

**BLOC 1 : Organiser et diriger une table de jeux dans un établissement habilité à cet effet**

REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>Identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'EVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
Activité 1 Gestion technique des tables de jeux dans un établissement habilité à cet effet <i>Le croupier manipule les cartes, les jetons et tous les éléments physiques dont il s'est assuré du bon fonctionnement. Il annonce les séquences de jeu qui rythment la partie, place les mises. Il procède au ramassage des mises perdantes, calcule les gains, effectue les paiements. Il maintient en conformité la table de jeu dont il a la responsabilité dans le respect de la réglementation. ; Il communique avec l'ensemble de l'équipe travaillant avec lui.</i> Les techniques utilisées et la communication sont adaptées aux personnes en situation de handicap.	C1 Participer à l'ouverture et à la fermeture de sa table, en respectant les procédures réglementaires et en effectuant les comptées de celle-ci pour éviter toute contestation possible.	ME 1 : Mise en situation professionnelle individuelle oral sur la base de mini cas. Le candidat répond à des questions de mises en situation d'une comptée d'ouverture et de fermeture de table. Le jury questionne le candidat et évalue ses réponses à l'aide d'une grille d'évaluation fournie par le certificateur.	C1 Les vérifications préalables et le protocole imposé par l'établissement sont respectés. Le comptage précis des jetons est effectué avec précision et en conformité avec la législation. A l'ouverture et la fermeture d'une table, le protocole de sécurisation du matériel est respecté. Les annonces réglementaires sont dites à haute et intelligible voix.
	C2 Vérifier, tout au long de la partie, la présence et la conformité des équipements nécessaires au bon déroulement du jeu pour garantir la sincérité et la régularité des jeux en permanence.	ME 2 Mise en situation professionnelle pratique individuelle simulée d'une partie de jeu de casino. Un des membres du jury évaluateur tient le rôle du joueur et le second observe le candidat durant toute la mise en situation. La partie dure environ 20 minutes et porte sur 2 jeux fondamentaux des jeux de casino. En amont du démarrage de la partie le candidat exécute la décomposition d'un stack main droite et main gauche et le mélange protocolaire d'un jeu de cartes. A la fin de la partie. Le jury joue le rôle d'un client systématiquement gagnant et le candidat procède aux paiements des mises. (environ 5 minutes°) Les deux membres du jury complètent les grilles d'évaluation fournies par le certificateur.	C2 Le protocole des procédures de vérification est respecté. Les situations de matériel défectueux ou d'irrégularités sont identifiées et signalées immédiatement. La disponibilité et la conformité de tous les éléments nécessaires (cartes, jetons, bille, sabot, etc...) sont vérifiées à chaque instant.

**BLOC 1 : Organiser et diriger une table de jeux dans un établissement habilité à cet effet**

REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>Identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
Suite Activité 1 : Gestion technique des tables de jeux dans un établissement habilité à cet effet	C3 Animer la partie en manipulant les éléments du jeu (cartes, jetons, bille...), en faisant des annonces, en gérant le stock de la caisse et le plateau à jetons...conformément aux règles du jeu en cours et en prenant en compte les personnes en situation de handicap, pour conduire le déroulement technique de la table et maintenir un rythme de jeu rapide afin de contribuer à la satisfaction de la clientèle dans le respect strict des procédures.	Cf ME 2	C3 Les annonces réglementaires sont audibles et compréhensibles par tous et notamment par les personnes en situation de handicap. Elles sont en conformité avec les différentes phases du jeu. Le para verbal est sobre et dynamique. La tenue (jetons triés et rangés) de l'encaisse est maintenue entre chaque coup. L'animation est professionnelle, en adéquation avec les codes du monde des jeux.
	C4 Adopter une posture ergonomique en se tenant droit et en alternant les positions pour éviter les troubles musculo-squelettiques durant les périodes de station debout lors des parties de jeux.		C4 L'alignement corporel est respecté (tête, épaules, dos/hanches), La position des pieds assure une bonne stabilité, les bras sont détendus. Le changement régulier de position est constaté. La respiration est régulière.
	C5 Assurer l'exactitude des opérations de décompte, de paiement des gains, et de collecte des paris perdus en calculant mentalement les sommes à distribuer conformément aux règles et procédures de jeu pour distribuer les sommes dues et reprendre le jeu rapidement.		C5 Les opérations de change (toutes transactions confondues) sont tablées/coupées selon le protocole imposé. Les transactions sont fluides et justes. Le paiement et le ramassage des mises des joueurs se font impérativement dans le respect du cadre réglementaire et sont conformes aux procédures d'intégrité (pas d'empalmage etc...). Le calcul des paiements est effectué sans outil, de manière juste et rapide et en fonction du barème de chaque jeu. La fluidité des enchaînements et la vivacité du croupier permettent de dynamiser la partie.



