



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

Membre du Comité de Direction

Développer ses compétences techniques et fonctionnelles
aux machines à sous



NIVEAU 2

Sommaire

Objectif(s)	2
Publics et prérequis	3
Durée	3
Méthodes Pédagogiques	4
Programme	5
Contenu	6
A- Fonctionnement des Machines à Sous.....	6
1- Les différents modes de fonctionnements des compteurs.	6
2- Les Systèmes Hyperlink.....	9
B- Les Comptées et Dysfonctionnements spécifiques.....	9
C- La Gestion Cashflow aux Machines à Sous.....	10
1- Le coffre.	10
2- Les caisses.....	10
D- L'informatique et PANTHEON.....	10
1- Le réseau OFFLINE / ONLINE.....	10
2- La gamme PANTHEON.....	11
E- Les Obligations réglementaires aux Machines à Sous.....	11
1-Les SFM	11
2- La Réglementation aux Machines à Sous.....	11
3- Les Registres aux Machines à Sous.....	12
F- La Sécurité aux Machines à Sous.	12
G- Management des équipes aux Machines à Sous.....	13
H- La relation Client aux Machines à Sous.	13
Moyens Pédagogiques	14
Moyens d'encadrement	14
Dispositifs de suivi	14
Dispositif d'appréciation des résultats	15

Objectif(s)

L'objectif d'une action de formation 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.

Bloc de compétences MCD : NIVEAU 2

Développer ses compétences techniques et fonctionnelles aux machines à sous.

Compétences techniques et fonctionnelles à acquérir :

- Connaissance des différents modes de fonctionnement des machines à sous
- Application des procédures de comptées
- Capacité à déterminer les dysfonctionnements techniques et incohérences des données
- Compétence à gérer une caisse
- Aptitude à reconstituer un coffre
- Capacité à reconstituer l'ensemble des flux du floor
- Connaissance des réseaux
- Pratique des progiciels HESTIA - DANAE
- Maîtrise des progiciels DEMETER - GAEA - HADES
- Pratique du progiciel KALYPSE ONLINE MANAGER – KALYPSE JACKPOT MANAGER
- Connaissance de la réglementation applicable aux machines à sous
- Connaissance des registres réglementaires
- Capacité à gérer la sécurité des procédures
- Dispositions à gérer, encadrer une équipe
- Gestion des clients

Publics et Prérequis

- Etre âgé de 18 ans
- Posséder un casier judiciaire vierge et être inscrit sur les listes électorales ou appartenir à un pays membre de l'Union européenne
- Formation initiale :
 - Sans niveau spécifique
- Publics concernés :
 - Membre du Comité de Direction Machine à Sous débutant
- Connaissances préalables requises : moins de 2 ans aux machines à sous et avoir suivi la formation de niveau 1
- Capacité : 4/5 stagiaires

Durée

L'action de formation sera d'une durée de 2 jours (14 heures), réparties comme suit :

Exemple de ventilation de formation sur deux journées :

Jour 1 :
A- Fonctionnement des Machines à Sous.
B- Les comptées et dysfonctionnements.
C- La Gestion des flux financiers aux Machines à Sous.
E- Les Obligations réglementaires aux Machines à Sous.

Jour 2 :
D- L'informatique et PANTHEON.
F- La Sécurité aux Machines à Sous.
G- Management des équipes.
H- La relation Client aux Machines à Sous

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)
- 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 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

Accueil des participants et présentation

A- Fonctionnement des Machines à Sous.

- 1- Les différents modes de fonctionnements des compteurs.
- 2- Les Systèmes Hyperlink.

B- Les Comptées et Dysfonctionnements spécifiques.

C- La Gestion Cashflow aux Machines à Sous.

- 1- Le coffre.
- 2- Les caisses.

D- L'informatique et PANTHEON.

- 1- Le réseau OFFLINE / ONLINE.
- 2- La gamme PANTHEON.

E- Les Obligations réglementaires aux Machines à Sous.

