

Réunion des Référents de Proximité
Etablissement Hôtels spécifiques – 24 septembre 2025

Début de réunion : 14h00

Fin de réunion : 15h50

Représentants de la Direction :

Chef d'établissement

Responsable Relations sociales

Référents de proximité :

P

P

P

P

P

P

P

P

P

P

P

P

1. Points opérationnels du Chef d'établissement

Le Chef d'établissement revient sur les mobilités managers à venir au sein de l'Etablissement :

Il a été promu Chef Barman du Skyline et du Bleecker Street Lounge au Disney Hotel New York® - the Art of Marvel.

Il a été nommé Manager Restaurant du Compass Lounge & Breakfast du Disney Newport Bay Club.

Il a été nommé Manager Opérations Conventions au Disney Newport Bay Club. Il succède à [redacted]

Par ailleurs, il indique aux Référents de proximité que la CSSCT Hôtels spécifiques visitera lors de la réunion de demain le chantier toujours en cours de l'extension plonge Empire State Lounge à l'hôtel New York The Art Of Marvel.

Durant la réunion qui précédera la visite un point sera fait également auprès des membres de l'instance sur les autres travaux en cours au sein de l'établissement, notamment le remplacement des pavés à l'hôtel Newport Bay Club.

Les travaux de remplacement des meubles de distribution de boissons au Yacht Club sont quant à eux déjà achevés.

Enfin, sont rappelés les dates de Services Awards qui se dérouleront à l'hôtel New York The Art Of Marvel les 28, 29 et 30 octobre 2025 au centre de convention.

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

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

	31/08/2025	31/08/2025	31/08/2025	31/08/2025	
	CDD		CDI		Grand Total
	Féminin	Masculin	Féminin	Masculin	
CAD			7	20	27
AMA	1		30	51	82
AMN	2	2	63	95	162
NCA	44	39	369	458	910
TOTAL	47	41	469	624	1181

	AMN		NCA		
	Féminin	Masculin	Féminin	Masculin	Total
Don't Alternants					
Apprenti	2	2	4	5	13
Total	2	2	4	5	13

Plusieurs réclamations relatives aux effectifs ont également été transmis par les Référents de proximité au Chef d'établissement. En effet, les Référents de proximité indiquent que certains départements connaissent actuellement un manque d'effectifs. Par ailleurs, les Référents de proximité évoquent également les échanges tenus lors d'une précédente réunion bimestrielle, au cours de laquelle le Chef d'établissement avait mentionné la possibilité de remplacement ponctuelle entre Team Leaders de départements différents, et demandent des clarifications quant aux modalités concrètes d'application de ce principe, notamment lorsque des compétences spécifiques ou des habilitations particulières sont requises pour certains métiers.

Concernant la première réclamation, le Chef d'établissement indique les effectifs varient en fonction des besoins, avec des adaptations régulières selon l'activité. Il précise que le recrutement en CDI est permanent durant l'année, notamment via Disney Careers, les Casting Tours, ainsi que les sessions de recrutement organisées chaque mercredi au bâtiment Bellini. Concernant les CDD, la majorité correspond à des motifs de saison, comme cela est le cas actuellement avec les renforts prévus pour la période d'Halloween, puis de Noël ou encore pour remplacer les salariés en CX. En cas de sous-effectif ponctuel ou de dernière minute dans un département, il est fait appel à de l'intérim, une fois les possibilités de remplacement entre hôtels et via le pool déploiement déjà mobilisées afin de garantir la continuité de service.

Concernant la seconde réclamation, le Chef d'établissement indique que ses propos n'ont peut-être pas été bien compris par certains membres de l'instance et que cela constitue une opportunité pour lui de les clarifier. Il confirme que certaines fonctions requièrent des compétences techniques précises et des habilitations spécifiques, notamment en matière d'hygiène, de sécurité alimentaire ou de conformité réglementaire. De ce fait, un Team Leader issu d'un autre service ne peut pas nécessairement assumer l'ensemble des responsabilités propres à ce domaine. Toutefois, ponctuellement, lorsqu'un besoin urgent se présente, un Team Leader peut être amené à intervenir à titre exceptionnel au sein d'un autre service, dans la limite de ses compétences et dans la prise de certaines décisions. Le Chef d'établissement souligne qu'un Team Leader reste un membre de l'encadrement, ce qui lui permet d'apporter un soutien ponctuel à un collègue si la situation l'exige. Il insiste néanmoins sur le fait qu'il s'agit d'un mode de fonctionnement exceptionnel, mis en œuvre uniquement en cas d'urgence, et non d'une pratique habituelle. Il précise que ce principe n'a rien de nouveau, plusieurs services fonctionnent en binôme, ce qui permet à l'encadrement de se suppléer mutuellement en cas de besoin.

