

# **PROJET BILAN SOCIAL 2009**

***EURO DISNEY SAS, EURO DISNEY SCA, EURO DISNEY ASSOCIES SCA & ED SPECTACLES SARL***

# SOMMAIRE

<b>1 EMPLOI</b>	Page	<b>2</b>
. 11 EFFECTIF	3	
. 12 TRAVAILLEURS EXTERIEURS	12	
. 13 EMBAUCHES	13	
. 14 DEPARTS	15	
. 15 PROMOTIONS	18	
. 16 CHOMAGE	18	
. 17 HANDICAPES	18	
. 18 ABSENTEISME	19	
<b>2 REMUNERATION ET CHARGES ACCESSOIRES</b>	Page	<b>22</b>
. 21 MONTANTS DES REMUNERATIONS	23	
. 22 HIERARCHIE DES REMUNERATIONS	27	
. 23 MODE DE CALCUL DES REMUNERATIONS	27	
. 24 CHARGES ACCESSOIRES	28	
. 25 CHARGES SALARIALES GLOBALES	34	
. 26 PARTICIPATION FINANCIERE	34	
<b>3 CONDITIONS D'HYGIENE ET DE SECURITE</b>	Page	<b>35</b>
. 31 ACCIDENTS DE TRAVAIL ET DE TRAJET	36	
. 32 REPARTITION DES ACCIDENTS	38	
. 33 MALADIES PROFESSIONNELLES	38	
. 34 COMITE D'HYGIENE ET DE SECURITE	39	
. 35 DEPENSES EN MATIERE DE SECURITE	40	

# SOMMAIRE

<b>4 AUTRES CONDITIONS DE TRAVAIL</b>	Page	<b>41</b>
. 41 DUREE ET AMENAGEMENT DU TEMPS DE TRAVAIL	42	
. 42 ORGANISATION ET CONTENU DU TRAVAIL	44	
. 43 CONDITIONS PHYSIQUES DE TRAVAIL	44	
. 44 TRANSFORMATION DE L'ORGANISATION DU TRAVAIL	45	
. 45 DEPENSES D'AMELIORATION DES CONDITIONS DE TRAVAIL	45	
. 46 MEDECINE DU TRAVAIL	51	
. 47 TRAVAILLEURS INAPTES	51	
<b>5 FORMATION</b>	Page	<b>52</b>
. 51 FORMATION PROFESSIONNELLE CONTINUE	53	
. 52 CONGE INDIVIDUEL DE FORMATION	55	
. 53 ALTERNANCE	55	
<b>6 RELATIONS PROFESSIONNELLES</b>	Page	<b>56</b>
. 61 REPRESENTANTS DU PERSONNEL	57	
. 62 INFORMATION ET COMMUNICATION	61	
. 63 PROCEDURES	69	
<b>7 AUTRES CONDITIONS DE VIE RELEVANT DE L'ENTREPRISE</b>	Page	<b>70</b>
. 71 OEUVRES SOCIALES	71	
. 72 AUTRES CHARGES SOCIALES	75	
<b><u>ANNEXES</u></b>	<i>Les indicateurs ayant une annexe sont identifiés par un (A)</i>	<b>76</b>

## 1 - EMPLOI

	pages
.11 EFFECTIF	3
.12 TRAVAILLEURS EXTERIEURS	12
.13 EMBAUCHES	13
.14 DEPARTS	15
.15 PROMOTIONS	18
.16 CHOMAGE	18
.17 HANDICAPES	18
.18 ABSENTEISME	19

## 11 - EFFECTIF

	2007	2008	2009
<b>111</b> Effectif total au 31 décembre (A)			
Cadres	1 741	1 816	1 788
Agents de Maîtrise Assimilés Cadres	1 120	1 111	1 164
Agents de Maîtrise non Cadres	2 404	2 526	2 516
Non cadres	9 225	9 031	8 796
<b>TOTAL</b>	<b>14 490</b>	<b>14 484</b>	<b>14 264</b>
Dont suspensions	346	346	329
<b>112</b> Effectif permanent (A)			
Cadres	1 503	1 578	1 606
Agents de Maîtrise Assimilés Cadres	870	913	976
Agents de Maîtrise non Cadres	1 817	1 957	1 973
Non cadres	4 423	4 708	5 006
<b>TOTAL</b>	<b>8 613</b>	<b>9 156</b>	<b>9 561</b>
<b>113</b> Salariés titulaires d'un C.D.D au 31 décembre (A)			
Cadres	15	35	14
Agents de Maîtrise Assimilés Cadres	113	95	79
Agents de Maîtrise non Cadres	212	209	212
Non cadres	1 651	1 527	1 691
<b>TOTAL</b>	<b>1 991</b>	<b>1 866</b>	<b>1 996</b>
<b>114</b> Effectif mensuel moyen (A)			
Cadres	1 743	1 782	1 803
Agents de Maîtrise Assimilés Cadres	1 047	1 078	1 104
Agents de Maîtrise non Cadres	2 341	2 457	2 514
Non cadres	8 324	8 656	8 230
<b>TOTAL</b>	<b>13 456</b>	<b>13 972</b>	<b>13 651</b>
Effectif moyen hors suspensions	13 078	13 608	13 289

## 11 - EFFECTIF

115

Effectif total par sexe au 31 décembre

### HOMMES

Cadres 941  
 Agents de Maîtrise Assimilés Cadres 700  
 Agents de Maîtrise non Cadres 1 385  
 Non cadres 4 551

*En % de l'effectif total*

### FEMMES

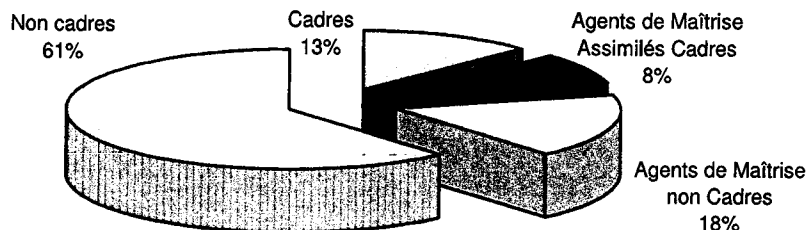
Cadres 800  
 Agents de Maîtrise Assimilés Cadres 420  
 Agents de Maîtrise non Cadres 1 019  
 Non cadres 4 674

*En % de l'effectif total*

### TOTAL

Répartition de l'effectif total  
 au 31 décembre par statut  
 (indicateur 111)

	2007	% H par statut	2008	% H par statut	2009	% H par statut
	941	54.0%	979	53.9%	961	53.7%
	700	62.5%	685	61.7%	711	61.1%
	1 385	57.6%	1 445	57.2%	1 462	58.1%
	4 551	49.3%	4 443	49.2%	4 305	48.9%
<b>TOTAL</b>	<b>7 577</b>		<b>7 552</b>		<b>7 439</b>	
	52.3%		52.1%		52.2%	
		% F par statut		% F par statut		% F par statut
	800	46.0%	837	46.1%	827	46.3%
	420	37.5%	426	38.3%	453	38.9%
	1 019	42.4%	1 081	42.8%	1 054	41.9%
	4 674	50.7%	4 588	50.8%	4 491	51.1%
<b>TOTAL</b>	<b>6 913</b>		<b>6 932</b>		<b>6 825</b>	
	47.7%		47.9%		47.8%	
	<b>14 490</b>		<b>14 484</b>		<b>14 264</b>	

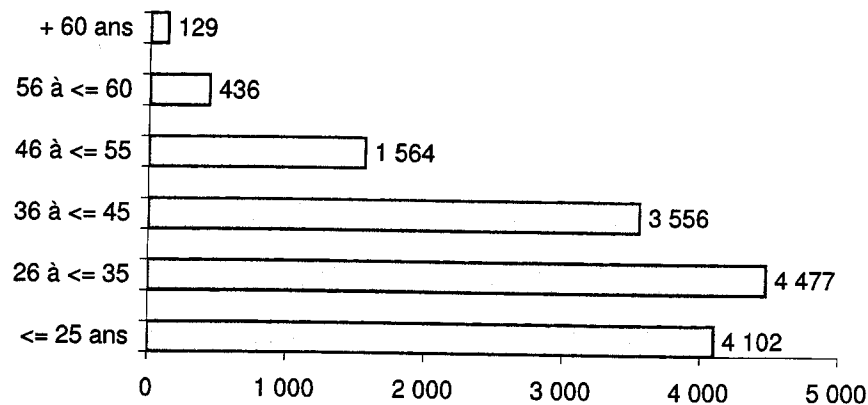


## 11 - EFFECTIF

Effectif total par âge au 31 décembre

	2007					2008					2009					%
	CAD	AMA	AMN	NCA	Total	CAD	AMA	AMN	NCA	Total	CAD	AMA	AMN	NCA	Total	
<= 25 ans	53	25	377	4 365	4 820	57	31	392	4 074	4 554	43	25	379	3 655	4 102	28.76%
26 à <= 35	504	283	990	2 691	4 468	482	274	1 039	2 684	4 479	423	270	990	2 794	4 477	31.39%
36 à <= 45	812	543	690	1 295	3 340	864	517	725	1 346	3 452	865	558	754	1 379	3 556	24.93%
46 à <= 55	301	216	269	638	1 424	327	224	283	655	1 489	360	234	301	669	1 564	10.96%
56 à <= 60	62	45	60	191	358	71	53	71	217	412	76	64	75	221	436	3.06%
+ 60 ans	9	8	18	45	80	15	12	16	55	98	21	13	17	78	129	0.90%
<b>TOTAL</b>	<b>1 741</b>	<b>1 120</b>	<b>2 404</b>	<b>9 225</b>	<b>14 490</b>	<b>1 816</b>	<b>1 111</b>	<b>2 526</b>	<b>9 031</b>	<b>14 484</b>	<b>1 788</b>	<b>1 164</b>	<b>2 516</b>	<b>8 796</b>	<b>14 264</b>	<b>100.00%</b>
Age moyen	40	40	35	29	32	40	41	35	30	33	41	41	35	31	34	

Répartition par tranche d'âge de l'effectif total 2009



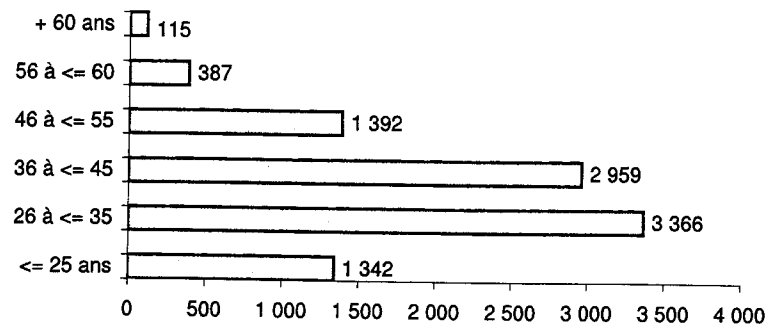
## 11 - EFFECTIF

### Effectif permanent par âge

116  
Bis

	2007					2008					2009					%
	CAD	AMA	AMN	NCA	Total	CAD	AMA	AMN	NCA	Total	CAD	AMA	AMN	NCA	Total	
<= 25 ans	22	11	138	1 028	1 199	20	13	171	1 131	1 335	26	14	163	1 139	1 342	14.04%
26 à <= 35	413	215	783	1 724	3 135	397	218	839	1 813	3 267	366	219	794	1 987	3 366	35.21%
36 à <= 45	722	419	574	932	2 647	774	430	611	977	2 792	783	472	653	1 051	2 959	30.95%
46 à <= 55	277	179	253	530	1 239	305	194	260	550	1 309	339	205	279	569	1 392	14.56%
56 à <= 60	60	39	55	167	321	67	46	64	187	364	71	55	70	191	387	4.05%
+ 60 ans	9	7	14	42	72	15	12	12	50	89	21	11	14	69	115	1.20%
<b>TOTAL</b>	<b>1 503</b>	<b>870</b>	<b>1 817</b>	<b>4 423</b>	<b>8 613</b>	<b>1 578</b>	<b>913</b>	<b>1 957</b>	<b>4 708</b>	<b>9 156</b>	<b>1 606</b>	<b>976</b>	<b>1 973</b>	<b>5 006</b>	<b>9 561</b>	<b>100.00%</b>
Age moyen	40	41	37	34	36	41	41	36	34	36	41	41	37	34	37	

### Répartition par tranche d'âge de l'effectif permanent 2009



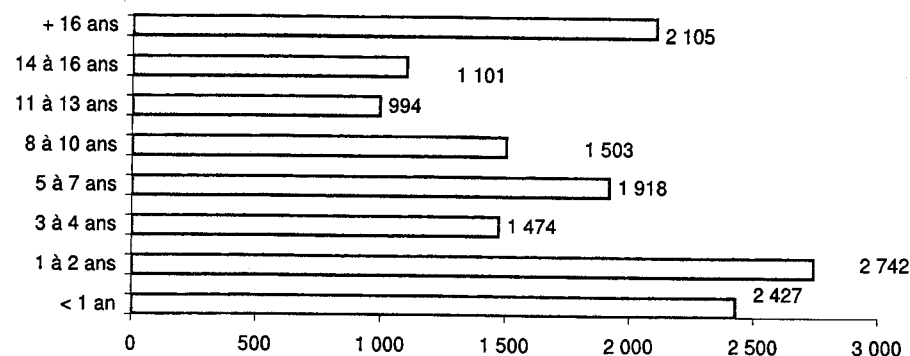
## 11 - EFFECTIF

117

Effectif selon l'ancienneté au 31 décembre (A)

