

Le Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP)

Résumé descriptif de la certification **Code RNCP : 31332**

Intitulé

CQP : Certificat de qualification professionnelle Croupier

AUTORITÉ RESPONSABLE DE LA CERTIFICATION	QUALITÉ DU(ES) SIGNATAIRE(S) DE LA CERTIFICATION
Commission paritaire nationale de l'emploi (CPNE) de la branche casinos - CERTIDEV	Président

Niveau et/ou domaine d'activité

Convention(s) :

3167 - Personnel des jeux dans les casinos

Code(s) NSF :

334 Accueil, hôtellerie, tourisme

Formacode(s) :

Résumé du référentiel d'emploi ou éléments de compétence acquis

Le croupier anime des jeux de hasard et d'argent. Il participe au déroulement technique des jeux de table. Il entretient également une atmosphère de convivialité tout en veillant strictement à ce que les jeux se déroulent dans le respect de la réglementation des jeux dans les casinos.

Son travail varie en fonction des jeux qu'il supervise techniquement : Roulette Anglaise, Black Jack, Stud Poker, Texas Hold'em Poker. Petit à petit, une fonction relation commerciale et de service avec la clientèle s'y est ajoutée et doit être, aujourd'hui encore, renforcée. L'employé des jeux travaille exclusivement pour un casino ou un cercle privé.

L'emploi de croupier est soumis à un agrément du Ministère de l'Intérieur et peut être retiré à tout moment.

Quatre grandes activités structurent le métier :

- Ouverture et fermeture des tables de jeux
- Gestion technique des tables de jeux
- Animation des tables de jeux
- Accueil et relation client

Dans le respect de la réglementation en vigueur, les capacités sont :

- Ouvrir et fermer la table conformément à la réglementation pour éviter les contestations ultérieures
- Réaliser la comptée de la table à l'ouverture et à la fermeture de celle-ci pour éviter toute erreur de caisse
- Vérifier la répartition de l'encaisse en plaques et jetons
- Conduire techniquement le déroulement des jeux en appliquant strictement la réglementation des jeux
- Calculer rapidement les gains, les annoncer et payer les joueurs en appliquant les règles de calcul adéquates
- Manipuler avec dextérité le matériel propre à chaque jeu en respectant la réglementation
- Collecter les mises perdues, vérifier et corriger si nécessaire les mises placées pour éviter les erreurs
- Annoncer à haute et intelligible voix tous les paiements effectués pour que les joueurs soient précisément informés
- Effectuer les mouvements de change et de paiement selon les procédures en vigueur dans l'établissement
- 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
- 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

Secteurs d'activité ou types d'emplois accessibles par le détenteur de ce diplôme, ce titre ou ce certificat

HÔTELLERIE, RESTAURATION, LOISIRS, TOURISME ; CASINO ; CERCLE DE JEUX ; ETABLISSEMENT DE JEUX ; MAISON DE JEUX DE COMMERCE ; PAQUEBOT DE JEUX DE CROISIÈRE

Croupier H/F ; Chef de table

Codes des fiches ROME les plus proches :

G1206 : Personnel technique des jeux

Réglementation d'activités :

Loi du 5 janvier 1988 (amendement Chaban) réglementant l'exploitation des casinos.

Réglementation des jeux : Toute personne affectée à un emploi quelconque dans une salle de jeux (cadres et employés) doit avoir été préalablement agréée par le ministère de l'Intérieur : casier judiciaire vierge, inscription sur les listes électorales et appartenance à un pays membre de l'Union européenne; obligation de suivre en entrant dans l'emploi une formation sur la prévention des abus de jeux.

Modalités d'accès à cette certification

Descriptif des composants de la certification :

Le CQP Croupier possède 3 blocs :

- Accueillir un client et mener un échange en vue de réaliser une prestation
- Traiter une réclamation client, recueillir et transmettre des informations concernant les clients
- Animer et gérer une table de jeu

Pour tous les blocs de compétences, des observations en situation de travail réelle sont réalisées conjointement par un représentant du

centre de formation et un représentant de l'entreprise. Ces mêmes blocs font l'objet d'une nouvelle évaluation dans le cadre d'une épreuve finale reprenant l'ensemble des compétences visées par la certification, réalisée par un binôme évaluateur externe composé d'un évaluateur pédagogique et d'un expert professionnel.

La compétence est considérée acquise dès lors qu'il est constaté une autonomie au poste de travail et que les résultats obtenus lors des évaluations en contrôle continu et final franchissent le seuil d'acquisition d'un bloc selon une pondération établie par les partenaires sociaux.

Pour la VAE, dossier de validation et mise en situation professionnelle.

L'ingénierie modulaire de certification du secteur permet aux branches du secteur d'organiser des équivalences non seulement à l'intérieur de leurs propres CQP mais aussi avec les CQP des autres branches participant à ce dispositif d'ingénierie modulaire. Des blocs de compétences sont ainsi communs à plusieurs CQP de plusieurs branches. Cette ingénierie est aujourd'hui partagée par 4 CPNEFP : la CPNE de l'industrie hôtelière, la CPNE des Casinos-jeux, la CPNEFP de la restauration collective et la CPNEFP de la restauration commerciale libre-service.

