



CQP croupier

Site de Forges les Eaux





Formation en présentiel

Certifiante

Table des matières

Présentation du CFPC.....	2
Les formateurs	3
Objectif(s).....	4
Publics et Prérequis	6
Durée	6
Méthodes pédagogiques	8
Programme	9
Moyens Pédagogiques.....	13
Moyens d'encadrement	14
Dispositifs de suivi.....	15
Evaluation	15

Présentation du CFPC

Le Centre de Formation Professionnelle des Casinos, filiale de la holding Groupe Partouche SA, est un organisme privé de formation professionnelle continue pour adultes demandeurs d'emploi et salariés.

Inauguré le 6 septembre 2000, le CFPC organise, depuis plus de 19 ans, des formations internes adaptées aux besoins de la profession et assure notamment les formations :

- Règlementaires obligatoires (lutte contre le blanchissement de capitaux et financement terrorisme, abus de jeux),
- réglementaires et qualifiantes de membres de comité de direction,
- qualifiantes de croupiers, d'assistants clientèle/mécaniciens et de techniciens.

Nous appuyons notre savoir-faire sur la qualité des formations délivrées par des professionnels dans chaque domaine. En effet, nos formateurs ont tous une large expérience terrain et une compétence technique avérée dans les métiers des jeux.

Les séquences de formation pratiques dites « intégrées » se déroulent au sein de la salle des jeux traditionnels du casino de Forges-les-Eaux permettant ainsi l'utilisation des différentes tables de jeux de l'établissement comme support pédagogique.



Les formateurs



M.GLACHANT Christophe,

Membre du Comité de Direction confirmé,
Sous-directeur des jeux traditionnels en poste au casino de
Forges les eaux.

20 ans d'expériences dans les jeux traditionnels



M.HETROY Sébastien,

Chef de table confirmé en poste au casino de Forges les
eaux.

14 ans d'expériences dans les jeux traditionnels

CCE : "Exercer la mission de formateur en entreprise".



M.DESJARDIN Louis,

Croupier confirmé en poste au casino de Forges les eaux.

3 ans d'expériences dans les jeux traditionnels

CCE : "Exercer la mission de formateur en entreprise".

Les formateurs du CFPC s'appuient sur une large expérience terrain et une compétence technique avérée dans les métiers des jeux.

Motivés par la possibilité d'animer des actions de formations et de transmettre leur savoir-faire et expérience, ces salariés d'établissement de jeux du Groupe Partouche forment en interne, depuis de nombreuses années, les nouveaux employés de jeux dans leur casino.

La qualification professionnelle et la formation continue des formateurs faisant partie intégrante des critères d'appréciation de la capacité de l'organisme à dispenser des actions de qualité, le CFPC atteste que Messieurs GLACHANT, HETROY et DESJARDIN ont suivi la formation qualifiante « Exercer la mission de formateur en entreprise ».

Acquérir le CQP Croupier

Objectif(s)

L'objectif d'une action de formation professionnelle correspond au but précis qu'elle se propose d'atteindre et vise une évolution des savoirs et des savoir-faire des bénéficiaires de l'action à partir de leurs connaissances, compétences, qualifications et besoins.

CQP croupier

- ✓ Acquérir les compétences techniques et fonctionnelles en vue d'obtenir le CQP Croupier

Compétences techniques et fonctionnelles à acquérir :

Préparation de l'ouverture et fermeture des tables :

- Revêtir une tenue professionnelle appropriée afin d'appliquer et de respecter la réglementation des jeux dans les casinos.
- Préparer l'ouverture de la table suivant les procédures réglementaires :
 - Récupérer l'encaisse propre à la table (plaques et jetons)
 - Étaler les plaques et jetons sur la table de manière ordonnée afin de vérifier que l'encaisse corresponde bien à l'avance initiale de la table
 - Annoncer le numéro de la table
 - Ranger les plaques et jetons dans l'encaisse de la table
- Fermer la table suivant les procédures réglementaires afin d'éviter toute contestation :
 - Étaler l'ensemble des plaques et jetons afin de faciliter le calcul de l'encaisse
 - Compter les plaques et jetons selon la réglementation et les procédures internes
 - Reconstituer l'encaisse

