

Réunion des Référents de Proximité
Établissement Autres Hôtels – 23 septembre 2025

Début de réunion : 14h00

VAZ LOPES DE PINA

EL MOUNTASSIR

P
P
P

P
P*
P
P
P

*Connecté(e) via Teams**

Représentants de la Direction :

Chef d'établissement

Responsable Relations social

1. Point opérationnel de la Cheffe d'établissement

La Cheffe d'établissement revient sur le déroulé de la célébration de la fin de la première phase de réhabilitation des bungalows du Davy Crockett Ranch qui a eu lieu le 17 septembre 2025 avec la présence notamment de tous les Cast members des différents départements ayant contribué à ce projet (maintenance, support, équipe, propreté, finance etc.) ainsi que celle des ambassadeurs.

Ensuite, elle explique aux Référents de proximité le nouveau process de dotation en costumes qui sera applicable dès 1er octobre 2025. Le renouvellement des dotations s'effectuera selon le principe suivant : un vêtement usé rendu = un vêtement neuf remis. Les échanges auront lieu au bâtiment Imaginations pour l'ensemble des équipes concernées. Les Cast Members pourront effectuer leurs échanges en une ou plusieurs fois, dans la limite de leur quota annuel, qui reste inchangé : 5 tee-shirts, 3 sweats, 3 pantalons (chaque année), 1 softshell et 1 parka (tous les deux ans). L'échange reste possible en plusieurs fois, dans la limite du renouvellement d'une panoplie complète.

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

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

	31/08/2025	31/08/2025	31/08/2025	31/08/2025					
	CDD		CDI		Grand Total		AMN	NCA	NCA
	Féminin	Masculin	Féminin	Masculin		Dont Alternants	Féminin	Féminin	Masculin
AMA			24	48	72	Apprenti	1	6	3
AMN	1		43	87	131	Total	1	6	3
NCA	72	69	441	383	965				
TOTAL	73	69	522	553	1217				

Plusieurs réclamations relatives aux effectifs ont également été transmises par les Référents de proximité à la Cheffe d'établissement. En effet, les Référents de proximité indiquent ne pas avoir constaté de recrutements en CDD durant la période estivale et soulignent la difficulté de gestion avec une seule équipe pour la bagagerie et la conciergerie. Ils proposent d'envisager la création de postes supplémentaires de Team Leaders.

La Cheffe d'établissement indique que la supervision de l'organisation opérationnelle relève de l'entreprise qui procède aux recrutements en CDD ou en CDI selon les besoins spécifiques de chaque location. Elle précise que deux conversions de CDD en CDI ont été réalisées cette année afin de renforcer les équipes du service bagagerie/conciergerie. Actuellement la conciergerie compte quatre Teams Leaders et un manager permettant d'assurer les ouvertures et fermetures de la location, sans nécessité d'encadrants supplémentaires.

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 le nom des heureux lauréats sur [THE HUB](#) dont plusieurs Cast Members qui travaillent ou ont pu travailler au sein du pôle Nature.

➤ **Octobre Rose**

À l'occasion du mois d'Octobre Rose, Disneyland 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 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. 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 disponible sur [THE HUB](#).

4. Traitement des réclamations

➤ **DIVERS - WFI**

Les Référénts de proximité demandent à la Cheffe d'établissement pour quelles raisons les conciergeries et les plonges ne bénéficient pas d'un soutien du pool Déploiement comme c'est le cas dans d'autres départements lors d'absences de salariés.

La Cheffe d'établissement explique qu'en cas de besoin, le pool Déploiement fournit des bagagistes pour renforcer l'équipe bagagerie ce qui permet ainsi de libérer un Cast Member formé à la conciergerie. Si cette solution n'est pas possible, la réception peut intervenir pour aider la conciergerie. Par ailleurs, les plongeurs du pool Déploiement sont affectés aux activités de journée ou de soirée. Pour les shifts très tôt le matin, un commis de cuisine est mis à disposition par le pool

Déploiement afin de permettre à la cuisine de s'organiser et compenser l'absence imprévue d'un plongeur. La Cheffe d'établissement insiste sur le fait qu'en cas d'absence imprévue, le Cast Member doit communiquer l'information directement au pool Déploiement pour que son remplacement puisse être organisé et ce au moins deux heures avant le début de sa prise de poste (Ligne téléphonique de 7h00 à 19h00 : 01 64 74 81 99 / SMS et WhatsApp : 07 85 19 17 50). Suites à divers questionnements des Référents de proximité, elle confirme qu'en cas d'absence d'un Cast Member le remplacement peut être assuré par le pool Déploiement dans la limite de ses ressources disponibles et en fonction de la nature des métiers concernés. Le remplacement n'est donc pas automatique. Il est en effet confirmé par les Référents de proximité qu'ils constatent sur le terrain l'application d'un arbitrage par WFI effectué en fonction des ressources disponibles du pool Déploiement et des besoins des différentes activités au sein de l'entreprise.