3. Point d'actualité sociales

➤ The Walt Disney Legacy Award 2025 : félicitez les lauréats !

À l'occasion de la septième édition du programme de reconnaissance The Walt Disney Legacy Award, 40 Cast Members de notre destination ont eu l'honneur de recevoir la plus haute distinction au sein de Disney Experiences. Nommés par leurs pairs pour leur exemplarité et capacité à Rêver, Créer et Inspirer, ils perpétuent l'héritage de Walt Disney au quotidien. Au sein du Pôle L&B, Marine Champnoux (Boutique) fait désormais partie des Cast Members qui ont reçu cette distinction. Découvrez l'ensemble des heureux lauréats sur [THE HUB](#).

➤ Octobre Rose

À l'occasion du mois d'Octobre Rose, Disneyland Paris associé au Pôle Santé proposent plusieurs initiatives autour de la prévention et de la lutte contre le cancer du sein. Le programme complet est disponible sur [THE HUB](#).

➤ **Global Belonging Week 2025**

Pour la première fois, du 20 au 24 octobre 2025 se déroulera la Global Belonging Week durant laquelle un programme (ateliers, activités et rencontres) a été organisé par les équipes Diversité et Inclusion au sein de Disneyland Paris. Tout au long de cette semaine, les Cast Members pourront également assister ou voir en replay des conférences organisées par The Walt Disney Company. L'esprit de cette semaine est avant tout célébrer sa fierté d'être un Cast member, de promouvoir l'inclusion et partager son sentiment d'appartenance et d'attachement à son entreprise. Le programme complet est disponible sur [THE HUB](#).

➤ **Campagne de stage non-rémunéré**

La 1ère campagne de recrutement de recueil des demandes de stages non-rémunérés commencera le mercredi 1er octobre 2025 à partir de 14h00 (la campagne dispose d'un nombre limité de places). Pour retrouver toutes les informations détaillées et essentielles concernant le processus et les règles relatives aux stages non-rémunérés nécessaires pour constituer et soumettre une demande, il peut être consulté l'[article - D Tools HR](#) dédié aux demandes de stages non rémunérés.

4. Traitement des réclamations

➤ **Rémunération et avantages sociaux**

Les Référents de proximité évoquent les "Disney Top" et rappellent l'importance de leur réalisation dans une logique de reconnaissance du travail accompli par les Cast Members. Ils souhaitent notamment que l'encadrement soit davantage sensibilisé à ce dispositif afin d'en assurer une application régulière et équitable. Durant les échanges, les Référents de proximité affirment que certains challenges sont difficiles, voire impossibles à atteindre pour les Cast Members les conditions opérationnelles ne permettant pas toujours d'atteindre les objectifs fixés.

Le Chef d'établissement précise que chaque département peut organiser jusqu'à quatre "Disney Top" chaque année, répartis sur l'ensemble de l'année (idéalement, un par trimestre). Ce dispositif, ouvert à l'ensemble des Cast Members, vise à motiver les équipes autour d'objectifs précis et atteignables, qu'ils concernent la performance, la sécurité ou d'autres thématiques, financières ou pas. Il explique que le "Disney Top" n'est pas un outil de reconnaissance individuelle, mais plutôt un levier de motivation collective favorisant l'ancrage de certaines bonnes pratiques et la mise en avant d'initiatives d'équipe. Il indique que la réussite d'un Disney Top suppose la mise en place préalable des conditions nécessaires à son atteinte, et réaffirme que tous les services ont la possibilité de participer, y compris ceux ne générant pas directement de revenus. Chaque année, un bilan des challenges est effectué, et le Chef d'établissement encourage régulièrement l'ensemble des départements, back et front, à atteindre la réalisation du maximum de Disney Top

sur l'année. Suite à la réclamation des Référents de proximité, le Chef d'établissement conclut en indiquant qu'il fera prochainement le bilan auprès des différents département et rencontrera ceux n'ayant pas encore organisé de Disney Top afin d'en comprendre les raisons et d'accompagner leur mise en œuvre.