Gestion technique des tables de jeux

- Ouvrir la partie et conduire techniquement le déroulement des jeux en respectant strictement toutes les procédures
- Manipuler avec dextérité le matériel propre à chaque jeu en respectant la réglementation et les procédures internes
- Retirer les mises perdantes, vérifier et corriger si nécessaire les mises placées pour la clarté des opérations
- Sécuriser les résultats du jeu
- Vérifier et annoncer les mises gagnantes
- Calculer rapidement les résultats
- Calculer et annoncer rapidement les gains
- Préparer et procéder rapidement au paiement des joueurs en appliquant les règles de calcul adéquates afin de sécuriser le paiement conformément à la réglementation des jeux dans les casinos
- Annoncer tous les paiements effectués pour que les joueurs soient précisément informés des paiements

Animation des tables de jeux :

- Animer la table pour créer une ambiance de plaisir et de jeux
- Créer et maintenir un rythme de jeu rapide pour contribuer à la rentabilité de la table
- Informer sa hiérarchie d'éventuelles dérives dans le comportement des joueurs en matière d'abus de jeu

Accueil et relation client :

- Accueillir les clients de telle sorte qu'ils se sentent parfaitement à l'aise
- Proposer aux clients spectateurs de jouer
- Faciliter l'intégration des nouveaux joueurs en leur fournissant les informations nécessaires

Publics et Prérequis

- Formation initiale :
 - Sans niveau spécifique
 - Maîtrise de la langue française, à l'oral comme à l'écrit
- Publics concernés : tous publics
- Capacité : 8 stagiaires

Durée

L'action de formation sera d'une durée de 200 heures répartie sur 30 journées en présentiel + 200 heures en entreprise.

Exemple de ventilation (en centre) :

Semaine 1 :

Lundi		13h00 - 17h30	4,5
Mardi	09H00 - 12h00	13h00 - 17h30	7,5
Mercredi	09H00 - 12h00	13h00 - 17h30	7,5
Jeudi	09H00 - 12h00	13h00 - 17h30	7,5
Vendredi	09h00 - 12h00		3
			30

Semaine 2 :

Lundi		13h00 - 17h30	4,5
Mardi	09H00 - 12h00	13h00 - 17h30	7,5
Mercredi	09H00 - 12h00	13h00 - 17h30	7,5
Jeudi	09H00 - 12h00	13h00 - 17h30	7,5
Vendredi		20h00 - 03h00	7
			34

Semaine 3 :

Lundi		13h00 - 17h30	4,5
Mardi	09H00 - 12h00	13h00 - 17h30	7,5
Mercredi	09H00 - 12h00	13h00 - 17h30	7,5
Jeudi	09H00 - 12h00	13h00 - 17h30	7,5
Vendredi		20h00 - 03h00	7
			34

Semaine 4 :

Lundi		13h00 - 17h30	4,5
Mardi	09H00 - 12h00	13h00 - 17h30	7,5
Mercredi	09H00 - 12h00	13h00 - 17h30	7,5
Jeudi	09H00 - 12h00	13h00 - 17h30	7,5
Vendredi		20h00 - 03h00	7
			34

Semaine 5 :

Lundi		13h00 - 17h30	4,5
Mardi	09H00 - 12h00	13h00 - 17h30	7,5
Mercredi	09H00 - 12h00	13h00 - 17h30	7,5
Jeudi	09H00 - 12h00	13h00 - 17h30	7,5
Vendredi		20h00 - 03h00	7
			34

Semaine 6 :

Lundi		13h00 - 17h30	4,5
Mardi	09H00 - 12h00	13h00 - 17h30	7,5
Mercredi	09H00 - 12h00	13h00 - 17h30	7,5
Jeudi	09H00 - 12h00	13h00 - 17h30	7,5
Vendredi		20h00 - 03h00	7
			34

Nb Heures Total	200
------------------------	------------

Formation en exploitation

Méthodes pédagogiques

Une méthode pédagogique décrit le moyen pédagogique adopté par le formateur pour favoriser l'apprentissage et atteindre son objectif pédagogique.

Dans le cadre de cette action de formation, le CFPC distingue 4 méthodes pédagogiques :

- Passive, expositive ou magistrale.
- Démonstrative ou du modèle,
- Interrogative ou maïeutique,
- Active ou de découverte

Elles peuvent être pratiquées dans une séquence pédagogique, soit individualisée, soit en petits ou grands groupes avec ou sans la médiation d'outils pédagogiques.

1. Méthode passive, expositive ou magistrale :

Le formateur maîtrise un contenu structuré et transmet ses connaissances sous forme d'exposé : c'est le cours magistral

2. Méthode démonstrative ou du modèle :

Le formateur détermine un chemin pédagogique : il montre, fait faire ensuite et fait formuler le stagiaire pour évaluer le degré de compréhension.