➤ DIVERS – Planification

Les Référents de proximité demandent à la Cheffe d'établissement la raison pour laquelle certains Cast Members sont régulièrement planifiés les quatre premiers jours de leur semaine en horaires du matin puis le dernier jour en horaire du soir.

La Cheffe d'établissement indique qu'une vérification a été effectuée sur plusieurs localisations par WFI et qu'aucune planification de ce type n'a été constatée. Elle rappelle que depuis l'année dernière une réorganisation complète du dispositif des shifts a été instaurée prévoyant notamment un décalage de deux heures maximums entre les plannings de la veille et ceux du lendemain. Elle précise que si des situations individuelles concrètes mettant en évidence des difficultés sont rencontrées, les Référents de proximité doivent se rapprocher directement de l'encadrement concerné. Elle rappelle également que le planning prévisionnel est communiqué quatre semaines à l'avance. Par ailleurs, il est précisé par la Cheffe d'établissement durant les échanges avec les Référents de proximité qu'il n'existe pas de contrat mentionnant dans leur contenu des horaires fixes sauf pour les CDI à temps partiel et les contrats étudiants.

➤ CONGÉ / ABSENCE - Congé payé

Les Référents de proximité interrogent la Cheffe d'établissement sur les raisons de refus de demandes de CX déposées pour la période de décembre au motif qu'il était encore trop tôt pour les valider alors que des congés pour le mois de janvier ont déjà été acceptés.

La Cheffe d'établissement demande à ce que la localisation concernée soit précisée afin de pouvoir analyser la situation et transmettre le point aux services compétents. En l'absence de précision, elle rappelle que l'attribution des congés payés est définie en fonction de l'organisation propre à chaque service et est accordée entre les Cast Members conformément aux critères d'ordre conventionnels applicables. Concernant la période précédant Noël, il est précisé que certains refus ont pu être

certainement donnés en raison d'un nombre déjà important de demandes sur une même période de congés alors que la couverture de positions devait être assurée.

➤ DIVERS – Planification

Les Référents de proximité font part à la Cheffe d'établissement de leur constat selon lequel certains Cast Members initialement planifiés pour exercer dans leur location d'origine sont réaffectés le jour même vers un autre hôtel. Durant les échanges, ils précisent que certains Cast Members n'osent pas exprimer leur refus lorsqu'ils sont sollicités et réaffirment que le principe du volontariat demeure, selon eux, la modalité la plus équitable et la plus respectueuse des Cast Members.

La Cheffe d'établissement précise qu'il appartient aux leaders de veiller à une répartition équitable. Elle indique également que ces mobilisations interviennent principalement en situation d'urgence répondant à des nécessités opérationnelles, notamment dans le secteur de la restauration. Elle souligne enfin que ces réaffectations doivent s'inscrire dans un principe de réciprocité entre les hôtels, selon une logique de « donnant-donnant ».

➤ EMPLOI - Mobilité interne

Les Référents de proximité interrogent la Cheffe d'établissement sur la mobilité interne et signalent certaines difficultés rencontrées pour changer de métier. Il est demandé un meilleur accompagnement, notamment pour les Cast Members de la restauration en vue du passage au coefficient 200.

La Cheffe d'établissement explique que la disponibilité des postes est accessible à tous les Cast Members via la plateforme Disney Careers. Ainsi, chaque Cast Member peut consulter directement les opportunités d'emploi et postuler en fonction des prérequis attendus pour le poste. Elle précise également que les Cast Members sont accompagnés par leur manager tout au long du processus d'évolution de carrière et de mobilité interne. Concernant plus spécifiquement le parcours de passage au coefficient 200 en restauration, les Cast Members sont invités à se rapprocher de leur manager qui peut assurer la coordination avec ses homologues du Parc, de Disney Village et des Hôtels afin de faciliter les démarches. En réponse à une question des Référents de proximité, la Cheffe d'établissement confirme que les restrictions médicales ainsi que le temps partiel ne sont pas pris en compte dans l'évolution professionnelle des Cast Members. Enfin, la Cheffe d'établissement rappelle que le rôle du leader est d'accompagner le développement de ses Cast Members. Elle conclut en indiquant que par expérience, l'une de plus grande satisfaction d'un leader réside dans l'annonce de la promotion d'un Cast Member.

➤ **POLITIQUE SOCIALE – Logement**

Les Référents de proximité attirent l'attention de la Cheffe d'établissement sur la question du logement des Cast Members en CDD saisonniers afin d'éviter que certains ne se retrouvent sans hébergement.

La Cheffe d'établissement indique qu'au sein de Disneyland Paris notre Service Logement met à disposition plusieurs services afin d'aider les Cast Members dans leurs démarches de logement dont l'accès à des offres privilèges Disney. Ce sont des éléments qui sont évoqués dès le recrutement des candidats. La Cheffe d'établissement précise également que lors des Casting Tours et avant la validation des contrats des candidats, un contrôle préalable est effectué afin de s'assurer que le Cast Member dispose d'une solution de logement temporaire. En cas de besoin, notre Service Logement peut être contacté au 01 64 74 61 03 (ou 4 6103 en interne) ou 01 64 74 61 04 (ou 4 6104 en interne). Durant les échanges, quelques situations individuelles sont évoquées. La Cheffe d'établissement rappelle que les Référents de proximité peuvent orienter les Cast Members concernés vers le service Logement mais qu'une fois le Cast Member orienté, le suivi individuel des situations est assuré par le service Logement.

