



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, soit un marché de plus de 48 milliards d'euros de mises en 2020. 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, 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. L'amélioration des dispositifs de protection des joueurs est un enjeu stratégique pour l'Autorité, avec un souci constant d'améliorer leur accompagnement et la qualité du service qui leur est délivré. Intégrer 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 à la recherche d'**un-e chargé(e) de la protection des joueurs et de la gestion des interdits de jeux** qui, au sein de la direction des marchés, de la conformité et de la protection des joueurs, assurera l'accueil téléphonique, l'écoute et l'orientation des joueurs rencontrant des difficultés dans leur pratique ainsi que la gestion du fichier des interdits de jeux.

Vos compétences et vos savoirs doivent contribuer à :

- ✓ Assurer la relation avec les joueurs qui sollicitent l'ANJ pour toute question relative à leur protection, leur accompagnement et dans le cadre des demandes d'interdiction de jeu ;
- ✓ 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 ;
- ✓ Diffuser de l'information aux opérateurs destinataires du fichier ;
- ✓ Assurer une réponse aux sollicitations adressées par les joueurs à l'ANJ en matière de protection (prévention du jeu excessif et protection des mineurs) ;
- ✓ 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 ;
- ✓ Traiter des demandes/réclamations portant sur le fichier des interdits de jeux.
- ✓ Participer au projet de développement du pôle et de renforcement de l'offre de service de protection en direction des joueurs.

En fonction des besoins, la personne sera appelée à participer à d'autres actions conduites au sein de la direction.

Qui êtes-vous

- ✓ De formation BTS/DUT ou diplôme équivalent, vous possédez une expérience réussie (2/3 ans) dans des fonctions liées au contact, les relations sociales ou l'accompagnement de demandeurs (clients, administrés, bénéficiaires).
- ✓ Votre personnalité sera déterminante et fera la différence : vous êtes de nature enthousiaste et dynamique, faites preuve de rigueur, d'un sens de l'organisation, avec un état d'esprit très motivé. Vous possédez une réelle capacité d'écoute et faites preuve de bienveillance. Vous avez l'esprit d'équipe afin d'atteindre les objectifs ensemble.

Statut et candidature

- ✓ Agent contractuel de l'Etat en CDI, fonctionnaire titulaire d'une des fonctions publiques détaché sur contrat.
- ✓ 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 à : recrutement@anj.fr.