



# Référentiel de certification

## MEMBRE DU COMITÉ DE DIRECTION DE CASINOS ET CLUBS DE JEUX

REFERENTIEL D'ACTIVITÉS <small>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois</small>	REFERENTIEL DE COMPÉTENCES <small>identifie les compétences et les connaissances y compris transversales</small>	REFERENTIEL D'EVALUATION <small>Les critères et les modalités d'évaluation des acquis</small>	
		Modalités d'évaluation	Critères d'évaluation
<b>BLOC 1 - SUPERVISER L'EXPLOITATION DES SALLES DE JEUX</b>			
Supervision et application de la réglementation des jeux, des normes et des procédures internes	Veiller à l'application des réglementations (des jeux, code du travail, convention collective et interne) pour garantir le bon déroulement de l'exploitation	<b>Contrôle de connaissances</b> Evaluations dématérialisées et accessibles sur une plateforme sécurisée. Le candidat répond à une série de questions, succession de cas pratiques, permettant de vérifier la maîtrise des connaissances techniques et réglementaires liées à la supervision de l'exploitation des salles de jeux dans un casino.	Les réglementations (jeux, code du travail, ...) et les procédures internes sont intégrées dans l'analyse des situations Les faits concernant la situation (positive ou négative) sont collectés Les sources d'information à disposition dans l'établissement sont connues et utilisées La réglementation en vigueur de l'exploitation des jeux et les procédures internes sont connues La réglementation des jeux et les procédures internes sont appliquées Le respect de la réglementation par les clients est assuré
	Détecter les risques d'addiction au jeu des clients afin de mettre en place des actions de prévention et de jeu responsable		La notion de jeu responsable est maîtrisée Le risque d'addiction au jeu est détecté Des solutions de prévention au risque d'addiction au jeu sont mises en place
	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.		Les articles fondamentaux de la réglementation sont maîtrisés Les obligations réglementaires dans la lutte anti-blanchiment sont mises en pratique Le principe de la déclaration de soupçon est appréhendé
Supervision des opérations de contrôle, d'intervention et d'investigation technique	Anticiper tout dysfonctionnement matériel, technique et humain afin de maintenir la continuité de service	Les informations communiquées sur les dysfonctionnements sont vérifiées formalisées et relayées Les approvisionnements en petit matériel d'exploitation sont supervisés Les premiers signes de défaillance matérielle sont identifiés et les services compétents alertés L'ajustement ou la proposition d'ajustement des effectifs est réalisé en fonction de l'activité et des aléas de l'exploitation dans le respect de la réglementation des jeux et du travail. Les comportements inhabituels des équipes et/ou clients (ex. malaise, stress aggravé,) sont repérés Les interventions de prestataires externes sont suivies Les caractéristiques techniques des machines (modèles, spécificités de fonctionnement, ...) sont connues Les logiciels spécifiques aux machines sont maîtrisés Les observations des clients sur le parc machines sont recueillies et transmises	

