

Diagnostic action sur l'impact de la crise liée à la Covid-19 dans le secteur des casinos et des clubs de jeux

SYNTHESE NOVEMBRE 2021

Diagnostic action sur l'impact de la crise liée à la Covid-19 dans le secteur des casinos et des clubs de jeux

Diagnostic action reposant sur une large consultation (24 entretiens individuels et collectifs et 1 enquête en ligne auprès de 35 établissements ou groupes de casinos, 1 atelier de travail), sur une analyse bibliographique et sur l'exploitation de données statistiques.



Des casinos contraints à la fermeture, une activité en chute libre ...

2 phases de confinement imposant un arrêt des activités des établissements

+100 jours de fermeture sur l'exercice 2019-2020 (15/03/2020 au 22/06/2020)

← Exercice →

+200 jours de fermeture sur l'exercice 2020-2021 (du 30/10/20 au 19/05/21)

← Exercice →



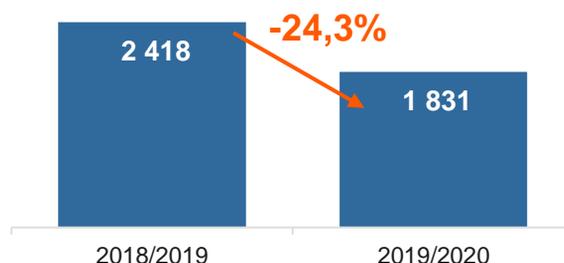
Une reprise de l'activité entre juillet et octobre 2020 ne permettant toutefois pas de sauver la saison... une réouverture le 19 mai 2021, mais sous conditions sanitaires strictes



Établissements interrogés ont vu leur chiffre d'affaires **baïsser d'au moins 15% entre les exercices 2018-2019 et 2019-2020**

Evolution du Produit Brut des Jeux (en M€)

Sources : Casinos de France, retraitement Katalyse



Le maintien des équipes en place mais une suppression des contrats temporaires

Entre le 31/10/2019 et le 31/10/2020, sur l'ensemble des effectifs des casinos ayant répondu à l'enquête en ligne, on observe :



Un relatif **maintien** des **effectifs permanents** au sein des établissements



-77% du nombre d'employés en **contrat temporaire**



-22% du nombre de **stagiaires et d'apprentis**

Actions déployées par les établissements de jeux :

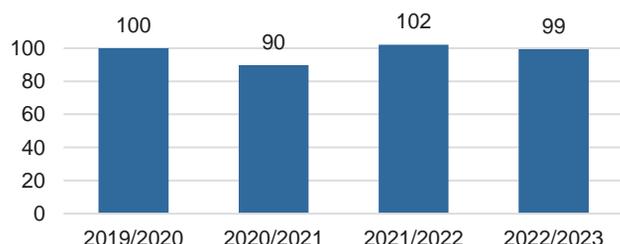
- Un **recours au chômage partiel identique** entre le 1^{er} et le 2^{ème} confinement, à l'issue duquel une vague de départs plus importante a été observée (lassitude, abattement des équipes)
- Le **maintien du contact** et du lien social avec les équipes (appels, réunions...) et le **recours à la formation**
- Des besoins ponctuels de publics dits « fragiles » **traités au cas par cas** par les établissements
- Peu de personnes identifiées comme en situation de pré-retraite selon les établissements interrogés
- **Des difficultés à engager des stagiaires** ou des alternants (agrément et âge légal nécessaire pour travailler)

Les établissements anticipant un rebond d'activité rapide et un retour des effectifs à leur niveau de 2019-2020 dès l'exercice 2021-2022

Evolution des effectifs totaux anticipés à horizon 2023

Analyse base 100

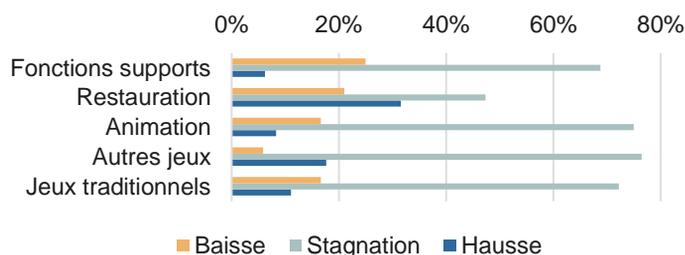
Sources : Enquête en ligne – 18 répondants



Evolution des effectifs permanents anticipés à horizon 2023

Analyse base 100

Sources : Enquête en ligne – 19 répondants



Diagnostic action sur l'impact de la crise liée à la Covid-19 dans le secteur des casinos et des clubs de jeux

Jeux : des équipes durement touchées, à l'arrêt pendant la crise

Impact de la crise sanitaire :

- Un recours au chômage partiel (>50% du temps de travail) pour l'ensemble des équipes des jeux
- Arrêt des activités, non-retour à l'emploi observé pour certains salariés...

