

Compte-rendu de la réunion des Référents de Proximité Etablissement Hôtels spécifiques - 26 mars 2025

Début de réunion : 14h00

Fin de réunion : 15h25

Liste des Référents de proximité :

Représentants de la Direction :

Chef d'établissement

Responsable Relati

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

Effectifs

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

	28/02/2025	28/02/2025	28/02/2025	28/02/2025	
	CDD	CDD	CDI	CDI	Grand Total
	Féminin	Masculin	Féminin		
CAD			7		27
AMA	1		31		84
AMN	2	2	63		167
NCA	14	16	390		903
TOTAL	17	18	491		1181

	AMN	AMN	NCA	NCA	
	Féminin	Masculin	Féminin	Masculin	Total
Dont Alternants					
Apprenti	2	2	9	8	21
Total	2	2	9	8	21

Les Référents de proximité indiquent qu'ils observent des situations de sous-effectif dans certaines locations.

Le Chef d'établissement précise qu'au sein de l'établissement Hôtels spécifiques, les effectifs sont dimensionnés en fonction de besoins réels de nos activités. Il précise que les REQS sont ouvertes chaque fois que nécessaire, en fonction de l'évolution de l'activité et des besoins en personnel. Talent Acquisition organise des sessions de recrutement tous les mercredis au bâtiment Bellini ainsi que des tours dans un certain nombre de pays européens. Le plus gros volume des besoins porte sur les métiers de la restauration. Par ailleurs des REQS CDD sont ouvertes sur les périodes de saison. Le Chef d'établissement précise que le nombre de REQS ouvertes évolue en permanence en fonction des départs et recrutements réalisés. A date, environ 150 REQS sont ouvertes à l'échelle de

l'établissement, sur une période allant jusqu'à l'été, dont une cinquantaine concerne des contrats en CDI.

2. Point d'actualité sociale

La Responsable Relations Sociales présente les dernières actualités sociales :

- [Campagne de recrutement d'alternants](#) : en cours sur notre site Disney Careers. Pour la première fois, un événement de recrutement dédié aux fonctions opérationnelles, services techniques et encadrement est organisé le mercredi 26 mars 2025 au Bâtiment Bellini. Quant aux Cast Members actuellement en alternance au sein de Disneyland Paris, ceux-ci recevront dans leur coffre-fort personnel le processus à suivre s'ils souhaitent rester au sein de l'entreprise pour une nouvelle année d'alternance.
- [Campagne d'inscription à la crèche Petit Chaperon Rouge](#) : La campagne de préinscription pour la rentrée en septembre 2025 est prévue du lundi 3 mars au 6 avril 2025. Les Cast Members peuvent effectuer leur demande directement sur la plateforme www.lpcr.fr avec le code DLP2025. L'équipe Service Familles Les Petits Chaperons tient des permanences au sein de Disneyland Patod les Jeudi 6 mars à la Conciergerie d'entreprise du bâtiment Dreams / Mardi 18 mars dans le hall d'ImagiNations / Mardi 1er avril dans le hall d'ImagiNations.
- [Campagne de nomination The Walt Disney Legacy Award](#) : La période de nominations de la septième édition du programme de reconnaissance The Walt Disney Legacy Awards est ouverte et prendra fin au 28 mars 2025. Pendant la période de nomination, comme chaque année, les Cast Members sont invités à soumettre la ou les nomination(s) sur le site dédié.

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

➤ REPRESENTANT DU PERSONNEL

Les Référents de proximité font part de l'incompréhension des Cast Members concernant la classification des « questions » traitées en rubrique dans le cadre des comptes-rendus des réunions bimestrielles.

Le Chef d'établissement rappelle que les missions et attributions des Référents de proximité diffèrent de celle de l'ancien mandat de délégués du personnel. Plutôt que de formuler des séries de questions à la Direction, ils relaient activement des réclamations des Cast Members auprès de l'encadrement. Ces réclamations ne sont abordées en réunion bimestrielle avec le Chef d'établissement que si l'encadrement n'a pas été en mesure d'apporter réponse. Conformément aux dispositions conventionnelles en vigueur, les comptes-rendus des réunions bimestrielles sont ensuite transmis directement aux Référents de proximité. Ces comptes rendus présentent notamment les réponses du Chef d'établissement qui sont classées selon des rubriques communes à tous les établissements.

Les Référents de proximité interrogent le Chef d'établissement sur l'avancée de la mise en place d'une imprimante au sein du local RDP/CSSCT de l'hôtel New Port Bay Club.

Le Chef d'établissement informe les Référents de proximité qu'une imprimante en interne a été identifiée et sera prochainement mise en place au sein du local pour régulariser la situation.

➤ DIVERS

Les Référents de proximité interrogent le Chef d'établissement sur le versement de « prime radio » pour les Assistants dans le cadre du rôle de Responsable de permanence. Durant les échanges, les Référents de proximité précise qu'il existe au sein des Parcs pour les Duty ou pour les Cast Members de la maintenance une compensation.