	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		Les procédures et obligations réglementaires sont respectées (paiements, orphelins, horaires d'ouverture et de fermeture, mise en place salle, effectifs, sécurité, ...). La fréquence des pannes des machines est analysée Les passations de consignes entre MCD sont réalisées
Gestion des litiges en lien avec l'application de la réglementation des jeux	Anticiper les litiges afin de prévenir tout manquement à la réglementation des jeux ou des situations conflictuelles		Les moyens pour anticiper les litiges sont maîtrisés (rappel des règles de jeu, observation attentive,) Le litige ne se transforme pas en conflit
	Régler les litiges entre les différentes parties (joueurs, employés de casino, ...) afin de veiller au bon déroulement et à la sincérité des jeux		Les moyens à sa disposition sont connus et utilisés (vidéo, agents de sécurité, forces de l'ordre, ...) Les situations sont analysées avec objectivité Les modes d'intervention et les solutions proposées sont toujours conformes aux règles de l'entreprise (pas de remise en cause, devant le client, des collaborateurs impliqués, respect des règles de courtoisie, ...) Les parties concernées sont écoutées de manière impartiale
<b>BLOC 2 - MANAGER AU QUOTIDIEN</b>			
Supervision de l'équipe dans le cadre des réglementations applicables : jeux, code du travail, convention collective, interne, RSE	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		Les incontournables (règles et attentes) de la politique managériale de l'entreprise sont identifiés, partagés et expliqués à l'équipe. Les convictions managériales sont délimitées par des exemples ou contre-exemples concrets. Une formalisation est réalisée. Un questionnaire est utilisé pour valider la compréhension des informations transmises Les acteurs RSE sont identifiés Des pistes d'actions correctives RSE sont proposées
	Informar sa hiérarchie des écarts entre les attendus et les anomalies constatées afin d'adopter une position managériale adéquate		Le MCD sait identifier les situations qui nécessitent d'être remontées à sa hiérarchie L'anomalie est présentée de manière factuelle sans opinion ni interprétation Le candidat propose des solutions potentielles pour répondre aux décalages Les informations nécessaires sont communiquées à la hiérarchie.
	Recadrer les comportements non conformes à la politique managériale en vue d'empêcher des conduites en décalage de s'installer	<b>Études de cas</b> A partir de différents scénarios, le candidat devra analyser et traiter différentes situations professionnelles liées à la posture de manager.  Les compétences RSE seront évaluées par un test de connaissances comportant des questions à choix multiples.	Le moment et l'environnement les plus optimaux sont choisis pour effectuer le recadrage. Les manquements constatés sont présentés de manière factuelle au collaborateur ayant eu un comportement non conforme. Les techniques pour rendre un feed-back efficace sont connues et utilisées. Les nouveaux comportements attendus sont clarifiés, partagés et validés. Le suivi qui sera réalisé pour donner suite à cet entretien est clarifié.
	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.	<b>Mise en situation reconstituée orale</b> Le candidat tire trois	Les entretiens menés restent centrés sur des faits malgré des émotions exprimées. Les décisions prises sont assumées auprès des collaborateurs. Les réglementations applicables et leurs limites sont connues par le MCD. L'échelle des sanctions et les éléments permettant leur mise en place sont maîtrisés.

Organisation du travail quotidien de l'équipe	Planifier l'activité de son équipe en tenant compte des imprévus, des horaires à respecter, les flux d'activités, de la situation de handicap afin d'assurer la continuité de service	scénarios au sort. Le candidat devra justifier et argumenter les choix opérés et les compétences mobilisées dans le cadre de l'étude de cas.	Le planning est cohérent avec l'activité en termes de flux d'activité et les collaborateurs présents Le travail à réaliser est réparti auprès des collaborateurs de manière claire. La faisabilité des actions prévues et les conséquences sur l'activité sont évaluées. Le candidat agit de manière réactive quand cela est nécessaire.
	Fixer au quotidien les objectifs et priorités pour être en cohérence avec la stratégie de l'entreprise et répondre aux performances d'activité attendues	Le candidat disposera d'un temps de préparation pour analyser les situations	Le candidat décline les objectifs qui lui ont été fixés en plan d'action quotidien. Les techniques de feed-back (positif ou négatif) sont connues et utilisées. Un suivi des objectifs et des priorités fixés est réalisé.
	Motiver ses collaborateurs au quotidien en identifiant les comportements individuels afin de maintenir l'engagement et la performance		Les différents comportements individuels sont connus. Le fond et la forme des messages donnés aux collaborateurs sont adaptés à l'interlocuteur. La posture managériale adoptée tient compte du niveau de motivation et de compétence de chaque collaborateur. Les techniques d'écoute active sont utilisées.
	Animer les rituels managériaux nécessaires pour développer la performance individuelle et collective		La structure, la fréquence et le suivi des entretiens et des réunions sont réalisés efficacement. Le candidat adapte les informations qu'il délivre à l'autonomie du collaborateur. L'expression des idées est encouragée et des réponses aux éventuelles résistances sont données.
	Evaluer la performance au quotidien pour gérer les écarts par rapport aux objectifs fixés		Le suivi des actions entreprises est réalisé. Le candidat récompense et sanctionne de manière équitable. Les objectifs fixés sont révisés de manière construite et adaptée.
	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 compétence		Les compétences des collaborateurs sont évaluées. Les techniques d'accompagnement des collaborateurs sont connues et pratiquées. Le candidat adapte sa posture managériale au besoin de formation et d'accompagnement de ses collaborateurs. La progression des collaborateurs est suivie et validée.
Gestion des situations à risque	Identifier les différentes situations humaines sensibles (conflits interpersonnels, frustrations, agressivité...) afin d'anticiper tous risques comportementaux		Les problèmes et difficultés potentiels sont anticipés. L'expression des avis et des émotions est encouragée et écoutée. Le candidat tient compte du mode de fonctionnement de ses collaborateurs. L'équilibre entre les relations personnelles et professionnelles est maintenu.
	Intervenir face aux situations difficiles, complexes ou anxiogènes afin d'apporter une réponse adaptée		L'impact des comportements à risque est anticipé. Le candidat agit de manière réactive quand cela est nécessaire. Les tensions et les conflits dans l'équipe sont gérés. L'expression des émotions est encouragée.
	Assurer le suivi nécessaire après une intervention auprès du collaborateur pour en maintenir l'impact dans le temps		Les entretiens pour suivre dans la durée les actions décidées sont menés. Les techniques d'accompagnement sont connues et utilisées. Le candidat évalue les progressions du collaborateur et réalise le feed-back nécessaire.

