



MANIPULATION ET TRANSPORT SÉCURISÉ DES BAGAGES

Manuel de Formation Opérationnelle - Service Accueil &
Bagagerie

Document Confidentiel - Propriété de trainingcenterin

Programme Hôtelier - Module "Logistique & Ergonomie" - Édition Complète

Sommaire du Programme

MODULE 1	Introduction : L'importance d'une manutention sécurisée
MODULE 2	Ergonomie : Protéger son dos et sa santé (Règles d'or)
MODULE 3	L'évaluation visuelle et physique du bagage avant la prise en charge
MODULE 4	Les techniques de levage professionnel (Manuel et assisté)
MODULE 5	L'utilisation des chariots à bagages (Birdcages)
MODULE 6	Le chargement et le déchargement des véhicules (Taxis, Vans)
MODULE 7	Le transport silencieux dans les espaces publics (Lobby, Couloirs)
MODULE 8	L'utilisation des ascenseurs (Priorités et sécurité)
MODULE 9	L'entrée et le placement stratégique en chambre (Luggage Racks)
MODULE 10	La gestion des objets fragiles, hors-format ou de très haute valeur
MODULE 11	L'organisation sécuritaire de la Bagagerie (Luggage Room)

MODULE 12	Le système d'étiquetage (Tagging) : La traçabilité "Zéro Défaut"
MODULE 13	Gestion des dommages préexistants ou causés par l'hôtel
MODULE 14	Cas Pratiques Opérationnels à l'Hôtel FAHO
MODULE 15	Conclusion et Grille d'évaluation "Standards Logistiques"

MODULE 1 : Introduction :

L'importance d'une manutention sécurisée

1.1. Les deux dimensions de la sécurité

La manipulation des bagages dans l'hôtellerie de luxe répond à un double impératif de sécurité. Premièrement, **la sécurité des biens du client** : une valise endommagée ou égarée détruit instantanément la confiance et l'expérience du séjour. Deuxièmement, **la sécurité physique du bagagiste** : des mouvements répétitifs mal exécutés sont la première cause d'accidents du travail (troubles musculo-squelettiques) dans ce métier.

1.2. Le respect du bagage

Le bagage d'un client est une extension de son intimité. Il peut contenir des effets personnels irremplaçables, des documents professionnels confidentiels ou des objets d'art. Un bagagiste d'élite manipule chaque sac, même le plus abîmé en apparence, comme s'il contenait du cristal.

MODULE 2 : Ergonomie : Protéger son dos et sa santé

2.1. Le capital santé

Un bagagiste soulève en moyenne plusieurs centaines de kilos par jour. La longévité dans ce métier dépend de la stricte application des règles d'ergonomie.

2.2. Les règles d'or du levage (Lifting Rules)

1. **Plier les genoux, garder le dos droit** : C'est la règle fondamentale. Ne vous penchez jamais en avant avec les jambes tendues. Ce sont les muscles puissants des cuisses (quadriceps) qui doivent fournir l'effort, pas les vertèbres lombaires.
2. **La proximité de la charge** : Gardez le bagage le plus près possible de votre centre de gravité (votre corps). Plus un objet est éloigné de votre axe corporel, plus il "pèse" lourd sur votre dos.
3. **L'alignement** : Vos pieds doivent être dirigés dans le sens du mouvement. Ne faites jamais de *torsion du buste* pendant que vous soulevez une charge. Pivotez toujours en déplaçant vos pieds.

MODULE 3 : L'évaluation visuelle et physique du bagage

3.1. Ne jamais soulever à l'aveugle

L'une des erreurs les plus dangereuses est de tirer violemment une valise depuis un coffre de voiture sans en avoir évalué le poids. Un sac de petite taille peut contenir des livres ou du matériel lourd et vous déséquilibrer.

