

Compte-rendu de la réunion ordinaire des référents de proximité

Etablissement BOUTIQUES

29 janvier 2026

Début de réunion : 14h00

Fin de réunion : 15h00

Etaient présents : P

Etaient absents : A

Liste des référents de proximité :

visio)

Représentants de la Direction :

Cheffe d'établissement

Responsable Relations Socia

1. Points d'information de la Cheffe d'établissement

➤ Points d'Actualité

- 🎨 Début de la nouvelle saison A million Splashes Of Colours le 7 février.
- 🎨 **Cast Preview et journées Test & Learn Cast Members du Monde de La Reine des Neiges et des nouvelles expériences de Disney Adventure World**

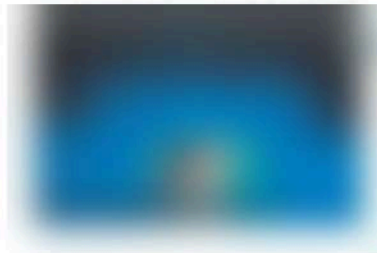
DU SAMEDI 28 FÉVRIER AU LUNDI 2 MARS INCLUS
TEST & LEARN POUR

- ✔ Soyez les premiers à tester une sélection des nouvelles expériences de Disney Adventure World et du Monde de La Reine des Neiges
- 🕒 Plusieurs créneaux disponibles en journée et en soirée, en fonction de la date choisie
- ℹ Plus d'informations (éligibilité, horaires, etc.) sur The Hub dès le 28 janvier
- 📅 Plusieurs vagues d'inscriptions via Cast Résa à compter du 2 février



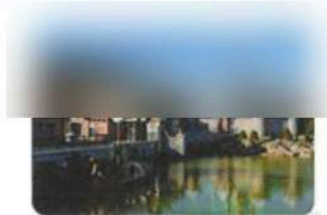
MARDI 3 MARS
DISNEY CASCADE OF LIGHTS

- 🎨 Soyez les premiers à découvrir le nouveau spectacle nocturne *Disney Cascade of Lights*** à l'occasion de sa répétition générale
- ⚡ Cast Members uniquement
- 🕒 Horaires : de 19 h à 23 h
- ℹ Plus d'informations (éligibilité, ouverture des inscriptions, etc.) sur The Hub à la mi-février



DU MERCREDI 4 AU JEUDI 12 MARS INCLUS
TEST & LEARN POUR
LES CAST MEMBERS ET PROCHES

- 🎨 Faites vivre les nouvelles expériences à vos proches ! Invitez jusqu'à trois personnes à tester en avant-première les nouveautés de Disney Adventure World et du Monde de La Reine des Neiges
- 🕒 Horaires : de 17 h à 23 h
- ℹ Plus d'informations (éligibilité, modalités, etc.) sur The Hub dès le 28 janvier
- 📅 Plusieurs vagues d'inscriptions via Cast Résa à compter du 9 février



🎨 Pensez à poser votre congé principal d'ici le 15 février 2026

La période de recueil des demandes de congés principal se déroulera du 15 janvier au 15 février 2026, afin de permettre à chacun d'exprimer ses souhaits. Cette anticipation a pour objectif de garantir à tous la possibilité de poser au moins 10 jours de congés payés consécutifs entre le 1er juin et le 31 octobre 2026. Pour les équipes planifiées par Workforce Insights, les réponses seront communiquées dans la première quinzaine de mars 2026, et au plus tard mi-mars. Les demandes de congés à partir de la seconde semaine d'octobre pourront être formulées entre le 1er février et le 15 février 2026

➤ **Point sur les effectifs : Situation au 31.12.2025 :**

Boutiques

	31/12/2025	31/12/2025	31/12/2025	31/12/2025	
	CDD	CDD	CDI	CDI	Grand Total
	Féminin	Masculin	Féminin	Masculin	
CAD			15	12	27
AMA			27	15	42
AMH	1		51	50	112
NCA	143	49	564	351	1107
TOTAL	144	49	667	428	1288

	AMH	NCA	NCA	
Dont Alternants	Féminin	Féminin	Masculin	Total
Apprenti	1	9	4	14
Total	1	9	4	14

Point recrutement :

Reste à pourvoir 58 Reqqs CDD (14 CDD magasinier boutiques et 44 CDD vendeur(se) boutiques) et 3 Reqqs CDI vendeur(se) boutiques.