## BLOC 3 - GERER LA RELATION CLIENT

Satisfaction des clients au sein du Casino	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	<p><b>Contrôle de connaissances</b></p> <p>Evaluations dématérialisées et accessibles sur une plateforme sécurisée.</p> <p>Le candidat répond à une série de questions permettant de vérifier la maîtrise des compétences.</p>	Le candidat cite les principales attentes des clients Le candidat utilise les techniques d'écoute (reformulation, questionnement) Le candidat adapte ses comportements et sa posture (verbal et non verbal) en personnalisant sa relation avec son client
	Informers la clientèle de l'ensemble de l'offre commerciale de l'établissement et présenter les différents jeux pour améliorer sa satisfaction client		L'offre commerciale de l'établissement est connue (jeux et hors-jeux) Le candidat est capable de présenter l'offre commerciale de l'établissement (jeux et hors-jeux) avec un discours clair, structuré et convaincant Le candidat s'assure de la bonne compréhension du client (reformulation, questionnement, ...) Le candidat adapte les informations selon son client en détaillant la ou les composantes qui l'intéresse le plus
	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		Le candidat connaît les différentes étapes du parcours client Le candidat connaît les points d'attention de son client, à chaque étape de son parcours Le candidat s'assure de la satisfaction de son client à toutes les étapes de son parcours
	Adopter une démarche d'amélioration continue afin d'assurer la satisfaction client		Le candidat interroge régulièrement les attentes et la satisfaction de ses clients Le candidat prend en compte les remarques (satisfactions et insatisfactions) du client Le candidat apporte des réponses adaptées aux remarques de ses clients
Animation de la relation client	Connaître les spécificités du management de la relation client afin de favoriser la relation client et les résultats économiques de l'établissement	<p><b>Mise en situation d'un Jeu de rôle</b></p> <p>Une situation reconstituée d'un contexte professionnel pratique tirée au hasard par le candidat.</p> <p>L'évaluation est individuelle. Un membre du jury assure le jeu de rôle La simulation se réalise</p> <p>Le candidat dispose d'un temps de préparation pour analyser et réfléchir.</p>	Le candidat démontre sa capacité à faire du lien entre management de la relation client et : - la satisfaction du client, - l'image du Casino - les résultats économiques de l'établissement Le candidat adopte et applique les codes de représentation définis et attendus par l'entreprise auprès de la clientèle Le candidat incarne son rôle de manager de la relation client en adoptant un comportement avenant et ouvert
	Fédérer les équipes autour de la satisfaction client en vue de mettre en œuvre un service client de qualité visant l'excellence		Le candidat fédère les équipes en appliquant les méthodes et techniques apprises (facteurs clés de succès et les points de vigilance) Le candidat propose des plans d'action pour soutenir la mise en œuvre/ réalisation des objectifs Le candidat s'exprime avec un discours clair et convaincant
	Informers les équipes sur les comportements attendus vis-à-vis de la clientèle, individuellement et collectivement, pour améliorer l'efficacité du service client		Le candidat anime une réunion d'information avec ses équipes sur les attendus de la clientèle Le candidat explique les comportements (verbal et non verbal) attendus Le candidat s'assure de la compréhension des informations transmises auprès de ses équipes Le candidat veille à sensibiliser un nouveau collaborateur sur l'importance de la relation client

