



GESTION DES BAGAGES EN CONSIGNE

Manuel de Formation Opérationnelle - Service
Bagagerie

Document Confidentiel - Propriété de trainingcenterin

Programme Hôtelier - Module "Sécurité & Logistique Interne" - Édition Complète

Sommaire du Programme

MODULE 1	Introduction : La consigne, véritable coffre-fort de l'hôtel
MODULE 2	L'accueil du client à la consigne (Procédure de dépôt)
MODULE 3	Le système d'identification infaillible (Tagging strict)
MODULE 4	Les règles absolues de sécurité de la bagagerie
MODULE 5	L'organisation spatiale (Zoning et méthode First In, First Out)
MODULE 6	Manipulation et hygiène à l'intérieur de la consigne
MODULE 7	La gestion des bagages spécifiques (Fragiles, Hors format)
MODULE 8	Traitement des objets de valeur et motifs de refus de consigne
MODULE 9	Le protocole du stockage de longue durée (Long-Term Storage)
MODULE 10	La restitution des bagages : Le "Double Check" obligatoire
MODULE 11	Procédure d'urgence : Perte du reçu par le client (Claim Check perdu)
MODULE 12	La gestion des bagages abandonnés ou suspects

MODULE 13 L'audit et l'inventaire quotidien de la consigne

MODULE 14 Cas Pratiques Opérationnels à l'Hôtel FAHO

MODULE 15 Conclusion et Checklist du bagagiste expert

MODULE 1 : Introduction : La consigne, véritable coffre-fort de l'hôtel

1.1. Un espace hautement stratégique

La "Luggage Room" (bagagerie ou consigne) est souvent perçue, à tort, comme un simple espace de rangement. Dans l'hôtellerie de luxe, elle est traitée avec le même niveau de rigueur qu'un coffre-fort de banque. Les biens qui s'y trouvent représentent une valeur financière et sentimentale immense pour les clients.

1.2. La responsabilité de l'établissement

À l'instant où un bagage franchit le seuil de la consigne et qu'un reçu est émis, la responsabilité juridique et commerciale de l'hôtel est pleinement engagée. Le rôle du bagagiste est de garantir une conservation parfaite et une restitution rapide et sans erreur. La perte d'un bagage est le pire incident possible pour le service de l'accueil.

MODULE 2 : L'accueil du client à la consigne (Procédure de dépôt)

2.1. Un accueil professionnel et rassurant

Le dépôt de bagages intervient souvent avant le Check-in (chambre non prête) ou après le Check-out (départ tardif). Le client est parfois stressé. L'accueil doit être rapide mais scrupuleux.

2.2. Le processus d'enregistrement

1. **L'accueil** : Saluer le client et s'enquérir de son statut (*"Avez-vous une réservation ou venez-vous de libérer votre chambre ?"*).
2. **L'inspection visuelle** : Devant le client, observer l'état général des bagages. Si une valise est endommagée (roue cassée, déchirure), le signaler poliment pour éviter toute réclamation ultérieure : *"Monsieur, je note sur le talon que cette poignée est déjà fragilisée pour que nous y fassions très attention."*
3. **La vérification du contenu** : Poser la question de sécurité incontournable : *"Avez-vous conservé sur vous vos documents d'identité, médicaments, ordinateur portable et objets de valeur ?"*

MODULE 3 : Le système d'identification infaillible (Tagging strict)

3.1. Le "Tagging", fondement de la traçabilité

Une valise sans étiquette est une valise potentiellement perdue. Il est strictement interdit d'introduire un bagage dans la consigne sans qu'il ne soit formellement identifié.

3.2. Les règles de l'étiquetage

- **La Règle du "X sur Y" :** Si le client dépose 4 pièces, étiquetez-les impérativement "1/4", "2/4", "3/4" et "4/4". Cela permet de repérer immédiatement s'il manque une pièce lors de la restitution.
- **Les informations obligatoires sur le tag :**
 - Nom du client (en majuscules, clair et lisible).
 - Numéro de chambre (si existant).
 - Date de dépôt.
 - Initiales du bagagiste ayant fait l'enregistrement.
- **Les petits objets :** Un sac en papier, un parapluie ou un sac d'ordinateur doivent recevoir leur propre étiquette, au même titre qu'une grosse valise. Ne les groupez jamais "visuellement".

