

L'empreinte sociale de  
**DISNEYLAND® PARIS**



## AVANT-PROPOS

### Édito

La convention de 1987 entre l'État, les collectivités françaises et The Walt Disney Company est un modèle de développement économique et social innovant, fondé sur l'engagement des différents acteurs autour de valeurs partagées. En 2013, le groupe Euro Disney choisit Vigeo Eiris, institut d'évaluation reconnu et indépendant pour étudier l'empreinte sociale et sociétale de Disneyland® Paris sur son territoire. Finalisé en décembre 2015, ce rapport traduit 30 ans d'histoire commune.



## REGARDS SUR NOTRE MODÈLE

→ Daniel Dreux, Vice-Président,  
Ressources Humaines du groupe Euro Disney S.C.A

### → Pourquoi avoir commandé cette étude ?

**Daniel Dreux :** Disneyland Paris est solidaire du développement de son territoire, c'est le sens de l'accord fondateur de 1987. Pour nos 20 ans, l'étude sur la contribution économique de Disneyland Paris a confirmé notre place de première destination touristique européenne, premier employeur mono-site de France, et premier employeur privé de Seine-et-Marne. À l'approche de nos 25 ans, un état des lieux qui prenne en compte toutes les parties prenantes et qui donne une représentation fidèle de l'ensemble des points de vue, s'imposait. Ce bilan d'étape est l'occasion d'une lecture croisée de la vitalité propre à Disneyland Paris et de notre engagement sur notre territoire.

### → Quel est votre regard sur les résultats ?

**D. D. :** Le travail accompli par Vigeo Eiris est fondé sur une documentation pointue et un travail d'enquête de terrain. L'étude s'articule sur quatre thématiques qui décrivent notre écosystème : l'emploi, les conditions de travail, le développement des salariés et la qualité de vie. Ces résultats sont encourageants. Ils reflètent un développement équilibré et la volonté de poursuivre le projet originel d'un modèle d'entreprise intimement liée à son environnement et solidement enracinée dans son engagement citoyen. L'implication de tous les acteurs est emblématique de notre culture. Notre politique managériale est structurée à partir de l'écoute et de l'analyse des besoins de nos salariés,



À l'approche de nos 25 ans, un état des lieux qui prenne en compte toutes les parties prenantes et qui donne une représentation fidèle de l'ensemble des points de vue s'imposait.

Daniel Dreux



nos partenaires et nos clients. Cette logique de fonctionnement est très présente dans ces résultats.

→ **Quels enseignements allez-vous en tirer ?**

**D. D.** : L'étude Vigeo Eiris montre que l'identité de Disneyland® Paris transparaît concrètement dans nos partenariats sur l'éducation, l'emploi, la sécurité, les infrastructures ou le développement économique. 30 ans de construction commune ont façonné notre pratique conviviale, c'est notre culture. De plus, les marges de progrès sont le fait d'une exigence au service d'une meilleure qualité de vie. Cette exigence est notre marque de fabrique et nous innovons en permanence pour la satisfaire. 🍌

→ Nicole Notat,  
Présidente de Vigeo Eiris



**Le temps n'est plus où l'entreprise pouvait ignorer son écosystème, tout entière tendue vers ses résultats financiers et les promesses faites à ses actionnaires. Ceci reste vital.**

La force d'une marque c'est l'attractivité de ses produits et services, sa capacité à attirer des talents, c'est donc sa réputation.

À ce titre, la capacité d'une entreprise à rendre compte des impacts sociaux, sociétaux et environnementaux, comme de son empreinte territoriale relève de sa responsabilité stratégique, pas d'une action philanthropique.

Disneyland Paris l'a bien compris en acceptant une évaluation indépendante et rigoureuse des résultats de sa présence, des politiques et actions conduites sur son écosystème territorial, et de surcroît d'en rendre compte. Une initiative à saluer.

Nicole Notat



06

### CRÉATEUR D'EMPLOI

- Chiffres clés ..... p. 06
- Focus ..... p. 08
  - Nos chantiers
  - Casting Tour
  - Les engagements du groupe depuis 1987
- Parcours ..... p. 10
  - Entretien avec Jean-Luc Ravis,  
Directeur Territorial de Pôle Emploi 77
  - Entretien avec Martha Wiatr,  
Réceptionniste à Disney's Sequoia Lodge®



12

### RÉVÉLATEUR DE TALENTS ET PARCOURS DURABLES

- Chiffres clés ..... p. 12
- Focus ..... p. 14
  - Nos chantiers
  - Talent School
  - Le développement des compétences
- Parcours ..... p. 16
  - Entretien avec Gilles Roussel,  
Président de l'Université de Paris-Est Marne-la-Vallée
  - Parcours de Mourad Adli,  
Directeur Parc Opération & Propreté de Disneyland® Paris



18

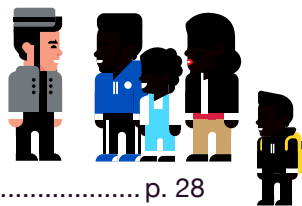
### MULTICULTURALISME ET MODÈLE SOCIAL

- Chiffres clés ..... p. 18
- Focus ..... p. 20
  - Nos chantiers
  - Accord intergénérationnel
  - Partenariat avec Initiatives 77
- Parcours ..... p. 22
  - Entretien avec Nicolas Josse,  
Développeur de projets pour Initiatives 77
  - Entretien avec Laurent Hurbain,  
Hôte de bagagerie au Disney's Newport Bay Club®

24

### ACTEUR DE LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL

- Chiffres clés ..... p. 24
- Focus ..... p. 26
  - Nos chantiers
  - CastMemberland
  - 3 questions à Andréa Mazzola,  
Chargée d'événements internes  
pour CastMemberland
- Parcours ..... p. 28
  - Entretien avec Patrick Avice,  
Maire de CastMemberland
  - Entretien avec Céline Chau,  
Opératrice et Animatrice d'attractions



MULTICULTURALISME  
ET MODÈLE  
SOCIAL



**CRÉATEUR  
D'EMPLOI**

**RÉVÉLATEUR  
DE TALENTS  
ET PARCOURS  
DURABLES**

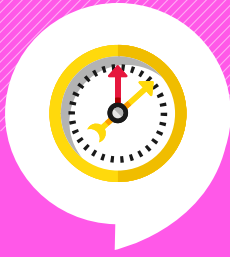
**ACTEUR DE  
LA QUALITÉ  
DE VIE AU  
TRAVAIL**



# CRÉATEUR D'EMPLOI







## Chiffres clés 25 ANS DE CRÉATION D'EMPLOI

Employeur de référence, Disneyland® Paris aligne sa politique de recrutement sur sa culture d'entreprise qui place le salarié au centre du dispositif et sur une tradition d'excellence reconnue de tous. Les femmes et les hommes qui travaillent et vivent à Disneyland Paris en font le succès et l'engagement du groupe est à la mesure de cette réalité. Avec près de 8 000 recrutements annuels Disneyland Paris innove en allant à la rencontre de tous les candidats. Campagnes médiatiques, site web conçu pour accompagner cette stratégie, tournées européennes pour accueillir chez eux, tous ceux qui souhaitent la rejoindre, l'entreprise est aussi présente dans toutes les manifestations d'envergure.



**Né du partenariat entre la France et The Walt Disney Company, le groupe Euro Disney a grandi en symbiose avec son territoire pour devenir le premier employeur privé de Seine-et-Marne et le premier employeur mono-site de France.** De nombreux partenariats viennent encore renforcer ces liens. L'offre des 500 métiers est partagée par 15 000 salariés (dont 85 % en CDI) et le renfort de 7 000 saisonniers (CDD) venus de l'Europe entière. La création moyenne de 1 000 CDI par an depuis sa création, fait de Disneyland Paris une véritable source

de vitalité et de dynamisme économique, c'est un créateur d'emplois. Le multiculturalisme est la signature de Disneyland Paris, son atout et sa norme. C'est pourquoi, l'ouverture au handicap, l'insertion, l'apprentissage et la diversité sont intimement liés à sa culture. Son avenir est une montée en puissance de tous les leviers de croissance qu'elle pratique depuis bientôt 25 ans. Première destination touristique d'Europe, Disneyland Paris est le moteur du développement économique de l'est francilien, avec la création de 55 000 emplois directs, indirects et induits à ce jour. 🍌

plus de  
**1 000**  
emplois  
nets créés



entre 2010  
et 2015

**500**  
métiers



près de  
**15 000**  
Cast Members

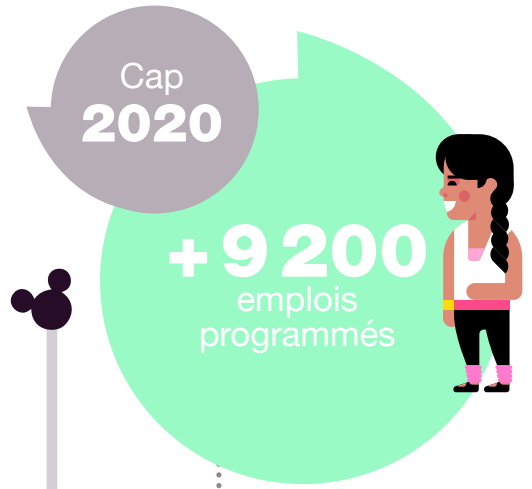


**555**  
CDI issus  
des contrats  
d'insertion



environ  
**8 000**  
personnes  
embauchées  
en 2015

↑  
dont 80 %  
de CDD et  
20% de CDI



↑  
sur le territoire



**55 000**  
emplois

↑  
**directs, indirects  
et induits** générés  
depuis 1992\*

Source : Bilan social 2010 - 2014  
(sauf mention contraire)

\* Étude de contribution économique et sociale  
de Disneyland® Paris (1992-2012), Délégation  
interministérielle au projet Euro Disney





## CRÉATEUR D'EMPLOI

Focus

### ENGAGEMENTS TENUS

L'étude Vigeo Eiris met en évidence l'efficacité de la contribution de Disneyland® Paris sur son territoire avec une évaluation qui atteint une notation maximale concernant son action en faveur de l'emploi et de la formation.

Ceci est la conséquence de son ancrage avec une stratégie de collaboration qui produit cet écosystème et la création d'une filière d'excellence dans les métiers du tourisme et du loisir, de renommée internationale.



### NOS CHANTIERS



*Faire rêver, c'est un métier*



### DÉVELOPPER ET MAINTENIR L'EMPLOI

**Chaque année, Disneyland Paris recrute entre 6000 et 8000 personnes avec une progression en 2015 de 30%.** Cette progression est proportionnelle à la hausse de fréquentation de ses parcs et de ses hôtels et sa politique est d'honorer la promesse d'un moment magique à chacun de ses visiteurs.