➤ **Actualités sociales :**

Ce 1^{er} janvier marque l'entrée en vigueur de plusieurs mesures en faveur de votre pouvoir d'achat tout en tenant compte de la diversité des situations individuelles : premiers niveaux de rémunération, contraintes de certains métiers avec la revalorisation de la prime de nuit, reconduction du dispositif d'indemnités kilométriques pour les Cast Members éligibles ou encore nouveau palier d'ancienneté pour les Cast Members travaillant au sein de Disney depuis trente-cinq ans.

Mesures salariales

À compter du 1^{er} janvier, les mesures issues de la NAO entrent en vigueur avec une augmentation générale de 2,5 % pour l'ensemble des Cast Members non-cadres et agents de maîtrise et de 1 % pour les team leaders et team leaders expérimentés. Par ailleurs, les budgets d'augmentations individuelles sont fixés à 1,5 % pour ces derniers et 2,5 % pour les Cast Members cadres. Ces augmentations seront visibles sur le bulletin de janvier.

Revalorisation des minima conventionnels

Les salaires minimums pour chaque niveau de rémunération sont revalorisés à hauteur d'environ + 1,5 % également en ce 1^{er} janvier 2026. Pour consulter la nouvelle grille des salaires minimum, rendez-vous sur [The Hub](#).

Prime de nuit

Ce 1^{er} janvier voit aussi la revalorisation de la prime de nuit qui gagne dix points pour s'établir à hauteur de 33 % du salaire de base.

Défraiement kilométrique

En 2026, le dispositif est reconduit à titre exceptionnel pour un an, pour les Cast Members éligibles, dans la limite de 1 200 € par an. Pour en savoir plus sur ce dispositif, rendez-vous sur [D Tools HR](#).

Prime d'ancienneté

En ce 1^{er} janvier 2026, un nouveau palier vient reconnaître les Cast Members ayant plus de 35 ans d'ancienneté. En fonction de leur coefficient, ces derniers toucheront désormais une prime allant de 4 à 9 % de leur salaire de base, plafonnée à 1 800 euros par an.

Mercer devient notre nouveau gestionnaire pour les frais de santé et la prévoyance à compter de ce 1^{er} janvier 2026, en remplacement de AG2R La Mondiale. Les cotisations et les garanties précédentes sont maintenues à l'exception du forfait parodontologie qui se voit doublé. Le centre de gestion, désormais opéré par Mercer, vous accueille au bâtiment Baloo dès le 5 janvier.

Parmi les changements majeurs : l'arrivée en ce mois de janvier d'une cabine de téléconsultation et d'une borne de téléconsultation pour les personnes à mobilité réduite au bâtiment Baloo) et l'ouverture d'un care center début mars. Les réservations pour des rendez-vous de prévention – notamment en santé bucco-dentaire, dépistage dermatologique, conseils en nutrition, rendez-vous optique et ostéopathe - s'ouvriront courant février, plus d'infos à venir sur The Hub !

Enfin l'entrée en vigueur du nouvel accord santé s'accompagne d'une période d'adhésion au régime optionnel et/ou à la surcomplémentaire pour les Cast Members qui souhaiteraient renforcer leurs garanties. Les adhésions sont possibles via votre espace ou application Mercer ma santé jusqu'au 31 mars 2026.

Pour plus d'informations sur notre nouvel accord santé-prévoyance, rendez-vous sur The Hub.

À partir du 1^{er} janvier 2026, un nouvel accord handicap entre en vigueur : il prévoit au moins 200 recrutements sur trois ans (CDI, CDD et stages, dont au moins 60 CDI) et reconduit plusieurs mesures existantes.

De nouvelles dispositions viennent améliorer le quotidien des Cast Members en situation de handicap : maintien ou extension des jours d'absence autorisés, prise en charge élargie des déménagements pour un logement adapté, information personnalisée sur la retraite dès 55 ans et accompagnement renforcé en cas d'inaptitude.

Cet accord soutient également les Cast Members aidants : jours d'absence rémunérés pour accompagner un proche, complément de rémunération en cas de congé de solidarité familiale, aménagement possible des horaires et journée d'absence rémunérée pour les représentants légaux.

Pour en savoir plus sur notre nouvel accord handicap, rendez-vous sur The Hub.

