

**Compte-rendu de la réunion des Référents de proximité
Etablissement Disneyland Hôtel
4 juillet 2025**

**Début de réunion : 9h30
Fin de réunion : 11h30**

Liste des Référents de proximité :

Représentants de la Direction :

Chef d'établissement
Responsable Relations Sociales

1. Points d'information de la Cheffe d'établissement

La Cheffe d'Etablissement partage différentes informations opérationnelles aux Référents de proximité :

- Travail par temps chaud : La Cheffe d'établissement indique avoir récemment différentes localisations pour s'assurer de la mise à disposition de boissons pour les équipes. Elle rappelle qu'en période de fortes chaleurs une adaptation des conditions de travail au sein des équipes doit être mise en place par l'encadrement.
- Direction de l'hôtel : La Cheffe d'établissement informe de l'arrivée d' au poste d'Adjoint des Opérations venant ainsi renforcer la direction de l'hôtel.
- Changement de prestataire nettoyage : La Cheffe d'établissement rappelle que le changement de prestataire prévu au 1er octobre entraînera le transfert du personnel ainsi que l'arrivée d'une nouvelle équipe d'encadrants.
- Royal Banquet : La Cheffe d'établissement indique que des solutions sont à l'étude pour pallier les difficultés engendrées par la présence d'une unique machine à cappuccino dans le restaurant.
- Breakroom : La Cheffe d'établissement mentionne que des incivilités liées à l'hygiène et l'utilisation de la vaisselle d'un des restaurants ont été constatées dans l'espace par la Cheffe d'établissement. Les Référents de proximité encouragent à un rappel des règles de savoir-vivre et des consignes concernant le matériel de l'entreprise lors des réunions d'équipe et propose à la Cheffe d'établissement qu'un passage du Night manager soit fait lors de son shift.
- Chaises bébés : La Cheffe d'établissement rappelle qu'un modèle unique va être déployé prochainement sur l'ensemble de l'entreprise dans les points de restauration.

2. Point sur les effectifs

Effectifs

La Responsable des Relations Sociales transmet les dernières données relatives aux effectifs :

	30/08/2025	30/06/2025	30/06/2025	30/06/2025	
	CDD	CDD	CDI	CDI	Grand Total
	Féminin	Masculin	Féminin	Masculin	
			8	10	18
AMA			16	27	43
AMN	1	1	35	61	98
NCA	28	27	227	252	534
TOTAL	29	28	266	350	693

	AMN	NCA	NCA	
Dont Alternants	Féminin	Féminin	Masculin	Total
Apprenti	1	3	7	11
Total	1	3	7	11

3. Point d'actualité sociale

La Responsable Relations sociales partage quelques évènements liés à l'actualité sociale :

- Lancement de la seconde campagne de préinscription du 1er juillet au 31 août 2025 avec l'organisation d'une rencontre avec le Service Famille Les Petits Chaperons Rouges le mardi 8 juillet à ImagiNations.
- Le service Accompagnement social organise une permanence Action Logement pour aider les Cast Members dans leurs recherches de logement social, les informer sur les dispositifs d'achat, location et prêts, et les assister dans leurs démarches, notamment sur la plateforme Al'n. La prochaine date de cette permanence aura lieu le mardi 8 juillet 2025, de 10 h à 16 h, au 1er étage du bâtiment ImagiNations (salle Suzy et Perla). Tout Cast Member intéressé peut réserver un rendez-vous dès maintenant sur le site dédié.

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

La Cheffe d'établissement n'a reçu aucune réclamation préalable en vue de cette réunion.

Toutefois, en fin de séance, les Référents de proximité ont souhaité lui faire part de plusieurs points de vigilance reposant sur les remontées et ressentis de terrain :

- une augmentation des souhaits de mobilité des Cast Members de l'établissement vers d'autres localisations au sein de l'entreprise ;
- un manque de clarté de la part de certains encadrants concernant le montant de l'AI attribuée aux Cast Members ;
- des interrogations sur la pertinence du rattachement des Royals Greeters à l'équipe Récréation ;
- des problématiques récurrentes rencontrées par les encadrants dans leur collaboration avec les planificateurs WFI concernant la planification des Cast Members ;
- des difficultés régulières rencontrées en restauration par les Cast Members, liées à une mauvaise compréhension, de la part de certains Guests, des modalités d'utilisation des coupons standards ;

- des difficultés rencontrées en restauration par les Cast Members liées aux dysfonctionnement des terminaux de paiement (DRS) notamment en cas de forte chaleurs.

La Cheffe d'établissement a pris note de l'ensemble des points évoqués et a rappelé les nombreuses initiatives en cours notamment l'avancée des tables rondes qui permettent d'alimenter les réflexions en cours sur des pistes d'amélioration au sein de l'établissement.

Par ailleurs, un rappel sera effectué auprès des encadrants lors de la prochaine campagne afin de souligner l'importance de fournir une explication objective et individualisée à chaque Cast Member quant à l'évaluation de sa performance et le montant de son AI.

Ensuite, la Cheffe d'établissement indique que le rattachement des Royal Greeters au département Récréation restera inchangé, en cohérence avec la nature de leur activité. Elle précise néanmoins qu'elle encourage l'encadrement du département à mettre en place des actions communes, telles que des briefings collectifs afin de renforcer la cohésion avec l'équipe Piscine.

La Cheffe d'établissement précise également qu'elle communique régulièrement avec la Direction de WFI afin de trouver des solutions aux difficultés rencontrées dans le cadre de la planification des Cast Members.

Enfin, il est confirmé que les Guests sont bien informés, en amont de l'achat, des modalités d'utilisation des coupons dans les différents restaurants. Ces informations figurent également directement sur les coupons achetés.

La prochaine réunion des référents de proximité aura lieu
26 septembre 2025

Les éventuelles réclamations devront parvenir à la Cheffe d'établissement
au plus tard le 7 septembre 2025.

Majbritt Iaconis

Cheffe d'établissement

Disneyland Hotel