	2007					2008					2009					%
	CAD	AMA	AMN	NCA	Total	CAD	AMA	AMN	NCA	Total	CAD	AMA	AMN	NCA	Total	
< 1 an	85	105	288	3 302	3 780	104	73	261	2 684	3 122	53	64	240	2 070	2 427	17.01%
1 à 2 ans	148	44	227	1 752	2 171	154	56	308	2 224	2 742	167	48	306	2 221	2 742	19.22%
3 à 4 ans	116	43	197	1 093	1 449	124	51	211	1 033	1 419	118	52	183	1 121	1 474	10.33%
5 à 7 ans	202	138	487	1 215	2 042	167	121	476	1 178	1 942	139	82	409	1 288	1 918	13.45%
8 à 10 ans	215	124	356	565	1 260	225	125	383	564	1 297	219	172	437	675	1 503	10.54%
11 à 13 ans	231	170	299	398	1 098	233	166	303	382	1 084	201	145	287	361	994	6.97%
14 à 16 ans	603	460	536	884	2 483	411	371	460	861	2 103	226	188	255	432	1 101	7.72%
+ 16 ans	141	36	14	16	207	398	148	124	105	775	665	413	399	628	2 105	14.76%
	<b>1 741</b>	<b>1 120</b>	<b>2 404</b>	<b>9 225</b>	<b>14 490</b>	<b>1 816</b>	<b>1 111</b>	<b>2 526</b>	<b>9 031</b>	<b>14 484</b>	<b>1 788</b>	<b>1 164</b>	<b>2 516</b>	<b>8 796</b>	<b>14 264</b>	
Ancienneté moyenne	10.50	10.50	7.90	3.90	5.90	11.00	11.30	8.10	4.30	6.30	11.80	12.10	8.60	4.80	7.00	100.00%

Répartition par tranche d'ancienneté de l'effectif total 2009



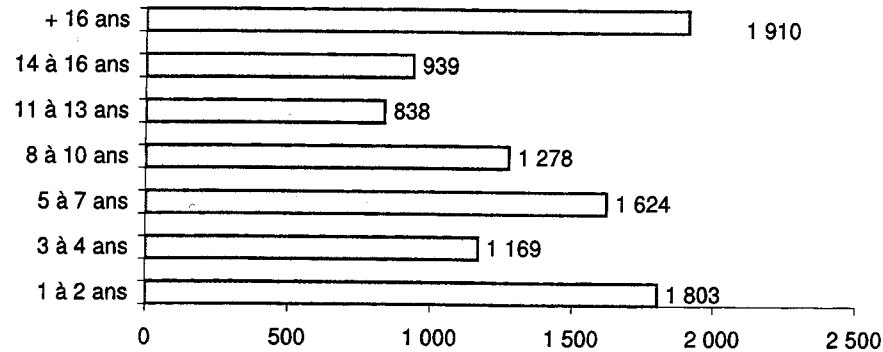
## 11 - EFFECTIF

117  
Bis

Effectif permanent selon l'ancienneté

	2007					2008					2009					%
	CAD	AMA	AMN	NCA	Total	CAD	AMA	AMN	NCA	Total	CAD	AMA	AMN	NCA	Total	
1 à 2 ans	129	16	145	1 095	1 385	131	32	223	1 443	1 829	147	29	237	1 390	1 803	18.86%
3 à 4 ans	109	36	171	845	1 161	116	39	176	804	1 135	112	41	145	871	1 169	12.23%
5 à 7 ans	176	117	446	980	1 719	156	110	440	943	1 649	125	78	371	1 050	1 624	16.99%
8 à 10 ans	197	111	318	444	1 070	202	117	334	430	1 083	200	156	387	535	1 278	13.37%
11 à 13 ans	216	148	245	306	915	222	150	259	298	929	188	133	239	278	838	8.76%
14 à 16 ans	547	409	482	741	2 179	375	326	410	693	1 804	208	163	224	344	939	9.82%
+ 16 ans	129	33	10	12	184	376	139	115	97	727	626	376	370	538	1 910	19.98%
	<b>1 503</b>	<b>870</b>	<b>1 817</b>	<b>4 423</b>	<b>8 613</b>	<b>1 578</b>	<b>913</b>	<b>1 957</b>	<b>4 708</b>	<b>9 156</b>	<b>1 606</b>	<b>976</b>	<b>1 973</b>	<b>5 006</b>	<b>9 561</b>	<b>100.00%</b>
Ancienneté moyenne	11.09	11.95	9.16	6.52	8.42	11.73	12.34	9.25	6.46	8.55	12.22	12.98	9.73	6.76	8.93	

Répartition par tranche d'ancienneté de l'effectif permanent 2009



## 11 - EFFECTIF

Effectif total par tranche d'âge et ancienneté au 31 décembre

117  
Ter

	2009						
	<= 25 ans	26 à <= 35	36 à <= 45	46 à <= 55	56 à <= 60	+ 60 ans	Total
< 1 an	79%	15%	4%	1%	0%	0%	100%
1 à 2 ans	56%	33%	8%	3%	0%	0%	100%
3 à 4 ans	31%	52%	12%	5%	1%	0%	100%
5 à 7 ans	10%	64%	20%	5%	1%	0%	100%
8 à 10 ans	0%	51%	35%	12%	3%	0%	100%
11 à 13 ans	0%	36%	48%	12%	3%	1%	100%
14 à 16 ans	0%	8%	61%	23%	6%	2%	100%
+ 16 ans	0%	0%	49%	35%	12%	4%	100%

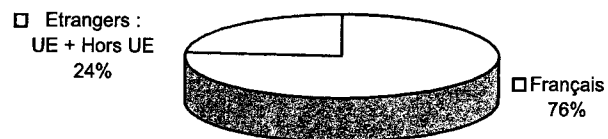
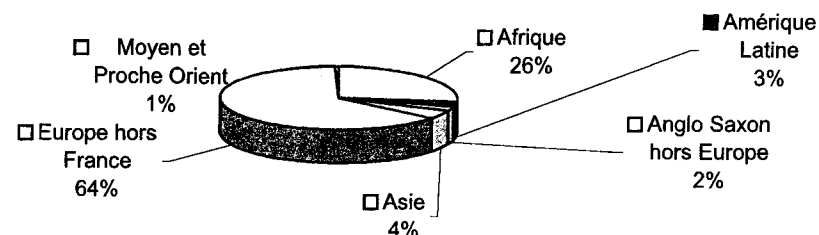
Effectif permanent par tranche d'âge et ancienneté au 31 décembre (A)

	2009						
	<= 25 ans	26 à <= 35	36 à <= 45	46 à <= 55	56 à <= 60	+ 60 ans	Total
1 à 2 ans	47%	39%	10%	3%	0%	0%	100%
3 à 4 ans	29%	53%	12%	5%	1%	0%	100%
5 à 7 ans	9%	64%	20%	6%	1%	0%	100%
8 à 10 ans	0%	49%	35%	13%	3%	0%	100%
11 à 13 ans	0%	35%	49%	13%	3%	1%	100%
14 à 16 ans	0%	8%	60%	24%	6%	2%	100%
+ 16 ans	0%	0%	48%	36%	12%	4%	100%

**118 Effectif au 31 décembre selon la nationalité (A)**

	2007					2008					2009				
	CAD	AMA	AMN	NCA	Total	CAD	AMA	AMN	NCA	Total	CAD	AMA	AMN	NCA	Total
Français	1 479	964	1 812	6 729	10 984	1 552	943	1 908	6 559	10 962	1 524	989	1 864	6 508	10 885
Etrangers : UE + Hors UE	262	156	592	2 496	3 506	264	168	618	2 472	3 522	264	175	652	2 288	3 379
<b>TOTAL</b>	<b>1 741</b>	<b>1 120</b>	<b>2 404</b>	<b>9 225</b>	<b>14 490</b>	<b>1 816</b>	<b>1 111</b>	<b>2 526</b>	<b>9 031</b>	<b>14 484</b>	<b>1 788</b>	<b>1 164</b>	<b>2 516</b>	<b>8 796</b>	<b>14 264</b>

	2007					2008					2009				
	CAD	AMA	AMN	NCA	Total	CAD	AMA	AMN	NCA	Total	CAD	AMA	AMN	NCA	Total
Afrique hors Maghreb	8	11	33	519	571	4	10	34	533	581	4	8	34	496	542
Afrique Maghreb	12	14	58	300	384	12	12	60	264	348	12	10	55	260	337
Amérique Latine	5	4	3	66	78	5	3	6	78	92	4	3	6	72	85
Anglo Saxon hors Europe	39	9	7	11	66	39	8	17	8	72	41	10	22	7	80
Asie	5	2	9	115	131	6	3	10	130	149	6	2	9	124	141
Autres Antilles	1	0	3	36	40	1	0	4	30	35	1	4	4	28	37
Europe (Est)	2	2	23	78	105	2	2	23	88	115	1	2	21	97	121
Europe (Ouest) dont Français	1 667	1 078	2 264	8 085	13 094	1 746	1 073	2 369	7 885	13 073	1 718	1 125	2 362	7 697	12 902
Moyen et Proche Orient	2	0	4	14	20	1	0	3	14	18	1	0	3	14	18
Océanie	0	0	0	1	1	0	0	0	1	1	0	0	0	1	1
<b>TOTAL</b>	<b>1 741</b>	<b>1 120</b>	<b>2 404</b>	<b>9 225</b>	<b>14 490</b>	<b>1 816</b>	<b>1 111</b>	<b>2 526</b>	<b>9 031</b>	<b>14 484</b>	<b>1 788</b>	<b>1 164</b>	<b>2 516</b>	<b>8 796</b>	<b>14 264</b>

**Répartition de l'effectif par nationalité au 31 décembre 2009**

**Répartition de l'effectif Etrangers (UE + Hors UE)**


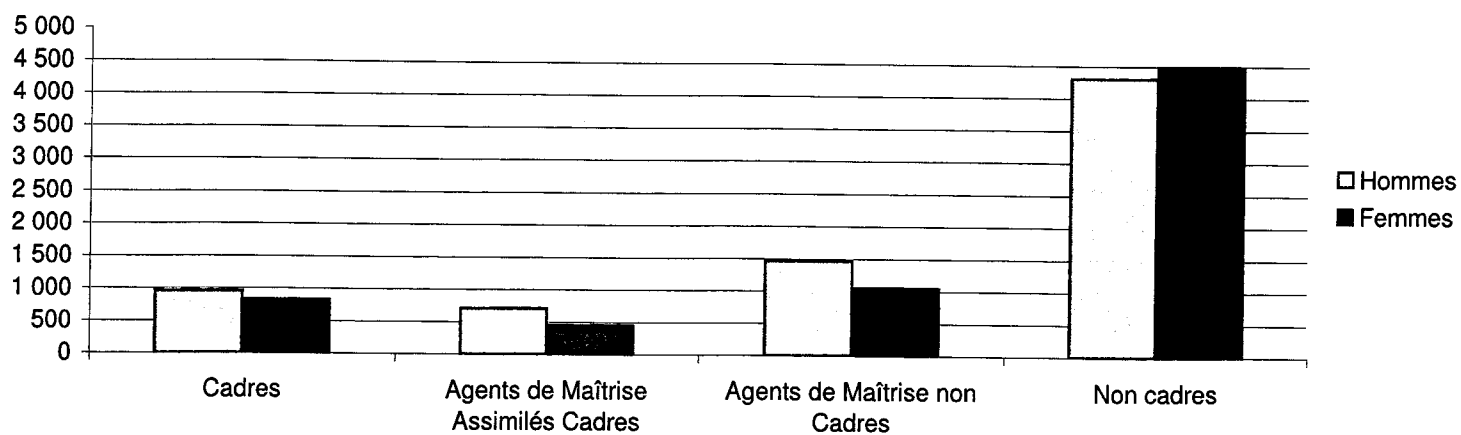
## 11 - EFFECTIF

119

Effectif total au 31 décembre par statut et par sexe

	2007			2008			2009		
	Hommes	Femmes	Total	Hommes	Femmes	Total	Hommes	Femmes	Total
Cadres	941	800	1 741	979	837	1 816	961	827	1 788
Agents de Maîtrise Assimilés Cadres	700	420	1 120	685	426	1 111	711	453	1 164
Agents de Maîtrise non Cadres	1 385	1 019	2 404	1 445	1 081	2 526	1 462	1 054	2 516
Non cadres	4 551	4 674	9 225	4 443	4 588	9 031	4 305	4 491	8 796
<b>TOTAL</b>	<b>7 577</b>	<b>6 913</b>	<b>14 490</b>	<b>7 552</b>	<b>6 932</b>	<b>14 484</b>	<b>7 439</b>	<b>6 825</b>	<b>14 264</b>

Répartition de l'effectif total au 31 décembre 2009, par statut et par sexe



## 12 - TRAVAILLEURS EXTERIEURS

		2007	2008	2009
121	Nombre de travailleurs temporaires (A) (Nombre de missions)	73 431	51 659	55 537
122	Nombre de stagiaires (A)	1 224	1 188	1 246
123	Nombre moyen de travailleurs temporaires (A) (Nombre moyen de missions par mois)	6 119	4 305	4 628
	Effectif moyen en équivalent temps plein	458	325	338
124	Durée moyenne des contrats de travail temporaires (A)	1.62jrs	1.63jrs	1.58jrs

Source BO FILAMENT /BO FINANCE

### 13 - EMBAUCHES AU COURS DE L'ANNEE CONSIDEREE

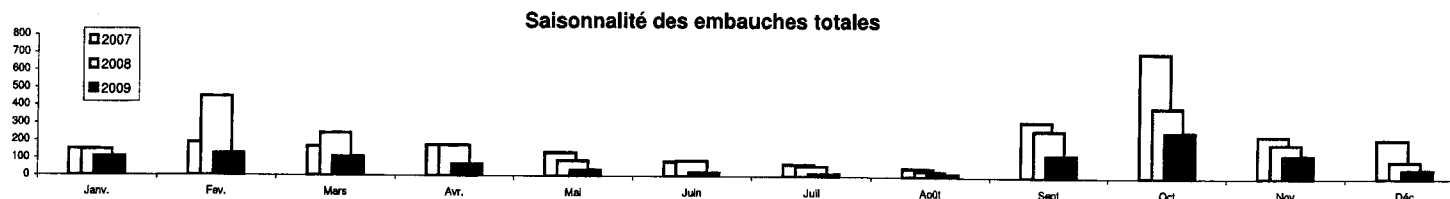
131

Nombre d'embauches CDI (A)

