

Réunion des Référénts de Proximité
Etablissement Disneyland Hôtel – 20 novembre 2025

Début de réunion : 9h30

Fin de réunion : 12h15

Référénts de proximité présents:

Représentants de la Direction :

Cheffe d'établissement

Responsable Relations sociales

1. Point de la Cheffe d'établissement

▪ **Nominations :**

La Cheffe d'établissement revient sur la nomination de Manager du Département Récréation. Cédric reportera à Houa Hamma, il aura la responsabilité de l'ensemble des activités ainsi que des équipes rattachées au Département Récréation du Disneyland Hôtel.

Elle revient également sur la nomination de Simon Le Briquir au poste de Manager de La Forêt Secrète et celle de Chris Sooranna en tant que Restaurant Manager du Royal Banquet. Leurs nouvelles fonctions seront exercées sous la supervision directe

▪ **Accès Disneyland Hôtel :**

La Cheffe d'établissement aborde avec les Référénts de proximité la décision récente de la Direction de l'hôtel de limiter l'accès à l'hôtel aux seuls résidents ou aux Guests disposant d'une réservation dans l'un des restaurants, ou d'une expérience au sein de l'hôtel tel que Mon Rêve Royal. Les premiers retours recueillis auprès des Référénts de proximité sont positifs, cette

mesure contribuant à améliorer l'expérience Guests. Les Référents de proximité soulignent toutefois qu'un risque croissant de no-show pourrait en découler.

Concernant l'organisation du contrôle de l'accès à l'hôtel (actuellement agent de sécurité / Royal Greeter), la Cheffe d'établissement précise qu'elle pourra évoluer en fonction des retours et des améliorations identifiées.

- **Climatisation :**

La Cheffe d'établissement revient également sur le système de climatisation récemment installé à la Table de Lumière. Les Référents de proximité signalent des écarts de température selon les zones : certaines ne sont pas suffisamment refroidies, tandis que d'autres sont au contraire trop froides. Un problème similaire est remonté par les Référents de proximité concernant le Castle Club Lounge, où la climatisation génère un inconfort notamment pour les positions fixes de plongeur. La Cheffe d'établissement prend note de ce point et précise qu'une intervention du service Maintenance est requise afin d'ajuster le système.

- **Nettoyage des chambres :**

La Cheffe d'établissement revient sur le lit et le mini-fridge qui sont présents au sein des chambres. Une chambre test a été mise en place afin de vérifier la nouvelle hauteur du lit pour les femmes de chambre. Il est également prévu d'installer un minibar à tiroir, ce qui facilitera le nettoyage mais aussi l'utilisation aussi bien pour les Cast Members que pour les Guests.

- **Cast Excellence :**

L'initiative se poursuit et sera désormais déployée à l'échelle de l'ensemble du resort. L'objectif est de mettre en lumière différents services, notamment les équipes de stewarding, afin de valoriser le travail réalisé en backstage.

- **Prestataire de nettoyage :**

Les Référents de proximité s'interrogent sur les premiers résultats obtenus à la suite du changement de prestataire de nettoyage. La Cheffe d'établissement répond qu'il est encore trop tôt pour tirer des conclusions. Il est toutefois déjà constaté une augmentation des plaintes Guests, mais l'équipe du prestataire se montre volontaire. La Direction de l'hôtel a demandé à LCS d'analyser la situation afin d'en comprendre les causes. C'est pour cette raison qu'il a été demandé aux encadrants d'assurer une présence renforcée sur site. Le prestataire a également mis en place des formations pour ses salariés qui se poursuivront au moins jusqu'au mois de mars. La volonté de progresser est réelle, les équipes se montrent beaucoup plus ouvertes. Il est rappelé qu'il s'agit de la première fois que ce prestataire travaille pour un 5 étoiles avec un volume de chambres aussi important.

- **Restauration collective :**

Les Référents de proximité signalent que certains Cast Members remontent des échanges avec les salariés Sodexo/Brioche Dorée qui ne sont pas perçues comme adaptées ou respectueuses par les Cast Members lors du service. La Cheffe d'établissement et la Responsable des Relations Sociales prennent le point mais précisent qu'il sera nécessaire d'obtenir davantage de détails sur la situation rencontrée (date et heure) pour pouvoir la partager à la Direction concernée afin qu'elle fasse le lien avec nos prestataires.