	<p>Collaborer de façon active et étroite avec les équipes concernées afin d'optimiser les actions marketing et commerciales</p> <p>S'assurer auprès des équipes de la mise en œuvre des comportements adaptés au quotidien par la pratique de l'observation, du feed-back et de l'évaluation pour garantir la satisfaction</p>	<p><b>Entretien</b></p> <p>La mise en situation est suivie d'un entretien mené par le jury. Il permet au candidat d'argumenter les choix opérés et les compétences mobilisées dans le cadre des jeux de rôles.</p>	<p>Le candidat sait planifier des réunions interservices</p> <p>Le candidat sait informer et faire du reporting aux services concernés sur la stratégie commerciale et les objectifs fixés</p> <p>Le candidat informe les équipes sur les actions marketing et commerciales</p> <p>Le candidat s'assure de la prise en compte des actions marketing et commerciales par les équipes</p>
Gestion des clients difficiles	<p>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</p> <p>Connaitre ses attitudes réflexes, les contrôler et les adapter pour une meilleure efficacité dans la relation client</p> <p>Résoudre les situations de tension et d'incompréhension en adoptant des comportements pour faire tomber l'agressivité du client</p>		<p>Le candidat maîtrise et utilise les techniques d'observation</p> <p>Le candidat évalue si le comportement est adapté (ou non) à l'attente du client</p> <p>Le candidat observe le comportement d'un membre de l'équipe lors d'une interaction avec un client</p> <p>Le candidat mène un ou des entretiens de feedback (points forts, points de progrès) avec un/des membres de son équipe</p> <p>Le candidat utilise des objectifs "SMART" et propose un plan d'action associé</p>
Fidélisation de la clientèle	<p>Repérer le primo visiteur et prendre l'initiative d'aller à sa rencontre afin d'établir un premier niveau de relation</p> <p>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"</p>		<p>Le candidat nomme des sources possibles de conflit avec le client selon le contexte</p> <p>Le candidat est capable de traiter différentes types situations conflictuelles</p> <p>Le candidat sait reconnaître les sources de conflits en observant et/ou en échangeant avec le client</p> <p>Le candidat connaît ses préférences comportementales et son type de personnalité</p> <p>Le candidat ajuste ses attitudes réflexes dans la qualité de sa relation client</p> <p>Le candidat mobilise les outils de gestion de conflit (prise en compte des remarques du client, ...)</p> <p>Le candidat adopte un comportement adéquat face à la situation conflictuelle</p> <p>Le candidat propose des solutions adaptées aux mécontentements du client</p> <p>Le primo visiteur est identifié</p> <p>La prise en charge des primo visiteurs est assurée</p> <p>Le candidat met en œuvre les comportements adaptés aux primo visiteurs</p> <p>Le client habitué reçoit un accueil personnalisé</p> <p>La communication est adaptée pour accueillir le client selon son rythme de fréquentation</p> <p>Les discours sont appropriés selon chaque clients habitués</p> <p>Le langage est adapté à la diversité des clients et des situations y compris les situations de handicap éventuelles</p>

**Candidat en situation de handicap :**

Tout candidat peut saisir le référent handicap pour bénéficier de l'aménagement des modalités d'évaluation et/ou obtenir l'assistance d'un tiers lors de l'évaluation.

Sur les conseils du référent handicap et en adéquation avec le dispositif d'évaluation, le jury de délivrance pourra adapter les modalités en termes d'aménagements et d'accessibilité.