	2007					2008					2009				
	CAD	AMA	AMN	NCA	Total	CAD	AMA	AMN	NCA	Total	CAD	AMA	AMN	NCA	Total
Janv.	9	0	20	122	151	6	0	36	106	148	6	6	14	82	108
Fev.	4	2	15	166	187	12	1	36	399	448	5	8	20	94	127
Mars	10	2	23	133	168	8	0	17	220	245	8	0	27	75	110
Avr.	1	1	22	152	176	13	0	15	149	177	6	1	24	38	69
Mai	12	6	6	111	135	5	1	5	78	89	6	0	4	26	36
Juin	10	2	8	62	82	7	0	6	75	88	5	0	6	12	23
Juil	5	0	10	56	71	8	1	7	44	60	1	0	7	10	18
Août	4	3	6	36	49	2	0	4	26	32	9	0	5	6	20
Sept	11	1	8	299	319	15	1	21	231	268	8	0	5	115	128
Oct	13	5	14	681	713	11	1	17	373	402	4	2	10	247	263
Nov	13	0	11	219	243	8	2	14	172	196	5	0	21	108	134
Déc	5	0	15	206	226	7	1	8	83	99	3	0	2	49	54
	97	22	158	2 243	2 520	102	8	186	1 956	2 252	66	17	145	862	1 090

Dont Conversion  
CDD en CDI

12    3    80    464    559    6    4    59    339    408    6    2    22    151    181



NB : Ces chiffres ne prennent pas en compte les "No Show"

Source BC Infocentre actualisation des données 13/01/2010



### 14 - DEPARTS AU COURS DE L'ANNEE CONSIDEREE

141	Total des départs (A)					2007					2008					2009					Intermittents 2009
	CAD	AMA	AMN	NCA	TOTAL	CAD	AMA	AMN	NCA	TOTAL	CAD	AMA	AMN	NCA	TOTAL						
142	96	27	163	1 072	1 358	84	23	167	1 288	1 562	38	14	118	777	947						
143	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0						
144-1	40	12	32	259	343	31	16	28	341	416	30	11	25	300	366						
144-1 a	12	5	24	200	241	12	7	13	283	315	7	5	12	241	265						
144-2 b	28	6	8	59	101	19	9	15	58	101	23	6	13	59	101						
144-3 c	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0						
144-2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9	3	5	7	24						
145	1 110	5 386	4 225	10 114	20 835	855	6 123	4 550	9 411	20 939	731	4 993	4 061	8 667	18 452						
145 a	1	0	4	53	58	0	0	0		0	0	0	0	0	0						
145 b	1	0	1	24	26	0	0	0	22	22	0	0	1	7	8						
145 c	1 108	5 386	4 220	10 037	20 751	855	6 123	4 550	9 389	20 917	731	4 993	4 060	8 660	18 444	13 831					
146	10	0	25	661	696	8	2	41	641	692	4	1	24	294	323						
146 a	5	0	15	237	257	4	1	24	214	243	3	1	15	123	142	2					
146 b	5	0	10	424	439	4	1	17	427	449	1	0	9	171	181	1					
147	7	5	11	17	40	5	5	10	13	33	7	5	9	21	42						
147 a	0	0	1	0	1	0	0	0	1	1	0	1	1	2							
147 b	7	5	10	17	39	5	5	10	12	32	7	4	9	20	40						
148	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0						
149	1	1	0	5	7	3	1	1	1	6	1	0	0	8	9						
	<b>1 264</b>	<b>5 431</b>	<b>4 456</b>	<b>12 128</b>	<b>23 279</b>	<b>986</b>	<b>6 170</b>	<b>4 797</b>	<b>11 695</b>	<b>23 648</b>	<b>820</b>	<b>5 027</b>	<b>4 242</b>	<b>10 074</b>	<b>20 163</b>						
Intermittents :	1 069	5 384	4 022	5 002	15 477	828	6 115	4 350	4 700	15 993	698	4 987	3 853	4 296	13 834	13 834					

- 142 Démissions
- 143 Nombre de licenciements pour cause économique
- 144-1 Nombre de licenciements pour d'autres causes (éclaté en 144a et 144b)
- 144-1 a Nombre de licenciements pour faute grave
- 144-1 b Nombre de licenciements pour cause réelle et sérieuse
- 144-1 c Fin de chantier
- 144-2 Rupture conventionnelle
- 145 Fin de CDD (dont intermittents & ruptures anticipées de CDD). Eclaté en 145a, 145b et 145c
- 145 a Fin de CDD à l'initiative du salarié

- 145 b Fin de CDD à l'initiative de l'employeur
- 145 c Fin de CDD (dont intermittents)
- 146 Départs en cours de période d'essai (éclaté en 146a et 146b)
- 146 a Fin de période d'essai à l'initiative du salarié
- 146 b Fin de période d'essai à l'initiative de l'employeur
- 147 a Mise à la retraite
- 147 b Retraite à l'initiative du salarié
- 148 Sans motif renseigné
- 149 Décès

### 14 BIS- TURNOVER CDI PAR STATUT AU COURS DE L'ANNEE CONSIDEREE

14  
Bis

#### Turnover CDI par statut et tranche d'âge

AGE	CAD			AMA			AMN			NCA			TOTAL		
	DEPARTS	EFFECTIF MOYEN	TURN OVER	DEPARTS	EFFECTIF MOYEN	TURN OVER	DEPARTS	EFFECTIF MOYEN	TURN OVER	DEPARTS	EFFECTIF MOYEN	TURN OVER	DEPARTS	EFFECTIF MOYEN	TURN OVER
< = 25 ans	4	38	10%	5	22	22%	93	275	34%	833	2319	36%	935	2655	35%
26 à <= 35	45	435	10%	4	240	2%	52	931	6%	319	2458	13%	420	4064	10%
36 à <= 45	27	846	3%	17	494	3%	22	704	3%	74	1267	6%	140	3310	4%
46 à <= 55	13	341	4%	5	215	2%	5	282	2%	24	657	4%	47	1495	3%
56 à <=60	6	72	8%	5	53	9%	6	74	8%	20	213	9%	37	412	9%
+ 60	2	18	11%	3	11	28%	4	12	33%	12	71	17%	21	112	19%
<b>TOTAL</b>	<b>97</b>	<b>1751</b>	<b>5.5%</b>	<b>39</b>	<b>1035</b>	<b>3.8%</b>	<b>182</b>	<b>2278</b>	<b>8.0%</b>	<b>1282</b>	<b>6984</b>	<b>18.4%</b>	<b>1 600</b>	<b>12048</b>	<b>13.3%</b>

Mode de calcul du turnover : Nombre de départs / effectif moyen

### 14 BIS SUITE - TURNOVER CDI PAR STATUT AU COURS DE L'ANNEE CONSIDEREE

#### Turnover CDI par statut >= 1 an d'ancienneté

AGE	CAD			AMA			AMN			NCA			TOTAL		
	DEPARTS	EFFECTIF MOYEN	TURNOVER	DEPARTS	EFFECTIF MOYEN	TURNOVER	DEPARTS	EFFECTIF MOYEN	TURNOVER	DEPARTS	EFFECTIF MOYEN	TURNOVER	DEPARTS	EFFECTIF MOYEN	TURNOVER
<= 25 ans	3	27	11%	2	17	12%	33	194	17%	430	1739	25%	468	1977	24%
26 à <= 35	40	403	10%	3	235	1%	43	906	5%	245	2296	11%	331	3839	9%
36 à <= 45	26	830	3%	17	493	3%	15	698	2%	61	1235	5%	119	3257	4%
46 à <= 55	13	337	4%	5	215	2%	5	280	2%	24	646	4%	47	1478	3%
56 à <=60	6	72	8%	5	53	9%	6	74	8%	19	210	9%	36	409	9%
+ 60	2	18	11%	3	11	28%	4	12	33%	12	70	17%	21	112	19%
<b>TOTAL</b>	<b>90</b>	<b>1687</b>	<b>5.3%</b>	<b>35</b>	<b>1024</b>	<b>3.4%</b>	<b>106</b>	<b>2163</b>	<b>4.9%</b>	<b>791</b>	<b>6197</b>	<b>12.8%</b>	<b>1 022</b>	<b>11072</b>	<b>9.2%</b>

#### Turnover CDI par statut < 1 an d'ancienneté

AGE	CAD			AMA			AMN			NCA			TOTAL		
	DEPARTS	EFFECTIF MOYEN	TURNOVER	DEPARTS	EFFECTIF MOYEN	TURNOVER	DEPARTS	EFFECTIF MOYEN	TURNOVER	DEPARTS	EFFECTIF MOYEN	TURNOVER	DEPARTS	EFFECTIF MOYEN	TURNOVER
<= 25 ans	1	11	9%	3	6	55%	60	81	74%	403	580	70%	467	678	69%
26 à <= 35	5	32	15%	1	5	22%	9	26	35%	74	161	46%	89	224	40%
36 à <= 45	1	16	6%	0	1	0%	7	6	124%	13	31	42%	21	54	39%
46 à <= 55	0	4	0%	0	0	0%	0	2	0%	0	11	0%	0	17	0%
56 à <=60	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	1	3	30%	1	3	30%
+60	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	1	0%	0	1	0%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>63</b>	<b>11.1%</b>	<b>4</b>	<b>11</b>	<b>35.4%</b>	<b>76</b>	<b>115</b>	<b>66.1%</b>	<b>491</b>	<b>788</b>	<b>62.3%</b>	<b>578</b>	<b>977</b>	<b>59.1%</b>

Mode de calcul du turnover : Nombre de départs / effectif moyen

### 15 - PROMOTIONS

151 Nombre de salariés promus dans l'année

2007		2008		2009	
Catégorielles	Statutaires	Catégorielles	Statutaires	Catégorielles	Statutaires
Cadres*	229	0	173	0	147
Agents de Maîtrise Assimilés Cadres	21	65	31	87	34
Agents de Maîtrise non Cadres	106	147	109	138	61
Non cadres	2 256	279	1 836	314	1 853
<b>Sous Total</b>	<b>2 612</b>	<b>491</b>	<b>2 149</b>	<b>539</b>	<b>2 095</b>
<b>TOTAL</b>	<b>3 103</b>		<b>2 634</b>		<b>2 380</b>

Promotions catégorielles = Promotion dans le même statut, dans un niveau (coefficient) supérieur

Promotions statutaires = Changement de statut (Ex : Passage de Non Cadre à Agent de Maîtrise)

\* Pas de promotion statutaire Cadre vers Cadre

### 16 - CHOMAGE

161 Nombre de salariés mis au chômage partiel

2007	2008	2009
0	0	0

162 Nombre d'heures de chômage partiel

0	0	0
---	---	---

Indemnisées

Non indemnisées

0
---

### 17 - HANDICAPES

171 Nombre d'handicapés au 31/12 de l'année considérée

380	404	462
-----	-----	-----

172 Nombre d'handicapés à la suite d'accident de travail employés au 31/12 de l'année considérée

47	35	27
----	----	----

## 18 - ABSENTEISME

181 Pourcentage de journées d'absence\* pour Maladie et AT-TJ (Indicateur 182+ Indicateur 184) / Nombre de journées théoriques travaillées (A)

	2007	2008	2009
Cadres	2.54%	2.75%	2.61%
Agents de Maîtrise Assimilés Cadres	3.91%	4.11%	3.58%
Agents de Maîtrise non Cadres	4.74%	5.06%	5.28%
Non cadres	5.96%	6.15%	6.63%
<b>TOTAL</b>	<b>5.14%</b>	<b>5.37%</b>	<b>5.60%</b>

\* Total des heures d'absences divisé par 7h

182 Nombre de journées d'absence\* pour maladie enregistrées pour des journées théoriquement travaillées (planifiées) (A)

Cadres	8 857	9 280	9 151
Agents de Maîtrise Assimilés Cadres	7 884	8 114	7 419
Agents de Maîtrise non Cadres	19 065	21 134	22 640
Non cadres	87 350	95 374	96 395
<b>TOTAL</b>	<b>123 156</b>	<b>133 902</b>	<b>135 605</b>

Nombre total de jours d'arrêt

163 670      175 698      180 045

\* Total des heures d'absences divisé par 7h

183 Répartition de la maladie selon la durée de l'absence (jours d'arrêt) (A)

Tranches	2007	2008				2009					
	TOTAL	CAD	AMA	AMN	NCA	TOTAL	CAD	AMA	AMN	NCA	TOTAL
<= 3 j	21 996	1 162	1 017	3 389	18 966	24 534	988	1 146	3 474	18 968	24 576
4 -> = 7 j	25 009	1 170	1 237	4 092	19 953	26 452	1 489	1 518	4 519	20 702	28 228
8 -> = 21 j	30 771	2 097	1 683	4 844	23 446	32 070	2 151	1 860	5 120	22 695	31 826
22 -> = 89 j	38 589	3 547	2 698	6 809	31 264	44 318	3 771	2 247	7 397	30 391	43 806
> = 90 j	47 305	4 269	3 947	8 008	32 100	48 324	3 883	2 940	9 421	35 365	51 609
	<b>163 670</b>	<b>12 245</b>	<b>10 582</b>	<b>27 142</b>	<b>125 729</b>	<b>175 698</b>	<b>12 282</b>	<b>9 711</b>	<b>29 931</b>	<b>128 121</b>	<b>180 045</b>