- **Remplacement / Turn-over**

Les Référents de proximité souhaitent échanger avec la Cheffe d'établissement au sujet du processus de validation des intérimaires, ainsi que des modalités actuellement en place pour leur recours.

La Cheffe d'établissement indique que les Labor standards sont régulièrement révisés afin d'adapter les effectifs aux besoins opérationnels. WFI émet des recommandations en matière de renforts et d'intérim qui sont validées lorsqu'elles répondent à un besoin identifié. En cas d'absence imprévue, la priorité reste la mobilisation des ressources internes, puis, si nécessaire, un recours externe via un CDD ou de l'intérim.

Les Référents de proximité indiquent toutefois que certains Cast Members ne sont pas titularisés en CDD malgré des besoins opérationnels visibles. La Cheffe d'établissement précise que les demandes justifiées sont en principe acceptées et que les renforts sont systématiquement validés pour les secteurs en tension.

Les Référents de proximité signalent également que la méthode de planification semble moins fluide depuis l'intervention de WFI dans le processus.

Enfin, les Référents de proximité remontent à la Cheffe d'établissement des situations dans lesquelles certaines personnes recrutées ne se présentent pas ou quittent rapidement leur poste, le poste attribué ne correspondant pas à celui attendu, ce qui alimente le turn-over. La Cheffe d'établissement indique que cette difficulté sera partagée à Talent Acquisition.

Le Chef d'établissement précise également aux Référents de proximité qu'elle souhaite disposer d'informations plus précises concernant les fins de périodes d'essai et a, à ce titre, demandé à l'encadrement de mettre en place un tableau de bord dédié afin de suivre ces situations.

▪ Management

Les Référents de proximité relaient des retours de l'encadrement signalant que certains Cast Members, notamment en restauration, se verraient reprocher un « manque de sourire » ou d'attitude accueillante dans leurs interactions avec les Guests.

Par ailleurs, ils remontent également des préoccupations liées à des sanctions disciplinaires récentes. Ils expliquent que des avertissements ont été donnés pour non-respect de certaines procédures en vigueur, ce qu'ils ne remettent pas en cause. Toutefois, les Référents de proximité indiquent que certains Cast Members ont le sentiment que ces sanctions donnent l'impression que leurs réussites et leurs efforts passés sont oubliés ou minimisés par leur encadrement.

La Cheffe d'établissement souligne qu'il est important que les situations puissent être abordées suffisamment tôt afin d'éviter qu'elles ne se dégradent. Elle rappelle que le Cast Member peut échanger avec son management, notamment lors des QC/QT, pour clarifier ce qui est attendu de lui et identifier les points d'amélioration. Une communication régulière et transparente permet d'accompagner chacun de manière constructive. La Cheffe d'établissement indique que dans le cadre de Cast Excellence, l'ambition est également de renforcer la reconnaissance et de mettre l'accent sur l'importance de féliciter les réussites.

