

Réunion des Référénts de Proximité
Etablissement Disneyland Hôtel – 26 septembre 2025

Début de réunion : 14h00

Fin de réunion : 16h50

Liste des Référénts de proximité :

	SNI	P
		P
		P
		P
		P*

**Connecté(e) via Teams*

Représentants de la Direction :

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

1. Point de la Cheffe d'établissement

La Cheffe d'établissement indique que le contenu de l'avancement du projet de travaux au sein du Loading Dock est toujours en cours et sera présenté prochainement aux membres de la CSSCT du Disneyland Hôtel dès lors que le contenu sera finalisé.

Par ailleurs, elle fait savoir aux Référénts de proximité que de nouvelles portes ont été installées au sein de la bagagerie.

Enfin, elle revient sur la nomination pour les deux prochaines années à venir des nouveaux ambassadeurs de Disneyland Paris dont la Cast Me [REDACTED] eptionniste au sein du Castle Club.

Durant les échanges, les Référénts de proximité insistent auprès de la Cheffe d'établissement sur l'importance des « outing » pour les Cast Members. Ils expriment également la volonté des

Cast Members de suivre l'évolution des projets successifs au sein de la destination tel que dans le cadre du projet d'extension.

La Cheffe d'établissement prend note des différentes observations des Référents de proximité et précise qu'au sein de l'établissement, des efforts sont faits pour favoriser une meilleure connaissance mutuelle entre les différents départements.

nt l'arrivée est prévue le 6 octobre prochain, pourra notamment travailler à l'occasion de son apprentissage sur la poursuite des initiatives déjà engagées.

Par ailleurs, la Cheffe d'établissement indique qu'il est important de maintenir les tables rondes et d'insister auprès des départements afin qu'ils désignent bien un représentant pour chaque session « talk à talk ». À ce sujet, les Référents de proximité indique qu'un calendrier pour consulter les dates serait disponible à la réception.

La Cheffe d'établissement évoque également, en parallèle, le travail de Cast Excellence qui mène des réflexions sur la mise en place de programmes tels que le mentorat et tout autre sujet de nature similaire.

Ensuite, la Cheffe d'établissement rappelle les événements à venir : la Nuit des alternants (première édition de l'événement) le 16 octobre 2025, puis les Service Awards les 28, 29 et 30 octobre 2025.

Enfin, les Référents de proximité font part à la Cheffe d'établissement de leur perception d'un déséquilibre dans l'offre de formations, qu'ils considèrent trop axée l'E-learning au détriment du présentiel et des échanges collectifs.

2. Point sur les effectifs de l'Etablissement Disneyland Hôtel

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

	31/08/2025	31/08/2025	31/08/2025	31/08/2025	
	CDD	CDD	CDI	CDI	Grand Total
	Féminin	Masculin	Féminin	Masculin	
CAD			7	9	16
AMA			16	25	41
AMN	1	1	31	60	93
NCA	33	29	225	252	539
TOTAL	34	30	279	346	689

	AMN	NCA	NCA	
Dont Alternants	Féminin	Féminin	Masculin	Total
Apprenti	1	4	5	10
Total	1	4	5	10

Suite à une réclamation concernant les effectifs, la Cheffe d'établissement indique que les recrutements se poursuivent et que certains postes restent effectivement à pourvoir, notamment en restauration ; ainsi le Casting Tour continue au sein de différentes villes européennes afin de pourvoir l'ensemble des postes vacants. Concernant l'encadrement, un nouveau manager va être recruté prochainement pour la Récréation.

Les Référents de proximité attirent l'attention de la Cheffe d'établissement sur la multiplication des absences au sein de l'établissement, notamment liées à des arrêts maladie, ayant un impact sur l'organisation de l'activité. Ils indiquent également remarquer que l'intégration après une embauche est parfois difficile pour les Cast Members recrutés en externe.

3. Point d'actualité sociale

➤ 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. Découvrez les heureux lauréats sur [THE HUB](#).

➤ Octobre Rose

À l'occasion du mois d'Octobre Rose, neyland Paris et le Pôle Santé proposent plusieurs initiatives autour de la prévention et de la lutte contre le cancer du sein dont le programme complet est consultable 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. Par ailleurs, tout au long de cette semaine, les Cast Members pourront 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 consultable sur [THE HUB](#).

➤ **Campagne de stage non-rémunéré**

La 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 par la Cheffe d'établissement

➤ DIVERS , D-TIME

Les Référents de proximité partage à la Cheffe d'établissement des difficultés rencontrées par certains Cast Members dans l'utilisation de l'outil D-TIME.