Elle propose toujours plus de nouveautés et c'est pourquoi ses équipes sont constituées en conséquence. Disneyland Paris est une troupe et cela est bien sûr son meilleur argument en faveur de l'emploi pour lequel il a inventé des dispositifs performants.

La culture du spectacle préside à toute son activité, c'est pourquoi tous les salariés sont désignés sous le nom de « Cast Members », littéralement : « Membre de la Troupe ». Tous les talents contribuent à la magie du lieu et comme ses visiteurs, ses Cast Members viennent de l'Europe et du monde entier.

#### ● DÉVELOPPER LES NOUVELLES TECHNOLOGIES

L'inventivité est présente dans ses outils de recrutement avec le lancement en 2015 de l'application mobile, Disneyland Paris Careers et la mise en place de nouveaux logiciels pour identifier les talents sur les réseaux sociaux. Cette initiative participe de sa volonté de faciliter la convivialité avec ses candidats, et de renforcer ainsi son attractivité, sa notoriété et d'apporter une vitrine à sa marque employeur.

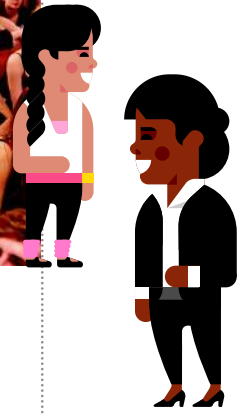
#### ● RENCONTRER LES CANDIDATS

Pour offrir aux candidats un moment magique qui porte sa signature, des rendez-vous annuels comme les journées de l'alternance, les événements dédiés aux jeunes et aux étudiants avec des propositions de contrats à temps partiel adaptés à leurs besoins, et des sessions nationales et internationales, sont organisés. Chaque événement est spécialement façonné pour son public pour faire de l'expérience de chacun un moment unique.

#### ● « FAIRE RÊVER C'EST UN MÉTIER »

La devise de la marque employeur Disneyland Paris créée en 2013, porte le message que tous les Cast Members partagent pour faire vivre la magie. La marque employeur Disneyland Paris participe à faire découvrir ses métiers, dont une quinzaine a fait l'objet d'une campagne médiatique, comme ceux de la restauration et de l'hôtellerie et ceux liés aux attractions, et plus encore demain.

## CASTING TOUR : UN RECRUTEMENT LOCAL, NATIONAL ET INTERNATIONAL



**Paris, Lyon mais aussi Athènes, Varsovie ou Londres...** Chaque année en septembre, Disneyland® Paris lance sa campagne de recrutement.

→ **L'OBJECTIF ?** Placer les candidats au centre du recrutement comme les salariés sont au cœur de l'entreprise et les visiteurs au centre du développement de Disneyland Paris. Rencontrer nos candidats, c'est leur donner les clefs pour rejoindre nos équipes en restauration, accueil et

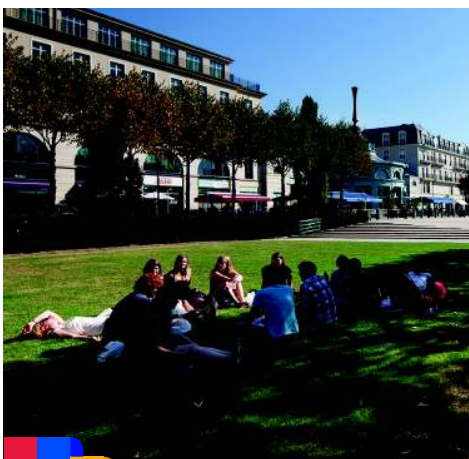
animation, vente, services techniques, spectacle, hôtellerie, ingénierie, logistique et tous les métiers transverses. L'ensemble totalise 500 métiers.

→ **NOTRE ATTENTE ?** De la motivation, de la curiosité, des compétences professionnelles et linguistiques et bien sûr, le sens de l'autre et du travail en équipe.



Disneyland Paris recrute des candidats avec ou sans diplôme, à qui il va donner leur chance et qu'il fera ensuite progresser en interne.

Jean-Luc Ravis,  
Directeur Territorial  
Pôle Emploi 77



## UN RÔLE MOTEUR DANS L'ÉCONOMIE FRANÇAISE

**50 milliards d'euros de valeur ajoutée pour l'État français en 20 ans :**

ce chiffre confirme l'impact économique de la destination Disneyland Paris. En effet, chaque emploi au sein du groupe se traduit par la création de trois autres emplois ailleurs en France, soit en tout 55 000 emplois directs, indirects et induits depuis la création de Disneyland Paris. Les activités du groupe contribuent également au développement d'un écosystème en Seine-et-Marne : Val d'Europe a vu sa population passer de 5 000 à 30 000 habitants, et 4 000 établissements, dont 1 700 sièges sociaux d'entreprise, se sont installés sur le territoire.





## + PÔLE EMPLOI, AU CŒUR DE L'ÉCOSYSTÈME

→ Entretien avec Jean-Luc Ravis, Directeur Territorial Pôle Emploi 77

Premier employeur privé de Seine-et-Marne, le groupe Euro Disney travaille avec Pôle Emploi pour répondre à ses besoins de recrutement. Un partenariat constructif comme l'explique Jean-Luc Ravis, Directeur Territorial de Pôle Emploi Seine-et-Marne.

### → Le partenariat avec le groupe répond-il aux problématiques territoriales en matière d'emploi ?

**Jean-Luc Ravis :** Notre département jouit d'une attractivité auprès de la population mais aussi des entreprises. Un bémol tout de même, si la population y est plutôt jeune, le niveau de qualification reste relativement faible. Face à cette situation, le groupe Euro Disney recrute des candidats avec ou sans diplôme, à qui il va donner leur chance et qu'il fera ensuite progresser en interne. Une culture RH qui répond donc parfaitement à notre principale problématique territoriale. C'est pourquoi, nous avons mis en place un partenariat depuis plus de 20 ans.

Chaque année, 3 500 personnes, techniciens, artistes, métiers périphériques (restauration, espaces verts, hôtellerie...) sont ainsi recrutés.

### → Concrètement, comment fonctionne ce partenariat ?

**J-L. R. :** Euro Disney est très engagé sur le volet « non-discrimination » à l'embauche. Nous leur avons proposé une méthode de recrutement par mise en situation. Celle-ci repose sur des ateliers tests où le candidat est jugé sur son savoir-être, plus que sur ses diplômes et ses aptitudes. Dans 90 % des cas, ceux qui ont passé les tests puis un entretien, sont embauchés. C'est la preuve que nous maîtrisons les besoins et comprenons les profils recherchés. Tous les 3 mois, nous faisons d'ailleurs un bilan de notre partenariat avec nos interlocuteurs au sein du groupe. Une manière d'ajuster ainsi nos process de recrutement.

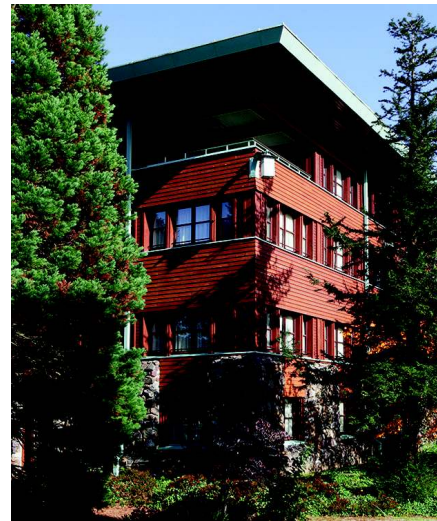
### → En conclusion, le partenariat avec le groupe Euro Disney a de l'avenir ?

**J-L. R. :** Oui bien sûr, le groupe célèbre ses 25 ans et a encore plusieurs projets en tête pour satisfaire les envies de ses clients. Dans le même temps, Val d'Europe poursuit son développement. Dès lors, il va falloir faire appel à de nouvelles compétences pour répondre à tous ces projets.



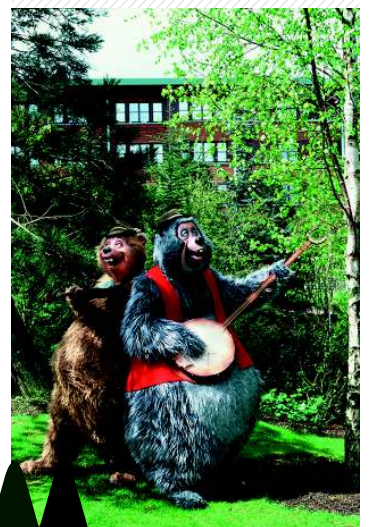
Le groupe Euro Disney est une entreprise exemplaire sur le territoire. Non seulement, elle y crée des emplois mais aussi des filières d'excellence. D'où notre partenariat à long terme avec le groupe.

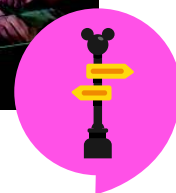
Jean-Luc Ravis



J'adore l'ambiance du Sequoia Lodge. C'est devenu une seconde famille pour moi. Je peux compter sur mes collègues comme sur mes managers. Quant au groupe, j'aime son esprit multiculturel et ouvert à tous.

Marta Wiatr





## + UN PARTENARIAT EFFICACE

→ Entretien avec Marta Wiatr,  
Réceptionniste à Disney's Sequoia Lodge®

Marta Wiatr, native de Pologne, a rejoint l'aventure Disney en mai 2015. Réceptionniste à Disney's Sequoia Lodge®, son embauche, fruit d'un partenariat avec Pôle Emploi 77, a été rapide et s'est déroulée en plusieurs étapes.

### → DE CANDIDAT À CAST MEMBER

«Rapide», c'est en effet l'adjectif qui revient le plus souvent dans la bouche de Marta lorsqu'il s'agit d'évoquer son recrutement. Celle qui dispose d'une expérience dans son pays d'origine, la Pologne, a besoin de faire valoir ses compétences en France. C'est pourquoi, elle décide de se faire accompagner par l'agence Pôle Emploi de Lagny. Inscrite depuis moins d'un mois, elle répond à une petite annonce. Nous sommes début mai 2015 et les choses vont s'accélérer pour celle qui ignore encore que dans un mois, elle sera l'une des 15 000 Cast Members de Disneyland® Paris.

«Trois jours après avoir répondu à l'annonce, je reçois un texto qui me fixe un premier entretien.»

Le rendez-vous a lieu à l'agence Pôle Emploi de Chessy qui travaille main dans la main avec le groupe pour répondre à ses besoins en recrutement.

«J'ai été reçue par une personne des Ressources Humaines et un collaborateur de Pôle Emploi. On m'a présenté le groupe, ses métiers et les postes proposés : *guest flow* (chargé de guider les visiteurs) ou opérateur/animateur d'attractions.»