### 18 - ABSENTEISME

		2007	2008	2009	
Source BO Absentéisme 2009	184	<b>Nombre de journées d'absence pour accidents du travail et de trajet (A) (pour des journées théoriquement travaillées)</b>			
		Cadres			
		Agents de Maîtrise Assimilés Cadres			
		Agents de Maîtrise non Cadres			
		Non cadres			
	<b>TOTAL</b>	<b>39 266</b>	<b>42 006</b>	<b>44 546</b>	
	<b>Nombre total de jours d'arrêt</b>	<b>53 357</b>	<b>72 705</b>	<b>78 261</b>	
Source BO Absentéisme 2009	185	<b>Nombre de journées d'absence pour maternité (pour des journées théoriquement travaillées)</b>			
		Cadres			
		Agents de Maîtrise Assimilés Cadres			
		Agents de Maîtrise non Cadres			
		Non cadres			
	<b>TOTAL</b>	<b>29 588</b>	<b>28 140</b>	<b>28 348</b>	
	<b>Nombre total de jours d'arrêt</b>	<b>42 563</b>	<b>41 032</b>	<b>40 757</b>	
Source IS	186a	<b>Nombre de journées d'absence pour congés autorisés (A) Congés payés</b>			
		Cadres			
		Agents de Maîtrise Assimilés Cadres			
		Agents de Maîtrise non Cadres			
		Non cadres			
	<b>TOTAL</b>	<b>252 217</b>	<b>264 124</b>	<b>278 332</b>	
Source IS	186b	<b>Nombre de journées d'absence pour congés autorisés (A) Congés événements familiaux</b>			
		Cadres			
		Agents de Maîtrise Assimilés Cadres			
		Agents de Maîtrise non Cadres			
		Non cadres			
	<b>TOTAL</b>	<b>12 832</b>	<b>15 300</b>	<b>12 428</b>	
	<b>186</b>	<b>Nombre de journées d'absence pour congés autorisés 186a+186b</b>	<b>265 049</b>	<b>279 424</b>	<b>290 760</b>

## 18 - ABSENTEISME

Source IS

**187a** Nombre de journées d'absence pour d'autres causes (A)  
(avec maintien de rémunération)

- Cadres
- Dont RTT Cadres*
- Agents de Maîtrise Assimilés Cadres
- Agents de Maîtrise non Cadres
- Non cadres

	2007	2008	2009
Cadres	42 223	46 206	45 022
<i>Dont RTT Cadres</i>	19 497	19 333	19 763
Agents de Maîtrise Assimilés Cadres	15 625	16 027	15 941
Agents de Maîtrise non Cadres	23 634	24 101	23 795
Non cadres	88 395	94 816	99 893
<b>TOTAL</b>	<b>169 876</b>	<b>181 150</b>	<b>184 651</b>

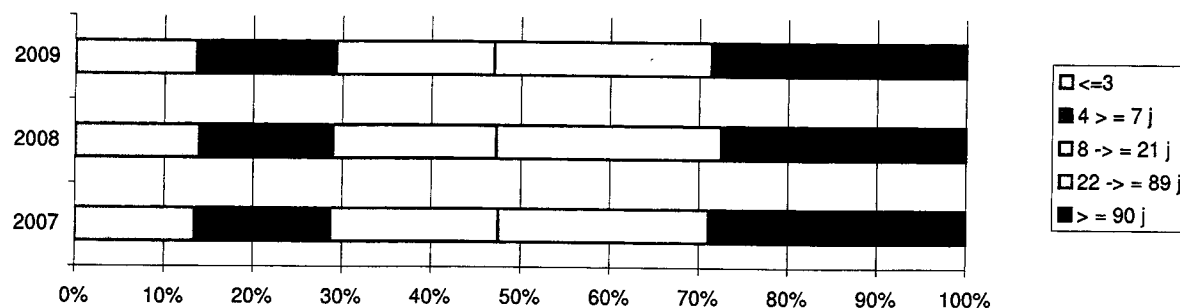
**187b** Nombre de journées d'absence pour d'autres causes (A)  
(sans maintien de rémunération)

- Cadres
- Agents de Maîtrise Assimilés Cadres
- Agents de Maîtrise non Cadres
- Non cadres

Cadres	3 542	1 195	878
Agents de Maîtrise Assimilés Cadres	2 072	2 288	2 425
Agents de Maîtrise non Cadres	8 404	9 254	9 437
Non cadres	67 360	70 653	61 020
<b>TOTAL</b>	<b>81 378</b>	<b>83 390</b>	<b>73 760</b>
<b>187</b>	<b>251 255</b>	<b>264 540</b>	<b>258 411</b>

**187** Nombre de journées d'absence pour d'autres causes 187a+187b

Répartition de la maladie selon la durée de l'absence (jours d'arrêt) Ind.183



## 2 - REMUNERATIONS & CHARGES ACCESSOIRES

	Pages
. 21 MONTANT DES REMUNERATIONS	23
. 22 HIERARCHIE DES REMUNERATIONS	27
. 23 MODE DE CALCUL DES REMUNERATIONS	27
. 24 CHARGES ACCESSOIRES	28
. 25 CHARGES SALARIALES GLOBALES	34
. 26 PARTICIPATION FINANCIERE	34

## 21 - MONTANT DES REMUNERATIONS

### 211 Salaire brut réel mensuel moyen

2007			2008			2009		
HOMMES	FEMMES	Moyenne	HOMMES	FEMMES	Moyenne	HOMMES	FEMMES	Moyenne
4 499	3 594	<b>4 085</b>	4 643	3 752	<b>4 234</b>	4 674	3 824	<b>4 285</b>
2 734	2 426	<b>2 617</b>	2 818	2 497	<b>2 695</b>	2 825	2 491	<b>2 694</b>
2 187	1 879	<b>2 062</b>	2 233	1 923	<b>2 104</b>	2 260	1 937	<b>2 125</b>
1 537	1 361	<b>1 450</b>	1 556	1 371	<b>1 465</b>	1 627	1 416	<b>1 523</b>
<b>Moyenne</b>			2 163	1 794	<b>1 991</b>	2 203	1 831	<b>2 029</b>
			2 277	1 894	<b>2 099</b>			

### 211 bis Salaire de base mensuel moyen

2007			2008			2009		
HOMMES	FEMMES	Moyenne	HOMMES	FEMMES	Moyenne	HOMMES	FEMMES	Moyenne
3 764	3 209	<b>3 511</b>	3 848	3 298	<b>3 597</b>	3 865	3 365	<b>3 638</b>
2 390	2 231	<b>2 330</b>	2 430	2 256	<b>2 363</b>	2 418	2 246	<b>2 351</b>
1 900	1 762	<b>1 846</b>	1 929	1 796	<b>1 875</b>	1 951	1 828	<b>1 900</b>
1 489	1 439	<b>1 465</b>	1 504	1 456	<b>1 481</b>	1 542	1 491	<b>1 517</b>
<b>Moyenne</b>			1 972	1 787	<b>1 887</b>	1 999	1 818	<b>1 916</b>
			2 040	1 869	<b>1 962</b>			

211 - Salaire brut réel mensuel moyen = Somme des Salaires Bruts réels de janvier à décembre / Somme des effectifs fin de mois de chaque mois

211 bis - Salaire de base mensuel moyen = Somme des Salaires de Base de janvier à décembre / Somme des effectifs Equivalent Temps Plein de chaque mois

NB : Les éléments tels que les absences ou les primes (ex: 13ème mois) ne sont pas pris en compte dans le salaire de base, alors qu'ils le sont dans le salaire brut.

## 21 - MONTANT DES REMUNERATIONS

212	Montant des primes versées à périodicité non mensuelle (en Keuros) (Montants non chargés)	2007			2008			2009					
		Total versé H	Total versé F	TOTAL	Total versé H	Total versé F	TOTAL	Effectif H	Total versé H	Effectif F	Total versé F	Effectif total	TOTAL PRIMES
<b><u>13<sup>ème</sup> Mois</u></b>													
	Cadres	3 177	2 277	5 454	2 899	2 872	5 771	1 060	3 436	850	2 516	1 910	5 952
	Agents de Maîtrise Assimilés Cadres	1 325	748	2 073	1 381	810	2 191	739	1 447	462	882	1 201	2 329
	Agents de Maîtrise non Cadres	2 201	1 299	3 500	2 333	1 400	3 733	1 517	2 457	1 012	1 452	2 529	3 909
	Non cadres	3 869	3 197	7 066	4 129	3 375	7 503	3 931	4 566	3 642	3 749	7 573	8 315
	<b>TOTAL</b>	<b>10 572</b>	<b>7 521</b>	<b>18 093</b>	<b>10 741</b>	<b>8 457</b>	<b>19 198</b>	<b>7 247</b>	<b>11 906</b>	<b>5 966</b>	<b>8 599</b>	<b>13 213</b>	<b>20 505</b>
<b><u>Indemnités de jours fériés</u></b>													
	Cadres	45	14	59	58	17	75	192	60	72	17	264	77
	Agents de Maîtrise Assimilés Cadres	268	66	334	279	81	360	507	283	185	81	692	364
	Agents de Maîtrise non Cadres	537	289	826	593	322	915	1 246	608	789	331	2 035	939
	Non cadres	1 153	887	2 040	1 299	994	2 293	3 714	1 408	3 318	1 068	7 032	2 476
	<b>TOTAL</b>	<b>2 003</b>	<b>1 256</b>	<b>3 259</b>	<b>2 229</b>	<b>1 413</b>	<b>3 642</b>	<b>5 659</b>	<b>2 359</b>	<b>4 364</b>	<b>1 497</b>	<b>10 023</b>	<b>3 856</b>
<b><u>Primes exceptionnelles</u></b>													
	Cadres	451	311	762	377	562	939	547	335	525	356	1 072	691
	Agents de Maîtrise Assimilés Cadres	91	65	156	133	89	222	639	71	424	63	1 063	134
	Agents de Maîtrise non Cadres	175	111	286	277	169	446	1 355	140	888	92	2 243	232
	Non cadres	384	330	714	590	494	1 084	3 444	307	3 148	267	6 592	574
	<b>TOTAL</b>	<b>1 101</b>	<b>817</b>	<b>1 918</b>	<b>1 377</b>	<b>1 314</b>	<b>2 691</b>	<b>5 985</b>	<b>853</b>	<b>4 985</b>	<b>778</b>	<b>10 970</b>	<b>1 631</b>
<b><u>Bonus (1)</u></b>													
	Cadres	2 619	1 082	3 701	3 179	1 317	4 496	480	3 369	287	1 404	767	4 773
	Agents de Maîtrise Assimilés Cadres	311	86	397	351	97	449	322	349	91	94	413	443
	Agents de Maîtrise non Cadres	220	193	413	267	232	498	407	318	328	252	735	570
	Non cadres	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	2	0
	<b>TOTAL</b>	<b>3 150</b>	<b>1 361</b>	<b>4 511</b>	<b>3 797</b>	<b>1 646</b>	<b>5 443</b>	<b>1 210</b>	<b>4 036</b>	<b>707</b>	<b>1 750</b>	<b>1 917</b>	<b>5 786</b>
<b><u>Prime à la petite enfance</u></b>													
	Cadres	34	30	64	48	43	91	152	48	138	42	290	90
	Agents de Maîtrise Assimilés Cadres	27	14	41	35	16	51	122	38	68	19	190	57
	Agents de Maîtrise non Cadres	54	25	79	81	42	122	256	77	153	44	409	121
	Non cadres	106	67	173	175	127	302	523	192	386	129	909	321
	<b>TOTAL</b>	<b>221</b>	<b>136</b>	<b>357</b>	<b>339</b>	<b>228</b>	<b>567</b>	<b>1 053</b>	<b>355</b>	<b>745</b>	<b>234</b>	<b>1 798</b>	<b>589</b>

Source BO MASSE SALARIALE 2009

(1) bonus versé sur année A au titre de année A-1

## 21 - MONTANT DES REMUNERATIONS

### 212 Montant des primes versées à périodicité non mensuelle (en Keuros)

(Montants non chargés)

	2 007			2 008			2 009		
	Total versé H	Total versé F	TOTAL PRIMES	Total versé H	Total versé F	TOTAL PRIMES	Total versé H	Total versé F	TOTAL PRIMES
<b><u>Variable réservation</u></b>									
Cadres	0	4	5	0	2	2	0	2	2
Agents de Maîtrise Assimilés Cadres	0	5	5	1	5	6	1	4	5
Agents de Maîtrise non Cadres	16	28	44	12	20	32	12	8	20
Non cadres	66	148	214	76	133	209	50	80	130
<b>TOTAL</b>	<b>83</b>	<b>185</b>	<b>268</b>	<b>89</b>	<b>161</b>	<b>249</b>	<b>63</b>	<b>94</b>	<b>157</b>
<b><u>Commissions trimestrielles</u></b>									
Cadres	249	95	344	166	66	232	175	78	253
Agents de Maîtrise Assimilés Cadres	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Agents de Maîtrise non Cadres	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Non cadres	1	0	1	1	0	1	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>250</b>	<b>95</b>	<b>345</b>	<b>167</b>	<b>66</b>	<b>233</b>	<b>175</b>	<b>78</b>	<b>253</b>
<b><u>Primes objectif convention</u></b>									
Cadres	15	67	82	23	130	153	16	82	98
Agents de Maîtrise Assimilés Cadres	0	5	5	0	7	7	1	4	5
Agents de Maîtrise non Cadres	0	9	9	7	11	18	3	6	9
Non cadres	1	4	5	0	8	8	0	5	5
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>85</b>	<b>101</b>	<b>29</b>	<b>156</b>	<b>185</b>	<b>20</b>	<b>97</b>	<b>117</b>

Source BO MASSE SALARIALE 2009

## 21 - MONTANT DES REMUNERATIONS

213 Salaires bruts fiscaux (Keuros) (A)		2007	2008	2009
		COEF		
Cadres	999	11 004	12 537	12 354
	520	9 769	10 576	11 184
	430	8 459	8 793	9 179
	400	12 432	13 527	14 150
	360	33 592	34 072	35 611
	300	8 080	9 510	8 905
Agents de Maîtrise Assimilés Cadres	300	3 469	3 478	2 977
	280	6 048	6 685	7 229
	260	22 541	24 083	24 806
Agents de Maîtrise non Cadres	250	6 849	7 159	7 358
	225	14 341	15 641	16 350
	220	34 900	37 551	38 748
Non cadres	215	43 774	45 574	49 316
	200	12 472	12 435	11 994
	187	490	619	552
	181	26 700	28 228	29 887
	175	25 979	27 591	31 098
	150	31 235	33 327	23 060

Source BO MASSE SALARIALE 2009

**22 - HIERARCHIE DES REMUNERATIONS**

221  
bis

Rapport entre la moyenne des rémunérations de base des cadres et des non cadres

2007	2008	2009
2.39	2.43	2.40
1 589 920	1 660 326	1 186 195

222

Montant des dix rémunérations les plus élevées\*

**23 - MODE DE CALCUL DES REMUNERATIONS**

231

Pourcentage des ouvriers dont le salaire dépend en tout ou partie du rendement

N/A : la catégorie "Ouvrier" n'existe pas dans l'entreprise

232

Pourcentage des ouvriers payés au mois sur la base de l'horaire affiché

SOURCE Direction des Ressources Humaines

\*Il s'agit de l'ensemble des rémunérations brutes.

