

Réunion des Référents de Proximité
Etablissement Disneyland Hôtel – 18 03 2026

Début de réunion : 9h30

Fin de réunion : 12h10

Référents de proximité présents:

SNI (P)
ATIMA (P)
AD (P)
DJOWASIKA JULIENNE (P)
AWA (A)
LISA (P)
JAA (A)
SIMIRO (P)
ZI (P)

Représentants de la Direction :

Cheffe d'établissement
Responsable Relat

1. Points opérationnels de la Cheffe d'établissement

Les Référents de proximité souhaitent évoquer avec la Cheffe d'Établissement la question de la sécurité au sein de l'hôtel notamment celle des Cast Members en restauration.

La Cheffe d'Établissement indique que la sécurité des Cast Members constitue une priorité constante. À ce titre, plusieurs dispositifs sont déjà déployés au sein de l'établissement, notamment les boutons d'alerte, qui permettent de signaler rapidement toute situation nécessitant une intervention. Il est rappelé qu'en cas de situation de tension ou de risque de débordement, les Cast Members sont invités à utiliser sans délai ces boutons d'alerte afin de permettre une intervention rapide des équipes de sécurité. Par ailleurs, les mesures de filtrage de la clientèle mises en place ont contribué à une diminution des interactions difficiles par rapport à l'année précédente.

Les Référents de proximité s'interrogent sur la possibilité de mettre à disposition des salariés de la division Spectacle un espace de repos.

La Cheffe d'Établissement indique que les salariés de la division Spectacle disposent déjà d'un espace dédié, la Green Room. À ce stade, aucun autre espace disponible ne permet d'envisager l'aménagement d'une salle de repos supplémentaire. Par ailleurs, ce sujet relève de l'établissement Spectacle, compétent pour les Cast Members de cette division.

Les Référents de proximité s'interrogent suite au départ du Chef de cuisine de la Forêt Secrète.

La Cheffe d'Établissement indique que le processus de recrutement est en cours et que l'équipe Talent Acquisition a déjà avancé dans l'identification des candidats. Dans l'intervalle, la continuité de l'encadrement est assurée par [REDACTED] en la fonction afin de garantir le bon fonctionnement de l'activité et l'accompagnement des équipes. Un Team Leader viendra également prochainement en renfort depuis un autre hôtel afin d'apporter un soutien complémentaire durant cette période de transition.

Les Référents de proximité s'interrogent également sur un éventuel changement de contrat de travail des Cast Members travaillant au sein de la Forêt Secrète, notamment sur le nombre d'heures hebdomadaires.

La Cheffe d'Établissement indique qu'à ce stade, aucun changement n'est prévu concernant le nombre d'heures hebdomadaires inscrites dans les contrats des salariés, les dispositions actuelles restent inchangées.

Les Référents de proximité souhaitent obtenir des informations concernant l'avancement des travaux du buffet au sein du Castle Club.

La Cheffe d'Établissement indique que le projet est actuellement à l'étude et n'est pas encore finalisé. Comme tout projet d'aménagement, il devra être suffisamment abouti avant d'être inscrit au budget et programmé.

Par ailleurs, la Cheffe d'établissement partage avec les Référents de proximité suivants :

Faisant suite à situation intervenue suite point évoqué en réunion RDP de janvier, la Cheffe d'établissement a souhaité indiquer que si certains points soulevés par les RDP en réunion nécessitent la prise d'actions, celles-ci sont conduites par le CDE.

Breakroom : malgré les points signalés par les référents de proximité et les rappels faits à toutes les équipes (y compris les sous-traitants), aucune amélioration n'a été constatée, notamment en ce qui concerne le nettoyage des micro-ondes par les salariés qui les utilisent. La Cheffe d'établissement envisage donc de fermer la salle de repos entre 23h00 et 05h00 à partir de lundi. Cette mesure pourrait être temporaire afin de sensibiliser chacun au respect des espaces communs et du matériel

mis à disposition. Les référents de proximité n'ont pas exprimé d'objection, car les actions déjà mises en place (affichage, briefings, etc.) n'ont pas donné de résultats.

Les Référents de proximité signalent également un manque de respect dans certains espaces, notamment les toilettes et la zone du compacteur externe. Il a été rappelé que le respect de ces lieux relève du savoir-vivre et que ces comportements nuisent à l'expérience des salariés.