MODULE 4 : Les règles absolues de sécurité de la bagagerie

4.1. Protéger l'accès

La porte de la bagagerie est la frontière entre l'espace public et la zone de sécurité. Elle ne doit jamais rester ouverte sans surveillance.

4.2. Les lois du sanctuaire

- **Fermeture systématique** : La porte doit être munie d'un système de fermeture automatique (ferme-porte) ou électronique. Si vous sortez de la bagagerie, même pour 5 secondes, la porte doit être verrouillée.
- **Interdiction aux clients** : Aucun client ne doit entrer dans la bagagerie. Si un client souhaite récupérer un livre dans sa valise, le bagagiste ressort la valise dans le couloir ou le lobby. Le client l'ouvre sous votre supervision amicale.
- **Interdiction aux autres employés** : Les employés d'autres départements (F&B, Housekeeping) n'ont pas accès à la consigne sans l'autorisation du Chef Bagagiste ou du Chef Concierge.

MODULE 5 : L'organisation spatiale

(Zoning et méthode First In, First Out)

5.1. Cartographier l'espace

Une bagagerie bien tenue permet de retrouver un bagage en moins de 30 secondes. Pour cela, l'espace doit être divisé en "Zones" logiques.

5.2. Le Zoning

1. **Zone "Arrivées" (Check-in)** : Bagages des clients dont la chambre n'est pas prête. Ils sont placés près de la porte pour un départ rapide vers les étages dès l'autorisation de la réception.
2. **Zone "Départs" (Check-out)** : Bagages des clients partis, qui reviendront les chercher avant leur vol ou leur train. Ils sont souvent triés par heure de départ (ex: Départs de 14h à 16h / Départs après 18h).
3. **Zone VIP** : Espace isolé et hautement sécurisé pour les bagages nécessitant une attention maximale.
4. **Zone Long-Term Storage** : Les étagères hautes ou les zones profondes pour les bagages laissés plusieurs jours ou semaines.

MODULE 6 : Manipulation et hygiène à l'intérieur de la consigne

6.1. Le respect de la propreté

La consigne doit être aussi propre qu'une chambre d'hôtel. La poussière et les insectes sont les ennemis des bagages en cuir et des housses coûteuses.

6.2. Les règles de manutention interne

- **Le rangement en "Tetris" :**
 - En bas (au sol) : Les valises rigides très lourdes et les malles.
 - Sur l'étagère intermédiaire : Les valises cabine (Trolleys).
 - Sur l'étagère supérieure : Les sacs souples, sacs à dos, boîtes à chapeaux.
- **Ne jamais écraser :** Ne posez jamais une valise rigide sur un sac de voyage souple. Vous risqueriez de briser ce qui s'y trouve.
- **Hygiène :** La moquette ou le sol de la bagagerie doit être aspiré/lavé chaque soir lors du "Night Shift". Si une valise est boueuse, nettoyez-en les roues avant le stockage.

MODULE 7 : La gestion des bagages spécifiques (Fragiles, Hors format)

7.1. L'adaptation de la logistique

Les clients voyagent souvent avec des objets qui ne rentrent pas dans les cases habituelles : skis, tableaux, instruments de musique, cartons de vin.

7.2. Procédures de stockage spécifique

- **Le matériel de sport (Golf, Skis, Vélos)** : Doivent être stockés debout (verticalement) dans un coin dédié pour éviter qu'ils ne tombent et créent un accident, ou ne prennent trop de place au sol.
- **Les objets fragiles (Bouteilles, Œuvres d'art)** : Utilisez une étiquette spéciale rouge "FRAGILE". Placez-les **uniquement sur le sol** dans une zone à faible passage, jamais en hauteur (risque de chute).
- **Vêtements sur cintres** : L'hôtel doit disposer d'un portant (penderie roulante) dans la bagagerie. Les housses de costumes ou robes de mariée doivent y être suspendues, jamais pliées ou posées à plat.