## 24 - CHARGES ACCESSOIRES

241

### Avantages sociaux

Les avantages sociaux présentés ci-dessous, relèvent de la mise en place de la convention collective d'adaptation (17/04/2001) et de l'accord portant sur la couverture sociale garantie sur les frais médicaux, l'incapacité et l'invalidité.

### Incapacité temporaire

Non cadres		Maintien du salaire de base pendant les 3 premiers jours dans la limite de trois arrêts maladie par période de douze mois.
		90% du salaire de base du quatrième jour au quatre vingt dixième jour sous déduction des indemnités journalières de la Sécurité Sociale, et ce après un an d'ancienneté,  80% du salaire de référence à compter du quatre vingt onzième jour d'arrêt continu sous déduction des indemnités journalières de la Sécurité Sociale plus 5% par enfant à charge (Maximum 95%), jusqu'à consolidation ou invalidité permanente
Cadres	après 3 mois d'ancienneté	Maintien du salaire de base pendant les 3 premiers jours dans la limite de trois arrêts maladie par période de douze mois.
		Maintien du salaire de base du quatrième jour au quatre vingt dixième jour sous déduction des indemnités journalières de la Sécurité Sociale.  80% du salaire de référence à compter du quatre vingt onzième jour d'arrêt continu sous déduction des indemnités journalières de la Sécurité Sociale plus 5% par enfant à charge (Maximum 95%), jusqu'à consolidation ou invalidité permanente

## 24 - CHARGES ACCESSOIRES

### 241 Avantages sociaux (suite)

#### Régime de BASE : Tableau récapitulatif des garanties

Ces garanties représentent le maximum de remboursement du régime de base ; elles sont exprimées en complément des remboursements de la Sécurité Sociale et dans la limite des frais réellement engagés

NATURE DES FRAIS	MONTANT DES PRESTATIONS	
	SECTEUR CONVENTIONNE	SECTEUR NON CONVENTIONNE
<b>HOSPITALISATION MEDICALE ET CHIRURGICALE</b>		
Frais de séjour, honoraires	200% du TC	Néant
Chambre particulière (2)	50 € par jour	Néant
Lit accompagnant (enfant de moins de 12 ans)	35 €/jour	Néant
Forfait journalier hospitalier	100% des FR	Néant
<b>ACTES MEDICAUX</b>		
Consultations généralistes	100% du TC	100% du TC reconstitué
Consultations spécialistes	200% du TC	200% du TC reconstitué
Auxiliaires médicaux	100% du TC	100% du TC reconstitué
Analyse, Radiologie	100% du TC	100% du TC reconstitué
Actes de spécialistes	100% du TC	100% du TC reconstitué
Frais de transport	Néant	100% du TC reconstitué
<b>PHARMACIE ACCEPTEE PAR LA (S.S.)</b>	100% du TM	
<b>DENTAIRE (1)</b>		
Soins dentaires	150% du TC	
Prothèses dentaires remboursées (2)	325% du TC	
Prothèses dentaires refusées (2)	250% du TC	
Inlays, onlays (2)	200% du TC	
Orthodontie acceptée (2)	100% du TC	
<b>PROTHESES MEDICALES (1) (2)</b>		
Orthodontie, prothèses médicales	100% du TC	
Prothèses auditives	500% du TC	
<b>OPTIQUE (2)</b>		
Montures et verres		
- Adulte	Plafond de 345 €/bénéficiaire pour 2 années civiles	
- Enfants de moins de 16 ans	Plafond de 195€/bénéficiaire pour 2 années civiles	
Lentilles acceptées, refusées et jetables correctrices prescrites	105 € / bénéficiaire pour 2 années civiles	
<b>MATERNITE/ADOPTION</b>	Forfait de 300 €	

(1) sous déduction de la participation de l'assuré fixée 5% du TC

(2) Une carence de 6 mois est appliquée au salarié et ses ayants droit après toute embauche ainsi qu'aux nouveaux ayants droit après leur affiliation.

NB : T.C = Tarif de Convention

T.M = Ticket Modérateur

## 24 - CHARGES ACCESSOIRES

### 241 Avantages sociaux (suite)

<b>Régime OPTIONNEL : Tableau récapitulatif des garanties</b>		
Elles sont exprimées sous déduction du régime de base et dans la limite des frais réellement engagés		
NATURE DES FRAIS	MONTANT DES PRESTATIONS	
	SECTEUR CONVENTIONNE	SECTEUR NON CONVENTIONNE
<b>HOSPITALISATION MEDICALE ET CHIRURGICALE</b>		
Frais de séjour, honoraires	100% des FR - rbt S.S.	90% des FR - rbt S.S. limité à 400% du TC
Chambre particulière (2)	100% des Frais Réels	
Lit accompagnant enfant de moins de 12 ans	35 € / jour	
Forfait journalier hospitalier	100% des Frais Réels	
<b>ACTES MEDICAUX</b>		
Consultations généralistes	100% des FR - rbt S.S.	90% des FR - rbt S.S. limité à 400% du TC
Consultations spécialistes	100% des FR - rbt S.S.	90% des FR - rbt S.S. limité à 400% du TC
Auxiliaires médicaux	100% des FR - rbt S.S.	90% des FR - rbt S.S. limité à 400% du TC
Analyse, Radiologie	100% des FR - rbt S.S.	90% des FR - rbt S.S. limité à 400% du TC
Actes de spécialistes	100% des FR - rbt S.S.	90% des FR - rbt S.S. limité à 400% du TC
Frais de transport	Néant	
<b>PHARMACIE ACCEPTEE PAR LA (S.S.)</b>	100% du TM	
<b>DENTAIRES (1)</b>		
Soins dentaires	200% du TC	200% du TC reconstitué
Prothèses dentaires acceptées ou refusées (2)	350% du TC	
Inlays, onlays (2)	350% du TC	
Orthodontie acceptée (2)	100% des FR - rbt S.S.	Néant
Implants dentaires	345 €/an et par bénéficiaire	
<b>PROTHESES MEDICALES(1) (2)</b>		
Orthodontie, prothèses médicales	100% des FR - rbt S.S.	90% des FR - rbt S.S. limité à 200% du TC
Prothèses auditives	100% des Frais Réels - rbt S.S.	
<b>OPTIQUE(2)</b>		
Montures et verres	Plafond de 345 €/bénéficiaire pour chaque année civile	
Lentilles acceptées, refusées et jetables correctrices prescrites	105 € / bénéficiaire par année civile	
<b>SEVRAGE TABAGIQUE</b>	50 €/an et par bénéficiaire	
<b>MATERNITE/ADOPTION</b>	Forfait de 20% du PMSS	

(1) sous déduction de la participation de l'assuré fixée 5% du TC

NB : T.C = Tarif de convention T.M = Ticket Modérateur

(2) une carence de 6 mois est appliquée au salarié et ses ayants droits après toute embauche. FR: Frais réels, PMSS plafond de la sécurité sociale égal à 2 773€ au 01/01/2008

## 24 - CHARGES ACCESSOIRES

241

### Avantages sociaux (suite)

<b>Indemnisation des jours fériés</b> <small>(sous réserve d'un an d'ancienneté sauf 1er mai)</small>	Un jour férié chômé est payé 100% Un jour férié travaillé est : - payé pour les non cadres en plus du salaire normal, - récupéré pour les cadres (sauf le 1er mai qui est récupéré et payé)																		
<b>Indemnités de départ à la retraite</b>	De 1/2 mois à 3 mois de salaire suivant l'ancienneté																		
<b>Indemnités de licenciement</b>	Après 1 an d'ancienneté au sein de l'entreprise : de 20% à 60% de mois par année d'ancienneté, en fonction du statut et de l'ancienneté pour un licenciement pour cause réelle et sérieuse.																		
<b>Préavis</b>	Non cadres - 2 ans d'ancienneté: 30 jours Non cadres + 2 ans d'ancienneté: 2 mois Cadres et assimilés: 3 mois																		
<b>Prime d'ancienneté</b>	Depuis le 1er Avril 2002 (Tableau détail joint)																		
<b>13ème mois</b>	Tout salarié acquiert un prorata de 13ème mois par mois travaillé, à compter du mois civil suivant celui au cours duquel il atteint une année d'ancienneté. Deux versements sont effectués. Le premier versement, avec la paie de juin, s'élève à 1/12 des sala																		
<b>Prime petite enfance</b>	Ancienneté d'au moins 1 an au 1er décembre 2005. 300 € bruts par an pour les NCA, 250 € bruts (260€ au 01.07.10) par an pour les AMN, AMA, CAD, par enfant âgé de moins de 4 ans (enfant inscrit et déclaré dans la base du personnel).																		
<b>Congé de maternité/paternité</b>	Application du système légal (n'abat pas le droit au 13ème mois et le calcul de l'ancienneté)																		
<b>Examens prénataux</b>	Application du système légal																		
<b>Congés payés</b>	Application du système légal (la période de prise des congés allant du 1er mai au 31 octobre). Acquisition d'un jour de congé payé de fractionnement conventionnel lorsqu'au moins 10 jours de congés continus sont pris entre le 1er mai et le 30 juin ou entre le 16 septembre et le 31 octobre. Anticipation de la période de prise des congés payés au 1er avril 2009. Mise en place du Compte Epargne Temps en 1995																		
<b>Congés pour événements familiaux (1)</b>	<table border="0"> <tr> <td>Naissance/adoption</td> <td>3 jours</td> </tr> <tr> <td>Rentrée des classes (Jusqu'à 12 ans révolus)</td> <td>1/2 journée</td> </tr> <tr> <td>(2) Enfants Malades (- de 12 ans)</td> <td>3 jours consécutifs ou non (ou 4 jours pour 4 enfants et plus de moins de 12 ans)</td> </tr> <tr> <td>Mariage du salarié</td> <td>5 jours</td> </tr> <tr> <td>3 PACS du salarié (Hors PACS dans la même famille)</td> <td>5 jours</td> </tr> <tr> <td>Mariage d'un enfant</td> <td>2 jours</td> </tr> <tr> <td>Décès du conjoint ou d'un enfant</td> <td>4 jours</td> </tr> <tr> <td>Décès du père ou de la mère</td> <td>3 jours</td> </tr> <tr> <td>(2) Décès beau-père, belle-mère, frère, soeur</td> <td>1 jour</td> </tr> </table>	Naissance/adoption	3 jours	Rentrée des classes (Jusqu'à 12 ans révolus)	1/2 journée	(2) Enfants Malades (- de 12 ans)	3 jours consécutifs ou non (ou 4 jours pour 4 enfants et plus de moins de 12 ans)	Mariage du salarié	5 jours	3 PACS du salarié (Hors PACS dans la même famille)	5 jours	Mariage d'un enfant	2 jours	Décès du conjoint ou d'un enfant	4 jours	Décès du père ou de la mère	3 jours	(2) Décès beau-père, belle-mère, frère, soeur	1 jour
Naissance/adoption	3 jours																		
Rentrée des classes (Jusqu'à 12 ans révolus)	1/2 journée																		
(2) Enfants Malades (- de 12 ans)	3 jours consécutifs ou non (ou 4 jours pour 4 enfants et plus de moins de 12 ans)																		
Mariage du salarié	5 jours																		
3 PACS du salarié (Hors PACS dans la même famille)	5 jours																		
Mariage d'un enfant	2 jours																		
Décès du conjoint ou d'un enfant	4 jours																		
Décès du père ou de la mère	3 jours																		
(2) Décès beau-père, belle-mère, frère, soeur	1 jour																		
<b>Carte orange</b>	prise en charge à hauteur de 65% du montant																		

(1) Sur présentation de justificatifs sauf rentrée des classe;

(2) Après 3 mois d'ancienneté

(3) Après 1 an d'ancienneté

## 24 - CHARGES ACCESSOIRES

241 Avantages sociaux (suite)

### MONTANTS MENSUELS BRUTS DE LA PRIME D'ANCIENNETE EN EUROS

Coefficient	Ancienneté		
	entre 3 et 9 ans inclus	entre 10 et 14 ans inclus	entre 15 ans et plus
181 à 215	2.5%	4.0%	5.0%
220 à 280	2.0%	3.0%	3.5%
300 à 360	1.5%	2.0%	2.5%
400 à 520	1.0%	1.5%	2.0%
Plafond	60 €	80 €	100 €

