

# Rapport emploi-formation des Espaces de Loisirs, d'Attractions et Culturels (ELAC)

afDas  
LES OBSERVATOIRES



Synthèse  
Mars 2024

**CCN • ELAC**  
**La branche loisirs & culture**  
Convention Collective Nationale des  
Espaces de Loisirs d'Attractions et Culturels

Mission conduite par

**ACTÉHIS**

En collaboration avec

Thomas Legrand  
CONSULTANTS

# Sommaire

<b>Introduction</b>	<b>3</b>
<b>I. Les structures de la branche ELAC</b>	<b>5</b>
<b>II. Les emplois</b>	<b>8</b>
<b>III. Focus sur l'égalité professionnelle femmes-hommes</b>	<b>13</b>
<b>IV. Enjeux RH</b>	<b>14</b>
<b>V. Enjeux emploi/formation</b>	<b>15</b>
<b>VI. Prospective des emplois et compétences</b>	<b>21</b>

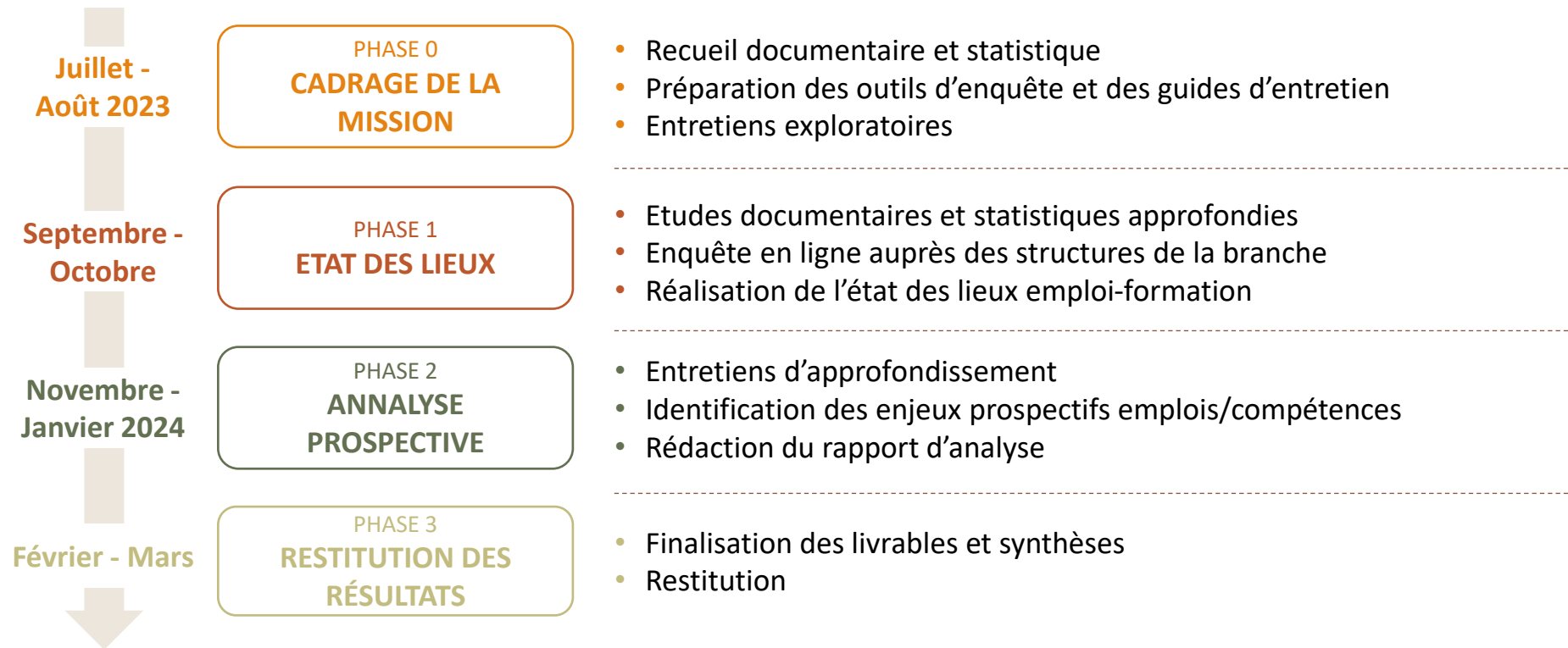
# Introduction

## Objectifs

Le rapport s'attache à :

- **Identifier les dynamiques de la branche**, notamment au regard du contexte de sortie de crise sanitaire
- **Caractériser les transformations qui impacteront les structures à court/moyen termes** et **évaluer leurs impacts sur l'activité des salariés permanents et saisonniers.**
- **Repérer les besoins** (besoins en emplois permanents et saisonniers, profils recherchés, difficultés de recrutement, besoins en compétences, etc.)

## Déroulé de la démarche



# Introduction

## Moyens déployés

### Données mobilisées :

- INSEE – Répertoire SIRENE
- INSEE – Base Tous Salariés (DADS) 2016-2021
- DARES 2011-2021
- Audiens : données 2023
- Assurance Maladie : données AT-MP 2017-2021
- AFDAS : données 2020-2021 (*données provisoires 2022*)
- France Travail – BMO 2023

### Ressources documentaires :

- Etude emploi-formation de la Branche ELAC (2019, 2016, 2010)
- Cartographie des métiers des espaces de loisirs, d'attractions et culturels (Afdas)
- Etudes intersectorielles de l'Afdas

### Questionnaire à destination des structures :

- Dans le cadre de cette étude, une enquête en ligne a été adressée aux entreprises de la branche par l'AFDAS, sur la période du 28/08/2023 au 17/10/2023.
- Les résultats d'enquête présentés dans le rapport ne prennent pas en compte les données pour Disneyland Paris qui sont intégrées en annexe.
- Nombre de réponses obtenues : 172
- Taux de retours estimés (*hors effectifs Disneyland Paris*) :
  - 3,8% des entreprises de la branche
  - 16,4% des salariés de la branche

### Entretiens qualitatifs :

- En complément de l'enquête en ligne une série d'entretiens qualitatifs ont été conduits :
  - 11 entretiens auprès de structures
  - 3 entretiens auprès de salariés
  - 1 entretien auprès d'un organisme de formation
  - 2 entretiens de cadrage auprès des organisations syndicales

**LES OBSERVATOIRES afdas** **Questionnaire Emploi - Formation pour la branche ELAC** **CCN • ELAC**  
La branche loisirs & culture  
Convention Collective Nationale des  
Espaces de Loisirs d'Attractions et Culturels

*Votre établissement*

**Quelle convention collective appliquez-vous ?**

Espaces de loisirs, d'attractions et culturels (IDCC 1790) Parcs et jardins zoologiques privés ouverts au public (IDCC 7017) Autre convention collective

Si 'Autre convention collective' précisez :

**Dans quelle région votre site est-il implanté ?**  
[Si vous répondez pour plusieurs sites, merci de bien vouloir remplir un questionnaire par site]

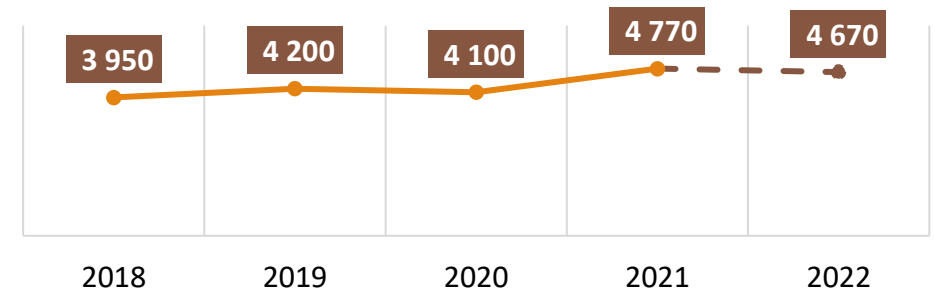
Auvergne-Rhône-Alpes Bourgogne-Franche-Comté Bretagne Centre-Val de Loire  
Corse Grand Est Hauts-de-France Île-de-France Normandie  
Nouvelle-Aquitaine Occitanie Pays de la Loire Provence-Alpes-Côte d'Azur  
Guadeloupe Guyane Martinique La Réunion Mayotte

# I- Les structures de la branche ELAC

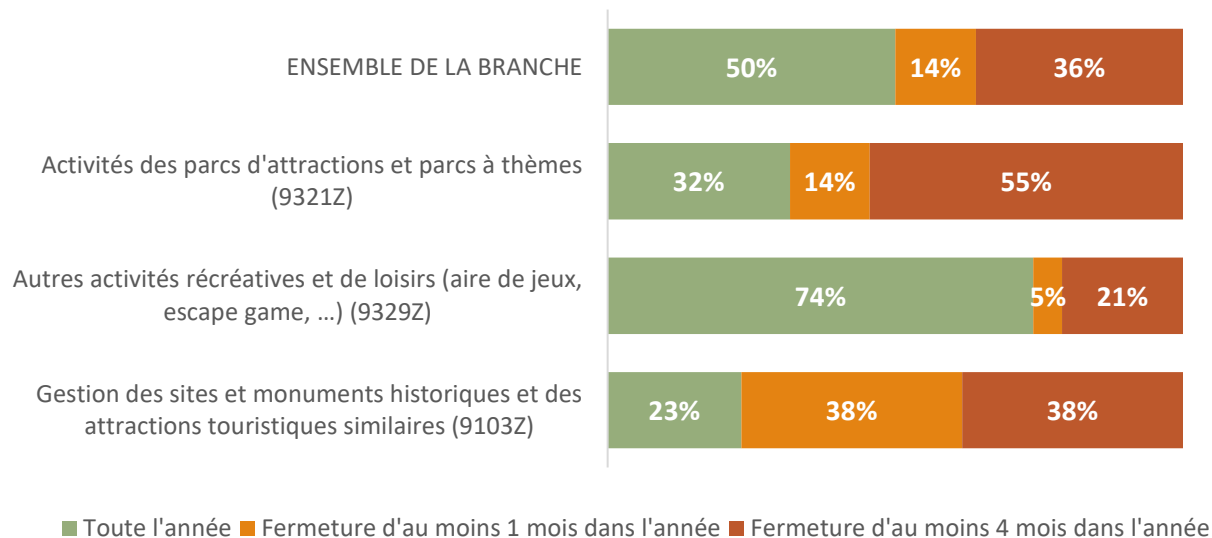
## Caractéristiques des établissements

- **4 670** entreprises employeuses en 2022, soit une augmentation de **+11% par rapport à 2019**.
- En moyenne, les structures répondantes ont accueilli **116 602 visiteurs** en 2022. Cette moyenne masque néanmoins une très grande hétérogénéité, selon les tailles de structures et types d'activité : **57%** des structures de la branche ont reçu **moins de 30 000 visiteurs** en 2022 (**77%** pour les structures d'autres activités récréatives et de loisirs).
- **La moitié** des structures de la branche **ouvrent leur site au public toute l'année**.
- **1 structure sur 5** a constaté un **rallongement** de la durée de la saison en 2022.