Changement de prestataire également pour notre conciergerie d'entreprise mi-janvier : Circles by Sodexo devient votre nouvel interlocuteur pour vous simplifier la vie et gagner du temps ! Pressing, cordonnerie, retouches, aide-ménagère, petites réparations, services auto, réception de colis etc. de nombreux services sont à votre disposition via les conciergeries physiques au sein des bâtiments Baloo, Dreams et ImagiNations mais également en ligne ou via les casiers connectés sur site accessibles 24 h/7 j. Ce nouveau partenaire apportera également son lot de nouveautés avec une conciergerie mobile qui se déplacera ponctuellement dans la zone hôtelière et le quartier administratif de Val d'Europe, et un service de courses de proximité pour être au plus proche des Cast Members et optimiser leurs déplacements.

À partir de ce 1^{er} janvier, covoiturez avec l'app  plus Blablacar Daily) pour faciliter vos trajets domicile-travail.

Pour les passagers : trajet gratuit jusqu'à 80 km* avec assistance retour en cas d'imprévu.

Pour les conducteurs : rémunération de 2 € jusqu'à 20 km, puis 10 centimes par km au-delà, jusqu'à 3 € maximum par passager et par trajet, sans commission.

Contacts & horaires :

- Baloo : lundi–vendredi 10h30–11h30 & 12h–14h
- Dreams : lundi–vendredi 12h–14h
- ImagiNations : lundi–vendredi 9h–10h30 & 14h30–15h30
- Email : conciergerie.dlp@sodexo.com

- Digital 24/7 : My.Circles.fr (code d'activation selon votre zone)

2. Situations pour lesquelles une réponse n'a pas été apportée ou pour lesquelles il existe une réelle difficulté d'interprétation

Points opérationnels :

Model Store

- Combien d'heures de location sont prévues pour le Model Store ?

Il n'existe pas de volume d'heures dédié ni de budget d'heures supplémentaires alloué au Model Store. Le Model Store ne repose pas sur une logique de "location horaire" mais sur une nouvelle façon d'organiser le temps de travail existant, en intégrant davantage de moments d'interaction avec les visiteurs dans les boutiques.

- Pourquoi le déploiement du Model Store n'est-il pas homogène selon les boutiques ?

Exemples :

- Studio Store : 2h le matin puis 3h l'après-midi
- Thunder Mesa : seulement 1h

Le déploiement du Model Store n'est volontairement pas uniforme, car il s'adapte à plusieurs paramètres propres à chaque boutique :

- le flux visiteurs (pics le matin, l'après-midi ou ponctuels),
- la type d'attente de nos visiteurs,
- la taille et l'organisation de la boutique,
- les priorités opérationnelles de chaque boutique.

Exemples :

- Studio Store :
Une présence plus longue (2h le matin, 3h l'après-midi) est pertinente en raison de la position de la boutique juste devant l'entrée et la sortie du parc WDS, d'un flux plus constant et d'opportunités accrues d'interaction.
- Thunder Mesa :
Une présence plus courte (1h) est suffisante car le flux visiteurs et les attentes sont différents. La logique n'est donc pas quantitative mais qualitative : être présent au bon moment, au bon endroit, avec la bonne intention.

- Quelle est la logique derrière ces différences ?

Le Model Store est pensé comme une expérience améliorée pour les visiteurs, un levier de performance des chiffres d'affaires et une opportunité pour les vendeurs de développer une relation plus interactive et qualitative avec nos visiteurs.

Les différences de déploiement reflètent une gestion ajustée des priorités, basée sur : l'observation terrain, les attentes des visiteurs et l'impact réel sur l'expérience client, le chiffre d'affaires et le développement de nos équipes.

- Peut-on avoir un point précis et clair sur le déploiement du Model Store (organisation, priorités, attentes par boutique) ?

Le Model Store repose sur les principes suivants :

L'organisation sans de budget dédié ni d'heures supplémentaires, une intégration dans les plannings existants, une flexibilité selon les contraintes et une opportunité de chaque boutique.

Les priorités se sont la qualité de l'interaction client, la mise en valeur de l'expérience en boutique et la contribution au revenu par une approche plus adaptée.

Les attentes par boutique : adapter le Model Store aux réalités locales, favoriser l'autonomie et le bon sens opérationnel et prioriser les moments à fort impact plutôt que la durée.

- *Quelle est la priorité opérationnelle : la gestion des palettes ou le Model Store ?*

La priorité opérationnelle reste la gestion des palettes et des opérations essentielles, car elles garantissent le bon fonctionnement de la boutique.

Le Model Store ne vient pas en concurrence, mais s'inscrit comme une nouvelle manière de prioriser certaines actions, un complément stratégique orienté expérience, interaction et valeur ajoutée et une évolution Merchandise plus qu'un projet budgétaire.