MODULE 8 : Traitement des objets de valeur et motifs de refus de consigne

8.1. Définir les limites du service

L'hôtel n'est pas une banque. Pour des raisons d'assurance, le bagagiste doit savoir quand refuser un objet à la consigne bagage.

8.2. Les objets strictement interdits

Le bagagiste doit poliment inviter le client à conserver sur lui ou à placer dans les coffres-forts de la réception les éléments suivants :

1. **Les espèces, chèques ou cartes de crédit.**
2. **Les bijoux et montres de grande valeur.**
3. **Le matériel électronique de valeur (ordinateurs, tablettes, appareils photo non protégés).**
4. **Les passeports et documents officiels.**

Motifs de refus total : Tout bagage dégageant une odeur nauséabonde, contenant des denrées périssables susceptibles de fuir, ou tout sac suspect/dangereux (armes, produits chimiques) doit être refusé catégoriquement avec l'appui de la Sécurité.

MODULE 9 : Le protocole du stockage de longue durée (Long-Term Storage)

9.1. Fidéliser par le service

Les clients d'affaires réguliers ou les touristes faisant un circuit laissent souvent des valises à l'hôtel (ex: habits d'hiver) pour les récupérer lors de leur prochain séjour dans un mois.

9.2. L'enregistrement longue durée

- **Le Registre (Logbook)** : Ce n'est plus un simple tag. Le bagage doit être inscrit dans un registre spécifique informatisé ou papier avec le descriptif complet (Couleur, marque, cadenas), le nom du client, et la date de retour prévue.
- **Étiquette pérenne** : Utiliser des étiquettes plastifiées et des attaches ultra-résistantes (les élastiques vieillissent mal sur plusieurs mois).
- **Housses de protection** : Placer si possible les bagages "Long Term" sous des housses en plastique ou en tissu pour les protéger de la poussière.

MODULE 10 : La restitution des bagages : Le "Double Check" obligatoire

10.1. Le moment critique

Une journée parfaite peut être gâchée à la dernière seconde si vous donnez la mauvaise valise à un client qui part pour l'aéroport.

10.2. Le "Double Check"

1. **Demande du ticket** : Prenez le talon (Claim Check) des mains du client.
2. **Recherche** : Localisez le ou les bagages correspondants.
3. **Double Check visuel** : Comparez **le numéro exact** inscrit sur le ticket du client avec celui attaché à la valise. Les valises noires se ressemblent toutes. Seul le numéro fait foi.
4. **Confirmation client** : Placez les valises devant le client et demandez : *"Monsieur, voici vos 3 bagages. Pouvez-vous me confirmer qu'ils sont tous là ?"* Attendez son "Oui" avant de les charger dans le taxi.

MODULE 11 : Procédure d'urgence :

Perte du reçu par le client (Claim Check perdu)

11.1. Alerte rouge sécurité

C'est une faille de sécurité classique exploitée par des individus malveillants. Un client qui prétend avoir perdu son reçu ne récupère pas ses valises sur simple bonne foi.

11.2. Le protocole "Ticket Perdu"

- **Ne pas paniquer le vrai client** : *"Ce n'est pas grave Monsieur, nous allons simplement appliquer notre procédure de sécurité pour garantir que nous vous remettons bien vos effets personnels."*
- **Vérification d'identité** : Exigez une pièce d'identité officielle (Passeport/ID) et vérifiez le nom sur le système de l'hôtel (PMS).
- **Description croisée** : Demandez au client de décrire la valise (marque, signes distinctifs) et son contenu (*"Qu'y a-t-il au-dessus de la pile de vêtements ?"*).
- **Ouverture sous contrôle** : Le client doit ouvrir la valise devant vous (ou le Chef Concierge / Sécurité) pour confirmer le contenu avant la restitution définitive. Consigner l'incident dans le Logbook.

