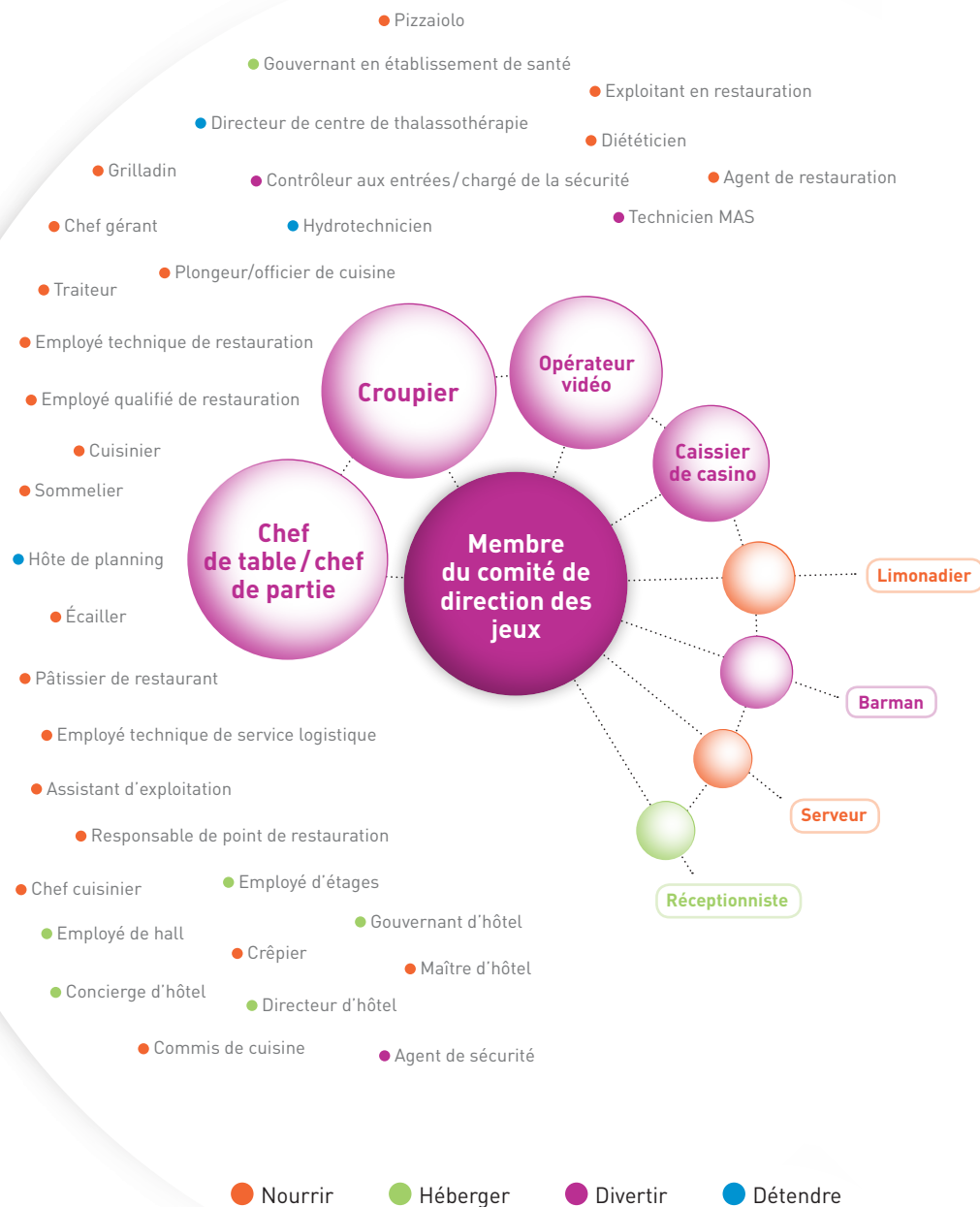


## CARTOGRAPHIE

« Si j'étais amené à ne plus exercer le métier de membre du comité de direction des jeux, dans quel(s) autre(s) métier(s) du secteur pourrais-je réinvestir mes compétences ? »

La représentation ci-dessous répond à cette question. Plus la taille d'une bulle métier se rapproche de celle du métier d'origine, plus le nombre de compétences communes est important. Plus la taille d'une bulle métier est petite, plus il y aura de compétences à acquérir pour pouvoir exercer ce métier.



Aujourd'hui, plus d'un millier de personnes exerce le métier de membre du comité de direction des jeux dans un casino en France.



