

Réunion des Référents de Proximité
Etablissement Hôtels spécifiques – 5 novembre 2025

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

Fin de réunion : 15h30

Représentants de la Direction :

Chef d'établissement

Responsible Relations sociale:

Référents de proximité :

1. Points opérationnels du Chef d'établissement

Le Chef d'établissement précise que la nouvelle année fiscale a bien débuté en termes d'activité. A noter que l'ouverture de Disney Aventure World pourrait avoir des incidences sur l'activité de l'établissement, notamment sur le service du dîner. Toutefois, celles-ci restent à ce jour difficiles à évaluer et feront l'objet d'un suivi attentif après ouverture.

Il revient ensuite sur les nominations récentes au sein de l'établissement Hôtels spécifiques dont ce [REDACTED] te de Manager Room Service à l'Empire State Lounge & Executive Meeting suites au sein de l'Hotel New York The Art of Marvel.

Il évoque également la nomination au sein de [REDACTED] Manager Maintenance de l'Hôtel Newport Bay Club.

Enfin, il évoque les travaux au sein de l'établissement et indique que l'Empire State Lounge est désormais opérationnel dans sa nouvelle configuration. Par ailleurs, les toilettes hommes côté Convention sont à nouveaux accessibles.

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 :

	31/10/2025	31/10/2025	31/10/2025	31/10/2025						
					GDI	Grand Total				
	Féminin	Masculin	Féminin	Masculin			AMN	AMN	NG	
							Féminin	Masculin	Féminin	Masculin
			6	21	27					
AMA	1		30	52	83					
AMN	4	1	65	96	166					
NCA	54	38	385	446	923					
TOTAL	59	39	486	615	1199					

	AMN	AMN	NG		
	Féminin	Masculin	Féminin	Masculin	Total
Dont Alternants					
Apprenti	3	1	7	9	20
Total	3	1	7	9	20

Les Référents de Proximité s'interrogent sur le nombre de stagiaires accueillis au cours de l'année. Ils estiment que l'entreprise en accueille un nombre insuffisant, la dernière campagne de stages non rémunérés ayant été limitée en termes de capacité d'accueil. Ils suggèrent par ailleurs que les enfants de Cast Members puissent être privilégiés automatiquement pour l'attribution de ces stages.

Le Chef d'établissement répond que l'accueil et l'accompagnement des stagiaires représentent une organisation et un investissement important de la part des tuteurs et équipes. Pour garantir une expérience de stage de qualité, avec un suivi sérieux et des missions adaptées, Disneyland Paris a fait le choix de limiter le nombre de stagiaires accueillis, l'objectif étant de préserver de bonnes conditions d'encadrement, tant pour les stagiaires que les équipes.

3. Point d'actualité sociale

➤ NAO 2026, entrée en vigueur au 1^{er} janvier 2026



Plus d'informations disponibles sur [THE HUB](#).

➤ **Distribution des cartes cadeaux du CSE**

Le CSE procédera à la distribution de cartes-cadeaux :

▪ Lundi 10 Novembre de 10h à Minuit ▪ Mardi 11 Novembre de 10h à 19h ▪ Mercredi 12 Novembre de 10h à 19h	New York - Art of Marvel Salle Time Square	Toutes locations
---	--	-------------------------

Montants :

- 150 € par adulte
- 40 € par enfant (jusqu'à 16 ans révolus au 1er octobre 2025)

Sont éligibles les Cast Members :

- En CDI, congé parental, CDD (apprentis inclus) et stagiaires
- Ayant 6 mois de présence continue entre le 1er avril et le 1er octobre 2025
- Et toujours présents au 7 novembre 2025 (date de distribution)

Plus d'informations disponibles sur [THE HUB](#).

➤ **Réduction Cast Members au sein de Disneyland Paris**

La réduction Cast Members s'élève exceptionnellement à 30%, hors points de vente extérieurs et partenaires, alcool et certains produits du 18 novembre au 9 décembre 2025.

Plus d'informations disponibles sur [THE HUB](#).

➤ **Safetyval 2025 : de retour pour une nouvelle édition !**

La Direction Sécurité et Prévention des Risques de Disneyland Paris organise un concours de courts métrages réservé aux Cast Members, qu'ils soient devant ou derrière la caméra. Ce concours met à l'honneur la sécurité, valeur essentielle au sein de l'entreprise, au service du bien-être des Cast Members et de l'expérience des visiteurs. Les participants sont invités à réaliser une courte vidéo originale et créative mettant en avant une initiative ou une bonne pratique de sécurité, en solo ou en équipe. Un jury, composé de représentants de la Direction Sécurité et de la Direction générale, récompensera les meilleures productions à travers plusieurs distinctions, dont le prix de la réalisation, le prix de la créativité, ainsi que deux coups de cœur, l'un du jury et l'autre du public.

