

3. Point d'actualité sociale

La Responsable Relations sociales a présenté les dernières actualités sociales :

- 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 (cg.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.ag2ramondiale.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.

- **17 au 20 février 2025** : Projections pour les Cast Members et proches de ["Captain America : Brave New world"](#) (Discoveryland Theater à 19h30). Les réservations seront ouvertes via [Cast Résa](#) selon le calendrier suivant : Lundi 10 février : 50 % des places disponibles et mardi 11 février : 50 % des places restantes
- **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 au Vidéopolis Théâtre d'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.

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

➤ DIVERS – Labor Standards

Les Référents de proximité ont souhaité savoir s'il est possible de réviser les Labor Standards pour le Golden Forest Club. La Cheffe d'établissement a indiqué que celui-ci est bien en cours de révision, le Golden Forest Club étant en dépassement.

➤ CONTRAT DE TRAVAIL – Poste de travail

Les Référent de proximité ont demandé qu'un poste de superviseur pour les Demi-chef de rang soit intégré dans le Labor Standards. La Cheffe d'établissement a rappelé que l'organisation opérationnelle incombe à l'employeur et que la supervision du Golden Forest Club relève spécifiquement des Team Leaders du bar.

➤ FORMATION – Shadow (Vie ma vie)

Les Référents de proximité ont alerté la Cheffe d'établissement sur des refus de shadow rencontrés par certains Cast Members. La Cheffe d'établissement a rappelé que la mise en place d'un shadow doit faire l'objet d'une réflexion préalable par le Cast Member avec son encadrement afin de définir les objectifs de cette démarche et de s'assurer de sa pertinence par rapport au projet du Cast Member envisagé. Bien souvent, les refus sont de nature temporaire car liés à des contraintes organisationnelles. Quoiqu'il en soit, si un Cast Member rencontre des difficultés persistantes dans le cadre d'une demande de shadow, celui-ci doit partager cette situation avec sa ligne managériale.

➤ **DIVERS – Restauration collective**

Les Référents de proximité ont partagé à la Cheffe d'établissement plusieurs points d'insatisfaction des Cast Members liée à la restauration collective. Concernant l'absence d'affichages des prix, il a été indiqué que le point sera remonté au service concerné. Par ailleurs, la Cheffe d'établissement a expliqué que l'offre de restauration a évolué pour permettre de proposer un menu sans boisson aux Cast Members qui le souhaitent. Ainsi, le premier menu est désormais à 2€68 sans boisson. Cf. Ci-dessous la nouvelle offre de restauration proposée depuis le 1^{er} novembre 2025 :



➤ **REPRÉSENTANTS DU PERSONNEL – Heures de délégation**

Les Référents de proximité ont demandé un rappel des règles liées heures de délégation aux Managers. La Cheffe d'établissement a indiqué qu'il appartient à chaque représentant du personnel de veiller à l'application de ces règles dans le cadre de la pose de leurs heures de délégation. Pour rappel, les heures de délégation doivent être utilisées prioritairement pendant les horaires de travail. Néanmoins, si les nécessités du mandat l'exigent, elles peuvent être exceptionnellement prises en dehors des heures de travail.

L'information et le suivi des heures de délégation s'appuient sur un planning prévisionnel mensuel que chaque représentant du personnel doit remettre à son responsable hiérarchique. Les absences qui n'ont pu être mentionnées dans le planning prévisionnel doivent donner lieu à l'établissement d'un bon de délégation. Toute absence du poste de travail non-mentionnée sur le planning prévisionnel, ou qui n'aura pas donné lieu à la remise d'un bon de délégation dans les délais requis (24h avant la délégation ou dans les 48h qui suit la délégation en cas d'urgence) est réputée comme non-justifiée. À l'issue de chaque mois, les représentants du personnel doivent remettre à leur responsable hiérarchique le planning définitif du mois écoulé.

➤ **DURÉE DU TRAVAIL – HS / PLANNIFICATION**

Les Référents de proximité ont demandé un rappel aux managers des règles liées à la saisie des heures de récupération et changement de shift. La Cheffe d'établissement a confirmé qu'un rappel en ce sens sera fait étant précisé que cela est déjà réalisé régulièrement durant les POC.

➤ **DIVERS – ID Disney**

Les Référents de proximité ont sollicité l'installation d'une borne Lyovel dans les hôtels afin de pouvoir réinitialiser son ID Disney. La Cheffe d'établissement a précisé que la réinitialisation ne peut se faire qu'au sein du service [IDENTIFICATION](#) au 1^{er} étage du bâtiment ImagiNations. Par ailleurs, une borne située dans le hall du bâtiment ImagiNations (à côté du service Identification) permet aux Cast Members de transférer seul le solde de leur ancienne ID Disney vers la nouvelle ID Disney. Enfin, il est possible de recharger directement son ID Disney sur les machines Lyovel qui se trouvent dans les hôtels.

➤ **DIVERS – AG2R / Audiens**

Les Référents de proximité ont sollicité la mise en place de permanences AG2R et AUDIENS au sein des hôtels.

