

Membre du comité de direction de casinos et de clubs de jeux

RNCP39622 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 5
Code(s) NSF	334
Formacode(s)	42077
Code(s) ROME	G1206
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Date d'enregistrement	01/10/2024
Date d'échéance	01/10/2027

Certificateur(s)

CENTRE FORMATION PROFESS DES CASINOS · SIRET : 42237827300037

CENTRE FORMATION PROFESS DES CASINOS · SIRET : 42237827300045

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

La certification professionnelle permet d'acquérir les compétences professionnelles nécessaires pour exercer le métier de du Membre du Comité de Direction (MCD) de Casino.

Sous tutelle des Ministères de l'Intérieur et du Ministère de l'Économie et des Finances, l'activité des casinos et des clubs de jeux sont soumis à une réglementation stricte.

Le Membre du Comité de Direction veille à la sincérité des jeux et au bon déroulement de l'exploitation dans le respect de la législation et de la réglementation en vigueur. Il est responsable de l'organisation du travail et de l'animation de l'équipe dans un souci de qualité du service. Il accueille et assure le suivi de la clientèle en veillant à répondre à ses attentes et à sa fidélisation.

Ce professionnel travaille sous la responsabilité du directeur responsable et peut être amené à le remplacer en son absence.

ACTIVITÉS VISÉES

- Superviser l'exploitation des salles de jeux :

Supervision et application de la réglementation des jeux, des normes et des procédures internes

Supervision des opérations de contrôle, d'intervention et d'investigation technique

Gestion des litiges en lien avec l'application de la réglementation des jeux

- Manager au quotidien :

Supervision de l'équipe dans le cadre des réglementations applicables : jeux, code du travail, convention collective, interne, RSE

Organisation du travail quotidien de l'équipe

Gestion des situations à risque

- Gérer la relation client :

Satisfaction des clients au sein du casino

Animation de la relation client

Gestion des clients difficiles

Fidélisation de la clientèle

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Veiller à l'application des réglementations (des jeux, code du travail, convention collective et interne) pour garantir le bon déroulement de l'exploitation

Détecter les risques d'addiction au jeu des clients afin de mettre en place des actions de prévention et de jeu responsable

Veiller à l'application des dispositions réglementaires relative à la lutte anti-blanchiment et le financement du terrorisme pour effectuer le suivi des clients et au besoin, procéder à une déclaration de soupçon

Anticiper tout dysfonctionnement matériel, technique et humain afin de maintenir la continuité de service

Organiser les opérations de contrôle récurrentes ou occasionnelles (horaires d'ouverture et de fermeture, mise en place salle, effectifs, sécurité, flux monétaires, ...) afin de respecter les procédures et obligations réglementaires

Anticiper les litiges afin de prévenir tout manquement à la réglementation des jeux ou des situations conflictuelles

Régler les litiges entre les différentes parties (joueurs, employés de casino, ...) afin de veiller au bon déroulement et à la sincérité des jeux

Clarifier auprès de son équipe la politique managériale de l'entreprise afin d'instaurer un cadre propice au respect de la réglementation sociale, des jeux et de la stratégie RSE

Informersa hiérarchie des écarts entre les attendus et les anomalies constatées afin d'adopter une position managériale adéquate

Recadrer les comportements non conformes à la politique managériale en vue d'empêcher des conduites en décalage de s'installer

Prendre des décisions allant jusqu'à la sanction en cas de manquements répétés constatés afin de respecter les dispositions légales en matière de droit du travail et de réglementation des jeux

Planifier l'activité de son équipe en tenant compte des imprévus, des horaires à respecter, les flux d'activités et de la situation de handicap afin d'assurer la continuité de service

Fixer au quotidien les objectifs et priorités pour être en cohérence avec la stratégie de l'entreprise et répondre aux performances d'activité attendues

Motiver ses collaborateurs au quotidien en identifiant les comportements individuels afin de maintenir l'engagement et la performance

