



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 3

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- Spécificités des machines à sous.....	6
2- Les Systèmes Hyperlink.....	7
3- Les Jeux de Contrepartie sous forme Electronique.....	7
B- Les Comptées et Dysfonctionnements spécifiques.....	7
C- La Gestion Cashflow aux Machines à Sous.....	8
1- Le coffre.....	8
D- L'informatique et PANTHEON.....	8
1- Le réseau OFFLINE / ONLINE.....	8
2- La gamme PANTHEON.....	9
3- Les softs de maintenance.....	9
E- Les Obligations réglementaires aux Machines à Sous.....	9
1-Les SFM	9
2- La Réglementation aux Machines à Sous.....	10
3- Les Registres aux Machines à Sous.....	11
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 3

Développer ses compétences techniques et fonctionnelles aux machines à sous.

Compétences techniques et fonctionnelles à acquérir :

- Connaissance des spécificités des machines à sous
- Compréhension des systèmes hyperlink et jeux électroniques
- Maîtrise des procédures de comptées
- Capacité à traiter les dysfonctionnements techniques et incohérences des données
- Maîtrise de la reconstitution du coffre
- Gestion de la reconstitution de l'ensemble des flux du floor
- Maîtrise des réseaux
- Pratique des progiciels RHEA - HERA - HEPHAÏSTOS
- Maîtrise du progiciel DANAE
- Perfectionnement des progiciels GAEA – HADES
- Perfectionnement des progiciels DEMETER – HESTIA
- Perfectionnement du progiciel KALYPSE ONLINE MANAGER – KALYPSE JACKPOT MANAGER
- Connaissance approfondie de la réglementation applicable aux machines à sous
- Connaissance des registres réglementaires
- Capacité à contrôler et mettre en place les procédures de sécurité
- Facultés à gérer, encadrer une équipe
- Qualité personnelle à détecter les différents types de clientèle et à adapter sa stratégie relationnelle et commerciale
- Gestion des demandes clients et résolution de leur problème

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 expérimenté
- 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 spécificités des machines à sous.
- 2- Les Systèmes Hyperlink.
- 3- Les Jeux de Contrepartie sous forme Electronique.

B- Les Comptées et Dysfonctionnements spécifiques.**C- La Gestion Cashflow aux Machines à Sous.**

1- Le coffre.

D- L'informatique et PANTHEON.

1- Le réseau OFFLINE / ONLINE.

2- La gamme PANTHEON.

3- Soft de maintenance.

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- Spécificités des machines à sous.***

- Connaissance des cycles des machines.
- Connaissance d'une table de paiement.
- Les tables de paiement selon les types de machines.
- Les différents taux – volatilité – Hit frequency.
- Mix : choix des machines à retirer du parc.

2- Les Systèmes Hyperlink.

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

3- Les Jeux de Contrepartie sous forme Electronique.

- Présentation et fonctionnalités des postes.
- Présentation et fonctionnalités du cylindre.
- Présentation des différents serveurs.
- Multijeu de table.

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.
- Le rôle des techniciens SFM.
- Promo, différentes options.

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.
- Liaison coffre-Mas.
- Jetons en circulation.
- Contrôle de la jetonnerie.



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.
- Les options Touch.
- Les alertes Kronos.
- Les « Euros Players »
- Les régularisations de transactions.



2- La gamme PANTHEON

- GAEA :Proiciel de gestion de coffre / caisses.
- RHEA :Proiciel de tableau de bord et clients.
- 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.
- HEPHAÏSTOS :Proiciel de gestion technique.
- HERA : Proiciel de gestion des paramètres casino + mas.

2- Le soft de maintenance.

- Fonctionnement du logiciel.
- Pièces référencées (plus de 1200).
- Partage / demande / commande de pièces détachées (neuves ou d'occasion).

E- Les Obligations réglementaires aux Machines à Sous.

1-Les SFM.

- Le rôle des techniciens SFM.
- Calcul des visites quadrimestrielles ;

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

- Articles concernant les spécificités, vigilance et contrôle.

Art 68-1

- Les subtilités du 68-1 et les limites machines à sous.
 - Contrôle et vigilance

2- 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€.
 - Les obligations codes monétaires et financiers.
 - TRACFIN.

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.
- Les kiosks et la sécurité ;

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.
- Les relations des MCD avec la direction.

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.
- Addiction au jeu.
- Les types de clientèle.
- Quelle machine pour quel client ? (Volatilité – Hit Frequency).

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	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.
B	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.
C	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.

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

Compétences	Niveau	Nombre de Points	Coefficient	Résultat
Connaissance des spécificités des machines à sous			2	
Compréhension des systèmes hyperlink et jeux électroniques			1.5	
Maîtrise des procédures de comptées			1	
Capacité à traiter les dysfonctionnements techniques et incohérences des données			1	
Maîtrise de la reconstitution du coffre			1	
Gestion de la reconstitution de l'ensemble des flux du floor			2	
Maîtrise des réseaux			0.5	
Pratique des progiciels RHEA – HERA – HEPHAÏSTOS			1.5	
Maîtrise du progiciel DANAE			0.5	

Perfectionnement des progiciels GAEA – HADES – DEMETER-HESTIA			1.5	
Perfectionnement du progiciel KALYPSE ONLINE MANAGER – KALYPSE JACKPOT MANAGER			1	
Connaissance approfondie de la réglementation applicable aux machines à sous			1	
Connaissance des registres réglementaires			1	
Capacité à contrôler et mettre en place les procédures de sécurité			1	
Facultés à gérer, encadrer une équipe			1,5	
Qualité personnelle à détecter les différents types de clientèle et à adapter sa stratégie relationnelle et commerciale			1	
Gestion des demandes clients et résolution de leur problème			1	
Total			20	