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

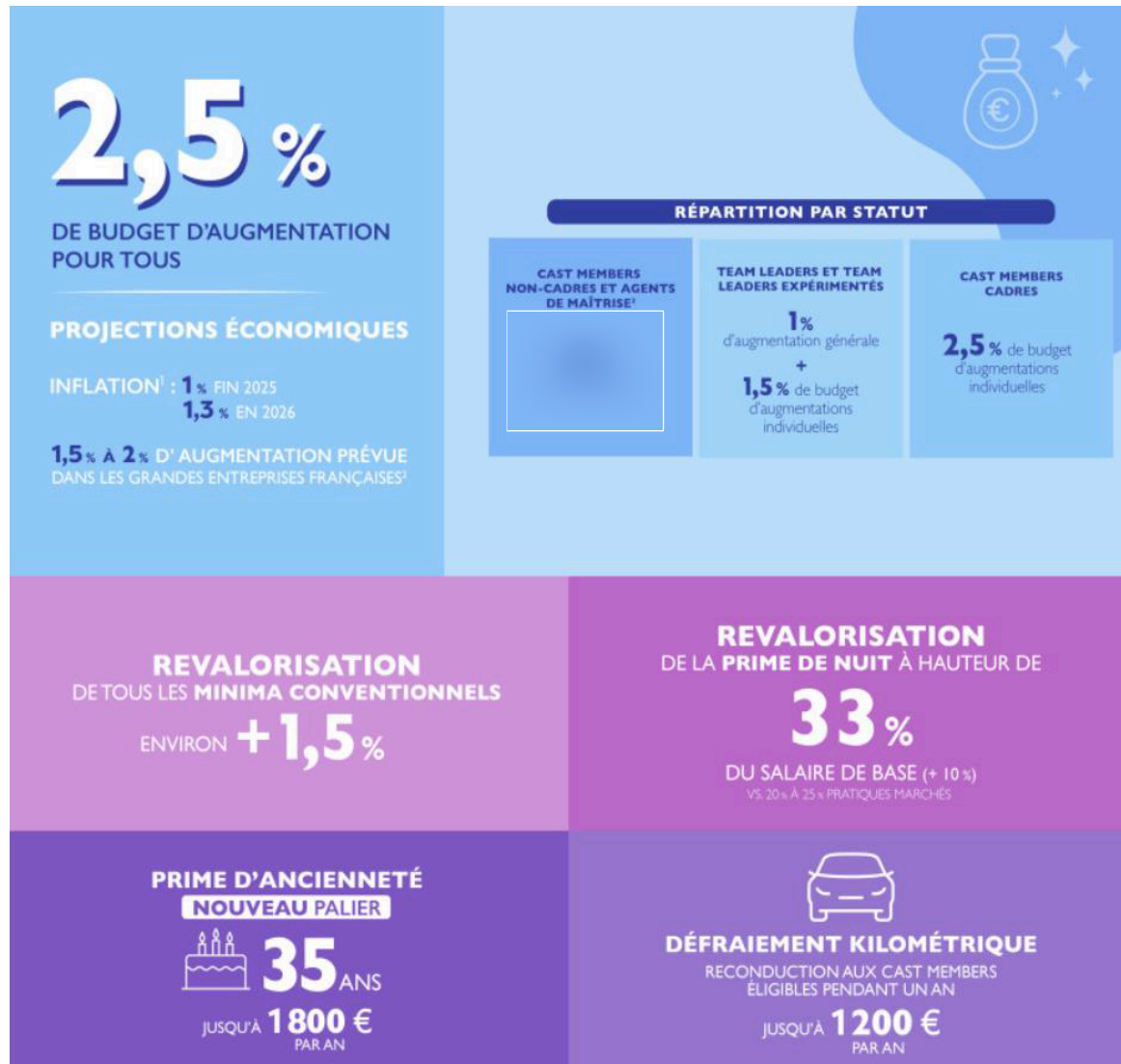
La Responsable Relations sociales communique les dernières données relatives aux effectifs

	31/10/2025	31/10/2025	31/10/2025	31/10/2025	
	CDD	CDD	CDI	CDI	Grand Total
	Féminin	Masculin	Féminin	Masculin	
CAD			6	9	15
AMA			16	24	40
AMN	5	2	34	59	100
NCA	27	19	236	255	537
TOTAL	32	21	292	347	692

	AMN	NCA	NCA	
Dont Alternants	Féminin	Féminin	Masculin	Total
Apprenti	5	3	5	13
Total	5	3	5	13

3. Point d'actualité sociale

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



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

Certains Référents de proximité expriment une déception concernant l'absence d'un budget d'AI pour les Cast Members non-cadres et agents de maîtrise. La Responsable Relations Sociales indique prendre pleinement note de ce point afin de le remonter. Elle précise toutefois que, chaque année, ces sujets font l'objet de discussions récurrentes lors des NAO, certains souhaiteraient privilégier la mise en place d'une AG pour tous afin de valoriser la performance collective tandis que d'autres préfèrent l'attribution d'une AI pour récompenser les efforts individuels.