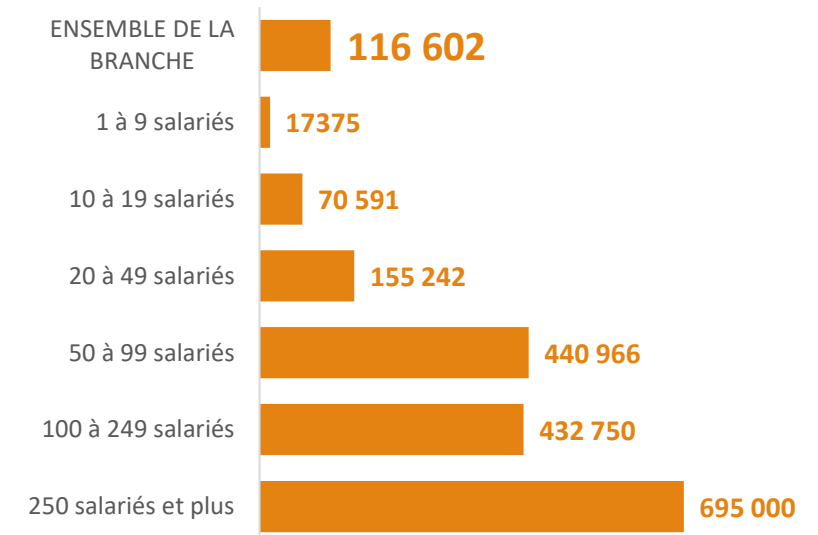
## Evolution du nombre d'entreprises employeuses



## Durée d'accueil du public par secteur d'activité



## Moyenne du nombre de visiteurs accueillis en 2022 par taille d'entreprise

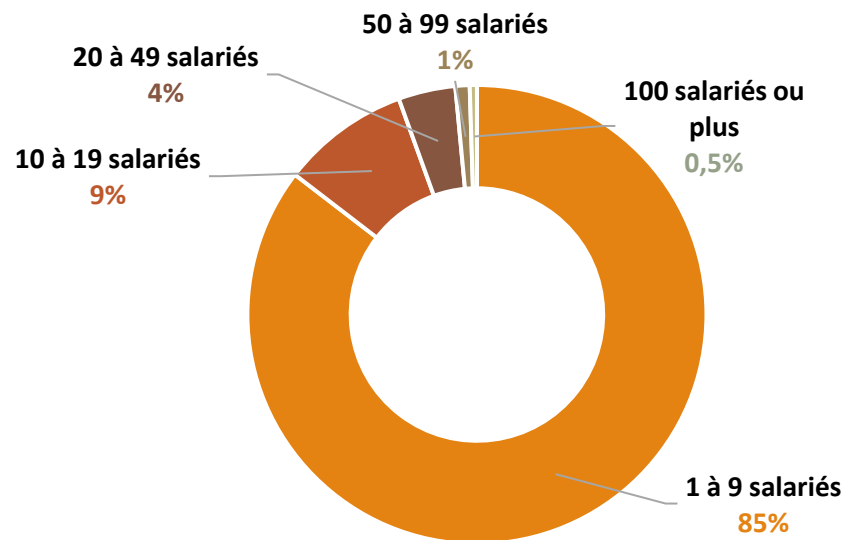


# I- Les structures de la branche ELAC

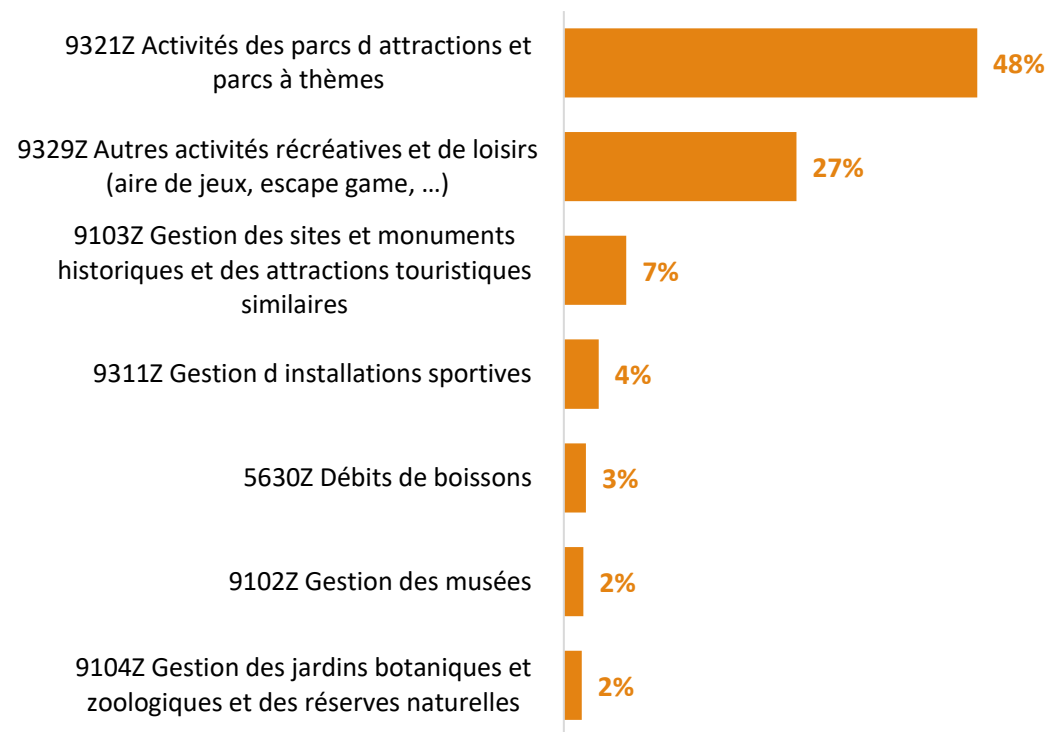
## Caractéristiques des établissements

- **85%** des entreprises de la branche comptent **moins de 10 salariés**.
- **1 salarié sur 2** travaille au sein des activités de **parc d'attractions ou parc à thèmes** et plus d'1 salarié sur 4 sur des activités récréatives et de loisirs.
- Avec **7% des salariés** de la branche, le secteur d'activité gestion des sites et monuments historiques et des attractions touristiques similaires est le **troisième secteur d'activité de la branche**.
- **9 structures sur 10** proposant des activités en intérieur sont des entreprises de **moins de 10 salariés**.

Répartition des entreprises de la branche par taille



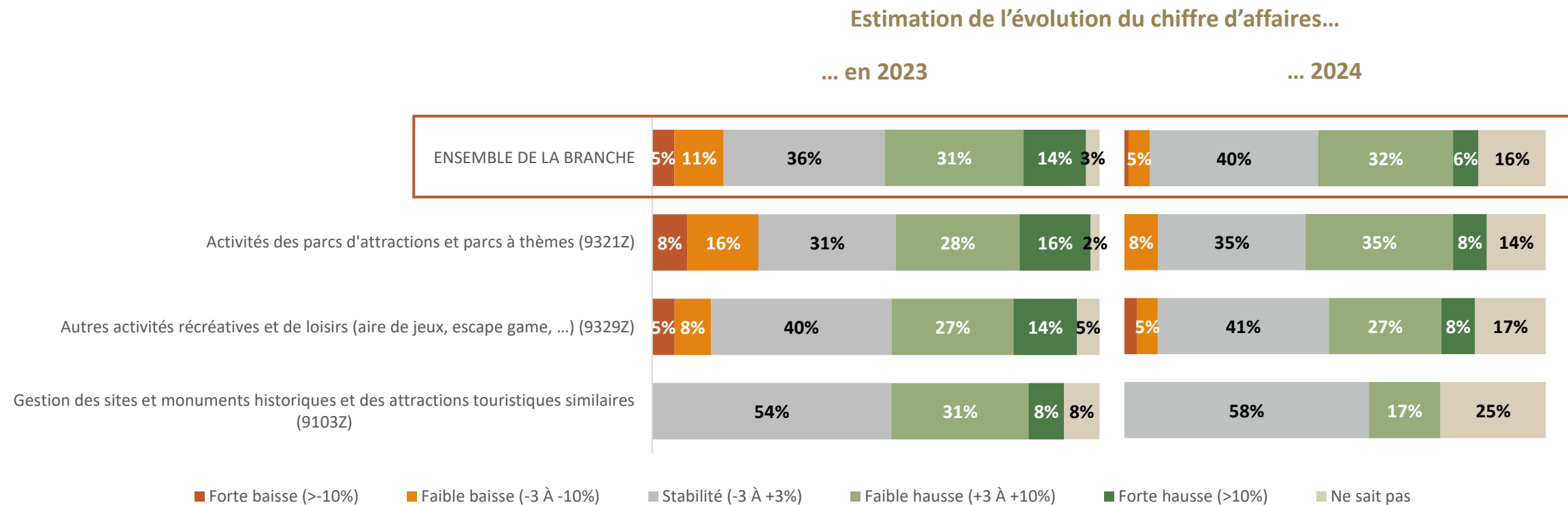
Les principaux secteurs d'activité de la branche  
(en % de salariés)



# I- Les structures de la branche ELAC

## Contexte économique

- **45%** des structures estiment qu'elles connaîtront **une faible ou forte hausse** de leur chiffre d'affaires en 2023, et **38%** en 2024.
- A l'inverse, **16%** des structures anticipent une faible ou forte baisse de leur chiffre d'affaires en 2023. Cette proportion atteint **24%** pour les activités de parcs d'attractions et parcs à thèmes.



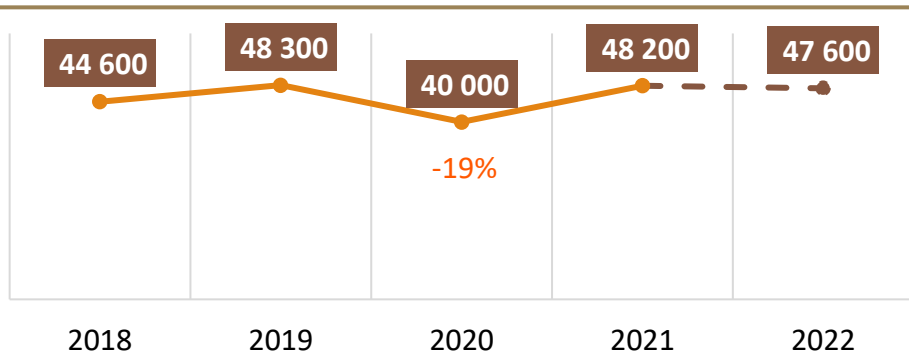
NB: Les codes NAF 9102Z, 9104Z et 9311Z ont été exclus du graphique par manque d'effectifs.

# II- Les emplois

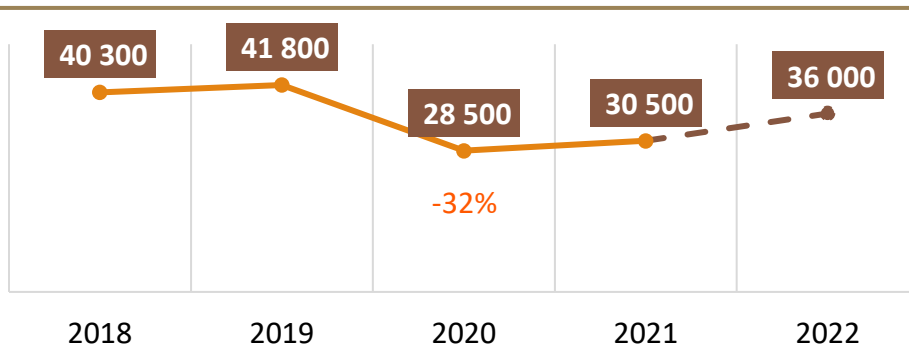
## Evolutions des effectifs salariés

- La branche compte **47 600** salariés au 31 décembre 2022, soit une augmentation de **+19% par rapport à 2020**. Cela confirme la reprise dynamique de l'activité et des emplois en sortie de crise sanitaire même si la branche n'a pas encore retrouvé son niveau de 2019 (-2%).
- **55 428** salariés ont travaillé dans la branche en 2021 (tous types de contrats confondus).
- Chez les structures répondantes, **57% des effectifs** sont en **CDD saisonnier**.