La Cheffe d'établissement a partagé aux Référents de proximité diverses solutions offertes pour les Cast Members qui ne pourraient pas se rendre à la permanence AG2R au bâtiment BALOO :

- Par téléphone : 01 64 74 47 86 (ou 4 47 86 depuis un poste interne) ou 09 69 32 20 00 depuis un poste externe
- Par courriel : cg.disney@a
- Via leur espace client sur le [/espace-client.ag2ramondiale.fr/accueil/](https://espace-client.ag2ramondiale.fr/accueil/)

Par ailleurs, notre service Accompagnement social propose des perm au sein du Bâtiment BALOO dont les dates sont publiées régulièrement st possible de faire ces entretiens par téléphone ou via Teams. La prise de rendez-vous se f du Service Social au 01 64 74 43 19 ou auprès du service Politiques Sociales au 01 64 74 56 40.

➤ **DIVERS – Bornes électriques**

Les Référénts de proximité ont questionné la Cheffe d'établissement sur l'avancée du projet de mise en place de bornes électriques pour les Cast Members. La Cheffe d'établissement a précisé qu'à ce jour, aucune évolution du projet n'a été communiquée.

➤ **DIVERS – Costuming**

Les Référénts de proximité ont signalé diverses anomalies au niveau du Costuming pour l'hôtel Ranch Davy Crockett. La Cheffe d'établissement a remonté ce point au manager concerné qui va traiter la situation directement avec le Costuming.

➤ **REMUNERATIONS ET AVANTAGES SOCIAUX – Augmentation individuelle**

Les Référénts de proximité ont signalé à la Cheffe d'établissement des insuffisances dans la communication de certains managers lors de l'annonce de l'augmentation annuelle (AI). La Cheffe d'établissement a confirmé avoir pris ce point et précisé qu'il est fréquent que l'information de l'AI soit donnée en €uro et en pourcentage. En tout état de cause, il appartient au manager de fournir les éclaircissements nécessaires et de transmettre aux Cast Members les clefs de compréhension pour comprendre le résultat obtenu ainsi que les effets sur leur rémunération.

➤ **DIVERS – Soirée de Noël**

Les Référénts de proximité ont partagé à la Cheffe d'établissement une insatisfaction des Cast Members suites aux bugs qu'ils ont rencontré lors de la réservation de leur place à la dernière [soirée de Noël des Cast Members et proches](#). La Cheffe d'établissement a confirmé que ce point a déjà été remonté au service concerné. Elle a précisé que deux créneaux de réservation avaient été prévus pour permettre aux plus grands nombres de Cast Members de s'inscrire. Il a pu être finalement constaté un nombre de participants similaires aux dates des trois soirées organisées.

➤ **DIVERS – Redwood Bar**

Les Référénts de proximité ont demandé à ce que le Redwood Bar de l'Hôtel Séquoia Lodge soit ouvert avant 16h00. Comme déjà indiqué, la Cheffe d'établissement a rappelé que l'organisation opérationnelle est définie par Direction selon le Forecast.

S'il y a une demande des Guests, les Cast Members doivent les orienter vers la vente à emporter de boissons chaudes ainsi que des viennoiseries qui a été récemment mise en place.

➤ **DIVERS – Distributeur Lyovel**

Les Référénts de proximité ont remonté des problèmes récurrents liés au fonctionnement des distributeurs Lyovel. La Cheffe d'établissement a indiqué avoir pris le point et partagé celui-ci au service concerné sans des dysfonctionnements récents aient pu être identifiés. Dès lors, les Cast Members sont encouragés à signaler toute problématique au prestataire Lyovel en précisant le numéro du distributeur pour chaque incident, afin de permettre un suivi précis des pannes en temps réel (N°du SAV et informations disponible sur chaque distributeur). Si le problème concerne la mauvaise installation d'une machine, il est important de le signaler à son encadrement, qui pourra, le cas échéant, remonter ce point au service de maintenance.

➤ **DIVERS – Hunter's Grill**

Les Référénts de proximité ont attiré l'attention de la Cheffe d'établissement sur la situation de travail des serveurs du restaurant Hunter's Grill. La Cheffe d'établissement a alors confirmé que le DRS (Dining Reservation System)

sur l'hôtel Sequoia Lodge est adapté aux besoins en termes de demande et de volumétrie des réservations, et que le staffing est ajusté en conséquence pour répondre de manière adéquate à ces volumes.

➤ **DIVERS – Navette**

Les Référents de proximité ont demandé un accès spécifique pour la navette utilisée par les Cast Members se rendant à l'hôtel Ranch Davy Crockett. La Cheffe d'établissement a expliqué qu'un seul accès au niveau de la guérite est prévu pour tous les véhicules comme sur chaque hôtel. Les Cast members doivent donc s'organiser en conséquence, la sécurité Byblos faisant en sorte de gérer les flux au plus vite.

➤ **DIVERS – Responsable de permanence**

Les Référents de proximité ont sollicité le versement d'une « prime RD » pour les managers et Team Leaders expérimentés. La Cheffe d'établissement a interrogé les Référents de proximité sur qu'est ce qui est visé par « prime RD ». Elle a précisé que pour permettre aux Responsable de Permanence porteurs d'une radio de se libérer de cette charge pendant le temps de pause ou de repas, le moment de partir en pase, ils peuvent se faire remplacer par un collègue présent dans l'Hôtel et formé pour ce poste.

Certaines réclamations n'ont pas pu être traitées formellement principalement car relevant du champ d'attribution de compétence la CSSCT. 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 le samedi 1^{er} mars 2025.

Fin 16h00


Autres Hôtels