➤ **Distribution des cartes cadeaux du CSE**

Le CSE procédera à la distribution de cartes-cadeaux jusqu'au vendredi 26 février 2026 de 10h00 à 16h30 au bâtiment Imaginations.

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**

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

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

➤ **Safetyval 2025**

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. Des temps d'échanges et d'information seront également proposés avec notamment l'équipe Mission Handicap afin de répondre aux questions relatives à l'accompagnement et aux dispositifs existants pour les salariés en situation de handicap au sein de Disneyland Paris.

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

4. Traitement des réclamations par la Cheffe d'établissement

➤ CONGÉ / ABSENCE : Congés

Les Référents de proximité demandent à la Cheffe d'établissement les dispositions mise en place pour les fêtes de fin d'année afin de permettre aux salariés de s'absenter.

La Cheffe d'établissement explique qu'en principe, aucun congé long n'est accordé sur cette période en raison du niveau élevé d'activité de l'entreprise. 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 d'y accoler un jour d'absence. Les Cast Members ont déjà reçu une réponse concernant leurs demandes, celles-ci ayant été examinées en fonction des nécessités opérationnelles, des effectifs disponibles et de la continuité de service à garantir.

➤ REMUNERATION ET AVANTAGES SOCIAUX – Défraiements Kilométriques

Les Référents de proximité font part à la Cheffe d'établissement du fait que plusieurs Cast Members rencontrent actuellement des difficultés lors de la procédure de déclaration ainsi que dans le montant de remboursement des indemnités kilométriques.

La Cheffe d'établissement indique qu'il s'agit d'une réclamation relevant du niveau central, dans la mesure où elle ne concerne pas spécifiquement l'établissement Disneyland Hôtel. Elle précise également qu'il n'est pas possible d'apporter une réponse précise sans disposer des éléments détaillés propres à chaque situation individuelle. Les différences observées peuvent en effet résulter de plusieurs facteurs liés aux déclarations personnelles, comme une incohérence entre les jours

déclarés et la réalité, ou encore la distance entre le domicile principal et le lieu de travail. Les Cast Members concernés sont donc invités à se rapprocher directement du service GHRO afin d'obtenir des explications concernant leur situation particulière. Pour information, le service GHRO demeure notamment joignable par téléphone au numéro interne 122.

➤ **CONGÉ / ABSENCE – J5**

Les Référents de proximité indiquent que plusieurs Cast Members rencontrent des difficultés liées à leur compteur J5.

La Cheffe d'établissement indique que la sixième semaine de congés bénéficie à tous les Cast Members éligibles aux horaires choisis : Cast Members des coefficients 150 à 220 inclus travaillant au sein des Parcs Disney (Parcs Opérations, Merchandise et Food & Beverage), de Disney Village et des Hôtels Disney. Les Cast Members qui ont des interrogations concernant leurs compteurs individuels J5 accordés dans le cadre des horaires choisis sont invités à se rapprocher directement de GHRO. Pour rappel, GHRO reste notamment joignable par téléphone au n° interne suivant : 122.

Durant la réunion, les Référents de proximité s'interrogent également sur le dispositif des horaires choisis et demandent des éclaircissements certains Cast Members ayant opté pour le rythme A se retrouvant planifiés avec une amplitude correspondant au rythme B.

Après vérification à la suite de la réunion, il est précisé que le dispositif des horaires choisis repose sur deux rythmes : le rythme A, qui correspond à une amplitude journalière comprise entre 6 h et 8 h, et le rythme B, qui correspond à une amplitude journalière comprise entre 4 h 15 et 9 h 15. Or, le temps de pause est défini comme du temps non travaillé, ce qui signifie qu'il n'est pas inclus dans le calcul de l'amplitude journalière.

En fin de réunion, la Cheffe d'établissement précise que certaines réclamations n'ont pas pu être traitées, dans la mesure où elles ne relevaient pas de la compétence de l'établissement, n'entraient pas dans le champ d'attribution des Référents de proximité ou avaient déjà fait l'objet d'une réponse lors de précédentes réunions.

La prochaine réunion aura lieu le 20 janvier 2026. Les réclamations doivent parvenir à la Cheffe d'établissement le <u>2 janvier 2026</u> au plus tard.
