award** : La période de nominations de la septième édition du programme de reconnaissance The Walt Disney Legacy Awards est ouverte et prendra fin au 28 mars 2025. Pendant la période de nomination, comme chaque année, les Cast Members sont invités à soumettre la ou les nomination(s) sur le site dédié.

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

➤ DIVERS – Disney's Davy Crockett Ranch

Les Référents de proximité attirent l'attention de la Cheffe d'établissement les problématiques de température au sein du restaurant.

La Cheffe d'établissement indique qu'il a été constaté qu'une pièce de la CTA est défectueuse. Ainsi, la Direction de la maintenance a pris la décision de commander la pièce affectée. Dans l'attente de cette livraison, une action temporaire a été mise en place les matins pour maintenir les températures à un niveau acceptable pour tous avec un canon d'air chaud. Par ailleurs, il a été rappelé au Cast Member n'ayant pas respecté les consignes relatives au mode opérationnel mis en place temporairement, qu'il est essentiel de le respecter afin d'éviter toute surcharge électrique.

➤ DUREE DE TRAVAIL – Pause

Les Référents de proximité interrogent la Cheffe d'établissement sur la mise en place d'une feuille de suivi des temps de pause par certains encadrants.

La Cheffe d'établissement a rappelé que le mode de fonctionnement et l'organisation de l'équipe relèvent de la ligne d'encadrement. En effet, celle-ci ajuste ses modalités en fonction des dispositions légales applicables, des spécificités de chaque service ainsi que des contraintes opérationnelles. Par ailleurs, l'encadrement veille à ce qu'elles soient équitables pour l'ensemble de l'équipe. Ainsi, en principe, les pauses sont définies en début de journée. En cas de difficultés rencontrées avec les modalités définies au sein d'une équipe, les Cast Members sont invités à échanger directement avec leur manager, qui pourra leur apporter les réponses nécessaires.

➤ DUREE DE TRAVAIL – Heures supplémentaires

Les Référents de proximité font part de leur insatisfaction concernant la limitation des heures supplémentaires notamment pour les Team Leaders.

La Cheffe d'établissement a rappelé avoir déjà apporté réponse dans de précédentes réunions. L'organisation mise en place permet à l'ensemble de nos hôtels de planifier les shifts des Team Leaders tout en respectant le cadre légal en vigueur concernant la durée de travail. Comme déjà indiqué aux Référents de proximité, les heures supplémentaires ne peuvent être effectuées que sur demande ou à défaut à la suite de l'approbation du responsable hiérarchique. Elles ne peuvent donc pas être initiées uniquement par le Cast Member.

➤ DIVERS – Responsable de permanence

Les Référents de proximité ont soulevé auprès de la Cheffe d'établissement plusieurs problématiques liées au rôle de Responsable de permanence.

La Cheffe d'établissement indique avoir déjà apporté réponse durant la précédente réunion et rappelle qu'il appartient à chaque Responsable de permanence d'anticiper, en début de shift, l'organisation de sa pause déjeuner en s'appuyant sur le planning affiché en amont. En effet, en principe notre organisation dispose d'un nombre suffisant de Team Leaders formés pour prendre en charge ce rôle. De plus, un Cadre de permanence peut à défaut assurer un relais en cas de besoin.

Lors des échanges, les Référents de proximité ont indiqué qu'au sein de l'hôtel Santa Fé, il peut être difficile parfois de trouver un Cadre de permanence. La Cheffe d'établissement prend alors note de ce point.

➤ **DIVERS – Equipements informatiques**

Les Référents de proximité sollicitent la mise à disposition de matériel informatique pour consulter les « applications internes de Disney ». Ils précisent durant les échanges regretter l'absence de ce matériel dans les cafétarias comme cela été auparavant mis en place par Cast Land.

La Cheffe d'établissement indique que, si besoin, le Cast Member peut solliciter l'encadrement du front office pour obtenir le prêt d'une tablette. Par ailleurs, des tablettes sont réparties au sein des hôtels de manière à garantir le suivi des modules d'e-learning.

➤ **DIVERS – Coupure d'électricité**

Les Référents de proximité remontent les difficultés rencontrées par certains Cast Members à la suite de coupures d'électricité. Lors des échanges, ils indiquent que ces coupures mettent en difficulté les Cast Members lorsqu'ils ne sont pas informés en amont.

La Cheffe d'établissement confirme qu'il s'agit d'une question organisationnelle. Les coupures d'électricité qui sont liés à des exercices sont planifiées de manière mensuelle afin que nous ayons connaissance non seulement de la date mais aussi du créneau visé. A ce titre, un e-mail général est transmis avant l'opération aux managers et Team Leader pour s'assurer de la diffusion de l'information. La Cheffe d'établissement confirme que la coupure d'électricité survenue le mois dernier était toutefois intempestive et donc indépendante de la volonté de Disney.

➤ **DIVERS – Vestiaires et WC (Hôtel Santa Fé)**

Les Référents de proximité remontent plusieurs difficultés au sein des WC et vestiaires de l'hôtel Santa Fé.

