



**Projet intersyndical d'accord collectif portant sur la
sécurité des entreprises et établissements relevant de
la convention collective nationale des casinos de jeux**

Préambule

Les organisations syndicales de salariés, tirent le constat quotidien, d'une dégradation alarmante de la sécurité des biens et personnes dans les casinos Français. Cette détérioration prend racine dans:

- o La recrudescence de vols qualifiés et braquages dans les casinos
- o La forte aggravation du climat d'insécurité dans les salles de jeux
- o La multiplication d'agressions verbales ou physiques à l'encontre des collaborateurs ou clients

Les organisations syndicales CGT- FO, ~~CGT~~, ~~CFDT~~ et CFTC mettent en évidence de l'absolue nécessité de faire évoluer les moyens de sécurité dans les casinos, tant par des moyens humains, que par des investissements mécaniques, technologiques en nombres conséquents et pertinents.

Conscientes que ce phénomène est très largement en relation avec une évolution des comportements dans la société Française, mais aussi, liée à l'émergence d'une nouvelle clientèle qui fréquente les casinos depuis l'introduction de nouveaux jeux (Texas Hold'em Poker), dont l'absence de connaissances des règles et usages des salles de jeux, entraînent de nombreuses difficultés au quotidien.

Aussi les organisations syndicales proposent d'engager une réflexion sur les divers moyens de lutte contre l'insécurité dans nos entreprises.

Aujourd'hui, et dans un contexte difficile, les entreprises de casino doivent mettre en œuvre une gestion responsable et responsabilisée de la sécurité. C'est le principe de précaution qui doit prévaloir afin de protéger les biens et personnes.

Nous considérons, que:

- o Si le personnel des casinos est formé aux réflexes de sécurité
- o Si la clientèle évolue dans un cadre défini, celle-ci aura un comportement adéquat et plus respectueux
- o Si les établissements de jeux disposent de protections supplémentaires et de moyens de sécurité suffisants

Le climat de sécurité général n'en sera que renforcé.

C'est pourquoi les organisations syndicales, au travers de ce projet d'accord, prennent leurs responsabilités, et proposent un ensemble de mesures visant à améliorer la sécurité dans les casinos.

Il est évident, que l'obtention d'un niveau de sécurité suffisant, ne pourra être atteinte que par l'action combinée:

- D'une politique propre à chaque entrepreneur du secteur
- D'une synergie avec les collectivités locales et territoriales
- De modifications réglementaires nécessaires

- D'un dialogue accru entre tous les intervenants du secteur (Pouvoirs publics, Municipalités, Force Publique, Directions de casinos et partenaires sociaux)

1. Reconnaissance des services de sécurité internes de sécurité

Tous les casinos doivent déclarer en préfecture les services internes de sécurité conformément aux dispositions de la loi n° 83-629 du 12 juillet 1983, modifiée par la loi n° 2005-516 du 20 mai 2005 (art 22).

Les casinos devront mettre en œuvre les démarches administratives de mise en conformité des dispositions législatives avant le 31/12/2011.

Les personnels de sécurité exerçant dans les casinos devront être titulaires de la carte professionnelle de sécurité APS (Agent de prévention et de sécurité), conformément aux dispositions du décret n° 2009-137 du 09 février 2009.

2. Classification des métiers de sécurité dans les casinos

Afin de mieux organiser la sécurité dans les casinos, les partenaires sociaux conviennent de répertorier les différents métiers de la filière sécurité, ainsi que de, précisément, définir leurs missions dans les établissements de jeux.

- **Les agents de sécurité :**

Mission de surveillance générale, accueil du public, prévention des risques, assistance aux personnes, participation au bon déroulement des jeux (dans le cadre du comportement de clients difficiles).

- **Les agents VDI ou contrôleur aux entrées :**

Mission d'accueil du public, contrôle des identités, peuvent intervenir dans le cadre des équipiers de première intervention (EPI) ou de sauveteur secouriste du travail (SST).

- **Les agents SSIAP (1,2 ou 3) :**

Mission de sécurité et prévention incendie, d'assistance aux personnes.