La Cheffe d'établissement indique qu'en cas de difficultés il convient de se tourner en premier lieu auprès de son encadrement. Elle précise également qu'un ex ██████████ er au Fleur de Lys Bar), existe au sein de l'établissement afin de fournir ponctuellement les informations nécessaires en cas de difficultés. Enfin, si des interrogations perdurent toutefois pour les Cast Members, ceux-ci sont invités à soumettre directement une demande de support via DToolsHR (GHRO).

Concernant la réclamation formulée par les Référents de proximité, la Cheffe d'établissement rappelle qu'elle doit être portée au niveau central dans la mesure où la mise en place de D-TIME concerne l'ensemble des Cast Members au-delà de l'établissement Disneyland Hôtel.

À noter que dans le cadre de l'accompagnement des Cast Members dans l'utilisation de l'outil, les équipes D-TIME se sont rendus à plusieurs reprises au sein des backstages pour répondre aux questions des salariés et une adresse spécifique avait été également mise en place (DLPDTime@disney.com). Aujourd'hui, plusieurs formations sont toujours accessibles depuis D-LEARN pour guider les Cast Members. Par ailleurs, l'ensemble des approbateurs ont accès au Centre de connaissances D-TIME pour les accompagner en tant que de besoin.

Durant les échanges, les Référents de proximité signalent qu'à la suite de la montée en version de l'outil UKG, le nombre de notifications reçues par les encadrants a fortement augmenté, ce qui est problématique dans la mesure où ils installent l'application sur leur téléphone personnel.

Les Référents de proximité souhaitent obtenir des précisions concernant les possibilités de mobilité interne, que ce soit vers un autre département ou un changement de métier.

La Cheffe d'établissement précise qu'il s'agit d'un sujet ayant déjà fait l'objet d'échanges lors de précédentes réunions avec les Référents de proximité.

Comme il a déjà pu être indiqué, tout Cast Member est acteur de son propre développement. Dans le cadre d'un projet de mobilité interne, il est encouragé à consulter *régulièrement* « My Disney Career », notre plateforme dédiée à la mobilité interne, afin de découvrir et de candidater aux opportunités disponibles au sein de Disneyland Paris et de l'ensemble de la Walt Disney Company. En parallèle, il est également invité à partager son projet avec son management lors des différents temps d'échange organisés dans l'année (QC/QT, entretien annuel, entretien

professionnel). Lorsque les conditions opérationnelles le permettent et que son projet est suffisamment mûr, un shadow peut être mis en place pour accompagner le Cast Member dans son parcours de réflexion.

➤ RÉMUNE

Les Référents de proximité s'interrogent sur les modalités d'accès au parcours SYL pour devenir Team Leader.

La Cheffe d'établissement rappelle que ce point également a déjà pu faire l'objet d'échanges à plusieurs reprises lors de précédentes réunions.

Ensuite elle indique que nous avons actuellement 5 nouveaux Teams Leaders qui ont été promus au 1er septembre 2025. Ils ont tous été promus sur leur localisation d'apprentissage qui était différente de leur location d'origine. Seule 1 personne a évolué au sein même de son équipe car il s'agissait d'un secteur en tension, la restauration, pour laquelle l'objectif prioritaire était dans ce cas de sécuriser l'organisation. En effet, plusieurs facteurs sont pris en considération : besoins identifiés par les OPS et WFI, conditions d'apprentissage offertes par les équipes accueillantes (contexte d'équipe, disponibilité des leaders, présence d'un tuteur référent, etc.) et les vœux exprimés par le futur Team Leader.

Par ailleurs, la Cheffe d'établissement rappelle que l'accès au parcours SYL est précédé d'une phase préparatoire. L'objectif de cette phase préparatoire est d'identifier les Cast Members qui témoignent d'un potentiel pour entrer dans le parcours puis de créer avec le candidat ses conditions de réussite. Le processus de détection se déroule tout au long de l'année et s'appuie sur six orientations clés : l'orientation client, la capacité à passer à l'action, la contribution à l'optimisation des processus de travail, l'atteinte des résultats, l'inspiration de confiance et la résilience.

➤ DIVERS : QC/QT

Les Référents de proximité interrogent la Cheffe d'établissement sur les règles de périodicité des QC/QT.

La Cheffe d'établissement mentionne qu'il s'agit également d'un sujet qui a déjà été discuté lors de précédentes réunions avec les Référents de proximité.