### → DES VALEURS QUI FONT LA DIFFÉRENCE

Une semaine après, Marta est convoquée pour un second entretien dans le bâtiment Fantasia. L'occasion pour l'entreprise de mieux cerner la personnalité de Marta, son parcours, ses qualités, ses envies et de valider le travail de



De la réponse à une petite annonce à mon emploi en CDI, tout s'est fait très vite, se souvient Marta Wiatr, aujourd'hui âgée de 28 ans. Et une fois sur place, il en est de même pour l'intégration, dès lors que l'on partage les valeurs du groupe Disney.

Marta Wiatr

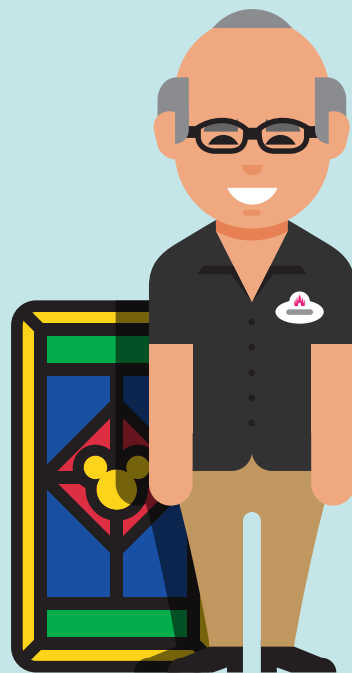
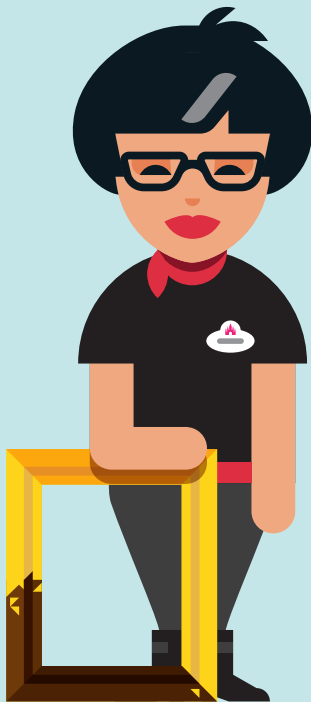
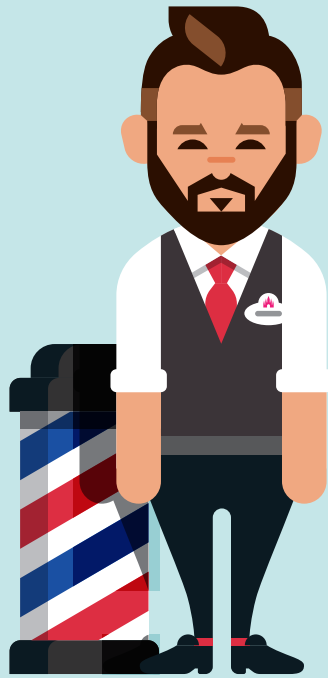


pré-sélection de Pôle Emploi. Là encore, la réponse ne tarde pas. «En fin d'entretien, on m'a proposé un CDD de 4 mois, pour début juin. Je n'en revenais pas ! Tout a été vite et j'ai obtenu un poste qui collait avec les études de tourisme que j'avais faites en Pologne.» Rapidité encore lorsque 2 mois après le début de son CDD, son manager lui propose de transformer l'essai en CDI !

Mais si le process de recrutement est plutôt rapide, il répond aussi à des exigences. Outre les compétences, les valeurs font la différence. Professionnalisme, sens de l'accueil, empathie, Marta Wiatr a su démontrer qu'elle intégrait pleinement la culture Disney. Une manière pour elle d'être plus vite intégrée. 🐭

**RÉVÉLATEUR  
DE TALENTS ET  
PARCOURS DURABLES**









## Chiffres clés UN EMPLOYEUR SOLIDAIRE DE SON TERRITOIRE

L'excellence de  
Disneyland® Paris est  
le fruit de son implication

dans et hors de l'entreprise. L'unicité de son modèle, solidaire de celui de son territoire, a produit une harmonie dans la construction conjointe d'un écosystème cohérent et attractif, dont l'emploi est la condition et la conséquence. Proposer un emploi, pour la marque employeur Disneyland Paris, une entreprise non délocalisable du fait de son objet et ancrée sur son territoire, c'est proposer un cadre de vie et un parcours durable.



### Chaque acteur de la magie de Disneyland® Paris est indispensable à l'équilibre d'un spectacle qui depuis 25 ans crée l'émotion. Le secret ?

C'est un esprit de troupe qui se traduit par une fidélité à l'entreprise, un esprit d'équipe, une tradition de la transmission et bien sûr, tous les protocoles inventés pour prendre en compte les spécificités de chacun en lien avec le potentiel de l'entreprise. La professionnalisation, la mobilité et la promotion, sont les trois leviers de progression de ses salariés. Initiateur de l'entrée dans la vie active, Disneyland Paris accueille les jeunes et les forme. Employeur citoyen, il accompagne les personnes en situation de précarité face à l'emploi.

Très attaché à la transmission des savoirs et à favoriser les liens entre les générations, le groupe développe des contrats d'apprentissage et de professionnalisation en alternance qui participent de cette philosophie. Ses programmes de mobilité interne qui s'appuient sur les 500 métiers exercés à Disneyland Paris sont un ressort unique de découverte et d'apprentissage. Sa reconnaissance envers ses salariés s'exprime au travers d'une politique de gratification qui fait de cette entreprise celle de tous ceux qui contribuent à sa réussite. Sa première préoccupation est de valoriser chacun tout au long de sa vie professionnelle pour développer l'emploi durable et l'employabilité au service de l'excellence et de la créativité qui la définissent. 🍌

environ  
**5 %**  
de la masse  
salariale

dédiée à  
la formation

↑  
chaque  
année

**85 %**  
le taux de CDI





**293**  
promotions  
statuaires

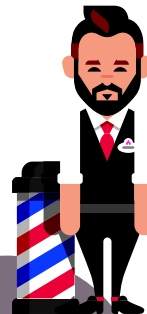
↑  
en moyenne  
chaque année



**80 %**  
de l'encadrement  
issus de la  
promotion interne

plus de  
**400 000**  
heures  
de formation  
dispensées

↑  
chaque année  
aux salariés



**552**  
alternants

↑  
en 2014, ils étaient  
**251** en 2010

Source : Bilan social 2010 - 2014  
(sauf mention contraire)



## RÉVÉLATEUR DE TALENTS ET PARCOURS DURABLES

Focus

### UN APPRENTISSAGE CONTINU

Si les Cast Members sont mobilisés pour faire vivre la magie, Disneyland® Paris s'engage dans tous les vecteurs de développement professionnel. Sa tradition d'inventeur, de créateur, stimule le dépassement de soi, la découverte de l'autre et l'aptitude à apprendre de tout, partout et tout le temps. Dans ce contexte, ses initiatives en terme de formation trouvent auprès

de ses Cast Members une large adhésion et Disneyland Paris anticipe toujours plus pour répondre à leurs attentes. La satisfaction de ses visiteurs s'améliore d'autant que ses salariés sont de plus en plus performants. C'est un dialogue à trois qui trouve sa pertinence dans une reconnaissance réciproque et des résultats toujours plus probants.



### NOS CHANTIERS



### UNE ENTREPRISE QUI PROPOSE DES PARCOURS DURABLES ET PROFESSIONNALISANTS

→ UNE CULTURE DE LA PERFECTIBILITÉ

**Se donner les moyens de ses ambitions, c'est ce que Disneyland Paris a toujours fait.**

C'est pourquoi, grâce à son expertise de la formation et de l'accompagnement de ses salariés, elle s'adapte en permanence. L'Université Disney, les Pôles de formation, les relais de terrain ainsi que les infrastructures et les outils performants dédiés à ses salariés, forment un ensemble cohérent et complémentaire dont la finalité est toujours d'optimiser le parcours de chacun en lien avec les besoins identifiés sur le terrain. L'enseignement appliqué aux nécessités des salariés et de l'entreprise, c'est une des clefs de son efficacité.

#### ● PROMOUVOIR EN INTERNE

Disneyland Paris reconnaît et valorise l'expérience et les savoir-faire des Cast Members. 80 % de l'encadrement, par exemple, est issu de la promotion interne.

#### ● FAVORISER LA MOBILITÉ INTERNE

En s'appuyant sur la diversité des métiers et l'excellence des compétences développées à Disneyland Paris, l'entreprise offre des opportunités en rapport avec la richesse d'une palette de 500 métiers regroupés en 9 secteurs d'activité. *Move@d1p* est un site dédié qui informe et reçoit les souhaits de tous les salariés.

C'est le moyen d'accorder aux salariés la priorité sur les recrutements externes.

#### ● POURSUIVRE LES INVESTISSEMENTS

Depuis sa création, consentir des investissements importants dans la formation relève de l'identité même de Disneyland Paris dont les premiers acteurs de sa réussite sont ses équipes. Cette réalité se traduit par des personnels, des infrastructures, des équipements performants et qui font école. L'Université Disney, centre de formation agréé, innove avec le *e-learning* afin d'élargir encore le champ des possibles pour tous les salariés.

#### ● DÉVELOPPER LE NUMÉRIQUE

Cap 2020 : dans une logique d'utilisation optimale des possibilités offertes par la technologie, Disneyland Paris développe un projet global de digitalisation de l'entreprise. Un accompagnement de tous les salariés se met progressivement en place. Il s'agit d'autonomiser chacun dans son métier grâce à une pratique et un accès facilité aux données personnalisées, à l'organisation du temps de présence ou à la formation, par exemple. Chaque salarié de Disneyland Paris est pris en compte dans cette révolution numérique.



## DEVENIR MANAGER AVEC LA TALENT SCHOOL



**Talent School est l'école du management de Disneyland® Paris.** Elle compte à ce jour, 5 promotions d'environ 50 diplômés chacune. Faire ses premiers pas dans les métiers de l'encadrement requiert des qualités humaines et professionnelles que cette école sélectionne à l'entrée. La responsabilité de l'engagement que représente l'accompagnement d'une équipe est abordée dans tous ses aspects.

La formation s'articule à partir d'un travail théorique et d'une application pratique des principes de management, sur le terrain. Assumer de prendre les fonctions de manager est un apprentissage de tous les instants qui, une fois le diplôme en poche, ne fait que commencer. Talent School est le lieu qui scelle les bases d'un contrat entre les managers, leurs équipes et l'entreprise.

Disneyland Paris a cru en moi alors que j'avais peu de diplômes et une seule expérience. C'est la force de notre groupe.

Mourad Adli,  
Directeur Parc  
Opérations & Propreté

## PLAN DE DIGITALISATION GLOBAL

### POURQUOI ?

Gagner en efficacité et moderniser les services

### POUR QUI ?

A destination de l'ensemble des Cast Members



## LE DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES, DÈS L'INTÉGRATION

Arriver à Disneyland Paris, c'est trouver un accueil et une équipe. Chaque nouveau venu participe à une session « Tradition Disney » qui lui donne les codes et les clefs de la vie à Disneyland Paris. C'est en immersion qu'il aborde son parcours en toute confiance. La réussite des parcours est aussi l'affaire de l'entreprise. Les Ressources Humaines font de cet objectif, le centre de leur politique.