MODULE 12 : La gestion des bagages abandonnés ou suspects

12.1. L'application du plan Vigipirate / Sécurité Globale

Un sac trouvé sans étiquette, isolé dans le lobby ou près des ascenseurs, n'est pas un simple objet trouvé. C'est une potentielle menace sécuritaire.

12.2. La réaction face à l'inconnu

- **Ne touchez à rien** : Ne déplacez jamais un sac abandonné.
- **Périmètre de sécurité** : Questionnez immédiatement les clients présents à 5 mètres à la ronde : *"Pardonnez-moi, ce sac est-il à vous ?"*
- **Appel Sécurité** : Si aucune réponse, contactez la Sécurité de l'hôtel par radio (Code "Colis suspect" ou "Code Noir" selon l'hôtel) pour qu'ils prennent le relais. Éloignez poliment les clients de la zone.

MODULE 13 : L'audit et l'inventaire quotidien de la consigne

13.1. Le contrôle qualité (Night Shift)

Une consigne doit être "auditable" à n'importe quelle heure. L'équipe de nuit (Night Audit) est généralement chargée de vérifier l'intégrité de la bagagerie.

13.2. L'inventaire de nuit

1. **Comptage physique** : Le bagagiste de nuit compte physiquement toutes les valises présentes dans la salle.
2. **Rapprochement des tags** : Il s'assure que chaque valise possède un tag valide.
3. **Nettoyage des dates dépassées** : Si un bagage "Check-out" est là depuis 3 jours, une enquête est lancée auprès de la réception ou des objets trouvés (Lost & Found).
4. **Reporting** : Un rapport d'inventaire est laissé au Chef Concierge pour la prise de poste du matin.

MODULE 14 : Cas Pratiques

Opérationnels à l'Hôtel FAHO

Cas N°1 : La remise à un tiers

Contexte (Hôtel FAHO) : Un chauffeur VTC se présente à la consigne. Il dit : "Je viens chercher les bagages de Monsieur Dubois, il m'attend à l'aéroport."

L'Action du Bagagiste :

Le bagagiste refuse catégoriquement. La consigne ne remet les bagages qu'au porteur du ticket original. Si le chauffeur n'a pas le ticket, le bagagiste appelle la chambre (si le client y est encore) ou téléphone au client sur son mobile (via la réception) pour obtenir une **autorisation formelle** d'enlèvement par un tiers, et exige la pièce d'identité du chauffeur. Le professionnalisme passe avant la rapidité.

Cas N°2 : La valise qui coule

Contexte : Vous rangez une valise en consigne et remarquez qu'un liquide (odeur de vin) goutte par la fermeture éclair, menaçant la moquette et les autres valises.

L'Action du Bagagiste :

Il ne la stocke pas avec les autres. Il la place immédiatement dans un grand bac en plastique (disponible dans toute bagagerie), note l'incident dans le Logbook, et prévient immédiatement le Duty Manager ou le Concierge pour contacter le

client : *"Monsieur, il semble qu'une bouteille se soit brisée dans votre bagage. Désirez-vous l'assistance de notre Housekeeping pour sauver vos vêtements ?"*

MODULE 15 : Conclusion et Checklist

du bagagiste expert

15.1. L'organisation est le maître-mot

Gérer la bagagerie demande de l'ordre, de la méthode et un sens aigu des responsabilités. La consigne est votre domaine de compétence absolu. Un bagagiste qui maîtrise sa consigne maîtrise son stress et garantit la tranquillité d'esprit de la clientèle.

15.2. Checklist "Consigne Parfaite"

- [] Ai-je **étiqueté systématiquement** (X/Y) chaque bagage dès la prise en charge ?
- [] Ai-je demandé au client s'il avait retiré ses **documents et objets de valeur** ?
- [] La porte de la bagagerie est-elle **verrouillée** en mon absence ?
- [] Ai-je classé les valises selon le principe du **Zoning** (Arrivées, Départs, Long Term) ?
- [] Ai-je effectué un **Double Check strict** (numéro contre numéro) lors de chaque restitution ?



Fin du Manuel de Formation

Document certifié conforme - Programme Sécurité & Logistique Interne

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