La cartographie des blocs de compétences et CQP du secteur est consultable sur le site www.certidev.com

Bloc de compétence :

INTITULÉ	DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION
Bloc de compétence n°1 de la fiche n° 31332 - Bloc 3 (Bloc 31) Animer et gérer une table de jeu	<p>Descriptif : Préparer l'ouverture et la fermeture de la table de jeux Gérer techniquement la table de jeux Animer la table de jeux</p> <p>Modalités d'évaluation du bloc 3. Selon le dispositif d'acquisition : observation en situation ou au cours d'une mise en situation, questionnement, mise en situation reconstituée, questionnement, étude de cas, dossier de validation (VAE) Remise d'une attestation de délivrance du bloc 3(Bloc 31) du CQP Croupier H/F</p>
Bloc de compétence n°2 de la fiche n° 31332 - Bloc1 (Bloc 1) Accueillir un client et mener un échange en vue de réaliser une prestation	<p>Descriptif : Établir un contact efficace et adapté au client Conduire un échange avec un client en lien avec une prestation de service Réaliser ou suivre la réalisation d'une prestation en assurant la satisfaction client</p> <p>Modalités d'évaluation du bloc 1. Selon le dispositif d'acquisition : Observation en situation de travail réelle et/ou Simulation de l'arrivée d'un client dans un établissement et/ou questionnement ou quizz, dossier de validation (VAE) Remise d'une attestation de délivrance du bloc 1 (Bloc 1) du CQP Croupier H/F</p>
Bloc de compétence n°3 de la fiche n° 31332 - Bloc 2 (Bloc 2) Traiter une réclamation client, recueillir et transmettre des informations concernant les clients	<p>Descriptif : Traiter les situations difficiles en préservant la qualité de la relation client Rechercher, traiter et transmettre les informations à la continuité du service client</p> <p>Modalités d'évaluation du bloc 2. Selon le dispositif d'acquisition : observation en situation et/ou étude de cas complétée éventuellement par un questionnement à l'oral et / ou quizz, dossier de validation (VAE) Remise d'une attestation de délivrance du bloc 2 (Bloc 2) du CQP Croupier H/F</p>

Validité des composantes acquises : illimitée

CONDITIONS D'INSCRIPTION À LA CERTIFICATION	QUINON	COMPOSITION DES JURYS
Après un parcours de formation sous statut d'élève ou d'étudiant	X	
En contrat d'apprentissage	X	

Après un parcours de formation continue	X		Professionnels de la Branche d'activité mandatés par une organisation professionnelle ou un syndicat de salarié Minimum 4 personnes (jury national paritaire)
En contrat de professionnalisation	X		Professionnels de la Branche d'activité mandatés par une organisation professionnelle ou un syndicat de salarié Minimum 4 personnes (jury national paritaire)
Par candidature individuelle		X	
Par expérience dispositif VAE prévu en 2011	X		Professionnels de la Branche d'activité mandatés par une organisation professionnelle ou un syndicat de salarié Minimum 4 personnes (jury national paritaire)

	OUI	NON
Accessible en Nouvelle Calédonie		X
Accessible en Polynésie Française		X

LIENS AVEC D'AUTRES CERTIFICATIONS

ACCORDS EUROPÉENS OU INTERNATIONAUX

Base légale

Référence du décret général :

Référence arrêté création (ou date 1er arrêté enregistrement) :

Arrêté du 3 décembre 2010 publié au Journal Officiel du 22 décembre 2010 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour deux ans, sous l'intitulé Certificat de qualification professionnelle Croupier avec effet au 22 décembre 2010, jusqu'au 22 décembre 2012.

Référence du décret et/ou arrêté VAE :

Références autres :

Arrêté du 30 juillet 2018 publié au Journal Officiel du 07 août 2018 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour cinq ans, sous l'intitulé Certificat de qualification professionnelle « Croupier » avec effet du 07 août 2018, jusqu'au 07 août 2023.

Arrêté du 20 janvier 2014 publié au Journal Officiel du 30 janvier 2014 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour cinq ans, sous l'intitulé « Certificat de qualification professionnelle Croupier de casinos » avec effet au 22 décembre 2012, jusqu'au 30 janvier 2019.

Arrêté du 25 janvier 2011 publié au Journal Officiel du 02 février 2011 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Modification du nom de l'organisme délivrant la certification professionnelle.

Pour plus d'informations

Statistiques :

Environ 15 CQP par an
<http://www.certidev.com>

Autres sources d'information :

www.certidev.com

CERTIDEV

Lieu(x) de certification :

CERTIDEV, 22, rue d'Anjou, 75008 PARIS

Lieu(x) de préparation à la certification déclarés par l'organisme certificateur :

Tous les opérateurs habilités par la branche pour ce CQP sont référencés sur le site web www.certidev.com

Historique de la certification :

La CPNE Casinos a créé ce CQP en 2006.

Modalité d'élaboration des références : CQP élaboré par la CPNE des Casinos

Certification précédente : Croupier de casinos