## + SYNERGIE ENTRE ENSEIGNEMENT, RECHERCHE ET ENTREPRISE

→ Entretien avec Gilles Roussel,  
Président de l'Université de Paris-Est Marne-la-Vallée

Depuis plusieurs années, l'Université de Paris-Est Marne-la-Vallée travaille avec Disneyland® Paris pour répondre aux besoins des entreprises en matière de formation et adapter le cursus des étudiants à leur réalité. Entretien avec son président, Gilles Roussel.

### → Quelle est la nature de votre partenariat ?

**Gilles Roussel :** Disneyland Paris étant un groupe ancré sur le territoire, il est donc naturel pour nos étudiants d'y faire un passage. Cela peut intervenir en dehors de leurs études ou dans le cadre de contrats saisonniers. C'est également un pourvoyeur important de stages et de contrats d'apprentissage. Certains de ses collaborateurs sont d'ailleurs présents au conseil d'administration de notre CFA (\*) voire de nos conseils de perfectionnement. En outre, le groupe a à cœur de fidéliser ses salariés et de les faire évoluer.

Dans ce contexte, nous avons travaillé ensemble sur la question de la validation des acquis de l'expérience.

### → L'association université-entreprise est-elle gage de performance pour les deux parties ?

**G. R. :** Le regard des universitaires est important pour un groupe comme Euro Disney pour amorcer des réflexions plus globales sur l'emploi en général. Quant à nous, nous profitons de ce partenariat pour adapter le contenu de nos programmes de formation à la réalité des entreprises.

### → Qu'en est-il du Cluster Tourisme de Val d'Europe ?

**G. R. :** C'est le 10<sup>e</sup> cluster d'Île-de-France. Nous en sommes conjointement des membres fondateurs. Il a pour but de faire émerger une filière d'enseignement supérieur et de recherche, dédiée aux métiers du tourisme, de l'hôtellerie, du loisir et du patrimoine. Nous nous réunissons une fois par mois et organisons des conférences mensuelles sur des thèmes très variés. C'est un bel exemple de synergie entre enseignement, recherche et entreprise et qui contribuera au rayonnement de Val d'Europe, notamment grâce à l'accueil du futur Campus des métiers du tourisme et de la nouvelle Université de Val d'Europe. 🍷



1<sup>er</sup> employeur privé du département, le groupe fait également de la promotion interne et de l'évolution de ses salariés sa priorité. D'où son engagement important en terme de formation.

Gilles Roussel



Disneyland Paris a cru en moi alors que j'avais peu de diplômes et une seule expérience. C'est la force de notre groupe. Et les exemples d'ascensions ne manquent pas : Daniel Delcourt, notre Directeur général adjoint Opérations, a démarré manager de restaurant ou Marco Bernini, directeur du Disney's Newport Bay Club®, à l'accueil des attractions. Mes managers m'ont aussi accompagné. Mes collaborateurs, eux, m'ont fait confiance. C'est ça qui pousse à évoluer. Un programme de formation interne comme Talent School ou un outil de mobilité comme Move@DLP sont autant de dispositifs pour concrétiser ses ambitions. Il faut avoir l'envie, de l'audace, de la curiosité et être bien entouré.

Mourad Adli



(\*) : CFA : Centre de Formations des Apprentis

## + LA FORCE DE DISNEYLAND® PARIS : DONNER SA CHANCE !

→ Parcours de Mourad Adli, Directeur Parc Opérations & Propreté

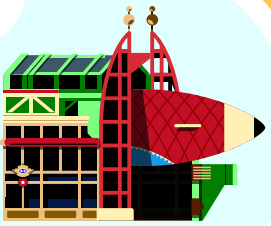


Entré comme saisonnier, Mourad Adli incarne l'engagement du groupe pour le développement des carrières.

### RETOUR SUR LES DATES CLÉS DE SON PARCOURS



1995



#### UN VRAI POTENTIEL

Après quelques entretiens avec ses managers, Mourad est promu, en CDI, chef d'équipe au sein du Café Hypérion. Sa mission : assister le manager auprès de 180 collaborateurs.

1997



#### LA SOIF D'EN FAIRE PLUS

Mourad évolue vers un poste de Manager restauration de l'hôtel Cheyenne. Au menu : 35 collaborateurs sous sa responsabilité et 1 200 couverts par jour.

1992



#### LE HASARD FAIT BIEN LES CHOSES

Mourad Adli démarre son aventure Disney en qualité de saisonnier. Ravi de l'ambiance, il signe à la fin de l'été un CDD à temps partiel. En parallèle, il continue ses études en BTS Commerce à Paris.

2000



#### RETOUR AUX SOURCES

Mourad réintègre le Café Hypérion en qualité de manager où il a véritablement débuté son parcours professionnel.

2002



#### ESPRIT INNOVANT

Chargé de projet pour la division restauration, Mourad va notamment mettre en place, en 2004, un outil d'analyse de la performance en temps réel. Une vraie avancée pour le groupe et pour notre goût de bonnes idées !

2008



#### SEPT ANS DE GRANDS DÉFIS

Mourad accède au poste de Directeur de la Restauration pour les deux parcs Disney. 55 restaurants à faire tourner, plus de 2 000 collaborateurs en haute saison à manager, 20 millions de repas à produire par an, mille et un défis pour celui qui aime être toujours dans l'action.

2012

20

2015



#### DISNEYLAND PARIS C'EST VOUS

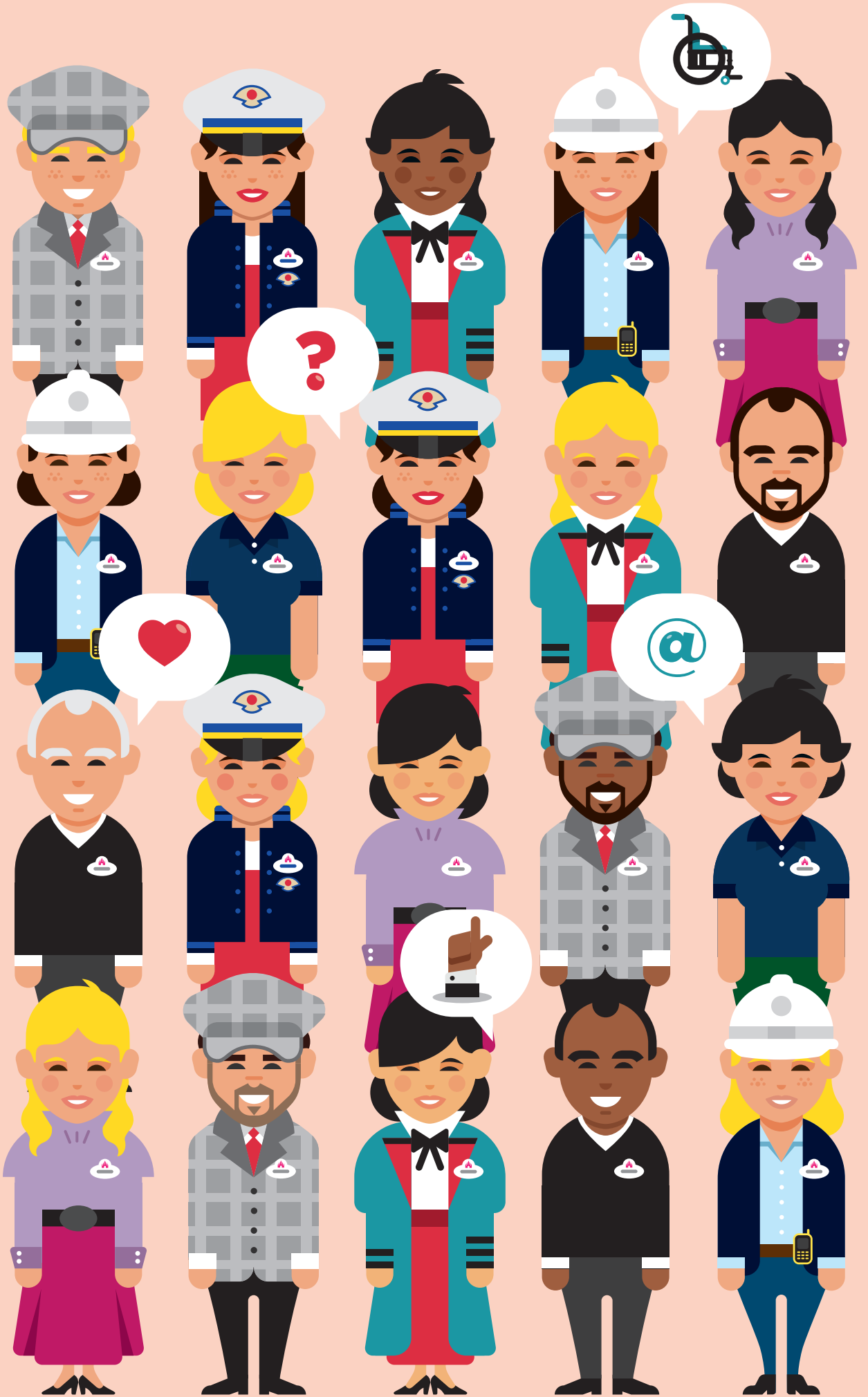
Mourad est choisi pour représenter le groupe et son engagement pour les 20 ans de Disneyland Paris dans le cadre des portraits Disneyland Paris c'est vous.

#### UN NOUVEAU DESTIN

Mourad devient, à 44 ans, Directeur Parc Opération & Propreté. Qui sait où cette opportunité l'emmènera... Toujours dans le groupe, si on en croit celui qui mange, pense, vit et rêve Disney !

# MULTICULTURALISME ET MODÈLE SOCIAL









## Chiffres clés LE MULTICULTURALISME

Le multiculturalisme est constitutif de Disneyland® Paris, c'est son identité, il se décline dans toutes ses dimensions et partout. Cultiver la tolérance, la confiance et l'altérité sont avec l'équité les principes fondateurs de Disneyland Paris et les garants de sa vitalité. C'est en conséquence que sa culture conviviale s'exprime au travers d'une organisation respectueuse de toutes les différences.