**fafih**  
OPCA  
Hôtellerie  
Restauration  
Loisirs

**L'Observatoire** »  
de l'Hôtellerie et la Restauration

**OPCA Fafih**  
Observatoire de l'Hôtellerie et de la Restauration  
3, rue de la Ville l'Évêque  
75008 Paris  
observatoire@fafih.com

[www.fafih.com](http://www.fafih.com)  
[www.metiers-hotel-resto.fr](http://www.metiers-hotel-resto.fr)



LES MÉTIERS  
DE L'HÔTELLERIE, DE LA RESTAURATION  
ET DES ACTIVITÉS DE LOISIRS



## MEMBRE DU COMITÉ DE DIRECTION DES JEUX (MCD) H/F

Superviser le bon déroulement de l'exploitation des jeux dans un souci de qualité du service, d'application de la réglementation et de fidélisation de la clientèle.

Il peut être amené à remplacer le responsable de l'établissement.

04/2013 - www.cadef.fr

**fafih**  
OPCA  
Hôtellerie  
Restauration  
Loisirs

**L'Observatoire** »  
de l'Hôtellerie et la Restauration



## MEMBRE DU COMITÉ DE DIRECTION DES JEUX H/F

### Fonctions principales

- Supervision de l'exploitation
- Relations clientèle
- Management

### Certification principale

- Licence professionnelle Management de casinos de l'université Paris-Est Marne-la-Vallée

### Accès

- Accès direct possible sous réserve de formation mais aussi accessible par la promotion interne.

### Conditions d'exercice

- Capacité à s'adapter à la diversité des entreprises, des clientèles et aux variations des flux d'activité.
- Capacité à détecter les joueurs en situation d'addiction.

### Parcours professionnels

#### Plusieurs types d'évolution sont envisageables :

- **En continuant d'exercer le même métier :** la diversité des entreprises de la branche (taille, localisation géographique,...) offre de très nombreuses possibilités aussi bien en France qu'à l'étranger.
- **Au sein de la branche en se dirigeant vers un autre poste d'encadrement.**
- **Au sein du secteur en se dirigeant vers un autre métier :** assistant d'exploitation en hôtellerie par exemple.
- **À l'extérieur du secteur en changeant de métier :** les savoir-faire et compétences développés par le MCD peuvent être réinvestis dans de nombreux métiers où prédominent la relation commerciale et le management.

## ACTIVITÉS PRINCIPALES

Le métier de membre du comité de direction des jeux s'organise autour de trois grandes fonctions :

### Supervision de l'exploitation

- Contrôler l'application de la réglementation des jeux et des procédures internes
- Superviser l'ensemble des opérations de son secteur d'activité
- Superviser les opérations de contrôle, d'intervention et d'investigation technique
- Appliquer et faire appliquer les procédures concernant les moyens de paiement
- Prendre en charge les litiges relatifs à l'exploitation
- Superviser et suivre les objectifs du département
- Contrôler l'application des consignes de sécurité
- Contrôler la qualité des prestations offertes
- Suivre les interventions de prestataires externes

### Relations clientèle

- Veiller à la qualité de la relation avec les clients
- Gérer le suivi clientèle
- Répondre aux attentes des clients
- Superviser les opérations de fidélisation de la clientèle

### Management

- Animer ses équipes
- Contrôler l'application de la réglementation et des procédures internes ; informer sa hiérarchie de toute anomalie
- Superviser tous les documents administratifs relatifs à ses missions
- Gérer les informations, les consignes et contrôler leur application

## CAPACITÉS PRINCIPALES

Pour exercer au mieux son métier, le membre du comité de direction des jeux doit posséder les capacités suivantes :

### Capacités relationnelles et comportementales

- Régler les litiges dans le cadre de ses missions
- Représenter l'image de l'entreprise auprès des clients
- S'appuyer sur l'encadrement de l'établissement
- Être accessible et disponible
- Adapter son comportement à la diversité de ses interlocuteurs
- Appliquer et développer une relation commerciale adaptée aux différentes clientèles
- Veiller à la qualité de la relation client

### Capacités techniques et fonctionnelles

- Veiller à la sincérité et la régularité des jeux
- Garantir le bon déroulement de l'exploitation (humain, matériel, technique) conformément à la réglementation des jeux et au règlement interne
- Anticiper et analyser tout dysfonctionnement
- Évaluer les compétences mises en œuvre au regard des normes et standards internes
- Organiser les opérations de contrôles récurrentes ou occasionnelles
- Gérer ses missions en fonction des rythmes et contraintes de l'exploitation
- Mettre en œuvre la stratégie commerciale de l'établissement dans le respect des objectifs fixés
- Participer aux analyses (qualitatives, quantitatives, économiques,...) ou les proposer
- Apporter un avis pour faire évoluer l'offre de jeu

CASINO

