



Irina Tischenko - FOTOLIA

# Croupiers

## PSYCHOLOGIE ET DEXTÉRITÉ

Dans l'univers de l'argent et du jeu, les croupiers exercent un métier hors du temps. Alors que la clientèle se démocratise, quelle est aujourd'hui l'évolution d'une profession dont le prestige qui l'entoure semble s'être érodé depuis peu ?

Par Pascale Dziedzic

« Je suis devenu croupier par hasard... » Plus qu'une réelle vocation, nombre de croupiers actuellement en poste sont venus au casino en répondant à une annonce ou en laissant un CV. Ils travaillaient dans l'hôtellerie ou dans une imprimerie et ont été séduits par l'ambiance de la nuit ou par des horaires leur laissant du temps libre dans la journée. Ce métier ne connaît pas le chômage : les casinos recrutent très régulièrement et l'offre est supérieure à la demande. Si aucun niveau d'études minimum n'est exigé, il est nécessaire de produire un casier judiciaire vierge et d'être inscrit sur les listes électorales. Une formation courte, de quelques semaines est dispensée, au terme de laquelle les Renseignements généraux délivrent une carte d'agrément permettant au croupier débutant d'exercer ; elle sera valable dix ans. Le métier se démocratise et le prestige a disparu, regrettent certains croupiers qui se sont formés sur le tas, au sein du casino. « On était respectés, jusque dans notre vie privée ! Accueillir les personnes, être le chef de sa table, avoir la maîtrise de soi : c'est un beau métier ! » Depuis mai 2006, le client peut accéder gratuitement aux jeux traditionnels ; il lui suffit de présenter sa carte d'identité à l'entrée. Smokings et robes de soirée ont disparu au profit du jeans-basket. Le jeu se démocratise et la clientèle change...

### LE MÉTIER SE FÉMINISE

Mariée, 39 ans et mère de famille, **Brigitte Pernollet** exerce ce métier depuis quinze ans. « Idéalement, c'est un métier à faire quand on est jeune, et célibataire ! Aujourd'hui, je trouve difficile de concilier ma vie de famille et ma vie professionnelle. Je travaille cinq nuits par semaine et tous les jours fériés, jusqu'à deux ou cinq heures. À la maison, je me lève à 9 heures en semaine ou midi le week-end. Ce n'est pas évident pour la vie de famille. Au début, je me levais plus tôt, mais je ne peux pas me permettre d'arriver fatiguée. Il faut de la concentration, calculer rapidement. Hormis les horaires, j'aime toujours mon métier : ça fait "classe" d'être croupier ! Le fait d'être une femme laisse à penser à certains clients que je vais leur porter chance... Je me suis vu offrir un voyage par un joueur qui venait de gagner : il faut savoir garder la tête froide ! » Selon l'école Cerus, 40 % des croupiers sont des femmes. Au Pharaon, à Lyon, les deux tiers des croupiers sont des femmes.

### QUESTION RÉMUNÉRATION

Au cœur de cet univers luxueux, le métier est-il bien rémunéré ? Selon les conventions collectives des casinos, le salaire mensuel brut d'un croupier débutant est de 1 280 € brut, 1 871 € pour un chef de table, 2 210 € pour un chef de partie, 2 327 € pour un sous-directeur. Il s'agit en fait d'un minimum garanti instauré

à partir des années 80 car, en raison de la baisse de fréquentation des casinos, les pourboires ne suffisaient plus à rémunérer complètement les croupiers. En France, les pourboires sont répartis entre les croupiers présents le même soir. Soumis à imposition, ils constituent un complément de salaire, et peuvent représenter deux à trois fois le salaire mensuel. À Lyon cependant, le pourboire a disparu. Le fixe est revu à la hausse, ce qui sur une année donne un salaire moyen équivalant au restant des casinos. À Genève, les croupiers sont parmi les mieux payés en Suisse. Le salaire de base commence à 2 600 FS, auquel on peut ajouter 2 500 FS de pourboires en moyenne par mois. Là aussi, les pourboires sont rassemblés et distribués entre tous les employés, y compris les services administratifs, à l'exclusion du directeur.