1. Les SFM.
2. La Réglementation aux Machines à Sous.
3. Les Registres aux Machines à Sous.
Les Registres Manuels.
Les Registres Informatisés.

F- La Sécurité aux Machines à Sous.**G- Management des équipes aux Machines à Sous.****H- La relation Client aux Machines à Sous.**

Contenu

A- Fonctionnement des Machines à Sous.**1- Les différents modes de fonctionnements des compteurs.****Le Mode France / Machine en jetons ou pièces :**

- Ne supporte pas la tokenisation.
- Ne supporte pas les systèmes d'acceptation de billets.
- Ne supporte pas le Cashless, le TITO et le Kalypse Touch.
- Les compteurs sont toujours en crédits.

Les compteurs obligatoires en mode FRANCE en ELECTRONIQUES et MECANIQUES :

- ✓ **ENTREES** : enregistre les pièces ou jetons insérés.
- ✓ **RECETTES** : enregistre les pièces ou jetons dans le cash-box.
- ✓ **SORTIES** : enregistre les pièces ou jetons payés par la trémie.
- ✓ **GAINS MANUELS** : enregistre les crédits payés en blocage de la limite de trémie de la machine.



Le Mode International NEV1- NEV2 / Cashless / TITO / Mixte :

Il existe deux modes internationaux : NEVADA 1 et NEVADA 2.

- Selon les types de machines, il supporte la tokenisation.
- Selon les types de machines, il supporte les systèmes d'acceptation de billets.
- Selon les types de machines, il supporte le cashless et le TITO.
- Selon les types de machines, les compteurs peuvent être en crédits ou en valeurs.

Les compteurs ELECTRONIQUES et MECANIQUES obligatoires en mode international :

- ✓ **IN** : enregistre les crédits joués.
- ✓ **OUT** : enregistre tous les crédits gagnés dès l'affichage de la combinaison gagnante.
- ✓ **DROP** :
 - En NEVADA 1 : enregistre les crédits dans le cash-box.
 - En NEVADA 2 : enregistre les crédits dans le cash-box et les billets insérés.
- ✓ **JKP** : enregistre les gains manuels en jackpot.
- ✓ **LC** : enregistre les gains manuels en lots cumulés.

Compteurs additionnels si besoin :

- ✓ **BILL IN** : enregistre les billets insérés.
- ✓ **AFT IN** : enregistre les crédits insérés de la carte vers la machine.
- ✓ **AFT OUT** : enregistre les crédits sortis de la MAS vers la carte.
- ✓ **TITO IN** : enregistre les crédits du ticket vers la machine.
- ✓ **TITO OUT** : enregistre les crédits de la machine vers le ticket.
- ✓ **PROMO** : 8 compteurs possibles selon les choix techniques.

NB : Les compteurs peuvent être additionnés sur un seul compteur selon les cas.

Compteurs mécaniques :

Machine seulement en jetons ou pièces :

Mode A = compteurs IN / OUT / DROP / JACKPOT / BILL

- **IN** : enregistre les crédits joués.
- **OUT** : enregistre tous les crédits gagnés dès l’affichage de la combinaison gagnante.
- **DROP** :
En NEVADA 1 : enregistre les crédits dans le cash-box.
En NEVADA 2 : enregistre les crédits dans le cash-box et les billets insérés.
- **JACKPOT** : enregistre les jackpots et les lots cumulés.
- **BILL** : enregistre les billets insérés (si machine équipée d’un accepteur de billets).

Machine avec système monétique :

Mode B = compteurs IN et OUT

- **IN** : enregistre les crédits joués.
- **OUT** : enregistre tous les crédits gagnés dès l’affichage de la combinaison gagnante.
-

Les Principes du CASHLESS.

- Principes de fonctionnement.
- La structure du réseau CASHLESS.
- La carte anonyme et ses particularités.



Centre de Formation Professionnell

Déclaration d'activité enregistrée sous le N°11 75 53377 75 auprès

- La carte nominative et ses particularités.
- Les avantages pour le client.
- Les avantages pour le casino.

