



De : David CHARPENTIER, Délégué Syndical CFDT

A : Patrick AVICE, Vice-Président Hôtels et Centres de Convention  
Daniel DREUX, Vice-Président Relations Sociales

C : Philippe GAS, Vice-Président Ressources Humaines  
Elena STANCIU, Secrétaire Générale Syndicat HTR CFDT  
Claude BEAULIEU, Inspecteur du Travail

Disneyland Paris, le 10 janvier 2004

Objet : Utilisation abusive des fonctions d'encadrement

Messieurs,

Depuis plusieurs années, la gestion opérationnelle des hôtels est organisée avec un double système de responsabilité, sous la direction du Directeur / Chef d'établissement, qui est aidé d'un Directeur Adjoint (que vous appelez « Operations Manager ») dans les plus gros établissements (Sequoia Lodge, New Port Bay Club, New York et Disneyland Hotel, les autres n'en ayant pas à l'heure actuelle) :

- des services (que vous appelez « Small World ») dirigés par des chefs de service - de statut cadre - (que vous appelez « Small World Managers »), secondés par des assistants - de statut agent de maîtrise – (que vous appelez « Team Leaders »)
- des responsables de permanence de jour (que vous appelez « Manager On Duty (MOD) ») et des responsables d'établissement de nuit (que vous appelez « Night Manager »).

Ce système, à l'origine à peu près organisé, est arrivé aujourd'hui, de dérives en abus, et de petits écarts en gros manquements, à une situation qui ne peut plus perdurer :

- Sur le fonctionnement des services :

- Votre grille hiérarchique amène à des situations absurdes du type un « Team leader » assimilé cadre de coefficient hiérarchique 260 n'a pas de responsabilité d'ordre disciplinaire sur les équipes placées sous ses ordres, mais le « Team Leader » dit « Expérimenté » de coefficient hiérarchique inférieur 250 l'a ! Situation d'autant plus « cocasse » que ce dernier passera automatiquement au coefficient 260 dès 2 ans d'ancienneté... Où est la logique ? Surtout lorsque l'on voit de simples assistants (coefficient 225) assumer ce type de responsabilité ???
- Plus fondamentalement encore : dans de nombreux services les assistants sont amenés à prendre seuls, en l'absence du chef de service, des décisions qui dépassent largement leur statut et leur fonction... Cela ne concerne plus seulement quelques cas isolés mais se généralise !
- Depuis la mise en application du coefficient 200 (et dans certains services du coefficient 220) et avec le recours de plus en plus important aux assistants stagiaires, nous voyons apparaître d'importantes distorsions dans les responsabilités opérationnelles et de gestion attribuées ou assumées par les uns et les autres dans les services (constatation valable sur les hôtels comme sur l'ensemble de l'entreprise) : une remise à plat s'impose !

**Confédération Française Démocratique du Travail**

Section Syndicale Eurodisney SAS, SCA , ED Spectacles  
Boîte Postale 100. Bâtiment Brother Bear  
77 777 MARNE LA VALLEE CEDEX 04  
Tél. : 01 64 74 48 57 - 01 60 43 61 28 Fax : 01 64 74 48 76  
[www.cfdt-disney.org](http://www.cfdt-disney.org) e mail: [section-syndicale@cfdt-disney.org](mailto:section-syndicale@cfdt-disney.org)

### - Sur la fonction « Night Manager » :

Vous avez vous-même constaté que le statut de responsable de nuit posait problème, et vous l'avez largement rectifié dernièrement, en proposant un statut cadre au bout d'un an dans la fonction.

La fonction de responsable de nuit est assez simple à considérer : sur la tranche 22h00/8h00, ils sont les seuls représentants de la Direction et responsables opérationnels présents, et ont alors chacun(e) la charge seul(e) d'un établissement, voire la cumulent avec celle de responsable principal de la zone hôtelière (que vous appelez « Resort 1 »).

Nous ne pouvons dès lors comprendre qu'ils n'aient pas le statut cadre dès le premier jour d'affectation au regard des responsabilités assumées...

