



CQP croupier



Demandeurs d'emploi / Débutants



FORMATION EXTERNE

Qualifiante et certifiante

Sommaire

Objectif(s).....	2
Publics et Pré-requis	4
Durée.....	4
Méthodes pédagogiques:	4
Programme.....	6
Moyens Pédagogiques	8
Moyens d'encadrement.....	9
Dispositifs de suivi	10
Dispositif d'appréciation des résultats.....	11

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

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
- Publics concernés : tous publics
- Capacité : 7 stagiaires

Durée

L'action de formation sera d'une durée de 400 heures.

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

Positionnement initial du salarié

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

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)

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)

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)

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

- Un responsable formation jeux traditionnels : GLACHANT Christophe,
 - membre du Comité de Direction confirmé, sous-directeur des jeux traditionnels en poste au casino de Forges les eaux.
- Des formateurs Jeux traditionnels :
 - M. GLACHANT Christophe
 - M. LEROY Cyril

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 respectif.

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 M. GLACHANT et M. LEROY ont suivi la formation qualifiante « Exercer la mission de formateur en entreprise ».

- 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.

Dispositif d'appréciation des résultats

La codification suivante devra être utilisée :		Évaluations	
		Initiale	Finale
<p>A (Acquis) : la compétence est acquise, indiquez la date de validation</p> <p>NA (Non Acquis) : dans le cas contraire, mettre « NA » pour Non Acquis</p>			
Date :	
PRÉPARATION DE L'OUVERTURE ET FERMETURE DE LA TABLE DE JEUX	Critères à prendre en compte par le tuteur lors de l'évaluation		
<p>Revêtir une tenue professionnelle appropriée afin d'appliquer et respecter la réglementation des jeux dans les casinos</p>	<ul style="list-style-type: none"> La tenue professionnelle est propre et conforme aux codes couleur de l'établissement. Les poches sont cousues conformément aux règles de réglementation des jeux dans les casinos. 		
<p>Préparer l'ouverture de la table suivant les procédures réglementaires :</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 Compter et vérifier ostensiblement l'encaisse de la table Ranger les plaques et jetons dans l'encaisse de la table 	<ul style="list-style-type: none"> La procédure d'ouverture est connue et appliquée. Tous les plaques et jetons sont étalés avec minutie et dextérité sur la table de manière ordonnée et en évidence pour les caméras vidéo. Le numéro de la table est annoncé à haute et intelligible voix aux clients présents. La comptée est juste et annoncée à haute et intelligible voix en présence et sous la responsabilité d'un membre de la direction et au vu des caméras vidéo de surveillance. Les plaques et jetons sont rangés de manière ordonnée dans l'encaisse de la table sans erreur de calcul. (En cas d'interruption du jeu, l'encaisse est enfermée avec une clé unique détenue par la hiérarchie.) 		
<p>Fermer la table suivant les procédures réglementaires afin d'éviter toute contestation :</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 	<ul style="list-style-type: none"> La procédure de fermeture est connue et appliquée. Tous les plaques et jetons sont étalés avec minutie sur la table de manière ordonnée et en évidence pour les caméras vidéo de surveillance. Les jetons sont comptés de la plus petite à la plus grande dénomination des jetons, selon la valeur des colonnes, à haute et intelligible voix et sans erreur de calcul (Le montant total et la recette sont calculés et annoncés par le caissier en présence des employés de la table et d'un membre de direction. Celui-ci annonce logiquement la même valeur dans le cadre du contrôle devant les caméras pour valider et confirmer les montants totaux et recettes.) L'encaisse est reconstituée correctement et remise au caissier qui en a la responsabilité. 		

La codification suivante devra être utilisée :		Évaluations	
		Initiale	Finale
<p>A (Acquis) : la compétence est acquise, indiquez la date de validation NA (Non Acquis) : dans le cas contraire, mettre « NA » pour Non Acquis</p>			
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	<ul style="list-style-type: none"> • 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	<ul style="list-style-type: none"> • 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	<ul style="list-style-type: none"> • Le tapis est nettoyé et débarrassé des mises perdantes de façon à garder uniquement les mises gagnantes. 		
Sécuriser les résultats du jeu	<ul style="list-style-type: none"> • 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	<ul style="list-style-type: none"> • Les mises gagnantes sont annoncées à haute et intelligible voix 		
Calculer rapidement les résultats	<ul style="list-style-type: none"> • Les résultats sont calculés rapidement et sans erreur. 		
Calculer et annoncer rapidement les gains	<ul style="list-style-type: none"> • 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	<ul style="list-style-type: none"> • Les paiements des mises gagnantes sont effectués avec l'encaisse. 		
Annoncer tous les paiements effectués pour que les joueurs soient précisément informés des paiements	<ul style="list-style-type: none"> • 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	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 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). 		
Informers sa hiérarchie d'éventuelles dérives dans le comportement des joueurs en matière d'abus de jeu	<ul style="list-style-type: none"> Le responsable hiérarchique est averti rapidement et discrètement de tout mouvement suspect ou dérive comportementale de joueurs. 		
La codification suivante devra être utilisée :		Évaluations	
<p>A (Acquis) : la compétence est acquise, indiquez la date de validation</p> <p>NA (Non Acquis) : dans le cas contraire, mettre « NA » pour Non Acquis</p>		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	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> Les informations sur les règles de jeu leur sont fournies. Des explications simples et précises sont données aux nouveaux joueurs. 		