**Agir en faveur de l'égalité professionnelle entre hommes et femmes, développer l'insertion des personnes éloignées de l'emploi, accompagner l'activité professionnelle des personnes en situation de handicap et promouvoir l'égalité des chances en direction des autres catégories vulnérables :**

telles sont les constantes de l'engagement de Disneyland Paris pour la promotion de la diversité, une valeur au cœur de son modèle social. Le premier audit commandé en 2008 par l'entreprise portait sur la diversité à Disneyland Paris. Cette consultation, « La Caravane de la Diversité » a été le préalable, à une politique d'organisation et d'intégration de tous les facteurs différenciants dans le management de Disneyland Paris, pour faire de la richesse humaine de l'entreprise un argument majeur et amorcer un cercle vertueux qui est aujourd'hui la norme. Depuis sa création, Disneyland Paris est une référence en termes de politique sociale

et particulièrement sur les sujets de la lutte contre les discriminations et pour l'égalité. Fidèle à sa tradition d'inventeur, l'entreprise modélise ses propres dispositifs et se voit régulièrement récompensée comme précurseur. L'IDE<sup>®</sup>M, l'Instance pour la Diversité et l'Égalité des Cast Members, est mise en place en 2011.

Aujourd'hui, 22 Cast Members venus de tous les horizons appelés Relais Diversité, animent le programme.

Depuis sa création, la parité hommes-femmes a fait l'objet de quatre accords d'entreprise quand huit concernant les travailleurs en situation de handicap ont été signés avec les partenaires sociaux, par exemple.

La culture citoyenne de Disneyland Paris se manifeste dans toutes les actions menées dans et hors de l'entreprise pour rejoindre une tradition d'ouverture sur le monde et d'implication dans les problématiques sociétales que traverse notre époque. 🍌



**47 %**  
de femmes



**53 %**  
d'hommes



**100**  
nationalités

**20**  
langues  
parlées



**764**

**Cast Members**  
en situation  
de handicap



en 2015\*, contre  
**476** fin 2010



plus de  
**200**  
accords  
d'entreprise



signés depuis  
l'ouverture de  
Disneyland® Paris



**22**  
**Cast Members**  
**Relais-Diversité**



chargés d'écouter et  
d'accompagner les  
Cast Members pouvant  
se sentir discriminés  
dans le cadre du  
dispositif IDE@M  
(Instance pour  
la diversité et l'égalité  
des Cast Members)



**10%**  
de seniors  
recrutés



chaque année

Source : Bilan social 2010 - 2014  
(sauf mention contraire)

\* au 30 septembre 2015





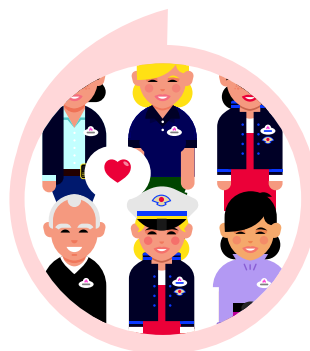
## MULTICULTURALISME ET MODÈLE SOCIAL

Focus

### UNE ÉNERGIE POSITIVE

Le modèle social de Disneyland® Paris s'est construit au regard de l'évolution sociale et sociétale de la société française. Avant-gardiste en terme de politique sociale, Disneyland Paris inscrit le modèle d'une entreprise socialement responsable dans ses pratiques, dès sa création. Cela est motivé par l'identité même de Disneyland Paris qui est un lieu dédié à l'enfance, qui se veut exemplaire et porteur des valeurs de générosité, d'altruisme, de tolérance et d'équité.

Ce modèle est aussi un des vecteurs de la fidélité de ses visiteurs qui retrouvent une qualité de service indissociable d'une qualité relationnelle qui fait la différence. Les conclusions de l'étude Vigeo Eiris témoignent de la reconnaissance de ce modèle en évolution constante dans le sens d'une logique de progrès que l'entreprise développe depuis sa création.



### NOS CHANTIERS



### UN MODÈLE SOCIAL INNOVANT

**La politique sociale volontariste de Disneyland Paris intègre les évolutions du monde du travail, elle est un modèle de référence.** Ses 200 accords d'entreprise sont autant de jalons dans sa démarche d'entreprise socialement responsable reconnue par les parties prenantes. C'est sur la durée qu'un équilibre se construit, comme la représentativité des femmes aux postes à responsabilités ou la mixité des métiers traditionnellement masculins. Consolider en prenant en compte les attentes, les évolutions, en créant de nouveaux outils pour développer encore son modèle, c'est le sens du travail des relations sociales à Disneyland Paris.

● **CRÉER UNE COMPÉTENCE MANAGÉRIALE DE L'INCLUSION**  
c'est le défi que s'est fixé le groupe pour poursuivre l'intégration de la culture du management de l'inclusion. Ce projet d'envergure est en développement et devrait voir le jour en 2017.

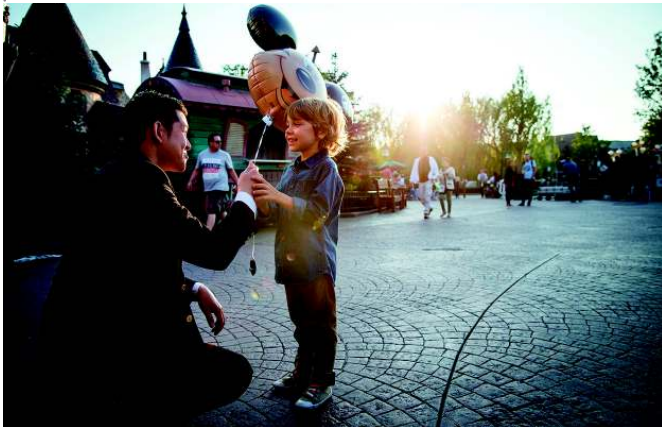
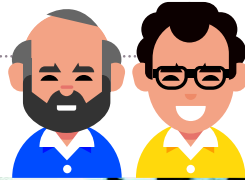
● **NOUER DES PARTENARIATS : UNE DYNAMIQUE**  
L'écosystème de Disneyland Paris est intimement lié aux échanges avec ses partenaires institutionnels et

associatifs sur son territoire. Il est le creuset d'un dynamisme en matière de politique sociale qui favorise la cohérence des projets communs du développement de l'emploi, des conditions de travail et donc d'emploi durable, comme les Passerelles pour l'Emploi, ou les partenariats avec NQT\*, Arpejeh, par exemple. Et... toujours plus de nouvelles initiatives qui jettent des ponts entre Disneyland Paris et son territoire.

● **ACCOMPAGNER**  
Initié en 2013 et pour une durée de 3 ans, le contrat intergénérationnel prévoit un taux de 5% de postes en alternance et le maintien de 10,6% des salariés de plus de 50 ans, à fin 2016, ainsi que le recrutement de 600 jeunes de moins de 26 ans sur 3 ans. Transmettre son savoir entre les générations est un élément fort de la culture Disneyland Paris qui renforce son identité « travailler et vivre ensemble au-delà des différences ».

\* Anciennement « Nos Quartiers ont des Talents »

## UN ACCORD INTERGÉNÉRATIONNEL POUR FAVORISER L'EMPLOI DES JEUNES ET DES SÉNIORS



En novembre 2013, le groupe a signé avec ses partenaires sociaux un accord destiné à favoriser l'insertion professionnelle durable des jeunes, l'embauche et le maintien dans l'emploi des salariés âgés, ainsi que la transmission des savoir-faire

et des compétences. Il s'agit d'une première pour une grande entreprise touristique, qui contribue ainsi à l'engagement national en matière de lutte contre le chômage des jeunes et des seniors.

OBJECTIF  
POUR  
SEPTEMBRE  
2016

**600** jeunes  
recrutés en CDI

**75** seniors  
embauchés  
d'ici au  
30 septembre  
2016

**1 000**  
stagiaires par an



## INITIATIVES 77 : UN PARTENARIAT AU BÉNÉFICE DES PERSONNES ÉLOIGNÉES DE L'EMPLOI

La politique d'insertion du groupe repose principalement sur ses liens avec l'agence départementale d'insertion Initiatives 77.

Ce partenariat, qui bénéficie d'une forte implication de tous les acteurs, permet à des personnes éloignées de l'emploi de se reconstruire à la fois professionnellement et socialement, en posant les bases d'une nouvelle vie. Depuis 2006, 700 personnes ont ainsi été accompagnées et durablement ré-insérées dans une trajectoire professionnelle. Aujourd'hui, entre 76 % et 94 % (suivant les métiers) des personnes accompagnées ces 5 dernières années sont toujours en CDI au sein du groupe. Le partenariat inclut également le programme Cap Parrainage, qui permet à des cadres en recherche d'emploi d'être accompagnés dans leurs démarches par une vingtaine de Cast Members. L'implication des salariés s'étend aussi au programme NQT, une initiative qui vise à faciliter l'insertion professionnelle de jeunes diplômés issus de quartiers stigmatisés comme difficiles.



Pour Disneyland® Paris, centraliser au niveau d'un seul interlocuteur départemental, l'ensemble des candidatures relevant de l'insertion, permet de répondre équitablement à l'ensemble des acteurs présents sur le territoire.

Nicolas Josse,  
Développeur de  
projets, Initiatives 77







### DONNER SA CHANCE À CHACUN

→ Entretien avec Nicolas Josse, Développeur de projets, Initiatives 77

Depuis 9 ans, le groupe Euro Disney a favorisé la réinsertion de 700 travailleurs Seine-et-Marnais en situation de précarité. Un engagement depuis sa création, fruit d'une coopération lancée avec Initiatives 77, l'agence départementale d'insertion. De nouvelles actions vont d'ailleurs être inaugurées cette année, comme l'évoque Nicolas Josse, développeur de projets au sein de l'agence.

#### → Comment la collaboration avec le Disneyland® Paris s'inscrit-elle dans la durée ?

**Nicolas Josse :** Cela fait 10 ans que nous travaillons ensemble. Plusieurs accords de coopération ont été signés, le dernier en 2014, pour une durée de 6 ans. Il prévoit l'embauche de 80 personnes par an, pour des postes opérationnels pour des profils faiblement qualifiés. Ces embauches feront principalement l'objet de CDI à 35 heures ou dans certains cas, de contrats de professionnalisation. Ce partenariat en matière d'insertion est certes la marque d'un groupe socialement responsable, mais il est surtout gage d'efficacité au quotidien. Pour Disneyland® Paris, centraliser au niveau d'un seul interlocuteur départemental, l'ensemble des candidatures relevant de l'insertion permet de répondre équitablement à l'ensemble des acteurs présents sur le territoire.



Quel que soit le dispositif d'insertion par l'emploi, le groupe Euro Disney s'attache à créer des emplois durables. Un engagement qui est aussi le nôtre.

Nicolas Josse



#### → Quelles sont les actions concrètes mises en œuvre avec le groupe Euro Disney ?

**N. J. :** Le groupe est un acteur de premier plan de passerelles-entreprises financées par la Région Île-de-France et à destination des personnes peu qualifiées. En 9 ans, le groupe a accueilli près de 700 demandeurs d'emploi, notamment jeunes sans qualification, mais également allocataires du RSA, personnes reconnues travailleur handicapé, demandeurs d'emploi longue durée, etc. Depuis 4 ans, nous avons aussi mis en place Cap Parrainage, un autre dispositif d'insertion dans lequel des cadres du groupe Euro Disney s'engagent à conseiller bénévolement des personnes en recherche d'emploi. Cette année, Initiatives 77 et le groupe Euro Disney vont également inaugurer une action visant l'embauche en contrat d'apprentissage de jeunes relevant de l'aide sociale à l'enfance.