Plus d'informations sur [THE HUB](#).

- **SEEPH - Semaine européenne pour l'emploi des personnes handicapées**

Dans le cadre de la Semaine européenne pour l'emploi des personnes handicapées (SEEPH), et dans l'esprit des valeurs de la Clé Inclusion et des engagements pris à travers une longue histoire d'accords en faveur de l'insertion des personnes en situation de handicap, Disneyland Paris s'associe à l'événement en proposant différentes actions du 17 au 21 novembre 2025.

Plus d'informations sur [THE HUB](#).

4. Note relative aux congés payés 2025-2026

Il est procédé à la lecture de la note et indiqué qu'elle sera affichée sur les panneaux de Direction au sein des hôtels de l'établissement Hôtels spécifiques à la suite de cette réunion.

Les Référents de proximité s'interrogent sur l'application aux concubins de la possibilité de bénéficier d'un droit à un congé simultané prévu par l'article L.3141-14 du code du travail. La Responsable des relations sociales indique que seuls les salariés pacsés et les conjoints sont expressément visés par le législateur ; toutefois, peut-être que dans certains cas cette possibilité est mise en œuvre lorsque les conditions opérationnelles et organisationnelles le permettent après application des critères d'ordre conventionnels.

5. Traitement des réclamations par le Chef d'établissement

➤ DIVERS

Les Référents de proximité évoquent notamment des difficultés d'utilisation dans le cadre de l'utilisation du logiciel UKG suite à la récente montée en version.

À titre liminaire, le Chef d'établissement explique aux Référents de proximité qu'il s'agit d'une réclamation qui doit être portée au niveau central dans la mesure où le sujet n'est pas propre à l'établissement Hôtels spécifiques mais concerne plusieurs établissements au sein de l'entreprise. Il précise toutefois qu'un plan d'accompagnement complet a été mis en place pour informer, former et soutenir l'ensemble des équipes avant et après la montée en version du logiciel (pour, kit de communication Leaders, permanences au sein des hôtels...). Si nécessaire, les Cast Members peuvent toujours s'adresser pour toute question aux équipes dédiées dans les bâtiments Imagination et Dreams. Par ailleurs, chaque utilisateur a la possibilité de paramétrer la langue de l'outil, notamment en français.

Les Référents de proximité soulèvent des difficultés pour les Cast Member de concilier leur mission principale avec le rôle de Responsable de permanence.

Le Chef d'établissement indique cette réclamation a déjà fait l'objet de nombreuses réponses lors de précédentes réunions. Il rappelle que le Responsable de permanence n'est sollicité qu'en cas de déclenchement de DI. En dehors de ces situations spécifiques, le Responsable de permanence demeure à son poste et poursuit normalement l'exercice de ses fonctions. Il indique rappeler régulièrement les rôles respectifs du Responsable de permanence et du Cadre de permanence en particulier sur les aspects pratiques tels que l'ouverture des portes et la gestion des clefs. Il confirme ainsi que chaque département reste responsable de la gestion de ses propres clefs. De nuit, cette responsabilité relève du Night Manager ; de jour, elle ne dépend ni du Responsable de permanence, ni du Cadre de permanence. Le Chef d'établissement rappelle qu'il appartient également à chaque département de s'organiser et de mettre en place une traçabilité rigoureuse des accès, notamment dans le cadre de la mise en place et l'utilisation d'armoire à clefs.

➤ CONGES / ABSENCE

Les Référents de Proximité interrogent la Direction sur les modalités d'attribution des J5 dans le cadre des « horaires choisis » au regard de la situation de certains Cast Members qui rencontreraient des anomalies au sein de leurs compteurs.

Le Chef d'établissement indique qu'il s'agit d'une réclamation ayant déjà fait l'objet d'une réponse lors d'une précédente réunion. Il rappelle ensuite que les situations individuelles ne peuvent pas être abordées dans le cadre de cette instance et invite chaque Cast Member concerné à se rapprocher directement du GHRO (01 60 30 00 10 ou 122 depuis un poste interne) afin d'obtenir une réponse individuelle concernant son compteur de J5. Enfin, concernant la sixième semaine de congés, il est précisé qu'elle est accordée à l'ensemble des Cast Members éligibles aux horaires choisis, à savoir ceux dont les coefficients sont compris entre 150 et 220 inclus, travaillant au sein des Parcs, Disney Village ainsi qu'au sein des hôtels Disney.

