

# MEMBRE DU COMITÉ DE DIRECTION DES JEUX

Fiche  
métier

Divertir

## Missions

- Superviser le bon déroulement de l'exploitation des jeux dans un souci de qualité du service, application de la réglementation et de fidélisation de la clientèle.
- Il peut être amené à remplacer le responsable de l'établissement.

## Techniques principales

- Management.
- Communication.
- Relation commerciale.

## Certification principale

- Licence professionnelle « Management des établissements de loisirs ».

## Accès

- L'accès à l'emploi est possible aux personnes n'ayant pas d'expérience professionnelle sous réserve de formation.  
Il est également possible par la promotion interne.  
Pour l'accès direct, un agrément du Ministère de l'Intérieur, accordé après enquête est nécessaire.

## 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.

# Activités principales

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

## Supervision exploitation

- Supervision de l'ensemble des opérations de son secteur d'activité y compris les opérations de contrôle, d'intervention et d'investigation technique
- Prise en charge des litiges relatifs à l'exploitation
- Supervision et suivi des objectifs du département
- Supervision de la qualité des prestations offertes
- Contrôle de l'application des consignes de sécurité
- Contrôle de l'application de la réglementation des jeux et des procédures internes
- Supervision de tous les documents administratifs relatifs à sa mission



## Management

- Animation d'équipe
- Contrôle de l'application des procédures et réglementations
- Information du supérieur hiérarchique pour toute anomalie dans l'application de la réglementation des jeux ou des procédures internes
- Gestion des informations et des consignes et contrôle de leur application



## Relation clientèle

- Veille sur la qualité de la relation avec les clients
- Recherche de solutions aux demandes des clients
- Gestion du suivi clientèle
- Application des procédures concernant les moyens de paiement
- Supervision des opérations de fidélisation de la clientèle

## Gestion

- Suivi des interventions des prestataires externes en tant que de besoin



# Compétences principales

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

## Compétences techniques et fonctionnelles

- Analyser en temps réel les situations professionnelles
- Anticiper tout dysfonctionnement matériel, technique, humain
- Apporter un avis technique pour faire évoluer le parc de machines
- Évaluer le rendement d'une table ou d'une machine
- Évaluer les compétences mises en oeuvre au regard des normes et standards
- Garantir la qualité de la relation client
- Garantir la qualité des prestations offertes
- Garantir le bon déroulement de l'exploitation conformément à la réglementation des jeux et au règlement interne (sincérité et régularité des jeux)
- Intervenir en cas de litige
- Organiser les opérations de contrôles récurrentes ou occasionnelles
- Organiser son temps de travail en fonction des rythmes et contraintes de l'exploitation
- Prendre en compte les objectifs économiques et commerciaux du casino
- Produire des analyses économiques

## Compétences relationnelles et comportementales

- Adapter son comportement à la diversité de ses interlocuteurs
- Appliquer et développer une relation commerciale adaptée aux différentes clientèles
- Développer la relation commerciale (gestion des « offerts »)
- S'appuyer sur l'encadrement intermédiaire
- Se montrer disponible
- Faire reconnaître son autorité
- Intervenir en tant que de besoin pour garantir le bien-être du client
- Représenter l'image de l'entreprise auprès des clients



## 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.**
- **À l'extérieur de la branche :**  
les compétences commerciales et d'encadrement développées par le membre du comité de direction des jeux peuvent être réinvesties dans de nombreux domaines.

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



**fafih**  
OPCA  
de l'industrie  
hôtelière

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

OPCA Fafih  
Observatoire de l'Hôtellerie et la Restauration  
3, rue de la Ville l'Évêque  
75008 Paris  
Tél. : 01 40 17 20 20 - Fax : 01 42 66 99 23  
observatoire@fafih.com

**Pour en savoir plus :**  
**www.fafih.com**