#### → L'engagement du groupe va donc au-delà des simples discours ?

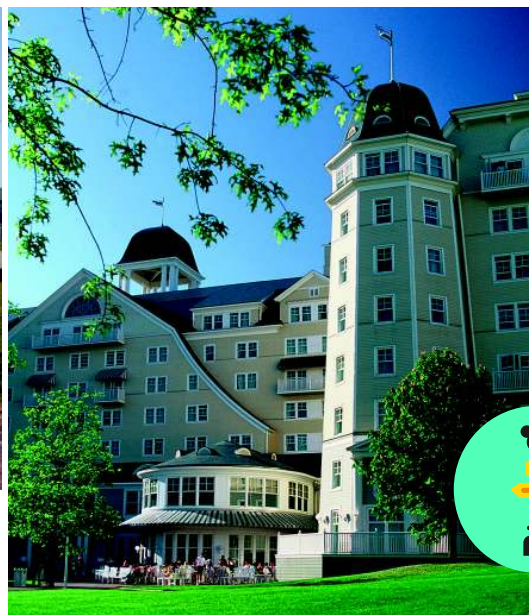
**N. J. :** Oui, d'abord parce que l'entreprise en a fait une de ses priorités et l'un des fondements de sa responsabilité en tant qu'entreprise. Ensuite, parce que, quel que soit le dispositif, le groupe Euro Disney est attaché à la qualité durable des contrats qu'il crée, autrement dit des CDD de 6 mois au minimum. Le groupe est conscient qu'un CDI motive et reste le sésame pour s'intégrer dans la société.



Signer un CDI à Disneyland Paris a été une chance immense pour me reconstruire. J'ai découvert un groupe qui s'engage sur le terrain et qui aide ceux qui sont en difficulté à se réinsérer sur le marché de l'emploi», raconte Laurent Hurbain, 49 ans. Aujourd'hui, il peut véritablement penser à son avenir. Et même s'il veut encore prendre le temps de bien s'intégrer, il sait qu'il peut évoluer.

Laurent Hurbain





## + UNE PASSERELLE VERS L'AVENIR...

→ Entretien avec Laurent Hurbain, Hôte de bagagerie

Laurent Hurbain fait partie des 700 travailleurs en insertion qui ont intégré, depuis 2007, Disneyland® Paris via l'agence départementale d'insertion, Initiatives 77. Laurent a transformé sa période d'intégration et occupe aujourd'hui la fonction d'hôte de bagagerie en CDI au Disney's Newport Bay Club®. Un coup de pouce réel et durable qui lui a permis de se dessiner un parcours après 10 ans de précarité.

### → COMMUNICATION ET THÉÂTRE

Après 20 ans passés dans une entreprise de nettoyage comme manutentionnaire, Laurent subit un licenciement économique. Il va alors enchaîner CDD et missions d'intérim. Presque 10 ans s'écoulent sans qu'il ait pu décrocher un CDI. En août 2015, au cours de ses recherches il tombe par hasard sur le dispositif Passerelles pour l'Emploi d'Initiatives 77. « J'ai envoyé mon dossier et ma candidature a été retenue, se souvient-il. J'ai démarré avec un mois de formation théorique, avec notamment des cours de communication et de théâtre, ainsi qu'une remise à niveau en anglais. Puis, j'ai effectué deux stages de 3 semaines chacun, à la bagagerie d'un des hôtels

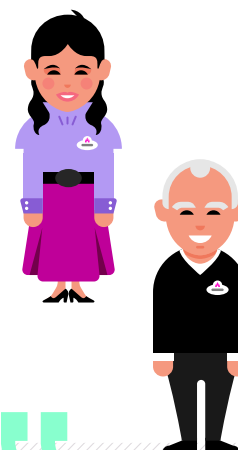
de Disneyland® Paris. Sur place, j'ai découvert un univers qui bouge et une ambiance qui m'a plu. » En début d'année 2016, il signe un CDI : un moment fort pour celui qui n'y croyait plus vraiment. La majorité des salariés intégrés dans le groupe via Passerelles pour l'Emploi, en même temps que Laurent, ont eux aussi signé des CDI.

### → GAGNER LA CONFIANCE

Arriver dans une entreprise par le biais d'un dispositif d'intégration n'est pas toujours simple : « Il faut gagner la confiance de l'équipe que l'on rejoint, raconte Laurent. Mais une fois expliqué le principe de Passerelles pour l'Emploi, mes collègues m'ont aussitôt encouragé dans ma démarche. »

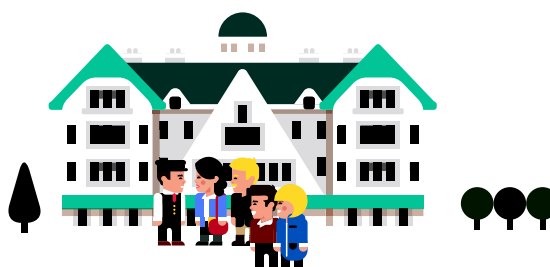
Le tutoiement instauré par les managers Disney a également facilité son intégration. « Il a fallu aussi s'approprier la culture et le langage Disney », souligne le tout nouveau Cast Member.

Aujourd'hui, grâce à ce CDI à Disneyland Paris, Laurent s'est également rapproché de son domicile, à Esbly. Une manière de concilier vie professionnelle et vie personnelle. Un autre engagement du groupe qui place la qualité de vie au travail au cœur de ses engagements pour les collaborateurs. 🍌

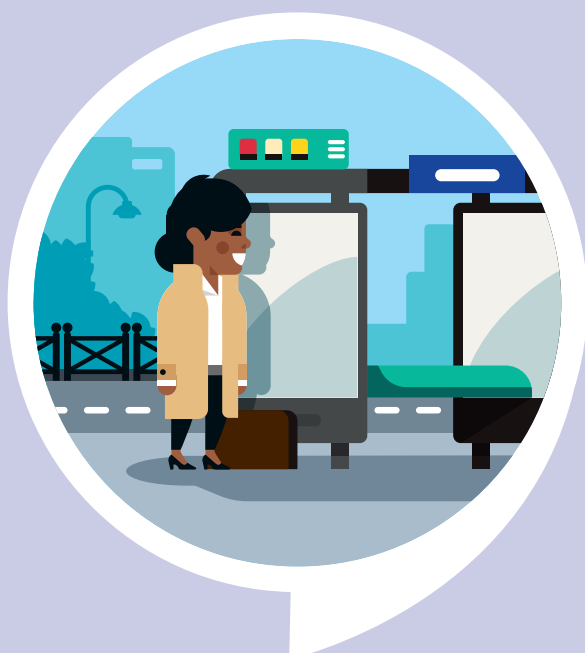


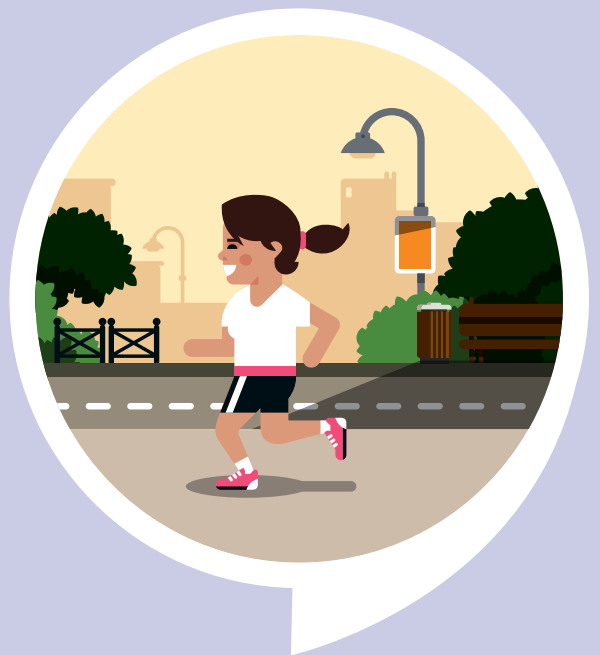
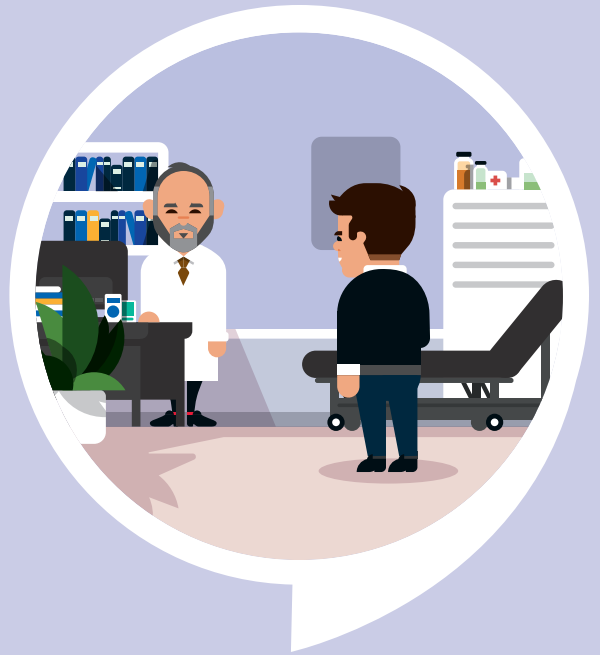
« Dans un an, je pourrai essayer un autre service. Des journées sont organisées pour découvrir les autres métiers du groupe. »

Laurent Hurbain



**ACTEUR DE  
LA QUALITÉ DE VIE  
AU TRAVAIL**









## Chiffres clés VIVRE ET TRAVAILLER ENSEMBLE

Le modèle unique de Disneyland® Paris repose sur le désir commun de créer un lieu de vie au service de ceux qui y travaillent et qui y vivent. En tant qu'employeur responsable, Disneyland Paris, s'attache à fournir à ses Cast Members le meilleur environnement de travail possible, propice à leur épanouissement professionnel. La qualité de vie au travail repose sur de nombreux facteurs : la santé et la sécurité au travail, la conciliation entre vie professionnelle et vie personnelle, le bien-être au travail et l'engagement citoyen.