Animer les rituels managériaux nécessaires pour développer la performance individuelle et collective

Evaluer la performance au quotidien pour gérer les écarts par rapport aux objectifs fixés

Mener les actions appropriées (formation, accompagnement individuel, accompagnement et assistance spécifiques des personnes en situation de handicap, mises en situation opérationnelle...) auprès des collaborateurs pour contribuer au développement de leurs compétences

Identifier les différentes situations humaines sensibles (conflits interpersonnels, frustrations, agressivité...) afin d'anticiper tous risques comportementaux

Intervenir face aux situations difficiles, complexes ou anxiogènes afin d'apporter une réponse adaptée

Assurer le suivi nécessaire après une intervention auprès du collaborateur pour en maintenir l'impact dans le temps

Identifier les attentes des clients ou le besoin des personnes en situation de handicap en mettant en œuvre les comportements adaptés (écoute, questionnement, ...) pour y apporter une réponse en adéquation avec les besoins

Informers la clientèle de l'ensemble de l'offre commerciale de l'établissement et présenter les différents jeux pour améliorer sa satisfaction client

Proposer aux clients une réponse adaptée, en prenant en compte le cas échéant la situation de handicap, à chaque étape de son parcours pour lui garantir une expérience réussie

Adopter une démarche d'amélioration continue afin d'assurer la satisfaction client

Connaitre les spécificités du management de la relation client afin de favoriser la relation client et les résultats économiques de l'établissement

Fédérer les équipes autour de la satisfaction client en vue de mettre en œuvre un service client de qualité visant l'excellence

Informers les équipes sur les comportements attendus vis-à-vis de la clientèle, individuellement et collectivement, pour améliorer l'efficacité du service client

Collaborer de façon active et étroite avec les équipes concernées afin d'optimiser les actions marketing et commerciales

S'assurer auprès des équipes de la mise en œuvre des comportements au quotidien par la pratique de l'observation, du feed-back et de l'évaluation pour garantir la satisfaction

Identifier les sources de conflit (défaut d'attention, incompréhension, perte aux jeux, mauvaise foi ...) avec le client, les comprendre pour mieux les prévenir et les traiter

Connaitre ses attitudes réflexes, les contrôler et les adapter pour une meilleure efficacité dans la relation client
Résoudre les situations de tension et d'incompréhension en adoptant des comportements pour faire tomber l'agressivité du client
Repérer le primo visiteur et prendre l'initiative d'aller à sa rencontre afin d'établir un premier niveau de relation
Adopter un comportement personnalisé en fonction de la diversité de ses interlocuteurs ou en prenant en compte les situations de handicap pour maintenir et renforcer la fidélisation de la clientèle des "habitués"

Blocs de compétences

RNCP39622BC01 — Superviser l'exploitation des salles de jeux

LISTE DE COMPÉTENCES

Veiller à l'application des réglementations (des jeux, code du travail, convention collective et interne) pour garantir le bon déroulement de l'exploitation
Détecter les risques d'addiction au jeu des clients afin de mettre en place des actions de prévention et de jeu responsable
Veiller à l'application des dispositions réglementaires relative à la lutte anti-blanchiment et le financement du terrorisme pour effectuer le suivi des clients et au besoin, procéder à une déclaration de soupçon
Anticiper tout dysfonctionnement matériel, technique et humain afin de maintenir la continuité de service
Organiser les opérations de contrôle récurrentes ou occasionnelles (horaires d'ouverture et de fermeture, mise en place salle, effectifs, sécurité, flux monétaires, ...) afin de respecter les procédures et obligations réglementaires
Anticiper les litiges afin de prévenir tout manquement à la réglementation des jeux ou des situations conflictuelles
Régler les litiges entre les différentes parties (joueurs, employés de casino, ...) afin de veiller au bon déroulement et à la sincérité des jeux