La refonte de ce statut que vous avez apportée n'est donc pas aboutie sur ce point et nous vous demandons d'y apporter cette nécessaire rectification, afin de sortir ces salariés d'une situation professionnelle encore par trop imparfaite : si vous les appelez « Night Managers » dès le premier jour, c'est bien parce que vous les considérez comme de véritables « Managers » !

En réalité, si vous n'avez pas voulu aller au bout de la logique de cette nécessaire refonte du statut de responsable de nuit, c'est que ceux-ci peuvent demander de repasser de jour et que la fonction de responsable de permanence de jour titulaire (dit « MOD » fixe) ne prévoit pas un tel statut...

Et en fait c'est tout le système de « MOD » qui pose aujourd'hui problème

### - Sur la fonction « MOD » :

Il y a plusieurs années, vous avez souhaité instituer ce système « MOD » qui venait compléter le dispositif afin d'assurer la gestion (de A à Z) de tous les petits et gros problèmes opérationnels au quotidien, que tout « Manager » et ses assistants ne peuvent gérer en même temps que le reste de l'activité de leur service (ex : situation conflictuelle avec un client, problème de sécurité, etc...), et afin d'assurer la coordination entre les différents services de l'établissement.

Ce système « MOD » s'organise de la manière suivante (schématiquement) :

- le Directeur / Chef d'établissement, n'intervient qu'en cas de difficulté opérationnelle majeure

[ le (la) Responsable Qualité, quant à lui (elle), a la charge du suivi global de la « démarche qualité » de l'établissement et n'intervient donc que très ponctuellement dans la gestion opérationnelle ]

- les « MOD fixes » assurent, en principe, l'essentiel de la tâche (c'est leur travail, à plein temps), à raison d'un « MOD fixe » planifié chaque jour ; sachant que ces « Managers On Duty » n'ont qu'un simple statut d'agent de maîtrise, et pour cela ne font qu'un travail de coordination – pas de responsabilité sur les équipes opérationnelles - et cette coordination se fait toujours avec la présence d'au moins un Manager (statut cadre) sur l'établissement, le « MOD fixe » étant donc un « facilitateur du quotidien » pour les « Managers » et leurs assistants...

- afin de compléter le planning entre les « MOD fixes » et les « Night Managers » il est prévu que les différents « Managers » de l'établissement (qui ont par ailleurs toujours un assistant planifié pour s'occuper de la gestion opérationnelle quotidienne de leur service) prennent chacun leur tour pendant une ou plusieurs heures cette responsabilité... On appelle d'ailleurs cela « prendre un MOD ».

MAIS...

Le problème est que ce système, de dérapage en abus, a dévié plus que de raison !...

En effet, aujourd'hui, et notamment ces derniers mois, nous avons pu constater sur l'ensemble des établissements que :

- Le « MOD fixe » se retrouve régulièrement seul, sans aucun cadre présent : Abus dangereux !
- Faute d'organisation ou de responsable disponible, le « MOD fixe » ne peut prendre aucune pose ni aucun repos sur des journées par ailleurs régulièrement à rallonge : Abus dangereux !
- Volontairement ou involontairement (selon les cas) les « MOD » se retrouvent en situation de gérer / encadrer des salariés, de leur donner des consignes, etc... Le système dérape !
- Certains « Managers » ne souhaitant pas « prendre de MOD » obligent leurs assistants à le faire alors que ceux-ci d'une part ne sont pas cadres (alors de quel droit cette obligation ?) et d'autre part se retrouvent à devoir assumer cette mission en même temps que la gestion opérationnelle de leur service (qui de ce fait n'a plus de responsable opérationnel fixe !) : Abus dangereux !
- Par extension, ces assistants (parfois débutants et/ou non « Expérimentés ») se retrouvent même dorénavant planifiés (de force) « MOD » sur une journée complète, alors que leur équipe opérationnelle reste elle aussi à leur seule charge !... Abus dangereux !

- Cette planification les oblige bien évidemment à ne pas prendre de pose (astreinte ? travail dissimulé ?) et donc à assurer 2 postes pour le prix d'un demi (ils ne sont pas « Managers » !) : Abus dangereux !
- A quoi bon mettre en place des Directeurs adjoints dits « Operations Managers » si dans ces 4 hôtels ce type d'abus se généralise malgré tout ? A quoi servent-ils ?
- Tout cela est d'autant plus criant le vendredi où vos réunions d'encadrement retirent du terrain l'ensemble de ces responsables, seuls restant sur le terrain les simples assistants...  
Ou encore le dimanche (notamment le matin ou après 19h00), où trouver un responsable de statut cadre s'avère souvent difficile...