**Être au plus près du terrain a toujours été la méthode qui a guidé la politique d'aménagement des conditions de travail à Disneyland Paris. Il en est de même pour la qualité de vie.** La santé et la sécurité, la synergie des acteurs du site, un management formé à la qualité de vie au travail : c'est la cohérence de ces actions qui entretient un cadre de vie au travail de qualité. Le pragmatisme allié à la volonté d'amélioration permanente sont à l'origine d'initiatives novatrices comme CastMemberland qui regroupe tous les services proposés à la collectivité de Disneyland Paris sous la forme

d'une gestion globale comparable à celle d'une ville de 15 000 habitants et animée par et pour les Cast Members eux-mêmes, comme son nom l'indique. C'est une véritable appropriation du site par ceux qui y travaillent et qui y vivent, ceux qui le font au quotidien. Transports, restauration, espaces conviviaux, événements festifs mais aussi les services et les propositions citoyennes, tout participe de la vitalité du lieu. En 2010 CastMemberland qui fête ses 10 ans, s'est vu attribuer le trophée : Mieux vivre en Entreprise, décerné par le cabinet de conseil RH&M. 🍀

**81 %** des  
Cast Members  
satisfaits



de leur qualité de vie  
à Disneyland Paris

plus de  
**160**  
événements  
conviviaux  
plébiscités



la Cast Members Party,  
les Arbres de Noël,  
les projections de films,  
les tournois sportifs, etc.





**1 158**  
Disney  
VoluntEARS

**15 769**  
heures  
consacrées



aux actions  
de bénévolat  
en 2015



une équipe de  
**100**  
personnes  
dédiée à la santé  
et la sécurité



des Cast Members,  
qui mène plus de  
**16 000**  
visites médicales  
par an



LES DISNEY  
VOLUNTEARS,  
AU SERVICE  
DE LA  
COMMUNAUTÉ

**Participation à l'opération  
Pièces jaunes au profit d'enfants  
hospitalisés**, accueil de plus de  
7 000 enfants accompagnés par  
le Secours populaire français  
dans la destination... Plus d'un millier  
de Cast Members s'impliquent dans  
des initiatives solidaires avec le soutien  
financier et logistique du groupe.  
Le service Action Citoyenne<sup>0</sup> contribue  
pleinement à cette dynamique,  
en portant environ 1 000 actions  
de mécénat par an au profit de la  
communauté et en faveur de l'enfance  
et la famille, en partenariat avec  
de nombreuses associations  
(Petits Princes, Make a Wish, etc.).



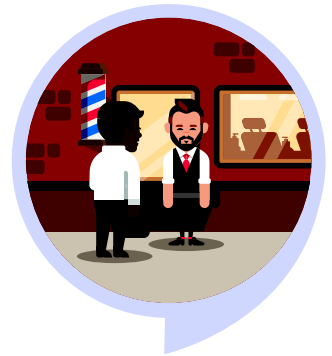
## ACTEUR DE LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL

Focus

### UNE ENTREPRISE QUI PREND SOIN DE SES SALARIÉS

Qualité de vie au travail rime avec l'attention à l'autre dans tous les détails du quotidien et sur la durée. L'ambition de l'entreprise est de créer une communauté de vie au travail et de développer un véritable art de vivre, propre à Disneyland® Paris. Le modèle de l'entreprise, son objet et sa politique Ressources Humaines, sont alignés sur les mêmes valeurs.

Disneyland Paris multiplie les initiatives pour garantir le meilleur environnement professionnel. La santé et la sécurité, la restauration, les animations et les services de proximité contribuent au bien-être des Cast Members. Pour répondre aux attentes collectives et aux besoins individuels, plusieurs projets en cours renforcent cette dynamique.



### NOS CHANTIERS



### CAST MEMBERS, UNE EXPÉRIENCE DISNEYLAND PARIS

**L'expérience des Cast Members doit être à la hauteur des ambitions du groupe pour satisfaire ses visiteurs.** C'est pour cette raison que le groupe est engagé sur différents chantiers pour réfléchir en permanence aux évolutions à apporter.

- **AMÉLIORER ENCORE LE QUOTIDIEN**

Pour améliorer le quotidien des Cast Members, un vaste programme d'aménagement des espaces de travail est initié. Entre 2015 et 2017 la totalité des points de restauration du site seront rénovés pour les salariés. Les aménagements pour donner des accès à Internet et à « The Hub » (l'extranet du groupe) et la création d'une connexion Wi-Fi en coulisses vont se poursuivre.

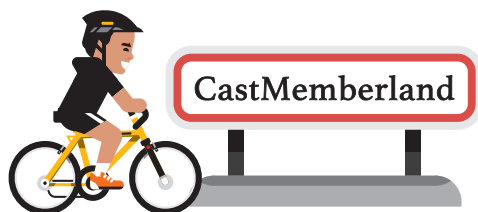
- **RÉINVENTER LES ESPACES**

Un programme immobilier d'envergure sur 10 ans concerne la réhabilitation de 200 000 m<sup>2</sup>. Il prévoit de réinventer la modernisation de ses infrastructures, les lieux de vie et de travail de ses salariés. 2 700 postes de travail ont déjà été réalisés.

- **FÉDÉRER POUR LA COMMUNAUTÉ**

Avec plus de 1 000 Disney VoluntEARS, les salariés bénévoles, qui participent à un millier d'actions sociales tous les ans, en partenariat

avec une centaine d'associations, le service Action Citoyenne du groupe fait vivre l'émotion de Disneyland Paris pour faire de la fête, celle de tous. Grâce à la solidarité et l'esprit de famille, des milliers d'enfants en difficulté s'émerveillent et s'évadent pour garder toujours présente la chaleur de moments heureux. De nombreux chantiers sont en cours pour partager toujours plus, l'émotion Disneyland Paris... et vous êtes les bienvenus pour participer.



## CASTMEMBERLAND : AMÉLIORER LE BIEN-ÊTRE CÔTÉ COULISSES

Lancé en 2000, le programme CastMemberland est un dispositif innovant dédié aux collaborateurs.

Son fonctionnement, inspiré d'une ville (avec un conseil municipal reflétant la diversité des salariés), repose sur l'écoute des Cast Members pour répondre au mieux à leurs attentes. Trois axes sont privilégiés : les coulisses, avec l'aménagement et le développement d'espaces permettant de se ressourcer ; les services, pour faciliter le quotidien des salariés ; et les loisirs, avec l'organisation d'évènements et animations internes.

### LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL :

#### CE QU'EN PENSENT LES CAST MEMBERS

En 2015, le groupe a mené une enquête auprès des collaborateurs.

**81%** des Cast Members s'estiment satisfaits de la qualité de vie au travail (en hausse de 8 points en 2 ans). Plusieurs éléments y contribuent :

- **CANAUX DE COMMUNICATION :**  
**48%** utilisent l'intranet **The Hub**,  
**41%** lisent le **magazine interne Backstage**
- **LOGEMENT :**  
**9%** ont utilisé le **service logement** en 2015
- **RESTAURATION :**  
**2/3** sont satisfaits de leur **restaurant d'entreprise**
- **ESPACES DE REPOS INTÉRIEURS :**  
**57%** estiment qu'ils répondent à leurs **besoins**
- **TRANSPORTS :**  
**78%** sont satisfaits des **navettes** et **bus** mis à leur disposition



### 3 QUESTIONS À ANDRÉA MAZZOLA

→ Chargée d'évènements internes CastMemberland



Un programme interne dont l'objectif serait d'améliorer la qualité de vie des collaborateurs, tout le monde en rêverait ? Disneyland® Paris l'a créé il y a 16 ans. Les coulisses très vastes du site, le nombre important de salariés et les problématiques à résoudre telles que le transport interne, la restauration, le logement, le costuming ou encore l'urbanisme... Autant de raisons qui ont conduit à la création du programme CastMemberland ! Rencontre avec Andrea Mazzola de la cellule « évènements internes ».

→ **Quelles sont les valeurs du programme CastMemberland ?**

**Andréa Mazzola :** Trois valeurs animent tous nos projets : la simplicité, la convivialité et la proximité. Ces valeurs fondamentales nous permettent ainsi de préserver la dimension humaine avant toute autre chose. Nous donnons également une grande importance à l'écoute des salariés et de leurs attentes, et analysons avec attention les problèmes qu'ils rencontrent au quotidien afin de mettre en place des actions concrètes visant à améliorer leur qualité de vie au sein de l'entreprise.

→ **Comment s'impliquent les collaborateurs du programme ?**

**A. M. :** Sur la base du volontariat, chaque employé est libre d'adhérer à la démarche CastMemberland et d'améliorer la qualité de vie dans les coulisses tout comme un citoyen pourrait le faire dans une vraie ville. Aujourd'hui, la grande majorité des salariés connaît le programme CastMemberland, l'apprécie et l'encourage comme l'a révélée l'enquête sur la qualité de vie menée en interne au mois de novembre 2015. Certains adhèrent à cette démarche sans forcément s'y investir ou d'autres encore la soutiennent activement en participant à l'animation de la vie en entreprise. Nous veillons pour cela à proposer une diversité d'activités afin que chaque employé puisse

trouver un ou plusieurs évènements qui correspondent à ses attentes. Parmi les grands rendez-vous nous retrouvons : la Cast Member Party (grande fête estivale) qui accueille sur une soirée près de 9000 employés, des tournois sportifs (golf, pétanque, course à pied, canoës, football), des projections privées dans le Parc Walt Disney Studios® pour les salariés et leur famille ou encore des Arbres de Noël qui accueillent jusqu'à 21 000 personnes ! Ce sont plus de 170 rendez-vous que nous proposons chaque année en interne.

→ **Votre plus beau souvenir à CastMemberland ?**

**A. M. :** Tous les ans, la Direction de Disneyland Paris convie les employés qui célèbrent leurs 10, 15, 20 et 25 ans d'ancienneté à assister à l'évènement Service Award, une grande soirée de gala organisée spécialement en leur honneur. Pour la célébration 2014, nous avons fait venir pour la première fois un orchestre symphonique de 60 musiciens. Je me souviens de ce moment précis, quand le rideau de la scène s'est ouvert faisant apparaître l'orchestre qui a commencé à jouer... Dans la salle, les invités ont été émerveillés par cette incroyable surprise qui leur était réservée. Bien qu'ayant participé à cette organisation avec tous mes autres collègues, j'étais moi-même très émue. ”





## ACTEUR DE LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL

Parcours



### MAIRE DE CASTMEMBERLAND, TOUT UN PROGRAMME...

→ Entretien avec Patrick Avice, Maire de CastMemberland

CastMemberland, plus qu'une ville « imaginaire », c'est un programme conçu il y a 16 ans par le groupe et qui fait de la qualité de vie des collaborateurs sa priorité. En charge de piloter ce programme de proximité avec l'ensemble des membres du conseil municipal, Patrick Avice, Vice-Président Opérations du groupe, nous livre son expérience, unique en son genre.

#### → Maire de CastMemberland, un titre imaginaire ou une vraie mission ?

**Patrick Avice :** Si le titre est honorifique, la mission est réelle. Elle couvre à la fois les services aux Cast Members et l'animation des coulisses. Nous traitons des sujets liés au transport, au Costuming, à l'entretien et au développement des salles de repos, à la sûreté. Mais nous organisons aussi des événements internes comme les soirées de Noël, la Cast Member Party, des tournois sportifs...