➤ **DIVERS - Repas / outing**

Les Référents de proximité demandent à la Cheffe d'établissement si les repas d'équipe offerts par l'entreprise seront de nouveau mis en place. Ils indiquent que plusieurs Cast Members en font la demande et regrettent leur suspension.

La Cheffe d'établissement indique que si les outings sont suspendus, il demeure tout à fait possible pour les managers de créer des temps de convivialité avec leurs équipes. La Cheffe d'établissement indique qu'elle constate d'ailleurs régulièrement des initiatives en ce sens.

➤ **DIVERS - Lockers**

Les Référents de proximité demandent un rappel de la procédure complète concernant la gestion des lockers.

La Cheffe d'établissement indique que celle-ci est prévue par l'annexe 2 du règlement intérieur (extrait ci-dessous à date). Concernant les lockers du Séquoia, elle précise qu'ils vont être prochainement réalisés dans le respect de la procédure en vigueur.

ANNEXE 2

PROCEDURE D'OUVERTURE DES VESTIAIRES ET AUTRES ESPACES DE RANGEMENT MIS A LA DISPOSITION DES CAST MEMBERS EN

1. Prévenir le Comité Social et Economique des dates prévues pour l'opération de nettoyage des vestiaires.
 2. Joindre au document énoncé ci-dessus, la photocopie du document qui sera affiché pour prévenir les salariés de l'opération.
 3. Une information préalable par voie d'affichage sera effectuée dans les locaux où les armoires seront nettoyées.
 4. Cet affichage sera effectué au moins deux semaines avant l'opération.
- Le document à afficher comportera au minimum les informations suivantes :
- > date de début de l'opération nettoyage et ouverture des armoires
 - > date de fin de nettoyage
 - > les horaires journaliers de cette opération
5. Au même moment, un document d'information sera également glissé dans les armoires concernées.
 6. Pendant le déroulement des opérations, un salarié bénéficiant d'un mandat électif et/ou désignatif (Comité Social Economique, Commissions Santé Sécurité et conditions de travail, Référents de proximité) un représentant de la sécurité, ainsi que 2 salariés représentant la division "Costuming" seront présents et veilleront au bon fonctionnement des marches à suivre énoncées ci-après.
 7. L'opération se déroulera comme suit :
- > Une armoire vestiaire sera ouverte à la fois.
 - > Les vêtements se trouvant dans le vestiaire seront rangés sur un portant.
 - > Ce portant sera rangé directement à côté du vestiaire ouvert.
 - > Après le nettoyage du vestiaire, les vêtements seront immédiatement rangés à leur place initiale dans l'armoire.
 - > Les autres affaires se trouvant dans le vestiaire seront rangées dans un sac plastique, qui sera lui-même suspendu au portant, et elles retrouveront leur place également immédiatement après le nettoyage, dans l'armoire.
 - > Toutes ces manipulations seront faites sous le regard des différents représentants.
 - > La porte sera ensuite refermée et les représentants vérifieront le verrouillage de la porte.

➤ REPRÉSENTANTS DU PERSONNEL – Local

Les Référents de proximité attirent l'attention de la Cheffe d'établissement sur l'état des locaux de l'hôtel Santa Fé et Cheyenne.

La Cheffe d'établissement prend note du point et invite également les Référents de proximité à transmettre directement à la Direction concernée la liste du matériel défectueux constaté. Au cours des échanges, les Référents de proximité indiquent qu'il s'agit fréquemment des mêmes représentants du personnel qui prennent l'initiative d'effectuer le nettoyage du local. La Cheffe d'établissement précise que la gestion du local incombe aux représentants du personnel qui en assurent de manière autonome la bonne tenue. Si besoin d'un nettoyage spécifique, en coordination avec le Manger de Housekeeping, et en présence d'un élu (car ils sont les seuls à avoir accès aux locaux) peut être organisé.

➤ **DIVERS – Fil Cast Member**

Les Référents de proximité proposent à la Cheffe d'établissement d'étudier la possibilité de mettre en place un accès exclusive pour les Cast Members au niveau du contrôle de sécurité près de la brasserie Rosalie.

La Cheffe d'établissement confirme que cette mesure sera mise en place, mais précise qu'en raison d'un manque d'espace disponible actuellement, sa mise en œuvre ne pourra intervenir qu'à la levée des palissades.

La prochaine réunion aura lieu le **18 novembre 2025** à 14h00. Les réclamations doivent parvenir au Chef d'établissement le 30 octobre 2025 au plus tard.

Cheffe d'établissement Autres Hôtels