3.2. Le protocole d'évaluation

- **Le test de poussée** : Avant de soulever, poussez légèrement la valise avec la main ou le bout du pied pour "sentir" sa résistance et estimer son poids.
- **Inspection visuelle** : Repérez les poignées cassées, les fermetures éclair ouvertes, ou les roues défectueuses. Si une poignée semble fragile, utilisez les deux mains pour soutenir la valise par la base.
- **Les étiquettes d'aéroport** : La présence d'une étiquette "HEAVY" (Lourd) ou "FRAGILE" posée par la compagnie aérienne est une alerte rouge à prendre en compte immédiatement.

MODULE 4 : Les techniques de levage professionnel

4.1. Travail manuel ou assisté ?

La bravade physique n'a pas sa place dans le luxe. Si une valise est exceptionnellement lourde (plus de 25 kg), le bagagiste doit immédiatement faire appel à un collègue (levage à deux) ou utiliser un chariot.

4.2. Comment soulever une valise au sol

- **Position** : Placez-vous face au côté le plus large de la valise. Écartez les pieds pour être stable.
- **Saisie** : Saisissez fermement la poignée principale. Si la valise est très lourde, placez une main sur la poignée supérieure et l'autre main sous la base de la valise pour la soutenir.
- **Mouvement** : Poussez sur vos jambes en expirant. Gardez le menton relevé (cela force le dos à rester droit).
- **Dépose** : Appliquez exactement la même technique en sens inverse pour poser la valise doucement, sans la laisser tomber (Drop).

MODULE 5 : L'utilisation des chariots à bagages (Birdcages)

5.1. L'outil emblématique de l'hôtel

Le "Birdcage" (Chariot cloche) en laiton poli est un symbole de l'hôtellerie de prestige. Son maniement requiert de la technique, car un chariot chargé peut peser plus de 150 kg.

5.2. Les règles de chargement (Tetris Logistique)

- **Stabilité (Pyramide) :** Placez toujours les valises rigides et les plus lourdes à la base, au centre du chariot. Les sacs souples, manteaux ou objets fragiles sont placés au-dessus.
- **Visibilité :** Ne chargez jamais un chariot au point de masquer votre champ de vision. Vous devez pouvoir voir les obstacles et les clients devant vous.
- **Protection de la moquette :** Assurez-vous que les roues des valises ne dépassent pas du bord du chariot pour éviter de rayer les murs, l'encadrement des portes ou l'intérieur de l'ascenseur.

MODULE 6 : Le chargement et le déchargement des véhicules

6.1. La zone de danger

L'allée d'arrivée (Driveway) est une zone de trafic. La sécurité du client, du véhicule et du bagagiste y est prioritaire.

6.2. Le protocole automobile

1. **Extraction** : Lorsque vous retirez une valise d'un coffre profond, pliez les genoux et rapprochez la valise vers le pare-chocs avant de la soulever pour ne pas forcer sur votre dos. Attention à ne pas rayer la carrosserie (notamment avec les fermetures éclair ou votre boucle de ceinture).
2. **Vérification à vide** : Informez toujours le chauffeur et le client : *"Le coffre est vide Monsieur."*
3. **Au départ** : Demandez toujours au client s'il a besoin d'accéder à son bagage avant que vous ne le chargiez dans le coffre du taxi. Ne chargez pas d'objets fragiles (ordinateur) dans le coffre ; proposez de les déposer sur la banquette arrière.

MODULE 7 : Le transport silencieux dans les espaces publics

7.1. L'élégance du mouvement

Un chariot qui grince ou un bagagiste qui court dans les couloirs brisent l'atmosphère feutrée d'un établissement de luxe.

7.2. Les règles de conduite (Front of House)

- **Priorité au client** : Le chariot n'a jamais la priorité. Si un client arrive en face, le bagagiste s'arrête, se range sur le côté, et salue le client.
- **Le Bruit** : Marchez à une allure modérée. Sur les sols durs (marbre, carrelage), accompagnez le mouvement du chariot pour éviter les secousses bruyantes. Soulevez les valises à roulettes si le sol est en pavés.
- **Le contrôle du chariot** : Le chariot se pousse par-derrière, avec les deux mains. On ne tire jamais un chariot (vous ne verriez pas où vous allez).