BLOC 1 : Organiser et diriger une table de jeux dans un établissement habilité à cet effet			
REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>Identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
Suite Activité 1 : Gestion technique des tables de jeux dans un établissement habilité à cet effet	C6 Travailler en équipe avec les autres membres du personnel de l'établissement de jeu (autres croupiers, chefs de tables, personnel de sécurité.) en partageant les informations de façon compréhensible par tous (situation de handicap, non maîtrise de la langue française...) pour assurer une collaboration permettant le bon fonctionnement du casino.	Cf ME 2	C6 Les informations nécessaires au bon déroulement des jeux (comportements suspects, changement de mises, fréquence/débit de jeu changeant, incidents etc.) sont communiquées lors des relèves. Les protocoles d'échange d'informations sont appliqués en conformité avec la posture professionnelle attendue (discretion, respect de la ligne hiérarchique etc...). Les informations stratégiques permettant le bon déroulé des jeux sont partagées au MCD (addiction, TRACFIN etc....) La communication est inclusive.
	C7 Réaliser la maintenance de premier niveau des équipements en vérifiant le fonctionnement des éléments de jeux pour entretenir et garder en conformité les équipements de jeux afin de pérenniser le chiffre d'affaires et la rentabilité de la table.		C7 En début de séance, les éléments de chaque jeu sont reconnus présents et conformes. Au cours du jeu, en cas de changement, le matériel est vérifié dans son intégralité devant les joueurs afin de faire preuve de transparence et d'intégrité de la partie. En fin de séance, le matériel utilisé est rangé et transmis au responsable afin qu'il soit sécurisé dans les coffres (cartes et jetons). L'espace de travail est soigneusement rangé selon la procédure de l'établissement.

**BLOC 2 : Garantir une relation client professionnelle et qualitative dans le respect de la personne et des réglementations des établissements de jeux**

REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>Identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'EVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
Activité 2 Accueil, animation et fidélisation de la clientèle <i>Le croupier accueille et renseigne les clients à leur arrivée. Il présente l'objectif du jeu et le déroulement d'une partie, il explique les conditions de participation, la réglementation et les procédures propres à l'établissement. Il communique de façon à créer une ambiance de jeu conviviale et sereine.</i> La communication est inclusive et adaptée à toutes les situations de diversité (handicap, âge, multiculturalisme...).	C8 Accueillir les clients à la table en expliquant, de manière pédagogique, les protocoles à suivre, les règles du jeu et de l'établissement, pour renseigner et assister les clients tout au long de la partie en s'adaptant aux situations de handicap et aux différentes diversités.	ME 3 Mise en situation professionnelle pratique individuelle simulée d'une partie de jeu de casino. Un des membres du jury évaluateur tient le rôle du joueur et le second observe le candidat durant toute la mise en situation. La partie dure environ 20 minutes et porte sur 2 jeux fondamentaux des jeux de casino. Les deux membres du jury complètent les grilles d'évaluation fournies par le certificateur.	CE8 Les règles et les procédures spécifiques aux jeux et à l'établissement sont connues dans leurs moindres détails. Les règles du jeu, la réglementation interne de l'établissement et les protocoles à suivre sont expliqués de façon compréhensible pour tous les joueurs quelle que soit leur situation et leur niveau de jeu. L'écoute est active. Les réponses aux questions et préoccupations des joueurs sont appropriées. Les situations particulières de chacun des joueurs sont prises en compte de façon individuelle et bienveillante. L'accueil est convivial tout en restant professionnel.



BLOC 2 : Garantir une relation client professionnelle et qualitative dans le respect de la personne et des réglementations des établissements de jeux

REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>Identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
Suite Activité 2 : Accueil, animation et fidélisation de la clientèle	C9 Adopter, durant la toute la partie une attitude et une communication agréable, discrète, professionnelle et positive avec les clients, en s'adaptant à leurs particularités (handicap, multiculturalité, âge...) pour établir un climat propice au jeu et créer une ambiance festive et stimulante quel que soit le déroulement du jeu (incidents, comportements des joueurs...).	Cf ME 3	CE9 "Le langage verbal est simple et compréhensible par tous (notamment pour les personnes en situation de handicap). Les gestes et expressions faciales crédibilisent la communication verbale et créent une atmosphère conviviale et professionnelle. La posture est empathique et professionnelle durant toute la partie, même face aux clients difficiles. Les besoins des joueurs sont anticipés efficacement (boisson, renseignement sur l'accès aux toilettes, animations dans le casino...) ou réorientés. La satisfaction du client est régulièrement vérifiée.