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Cas pratiques

RNCP39622BC02 — Manager au quotidien

LISTE DE COMPÉTENCES

Clarifier auprès de son équipe la politique managériale de l'entreprise afin d'instaurer un cadre propice au respect de la réglementation sociale, des jeux et de la stratégie RSE
Informar sa hiérarchie des écarts entre les attendus et les anomalies constatées afin d'adopter une position managériale adéquate
Recadrer les comportements non conformes à la politique managériale en vue d'empêcher des conduites en décalage de s'installer
Prendre des décisions allant jusqu'à la sanction en cas de manquements répétés constatés afin de respecter les dispositions légales en matière de droit du travail et de réglementation des jeux
Planifier l'activité de son équipe en tenant compte des imprévus, des horaires à respecter, les flux d'activités et de la situation de handicap afin d'assurer la continuité de service
Fixer au quotidien les objectifs et priorités pour être en cohérence avec la stratégie de l'entreprise et répondre aux performances d'activité attendues
Motiver ses collaborateurs au quotidien en identifiant les comportements individuels afin de maintenir l'engagement et la performance
Animer les rituels managériaux nécessaires pour développer la performance individuelle et collective
Evaluer la performance au quotidien pour gérer les écarts par rapport aux objectifs fixés
Mener les actions appropriées (formation, accompagnement individuel, accompagnement et assistance spécifiques des personnes en situation de handicap, mises en situation opérationnelle...) auprès des collaborateurs pour contribuer au développement de leurs compétences
Identifier les différentes situations humaines sensibles (conflits interpersonnels, frustrations, agressivité...) afin d'anticiper tous risques comportementaux
Intervenir face aux situations difficiles, complexes ou anxiogènes afin d'apporter une réponse adaptée
Assurer le suivi nécessaire après une intervention auprès du collaborateur pour en maintenir l'impact dans le temps

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Études de cas

Mise en situation reconstituée orale

RNCP39622BC03 — Gérer la relation client

LISTE DE COMPÉTENCES

Identifier les attentes des clients ou le besoin des personnes en situation de handicap en mettant en œuvre les comportements adaptés (écoute, questionnement, ...) pour y apporter une réponse en adéquation avec les besoins
Informers la clientèle de l'ensemble de l'offre commerciale de l'établissement et présenter les différents jeux pour améliorer sa satisfaction client

Proposer aux clients une réponse adaptée, en prenant en compte le cas échéant la situation de handicap, à chaque étape de son parcours pour lui garantir une expérience réussie

Adopter une démarche d'amélioration continue afin d'assurer la satisfaction client

Connaître les spécificités du management de la relation client afin de favoriser la relation client et les résultats économiques de l'établissement

Fédérer les équipes autour de la satisfaction client en vue de mettre en œuvre un service client de qualité visant l'excellence

Informers les équipes sur les comportements attendus vis-à-vis de la clientèle, individuellement et collectivement, pour améliorer l'efficacité du service client

Collaborer de façon active et étroite avec les équipes concernées afin d'optimiser les actions marketing et commerciales

S'assurer auprès des équipes de la mise en œuvre des comportements au quotidien par la pratique de l'observation, du feed-back et de l'évaluation pour garantir la satisfaction

Identifier les sources de conflit (défaut d'attention, incompréhension, perte aux jeux, mauvaise foi ...) avec le client, les comprendre pour mieux les prévenir et les traiter

Connaître ses attitudes réflexes, les contrôler et les adapter pour une meilleure efficacité dans la relation client

Résoudre les situations de tension et d'incompréhension en adoptant des comportements pour faire tomber l'agressivité du client

Repérer le primo visiteur et prendre l'initiative d'aller à sa rencontre afin d'établir un premier niveau de relation

Adopter un comportement personnalisé en fonction de la diversité de ses interlocuteurs ou en prenant en compte les situations de handicap pour maintenir et renforcer la fidélisation de la clientèle des "habituels"

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Questionnaire

Mise en situation

Entretien

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

Le métier s'exerce uniquement dans les casinos ou clubs de jeux autorisés par le ministère de l'intérieur, conformément à l'arrêté du 14 mai 2007 relatif à la réglementation des jeux dans les casinos.