### DU CASINO

#### AU BATEAU DE CROISIÈRE

Si le métier de croupier fascine le grand public, c'est aussi parce qu'il peut s'exercer dans le monde entier : les jeux ont partout les mêmes règles et le même environnement. Encore faut-il savoir parler une ou plusieurs langues étrangères. Un croupier expérimenté peut prétendre travailler sur un bateau de croisière. Avec un personnel des jeux plus restreint, il devra faire preuve d'une grande autonomie. « Pour faire une belle carrière, il faut

→ suite

## Le bon croupier est celui qui peut anticiper sur les tensions, sentir le moment où le client peut « basculer ».

→ suite bouger, constate Jean-Louis Mortet, directeur des jeux à Annecy. Je suis l'exception qui confirme la règle ! Que ce soit d'un casino à l'autre ou d'un pays à l'autre, la promotion – débutant puis expérimenté, puis chef de table, etc. – passe par le changement d'établissement. L'évolution professionnelle s'accompagne d'une prise de responsabilités. Le chef de table observe la façon de travailler du croupier : la manipulation, le change, le paiement. Il peut intervenir pour signaler une erreur, même si le client ne l'a pas vue. Juste au-dessus dans l'ordre hiérarchique, le chef de partie se déplace d'une table à l'autre. Quant au directeur des jeux, son rôle est polyvalent : accueil du public, surveillance des comptes, gestion du personnel. Pour Mohammed Ghezaïel, à Meyrin-Genève, le moral du croupier est primordial : « Outre les réunions mensuelles où nous réfléchissons sur la manière d'améliorer notre comportement, je suis très présent chaque soir pour écouter mes salariés, débloquer une situation le plus rapidement possible. Le croupier ne doit pas se laisser perturber par les joueurs. »

### LE JEU DU CHAT ET DE LA SOURIS

Au casino, la mise en scène s'organise autour du bien-être du joueur : un accueil chaleureux et une atmosphère clinquante donnent le ton. À Meyrin-Genève par exemple, on s'occupe du client dès l'entrée, les sodas ou la petite restauration, des tapas, sont gratuits : il peut ainsi marquer des pauses durant la soirée ou faire baisser la tension. Car le monde du jeu n'est pas exempt de stress... La personne la plus aimable peut changer de comportement du tout au tout lorsqu'elle perd. Le bon croupier est celui qui peut anticiper sur les tensions, sentir le moment où le client peut « basculer ». Par quelques mots, il lui rappelle qu'il ne s'agit que d'un jeu. Mais pas question de s'impliquer dans l'histoire de chacun (« Les sommes qu'il perd ne nous reviennent pas... ») Au croupier de relativiser et de calmer le jeu si nécessaire, voire de freiner le joueur dans ses mises. « C'est l'expérience qui nous permet de clarifier

une situation en une fraction de seconde », explique Mohammed Ghezaïel. « Parfois, le client perd, et perd même beaucoup. À nous de savoir prendre rapidement la bonne décision. Il suffit de peu pour que le client se fâche et ne revienne plus chez nous ! », ajoute Jean-Louis Mortet. « Vous êtes là pour nous prendre notre argent », reproche le joueur malchanceux. Le point de vue du croupier est tout autre : « Nous leur vendons un moment de plaisir ; eux seuls prennent leurs risques... » « Celui qui joue gros fait monter la pression, raconte Brigitte Pernollet. Dans ce cas, un deuxième chef de table peut venir observer le jeu. » Mais lorsque le client gagne, il sait se montrer généreux et laisse un bon pourboire à la table de jeu. L'ambiance du jeu se mêle de superstition : le joueur reviendra sans doute vers le croupier qui lui a déjà fait gagner un bon pactole et, s'il s'agit d'un client régulier, ce sera peut-être d'ici deux jours.