Cette situation est véritablement préoccupante, tant sur le plan des règles légales et conventionnelles, que sur le plan de la sécurité des personnes et des biens : il est urgent de réagir !!!

Parce que la CFDT est également une force de propositions, nous préférierions mettre en place dans le cadre de la négociation collective des solutions concertées, plutôt que de recourir à des instances judiciaires plus contraignantes et plus coûteuses.

Nous vous présentons donc les solutions, demandes et revendications suivantes, afin de mettre un terme à cette situation inacceptable :

- La mise en place d'une **véritable fonction d' « assistant de direction » de statut cadre**
- Que cette fonction soit instituée pour les responsables de nuit et pour les « MOD fixes »
- Qu'elle soit également mise en place dans les principaux services : ceux où la prise de décision ne peut attendre le retour du chef de service nécessitent clairement la définition d'un véritable « Manager adjoint » (ex : Conventions, Réceptions, Cuisine, et autres services à étudier)
- Cela évitera les solutions « bricolées » actuelles : période transitoire des responsables de nuit avant passage au statut cadre, vrai faux assistants de direction que sont les « MOD fixes » et plus encore les « Team Leader expérimentés » désignés au cas par cas par leur « Manager » comme étant leur bras droit (en général de façon officieuse, parfois par le biais d'un mail avant départ en congés, ou délégués pour aller à telle ou telle réunion ou formation, les autres « Team Leaders expérimentés » se trouvant dans une situation pour le moins ambiguë et frustrante !)
- La fonction d' « Operations Manager » n'étant pas d'une véritable utilité à notre sens, puisqu'elle n'a pas permis d'éviter les abus que nous avons constatés, pourrait alors être supprimée, dégageant ainsi le budget nécessaire à la mise en place de cette fonction d'« assistant de direction » de statut cadre (coefficient 300)
- L'obligation qui vous est faite d'appliquer les règles légales et conventionnelles en matière de temps de travail et de repos, voire de pause, pour l'ensemble de ces personnels d'encadrement et de direction doit être remplie (ce qui est toujours loin d'être le cas actuellement !)
- La remise à plat de la répartition des tâches et responsabilités entre ces différentes catégories de personnel d'encadrement et de direction : le bricolage actuel ne peut plus perdurer !

Par ailleurs, une étude approfondie amènerait probablement au même constat pour l'activité opérationnelle des deux Parcs et du Disney Village : les solutions que nous préconisons pour le secteur des hôtels sont bien évidemment à considérer pour l'ensemble de l'entreprise, la fonction d'encadrement étant le relais-clé de la direction pour à la fois relancer l'activité de l'entreprise et restaurer un climat social de qualité, pour l'heure fortement dégradé.

Ainsi, votre volonté affichée d'une rénovation des relations sociales et d'une relance de l'entreprise ne peut pas s'arrêter au niveau des simples déclarations de principe ou des constats d'échec tels que « Division Ressources Humaines discréditée » (cf Philippe GAS) : il est urgent de passer aux actes !

Vous confirmant notre forte volonté que l'ensemble des abus constatés n'aient plus cours,

Et renouvelant notre demande de négociation et mise en place d'une véritable classification afin de définir clairement les rôles et responsabilités des différentes positions existant dans notre entreprise, Veuillez recevoir nos salutations distinguées,

David CHARPENTIER  
Pour la Section CFDT

**Confédération Française Démocratique du Travail**

**3**

Section Syndicale Eurodisney SAS, SCA , ED Spectacles  
Boîte Postale 100. Bâtiment Brother Bear  
77 777 MARNE LA VALLEE CEDEX 04  
Tél. : 01 64 74 48 57 - 01 60 43 61 28 Fax : 01 64 74 48 76  
[www.cfdt-disney.org](http://www.cfdt-disney.org) e mail: [section-syndicale@cfdt-disney.org](mailto:section-syndicale@cfdt-disney.org)