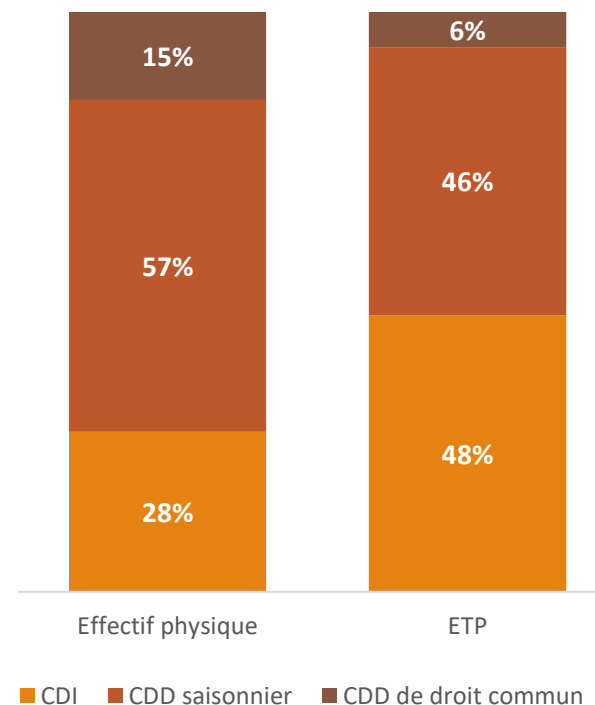
Evolution du nombre de salariés au 31/12



Evolution du nombre d'ETP



Effectifs salariés par type de contrat (hors alternance)

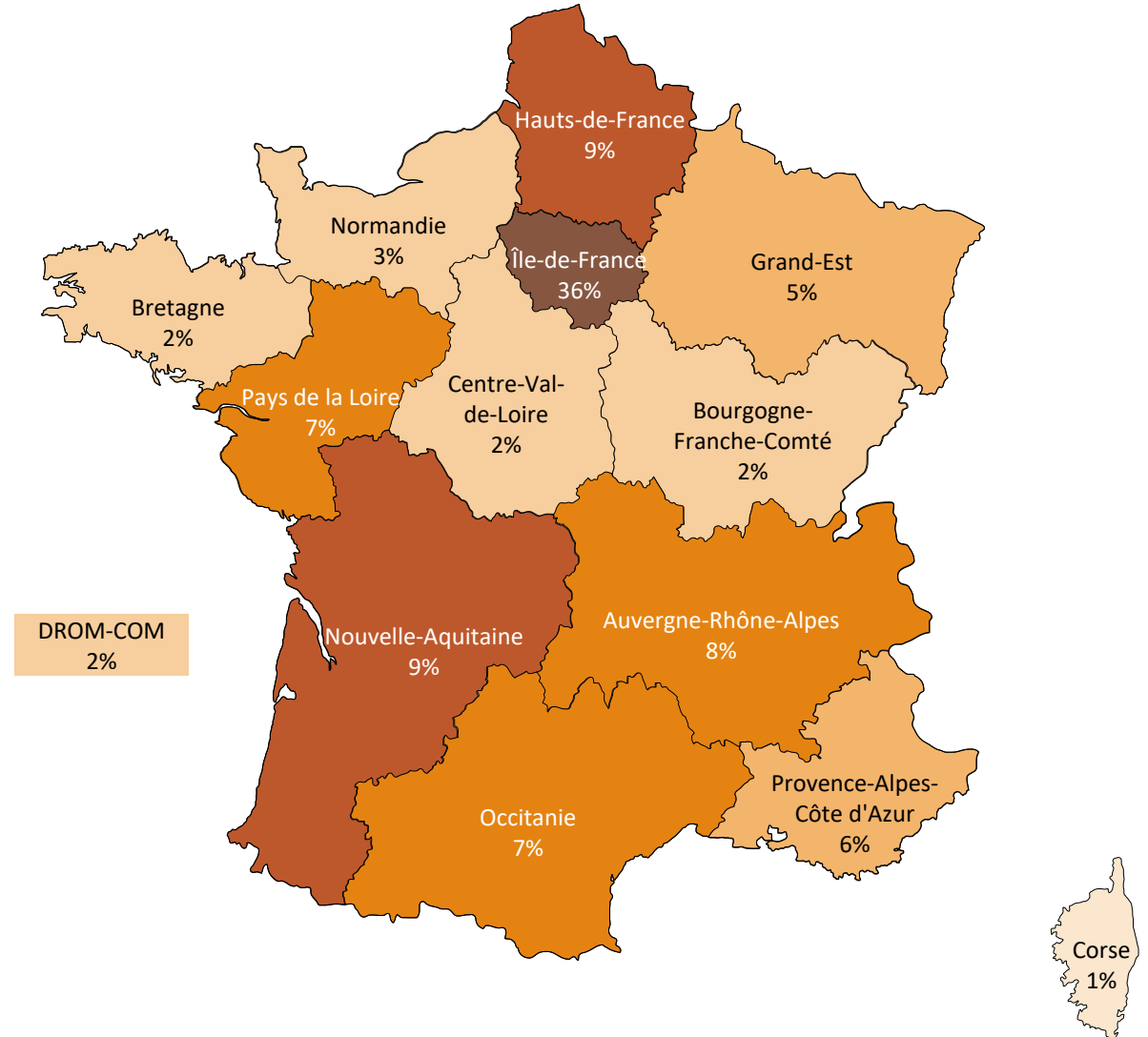




## II- Les emplois

### Répartition géographique des effectifs salariés

- Les établissements maillent le territoire avec une répartition régionale des effectifs salariés assez proche de la structure de la population française.
- Néanmoins, certains territoires marqués par **l'implantation de grands parcs** se distinguent :
  - L'Île-de-France avec plus **d'1/3 des effectifs salariés** de la branche du fait de la présence des parcs de Disneyland Paris.
  - Les régions Hauts-de-France et Nouvelle Aquitaine rassemblent **9% de l'emploi** de la branche avec près de 5000 emplois chacune, en lien avec la présence de grands employeurs (Parc Astérix et Futuroscope).

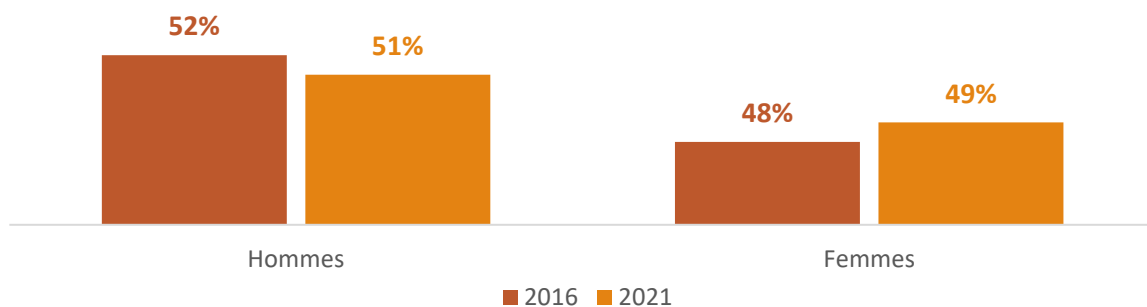


# II- Les emplois

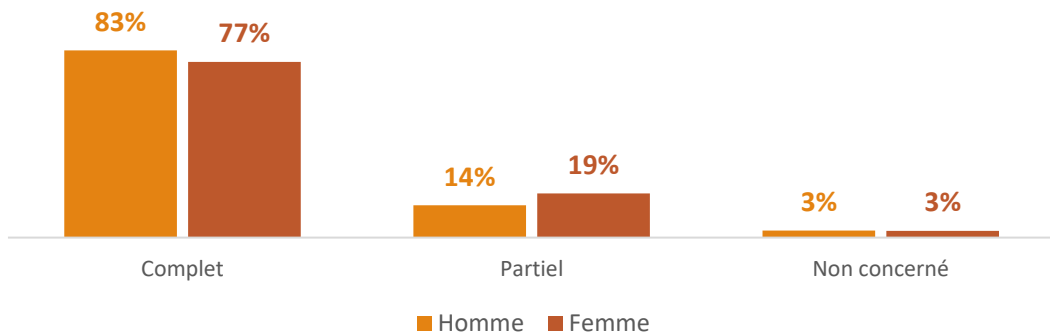
## Profil socio-démographique des salariés

- La répartition hommes/femmes est quasiment à l'équilibre au sein de la branche. La part des **femmes a légèrement augmenté au cours des dernières années** (+1 point en cinq ans), pour atteindre 49% à la fin 2021.
- Cette augmentation globale de la part des femmes reflète notamment leur poids important dans les tranches d'âges les plus jeunes (et donc parmi les salariés entrés plus récemment dans la branche).
- **77%** des femmes travaillent à temps complet contre **83%** des hommes.
- La répartition globale par **tranches d'âges reste très stable**. Entre 2016 et 2021, les variations ne dépassent pas 3 points.

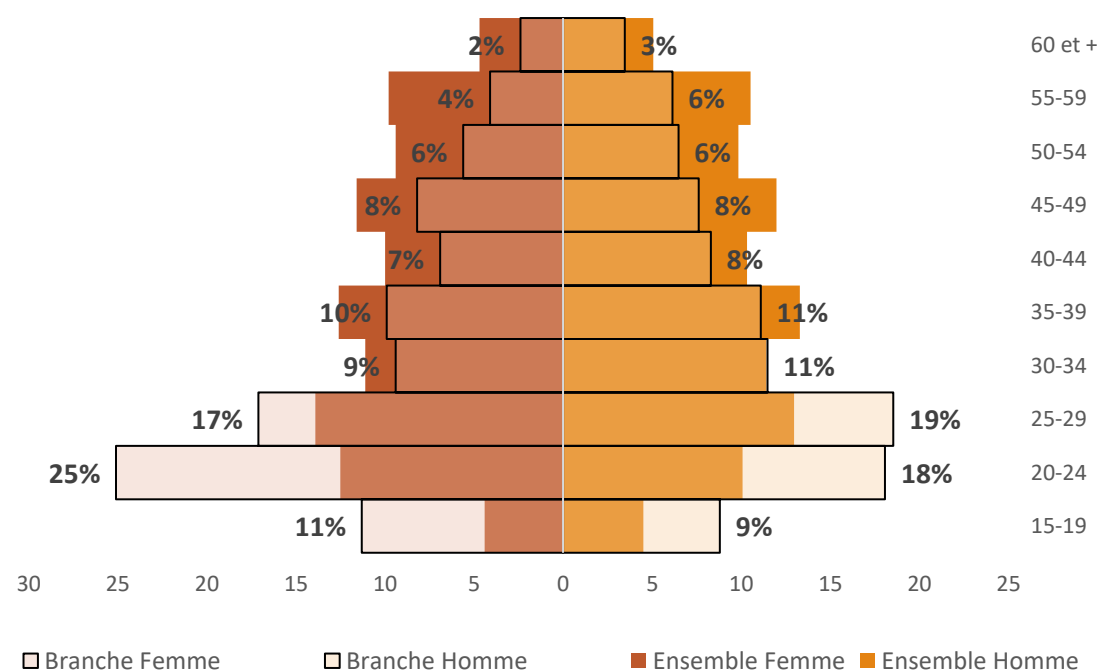
### Répartition des salariés selon le sexe au sein de la branche



### Répartition des temps de travail selon le sexe



### Répartition des salariés par âge

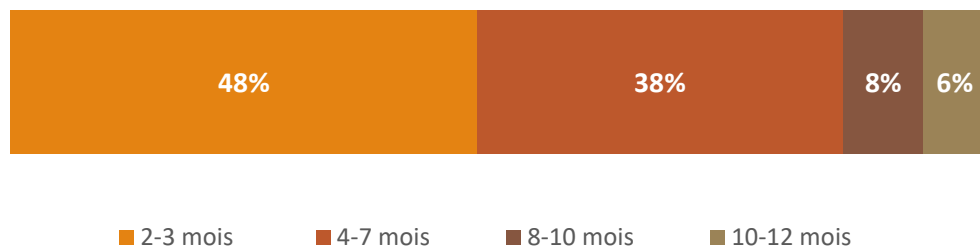


# II- Les emplois

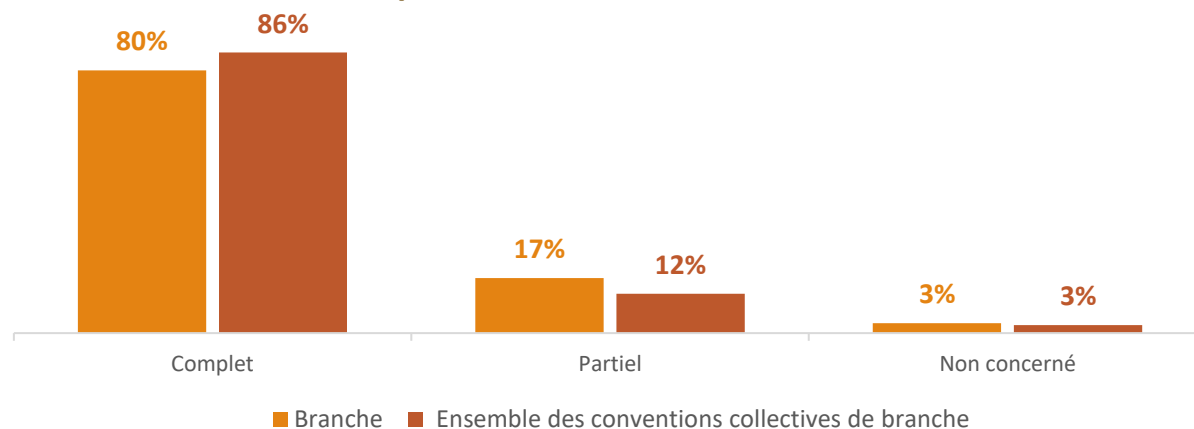
## Les durées de travail

- **80%** des salariés de la branche sont employés à **temps complet**.
- Le taux de **temps partiel** (17%) est **plus important qu'à l'échelle nationale** (12%).
- Il concerne notamment les salariés les plus jeunes au sein de la branche : **42%** des moins de 25 ans sont concernés par les contrats en temps partiel. Ce résultat peut s'expliquer par la présence importante d'étudiants venant rechercher un revenu complémentaire.
- **52%** des contrats à durée déterminée ont une durée **supérieure à 3 mois**.