### VIDÉOS, MICROS ET POLICE DES JEUX

Dans ce lieu où la matière première est l'argent, la lutte contre l'escroquerie est permanente. C'est pourquoi la sécurité fait partie intégrante du métier de croupier. « Ici, la hiérarchie est très respectée. On ne doit pas laisser la moindre défaillance s'installer. La présence de chacun est obligatoire dans la salle : chef de table, chef de partie, directeur des jeux. Bien entendu, chaque table est équipée de caméras vidéo et de micros. En cas de litige, nous pouvons graver immédiatement un DVD qui sera montré au client. La transparence est très importante vis-à-vis des joueurs », raconte Mohammed Ghezaïel. La vidéo permet de trancher les litiges liés au déroulement du jeu ; les situations de triche par des groupes de personnes sont parfois plus difficiles à éclaircir. Un casinotier va conserver ses vidéos entre sept et trente jours, et doit être en mesure de les présenter aux Renseignements gé-

néraux. Le casinotier lui-même est soumis à des obligations : tenue journalière du contenu du coffre, inventaire de fin et de milieu d'année, registres comptables spécifiques. Sous la tutelle du ministère de l'Intérieur, la police des jeux épluche les comptes de chaque casino français environ tous les ans. Du côté suisse, c'est la Commission fédérale des maisons de jeu (CFMJ) qui contrôle la gestion des casinos et l'exploitation des jeux. Sur les tables de jeux françaises, il n'y a jamais d'argent, uniquement des jetons que le client échangera à la caisse : deux domaines nettement séparés en France, alors qu'en Suisse les pourboires circulent en espèces sur le tapis vert. Chaque jour, les jetons sont comptés. S'il vient à en manquer, la vidéo permettra de voir qui se trouvait à la table à tel moment, aussi bien les joueurs que les croupiers. Lorsque les clients reviendront, on observera s'il n'y a pas de jetons en trop à la fin de la soirée.

### « RIEN NE VA PLUS ! »

Le croupier est-il lui-même un joueur de « grands jeux » ? La loi lui interdit de jouer dans le casino où il travaille. Quant à la police des jeux, elle lui recommande de ne pas fréquenter un casino situé à moins de 150 km de son lieu de travail. En fait, il y a autant de croupiers joueurs que dans le reste de la population... même s'il n'est pas de bon ton d'en parler. « C'est un milieu dans lequel tout se sait. On repère un croupier à sa façon de jouer, on peut vite savoir d'où il vient. »

Avec l'adage selon lequel un joueur finit toujours par perdre, on suppose qu'une personne qui a besoin de se refaire et qui travaille dans le milieu de l'argent peut être tentée par des malversations. De ce fait, le croupier se contente d'être un bon metteur en scène, il observe le jeu et laisse le joueur taquiner le risque et le hasard. ■

### SE FORMER EN TROIS MOIS

Les casinos peuvent organiser en interne les formations de leurs troupes, mais ils préfèrent le plus souvent recruter des élèves sortis d'école. Situés en France, en Italie ou en Grande-Bretagne, quelques centres forment en trois mois les postulants. C'est ainsi qu'à Lyon, Cerus Casino Academy, une école indépendante des grands groupes de casinotiers, a reconstitué dans ses locaux un casino de 100 m<sup>2</sup> où les stagiaires s'exercent aux jeux dits « traditionnels » : roulette anglaise, américaine et anglaise, Black Jack, Stud Poker. Outre les qualités de calcul mental et de dextérité manuelle exigées pour le maniement rapide et précis des cartes et des jetons, on demande aux stagiaires de faire preuve de rigueur, d'avoir une présentation soignée, un bon maintien et de s'exprimer correctement. Petit détail qui a son importance : le futur croupier ne peut être daltonien puisqu'il doit distinguer et repérer sans cesse les couleurs vert et rouge sur les tapis de jeu. « Les stagiaires présentent deux profils différents, explique Damien Engels chez Cerus. Les jeunes d'une vingtaine d'années sont en première orientation professionnelle, parfois en échec scolaire, et sont séduits par cette formation courte au terme de laquelle nous leur assurons un poste. Au-dessus de 30 ans, ce sont des personnes en reconversion professionnelle qui aiment les voyages et le contact avec le public. »