Cette méthode suit l'enchaînement suivant :

- Montrer (démonstration),
- Faire faire (expérimentation)
- Et faire dire (reformulation).

La stagiaire acquiert un savoir-faire par simple imitation.

3. Méthode interrogative ou maïeutique :

Le stagiaire est reconnu comme possédant des éléments de connaissance ou des représentations du contenu à acquérir. A l'aide d'un questionnement approprié, le formateur permet au stagiaire de construire ses connaissances par lui-même ou de faire des liens et de donner du sens à ces éléments épars.

4. Méthode active ou de découverte :

Le formateur crée un scénario pédagogique avec du matériel qui permet d'utiliser les essais, les erreurs et le tâtonnement pour apprendre. Il mobilise l'expérience personnelle du stagiaire ou celle d'un groupe pour apprécier la situation et résoudre le problème avec leurs moyens. Le travail intra cognitif et le travail co-élaboratif entre pairs sont favorisés.

Cette méthode suit l'enchaînement suivant :

- Faire faire au stagiaire,
- Faire dire au stagiaire
- Le stagiaire reformule.

Programme

Avant le présentiel :

Le CFPC analyse le besoin du bénéficiaire en lien avec l'entreprise et/ ou le financeur concerné (s) en effectuant une évaluation pronostic et diagnostic du futur apprenant.

Une évaluation pronostic est effectuée au cours de la journée de recrutement. L'Évaluation pronostic permet d'estimer les chances de réussite d'un stagiaire en formation.

Un test de positionnement est effectué en amont de la formation, il a pour objet de viser les acquis plus que les aptitudes. Le résultat de cette évaluation "diagnostic" nous donne des informations dans le but d'ajuster

la formation aux différents profils des stagiaires. Il permet également de créer des groupes homogènes.

Semaine 1 :

Remise du dossier d'apprentissage

Le Casino

- Qu'est-ce qu'un casino ?
- Différence avec les cercles de jeux
- Arrivée des machines à sous
- Nombre de casinos à ce jour

Réglementation et direction

- Délégation de service public
- Le directeur responsable
- Les membres du comité de direction

Personnel des jeux (périmètre d'intervention, les agréments, droits et devoirs)

- Croupiers
- Caissiers
- Technicien MAS
- Contrôleur aux entrées

La salle de jeux traditionnels

- Présentation et organisation de la salle de jeux
- Réglementation des jeux
- Découverte du métier de croupier



La Manipulation :

- Les jetons
- Les cartes
- Les changes en jetons /espèces

Chipper



Couper



Crayonner



Refaire un jeu de cartes



Semaines 2 et 3 :

Poker Texas Hold'em / Stud Poker/ Ultimate Poker :

- Règle et matériels utilisés
- Les mises minimums et maximums
- Les jetons
- Les paiements et prélèvements
- Anglais technique
- Mise en situation : dealer poker en tournoi freezeout (accompagnement par un croupier confirmé)



Mélanger

Semaine 4 :

Black Jack

- Règle du jeu et matériels utilisés
- Les cas particuliers : le doublage, le double jeu, l'abandon
- Les mises minimums et maximums
- Les jetons
- Les paiements et prélèvements
- Anglais technique
- Mise en situation : passage à table durant les heures d'exploitation (accompagnement par un croupier confirmé)



Distribuer

Semaine 5 et 6

Roulette Anglaise

- Règle du jeu et matériels utilisés
- Le tapis de roulette
- Les jetons (savoir pousser/couper et compter)
- La bille
- Les mises minimums et maximums
- Les jetons
- Les figures
- Règles de calcul et méthodes de paiement (tableau de conversion et multiplication)
- Ordre de paiement
- Les pourboires
- Anglais technique
- Mise en situation : passage à table durant les heures d'exploitation (accompagnement par un croupier confirmé)



Envoyer la bille des 2 mains



Pousser les jetons

Comportement du croupier (sujet traité en semaine 2,3,4,5 et 6)

- Savoir être
- Animation de la table
- Gestes et postures
- Relation clients
- Gestions des clients difficiles

Les joueurs (sujet traité en semaine 2,3,4,5 et 6)

- Profil de joueurs (occasionnels, réguliers, professionnels, excessifs)

Moyens Pédagogiques

- Salle de formation spécifique
- Les séquences de formation pratiques dites « intégrées » se déroulent au sein de la salle des jeux traditionnels du casino de Forges-les-Eaux permettant ainsi l'utilisation des différentes tables de jeux de l'établissement comme support pédagogique. (Roulette française et anglaise, black jack, stud-poker de casino, punto banco, boule)
- Matériels d'exploitation propre à chaque jeu (sabots, cartes, jetons) ;
- Supports pédagogiques et techniques sous format papier et informatique
- Un support théorique général, reprenant l'ensemble des sujets à traiter.
- Des fiches techniques concernant des points particuliers.
- Support vidéo

Moyens d'encadrement

➤ Les formateurs :

- M. GLACHANT Christophe
- M. HETROY Sébastien
- M. DESJARDIN Louis

➤ Les intervenants extérieurs

✚ Des acteurs de la vie économique et sociale concernés par les casinos autorisés : Directeurs d'établissement, Membre du Comité de Direction, ...