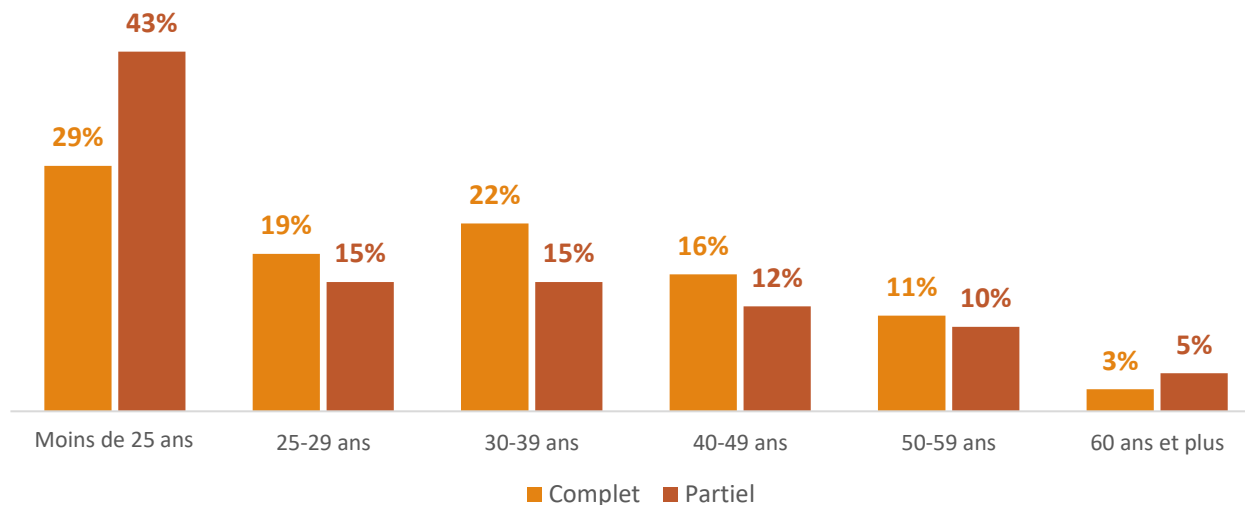
### Les durées de contrats au sein de la branche



### Répartition des durées de travail



### Répartition des durées de travail au sein de la branche selon l'âge

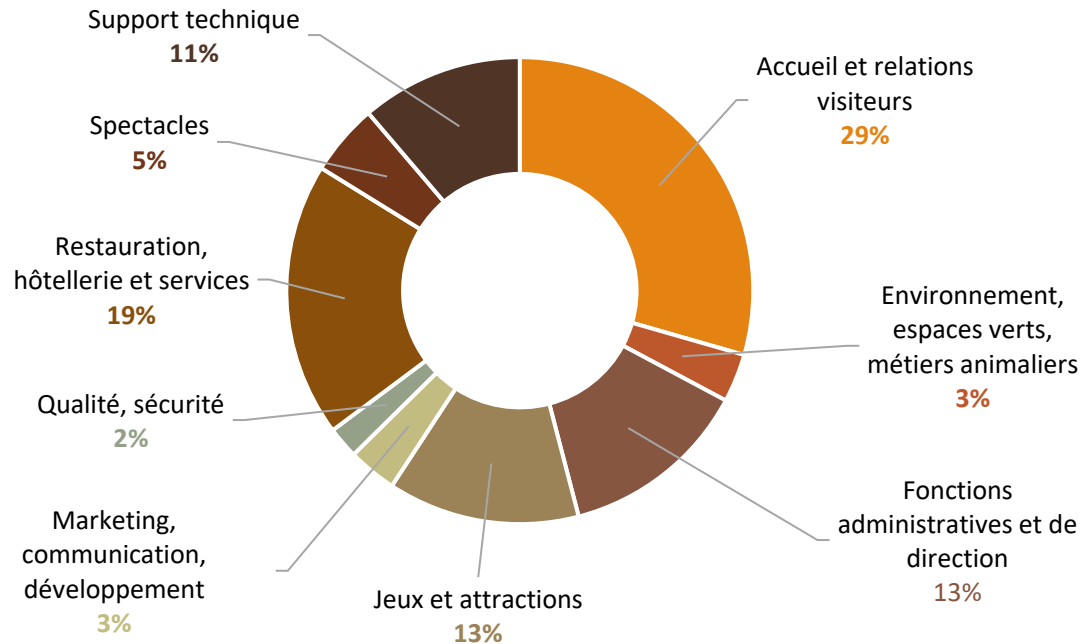


# II- Les emplois

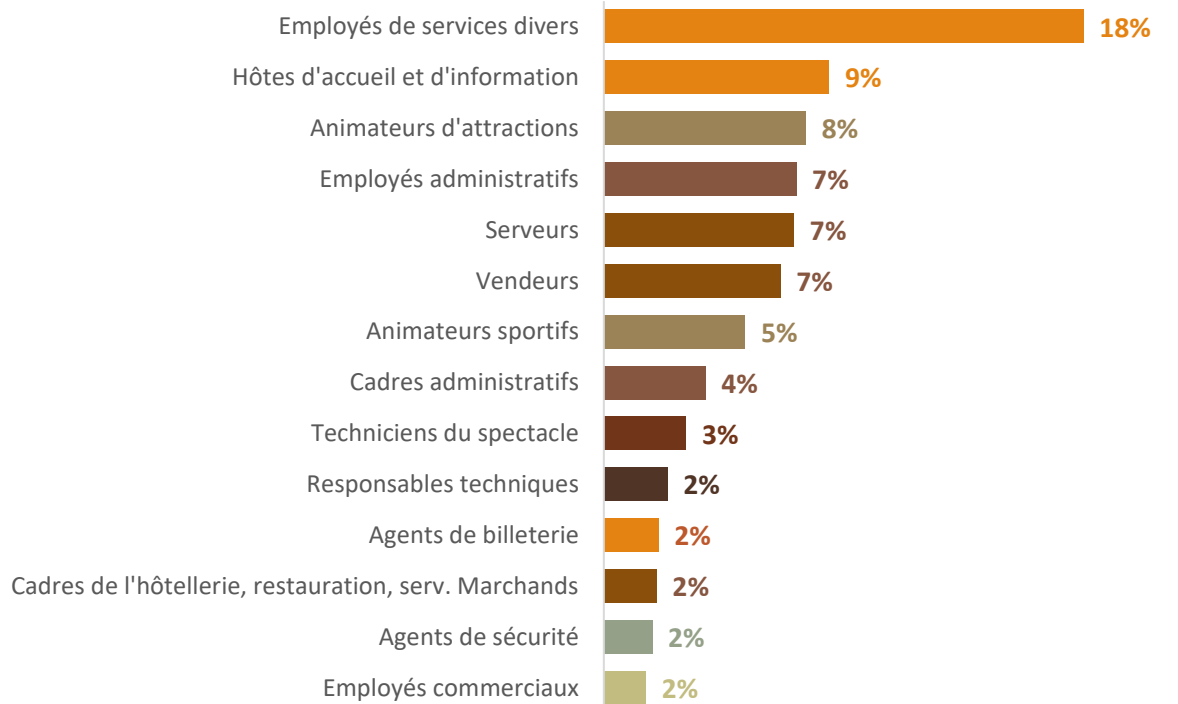
## Les familles de métiers

- 29% des métiers recensés dans la branche sont en lien avec l'accueil et la relation visiteurs.
- La catégorie de métiers la plus présente est « Employés de services divers » à hauteur de 18%.

Répartition des effectifs de la branche en 2021



Répartition des principaux métiers en 2021

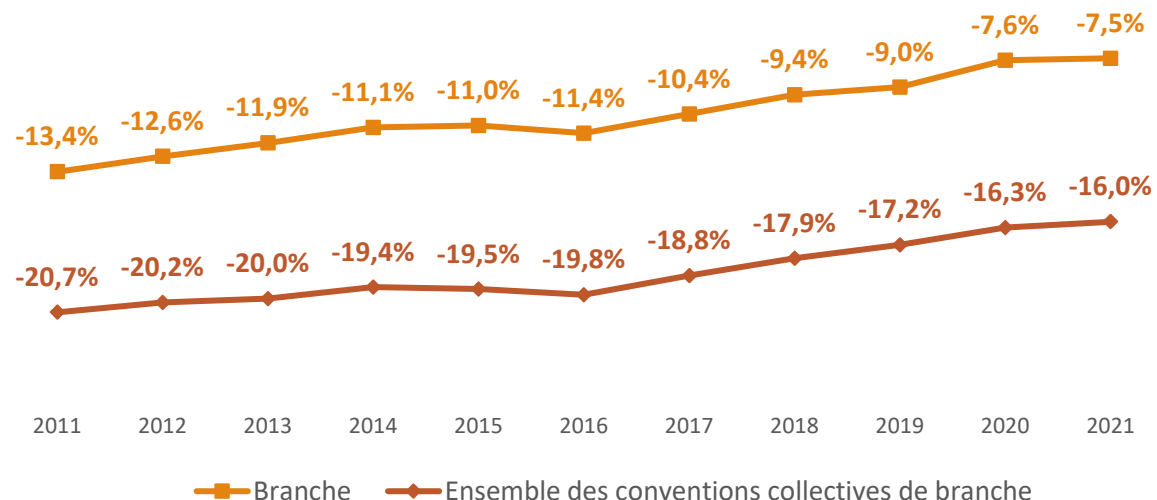


# III- Focus sur l'égalité professionnelle femmes-hommes

## Ecarts de rémunération

- L'écart de salaire entre les hommes et les femmes est **moins important que pour l'ensemble des branches**, et tend à reculer au cours de la décennie 2011-2021.
- **12%** des entreprises répondantes sont **signataires d'un accord sur l'égalité professionnelle**. Parmi elles, **86%** des structures sont engagées en termes d'égalité entre hommes et femmes, **1/3** dans la prévention des violences sexistes et sexuelles et **41%** dans la lutte contre les discriminations

Ecarts de salaire mensuel net entre hommes et femmes



2021	Espaces de loisirs d'attractions et culturels IDCC 01790	Ensemble des conventions collectives de branche
Salaire mensuel net moyen d'un ETP	2 100 €	2 560 €
Ecart femmes/hommes pour le salaire mensuel net moyen	-7,5%	-16,0%
Cadre	-5,2%	-16,1%
Profession intermédiaire	-5,9%	-12,4%
Employé	-2,4%	-4,9%
Ouvrier	-9,2%	-14,7%
29 ans ou moins	-2,1%	-6,4%
30-49 ans	-4,0%	-13,3%
50 ans ou plus	-10,7%	-23,0%

# IV- Enjeux RH

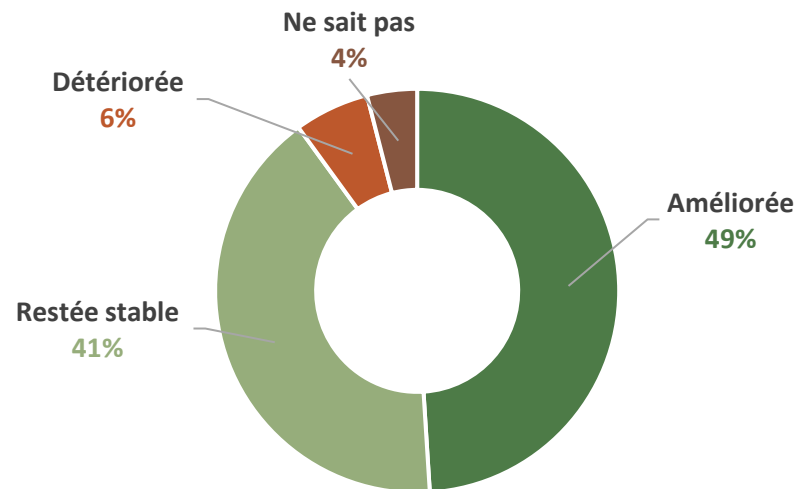
## Qualité de vie au travail

- Les structures ont donné la note moyenne de **8,1/10** concernant leur satisfaction quant à la **qualité de vie au travail** en 2022.
- **La moitié** a déclaré avoir vu une **amélioration** de la qualité de vie au travail ces dernières années, quand seulement **6%** ont déclaré avoir observé une détérioration.