Elle précise que la plupart des départements progressent dans la mise en place régulière des QC/QT. Certains managers (notamment en cuisine) viennent d'arriver et vont le mettre en place progressivement.

Elle indique qu'il n'existe pas de règle de périodicité : la fréquence dépend de l'organisation de chaque service. Il est demandé néanmoins à l'encadrement de faire au moins un QC avec chaque CM par an. Au sein du Disneyland Hôtel, l'encadrement est challengé pour en faire davantage de

manière régulière. Par ailleurs, comme déjà indiqué les Cast Members qui le souhaitent peuvent organiser à leur initiative un QC/QT avec leur encadrement. En effet, ces moments sont clefs : ils permettent au Cast Member de partager son avancée, ses suggestions et/ou difficultés, tandis que le manager peut mieux l'accompagner, clarifier ses attentes et soutenir ainsi son développement professionnel. Ce sont des échanges qui constituent un levier important pour la progression et la collaboration et qui doivent être organisés, d'une part comme de l'autre en tant que de besoin.

➤ **CONGE / ABSENCE : Congés payés**

Les Référents de proximité souhaitent comprendre les raisons pour lesquelles certains responsables hiérarchiques imposent le dépôt d'un congé afin de pouvoir bénéficier d'un jour férié chômé.

La Cheffe d'établissement demande aux Référents de proximité dans quels services cette pratique a été constatée. Cependant, aucune précision n'a été fournie par les Référents de proximité.

Elle confirme que lorsqu'un salarié souhaite poser un jour de repos sur un jour férié, sa demande est examinée et peut être acceptée ou refusée en fonction des besoins opérationnels et des critères conventionnels en vigueur. En cas d'acceptation, aucune obligation n'est imposée quant à la prise d'un jour de congé avant ou après.

➤ **Rémunération et avantages sociaux : promotion**

Les Référents de proximité souhaitent obtenir des précisions sur les modalités d'évolution professionnelle, en particulier celles relatives aux promotions vers les postes d'expérimenté ou de demi-chef de rang.

La Cheffe d'établissement indique que plusieurs éléments de réponse ont déjà pu être donnés lors de réponse formulée à l'occasion de la réclamation sur la mobilité interne.

Dans le cadre d'une promotion, la décision est collégiale et ne relève pas d'un choix unilatéral du leader. Toute évolution professionnelle d'un collaborateur est évaluée à partir de plusieurs éléments, notamment : les opportunités existantes au sein de l'entreprise, le projet professionnel du Cast Member, ainsi que l'adéquation entre ses compétences, les comportements déjà démontrés et les exigences et pré-requis du poste visé. Un Cast Member qui a un souhait d'évolution doit exprimer son projet lors des différents entretiens avec son encadrement (QC/QT, entretien annuel, entretien professionnel). Ces échanges peuvent permettre de formaliser ses objectifs professionnels et de bénéficier d'un accompagnement adapté. Les grilles de promotion peuvent servir de cadre de référence utile, chaque décision finale s'appuyant néanmoins sur une analyse globale menée dans la durée.

Au titre de la dernière année fiscale, la Cheffe d'établissement rapporte un total de 103 promotions au sein de l'établissement.

➤ **DIVERS - Lockers, UNSA**

Les Référents de proximité interrogent la Cheffe d'établissement sur la procédure de nettoyage des lockers.

La Cheffe d'établissement indique que les lockers du Disneyland Hôtel ont été récemment nettoyés. Elle précise que les Cast Members peuvent consulter la procédure directement à l'annexe 2 du règlement intérieur.

Par ailleurs, durant les échanges les Référents de proximité indiquent à la Cheffe d'établissement avoir constaté un problème récurrent sur les serrures d'un certain nombre de lockers. La Cheffe d'établissement prend note de ce point.

En fin de réunion, les Référents de proximité attirent l'attention de la Cheffe d'établissement sur les difficultés rencontrées par les Cast Members, liées aux Guests qui tentent de déposer leurs bagages à la bagagerie de l'hôtel au lieu de la consigne du Parc.

Par ailleurs, les Référents de proximité ont signalé à la Cheffe d'établissement que la situation de la breakroom demeure toujours problématique, certains utilisateurs ne respectant pas la propreté des lieux.

La prochaine réunion aura lieu le **20 novembre 2025 matin**.
Les réclamations doivent parvenir à la Cheffe d'établissement
le 2 novembre 2025 au plus tard.