✚ Des tuteurs :

- choisis parmi les salariés qualifiés de l'entreprise :
- volontaires ;
- justifiant d'une expérience professionnelle de deux ans minimum dans une qualification en rapport avec l'objectif de professionnalisation visé ;
- suivant, au maximum, l'activité de 3 salariés au plus en contrat de professionnalisation ou en période de professionnalisation.

Les tuteurs sont les correspondants privilégiés du CFPC pendant toute la durée de la formation.

Cinq domaines clés sont de leur responsabilité :

1. L'accueil du stagiaire au sein de l'entreprise
2. L'emploi du temps et le contenu du travail en entreprise
3. La liaison avec les formateurs
4. Le suivi et l'évolution du stagiaire, les remarques et mesures appropriées
5. L'exploitation du carnet de suivi

Dispositifs de suivi

- Feuilles de présence émargées par les stagiaires et le formateur,
- Questions orales ou écrites (QCM...),
- Mises en situation,
- Fiches d'évaluation,
- Compte rendu du formateur par module de formation.

Evaluation

Pendant le présentiel :

Dans le cadre du parcours de formation en alternance du CQP croupier, le CFPC réalise des évaluations continues portant sur les compétences et capacités qui sont contenues dans les blocs constitutifs du CQP visé.

L'évaluation des acquis des stagiaires en cours de parcours se concrétise par des tests réguliers de contrôle des connaissances, des observations au poste de travail (évaluation formative, sommative) et par des questionnaires à choix multiple.

L'évaluation continue s'effectue également par le biais d'une grille reprenant l'intégralité du contenu du référentiel de certification. Les référentiels d'activités et de compétences des CQP sont disponibles sur l'extranet de CERTIDEV.

Après le présentiel :

La séquence d'évaluation finale du CQP croupier est effectuée dans l'entreprise du stagiaire avec les différentes parties :

- Le stagiaire
- Les formateurs référents de l'établissement de formation
- Le tuteur en entreprise

L'évaluation finale repose sur des observations au poste de travail.

La codification suivante devra être utilisée :		Initiale	Finale
A (Acquis) : la compétence est acquise, indiquez la date de validation NA (Non Acquis) : dans le cas contraire, mettre « NA » pour Non Acquis			
Date :			
GESTION TECHNIQUE DES TABLES DE JEUX	Critères à prendre en compte par le tuteur lors de l'évaluation		
Ouvrir la partie et conduire techniquement le déroulement des jeux en respectant strictement toutes les procédures	• Les règles propres à chaque jeu sont connues et appliquées (Roulette Anglaise, Black Jack, Hold'em poker, Stud Poker) • L'expression consacrée « Faites vos jeux ! » ou une de ses variantes est dite à haute et intelligible voix. • Les mises des joueurs sont correctement placées sur le tapis. • L'expression consacrée « Rien ne va plus » est dite à haute et intelligible voix à l'attention des joueurs qui ne peuvent désormais plus miser.		
Manipuler avec dextérité le matériel propre à chaque jeu en respectant la réglementation et les procédures internes	• Pour les jeux de cartes, la manipulation est conforme aux règles du jeu concerné.		
Retirer les mises perdantes, vérifier et corriger si nécessaire les mises placées pour la clarté des opérations	• Le tapis est nettoyé et débarrassé des mises perdantes de façon à garder uniquement les mises gagnantes.		
Sécuriser les résultats du jeu	• Les règles de calcul sont connues (exemple : cartes de 1 à 9, valeur de la carte égale valeur faciale)		
Vérifier et annoncer les mises gagnantes	• Les mises gagnantes sont annoncées à haute et intelligible voix		
Calculer rapidement les résultats	• Les résultats sont calculés rapidement et sans erreur.		
Calculer et annoncer rapidement les gains	• Le calcul des gains est juste et est annoncé à haute et intelligible voix.		
Préparer et procéder rapidement au paiement des joueurs en appliquant les règles de calcul adéquates afin de sécuriser le paiement conformément à la réglementation des jeux dans les casinos	• Les paiements des mises gagnantes sont effectués avec l'encaisse.		
Annoncer tous les paiements effectués pour que les joueurs soient précisément informés des paiements	• Les procédures de paiements sont claires pour toutes les personnes présentes.		