### Sujets prioritaires à traiter en matière de qualité de vie au travail



### Evolution de la qualité de vie au sein de la structure ces dernières années



**8,1/10**  
Satisfaction  
moyenne

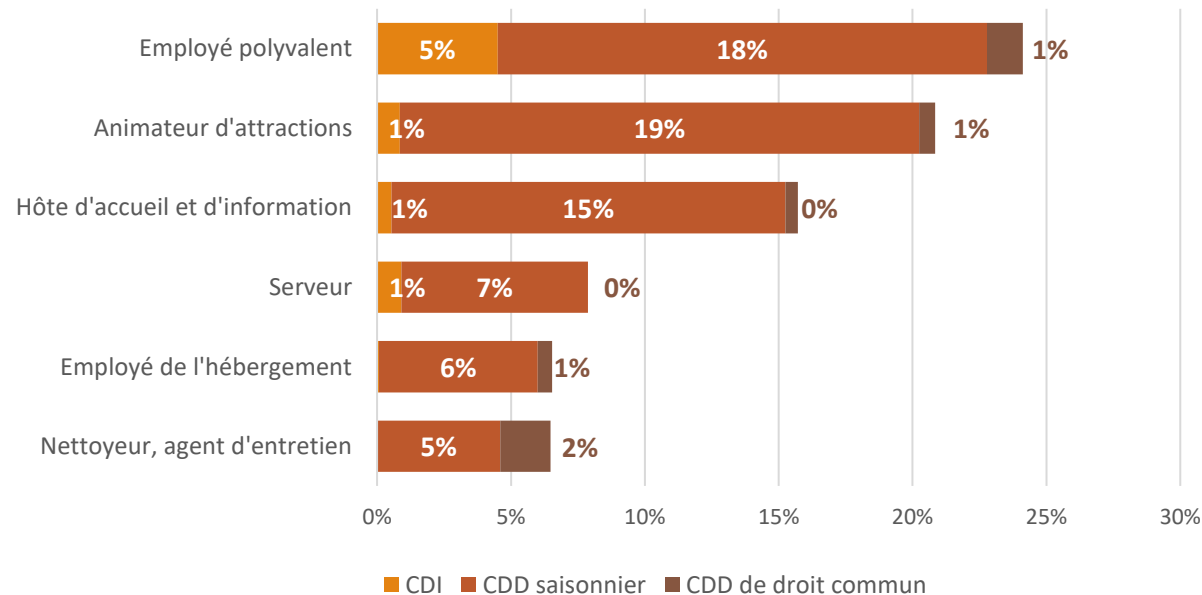
de la qualité de vie au  
travail en 2022

# V- Enjeux emploi/formation

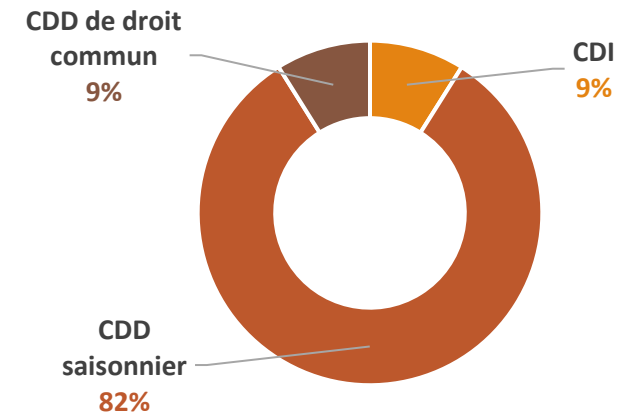
## Les recrutements de salariés

- 68% des structures répondantes ont **recruté au moins 1 salarié** en 2022.
- **Plus de 8 recrutements sur 10** réalisés au sein de la branche en 2022 étaient des **CDD saisonniers**.
- Le métier **d'employé polyvalent** a fait l'objet du **plus grand nombre de recrutements** au sein de la branche avec  $\frac{1}{4}$  des recrutements de la branche dont **5%** des CDI et **18%** des CDD saisonniers.

Les métiers qui recrutent le plus par type de contrat (hors alternance)



Répartition des recrutements réalisés en 2022 par type de contrat (hors alternance)

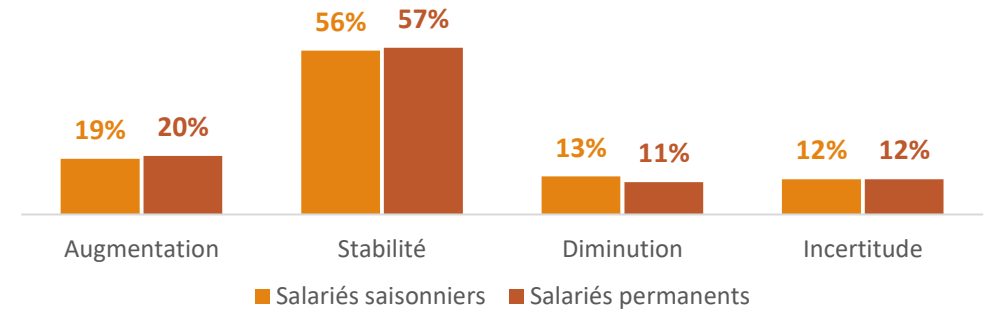


# V- Enjeux emploi/formation

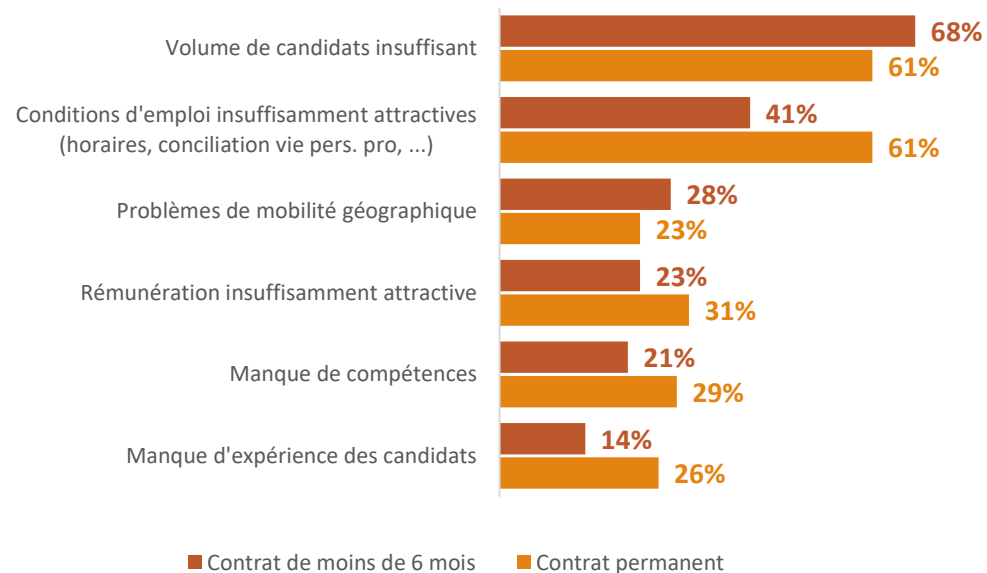
## Les recrutements de salariés

- Une structure sur 5 pense **accroître son volume de recrutements en 2023**, tandis que **11%**. Cette proportion atteint 29% pour les parcs d'attractions et parcs à thèmes.
- A l'inverse, **60%** des entreprises d'autres activités récréatives et de loisirs (aire de jeux, escape game,...) prévoient une évolution stable du volume de recrutement en 2023.
- **59%** des structures répondantes déclarent rencontrer **des difficultés de recrutement**.

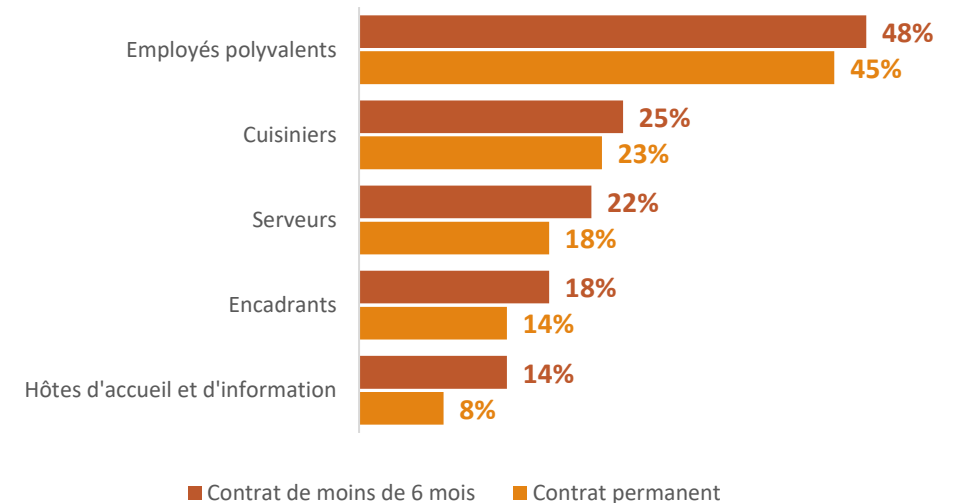
Selon vous, comment vont évoluer les volumes de recrutement en 2023 ?



Raisons expliquant les difficultés de recrutement rencontrées



Métiers concernés par les difficultés de recrutement selon le type de contrat





# V- Enjeux emploi/formation

## La formation des salariés

### Les bénéficiaires de formation dans le champ d'intervention de l'Afdas

- Avec près de 14 000 salariés, le nombre total de bénéficiaires de formation **augmente** de **+16%** par rapport à 2021.
- En 2021, **1 bénéficiaire de formation sur 3 a moins de 25 ans** (+10% depuis 2020).

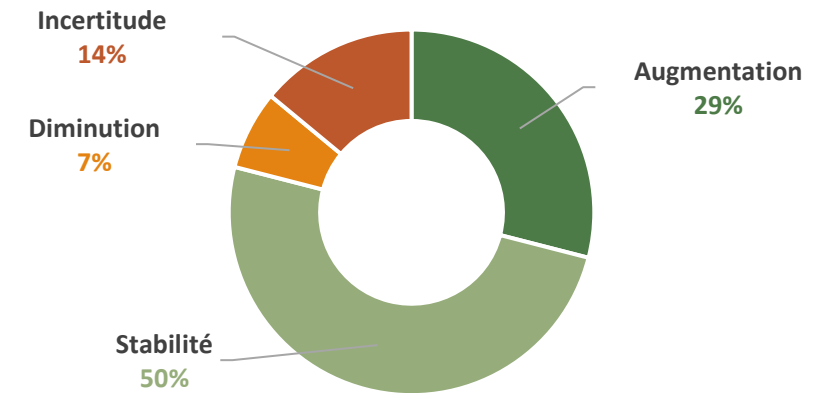
### Profil des bénéficiaires de formations

Nombre de bénéficiaires	2021	Données provisoires 2022
Salariés (hors alternants et intermittents du spectacle)	9 227	10 300
Salariés en alternance	2 783	3 600
Salariés intermittents du spectacle	33	85
<b>Total</b>	<b>12 043</b>	<b>13 985</b>

### Répartition par genre des bénéficiaires de formation en 2021



### Anticipation de l'évolution des volumes de formation professionnelle en 2023



- Chez les structures répondantes, **la moitié** des formations suivies par les **salariés permanents** étaient des formations **d'adaptation au poste de travail**, contre **1/3** pour les salariés saisonniers (lesquels sont davantage mobilisés par les formations obligatoires et habilitations).
- **29%** des structures anticipent une **augmentation des volumes de formation professionnelle** pour 2023.
- **¼** des structures répondantes déclarent avoir des besoins en formations **non couverts par l'offre de formation existante**.
- Les manques identifiés portent sur le management (**29%** des structures), le domaine des jeux et attraction, animation (**26%**) ou encore les formations en support technique et en maintenance (**23%**).