- **Opérateur vidéo** :

Mission de surveillance générale de l'établissement, de prévention des risques, de lutte contre la malveillance (triche) aux jeux.

3. Formation des personnels de sécurité

L'ensemble des personnels de sécurité pour exercer dans les casinos doivent, suivant leurs métiers, être titulaire d'un diplôme professionnel reconnu par l'éducation nationale.

Les entreprises devront s'assurer du suivi et des mises à jours des certificats ou diplômes d'aptitude.

- Pour les agents de sécurité :

Certificat de Qualification Professionnel d'agent de prévention et de sécurité (CQP-APS), d'un Certificat d'Aptitude Professionnelle (CAP-APS), d'un BAC Professionnel APS, ou d'une validation d'acquis d'expérience équivalente.

- Pour les agents SSIAP :

- Pour les agents de sécurité : SSIAP 1.
- Pour les chefs de poste ou chef d'équipe : SSIAP 2.
- Pour les responsables de sécurité dans les établissements de 2ème, 3ème, ou 4ème catégorie (effectif inf. à 10) : SSIAP 2.
- Pour les responsables de sécurité dans les établissements de 1er catégorie (effectif sup. à 10), ou dans les établissements de 2ème, 3ème, ou 4ème catégorie disposant de locaux à sommeil (Hôtel) : SSIAP 3.

- Pour les opérateurs vidéo :

Certificat de Qualification Professionnel d'opérateur en télésurveillance (CQP - TVS).

- Pour les contrôleurs aux entrées (recommandé)

Diplôme de sauveteur secouriste au travail
Formation interne pour les équipiers de première intervention.

- Pour l'ensemble du personnel (formations internes obligatoires)

Tous les salariés à l'occasion en contact direct avec la clientèle dans le cadre de leur activité professionnelle, sont concernés par ces dispositifs.

Ces salariés bénéficient d'une action de formation appropriée, imputable au titre du plan de formation de l'entreprise:

- Formation accueil clients.
- Formation à la détection des comportements agressifs (détecter les signes précurseurs, conduite à tenir, solutions à adapter).
- Formation gestion des conflits, (apprendre à se comporter lors de situations dangereuses, gestes et postures pour éviter un conflit
- Formation spécifique à l'encadrement. (apprendre à gérer une situation conflictuelle en équipe, comment gérer si un collaborateur est agressé).
- Formation développement d'esprit de cohésion.
- Formation sur les bons gestes et attitudes à avoir lors d'une tentative de braquage, délivrée par les représentants des forces de l'ordre.

Validation des Acquis d'Expériences

Les entreprises devront promouvoir auprès des salariés remplissant l'ensemble des critères nécessaires, le principe de validation des acquis d'expérience.

Pour ce faire la direction de l'établissement aidera les salariés candidats à la constitution du dossier.

Les partenaires sociaux décident de porter à 35 heures le congé formation de la VA E dont disposent les candidats.

En cas de validation partielle des acquis, des prescriptions seront proposées au candidat en vue d'obtenir la totalité du diplôme.

Le salarié diplômé sera promu à un poste supérieur et rémunéré comme tel.

4. Grille de rémunération des personnels de sécurité

MINIMAS CONVENTIONNELS

Poste de travail principal	Postes de travail complémentaires
<u>Contrôleur aux entrées</u> Minima CCN Casino	- Secouriste Sauveteur du Travail +40 euros brut/mensuel - Equipier de Première Intervention + 40 euros brut/mensuel
<u>Agent de sécurité</u> Minima CCN Casino	- SSIAP 1 + 75 euros brut/mensuel - Contrôle aux entrées + 75 euros brut/mensuel
<u>Agent sécurité incendie</u> Minima CCN des entreprises de prévention et de sécurité	- <u>Pas de taches de travail complémentaires</u> - Application des dispositions de la CCN Prévention et sécurité (prime de panier, majoration travail nuit + 10%, majoration travail du dimanche + 10%)

5. Organisation des services de sécurité dans les casinos

Les partenaires sociaux devant la complexité de l'organisation des services de sécurité, décident d'instaurer le principe d'un socle commun à tous les casinos, pour la constitution d'un service de sécurité interne.