Taggage

- *Pourquoi le seuil de taggage n'est-il pas identique dans toutes les boutiques ?*

Le seuil et le type de taggage ne sont pas uniformes entre boutiques, car ils sont adaptés aux risques et à la performance locale. Chaque boutique présente un niveau d'exposition différent, pris en compte à travers les résultats d'inventaire, l'évolution de la démarque inconnue, le chiffre d'affaires, les volumes vendus et l'environnement de vente.

De même, l'absence d'homogénéité dans le type de taggage (ex. shoulder tagger sur MOH mais pas dans le reste du Studio) reflète un choix stratégique et opérationnel. Il tient compte du mode de vente (boutiques grandes surfaces vs points de vente extérieurs), du flux de visiteurs, de la manipulation des produits, de leur attractivité et de leur sensibilité au vol, ainsi que de l'accessibilité des zones exemple Parcs et DV.

Cette approche permet d'adapter la sécurité aux besoins spécifiques de chaque boutique, tout en restant efficace pour protéger les produits et optimiser l'organisation opérationnelle.

- *Un seuil de taggage avait été mis en place afin de libérer du temps aux magasiniers pour le Model Store.
Avec les augmentations de prix, de plus en plus d'articles dépassent ce seuil.
→ Comment un magasinier peut-il accomplir correctement l'ensemble de ses tâches dans le temps imparti avec ces contraintes supplémentaires ?*

Le seuil de taggage n'a jamais eu pour objectif principal de libérer du temps spécifiquement pour le Model Store, mais de prioriser les actions à forte valeur ajoutée, efficacité opérationnelle et expérience client.

Le Model Store, comme les autres initiatives, s'intègre dans une logique globale de priorisation, sans budget d'heures supplémentaires.

Les managers ajustent bien le niveau de taggage en fonction des priorités de chaque boutiques : Ils arbitrent entre tâches stock, la sécurité et l'expérience client, faire évoluer les pratiques selon les résultats observés.

- *À partir de quel montant la filière stock ne doit-elle plus taguer les produits pour le Model Store ?
Suite à l'augmentation des prix, beaucoup d'articles dépassent désormais les 30 €.*

Il n'existe pas de seuil de taggage applicable à toutes les boutiques. La politique de taggage est pilotée d'une manière homogène, sous responsabilité managériale, en collaboration avec la Sécurité et Assistance & Recherche, et repose sur :

- *Les résultats de démarque,*
- *L'évolution du risque par boutique,*
- *Les plans d'actions locaux.*

Le lieu d'implantation est un facteur déterminant :

- *Disney Village (accès libre, sans billet) : taggage renforcé, pouvant aller jusqu'à 100 %.*
- *Parcs (accès contrôlé, flux élevés) : taggage adapté selon les zones, la typologie des produits et les résultats d'inventaire.*

Cela peut conduire à ce qu'un même article soit tagué dans une boutique et pas dans une autre, choix assumé et cohérent avec la réalité terrain.

Logistique / Palettes

- Existe-t-il une procédure concernant la livraison des palettes depuis l'ouverture de Megara ?
Constat :
 - Palettes boutiques livrées backstage en fin de matinée voire début d'après-midi
 - Exemple : Studio Store livré une seconde fois à 13h30 avec 4 palettes
→ Comment gérer ces livraisons alors que la majorité des magasiniers ont terminé leur shift ou sont mobilisés sur le Model Store ?

Les livraisons s'appuient sur un planning prévisionnel avec des tranches horaires définies. Les priorités sont clairement établies :

- *Livraisons en amont de l'ouverture pour les boutiques sans backstage,*
- *Priorité aux magasins à forts volumes,*
- *Davantage de flexibilité pour les zones disposant d'un backstage.*

Des livraisons en fin de matinée ou début d'après-midi peuvent néanmoins survenir en raison des volumes à traiter par l'entrepôt et des contraintes logistiques de dernière minute (tournées chauffeurs, ajustements opérationnels).

La gestion en boutique repose alors sur des arbitrages managériaux, sans heures supplémentaires dédiées, afin de concilier réception des palettes, sécurité et priorités opérationnelles.

Sécurité / Stockage

- Quelles sont les normes de sécurité concernant le stockage en rack (répartition du poids, charges maximales) ?
- Existe-t-il une procédure ou des recommandations officielles de l'entreprise à ce sujet ? Si oui, lesquelles ?