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

L'appellation réglementaire précisée par l'arrêté du 14 mai 2007 relatif à la réglementation des jeux dans les casinos pour le poste est « Membre du comité de Direction » (MCD). C'est ainsi que ce poste est officiellement désigné dans le cadre de la réglementation.

RÈGLEMENTATIONS D'ACTIVITÉ

Arrêté du 14 mai 2007 relatif à la réglementation dans les casinos

La loi du 15 juin 1907 modifiée réglementant les jeux dans les casinos des stations fermées, thermales, climatiques et dans les casinos installés à bord des navires de commerce immatriculés au registre international français ;

Le décret n° 59-1489 du 22 décembre 1959 modifié portant réglementation des jeux des dans les casinos des stations fermées, thermales, climatiques

Code de la sécurité intérieure

TITRE II : JEUX D'ARGENT ET DE HASARD, CASINOS (Article L320-1 à L324-16) – (Légifrance.gouv.fr)

Marché du travail

Indicateurs au niveau des familles professionnelles (FAP) des métiers visés, agrégés au niveau national — France Travail / DARES (open data).

Tension de recrutement (DARES 2024)	Faible (2/5)
Facteurs principaux	Intensité d'embauche, Non-durabilité de l'emploi, Inadéquation géographique
Salaire médian (mensuel)	1 650 €
Familles professionnelles (FAP)	T6X61 — Employés des services divers · tension 2/5 (Faible)
Projets de recrutement (BMO 2026)	10 611
Jugés difficiles à recruter	31 %
Emplois saisonniers	60 %
Familles professionnelles (FAP)	T6X61 — Employés des services divers

Voies d'accès

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

Niveau 4 ou une expérience professionnelle de 5 ans dans un casino ou un club de jeux

PRÉREQUIS À LA VALIDATION

Le métier de Membre du Comité de Direction dans les casinos et/ou les clubs de jeux est règlementé par le code de la sécurité intérieure. Les conditions suivantes déterminent les conditions à l'obtention de la certification professionnelle :

Avoir un casier judiciaire vierge ;

Avoir 18 ans conformément à l'article 17 de l'arrêté relatif aux jeux d'argent et de hasard dans les casinos en date du 21/12/2020 ;

Être inscrit sur une liste électorale ;

Être ressortissant d'un pays membre de l'Union européenne;

Ne pas être interdit de jeux en vertu de l'article R.321-28 du code de la sécurité intérieure.

COMPOSITION DU JURY — FORMATION CONTINUE, VAE

un Directeur responsable ou Membre de comité de direction expérimenté,

un professionnel représentant l'autorité de certification,

un Consultant extérieur

Base légale

Date de décision	01/10/2024
Durée de l'enregistrement	3 ans
Date d'échéance de l'enregistrement	01/10/2027
Date de dernière délivrance possible	01/10/2031

Statistiques

Année	Certifiés	Dont VAE	Insertion 6 mois	Métier 2 ans
2022	10	0	100 %	—
2021	8	0	100 %	—

Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF
www.cfpcasino.fr/liste-des-formations/formations-mcd/parcours-mcd-pro

Fiche officielle (France Compétences)
<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/39622/>

Entrées et sorties de formation

Entrées en formation	31
Parcours menés à terme	29
Taux d'achèvement	94 %
Période	01/2025 – 09/2026

Entrées et sorties — Caisse des Dépôts (open data), tous organismes confondus.

Demande CPF — formations engagées

Dossiers CPF engagés	38
Montant total engagé	166 163 €
Coût moyen par dossier	4 373 €
Durée moyenne	102 h
Période	11/2024 – 07/2026
France compétences	75 %
Entreprise	15 %
Reste à charge titulaire	10 %

Formations engagées via le CPF — Caisse des Dépôts (open data), tous organismes confondus.