Les critères retenus pour établir le socle sont :

- Le classement de l'ERP.
- Les activités annexes au casino.
- Le nombre de salles que le service sécurité doit gérer.

Pour information

	1er groupe 1ère cat.	1er groupe 2ème cat.	1er groupe 3ème cat.	1er groupe 4ème cat.	2ème groupe 5 ème catégorie
Capacité d'accueil du public	+ 1500	1500 à 701	700 à 301	- 300	- 200 tous établissements - 100 pour les hôtels

Le socle commun de sécurité pour l'ensemble des casinos est constitué de la façon suivante :

Ouverture au public :

- 1 agent de sécurité.
- 1 contrôleur (euse) aux entrées.

Nota : - Le contrôleur (euse) aux entrées devra être formé EPI / SST.

- Présence obligatoire d'un SSIAP 2 dans l'établissement de l'ouverture à la fermeture au public.
- Les équipes de sécurité seront renforcées suivant la fréquentation du public et les activités ponctuelles de l'établissement.

Fermeture au public :

- 2 agents de sécurité.

Pour les établissements de 2ème et 3ème catégories

Tous les établissements devront disposer d'un système de vidéo protection avec opérateur vidéo; au minimum pour les services de nuits, les week-ends et les périodes de fortes affluences.

Ouverture au public :

- 1 agent de sécurité.
- 1 contrôleur (euse) aux entrées.

Fermeture au public :

- 2 agents de sécurité.
- 1 contrôleur (euse) aux entrées.

Pour les établissements de 1er catégorie :

Ouverture au public :

- 2 agents de sécurité.
- 1 contrôleur (euse) aux entrées.

Fermeture au public :

- 5 agents de sécurité.
- 3 contrôleurs (euses) aux entrées.

Nombre de salle à surveiller : 3. Au-delà, 1 agent de sécurité par salle supplémentaire à surveiller.

Obligation de service incendie si l'établissement exploite en activité annexe ; une salle de spectacle, un hôtel ou une discothèque classée en ERP de 1 ère cat.

Ce service devra disposer du personnel nécessaire permettant d'assurer son bon fonctionnement.

6. Obligations de sécurité dans les casinos

Audit de sécurité :

Tous les casinos devront, au plus tard avant le 31-12-2011, faire exécuter un audit de sécurité de l'établissement par une société spécialisée.

Cette expertise devra établir un diagnostic complet du niveau de sécurité du casino, identifier les failles de sécurité sur le site et proposer un ensemble de mesures, visant à améliorer la sécurité de l'établissement.

Cet audit devra être présenté au CH SCT, ou à défaut aux représentants du personnel pour une information/consultation.

Plan d'action de mise en sécurité du site :

Les responsables de casino devront mettre en œuvre, en partenariat avec le maire de la commune dont dépend l'établissement, ainsi qu'avec le représentant des forces de l'ordre, un plan d'action de sécurité, comportant toute une série de mesures visant à augmenter le niveau de sécurité des casinos.

- Si la commune est équipée de système de vidéo protection, un équipement complet devra être installé pour surveiller les abords du casino et ainsi renforcer le périmètre de surveillance.
- Des rondes de véhicules de police, gendarmerie ou police municipale, devront être instaurées de façon régulière.
- Lors de la fermeture de l'établissement, présence systématique d'un véhicule des forces de l'ordre devant le casino.
- Moyen d'alerte reliant directement le casino au PC des forces de l'ordre

Moyens de sécurité obligatoires :

- Système de vidéosurveillance avec enregistreurs, interne et externe (abords du casino).
- Système d'alarme directement relié aux forces de l'ordre (accessible au service sécurité).
- Fermeture d'urgence des accès au public.
- Sécurisation des caisses MAS et jeux, par « délestage » des valeurs monétaires dans un coffre tirelire.
- Règlement intérieur de gestion et prévention contre la violence quotidienne.

Règlement intérieur de gestion et de prévention des conflits clientèle.