Enfin, un monte-charge a été endommagé et est actuellement hors service. Il est rappelé que toute personne à l'origine d'un incident doit le signaler, afin de permettre une prise en charge rapide.

-La Cheffe d'établissement a évoqué un Forum à venir au Centre de Convention de l'Hôtel New York-The Art of Marvel sur 2 jours en juin à destination des Cast members des Hôtels mais également des Parcs (présentation des différents piliers).

-7 chariots ont été commandés pour l'équipe bagagerie + 3 chariots électriques.

-Concours inter-hôtels en cours et en lien avec l'ouverture de l'expansion DAW. Autre concours inter-hôtels à venir Meilleur vidéo de l'éveil musculaire.

-La Cheffe d'établissement a indiqué qu'elle avait profité de la présence [REDACTED] de la CRAMIF, au sein de l'hôtel pour lui évoquer l'étude à venir concernant le [REDACTED].

-Projet réhabilitation du Loading dock : information du changement du chef de projet. La Cheffe d'établissement a indiqué avoir planifié une réunion afin de faire un point avec les différents services impliqués dans la mise en œuvre de ce projet.

- La Cheffe d'établissement indique avoir désigné un responsable référent chargé du respect au sein de l'hôtel, notamment pour les questions liées au harcèlement et aux situations de non-respect.

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

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

	28/02/2026	28/02/2026	28/02/2026	28/02/2026	
	CDD	CDD	CDI	CDI	Grand Total
	Féminin	Masculin	Féminin	Masculin	
CAD			7	12	19
AMA			16	21	37
AMN	6	1	33	62	102
NCA	22	14	243	282	561
TOTAL	28	15	299	377	719

	AMN	NCA	NCA	
Dont Alternants	Féminin	Féminin	Masculin	Total
Apprenti	6	3	4	13
Total	6	3	4	13

Reqq ouvertes à date : 47 CDI et 76 CDD

3. Point d'actualité sociale

Les Référents de proximité évoquent auprès de la Cheffe d'établissement le montant de la prime d'intéressement.

La Responsable Relations Sociales indique que ce sujet ne relève pas de l'établissement. Il est précisé qu'un nouvel accord a été signé unanimement par les organisations syndicales (FY26-FY28). Cette dynamique collective, fondée sur l'atteinte d'objectifs communs, à la fois financiers et qualitatifs, s'inscrit dans la vision Dreaming Disneyland Paris, axée sur l'excellence et une expérience Cast valorisante. Le montant de la prime d'intéressement est déterminée en fonction de l'atteinte d'objectifs financiers, notamment le résultat d'exploitation, ainsi que d'objectifs qualitatifs, tels que le taux de satisfaction lié aux interactions entre les visiteurs et les Cast Members.

Les Référents de proximité remontent que certains salariés n'ont pas pu accéder aux réservations dans le cadre du dispositif Test & Learn, malgré une attente en file virtuelle.

La Responsable Relations Sociales indique que les modalités et calendriers de réservation avaient été communiqués en amont des différents événements. Les places ont été mises en ligne en plusieurs vagues sur l'ensemble des événements, avec des disponibilités restantes à la clôture des réservations. Des dispositifs de régulation des connexions, via deux salles d'attente virtuelles (The Hub et Cast Résa), avaient également été mis en place afin d'éviter toute saturation du site.

Pass en Scène : l'expérience utilisateur continue d'évoluer en 2026 !

De nouvelles évolutions viennent améliorer l'expérience du Pass en Scène en 2026. Les Cast Members peuvent désormais réserver pour le mois en cours et les deux mois suivants, avec jusqu'à trois réservations simultanées, afin de mieux organiser la venue de leurs Guests. Un compteur, accessible sur la plateforme de réservation après sélection du type de billet, permettra également de suivre facilement le nombre de réservations et d'entrées Parcs restantes.

⚠ Les détenteurs du Pass en Scène 15 entrées n'ayant pas renouvelé leur engagement depuis le 1er juin 2025 sont invités à compléter le formulaire disponible sur D Tools HR (« Soumettre une demande de Pass en Scène ») avant le 8 mai 2026 afin de continuer à bénéficier du dispositif.