➤ DIVERS

Les Référents de proximité font part des difficultés rencontrées par les Cast Members pour utiliser les toilettes et vestiaires au sein des hôtels, ceux-ci étant, selon les lieux, parfois endommagés ou ne présentant pas un niveau de propreté satisfaisant. Durant les échanges, ils proposent la mise en place de formes de contrôle afin de suivre plus régulièrement l'état des installations et d'assurer leur bon entretien.

Le Chef d'établissement invite d'abord les Référents de proximité à rencontrer les leaders concernés afin de traiter la situation et rappelle aux Référents de proximité la nécessité de préciser l'hôtel concerné dans le contenu de leurs réclamations. Il précise que le manque de respect des lieux par certains utilisateurs contribue à la dégradation constatée. Il explique qu'une intervention de la maintenance a été demandée et un suivi conjoint est assuré avec les services Housekeeping et le prestataire de nettoyage. Le Chef d'établissement rappelle que chacun doit veiller au respect des espaces partagés et invite tout CM (a fortiori leader) témoin du non-respect de ces règles par un collaborateur, à lui de rappeler courtoisement les règles d'usage des lieux et l'inviter à les respecter pour le bien-être de tous. Il ajoute qu'un passage du prestataire de nettoyage avant et après les shifts principaux sera maintenu afin de renforcer la propreté et l'entretien quotidien.

Les Référents de proximité font part des remontées des salariés de l'hôtel Newport Bay Club, qui signalent un manque de chauffage et de climatisation au sein de la salle de repos. Ils demandent si des réparations sont en cours ou prévues à court terme afin d'améliorer le confort des équipes. Durant, les échanges un Référent de proximité indique aux membres de l'instance que le chauffage fonctionne, précisant avoir vérifié la veille au soir. Par ailleurs, les Référents de proximité signalent que les canapés au sein de l'hôtel New York The Art of Marvel s'affaissent.

Le Chef d'établissement confirme avoir sollicité la maintenance afin de vérifier s'il existe une anomalie au sein de l'hôtel New Port Bay Club, tout en précisant que le lieu reste difficile à chauffer et à climatiser en raison de sa configuration. Le Chef d'établissement prend également note du point sur le mobilier de la salle de pause de l'hôtel New York The Art of Marvel qui sera traité rapidement.

Les Référents de proximité demandent au Chef d'établissement de rappeler les règles encadrant les QT/QC au sein de l'établissement. Ils précisent que certains Cast

Member n'ont pas pu en bénéficier et s'interrogent sur l'efficacité du dispositif et les modalités de son déploiement. Au cours des échanges, ils questionnent également sur la possibilité pour les Cast Members Expérimenté de les mener.

Le Chef d'établissement indique qu'il n'existe pas de règle de périodicité stricte, la fréquence des QT/QC dépendant de l'organisation propre à chaque service ou département. Il est toutefois demandé à l'encadrement de réaliser au moins un QC par an avec chaque Cast Member. Le Chef d'établissement rappelle également que tout Cast Member peut, de sa propre initiative, solliciter un ou plusieurs QT/QC auprès de son encadrement. Ces entretiens ont pour objectif de favoriser l'échange entre le salarié et son manager : ils permettent au Cast Member d'exprimer ses souhaits, de partager son avancée, ses réussites, ses suggestions ou difficultés, tandis que le manager peut mieux l'accompagner, clarifier ses attentes et soutenir son développement professionnel.

➤ **CONGE / ABSENCE**

Les Référents de proximité interrogent le Chef d'établissement sur les raisons pour lesquelles certains responsables hiérarchiques imposeraient le dépôt d'un congé afin de pouvoir bénéficier d'un jour férié chômé. Après échange, les Référents de proximité indiquent finalement qu'un problème avait effectivement été constaté, mais qu'il est désormais résolu.

Le Chef d'établissement rappelle que lorsqu'un Cast Member souhaite poser un jour de repos sur un jour férié, sa demande est examinée au cas par cas, en fonction des besoins opérationnels et des critères prévus par la convention collective en vigueur. Il confirme qu'en cas d'acceptation de la demande, aucune obligation n'est imposée quant à la prise d'un jour de congé avant ou après le jour férié concerné.