# V- Enjeux emploi/formation

## Focus sur l'alternance

### Les bénéficiaires de formation dans le champ d'intervention de l'Afdas

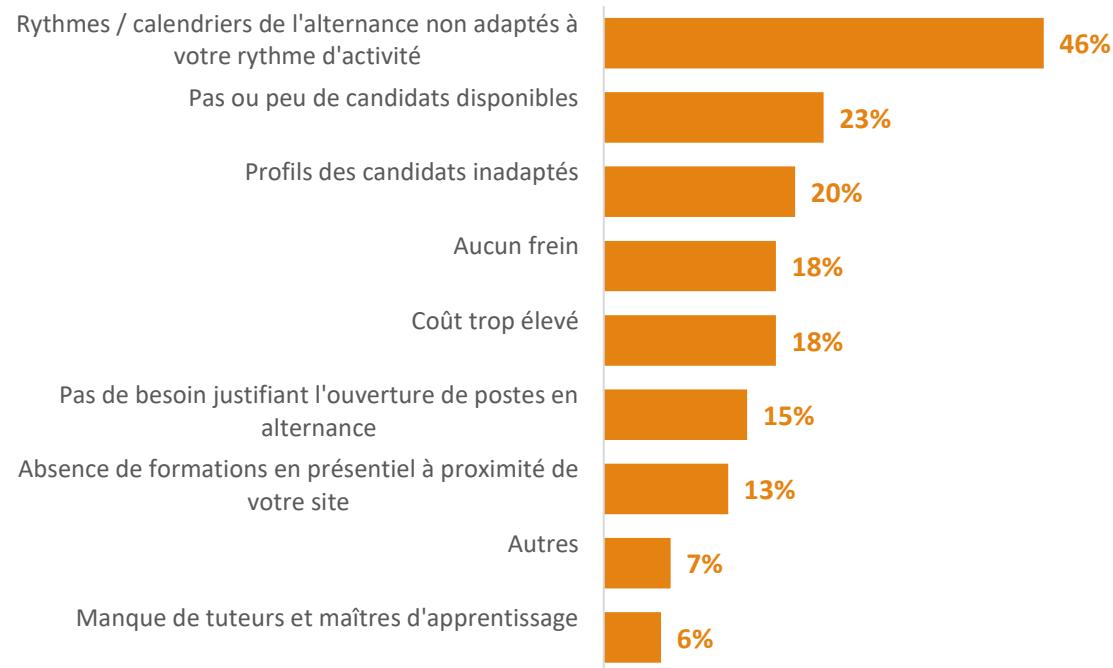
- Le nombre d'alternants a augmenté de **+70,5%** entre 2020 et 2021 et **+29%** entre 2021 et 2022 pour atteindre **3 600 salariés**.



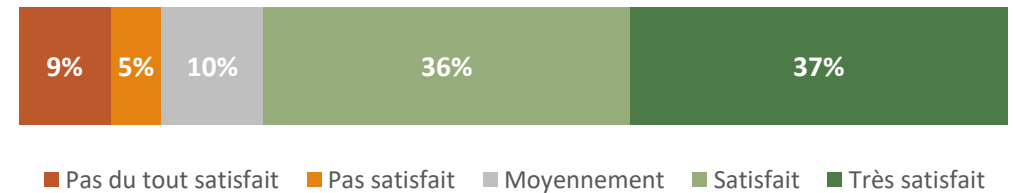
Moyenne de satisfaction du recours aux contrats d'apprentissage au sein de la branche en 2022

7,2/10

### Freins identifiés pour avoir recours à l'alternance



### Niveau de satisfaction du recours aux contrats d'apprentissage



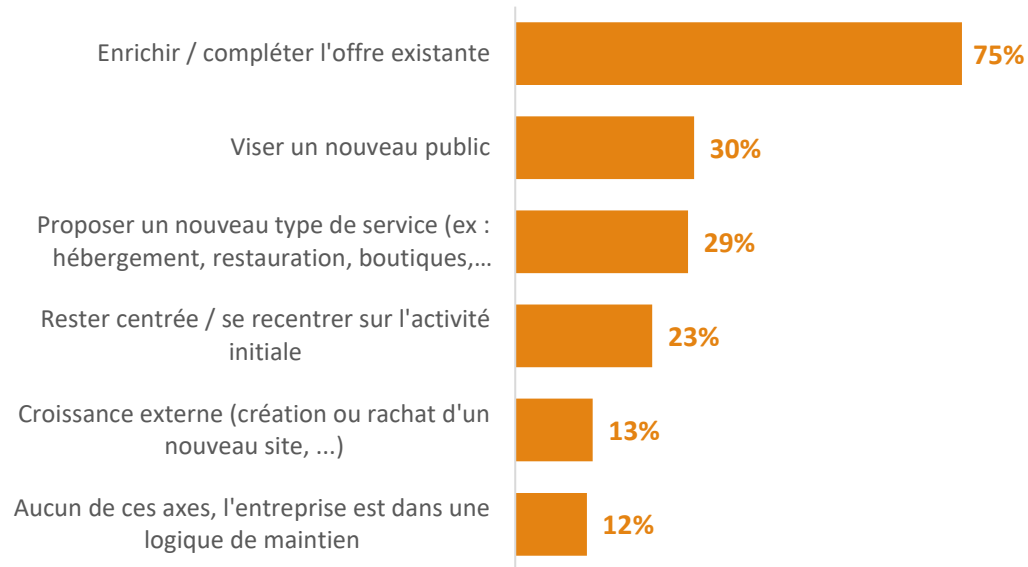
- 1/3** des structures répondantes ayant accueilli un alternant en 2022 **ont embauché au moins 1 alternant à l'issue du contrat d'alternance**.
- Le **principal frein** identifié au recours à l'alternance est **l'inadéquation entre le rythme de l'alternance et le rythme de l'activité**.
- Dans le secteur de gestion des sites et monuments historiques et des attractions touristiques similaires, le principal frein identifié à l'alternance est **le manque de candidats disponibles**.

# V- Enjeux emploi/formation

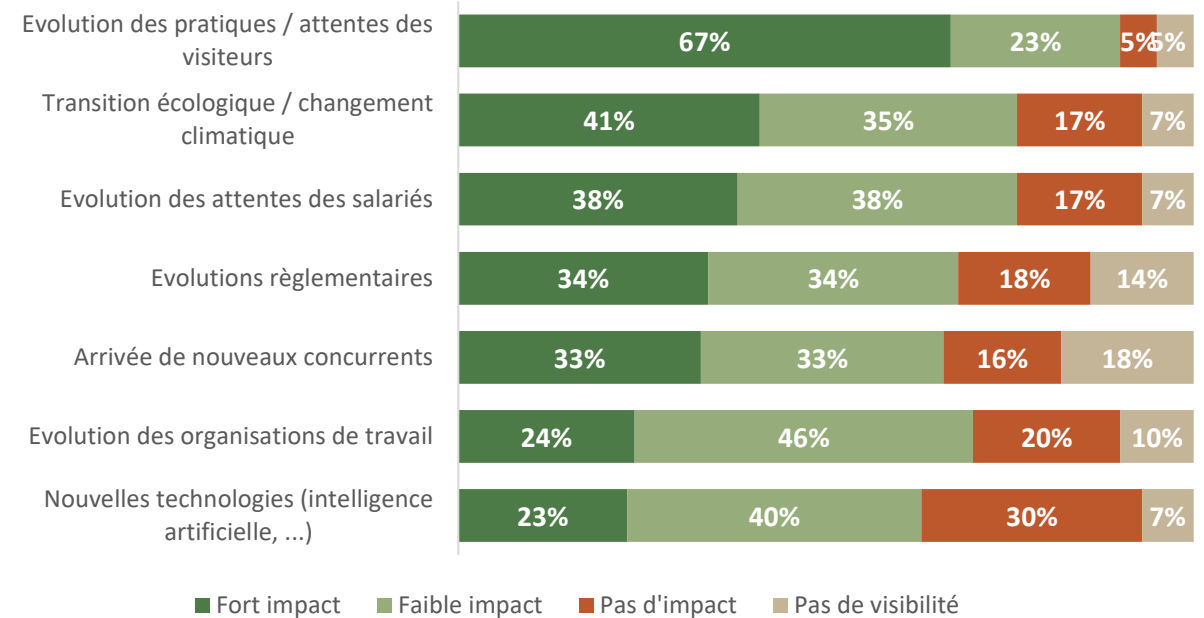
## Enjeux prospectifs identifiés

- **¾** des structures ont exprimé leur souhait **d'enrichir et/ou de compléter leur offre** existante.
- **30%** des structures interrogées souhaitent également **viser un nouveau public**.
- Pour les **2/3** des structures interrogées, **l'évolution des pratiques et des attentes des visiteurs** est un des enjeux pouvant fortement impacter leurs activités c'est également le cas de la **transition écologique** pour **41%** d'entre-elles.