#### → Pourquoi le bien-être au travail est essentiel au sein de Disneyland® Paris ?

**P. A. :** Notre destination vise à offrir une expérience exceptionnelle aux visiteurs. C'est aussi valable pour nos salariés, les artisans de cette magie. Depuis plus de 16 ans le programme CastMemberland est un des outils sur lesquels s'appuie le groupe pour améliorer la qualité de vie interne. Chaque salarié peut s'impliquer dans la vie de l'entreprise et être à l'initiative d'un projet. C'est ainsi que certains espaces verts sont nés, des bibliothèques sont mises en place ou de nombreuses animations ont été proposées.

#### → Qu'en est-il du rôle de votre équipe municipale ?

**P. A. :** Mon équipe est à la fois un soutien et une source de motivation. Elle réunit des Cast Members volontaires avec différentes expertises, comme le transport, la restauration collective, le logement, l'évènementiel...

Pour certains, cela fait plus de 10 ans que nous sommes investis ensemble dans le programme CastMemberland.

#### → Quels sont les projets de CastMemberland ?

**P. A. :** Nos actions sont et doivent rester l'écho des attentes des salariés et nous veillons à entretenir le lien avec eux à travers nos enquêtes ou des politiques de proximité. Fin 2015, nous avons organisé une grande consultation sur la qualité de vie dans nos coulisses. Les résultats de cette enquête nous ont donné les pistes de travail que nous allons suivre pour les 2 prochaines années.

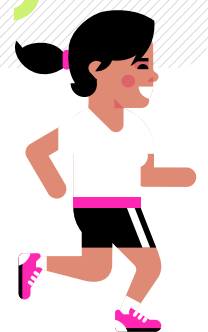
#### → CastMemberland donne l'impression d'être un programme assez unique en son genre, est-ce le cas selon vous ?

**P. A. :** Ce qui rend ce programme unique, c'est sa façon de considérer le bien-être des individus avec le support de la Direction Générale. Nous ne nous attachons pas uniquement aux loisirs ou au confort. Nous regardons l'ensemble de leurs attentes. Parce que le programme porte ce regard et agit dans cet esprit, il convainc et fédère.



Se sentir accompagnée, notamment dans ses démarches de recherche de logement, c'est ce qui fait du groupe Euro Disney une entreprise où il fait bon vivre », insiste Céline Chau. Une manière aussi de fidéliser ses collaborateurs. La preuve ? De son passage en résidence Disney, elle garde un si fort souvenir, qu'elle n'a jamais imaginé travailler ailleurs.

Céline Chau



Notre destination vise à offrir une expérience exceptionnelle aux visiteurs. C'est aussi valable pour nos salariés, les artisans de cette magie.

Patrick Avice





## + BIENVENUE À LA MAISON !

→ Entretien avec Céline Chau, Opératrice et Animatrice d'attractions

Céline Chau est entrée dans le groupe en décembre 2014 en CDI, en qualité d'opératrice-animatrice de l'attraction Buzz Lightyear Laser Blast. Après avoir quitté le foyer familial de Montpellier, la jeune fille a pu compter sur l'accompagnement du service logement du groupe. Une solution qui lui a facilité une intégration rapide.

### → QUÊTE D'UN LOGEMENT


Après ses études de droit à la faculté de Montpellier, Céline passe un casting à Lyon et le 9 décembre 2014, elle signe son CDI. Changement de décor pour la Montpelliéraine de 24 ans ! Dès ce moment, elle est accompagnée dans ses démarches, à commencer par la quête d'un appartement. « Ce n'est pas évident de quitter ses parents pour la première fois, on se sent seule et un peu perdue, se souvient-elle. Lors des entretiens de recrutement, on m'a rapidement parlé des aides proposées dans le cadre du programme CastMemberland. Cela m'a vraiment rassurée. » Notre jeune « déracinée » remplit alors un dossier et une fois embauchée, se voit attribuer un logement temporaire aux Pléiades, l'une des deux résidences Disney réservées aux collaborateurs en CDD.

### → CHERS VOISINS

Céline Chau ne reste qu'un mois aux Pléiades mais pour elle, cette solution de transition lui a aussi permis de gagner en autonomie. « Aux Pléiades, j'étais en colocation avec Juliette, une autre Cast Member. Elle, était en contrat d'apprentissage. Moi qui angoissais un peu de me retrouver seule, la colocation m'a parfaitement convenu. » Mais, les deux jeunes femmes partagent plus que 25 m<sup>2</sup>. En plus de cohabiter, elles profitent de l'ambiance et du côté convivial de la résidence. Et d'ajouter : « L'esprit de famille, je l'ai vite ressenti. Idem lorsqu'après les Pléiades, j'ai emménagé à la résidence ALJT de Montévrain mi-janvier 2015, une autre solution de logement temporaire offerte aux salariés en CDI pour une durée de 2 ans maximum. Le service logement m'a aussi aidé

à constituer mon dossier pour la CAF. »

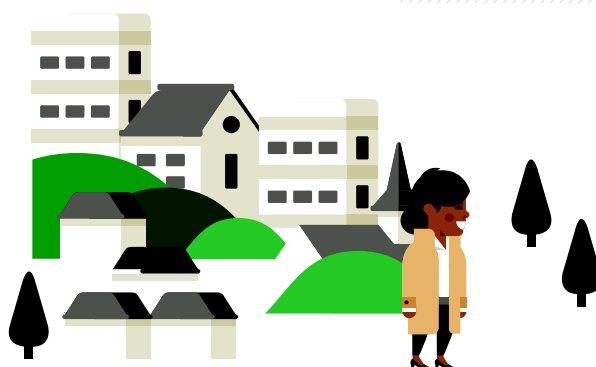
Même si elle déménage rapidement à Magny-le-Hongre dans son propre appartement quelques mois après, elle retourne volontiers sur place régulièrement pour retrouver ses chers voisins...

À l'instar de Céline, beaucoup de jeunes collaborateurs ont fait de cette expérience de vie l'opportunité de gagner en autonomie et en responsabilités. Un plus aussi pour démarrer dans la vie professionnelle. 



L'esprit de famille, je l'ai vite ressenti. Idem lorsqu'après les Pléiades, j'ai emménagé à la résidence ALJT de Montévrain mi-janvier 2015, une autre solution de logement temporaire offerte aux salariés en CDI pour une durée de 2 ans maximum. Le service logement m'a aussi aidé à constituer mon dossier pour la CAF.

Céline Chau 





## UNE VISION D'AVENIR

→ Tom Wolber, Président d'Euro Disney S.A.S.

### → Que vous inspire le rapport Vigeo Eiris ?

**Tom Wolber :** Je suis plus que jamais fier d'être à la tête d'une entreprise leader de son secteur, qui relève le défi de l'emploi en dépit d'un contexte parfois difficile et qui transforme son engagement à développer le territoire en véritable force économique.

La référence qu'est désormais Disneyland® Paris dans le paysage touristique, culturel et économique, nous la devons certes à nos visiteurs, qui nous ont accordé leur confiance depuis toutes ces années, mais également à nos Cast Members qui créent la magie Disney et à nos partenaires qui nous soutiennent et qui comptent sur notre dynamisme. La rencontre de toutes ces parties prenantes et notre détermination à créer de la valeur ajoutée pour la société qui nous entoure font la différence depuis 25 ans.

C'est en bâtissant ces piliers stratégiques que nous avançons et que nous continuerons d'avancer pour les années à venir.

### → Comment abordez-vous le 25<sup>e</sup> anniversaire de Disneyland Paris en 2017 ?

**T. W. :** L'anticipation et l'enthousiasme sont déjà très présents au sein de nos équipes. Pour son quart de siècle, nous voulons que la destination soit encore plus magique que jamais. Dans cette optique, nous avons engagé un vaste programme de rénovations dans nos parcs et hôtels, et nous redoublons de créativité afin de développer de nouveaux moyens d'enchanter les visiteurs, pour leur offrir une expérience des plus inoubliables. Nos Cast Members sont la clé de cette créativité ! C'est pourquoi nous continuons d'innover pour leur offrir le cadre le plus favorable à la libération de leur énergie créatrice. Après deux premières décennies formatrices, 25 ans est souvent l'âge de l'engagement. Ainsi, la réalisation de l'étude de contribution sociale et sociétale à l'aube de ce cap symbolique est une manière de réaffirmer notre responsabilité et notre engagement pour la collectivité.

Pour atteindre nos objectifs et grâce aux talents et à l'énergie de nos Cast Members, nous continuerons à travailler main dans la main avec nos partenaires .

Tom Wolber



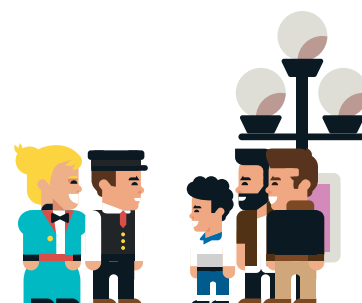


→ **Au-delà de cet horizon, quelles sont les perspectives de développement du groupe Euro Disney ?**

**T. W. :** Walt Disney disait : « Disneyland ne sera jamais achevé tant qu'il restera en ce monde une parcelle d'imagination ». Nous sommes engagés dans une stratégie de croissance sur le plan touristique et immobilier et d'amélioration continue de la qualité de l'expérience visiteur dans notre destination. Ce faisant, nous allons continuer de générer d'importantes retombées économiques et sociales pour le territoire, dont nous allons poursuivre l'aménagement, avec à la clé, une qualité de vie unique en Île-de-France. Nous sommes d'ailleurs engagés avec l'ensemble de notre écosystème de proximité dans la phase IV de développement du site. Nous comptons bien entendu poursuivre nos investissements ainsi que nos actions en faveur du développement économique et de l'emploi.

→ **L'humain et le social resteront au cœur de la stratégie du groupe ?**

**T. W. :** Absolument. Pour atteindre nos objectifs et grâce aux talents et à l'énergie de nos Cast Members, nous continuerons à travailler main dans la main avec nos partenaires. Et pour faire grandir la magie nous serons plus que jamais à l'écoute de nos Cast Members pour bâtir un projet collectif. Les valeurs fondatrices de notre entreprise que sont l'ouverture aux autres, le respect, le courage, la sincérité, l'intégrité, la diversité et l'équilibre, vont continuer d'inspirer notre développement. C'est d'ailleurs dans cet esprit que nous poursuivrons l'innovation en matière sociale, dans une recherche d'amélioration constante. Près de 30 ans après la signature de la convention de 1987, nous sommes allés au-delà de nos promesses pour construire un site exceptionnel. Nous sommes profondément reconnaissants envers tous ceux qui nous ont accompagnés et déjà prêts à relever d'autres défis. 🍌



“ Disneyland ne sera jamais achevé tant qu'il restera en ce monde une parcelle d'imagination. ”

Walt Disney