Les Référents de Proximité demandent des précisions sur les dispositions prévues par l'établissement pour permettre aux salariés de s'absenter durant les fêtes de fin d'année.

Le Chef d'établissement précise qu'en principe aucun congé sur une période longue n'est accordé en raison de la forte activité liée à cette période. Toutefois, les Cast Members ont eu la possibilité de formuler une demande afin de ne pas travailler soit le jour de Noël, soit le jour de l'An, et de pouvoir accoler une journée d'absence à ce jour férié non travaillé. Les Cast Members ont d'ores et déjà reçu un retour concernant leurs demandes, lesquelles ont été examinées en fonction des nécessités opérationnelles, des effectifs disponibles et de la continuité de service à assurer. Le Chef d'Etablissement n'a pas été informé de difficulté particulière, la très grande majorité des demandes ayant été validée.

➤ REMUNERATION ET AVANTAGES SOCIAUX

Les Référents de Proximité signalent des difficultés rencontrées par certains Cast Members dans le cadre du remboursement de l'indemnité kilométrique. Durant les échanges, ils indiquent qu'il aurait été souhaitable de prévoir une rétroactivité d'un à deux mois afin de permettre aux Cast Members n'ayant pas effectué leur déclaration de défraiement kilométrique dans les délais de pouvoir régulariser leur situation.

Le Chef d'établissement indique que les situations individuelles ne peuvent être abordées dans le cadre de cette instance et invite chaque Cast Member concerné à se rapprocher directement de GHRO (01 60 30 00 10 ou 122 depuis un poste interne) afin d'obtenir une réponse individuelle concernant le remboursement de son indemnité kilométrique. En effet, il précise que les écarts constatés peuvent résulter de différents éléments propres aux déclarations individuelles, tels que le nombre de jours déclarés ou le lieu de résidence principale.

Les Référents de Proximité souhaitent savoir si une prime de travail en sous-sol est octroyée au sein de l'établissement.

Le Chef d'établissement indique qu'il n'existe pas de « prime de travail en sous-sol » au sein de Disneyland Paris. Il rappelle également aux Référents de proximité que les revendications relatives à la rémunération ne relèvent pas du périmètre des Référents de proximité de l'établissement Hôtels Spécifiques. En effet, elles doivent être portées au niveau central notamment dans le cadre des discussions entre partenaires sociaux lors des NAO.

Les Référents de proximité souhaitent échanger avec le Chef d'établissement sur les conditions de participation au Disney Challenge en cours au sein de la réception de l'hôtel New Port Bay Club, qu'ils considèrent inéquitable.

Tout d'abord, le Chef d'établissement rappelle que les Disney Challenge ont pour objectif d'encourager et ancrer une bonne pratique durable au sein des équipes ou de travailler sur une priorité définie par le département. Il peut concerner tout ou partie des équipes selon les objectifs fixés. Il est souvent structuré autour de paliers de performance permettant ainsi de valoriser les efforts collectifs et individuels. Concernant le Disney Challenge évoqué par les Référents de proximité, l'objectif est de renforcer la dynamique commerciale. Ainsi, le département concerné a indiqué veiller à ce que les Cast Members puissent tous participer à tour de rôle au challenge à la vente. Les plannings sont ainsi ajustés pour garantir cette rotation. Les Team Leaders peuvent également participer au challenge à la vente. Le Chef d'établissement précise néanmoins qu'en tant que membres de l'encadrement, leur implication est différente, leur mission étant essentiellement d'accompagner et développer les équipes dans les ventes. Le Chef d'établissement rappelle enfin l'importance d'une communication claire et transparente : si une fonction est exclue, cela doit être

précisé et expliqué ; de la même manière si tous les Cast Members sont concernés, cela doit également être clairement indiqué. Durant les échanges, le Chef d'établissement rejoint les Référents de proximité sur le fait que le Disney Challenge doit demeurer un levier de motivation et de cohésion et non une source de frustration. L'ensemble des observations et remarques formulées par les Référents de proximité ont été prises en considération et seront partagés avec l'encadrement concerné en vue de la fixation des modalités futures des prochains Disney Challenges.

Certaines réclamations n'ont pas pu être traitées durant la réunion dans la mesure où elles ne relevaient pas des compétences, 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 **27 janvier 2026**, les éventuelles réclamations devront parvenir au Chef d'établissement le 7 janvier 2026 au plus tard.

Chef d'établissement Hôtels spécifiques