Devant la multiplication des actes d'incivilités perpétrés par la clientèle, les entreprises doivent obligatoirement se doter d'un règlement intérieur afin de lutter contre la violence quotidienne dont les employés sont régulièrement victimes.

Ce règlement intérieur s'élaborera avec le CHSCT ou à défaut, avec les représentants du personnel, ainsi que le ou les responsables de sécurité de l'entreprise.

Ce document devra établir, définir et lister, les actes de violence quotidienne, ainsi que les sanctions infligées aux clients fautifs.

Le règlement comportera les consignes de sécurité suivantes :

- Mise en ANPR immédiate si un client porte atteinte à l'intégrité physique ou morale d'un employé.
- Mise en AN PR immédiate le client qui porte atteinte à l'image et/ou à la bonne réputation de l'établissement.
- Mise en ANPR temporaire pour un client ayant un comportement perturbant le bon déroulement des jeux.
- Mise en ANPR temporaire pour le client refusant d'obtempérer aux consignes de sécurité ou autres mises en garde.

- Dépôt de plainte auprès du procureur de la république, contre les clients pour tout acte portant atteinte à l'intégrité morale ou physique des employés du casino. Assistance juridique systématique de l'entreprise pour tout salarié déposant une plainte pénale auprès du procureur de la république.

7. Création d'une cellule d'aide aux victimes de violence

Les entreprises devront instaurer avec le CHSCT ou à défaut avec les représentants du personnel, les outils nécessaires afin de détecter, de manière précoce, les comportements ou situations à risques. Cette vigilance permettra aux salariés victimes ou témoins d'actes de violence (quotidienne ou aggravée) de faire remonter les informations, et ainsi de bénéficier d'une plus grande réactivité dans leur traitement.

- Accord interprofessionnel du 02 juillet 2008 sur le stress au travail.
- Accord du 26 mars 2010 sur le harcèlement et la violence au travail.

• Groupe de veille interne au casino

Composé d'employés du casino (employé et responsable de service), dont la mission sera de collecter auprès des salariés les actes et incidents de violence ordinaire et quotidienne dont ils sont victimes.

Ce groupe de veille devra remettre un rapport d'activité trimestriel au CHST ou à défaut aux représentants du personnel, afin de mettre en pratique des solutions adaptées aux problèmes constatés, et d'assurer une surveillance de l'évolution sur le terrain.

En cas de situation urgente, les membres du groupe de veille, adresseront immédiatement un rapport à la Direction. Dans ce cadre précis, et afin d'optimiser leur action de proximité, ils pourront le faire en dehors de la fréquence trimestrielle.

• Cellule psychologique d'assistance aux victimes

Lors de violence aggravées (type braquage ou tentative de braquage) ou de violences graves répétées (type altercation physique, harcèlement, voies de fait), l'entreprise devra obligatoirement diriger la ou les victimes, vers un professionnel de santé spécialisé en assistance psychologique.

Les frais occasionnés par l'instauration de cette assistance (individuelle ou de groupe), seront entièrement à la charge de l'entreprise.

8. Recommandations de sécurité

Enfin il convient de demander aux autorités de tutelles d'apporter des modifications de la réglementation des jeux autorisés, afin de limiter les mouvements d'espèces dans les entreprises et ainsi réduire les "tentations" d'actes délictueux dans les casinos.

- Limitation des encaisses des caisses MAS et jeux traditionnels.
- Possibilité de paiement des gains par chèques (avec seuil de déclenchement) Déverrouillage des comptées des « cash box » des MAS.
- Pertinence des comptées de tables devant les clients (article 43)

Lors de vol à mains armés (ou tentatives), l'entreprise devra maîtriser sa communication en limitant les informations vers l'extérieur, dans le but de minimiser la publicité de l'évènement.

(Ex : un seul porte parole pour l'entreprise ou pour le groupe ; communiqué de presse commun à toutes les agences de presse).

Voici en substance, les grands axes de sécurité, qui nous le pensons, permettront de rendre l'activité des Casinos français plus sûre, tout en optimisant la protection des salariés que nous représentons.