Pour répondre à une interrogation :

Suis-je soumis à l'imposition et aux cotisations sociales pour mon Pass en Scène si je ne l'utilise pas ?

Non, c'est le passage aux portillons des Parcs Disney qui déclenche l'avantage en nature sur votre bulletin de paie.

Comment se fait la cotisation sur ma fiche de paie ?

La cotisation pour l'utilisation du Pass en Scène se fait désormais sur l'utilisation réelle et en fonction du nombre de personnes qui passent aux portillons d'entrée. Le Cast cotisera sur le bulletin de paie du mois suivant selon l'utilisation faite lors du mois précédent.

Exemple : Au mois de septembre, le Cast Member visite les parcs le 5 septembre avec son partenaire et leurs deux enfants (4 entrées).

Le 20 septembre, le Cast fait entrer deux amis mais ne les accompagne pas (2 entrées). Sur le bulletin de paie du mois d'octobre apparaîtra 1,90€ x 6 entrées = 11,40€ qui correspond à la valeur de référence sur laquelle les cotisations seront calculées.

Les Référents de proximité relaient des interrogations sur l'ajout d'une application pour les nouvelles bornes à café, ainsi que sur l'écart de tarif selon les moyens de paiement.

Distributeurs automatiques Lyovel : votre pause-café se transforme !

Les distributeurs Lyovel évoluent afin d'offrir une expérience plus simple et plus moderne aux salariés, en réponse aux retours et attentes exprimés. Depuis le 9 mars, l'application Matipay est déployée. Elle permet notamment de recharger son compte facilement (par carte bancaire ou espèces), de consulter son solde et l'historique des transactions à tout moment, de conserver son crédit en réseau et de bénéficier d'avantages, comme une boisson chaude offerte pour son anniversaire. Les paiements dématérialisés permettent également de profiter de tarifs avantageux sur les boissons chaudes. Par ailleurs, les paiements dématérialisés (Matipay et CB) bénéficient d'une remise négociée sur les tarifs des boissons chaudes, par rapport au paiement physique en espèces via les monnayeurs, lesquels fonctionnent uniquement par paliers de 0,05 € (aucun monnayeur n'acceptant ni ne rendant de pièces de 0,01 € ou de 0,02 €).

4. Traitement des réclamations

➤ Divers, Toilets

Les Référents de proximité signalent un état de propreté et d'entretien des toilettes Cast Members du couloir backstage jugé parfois insuffisant.

La Cheffe d'établissement précise que l'information a été transmise à Housekeeping et un état des lieux a été réalisé. Pour les prochaines situations, il est recommandé de se rapprocher directement de l'encadrement afin de faciliter une prise en charge rapide

➤ DIVERS, Cashroom

Les Référents de proximité signalent qu'un encombrement de l'accès à la Cash Room a été constaté en soirée, empêchant une circulation sécurisée des Cast Members et nécessitant l'intervention du Night Manager.

La Cheffe d'établissement confirme cas de situation similaire, il convient de se rapprocher directement du Night Manager afin de permettre une intervention rapide. Suite à cette remontée,

une reprise du marquage au sol est prévue avec la mention « Ne rien déposer », afin de prévenir tout encombrement et de garantir un accès sécurisé.

Durant les échanges au cours de la réunion, les Référents de proximité ont évoqué :

-Concernant les critères d'évolution au coefficient 200 : Les critères classants appliqués sont la formation, l'autonomie et la responsabilité, conformément aux dispositions de la convention collective d'adaptation en vigueur, en cohérence avec les attendus du rôle.

-Il est fait mention que les QC (Quality conversation) ne sont pas toujours réalisés et ne font pas l'objet d'une traçabilité écrite. La Cheffe d'établissement a indiqué avoir donné ses guidelines sur le sujet auprès de l'encadrement : 4 QC par an et il est nécessaire d'avoir une traçabilité écrite. Le point sera réévoqué auprès de l'encadrement.

-Faisant suite aux échanges il a été confirmé la planification prochaine d'une table ronde au sein du département Room service et du castle Club Lounge

La prochaine réunion aura lieu le **11 mai 2026**. Les réclamations doivent parvenir à la Cheffe d'établissement le 30 avril 2026 au plus tard.