Les normes de sécurité liées au stockage en rack (charges maximales, répartition du poids) font l'objet de procédures et recommandations internes existantes.

Cette question, déjà soulevée par votre organisation syndicale en novembre, a fait l'objet d'une réponse formelle adressée par notre chargé de prévention, qui reste la référence en la matière. Ces règles continuent de s'appliquer et doivent être respectées dans l'ensemble des sites.

Organisation / Conditions de travail

- Est-il possible de mettre en place des horaires de badgeage linéaires ?
- Est-ce que la réalisation des breaksheets fait partie des tâches d'un expert boutique ?

Les horaires de badgeage restent organisés selon les besoins opérationnels des boutiques et les contraintes d'activité. À ce stade, la mise en place d'horaires de badgeage strictement linéaires n'est pas retenue, afin de préserver la flexibilité nécessaire au bon fonctionnement des équipes.

Concernant les breaksheets, leur réalisation ne fait pas partie des missions principales d'un expert boutique. Cette tâche relève de l'organisation managériale, même si un expert peut être amené à y contribuer ponctuellement en appui, selon les besoins du service.

Ouverture de Frozen

- Où les Cast Members de Frozen seront-ils amenés à se garer ?
- Où pourront-ils manger le samedi et le dimanche, étant donné que Baloo est fermé ?
- Comment les vendeurs boutiques en closes, utilisant les transports en commun, pourront-ils rentrer chez eux après l'ouverture de Frozen (bus/car) ?

Les Cast Members affectés à Frozen seront soumis aux mêmes dispositifs que les autres Cast Members du parc WDS.

Ils se gareront donc sur les parkings Cast existants, utiliseront les cafétérias ouvertes et accessibles y compris les week-ends, et bénéficieront des dispositifs de transport en commun déjà en place pour les vendeurs des parcs DLP/WDS et de Disney Village/ Hotels, y compris pour les horaires tardifs.

Les référents de proximité alertent sur l'éloignement de la boutique Arendelle de la cafétéria d'imaginations et du temps pour s'y rendre versus 45mn de pause déjeuner. Pourquoi n'est-il pas envisagé d'étendre les horaires/jours d'ouverture de la cafétéria Baloo ?

Programme reconnaissance : Challenge

- Pourquoi les concours ne sont-ils plus en cohésion entre les deux équipes (filière stock et vendeurs) ?

Les managers sont responsables de leur Unité organisationnel et aussi du coffre-fort qui paie les dotations pour chaque complexe.

Les filières stock font des concours sur la productivité.

Seul lors du grand concours co-wide, les filières stock participent car objectif financier est commun à la division merchandise.

En complément Cf réponse apportée en RDP du 21.05.2025 : Pour faire suite à la demande de clarification de la nouvelle procédure concernant le versement des récompenses dans le cadre de l'organisation des Disney Challenges. Il semblerait que lorsque l'ensemble des bénéficiaires n'ont pas un compte (et donc n'ont pas donné leur consentement) le collectif soit impacté

La Cheffe d'établissement a rappelé qu'afin de percevoir la récompense, le Cast Member bénéficiaire doit donner son consentement impérativement via le formulaire sur le Portail RH (<https://dlp.employee.eu.people-doc.com/requestforms/programmes-de-reconnaissance-consentement>) pour autoriser l'envoi de ses données personnelles au prestataire de la plateforme de récompenses et l'utilisation de ces mêmes données par ce dernier. Sans consentement officiel de la part du Cast Member, aucun paiement ne peut être effectué.

Si des Cast Members n'ont pas donné leur consentement quand le leader fait un virement en masse, la plateforme bloquera le paiement pour tous les Cast Members sur le listing. Afin de ne pas pénaliser l'ensemble des Cast Members, le leader peut retirer les Cast Members qui sont identifiés comme une erreur de traitement. Ou il peut procéder à des virements à l'unité.

Divers :

- Un Cast Member a-t-il le droit de porter des lunettes qui filment ?

Conformément au Règlement intérieur, il est rappelé le principe d'interdiction de filmer en coulisse ou sur scène, quels que soit les moyens pour ce faire. Les lunettes caméra rentrent donc dans cette interdiction.

La prochaine réunion aura lieu le 10 mars 2026 à 10h00, dans la salle de réunion Oscar 2ème étage du bâtiment Disney Channel. Les situations éventuelles devront parvenir à la Cheffe d'établissement au plus tard le 20 février 2026 à 23h59 (soit 4 jours avant l'envoi de la convocation prévue le mardi 25 février 2026).