ANIMATION DES TABLES DE JEUX	Critères à prendre en compte par le tuteur lors de l'évaluation		
Animer la table pour créer une ambiance de plaisir et de jeux	Le comportement est avenant et ouvert tout en gardant une certaine retenue avec le client quelle que soit sa situation de jeu.		
Créer et maintenir un rythme de jeu rapide pour contribuer à la rentabilité de la table	- La conduite technique est précise et vise à éviter tout incident de jeu (litiges qui pourraient provoquer un arrêt momentané de la partie). - Les mouvements sont enchaînés avec aisance et fluidité. - Le jeu des joueurs est analysé pour faciliter les manipulations et pour éviter toute contestation ultérieure (position des jetons par exemple).		
Informar sa hiérarchie d'éventuelles dérives dans le comportement des joueurs en matière d'abus de jeu	Le responsable hiérarchique est averti rapidement et discrètement de tout mouvement suspect ou dérive comportementale de joueurs.		
La codification suivante devra être utilisée :		Évaluations	
A (Acquis) : la compétence est acquise, indiquez la date de validation NA (Non Acquis) : dans le cas contraire, mettre « NA » pour Non Acquis		Initiale	Finale
Date :			
ACCUEIL ET RELATION CLIENTÈLE	Critères à prendre en compte par le tuteur lors de l'évaluation		
Accueillir les clients de telle sorte qu'ils se sentent parfaitement à l'aise	- Le client est accueilli avec déférence dès son arrivée à la table de jeux. - Les attentes du client font l'objet d'un questionnement courtois. - Les habitués sont reconnus et bénéficient d'une attention particulière ou non selon l'analyse de la situation (habitude de couleur de jeu, paiement de pièces de couleur ou de valeur par exemple).		
Proposer aux clients spectateurs de jouer	- Les nouveaux clients sont repérés rapidement. - Les propositions de jouer sont faites au client à bon escient et au moment opportun.		
Faciliter l'intégration des nouveaux joueurs en leur fournissant les informations nécessaires	- Les informations sur les règles de jeu leur sont fournies. - Des explications simples et précises sont données aux nouveaux joueurs.		

Demande de délibération auprès du jury du CQP

L'établissement de formation adresse une demande de délibération au jury CQP compétent dans les trois mois qui suivent la fin de la formation.

L'établissement de formation transmet le dossier complet à CERTIDEV.

CERTIDEV vérifie la conformité du dossier et le soumet au jury professionnel compétent pour l'attribution de la certification.

Délibération des jurys

Les jurys paritaires, constitués de quatre personnes au minimum, examinent les dossiers qui leur sont transmis par CERTIDEV.

La délibération peut conduire à :

- La délivrance de la certification,
- Un refus de délivrance définitif : le procès-verbal de la délibération est alors envoyé à l'établissement de formation qui émet une attestation de formation qu'il adresse au candidat,
- Un refus temporaire avec demande d'information complémentaire,
- Une certification partielle dont la durée de validité est de cinq ans.

La décision d'attribution de la certification complète ou partielle donne lieu à l'émission du diplôme ou de l'attestation partielle par CERTIDEV, qui sera adressé à l'établissement de formation.



Pour que la formation soit une chance pour tous

Notre organisme est engagé dans une démarche d'accueil et d'accompagnement en formation des personnes en situation de handicap

Dans ce cadre, nous vous proposons :

-  de **vous accueillir** et **vous accompagner** individuellement,
-  d'**évaluer vos besoins** spécifiques au regard d'une situation de handicap,
-  de **mettre en œuvre les adaptations** pédagogiques, organisationnelles et matérielles nécessaires.



Contactez le
RÉFÉRENT HANDICAP
de notre organisme

NOM DE L'ORGANISME :

CFPC

NOM DU RÉFÉRENT :

Thierry DESCORMIERS

TÉLÉPHONE :

06.07.91.12.25

MAIL :

tdescormiers@cfpc.fr



agefiph ouvrir l'emploi
aux personnes handicapées

Centre de Formation Professionnelle des casinos

Déclaration d'activité enregistrée sous le N°11 75 53377 75 auprès du préfet de région d'Ile de France