MODULE 8 : L'utilisation des ascenseurs (Priorités et sécurité)

8.1. Service vs. Client

Le choix de l'ascenseur détermine la fluidité des opérations et le confort des hôtes.

8.2. Les règles d'ascension

- **Ascenseur de service** : Si vous transportez des bagages *sans le client*, utilisez toujours les ascenseurs de service (Back of House) pour ne pas encombrer les ascenseurs clients.
- **L'escorte (Rooming)** : Si vous accompagnez le client, vous utilisez l'ascenseur client. Entrez en premier pour bloquer la porte. Placez le chariot au fond pour laisser de l'espace.
- **Surcharge** : Ne forcez jamais l'entrée dans un ascenseur public si des clients s'y trouvent déjà. Dites : *"Je vous en prie, je prendrai le suivant."*

MODULE 9 : L'entrée et le placement stratégique en chambre

9.1. Le respect de l'espace privé

Une valise est l'objet le plus sale d'un voyage (elle a roulé sur les trottoirs). Son placement dans la chambre immaculée est très réglementé.

9.2. L'installation sécurisée (Luggage Placement)

1. **Le Porte-bagages (Luggage Rack)** : Les valises doivent être posées **exclusivement** sur le rack, ou à défaut, sur le sol du dressing s'il est conçu pour cela.
2. **L'interdit absolu** : Ne posez **jamais** un bagage sur le lit, la couette, une banquette en velours, un meuble en bois poli ou une table basse. C'est une faute grave en hôtellerie de luxe.
3. **L'accessibilité** : Placez la valise avec la poignée ou l'ouverture éclair dirigée vers l'avant, pour que le client n'ait pas à la retourner pour l'ouvrir.

MODULE 10 : La gestion des objets fragiles, hors-format ou de haute valeur

10.1. Adapter sa logistique

Les clients de luxe voyagent avec des objets nécessitant un traitement très spécifique (Tableaux, Instruments de musique, Sacs de golf, Malles anciennes).

10.2. Protocoles spéciaux

- **Fragiles / Arts** : Les objets d'art, écrans, ou caisses de vin ne doivent pas être posés sur le chariot standard. Ils sont transportés à la main ou via un chariot plat de service. Informer le client : *"Monsieur, je porterai cette pièce précieuse moi-même pour garantir sa sécurité."*
- **Haute Valeur (Mallettes, Bijoux)** : Le bagagiste ne prend **jamais** de force un petit sac à main, une mallette diplomatique ou un vanity de bijoux. Suggérez poliment : *"Puis-je vous soulager de ce sac ?"* S'il refuse, n'insistez pas. C'est souvent l'endroit où sont conservés les objets de grande valeur.

MODULE 11 : L'organisation

sécuritaire de la Bagagerie (Luggage Room)

11.1. Le coffre-fort de la loge

La "Luggage Room" doit être gérée avec autant de rigueur que les coffres d'une banque. Une perte dans cet espace est de la responsabilité directe de l'hôtel.

11.2. La gestion de l'espace

- **Contrôle d'accès** : L'accès est strictement interdit aux clients et aux personnes externes au service Conciergerie/Bagagerie. La porte doit toujours être verrouillée.
- **Structuration** : Un système de rayonnages permet de ne pas empiler les sacs souples sous les valises lourdes. Laissez toujours les allées dégagées.
- **Le "Long Term Storage"** : Les clients fréquents laissent souvent des valises pour leur prochain séjour. Celles-ci sont placées dans une zone distincte, isolées, et inventoriées sur un registre spécifique.

MODULE 12 : Le système d'étiquetage (Tagging) : La traçabilité "Zéro Défaut"

12.1. L'identification visuelle

Sans étiquette (Luggage Tag), une valise noire ressemble à 100 autres valises noires. Le "Tagging" est le système nerveux du service bagage.