## 24 - CHARGES ACCESSOIRES

**242** Montants des versements effectués à des entreprises extérieures, pour la mise à disposition de personnel

Coût du travail temporaire (K€)

2007	2008	2009
16 300	12 400	12 100

Coût de la sous traitance (K€)

59 900	57 900	52 500
--------	--------	--------

Source Département Finance

## 25 - CHARGES SALARIALES GLOBALES

251 Frais de personnel / chiffres d'affaires ou valeur ajoutée

2007	2008	2009
------	------	------

Frais de personnel (K€) (données comptables)

434 200	463 500	465 000
---------	---------	---------

Chiffre d'affaires (K€)

1 239 400	1 296 400	1 206 300
-----------	-----------	-----------

## 26 - PARTICIPATION FINANCIERE

261 Montant global de la réserve de participation (K€)

N/A
-----

262 Montant moyen de la participation / intéressement par salarié bénéficiaire(K€)

N/A	N/A	N/A
-----	-----	-----

263 Part du capital détenue par les salariés grâce à un système de participation

N/A
-----

(Participation aux résultats, intéressement, actionnariat)

## 3 - CONDITIONS D'HYGIENE ET DE SECURITE

	Pages
. 31 ACCIDENTS DE TRAVAIL ET DE TRAJET	36
. 32 REPARTITION DES ACCIDENTS	38
. 33 MALADIES PROFESSIONNELLES	38
. 34 COMITE D'HYGIENE ET DE SECURITE	39
. 35 DEPENSES EN MATIERE DE SECURITE	40

### 31 - ACCIDENT DE TRAVAIL ET DE TRAJET

Source BO AT actualisation des données 13/01/2010

	2007	2008	2009
<b>311</b>	<b>Taux de fréquence des AT(avec arrêt) (A)</b> (hors accident de trajet cf indicateur 315)		
	Cadres		
	12.8	14.1	14.4
	Agents de Maîtrise Assimilés Cadres		
	23.6	21.9	33.4
	Agents de Maîtrise non Cadres		
	73.6	81.1	79.3
	Non cadres		
	60.3	64.7	73.8
	<b>TOTAL</b>	<b>53.3</b>	<b>57.23</b>
<b>312</b>	<b>Taux de gravité des accidents de travail (A)</b>		
	Cadres		
	0.3	0.6	0.6
	Agents de Maîtrise Assimilés Cadres		
	0.9	1.4	1.5
	Agents de Maîtrise non Cadres		
	2.2	2.6	2.9
	Non cadres		
	2.3	2.4	2.9
	<b>TOTAL</b>	<b>1.9</b>	<b>2.11</b>
<b>313</b>	<b>Nombre d'incapacités permanentes, partielles ou totales notifiées à l'entreprise</b>		
	Français		
	23	41	47
	Etranger		
	3	8	5
	<b>TOTAL</b>	<b>26</b>	<b>49</b>
<b>314</b>	<b>Nombre d'accidents mortels</b>		
	Travail		
	0	0	0
	Trajet		
	1	0	1
	<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>0</b>
<b>315</b>	<b>Nombre d'accidents de trajet ayant entraîné un arrêt de travail</b>		
	<b>139</b>	<b>157</b>	<b>164</b>
<b>316</b>	<b>Nombre d'accidents dont est victime le personnel temporaire ou de prestation de service dans l'entreprise</b>		
	<b>480</b>	<b>316</b>	<b>314</b>

NB: les taux indiqués ont été calculés sur la base des heures travaillées au titre de l'année civile 2009

### 31 - ACCIDENT DE TRAVAIL ET DE TRAJET (suite)

317

Taux et montant (K€) de la cotisation sécurité sociale accident du travail

		2007		2008		2009	
		Taux	Montant	Taux	Montant	Taux	Montant
ED SCA	Cas général	1.10%	8	1.10%	11	1.10%	10
	Cascadeurs						
	Artistes Régime Agricole	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
EDA SCA	Cas général	1.87%	5438	1.94%	6028	2.01%	6325
	Cascadeurs	10.40%	120	8.32%	98	6.65%	80
	Artistes	1.33%	50	1.33%	54	1.40%	50
	Régime Agricole	2.40%	77	3.00%	102	3.41%	116
ED SAS		1.09%	51	1.10%	66	1.10%	68
EDS	Cas général	4.00%	73	3.82%	63	4.01%	71
	Artistes	1.33%	4	1.33%	5	1.40%	5

Source Données Après Paie

### 32 - REPARTITION DES ACCIDENTS

		2007	2008	2009
321	Nombre d'accidents liés à l'existence de risques graves (Codes 32 à 40)	16	19	17
322	Nombre d'accidents liés à des chutes avec dénivellation (Code 02)	17	23	23
323	Nombre d'accidents occasionnés par des machines (Codes 09 à 30)	27	59	39
324	Nombre d'accidents de circulation, stockage, manutention survenus sur le lieu de travail (Codes 01, 03, 04, 06, 07, 08)	1390	1381	1437
325	Nombre d'accidents occasionnés par des objets, masses, particules en mouvement, accidentels (Code 05)	35	58	66
326	Autres cas (Produits ou substances, interaction homme/animal, divers...)	294	349	315
<b>33 - MALADIE PROFESSIONNELLE</b>				
331	Nombre et dénomination des maladies professionnelles déclarées* à la sécurité sociale	20	18	55
	2007 : 14 Affections périarticulaires, 3 Surdités, 1 Hors tableau, 1 Affection chronique du rachis lombaire 1 Affection pulmonaire			
	2008 : 16 Affections périarticulaires, 2 Hors tableau			
	2009 : 38 Affections périarticulaires, 6 Affections du rachis lombaire, 2 Affections cutanées, 9 Hors tableau			
332	Nombre de salariés atteints par des affections pathologiques à caractère professionnel	0	0	0

Source Direction Méthode &amp; Qualité

\* La déclaration ne vaut pas reconnaissance de la maladie

### 34 - COMITE D'HYGIENE ET DE SECURITE

341

Nombre de réunions du comité d'hygiène et de sécurité

2007	2008	2009
107	123	130

### 35 - DEPENSES EN MATIERE DE SECURITE

351

Effectif formé à la sécurité dans l'année

	26 747	30 954	20 551
Accueil sécurité au poste	9695	10688	7933
Armurier Manipulation armes à feu	13	5	0
Batteries entrepôts	44	69	39
Bruit / Protection contre le bruit	520	295	372
Chapiteaux tentes	3	0	0
Conduite bateau et barge	0	0	62
Présider le CHSCT	0	0	0
CHSCT	51	0	0
Coactivité / plan de prévention	0	0	124
Conduite chariot automoteur	344	231	213
Conduite Transpalette	30	57	72
Consignes sécurité/prévention incendie/extincteurs	3947	4594	2797
Engins de chantiers / agricoles	67	31	33
EPI	0	185	189
Gestes et postures du travail (+ HAT)	2564	3339	1691
Gestion du stress	47	0	0
Habilitation électrique	363	681	359
Nacelle+PEMP	116	119	110
Palan	0	4	0
Pargo + charlatte	27	0	0
Pont roulant/Elingage	14	28	20
Prévention des accidents de travail	196	744	242
Risques chimiques	793	2956	1997
Produits Ecolab	369	0	0
Sauveteur secouriste / recyclage	614	619	543
Sensibilisation à la légionellose	18	12	9
Travail en hauteur (suspension/échafaudage/harnais/échelle)	59	69	133
Travail sur écran	1166	453	159
Travailler en sécurité	5687	5775	3454

Source Direction Méthode & Qualité (données saisies dans le logiciel Sophia)

### 35 - DEPENSES EN MATIERE DE SECURITE (suite)

	2007	2008	2009
352	Evaluation budgétaire du programme de sécurité, présenté dans l'entreprise (incluses les dépenses en matière d'amélioration des conditions de travail)		
	10 500 000	10 150 000	6 800 000 (*)
353	Taux de réalisation du programme présenté l'année précédente		
	95%	94%	93%

(\*) Pour l'année 2009, le montant total des dépenses réalisées est de 13 494 K€

Source Direction Méthode & Qualité

## 4 - AUTRES CONDITIONS DE TRAVAIL

	Pages
. 41 DUREE ET AMENAGEMENT DU TEMPS DE TRAVAIL	42
. 42 ORGANISATION ET CONTENU DU TRAVAIL	44
. 43 CONDITIONS PHYSIQUES DE TRAVAIL	44
. 44 TRANSFORMATION DE L'ORGANISATION DU TRAVAIL	45
. 45 DEPENSES D'AMELIORATION DES CONDITIONS DE TRAVAIL	45
. 46 MEDECINE DU TRAVAIL	51
. 47 TRAVAILLEURS INAPTES	51

### 41 - DUREE ET AMENAGEMENT DU TEMPS DE TRAVAIL

411	Horaire hebdomadaire moyen affiché	2007	2008	2009
	Cadres intégrés	35 H		
	Agents de Maîtrise Assimilés Cadres			
	Agents de Maîtrise non Cadres			
	Non cadres			

411 bis	Nb de jours moyens travaillés par an	2007	2008	2009
	Cadres autonomes	211 jrs	211 jrs	211 jrs

412	Nombre de salariés occupés ayant bénéficié d'un repos compensateur	2007	2008	2009
	Cadres	117	66	38
	Agents de Maîtrise Assimilés Cadres	899	540	441
	Agents de Maîtrise non Cadres	1 887	826	594
	Non cadres	5 080	1 392	1 020
<b>TOTAL*</b>		<b>7 797</b>	<b>2 714</b>	<b>2 057</b>

#### Repos Compensateur légal

	2007	2008	2009
CAD	32	25	19
AMA	603	397	365
AMN	1 109	569	464
NCA	2 048	856	760
<b>TOTAL*</b>	<b>3 759</b>	<b>1 807</b>	<b>1 584</b>

#### Repos Compensateur de modulation

	2007	2008	2009
CAD	2		
AMA	59	33	11
AMN	81	43	27
NCA	126	76	49
<b>TOTAL*</b>	<b>260</b>	<b>149</b>	<b>83</b>

#### Repos Compensateur de remplacement

	2007	2008	2009
CAD	97	59	30
AMA	745	393	313
AMN	1 597	591	344
NCA	4 623	940	515
<b>TOTAL*</b>	<b>6 939</b>	<b>1 914</b>	<b>1 185</b>

Détail

413 Nombre de salariés bénéficiant d'un système d'horaires individualisés

2007	2008	2009
127	315	215

\* Nombre réel total de salariés indépendamment du statut (un salarié peu figurer dans plusieurs statuts)

### 41 - DUREE ET AMENAGEMENT DU TEMPS DE TRAVAIL

414  
 Source BO STAFF 02/01/2009  
 415  
 416  
 Source BO INFOCENTRE actualisation des données 13/01/2010  
 417

**414** Nombre de salariés occupés à temps partiel au 31/12 (A)

16h et moins  
 +16h à moins de 28h  
 De 28h à moins de 32h  
 De 32h à moins de 35h  
**TOTAL**

2007	2008	2009
752	742	645
243	231	349
524	599	669
24	23	25
<b>1543</b>	<b>1595</b>	<b>1688</b>

**415** Nombre de salariés ayant bénéficié pendant l'année de deux jours de repos consécutifs  
 \* le système ne permet pas de déterminer ce nombre

*	*	*
---	---	---

**416** Nombre moyen de jours de congés annuels (A)  
 (non compris le repos compensateur)

Cadres  
 Agents de Maîtrise Assimilés Cadres  
 Agents de Maîtrise non Cadres  
 Non cadres

22.0	22.0	25.2
23.0	23.3	25.1
21.8	21.8	23.4
19.5	19.4	21.0
<b>21.1</b>	<b>21.2</b>	<b>22.8</b>

**417** Nombre de jours fériés payés

11	11	11
----	----	----

## 42 - ORGANISATION ET CONTENU DU TRAVAIL

421

Nombre de personnes occupant des emplois à horaire alternant ou de nuit (A) (Hors intermittents)

2007		2008		2009	
Nuits	Nb salariés	Nuits	Nb salariés	Nuits	Nb salariés
2 871	142	2 542	135	1 760	110
5 836	185	5 928	195	5 442	172
14 297	455	15 083	361	15 606	469
55 847	1 161	69 285	1 101	69 382	1 138
<b>TOTAL *</b>	<b>1 905</b>	<b>92 838</b>	<b>1 755</b>	<b>92 190</b>	<b>1 870</b>

\* Nombre réel total de salariés indépendamment du statut (un salarié peut figurer dans plusieurs statuts)

## 43 - CONDITIONS PHYSIQUES DE TRAVAIL

431

Nombre de personnes exposées de façon habituelle et régulière à plus de 85 db à leur poste de travail

2007	2008	2009
934	1039	1172

NB : il s'agit le plus souvent d'expositions courtes mais inhérentes au poste de travail

432

Nombre de prélèvements, d'analyses de produits toxiques et mesures :

détail des prélèvements :	2007	2008	2009
Sonométrie - Dosimétrie	125	293	198
Prélèvements d'atmosphère	51	3	20
Prélèvements de température	49	58	70
Mesure de ventilation	1	0	0
Hygrométrie	44	37	22
Analyse de gaz	0	0	0
Anémométrie	1	0	2
Luximétrie	53	86	66
Cardiofréquencemétries	119	17	65
<b>TOTAL</b>	<b>443</b>	<b>494</b>	<b>443</b>

## 44 - TRANSFORMATION DE L'ORGANISATION DU TRAVAIL

441

### Expériences de transformation de l'organisation du travail améliorant son contenu (suite)

2007

- \* Aménagement d'un Spa (Et 1),
- \* Agencement de quatre chambres avec des lits murphy, facilitant les manutentions (Et 2),
- \* Réhabilitation de la plonge ( Et 2),
- \* Réaménagement du buffet de la Cantina (Et 6),
- \* Mise en place des échelles en remplacement des chariots de débarrassage pour le petit déjeuner (Et 5),
- \* Achat d'une laveuse auto-portée pour les sols des banquets, mécanisation du travail (Et 8),
- \* Mise en place de nouvelles filmeuses au niveau des quais d'expédition de Merchandise de l'entrepôt (Et 10),
- \* Remplacement progressif des anciennes caisses des boutiques par des nouvelles caisses tactiles (Et 10),
- \* Modification du point de vente extérieur « Hot Dog Pirate » (Et 11),
- \* Réaménagement de l'atelier Key Control (Et 14),
- \* Modernisation de l'outil de suivi de qualité du discours téléphonique à la centrale de réservation (Et 14),
- \* Intégration de l'évolution de la technique dans le parc machines – remplacement par des machines dernière évolution (Et 16),
- \* Réorganisation du bureau récréation et transfert de la salle de jeux (Et 1),
- \* Rattachement des activités Room Service au service banquet et Mini-bars au bar (Et 3),
- \* Installation d'un local modulaire dans le backstage nord du Disney Village pour installation des bureaux des festivals managers permanents (Et 8),
- \* Exploitation temporaire d'une extension annexe du Sport's Bar (Et 8),
- \* Déménagement du service banquet dans les locaux de la cellule technique événementiel du Disney Village (Et 8),
- \* Réorganisation du service de technique spectacle du Disney Village (rattachement des techniciens du Wild West show et de la rue à un même manager, rattachement des techniciens opérationnels et du service de maintenance scène à l'encadrement du Wild West Show) (Et 8),
- \* Mise en place de la filière stock dans les boutiques Disney Village et Main Street (équipe de gestion spécialisée dans la gestion des niveaux et l'organisation des stocks) (Ets 8 &10),
- \* Ouverture des attractions Crush's coater, Cars 4 roues Rallye et Tower of Terror (Et 9).

