



L'**Autorité nationale des jeux** est une autorité administrative indépendante qui régule de façon unifiée l'ensemble du secteur des jeux d'argent et de hasard, un marché en forte progression, avec un chiffre d'affaires de 11 milliards d'euros en 2021 et plus de 32 millions de joueurs, occasionnels et réguliers. Elle a pour mission de protéger les joueurs tout en apportant de la valeur aux acteurs économiques du marché français, en monopole ou en concurrence pour tous les types de jeux autorisés (loteries, casinos, paris hippiques, paris sportifs, poker). Pour assurer cet équilibre, la régulation exercée par l'ANJ consiste notamment à concilier l'attractivité du marché légal et les impératifs de santé publique. Travailler à l'Autorité nationale des jeux (ANJ), c'est rejoindre une équipe à taille humaine (77 collaborateurs), animée par le goût du challenge, du partage et de l'innovation.

Nous sommes actuellement à la recherche d'**un-e coordinateur-riche de la protection des joueurs** qui, au sein de la direction des marchés, de la conformité et de la protection des joueurs, animera une équipe de 3 personnes chargées de l'accueil téléphonique, de l'écoute et de l'orientation des joueurs rencontrant des difficultés dans leur pratique ainsi que de la gestion du fichier des interdits de jeux. La personne recrutée pilotera également la feuille de route stratégique visant à améliorer le niveau de service de l'ANJ en direction des joueurs, d'analyser leurs besoins et d'y apporter une réponse opérationnelle.

#### **Vos compétences et vos savoirs doivent contribuer à :**

- ✓ Superviser et contribuer au traitement continu du fichier des interdits de jeux en respectant scrupuleusement les délais, notamment de transmission aux opérateurs, dans un objectif de protection optimale des joueurs ;
- ✓ Traiter les demandes et réclamations des joueurs demandeurs d'un interdit ou de sa levée, suivre le bon déroulement des procédures et organiser les entretiens téléphoniques avec les joueurs ;
- ✓ Piloter le projet de développement du pôle et de renforcement de l'offre de service de protection en direction des joueurs ;
- ✓ Coordonner la réponse à apporter aux sollicitations adressées par les joueurs à l'ANJ en matière de protection (prévention du jeu excessif et protection des mineurs) ;
- ✓ Assurer l'amélioration continue de l'écoute et des réponses apportées aux joueurs qui sollicitent le pôle ;
- ✓ Détecter, transmettre les informations et participer aux actions déployées par l'ANJ pour améliorer le dispositif de prévention du jeu excessif et de protection des mineurs ;
- ✓ Manager une équipe composée de 3 personnes ;
- ✓ Participer aux actions de communication de l'ANJ visant à faire connaître l'offre de service délivrée par le pôle.

#### **Qui êtes-vous**

- ✓ De formation Bac+5 (école de commerce, sciences politiques, ingénieur ou université), vous avez une première expérience managériale, de préférence dans le domaine de la relation clients/usagers et savez travailler en mode projet et en transversalité avec d'autres équipes.
- ✓ Votre personnalité est déterminante et fait la différence : leadership, curiosité, sens de l'organisation, de l'anticipation et de l'initiative, forte capacité d'analyse, autonomie, dynamisme, état d'esprit très motivé et agilité pour travailler sur des projets stratégiques nouveaux, dans un environnement créatif, goût du travail en équipe et de l'encadrement et un sens aigu de l'intérêt général.

#### **Statut et candidature**

- ✓ Agent contractuel de l'Etat en CDD de 3 ans, fonctionnaire titulaire d'une des fonctions publiques détaché sur contrat (CDD). Les agents publics sont soumis aux dispositions réglementaires en matière de déontologie et la réglementation interdit aux agents de l'ANJ d'engager des mises auprès d'opérateurs de jeux d'argent et de détenir des participations au sein de ces derniers.
- ✓ Rémunération selon profil et expérience.
- ✓ Candidature (CV et lettre de motivation) à envoyer (réf. : DMCP/CPJ) à : [recrutement@anj.fr](mailto:recrutement@anj.fr) avant le 14 mai 2022.