La gestion du CASHLESS.

- Les compteurs AFT In et AFT OUT.
- La comptée Electronique.
- La gestion du Kalypse On-line Manager (KOM).
- Relations avec le KIOSK.
- Activation de cartes.

2- Les Systèmes Hyperlink.

- Présentation et fonctionnalités des machines en système Hyperlink.
 - Le principe de fonctionnement d'un progressif.
 - Le rôle du taux additionnel.
 - Formule de reconstitution des progressifs.
 - Les différents systèmes techniques de progressifs.
 - Les problèmes d'incrémentation, problèmes et solutions.

B- Les Comptées et Dysfonctionnements spécifiques.

- Les comptées physiques : Jetons / billets / TITO.
- Les comptées électroniques : Cashless.
- Détection des dysfonctionnements par reconstitutions des flux.
- Les différents problèmes pouvant affecter une MAS / Solutions à apporter.
- Opérations de maintenance.

C- La Gestion Cashflow aux Machines à Sous.



1- Le coffre.

- La relation et le rôle du MCD avec le coffre.
- Explication du rôle du coffre dans une salle MAS.
- Etude des flux financiers d'un coffre MAS.
- Les relations avec les caisses, les Kiosks, les bornes de changes, etc...
- L'inventaire et contrôle de coffre.
- Situation de coffre.
- Contrôle des WAT cashable et non cashable.
- Les versements.

2- Les caisses.

- La relation et le rôle du MCD avec la caisse.
- Explication du rôle de la caisse dans une salle MAS.
- Les relations entre les caisses et le coffre.
- Emission des bons d'avances et cohérence des remplissages Hopper.
- Justification comptable des bons de paiements.
- Gestion du cashflow comptable monétique / TITO
- Les orphelins.
- Gestion des fausses pièces et monnaies étrangères.
- Les pourboires.
- Le KIOSK.
- La caisse RAE.
- Les inventaires de début et fin de caisses.



D- L'informatique et PANTHEON.

1- Le réseau OFFLINE / ONLINE.

- Présentation générale du réseau informatique du casino OFFLINE.
- Présentation générale du réseau spécifique ONLINE.
- Son intégration dans l'environnement MAS.

- Les boîtiers Kalypses / les écrans TFT/ KT.



2- La gamme PANTHEON

- GAEA :Proiciel de gestion de coffre / caisses.
- HESTIA :Proiciel de gestion des interdits.
- HADES :Proiciel de pesées et de comptées.
- DEMETER :Proiciel de physionomie et contrôle aux entrées.
- DANAE :Proiciel de gestion des machines à sous (analyse simplifiée).
- KALYPSE ONLINE MANAGER :Proiciel de gestion du système monétique.
- KAPLYSE JACKPOT MANAGER :Proiciel de gestion du JPM.

E- Les Obligations réglementaires aux Machines à Sous.

1-Les SFM

- Le rôle des techniciens SFM.



2- La Réglementation aux Machines à Sous.

- Les Principes et Articles généraux.
- Les conditions d'entrée en salle de Machines à Sous.
Art 23, 24, 25, 26
- Admission libre de certains fonctionnaires et magistrats.
Art 29 et 30
- Affichage obligatoire à l'entrée de la salle des Machines à Sous.
Art 35
- Obligation de traçabilité des changes > 2000€ par séance.
Art 36
- Les Orphelins aux Machines à Sous, les différents types d'orphelins.
Art 41, 68-22, 68-22-1, 68-22-2
- Dispositifs obligatoires équipant les Machines à Sous.
Art 68-11
- La gestion des clés aux Machines à Sous.
Art 68-14
- Les Jackpots et lots cumulés.
Art 68-20
- Les avances.
Art 68-21

- Les fausses pièces et monnaies étrangères.
Art 68-23
- Les comptées.
Art 68-24
- Les relèves de compteurs.
Art 68-25
- Le personnel aux Machines à Sous.
Art 68-27
- Articles concernant les Jeux de Contrepartie sous forme électronique.
Art 67-1 --> 67-20

3- Les Registres aux Machines à Sous.