Source Rapport médical

#### 44 - TRANSFORMATION DE L'ORGANISATION DU TRAVAIL

441

##### Expériences de transformation de l'organisation du travail améliorant son contenu (suite)

2007

- \* Fermetures pour réhabilitations d'attractions (Et 9),
- \* Modification de l'organisation du travail de certains salariés rattachés à Production 3 dans le cadre des tests avant l'ouverture de l'attraction « TOON STUDIO » ( Cars 4 roues rallyes et Crush 's Coaster) et Tower Of Terror (Et 9),
- \* Changements d'horaires de travail des salariés de Parcs Opération des équipes "Guest relation" (Et 9),
- \* Changements d'horaires de travail des salariés de Parcs Opération des équipes d'attraction et de propreté et de double contrats Parcs Disneyland (Et 9),
- \* Ouverture de la boutique en sortie de l'attraction Tour de la Terreur aux Walt Disney Studios (Et 10),
- \* Ouverture du Kiosque Toon Town aux Walt Disney Studios (Et 10),
- \* Ouverture d'un point de vente dans Hollywood Boulevard aux Walt Disney Studios (Et 10),
- \* Réouverture du restaurant « Agrabah » (Et 11),
- \* Maintenance des attractions Crush, Cars et Tour of terror avec embauche de personnel (Et 13),
- \* Réinstallation du chenil Bomb Dog au bâtiment Tinker Bell (Et 14),
- \* Fusion des services working patrol et analyses et Recherches (Et 14),
- \* Projet de modification du mode de commercialisation billetterie au Disney Store des Champs Elysées (Et 15),
- \* Réduction des travaux de nuit (plantation) (Et 16).

Source Rapport médical

## 44 - TRANSFORMATION DE L'ORGANISATION DU TRAVAIL

441

### Expériences de transformation de l'organisation du travail améliorant son contenu (suite)

2008

- \* Mise en place de tables rondes pour l'aménagement des rangements de mobilier pour les salles de convention (Et 2)
- \* Achat de deux chariots motorisés au service Housekeeping (Et 3)
- \* Remplacement de la machine de plonge (Et 5 & 6)
- \* Installation d'un système d'aspiration du combiné à la menuiserie (Et 5)
- \* Installation d'une aspiration et d'un combiné dans la menuiserie (Et 6)
- \* Installation d'un kiosque de vente de nourriture à emporter parrainé par Coca Cola (nouveau poste de travail, meilleure protection des intempéries que les carts classiques, chauffage, climatisation, véritable mobilier de cuisine (Et 8)
- \* Couverture de la terrasse extérieure du Billy Bob's (protection des intempéries, augmentation de l'occupation) (Et 8)
- \* Installation temporaire d'une machine de détection des corps étrangers dans les produits Candy au moyen de rayons X (Et 10)
- \* Mise en place d'installations de racks dynamiques à l'entrepôt (Et 10)
- \* Installation de rails filoguidés et achats de chariots filoguidés à l'entrepôt (Et 10)
- \* Réaménagement du restaurant "Rendez-vous des Stars" (Et 11)
- \* Mise en place de meubles de condiments en libre service au "Café Hypérion" (Et 11)
- \* Modification de 3 chariots "Pop Corn" (Et 11)
- \* Mise en place d'une table d'assemblage en cuisine de "Café Hypérion"
- \* Réaménagement du restaurant "Plaza Garden" phase 1 (Et 11)
- \* Réaménagement de la salle des coffres de la base des points de vente extérieurs
- \* Réaménagement de la ligne chaude su "Silver Spur" (Et 11)
- \* Réaménagement du restaurant "Plaza Garden" phase 2 (Et 11)
- \* Ouverture de l'attraction Stitch Live (Et 9 & 12)
- \* Nouveaux spectacles (Mickey's not scary party, terrific night) (Et 12)
- \* Mise en place de boîtiers de régulation du son à la Centrale de Réservations pour répondre aux nouvelles normes (Et 15)
- \* Modernisation de l'outil de gestion des flux des appels téléphoniques au CRO (technologie AVAYA - Et 15)
- \* Dans le cadre de la réorganisation, territorialisation des activités (Et 13)
- \* Intégration de l'évolution technique dans le parc machines, remplacement par des machines dernière évolution (Et 16)
- \* Aménagement des horaires de la maintenance (Et 2)
- \* Extension de la bagagerie (Et 3)
- \* Agrandissement de la bagagerie (Accueil des visiteurs à l'ancienne réception pour les groupes, stockage supplémentaires à l'étage, création d'un ascenseur (Et 4)
- \* Création d'un local pour les peintres et d'un local pour les électriciens (Et 6)

## 44 - TRANSFORMATION DE L'ORGANISATION DU TRAVAIL

441

### Expériences de transformation de l'organisation du travail améliorant son contenu (suite)

2008

- \* Isolation de la menuiserie des autres ateliers (Et 6)
- \* Changement de la modulation horaire des artistes du Wild West Show (26 semaines 35 hrs, 13 semaines 31 hrs, 13 semaines 39 hrr) par un cycle à alternance régulière (plus grande régularité et meilleure répartition du temps de travail hebdomadaire, meilleure stabilité de la planification) (Et 8)
- \* Mise en place d'une différenciation des sièges de l'arène du Wild West Show en deux catégories (service restauration légèrement différencié, réorganisation de l'équipe des serveurs pour intégrer le service des nouveaux produits) (Et 8)
- \* Projet de réaménagement du somptoir et des caisses du Bureau passeport annuel (Et 9)
- \* Réaménagement de l'atelier Visual (position des machines, du rack à bois, modification du système d'aspiration) (Et 10)
- \* Implantation d'un Village de Noël (chalets) aux Walt Disney Studio (Et 10)
- \* Réouverture du restaurant "Café des cascadeurs" (Et 11)
- \* Modification de la gestion et de la distribution des costumes au costuming central bâtiment imagiNations (Et 1, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16)
- \* Mise en place d'une nouvelle organisation par territoire, nouveaux plannings, nouveaux locaux, réaménagement des équipes (Et 13)
- \* Mise en place des horaires individualisés dans le département Transport Optimization (Et 15)
- \* Déménagement du département Distribution Support du Bâtiment Peter Pan au Bâtiment Sirius
- \* Fermeture du Travel Desk sur les Champs Elysées (Et 15)
- \* Réduction des travaux de nuit (plantation) (Et 16)

Source Rapport médical

## 44 - TRANSFORMATION DE L'ORGANISATION DU TRAVAIL

441

### Expériences de transformation de l'organisation du travail améliorant son contenu (suite)

2009

- \* Mise en place d'une nouvelle patinoire synthétique (Et 2),
- \* Mise en place d'élingue pour la sécurisation des lustres (Et 2),
- \* Sécurisation de l'arrêt de bus (navette gare routière) (Et 6),
- \* Installation d'une aspiration dans la menuiserie (Et 7),
- \* Installation des systèmes d'OMM sur les attractions "Space Mountain", "Tea Cups", "Small World", "Phantom Manor", permettant la diminution de mouvements répétés des salariés (Et 9),
- \* Test d'une voiture hybride / électrique sur l'attraction "Autopia" (Et 9),
- \* Modification et amélioration des évacuations sur les attractions "Pirates des caraïbes", "Small World" et "Peter Pan" (Et 9),
- \* Modification du système d'aiguillage sur "Steam train" et renforcement de la signalétique (Et 9),
- \* Acquisition d'une plate-forme électrique pour l'accès handicapé sur l'attraction "Tram Tour" (Et 9),
- \* Insonorisation de la tour de contrôle de l'attraction "Rock 'n Roller Coaster" (Et 9),
- \* Retour à la procédure initiale concernant la vérification des harnais de sécurité sur l'attraction "Crush" (Et 9),
- \* Réaménagement du restaurant "Rendez-vous des Stars" (Et 11),
- \* Réaménagement de la ligne chaude du "Silver Spur" (Et 11),
- \* Réaménagement du restaurant "Plaza Garden": phase 2 (Et 11),
- \* Ouverture de l'attraction Play House Disney (Walt Disney Studios) (Ets 9 & 12),
- \* Nouveaux Spectacles pour la Fête Magique de Mickey: Stars & Cars (Walt Disney Studios), Place à la Dance avec Stitch (Disneyland Parc), Place à la fête (Disneyland Parc), Minny's Party Train (Disneyland Parc), Buffalo Bill's Wild West Show avec Mickey (Disney Village) (Et 12),
- \* Mise en place d'un nouveau système informatique de vente (SBC) sur les départements Force de Vente et Relations Clients du CRO ; faciliter pour les conseillers clientèle et chargés de relations clients le traitement informatique de la demande permettant de privilégier la relation client afin de maximiser les revenus (Et 15),
- \* Travaux acoustiques réalisés au CRO ; améliorer les conditions sonores sur la Centrale de Réservations (Et 15),
- \* Robotisation de la gestion des inventaires au département transport optimisation (Ventes et distribution) ; recentrer les équipes sur les missions à forte valeur ajoutée de ce département (Et 15),
- \* Mise en place du système informatique NEMO permettant d'optimiser le processus d'approbation des expressions de besoins pour les demandes d'achats généraux ; simplification, rapidité et clarification du processus d'approbation ainsi que responsabilisation du management (Et 15),
- \* Intégration de l'évolution de la technique dans le parc machines - remplacement par des machines dernière évolution. Amélioration permanente. (Et 16),
- \* Etude faite sur la faisabilité d'introduire du matériel électrique (taille-haies), en remplacement de quelques machines thermiques (Et 16),
- \* Réorganisation des ateliers de la maintenance (Et 2),
- \* Réaménagement et déplacement d'un local characters (Et 2),
- \* Mise en place d'un buffet dans le restaurant Manhattan (Et 2),
- \* Mise en place de sas pour diminuer le bruit au niveau de Radio City (Et 2),

## 44 - TRANSFORMATION DE L'ORGANISATION DU TRAVAIL

441

### Expériences de transformation de l'organisation du travail améliorant son contenu (suite)

2009

- \* Aménagement d'un local de repos pour les personnages dans un ancien stock de la boutique (Et 3),
- \* Changement des horaires de la piscine (15h-22h) (Ets 1, 2, 3, 4 & 7),
- \* Rassemblement des deux restaurants sous le même management (Et 4),
- \* Modifications du comptoir de la conciergerie (Et 5),
- \* Réaménagement des locaux de la cuisine (Et 5),
- \* Changement d'organisation de distribution des lockers (Et 5)
- \* Agrandissement et réaménagement des "baraques" à boissons de la Yellow Rose et de la Chuck Wagon (Et 5),
- \* Création d'une équipe de nuit commune costumant / support propriété par la création de double contrats (Et 8),
- \* Modification de la répartition du cycle de modulation des horaires des artistes du Wild West Show sur 4 équipes au lieu de 2, permettant une plus grande régularité (Et 8),
- \* Fermeture de la boutique Buffalo Trading Post au profit de la création d'une enseigne Starbuck's Café (Et 8),
- \* Test de position de sièges pour les salariés en Affectation Temporaire Médicalement Adaptée (ATMA) sur les attractions "Stitch", "Cinématique" et "Animagique" (Et 9),
- \* Fermeture de l'attraction "Tram Tour" lors de conditions hivernales difficiles (Et 9),
- \* Mise en place des EMH sur 6 jours (Et 9),
- \* Fermetures d'attractions pour réhabilitations (Et 9),
- \* Réaménagement de la boutique Studio Store : pas d'effet particulier sur les postes de travail (Et 10),
- \* Mise en place d'un nouveau kiosque extérieur sur les Walt Disney Studios: pas d'effet particulier sur les postes de travail (Et 10),
- \* Nouvelle organisation et réaménagement du plateau CAPS & SPAD (Et 10),
- \* Rattachement de l'équipe "Projet" à l'équipe "Produit" (Et 11),
- \* Réhabilitation et réorganisation légère de la cuisine du "Plaza Garden" (Et 11),
- \* Réhabilitation et réorganisation légère de la cuisine du "Silver Spur" (Et 11),
- \* Séparation au sein de l'établissement de deux directions : Direction « opérationnelle » et Direction « Intégration & Produits » (Et 12),
- \* Modification des plannings sur les territoires T1, T2 et T3, décalage de certains horaires et création d'équipes de nuit fixe sur le T3 (Et 13),
- \* Regroupement des équipes Transport Production des marchés anglais et français (Ventes et Distribution) au sein d'une même équipe ; assurer un meilleur service des équipes transport pour la centrale de réservation ayant pour conséquence le travail le dimanche pour l'équipe du marché français (Et 15),
- \* Création de la Direction Santé et Sécurité au Travail (DSST) et déménagement de l'ensemble des équipes DSST au bâtiment Mickey Mouse (Et 15),
- \* Réduction des travaux de nuit (plantation) - travaux effectués au volontariat (Et 16).