➤ **REPRÉSENTANT DU PERSONNEL**

Les Référents de proximité reviennent sur des échanges relatifs à l'utilisation des heures de délégation en dehors du temps de travail, qui, selon les indications du Chef d'établissement, devraient être posées en priorité sur le temps de travail.

Le Chef d'établissement rappelle que nos dispositions conventionnelles reprennent elles-mêmes les dispositions légales :

Accord relatif à la Renovation des Relations Sociales du 06 septembre 2004 et ses avenants du 2 novembre 2016 et du 2 mars 2023 – Section 2, Les Référents de proximité « Article 3.2.2. Utilisation des heures de délégation »

«[...] Conformément aux dispositions du Code du travail, les heures de délégation accordées aux Représentants du Personnel sont présumées utilisées conformément à leur objet et sont payées à l'échéance normale. Elles doivent être utilisées prioritairement pendant les heures de travail. Néanmoins, si les nécessités du mandat l'exigent, elles peuvent être exceptionnellement prises en dehors des heures de travail. Néanmoins, la Direction se réserve la possibilité de demander au Représentant du Personnel de justifier de l'utilisation de ces heures et de contester, a posteriori, l'utilisation de celles-ci dans les conditions fixées par la loi. En tant que salarié de l'Entreprise le Représentant du Personnel est tenu aux mêmes obligations de pointage, conformément au Règlement Intérieur de l'Entreprise ».

Par ailleurs et pour rappel, les représentants du personnel doivent remettre en début de mois leur planning prévisionnel d'absence sur le mois à venir, cela permettant à l'encadrement de pourvoir le cas échéant à leur remplacement afin de faire face à l'activité sans pénaliser les Cast Members du département concerné. Seules les absences qui n'auront pu être mentionnées dans le planning prévisionnel en cas d'urgence ou de situation exceptionnelle 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 suivent la délégation en cas d'urgence) est réputée comme non justifiée.

Les Référents de proximité sollicitent également des précisions sur la procédure de saisie des heures de délégation dans DTime.

Le Chef d'établissement indique que la saisie des heures de délégation est effectuée par les assistantes ou par le responsable hiérarchique via le code « DL ». Il précise qu'il est essentiel que chaque représentant du personnel transmette en amont son planning prévisionnel d'heures de délégation et les bons de délégation établis sur lesquels les équipes WFI s'appuient. Le respect de ce processus vise à prévenir toute erreur.

➤ DUREE DU TRAVAIL

Les Référents de proximité reviennent sur les propos du Chef d'établissement relatifs aux heures supplémentaires et expriment la pression ressentie lors des POC concernant leur suivi.

Le Chef d'établissement rappelle que le législateur encadre la durée du travail et qu'il existe, pour l'employeur, une obligation de prévention en matière de santé et de sécurité des travailleurs. Il souligne que la gestion des heures supplémentaires est essentielle pour assurer une organisation opérationnelle optimale. Il confirme que les Cast Members ne peuvent pas décider seuls de la réalisation d'heures supplémentaires, celles-ci ne pouvant être effectuées qu'à la demande du manager ou à titre dérogatoire a posteriori, sur validation du supérieur hiérarchique.

Il précise que toute heure supplémentaire doit être justifiée par un besoin opérationnel. Enfin, en réponse à une question, il précise que les heures supplémentaires ne peuvent pas être utilisées de manière récurrente pour assurer un recouvrement de shifts entre leaders. L'organisation ainsi que la planification doivent permettre une couverture efficace des besoins. Les éventuels ajustements doivent être discutés entre le manager et ses Team Leaders, dans le respect du temps de travail prévu.

Certaines réclamations n'ont pas pu être traitées durant la réunion dans la mesure où elles ne relevaient pas de l'instance des Référents de proximité de l'établissement Hôtels spécifiques ou car elles ont déjà fait l'objet d'une réponse dans de précédentes réunions.

.....

Notre prochaine réunion aura lieu le 5 novembre 2025 , les éventuelles réclamations devront parvenir au Chef d'établissement le <u>18 octobre 2025</u> au plus tard
--

Stéphane LAMADON
Chef d'établissement Hôtels spécifiques