Evolutions à court-terme (d'ici 3 ans) :

- Une baisse d'activité des jeux traditionnels et autres types de jeux pour 65% des répondants
- Mais une stagnation des effectifs dédiés aux jeux selon près de 75% des répondants à l'enquête en ligne

IMPACT : FORT



Enjeux identifiés :

- 1) Visibilité des parcours métiers
- 2) Revalorisation des métiers
- 3) Renforcement des compétences et savoir-être autour du service client
- 4) Métiers en tension : croupiers, agents de sécurité

Restauration : des métiers soumis à une forte tension et à un turnover important

Impact de la crise sanitaire :

- Un recours au chômage partiel (>50% du temps de travail) pour l'ensemble des équipes
- Arrêt des activités, non-retour à l'emploi en grand nombre

Evolutions à court-terme (d'ici 3 ans) :

- Une baisse de l'activité attendue selon 61% des répondants à l'enquête en ligne, voire une stagnation (pour 27% d'entre eux)
- Près de 50% des établissements prévoient une stagnation du nombre d'employés, 30% une hausse des effectifs

IMPACT : TRES FORT



Enjeux identifiés :

- 1) Travail sur la marque employeur
- 2) Revalorisation des métiers et des rémunérations
- 3) Renforcement des compétences et savoir-être autour du service client
- 4) Formation d'alternants nécessaire

Animation : une activité salariée peu présente dans les casinos

Impact de la crise sanitaire :

- Arrêt de l'activité

Evolutions à court-terme (d'ici 3 ans) :

- Une baisse de l'activité attendue par les établissements (selon 74% des répondants à l'enquête en ligne)
- ... mais une stagnation des effectifs à prévoir pour 75% des établissements interrogés

IMPACT : MODERE



Enjeux identifiés :

- 1) Renouvellement des animations (attraction / fidélisation), face notamment à une clientèle plus jeune
- 2) Maintien du calendrier d'animations en dépit du contexte

Fonctions supports : des emplois et des métiers peu affectés par la crise

Impact de la crise sanitaire :

- Le maintien d'une partie des équipes de direction et des fonctions supports
- Un fonctionnement à minima d'une partie des effectifs des établissements ex : services de comptabilité, RH
- L'entretien nécessaire du parc machines

IMPACT : FAIBLE



Pas d'enjeu majeur identifié ou d'évolution clé à court-terme

Diagnostic action sur l'impact de la crise liée à la Covid-19 dans le secteur des casinos et des clubs de jeux

Propositions d'actions partagées lors d'un atelier de travail qui a réuni les membres de la CPNE et Katalyse



A.1 SENSIBILISATION DES ENTREPRISES

Enjeux de la branche :

- Manque de visibilité des salariés de la branche sur leurs compétences, leurs perspectives d'évolution, leur plan de carrière
- Mobilisation des équipes en vue d'une reprise post crise sanitaire
- Besoin de recrutement sur des métiers en tension notamment croupiers, caissiers, serveurs et, cuisiniers
- Maintien d'un cadre de travail agréable et propice à l'épanouissement personnel malgré des conditions de travail exigeantes

1	Sensibiliser à la démarche GPEC au sein de la branche	+ + +	+ + +
2	Permettre une montée en compétence du management intermédiaire	+ + +	+ + +
3	Améliorer la pédagogie auprès des employés de la branche sur la connaissance de la réglementation des jeux	+ + +	+ + +

Difficulté de mise en place (selon Katalyse)

Niveau de priorité perçu (lors de l'atelier de travail)

A.2 FORMATION DES EQUIPES

Enjeux de la branche :

- Adaptation des métiers et des compétences des équipes face aux évolutions de l'expérience client, des jeux...
- Difficulté pour les salariés, notamment autour du jeu, de faire valoir leurs compétences dans d'autres secteurs
- Besoin de fidéliser les équipes et faire progresser les collaborateurs
- Transmission du savoir des salariés les plus expérimentés vers les nouveaux arrivants

4	Développer des formations certifiantes propres aux casinos	+ + +	+ + +
5	Promouvoir et former les salariés de la branche au mentorat et tutorat	+ + +	+ + +
6	Faire de la pédagogie aux salariés de la branche sur l'usage du CPF	+ + +	+ + +

Difficulté de mise en place

Niveau de priorité perçu

A.3 COMMUNICATION

Enjeux de la branche :

- Méconnaissance des métiers de la branche et de ses possibilités de carrière par les jeunes et les actifs nouveaux entrants possibles
- Déficit de communication positive sur l'univers des casinos
- Faible attractivité de la branche auprès des jeunes profils
- Besoin de recrutement sur des métiers en tension
- Image des casinos et expérience vécue dans les établissements versus tendances sociétales actuelles

7	Mettre à disposition des entreprises un kit leur permettant de renforcer leurs partenariats avec des opérateurs locaux	+ + +	+ + +
8	Développer un kit de communication à destination des jeunes et des demandeurs d'emploi	+ + +	+ + +

Difficulté de mise en place

Niveau de priorité perçu