#### 46 - MEDECINE DU TRAVAIL

461	Nombre d'examens cliniques	2007	2008	2009
		17 188	16 313	16 566
462	Nombre d'examens complémentaires	6 355	5 616	6 119
463	Part du temps consacré par le médecin du travail à l'analyse et l'intervention en milieu de travail	32.0%	33.6%	37.3%
<b>47 - TRAVAILLEURS INAPTES</b>				
471	Nombre de salariés déclarés inaptes définitivement à leur emploi par le médecin du travail (A)	62	67	63
472	Nombre de salariés reclassés dans l'entreprise à la suite d'une inaptitude	11	10	7

Source Service médical

## 5 - LA FORMATION

	<b>Pages</b>
. 51 <b>FORMATION PROFESSIONNELLE CONTINUE</b>	<b>53</b>
. 52 <b>CONGE INDIVIDUEL DE FORMATION</b>	<b>55</b>
. 53 <b>ALTERNANCE</b>	<b>55</b>

## 51 - FORMATION PROFESSIONNELLE CONTINUE

	2007	2008	2009
<b>511 Pourcentage de la masse salariale consacrée à la formation continue (A)</b>	<b>4.96%</b>	<b>4.64%</b>	<b>4.16%</b>
<b>512 Montant consacré à la formation continue (€) :</b>			
- Frais de fonctionnement Global Formation	296 416	441 639	484 386
- Coût salarial formateur *	4 277 056	3 278 168	3 085 755
- Coût salarial non formateur	1 532 665	2 187 892	1 741 750
<b>Total dépenses de formation interne</b>	<b>5 144 509</b>	<b>5 907 699</b>	<b>5 311 891</b>
- Cotisation au titre de la professionnalisation	1 512 714	1 605 832	1 632 266
- Contribution aux frais de CCI	41 427	38 447	52 979
- Contribution sur le plan de formation	66 195	78 383	80 129
<b>Total versements auprès d'organismes agréés</b>	<b>1 461 834</b>	<b>1 722 662</b>	<b>1 765 374</b>
Dépenses d'équipement en matériel et locaux	75 434	29 879	53 637
Formations externes (effectuées en application de conventions)	947 400	784 094	817 254
Rémunération des stagiaires	5 403 565	5 756 076	4 918 821
Dépenses de transport et d'hébergement des stagiaires	111 984	104 653	65 052
Versement à des fonds d'assurance formation (cotisation au titre des CIF)	604 647	641 728	652 907
Financement des stages d'accès à l'emploi	0	0	0
<b>Total montant consacré à la formation continue</b>	<b>12 865 843</b>	<b>14 946 791</b>	<b>13 584 936</b>
Subvention versée dans le cadre d'un parcours de professionnalisation (HAT)	570 872	0	0
<b>Pourcentage en tenant compte des subventions</b>	<b>4.67%</b>	<b>4.77%</b>	<b>4.16%</b>
- Contribution pour les CIF des CDD	143 708	155 071	119 671
- Contribution pour les Intermittents du spectacle	139 204	139 442	122 224
- Rémunération des stagiaires (formations non déclarables)	1 146 018	1 170 843	1 468 072
- Rémunération des formateurs (formations non déclarables)	225 978	332 124	383 904
- Dépenses en formation externe (formations non déclarables)	125 202	402 777	351 746
<b>Total autres dépenses de formation</b>	<b>1 328 989</b>	<b>2 200 257</b>	<b>2 445 617</b>
<b>Total des dépenses y compris les dépenses non libératoires</b>	<b>14 765 704</b>	<b>17 147 048</b>	<b>16 030 553</b>
<b>Pourcentage y compris les dépenses non libératoires**</b>	<b>5.75%</b>	<b>5.33%</b>	<b>4.91%</b>

\* Intégration des coûts liés aux formateurs métiers

\*\* Taux 2007 corrigé



## 52 - CONGE INDIVIDUEL DE FORMATION

521 Nombre de salariés ayant bénéficié d'un congé individuel de formation rémunéré

Cadres  
Agents de Maîtrise Assimilés Cadres  
Agents de Maîtrise non Cadres  
Non cadres

2007			2008			2009		
Hommes	Femmes	Total	Hommes	Femmes	Total	Hommes	Femmes	Total
3	5	8	4	1	5	2	3	5
0	0	0	1	2	3	3	5	8
6	8	14	8	7	15	5	4	9
13	22	35	24	29	53	26	33	59
<b>22</b>	<b>35</b>	<b>57</b>	<b>37</b>	<b>39</b>	<b>76</b>	<b>36</b>	<b>45</b>	<b>81</b>

NC: La ventilation par statut a été corrigée sur 2007

523 Nombre de salariés auxquels il a été refusé\* un congé individuel de formation

\*Refus de l'AFDAS

2007	2008	2009
91	110	138

## 53 - ALTERNANCE

531 Nombre de contrat conclus dans l'année considérée

	2007	2008	2009
Apprentissage	212	192	236
Professionnalisation	22	30	54
<b>Total</b>	<b>234</b>	<b>222</b>	<b>290</b>

## 6 - RELATIONS PROFESSIONNELLES

	Pages
. 61 REPRESENTANTS DU PERSONNEL	57
. 62 INFORMATION ET COMMUNICATION	61
. 63 PROCEDURES	69

## 61 - REPRESENTANT DU PERSONNEL

Source Département Relations Sociales

<b>611</b>	<b>Participation aux élections (A) :</b>		
	1er collègue (non cadres)		
	DP :		
	CE :		
	2ème collègue (agents de maîtrise)		
	DP :		
	CE :		
	3ème collègue (cadres)		
	DP :		
	CE :		
	<b>612</b>	<b>Volume global des crédits d'heures utilisés dans l'année (A)</b>	
	<b>613</b>	<b>Nombre de réunions avec les représentants du personnel pendant l'année considérée</b>	
Délégués du Personnel			
Comité d'entreprise			
CHSCT d'établissement			
CHSCT Central			
<b>613 Bis</b>	<b>Autres réunions tenues avec les représentants du personnel pendant l'année considérée</b>		
	Négociations		
	Commissions		
	Comité maintien à l'emploi		
	Autres réunions		

	2007	2008	2009
	N/A	N/A	N/A
	54 233 h	53 283 h	62 048 h
	169	161	177
	33	22	31
	107	118	130
	6	5	5
	<b>315</b>	<b>306</b>	<b>343</b>
	24	19	26
	19	9	4
	18	28	28
	12	18	17
	<b>73</b>	<b>74</b>	<b>75</b>

## 61 - REPRESENTANT DU PERSONNEL

### 614 Date de signature et objet des accords signés dans l'entreprise

2007	Dates
Accord en faveur de l'emploi des salariés en situation de handicap ou de reclassement 2008 - 2009 -2010	26/12/2007
Négociation annuelle obligatoire 2008 - Procès-verbal de désaccord	19/12/2007
Additif n°2 à l'avenant n°6 à l'accord du 15 avril 1999 relatif à l'aménagement et à la réduction du temps de travail	30/10/2007
Additif à l'avenant n°6 à l'accord du 15 avril 1999 relatif à l'aménagement et à la réduction du temps de travail	10/09/2007
Accord sur l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes	20/07/2007
Avenant n°2 à l'accord d'entreprise Euro Disney SAS / Euro Disney Associés SCA / Euro Disney SCA / ED Spectacles SARL du 2 mai 2006 portant sur le système de garanties collectives: remboursement de frais médicaux	18/07/2007
Protocole d'accord relatif à la mise en place d'un vote par correspondance dans le cadre de l'organisation de la consultation des salariés du 27/03/2007 prévue par l'article L 433-12 alinéa 3 du Code du Travail	01/03/2007
Avenant n°1 à l'accord d'entreprise Euro Disney SAS / Euro Disney Associés SCA / Euro Disney SCA / ED Spectacles SARL du 2 mai 2006 portant sur le système de garanties collectives: remboursement de frais médicaux	08/02/2007

## 61 - REPRESENTANT DU PERSONNEL

614 Date de signature et objet des accords signés dans l'entreprise

2008

Dates

Avenant n° 2 à l'accord portant sur le système de garanties collectives décès - incapacité - invalidité du 17 décembre 1992	15/01/2008
Avenant n° 3 à l'accord d'entreprise Euro Disney SAS / Euro Disney Associés SCA / Euro Disney SCA / ED Spectacles Sarl du 2 mai 2006 portant sur le système de garanties collectives : remboursement de frais médicaux	15/01/2008
Protocole d'accord de prorogation des mandats des membres des CHSCT d'établissement	13/11/2008
Protocole d'accord relatif à l'organisation de la désignation des membres des CHSCT	10/12/2008

## 61 - REPRESENTANT DU PERSONNEL

614 Date de signature et objet des accords signés dans l'entreprise

2009

Dates

Avenant n°4 à l'accord d'entreprise Euro Disney SAS / Euro Disney Associés SCA / Euro Disney SCA/ ED Spectacles SARL du 2 mais 2006 portant sur le système de garanties collectives : remboursement de frais médicaux	14/01/2009
Négociation annuelle obligatoire : procès verbal de désaccord	22/01/2009
Accord portant sur la portabilité des droits santé & prévoyance	08/07/2009
Accord portant sur la création d'un plan épargne pour la retraite collectif (PERCO)	21/12/2009
Avenant n°4 à l'accord d'entreprise du 21/12/1995 portant sur la création du PEE	21/12/2009
Avenant portant modifications du titre II de l'accord du 2 mais 1997 relatif au compte épargne temps (CET)	21/12/2009
Accord d'entreprise Euro Disney SAS / Euro Disney Associés SCA / Euro Disney SCA / ED Spectacles SARL portant sur le système de garanties collectives : remboursement de frais médicaux - prorogation du régime	29/12/2009

## 62 - INFORMATION ET COMMUNICATION

621

### Temps consacré aux différentes formes de réunion du personnel

Chaque division, département ou secteur d'activité gère sa propre communication.

Celle-ci peut prendre la forme de réunions régulières ou occasionnelles, affichage...

622

### Procédure d'accueil

Les nouveaux salariés, tous niveaux hiérarchiques confondus, participent à une formation d'intégration : la "Tradition Disney" (une journée)

#### 1/HISTOIRE DE TWDC

- \* Film de présentation de the Walt Disney Company et de ses 4 secteurs d'activités
- \* Exercice en groupe sur l'histoire de TWDC ( classer et décrire des photos liées aux principales étapes de notre histoire )
- \* Les Frères Disney
- \* La naissance de Mickey Mouse
- \* La caméra à plans multiples
- \* Blanche neige et les sept nains
- \* Quizz sur les innovations dans les Classiques Disney
- \* Disneyland Californie
- \* Walt Disney et la télévision
- \* Walt Disney World Floride
- \* Les derniers parcs à thèmes inaugurés "Tokyo Disney Sea", "Disney's California Adventure"
- \* Nouvelle destination: Hong Kong Disneyland
- \* Touchstone Pictures et Quizz cinéma
- \* Impact de notre héritage sur notre actualité et notre avenir
- \* Vidéo de bienvenue de Bob Iger
- \* Présentation de Disney Parks and Resort et de notre actualité
- \* Partage de nos 7 valeurs

#### 2/DISNEYLAND RESORT PARIS - Notre destination vacances

- \* Visite virtuelle (vidéo) de notre destination vacances
- \* Parc Disneyland, Parc Walt Disney Studios, Les hôtels Disney, Le Disney Village, Nos saisons
- \* Présentation du Val d'Europe

#### 3/ MISSION pour le groupe d'aller voir l'entrée backstage et de prendre un guide du parc et un programme des spectacles

## 62 - INFORMATION ET COMMUNICATION

622

### Procédure d'accueil (suite)

#### 4/ RETOUR DE MISSION

- \* Rendez-vous et Informations sur la journée d'Orientation
- \* Construction en binôme d'un programme pour une famille de 2 adultes et 2 enfants en associant des services et des conseils

#### 5/ NOS QUATRE STANDARDS DISNEY PAR ORDRE D'IMPORTANCE

##### a) Sécurité

La sécurité est l'affaire de chacun d'entre nous

Communication des numéros d'urgence, présentation des différents acteurs de la sécurité

Présentation et distribution du "Guide de la Prévention des Accidents"

##### b) Courtoisie

\* Créer le contact visuel

\* Adopter une posture appropriée

\* Saluer et souhaiter la bienvenue à chaque visiteur

\* Rechercher l'interaction avec nos visiteurs

\* Trouver une solution immédiate à tout problème de qualité de service

\* Préserver la magie et l'expérience de nos visiteurs

\* Remercier nos visiteurs

##### c) Spectacle

Les principes clés dans la conception des Parcs à thèmes

Notions Sur Scène et En Coullisse

Garantir la propreté

Importance du costume et de jouer son rôle

Les Basiques Disney

##### d) Efficacité

Informations et conseils à partager avec les visiteurs pour optimiser leur séjour

Impact de tous les métiers (on stage et back stage) pour répondre à la mission d'entreprise

Conclusion et fin