La Cheffe d'établissement informe les Référents de proximité avoir échangé avec la Direction de l'hôtel sur ce point. A la suite de cela, il a été prévu la mise en place d'une feuille de suivi au sein des toilettes afin de garantir un passage systématique toutes les heures. Cette mesure vise à renforcer la fréquence des interventions des équipes housekeeping et à assurer un meilleur suivi de l'état de propreté des installations tout au long de la journée. Les équipes de leader resteront également vigilantes quant à l'application de ce dispositif et des ajustements pourront être effectués en fonction des besoins constatés sur le terrain.

La Cheffe d'établissement indique qu'un rappel sera adressé concernant les comportements inappropriés dans les vestiaires de certains Cast members et salariés de nos prestataires, lesquels doivent rester des espaces strictement réservés au changement de tenue des Cast members.

➤ **DIVERS – Costuming**

Les Référents de proximité signalent à la Cheffe d'établissement une difficulté rencontrée concernant un Cast Member au sein des hôtels souhaitant porter un pantalon.

La Cheffe d'établissement précise que lorsque la panoplie du département offre le choix entre un pantalon et une jupe, chaque Cast Member est libre de choisir l'un ou l'autre. Une fois ce choix arrêté, il est maintenu de manière cohérente afin de faciliter l'organisation et la gestion logistique des tenues. Elle précise que si des difficultés surviennent concernant le costuming, que ce soit en termes de taille, de disponibilité ou de type de vêtement, il appartient au Cast Member de signaler la problématique à son encadrement qui cherchera une solution adaptée en concertation avec lui. Concernant la situation individuelle remontée, la Cheffe d'établissement prend le point en compte et indique se rapprocher du management concerné.

➤ **POLITIQUE SOCIALE - Recrutement**

Les Référents de proximité interrogent la Cheffe d'établissement sur les critères de recrutement au sein de Disneyland Paris.

La Cheffe d'établissement explique que les critères de recrutement sont établis en fonction des exigences propres à chaque poste. Ils intègrent l'expérience requise, les qualifications demandées ainsi que les compétences techniques et comportementales attendues.

➤ **REPRESENTANT DU PERSONNEL – Compte-rendu**

Les Référents de proximité demandent à ce que les compte-rendus soient affichés sur le panneau de Direction.

La Cheffe d'établissement rappelle les dispositions conventionnelles à savoir que seuls les Référents de proximité sont destinataires des comptes-rendus de réunion. Elle souligne que le mandat de délégué du personnel diffère de celui des Référents de proximité. En effet, nous ne sommes plus dans le cadre de réunions de questions-réponses à la Direction, comme cela pouvait être le cas par le passé avec les délégués du personnel. Les Référents de proximité ont un rôle de proximité. Ils informent directement et régulièrement les salariés des avancées des réclamations traitées quotidiennement par l'encadrement ou, à défaut, en réunion bimestrielle avec la Cheffe d'établissement si la situation n'a pas pu être résolue avec la ligne managériale.

➤ **EMPLOI – Mobilité interne**

Les Référents de proximité interrogent la Cheffe d'établissement sur les nouvelles grilles de classification de passage 200/2015. Lors des échanges, certains Référents de proximité expriment avoir déjà constaté des situations d'inégalité.

La Cheffe d'établissement rappelle que des critères objectifs, qui demeurent inchangés, sont définis par nos dispositions conventionnelles. Pour être promu au coefficient 200 (215), le Cast Member doit satisfaire à trois critères spécifiques à ce coefficient : formation, autonomie et responsabilité.

Les grilles d'évaluation de promotion au coefficient 200 (215) récemment révisées au sein des hôtels s'appuient notamment sur ces critères. Elles constituent un outil permettant d'évaluer l'acquisition des pré-requis attendues. L'encadrement dispose de cet outil à son niveau et peut procéder à sa présentation et explication de son contenu auprès des Cast Members en tant que de besoin.

Les Référents de proximité interrogent la Cheffe d'établissement sur les possibilités d'évolution des plongeurs.

La Cheffe d'établissement indique que certaines localisations disposent d'un Responsable de la plonge et du matériel, classé au coefficient 215. Cependant, elle précise que chaque évolution professionnelle repose sur plusieurs facteurs : projet du salarié, opportunités liées aux postes ouverts sur Disney Careers (qui peuvent être consultés par tout CM) et adéquation entre les compétences requises et celles effectivement détenues par le Cast Member. Ainsi, chaque situation est traitée et évaluée au cas par cas en tenant compte de l'ensemble de ces éléments.

➤ **DIVERS – Outing**

Les Référents de proximité interrogent la Cheffe d'établissement sur les modalités d'outing au sein de l'entreprise.

La Cheffe d'établissement précise que les outings organisés par l'entreprise sont actuellement suspendus. Néanmoins, un manager peut tout à fait organiser un repas avec son équipe, dès lors qu'il s'assure de prendre les mesures nécessaires afin de garantir la continuité d'activité au sein de son département.

Certaines réclamations n'ont pas pu être traitées, car elles ne relèvent pas du champ de compétence de l'instance.

La prochaine réunion des Référénts de proximité aura lieu

Les éventuelles réclamations devront parvenir au Chef d'établissement
au plus tard le jeudi 1er mai 2025.



Cheffe d'Etablissement
Autres Hôtels