### Stratégie de la structure pour faire évoluer son offre



### Les transformations qui peuvent impacter les activités des structures

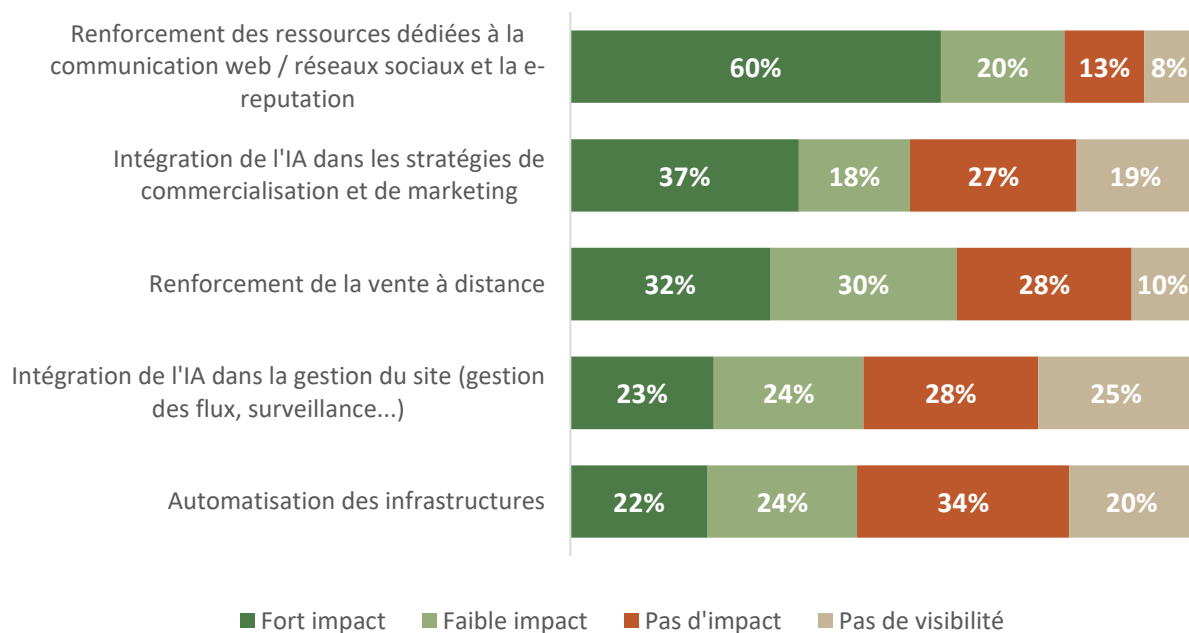


# V- Enjeux emploi/formation

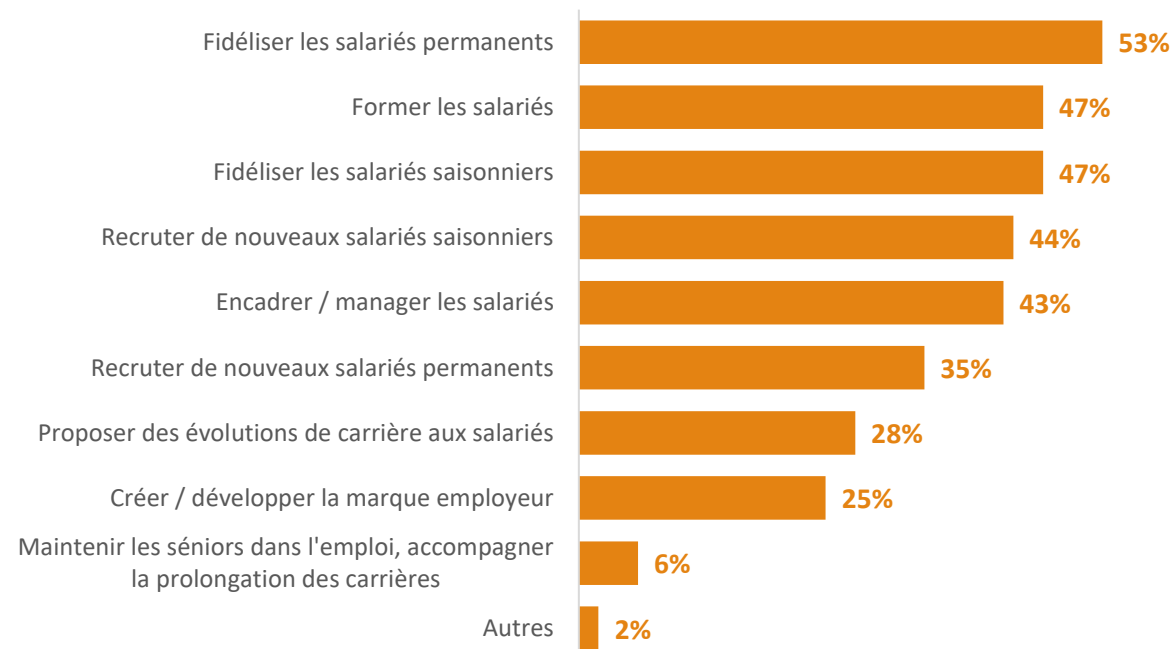
## Enjeux prospectifs identifiés

- Pour ce qui est des impacts de la transformation numérique, **60% des structures** considèrent que la **communication web** aura un **fort impact** sur leur activité dans les années à venir. Elles sont également **37%** à penser que ce sera aussi le cas pour **l'intégration de l'intelligence artificielle** dans leur stratégie de commercialisation et de marketing.
- Pour ce qui est des enjeux en matière de ressources humaines, il s'agit principalement de **fidéliser les salariés permanents** (pour **53%** des structures), de **former les salariés** (**47%**) mais également de **recruter et fidéliser des salariés saisonniers** (respectivement **44%** et **47%**).

### Impact de la transformation numérique sur l'activité de la structure dans les années à venir



### Principaux enjeux des structures en matière de ressources humaines



# VI. Prospective des emplois et compétences

## Les facteurs d'évolution impactant l'activité des structures



RSE

Une bonne prise en compte de l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes et de l'inclusion à tous les niveaux, que ce soit pour l'accueil des visiteurs ou l'embauche de salariés.



Evolutions du marché du travail

Les structures constatent une évolution des attentes des salariés et font face à d'importantes difficultés de recrutements dans certains secteurs.



Evolution de la relation avec le public

La période post-covid a montré une évolution des pratiques et des attentes des visiteurs : les structures observent un changement de comportement de leurs visiteurs qui sont de plus en plus exigeants.

Facteur d'évolution +

Facteur d'évolution +++



Allongement de la saisonnalité

Certaines structures constatent un allongement de la durée de la saison.



Transition numérique

La transition numérique est un enjeu qui impacte l'activité des structures notamment sur le volet communication web et marketing. L'intégration de l'intelligence artificielle dans leur stratégie de commercialisation et les enjeux liés à la data sont également à prendre en compte.



Transition écologique

Les entreprises de la branche, incitées par une augmentation des attentes des visiteurs dans ce domaine, s'engagent dans une démarche de transition écologique. Elles investissent, notamment, dans des dispositifs visant à économiser l'énergie ou à recycler les déchets.

# VI. Prospective des emplois et compétences

## Evolution de la relation avec le public

### Constats issus des entretiens :

- La période post-covid a montré un **changement de comportement du public** des structures de la branche : certaines structures relèvent en effet être plus souvent être confrontées à des visiteurs se montrant **impatiens**, souvent mécontents, **exigeants** sur les services offerts par les structures. Certaines structures rencontrent **plus de conflits avec des visiteurs qu'avant** : des problèmes de manque de respect du personnel et du site, voire des violences verbales ou physiques. La présence de visiteurs en état d'ébriété sur les sites est également perçue comme plus récurrente qu'auparavant.
- **L'inflation a aussi un impact sur la consommation du public**. S'ils sont plus nombreux qu'avant la période du Covid à venir sur les sites de la branche, ils se plaignent plus souvent qu'auparavant des prix trop élevés, et s'attendent à des services plus personnalisés, privatifs.
- Ainsi malgré l'inflation, les visiteurs continuent de fréquenter les structures de la branche, avec une volonté de partir moins loin, de moins prendre de vacances pour partir à l'étranger, et de plus fréquenter les structures locales.

### Impacts sur les emplois :

- **L'évolution des publics** rend l'exercice des emplois **plus compliqué**, et impacte la qualité de vie et conditions de travail. Les salariés ne sont pas forcément préparés ou formés à la gestion de situations conflictuelles.

Réponses apportées par les structures / bonnes pratiques	Perspectives et pistes d'actions
<ul style="list-style-type: none"><li>• Les réponses apportées par les structures sont de deux sortes :<ul style="list-style-type: none"><li>• Renforcement de la présence de personnels de sécurité (en prestation externe ou recrutement d'agents de sécurité).</li><li>• Formation des salariés à la sécurité et à la gestion des conflits pour faire face aux situations tendues.</li></ul></li><li>• Il y a également une recherche de diversification de l'activité des sites pour garantir une plus grande attractivité de la structure auprès du public : activités immersives, sensorielles, utilisation du digital, etc.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Des besoins en formation spécifiques ont été identifiés par certaines structures :<ul style="list-style-type: none"><li>– Gestion de conflit (à destination des managers)</li><li>– Communication non-violente</li><li>– Gestion de crise et communication de crise (de + en + nécessaire avec les réseaux sociaux)</li><li>– Formations à la réglementation</li><li>– Sécurité/premiers secours</li><li>– Gestion des pics d'activité</li></ul></li><li>• Création de groupes de partage d'expérience concernant la gestion de conflit afin que les structures puissent partager leurs expériences et comprendre comment mieux gérer certaines situations face à des visiteurs mécontents.</li><li>• Création et mise à disposition des structures d'une « charte du client ».</li></ul>

# VI. Prospective des emplois et compétences

## RSE/Transition écologique

### Constats issus des entretiens :

- **L'évolution des attentes des visiteurs joue un rôle dans la volonté des entreprises de s'engager dans la transition écologique** : la démarche RSE est en effet souvent attendue de la part du public. Ces attentes sont souvent en lien avec l'activité des sites : les sites naturels se doivent de prouver leur contribution à la protection de l'environnement (protection maritime, protection des forêts et des espaces naturels, etc.).
- Paradoxalement, **l'évolution des pratiques des visiteurs reste parfois compliquée** : pour la gestion des déchets par exemple, les visiteurs sont plus ou moins respectueux du tri, et il est parfois compliqué pour le personnel des sites de le faire respecter. Certains aménagements gênent les visiteurs (ex : coins fumeurs pour éviter les mégots partout).
- Les structures, en proportion de leurs moyens, investissent dans des dispositifs visant à économiser de l'énergie : stations solaires, éclairages LED, toilettes sèches, etc.
- **Les plus petites structures ont plus de difficultés à s'engager sur cet enjeu du fait du coût important des démarches et dispositifs à mettre en place**. Certaines soulignent un manque de connaissance de l'offre d'accompagnement dans la démarche RSE imposée avec des critères difficiles à faire respecter avec un moindre budget et un manque de connaissance du sujet.

### Impacts sur les emplois :

- Certaines structures ont dû **modifier leurs activités ou leurs pratiques afin d'atteindre leurs objectifs RSE fixés** (par exemple : gestion des toilettes sèches, utilisation de vaisselles jetables)
- L'adoption de nouveaux équipements génère des besoins en compétences, voire des créations d'emploi nouveaux, notamment pour les personnels d'entretien/maintenance.

Réponses apportées par les structures / bonnes pratiques	Perspectives et pistes d'actions
<ul style="list-style-type: none"><li>• Les structures développent une communication positive et pédagogique vis-à-vis des visiteurs et des collaborateurs sur les actions réalisées ou sur la stratégie RSE adoptée en évitant les écueils (le risque d'être assimilé à du greenwashing par exemple).</li><li>• De nombreuses structures souhaitent s'engager dans des processus de labélisation (ex : le label « divertissement durable » porté par le SNECAC), mais expriment le besoin d'être accompagnés pour cela notamment les plus petites structures. Cet accompagnement peut être réalisé par l'appui conseil RSE proposé par l'AFDAS.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Mise en place d'actions de sensibilisation à la transition écologique des salariés.</li><li>• Les plus petites structures souhaitent être mieux informées sur les actions possibles à mener sur leur site dans le cadre de la transition écologique, et souhaiteraient être plus accompagnées, aidées.</li><li>• Les plus grandes structures identifient des besoins de compétences sur des fonctions techniques spécialisées telles que la maintenance de nouveaux équipements (ex : stations solaires).</li></ul>

# VI. Prospective des emplois et compétences

## Evolutions du marché du travail

### Constats issus des entretiens :

- Les structures ont vu leur **volume de recrutement des saisonniers augmenter** depuis la période du Covid, du fait de **l'augmentation de la fréquentation** des sites.
- Beaucoup d'étudiants sont intéressés par le travail dans les espaces de loisirs en tant que saisonniers, ce qui provoque beaucoup de turn-over au sein des sites. Ils occupent principalement des postes d'employés polyvalents.
- Les structures rencontrent d'importantes **difficultés de recrutements dans les métiers de la restauration, notamment pour les cuisiniers et serveurs**, car les salaires ne concurrencent pas ceux proposés dans les restaurants.
- De nombreuses structures évoquent **l'évolution des attentes des salariés lors des recrutements** : les saisonniers (notamment) ont parfois des demandes d'aménagement des temps incommodes avec l'activité (amplitudes horaires, travail le week-end, etc.).

### Impacts sur les emplois :

- Les structures font part de difficultés de recrutement importantes, qu'elles expliquent principalement par les **transformations de la relation au travail des candidats potentiels** (avec une conciliation entre vie professionnelle et vie personnelle qui compte davantage depuis le Covid).
- Les formations dans la restauration ne sont pas toujours adaptées aux structures de la branche, car elles surqualifient par rapport aux attentes des structures qui proposent des emplois plus basiques.