12.2. Les étapes de l'étiquetage

Chaque tag (ticket avec une partie attachée à la valise et un talon remis au client) doit comporter au minimum :

- Le nom du client.
- Le numéro de chambre (si connu).
- La date de dépôt.
- Le nombre total de bagages pour cette personne (Exemple: 1 of 3, 2 of 3, 3 of 3).
- Les initiales de l'employé ayant fait le tag.

MODULE 13 : Gestion des dommages préexistants ou causés par l'hôtel

13.1. Anticiper le conflit

Lors de la réception des bagages (au taxi), si le bagagiste remarque une roue cassée, une déchirure ou un cadenas forcé, il doit le signaler **immédiatement** et de manière diplomatique au client.

13.2. Le protocole des dommages

1. **Le constat amiable** : *"Monsieur Dubois, je tenais à vous signaler que la compagnie aérienne semble avoir endommagé la poignée de cette valise, voulez-vous vérifier ?"* Notez le dommage sur le ticket de bagage. Cela protège l'hôtel.
2. **Le dommage interne** : Si c'est un employé de l'hôtel qui raye ou casse une valise : **Ne jamais cacher l'erreur**. Avertir immédiatement le Chef Concierge ou le Duty Manager.
3. **L'action** : L'hôtel présentera ses excuses au client, prendra en charge la réparation ou remplacera le bagage à ses frais. La transparence est la clé du Service Recovery.

MODULE 14 : Cas Pratiques

Opérationnels à l'Hôtel FAHO

Cas N°1 : L'arrivée d'un groupe (Tour Series)

Contexte (Hôtel FAHO) : Un bus dépose 45 touristes et 50 valises s'entassent sur le trottoir.

L'Action du Service Bagage :

1. Le Chef Bagagiste sépare physiquement les bagages de groupe de l'entrée principale pour ne pas gêner les clients individuels (F.I.T).
2. On n'utilise pas de talon individuel. Le bagagiste réceptionne la "Rooming List" du guide touristique.
3. Les bagages sont regroupés par étage au fond du lobby. Une fois les clients enregistrés et la "Rooming List" complétée avec les numéros de chambre, les bagagistes écrivent le numéro à la craie (effaçable) ou fixent les tags "Group" avant de livrer par l'ascenseur de service étage par étage.

Cas N°2 : La valise abandonnée

Contexte : Vous trouvez une valise sans étiquette abandonnée près du canapé du lobby.

L'Action de Sécurité :

Le bagagiste n'y touche pas immédiatement. Il interroge les clients assis à proximité : *"Ce bagage vous appartient-il ?"* Si la réponse est non, et qu'aucun collègue ne l'a laissé là, c'est une **alerte de sécurité**. Il prévient immédiatement

par radio le service de sécurité de l'hôtel pour procéder à l'inspection (procédure "Colis Suspect").

MODULE 15 : Conclusion et Grille d'évaluation "Standards Logistiques"

15.1. La fluidité silencieuse

Un service de bagagerie excellent est un service qui passe inaperçu. Les valises disparaissent de la voiture et apparaissent magiquement, en parfait état, bien disposées dans la chambre du client. Ce résultat n'est possible que grâce à une ergonomie sans faille, un taggage méticuleux et une manipulation précautionneuse.

15.2. Checklist "Manutention Sécurisée"

- [] Ai-je utilisé mes **genoux** (et non mon dos) pour lever les valises lourdes ?
- [] Ai-je signalé au client tout **dommage préexistant** sur son bagage lors de l'extraction de la voiture ?
- [] Ai-je **étiqueté (Tagué)** scrupuleusement le bagage avec la méthode "X of Y" (1 de 2, etc.) ?
- [] Mon chariot est-il chargé de manière **stable** (lourd en bas, léger en haut) et n'obstrue pas ma vue ?
- [] Ai-je posé la valise sur le **Luggage Rack** dans la chambre (et jamais sur le lit) ?



Fin du Manuel de Formation

Document certifié conforme - Programme Logistique & Ergonomie

Ce document est la propriété exclusive de trainingcenterin. Toute reproduction non autorisée est interdite.