NB : Un certain nombre de registres peuvent être tenus sous forme informatisés.

Les Registres Manuels.

- Registre de Contrôle Technique des Machines à Sous.
- Registre de Contrôle Technique des Machines à Sous fonctionnant dans le cadre d'un Jackpot Multi-Sites.
- Registre de suivi technique des jeux électroniques.
- Registre des orphelins.
- Registre spécial d'observation.
- Registre des plaques et jetons.
- Registre vidéo.
- Registre des pourboires.



Les Registres Informatisés.

- Fiche technique MAS individuelle.
- Registre des changes > 2000€.

F- La Sécurité aux Machines à Sous.

- Le risque inhérent spécifique aux machines à sous.
- La détection des problèmes ou failles éventuelles.
- La prévention des risques.
- Notion de confidentialité.
- La vidéosurveillance.
- Les enregistrements de son.
- Les attitudes à adopter en cas d'agression.

G- Management des équipes aux Machines à Sous.

- Les obligations des Membres Du Comité de Direction aux Machines à Sous.
- Les relations des MCD avec les équipes d'employés.
- Les différentes équipes aux Machines à Sous.
- La mission de chaque équipe.
- Les relations inter-équipes.
- Les liaisons avec les autres services.

H- La relation Client aux Machines à Sous.

- L'importance de l'accueil.
- Les Offres commerciales générales GP.
- Les Offres commerciales spécifiques.
- La gestion des litiges.

Moyens Pédagogiques

- Salle de formation spécifique
- Séquences de formation "intégrée" réalisées en situation d'exploitation du casino.
- Supports pédagogiques et techniques sous format papier et informatique

Moyens d'encadrement

Nom :

Statut : MCD confirmé en poste au Casino de

Titulaire de l'habilitation de pédagogie initiale et commune de formateur

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.

Dispositif d'appréciation des résultats

1. Les 3 niveaux de compétences retenus

Niveau	Compétences
A	<p>Les connaissances nécessaires à la maîtrise de la compétence sont très développées. Le stagiaire sait utiliser de manière autonome sa compétence pour gérer toutes les situations. Il est reconnu comme expert dans ce domaine de compétences. Il est capable de former un collègue à l'acquisition ou au développement de la compétence en question.</p>
B	<p>Les connaissances nécessaires à la maîtrise de la compétence sont acquises. Le stagiaire sait les utiliser, de manière autonome, dans des situations courantes. Le recours à la hiérarchie pour exercer la compétence reste ponctuel si la situation le nécessite.</p>
C	<p>Les bases élémentaires de la compétence sont acquises. Le stagiaire sait les utiliser pour faire face à des situations simples. Dès que la situation se complexifie, il sollicite l'aide d'une personne maîtrisant la compétence en question.</p>

2. Le nombre de points attribués par niveau

Niveau A = 4 points	Niveau B = 2 points	Niveau C = 1 point
---------------------	---------------------	--------------------

3. Niveau de compétence requis à partir des critères d'évaluation déterminés

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

Compétences	Niveau	Nombre de Points	Coefficient	Résultat
Connaissance des différents modes de fonctionnement des machines à sous			3	
Application des procédures de comptées			1.5	
Capacité à déterminer les dysfonctionnements techniques et incohérences des données			1.5	
Compétence à gérer une caisse			1	
Aptitude à reconstituer un coffre			1.5	
Capacité à reconstituer l'ensemble des flux du floor			2	
Connaissance des réseaux			0.5	
Pratique des progiciels DEMETER – HESTIA			1	
Maîtrise des progiciels GAEA – HADES – DANAE			2	

Pratique du progiciel KALYPSE ONLINE MANAGER – KJM			1	
Connaissance de la réglementation applicable aux machines à sous			1.5	
Capacité à gérer la sécurité des procédures			1	
Dispositions à gérer, encadrer une équipe			1,5	
Gestion des clients			1	
Total			20	