Réponses apportées par les structures / bonnes pratiques	Perspectives et pistes d'actions
<ul style="list-style-type: none"><li>• Si les structures ne peuvent pas toujours proposer des salaires plus attractifs, elles essaient de s'adapter, autant que possible, aux attentes des salariés concernant la flexibilité de leur temps de travail, en instaurant par exemple les semaines de 4 jours, des plannings d'organisation des horaires mensuels pour s'adapter aux besoins de chacun, des horaires variables, la possibilité de télétravail pour les postes où c'est possible, etc. Certaines mettent également en place des avantages : 6ème semaine de congés, primes, etc.</li><li>• Des structures font le choix d'embaucher plus de salariés pour pallier plus facilement les absences.</li><li>• Les structures forment principalement leurs salariés en interne, surtout pour les saisonniers.</li><li>• Pour pallier les difficultés de recrutement dues au manque de logement à proximité des sites certaines structures proposent des logements à prix réduits d'autres sites au contraire cherchent à recruter des salariés locaux qui habitent à proximité des parcs pour éviter de devoir faire face à ces difficultés de logement et de déplacement.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Certaines structures souhaitent garder un maximum de flexibilité, et voudraient avoir la possibilité de recourir à des contrats de travail plus souples.</li><li>• Outiller les structures sur l'intégration et le management des jeunes professionnels permanents ou saisonniers (formations, guides de bonnes pratiques, etc.).</li><li>• Projet de guide pratique sur l'intégration des saisonniers.</li><li>• Une réflexion à engager sur les formations aux métiers de la restauration adaptées aux besoins et à la spécificité des structures ELAC.</li></ul>



# VI. Prospective des emplois et compétences

## QVCT

### Constats issus des entretiens :

- Les **entretiens annuels** sont l'occasion pour certaines structures **d'échanger avec les salariés sur leurs conditions de travail**. De ce fait, ils peuvent prendre en compte leurs besoins et les fidéliser car les salariés se sentent écoutés, considérés.
- En dehors de ces entretiens, les structures se disent à l'écoute de leurs salariés, cherchent leur épanouissement tout au long de l'année avec comme objectif qu'ils reviennent d'une année à l'autre.
- Certaines structures **mettent en place des activités et lieux de convivialité afin de renforcer la cohésion d'équipe et de mettre en place une bonne ambiance** au sein des équipes : team building, cours de langue des signes, etc.
- Pour la plupart des petites structures 'outdoor', **la généralisation du télétravail en hors saison pour les salariés permanents participe au bien-être au travail**.
- Il est **à noter que l'impact de l'évolution, souvent négative, de la relation avec le public tend à dégrader la qualité de vie et les conditions de travail** (cf. chapitre dédié de la partie « Premiers éléments de prospective des emplois et compétences »).

### Impacts sur les emplois :

- Agir sur la qualité de vie et les conditions de travail est une **nécessité largement partagée par les structures pour attirer et fidéliser les salariés**, dans un contexte de difficultés de recrutement.

Réponses apportées par les structures / bonnes pratiques	Perspectives et pistes d'actions
<ul style="list-style-type: none"><li>• Certaines structures réalisent du benchmarking auprès des entreprises autour d'elles pour avoir des idées sur la manière d'améliorer la qualité de vie de leur lieu de travail.</li><li>• Mise à disposition de lieux et professionnels de sport dans plusieurs structures, et ergonomes pour les métiers à risque.</li><li>• Certaines structures ont mis en place un management participatif, où les salariés ont leur mot à dire sur l'organisation du temps de travail, ont plus de souplesse sur leurs tâches, etc.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Certaines structures ont exprimé le besoin d'être accompagnées par leur OPCO afin d'obtenir des idées pour améliorer leur qualité de vie au travail, ce qui appelle à mieux faire connaître l'offre existante en la matière notamment les appuis conseils RH proposés par l'Afdas.</li><li>• Création d'un guide des bonnes pratiques.</li><li>• Formation des managers à la prévention des risques psychosociaux.</li></ul>

# VI. Prospective des emplois et compétences

## Transition numérique

### Constats issus des entretiens :

- Les innovations digitales et technologiques sont un moyen pour les structures de **diversifier leur offre et de rendre plus attractif leur établissement**, notamment pour un jeune public. Même les plus petites structures s'engagent dans le développement de certaines technologies innovantes afin d'attirer plus de visiteurs et de rendre les activités plus interactives avec le public.
- Les structures accordent pour la plupart une **importance au référencement web ainsi qu'aux notes et avis sur internet**, car les visiteurs se basent beaucoup dessus (surtout pour les petites structures plus méconnues du grand public). La mise en place d'un site internet et de comptes sur les réseaux sociaux permettent également une plus grande visibilité des enseignes.

### Impacts sur les emplois :

- Avec l'avancée des technologies et leur intégration dans le milieu professionnel, certaines structures, notamment les plus grande, évoquent des **besoins croissants de recrutement** concernant des techniciens informatiques afin d'assurer la sécurité informatique, d'intégrer l'IA, d'intégrer la réalité virtuelle aux activités de la structure ou plus simplement pour la gestion de leurs réseaux sociaux.
- Des **difficultés de recrutement sont présentes pour les métiers du numérique**, du fait de la concurrence entre employeurs pour attirer les salariés (toutes branches confondues) et des niveaux de salaires pratiqués dans la branche (qui sont perçus comme faibles, en comparaison des rémunérations proposées pour ces métiers dans d'autres secteurs d'activités, et notamment les entreprises spécialisées du numérique).

Réponses apportées par les structures / bonnes pratiques	Perspectives et pistes d'actions
<ul style="list-style-type: none"><li>• Les plus petites structures ne cherchent pas à embaucher de nouveaux salariés spécialisés dans les métiers du numérique mais demandent aux salariés de se former sur un outil en particulier, afin de permettre la montée en compétence de salariés présents et éviter une embauche supplémentaire (notamment car la taille ou l'activité de la structure ne justifient pas la création d'un poste dédié).</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Des besoins en formations des salariés à l'utilisation de nouveaux dispositifs digitaux au sein de l'entreprise, principalement pour les salariés permanents, car ce sont souvent des dispositifs qui évoluent rapidement.</li><li>• Communiquer sur les opportunités d'emploi offertes par les plus grandes structures de la branche auprès des diplômés du numérique, en valorisant le caractère innovant et stimulant des besoins (activités immersives, sensorielles, etc.).</li><li>• Créer des « ponts » avec l'écosystème des industries culturelles et créatives (développement de projets, accueil de stagiaires et alternants...).</li></ul>

# VI. Prospective des emplois et compétences

## Egalité professionnelle

### Constats issus des entretiens :

#### Egalité H/F

- Les structures n'ont pas exprimé de besoins spécifiques en termes d'égalité professionnelle.
- Leur effectif comprend généralement plus de femmes que d'hommes, et les structures basent leurs embauches sur l'expérience et les compétences en priorité.
- **Les plus hauts salaires concernent cependant davantage les hommes dans certaines structures, car ils occupent les postes les plus hauts dans la hiérarchie**, sont plus âgés, et sont là depuis plus longtemps.

#### Egalité générationnelle

- La plupart des structures expliquent qu'il est **difficile de trouver des profils seniors du fait du rythme de travail intense et du caractère physique de la plupart des postes** proposés dans les structures.
- Les structures où les salariés restent sur le long terme sont confrontés à des profils de travailleurs seniors, et adaptent les postes de travail et les horaires aux salariés concernés. Un accompagnement à la retraite est parfois proposé par les structures.
- Si les structures de la branche embauchent beaucoup de jeunes, notamment durant les périodes estivales, certaines expliquent qu'**avoir des travailleurs seniors est bénéfique pour la transmission de compétences et pour rassurer les visiteurs qui accordent plus difficilement leur confiance aux salariés les moins expérimentés.**

### Impacts sur les emplois :

- La mixité des emplois de la branche est perçue un atout pour recruter et fidéliser les salariés. Néanmoins, elle reste difficile à atteindre pour certains métiers, du fait du profil des candidats : chauffeurs (très masculinisés), RH (plus féminisés), etc.
- Le public senior pourrait constituer une « ressource » de candidatures, dans un contexte de difficultés de recrutement.

Réponses apportées par les structures / bonnes pratiques	Perspectives et pistes d'actions
<ul style="list-style-type: none"><li>• L'index de l'égalité professionnelle est un outil perçu positivement par les structures qui y sont assujetties pour veiller à l'équilibre des salaires au moment des augmentations.</li><li>• Des initiatives sur l'aménagement du temps de travail pour les travailleurs seniors.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Dans un contexte d'allongement des carrières, structurer (notamment dans les grandes structures) une approche prévisionnelle des compétences et des parcours professionnels (GPEC), identifier les passerelles métiers possibles pour les seniors exposés à la pénibilité.</li></ul>

# VI. Prospective des emplois et compétences

## Santé et handicap

### Constats issus des entretiens :

- Les **structures sont soucieuses de travailler sur l'inclusion à tous les niveaux**, que ce soit pour l'accueil des visiteurs ou l'embauche de salariés. Mais les structures de la branche **reçoivent peu de candidatures de personnes en situation de handicap**, néanmoins certaines structures travaillent avec un GEIQ Handicap pour s'échanger les offres et les CV afin de favoriser l'inclusion.
- Certaines structures visent à faire de la sensibilisation des risques de santé liés au poste, par exemple en **faisant venir des ergonomes afin d'améliorer les conditions de travail et diminuer le risque d'accident**, ou encore en proposant des espaces pour suivre des cours de sport gratuitement sur les temps de pause.
- Pour les structures accueillant du public dans des zones atypiques (grottes, bord de l'eau, structures dans les arbres par exemple), la création et l'entretien de chemins et passerelles sécurisés sont essentiels à la poursuite des activités et à la réputation de l'établissement.

### Impacts sur les emplois :

- L'embauche de travailleurs bénéficiaires d'une RQTH constitue un enjeu important dans un contexte de difficultés de recrutement, indépendamment de l'assujettissement des établissements.
- L'amélioration de **l'aménagement des postes de travail permet de réduire les risques** en matière de santé et de renforcer la fidélisation du personnel.
- Afin d'éviter le risque d'accidents de travail les postes et la pratique des activités et des emplois doivent être adaptés en prévision.

Réponses apportées par les structures / bonnes pratiques	Perspectives et pistes d'actions
<ul style="list-style-type: none"><li>• Certaines structures sont engagées dans le label tourisme et handicap.</li><li>• Des structures sont accompagnées par CAP emploi pour mettre en place du matériel adapté à tous.</li><li>• Des professionnels RH sont formés en tant que tuteurs pour favoriser l'inclusion.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Former ou sensibiliser les salariés en contact avec le public en situation de handicap.</li><li>• Inscrire les structures dans les dynamiques des réseaux régionaux et locaux du handicap (actions conduites dans le cadre du PRITH, partenariats avec les Cap Emploi, etc.).</li><li>• Diffuser des bonnes pratiques à destination des équipes RH sur la rédaction de leurs annonces, les entretiens, l'accueil inclusif.</li><li>• Mettre à disposition des entreprises et des salariés des ressources et outils permettant de « déconstruire » les représentations sur les publics en situation de handicap et accompagner les demandes de reconnaissance et les situations de handicap (ressources AGEFIPH, Afdas, etc.).</li><li>• Accompagner les structures dans l'amélioration de l'ergonomie des postes de travail (en lien également avec les démarches QVCT).</li></ul>

# VI. Prospective des emplois et compétences

## Allongement de la saisonnalité

### Constats issus des entretiens :

- La **majorité des structures 'outdoor' ont confirmé observer un allongement de la saison**, qui peut être dû à la hausse des températures et peut alors faciliter les activités en extérieur plus tard que d'habitude dans l'année.
- Des exceptions ont été observées chez les plus petites structures qui doivent faire face à la concurrence des grosses structures dans leur secteur et renoncent parfois à ouvrir plus longtemps leur site.

### Impacts sur les emplois :

- Les structures **adaptent leur volume de recrutement** selon la saisonnalité, elles développent les contrats courts, notamment lors des périodes de vacances scolaires.

Réponses apportées par les structures / bonnes pratiques	Perspectives et pistes d'actions
<ul style="list-style-type: none"><li>• Les structures organisent le temps de travail différemment, pour permettre une meilleure rotation des employés polyvalents, qui peuvent être disponibles sur plusieurs postes en fonction du besoin. Elles optimisent leur l'organisation.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Besoins de certaines structures à se former en organisation du temps de travail.</li><li>• Participer à ou initier des démarches territoriales sur les « boucles saisonnières », permettant aux salariés de mieux articuler les temps de travail et aux structures de fidéliser les travailleurs saisonniers.</li><li>• S'appuyer sur les Groupements d'employeurs pour l'Insertion et la Qualification (GEIQ)</li></ul> <p><i>NB : Les « boucles saisonnières » reposent sur l'articulation entre plusieurs entreprises d'un même territoire afin de proposer aux saisonniers des missions successives et ainsi les fidéliser et leur permettre d'enchaîner plusieurs saisons sur l'année.</i></p>