Le Chef d'établissement précise avoir déjà indiqué lors de la précédente réunion qu'il est essentiel que chaque Responsable de permanence anticipe, en début de shift, l'organisation de sa pause déjeuner en prévoyant de confier sa radio à un collègue pouvant prendre ce rôle. Il ne s'agit pas d'un problème de nombre de Cast Members formés, mais plus d'un problème de collaboration. Il précise qu'un Cadre de permanence présent au sein des hôtels est en mesure d'assurer un relais en cas de besoin. Le versement d'une prime radio n'a donc pas lieu d'être.

Les Référents de proximité signalent des problématiques récurrentes au Costuming des Cast Members se trouvant en difficulté. Durant les échanges, les Référents de proximité soulignent également que les accessoires, tels que les cravates, ne sont pas récupérés automatiquement auprès des Cast Members lors du déploiement.

Vérification faite auprès des département concernés pour chacun des deux hôtels, le Chef d'établissement indique qu'il n'y a pas d'enjeux particuliers concernant les accessoires. Nous avons des nouvelles des pochettes et des cravates sur le Newport Bay Club, qui ont été débloquées récemment. Il rappelle qu'il relève de la responsabilité de chaque Cast Member de ne pas les perdre. En ce qui concerne les pièces de costume, contrairement à quelques mois en arrière où des problématiques avaient été soulevées, nous avons désormais une gestion améliorée avec des inventaires plus rigoureux et une meilleure gestion des rebuts. Concernant les horaires d'ouverture / fermeture du costuming, la fermeture la nuit est en place depuis maintenant plusieurs mois et il appartient aux Cast Member de récupérer leur costume en fin de leur shift la veille ceux commençant le matin avant l'ouverture du costuming. Idem à l'inverse pour ceux commençant le soir après fermeture du costuming.

Les Référents de proximité expriment au Chef d'établissement leur insatisfaction concernant la restauration d'entreprise. Durant les échanges, ceux-ci précisent également avoir constaté une différence de qualité importante entre le service du midi et celui du soir, ainsi qu'un manque de quantité.

Le Chef d'établissement répond aux Référents de proximité que nous proposons à nos salariés des menus complets à des prix abordables, assurant ainsi un excellent rapport qualité-prix :



Des audits de qualité et de conformité sont réalisés régulièrement au sein de nos services de restauration collective afin de garantir la qualité des prestations et le bon déroulement du service.

En cas de difficulté ou d'anomalie constatée, les Référents de proximité sont invités à signaler immédiatement la problématique rencontrée le jour même (à l'aide d'un mail avec photo...). Cette réactivité permet au service en charge d'intervenir rapidement sur la situation, en analyser l'origine et solliciter notre prestataire afin d'apporter les ajustements nécessaires.

Par ailleurs, dans le cadre d'une démarche d'amélioration continue, des enquêtes de satisfaction sont régulièrement mises en place. Le Chef d'établissement encourage les Cast Members à y participer activement pour contribuer à cette démarche. Il prend néanmoins le point et remontera la problématique au représentant de la relation avec Sodexo.

➤ DUREE DU TRAVAIL

Les Référents de proximité demandent au Chef d'établissement un rappel des règles concernant les jours de congés supplémentaires des Teams Leaders et des Teams Leaders expérimentés, ainsi que des précisions suite au refus de certaines dates de pose.

Le Chef d'établissement mentionne que les jours de repos supplémentaires sont attribués dès le mois janvier aux présents le 1er janvier ; le compteur faisant apparaître les jours sera visible sur le bulletin de paie de février. Pour ceux entrant en cours d'année, le compteur fait apparaître le nombre de jours attribué au cours du mois suivant. Les Team leaders à temps partiel bénéficient des jours de repos à temps partiel au prorata de leur temps de travail. Ces jours de repos supplémentaires peuvent être pris jusqu'au dernier jour de la période de paie de l'année civile. Par ailleurs, le Chef d'établissement rappelle que la prise de ces jours de repos supplémentaires suit le même processus que les CX, les dates de congé demandées doivent être validées en fonction des besoins opérationnels.

Plusieurs réclamations n'ont pas pu être retenues, principalement parce qu'elles ne répondaient pas aux critères définissant les réclamations ou parce que des réponses avaient déjà été fournies et figurent dans les précédents comptes-rendus.

Concernant le déploiement de D-TIME et les inquiétudes remontées par les Référents de proximité, le Chef d'établissement à toutefois tenu à rassurer sur le fait qu'il n'y a pas d'inquiétude pour la prochaine paie qui repose sur les données de notre ancien système CTT.

La proch [REDACTED] aura lieu

Les éventuelles réclamations devront parvenir au Chef d'établissement
au plus tard le vendredi 2 mai 2025.

[REDACTED]
Hôtels Spécifiques