**BLOC 2 : Garantir une relation client professionnelle et qualitative dans le respect de la personne et des réglementations des établissements de jeux**

REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>Identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'EVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
Suite Activité 2 : Accueil, animation et fidélisation de la clientèle	C10 Appliquer la démarche qualité de l'établissement ainsi que sa politique commerciale en conformité avec les exigences et la réglementation du monde des casinos (divertissement, loisirs et luxe) pour promouvoir l'image de son entreprise et fidéliser la clientèle.	ME 4 Mise en situation individuelle oral sur la base de mini cas. Le candidat résout des mises en situations commerciales diverses proposées par un des membres du jury. Le jury questionne le candidat et évalue ses réponses à l'aide d'une grille d'évaluation fournie par le certificateur.	C10 Le respect de l'organisation de l'établissement, des réglementations, de la propreté des tables, et des règles d'hygiène est démontré tout au long de la partie Les directives commerciales de l'établissement (Actions commerciales, services VIP, avantages fidélité) sont connues et communiquées au client. L'expérience de jeu est optimale. L'éthique commerciale de l'établissement est respectée. L'incitation au jeu est interdite.
	C11 Repérer les changements de comportement des joueurs, ou toute autre situation imprévue en étant vigilant tout au long de la partie pour anticiper les débordements éventuels et identifier leurs sources afin de désamorcer au plus vite une situation qui pourrait mal tourner et continuer le jeu dans une ambiance enthousiaste.	ME 5 Mise en situation professionnelle simulée individuelle écrite à partir de situations visionnées par le candidat sous un format de vidéo. Le candidat analyse les facteurs déclencheurs d'une situation anormale (triche, addiction, joueurs agressifs, autres), propose et argumente une solution.	C11 Les techniques de gestion du stress utilisées sont efficaces. La concentration est maintenue tout au long de la partie. Les changements de situations et de comportements sont identifiés avec rapidité et discernement. La posture reste calme et patiente face aux joueurs qui montrent un état de frustration ou de colère. La réaction face aux imprévus ou aux débordements est rapide et efficace. Les mesures d'adaptation ou d'ajustement prises faces aux changements sont judicieuses et apaisent une situation de conflit potentiel.



**BLOC 3: Appliquer et faire respecter les réglementations en vigueur dans le secteur des**

REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>Identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'EVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
Suite Activité 3 : Respect des Réglementations et contrôle de leur application	C14 Observer les clients à la table et autour en identifiant les situations de jeu anormales pour détecter les comportements suspects tels que des situations d'addiction ou à risque afin d'aviser la direction, dans le respect du règlement intérieur de l'établissement de jeu.	ME 7 Mise en situation professionnelle simulée individuelle écrite à partir de situations visionnées par le candidat sous un format de vidéo. Le candidat analyse les situations de jeu anormales, détecte les comportements suspects, les justifie et détaille la procédure qu'il va suivre.	C14 Les stratégies d'intervention des joueurs (signaux, visuels, langage du corps...) sont analysées avec professionnalisme et discrétion. La concentration et le calme sont maintenus, même lors des moments de pression. Les comportements anormaux sont détectés efficacement et justifiés. (Jeu compulsif, perte de contrôle sur les montants misés, fréquences...) Les éléments de suspicion remontés à la direction sont détaillés et argumentés avec précision (Addiction, TRACFIN etc.).
	C15 Signaler rapidement les incidents et/ou tricheries survenus à la table à un membre de l'équipe de direction, en suivant les protocoles et procédures établies et en protégeant les informations confidentielles pour assurer la sûreté et la sécurité des clients et des employés de l'établissement de jeu.		C15 Les comportements suspects, les infractions aux règles et les anomalies sont identifiés, analysés et transmis à la hiérarchie. Les informations sont communiquées sans délai en cas d'incident compromettant la sécurité des personnes ou des jeux. Le protocole de sécurité est connu. La désescalade des incidents est respectée. Les informations sensibles sont transmises avec discrétion et éthique aux personnes référentes dans le respect des règles internes à l'établissement.