



SÉCURITÉ DES BIENS DES CLIENTS

Manuel de Formation Opérationnelle - Service
Bagagerie

Sommaire du Programme

MODULE 1	Introduction : La confiance, socle du service de luxe
MODULE 2	Le cadre légal et les responsabilités de l'hôtelier
MODULE 3	Procédures de prise en charge et traçabilité anti-vol
MODULE 4	La sécurité lors du transport (chariots et espaces publics)
MODULE 5	L'accès aux chambres : Contrôle et respect de l'intimité
MODULE 6	Les coffres-forts (In-Room Safes) et le rôle du bagagiste
MODULE 7	La gestion des objets de très haute valeur (High-Value Items)
MODULE 8	Sécurité absolue de la bagagerie (Luggage Room Security)
MODULE 9	Prévention des vols : Détecter les actes de malveillance
MODULE 10	Procédure stricte des objets trouvés (Lost & Found)
MODULE 11	Traitement des bagages suspects ou abandonnés
MODULE 12	Confidentialité de l'information liée aux biens du client
MODULE 13	Gestion des réclamations pour vol ou perte supposée
MODULE 14	La prévention des dommages matériels et signalement
MODULE 15	Le protocole de restitution sécurisée (Double Check)
MODULE 16	Vidéosurveillance et collaboration avec la Sécurité
MODULE 17	Cas Pratiques Opérationnels à l'Hôtel FAHO
CONCLUSION	Grille d'Évaluation "Garant de la Sécurité"

MODULE 1 : La confiance, socle du service de luxe

1.1. Le produit de l'hôtellerie : La tranquillité d'esprit

Un client qui réserve dans un établissement haut de gamme n'achète pas seulement une chambre luxueuse, il achète le privilège de ne plus se soucier de ses affaires personnelles. Il doit pouvoir laisser sa valise ouverte, sa montre sur la table de nuit, et son ordinateur sur le bureau en sachant qu'ils seront protégés avec la plus grande intégrité.

1.2. Le rôle du bagagiste

Le bagagiste est le **gardien de première ligne** des biens du client. Dès l'instant où il prend une valise du coffre d'un taxi jusqu'au moment où il la dépose sur le porte-bagage dans la chambre, il devient personnellement responsable de son intégrité physique et de sa sécurité face au vol.

MODULE 2 : Le cadre légal et les responsabilités

2.1. La responsabilité de l'hôtelier

La loi stipule que l'hôtelier est responsable des biens déposés par les voyageurs dans l'établissement. En cas de vol ou de détérioration, la responsabilité civile de l'hôtel est engagée, ce qui peut entraîner d'importantes compensations financières et une perte d'image catastrophique.

2.2. Les limites de responsabilité

- **Le coffre-fort de la réception** : C'est le seul endroit où l'hôtel accepte la responsabilité totale pour des objets de très grande valeur (bijoux, fortes sommes d'argent).
- **Les coffres en chambre** : Ils offrent une sécurité de base, mais ont une limite d'assurance.
- **Le devoir du bagagiste** : C'est au bagagiste de conseiller poliment au client de ne pas laisser de liquidités dans sa valise lors de sa prise en charge.

MODULE 3 : Procédures de prise en charge et traçabilité

3.1. L'identification infaillible (Anti-vol)

Une valise non identifiée est une valise en danger. Le vol d'opportunité survient souvent lorsqu'un bagage est posé dans le lobby sans étiquette, permettant à n'importe qui de partir avec.

3.2. Le protocole de traçabilité

1. **Tagging immédiat** : L'étiquette (Luggage Tag) doit être posée *avant* même que le bagage ne franchisse les portes de l'hôtel.
2. **Comptage (X sur Y)** : Indiquer 1/3, 2/3, 3/3 empêche qu'un sac ne soit oublié ou discrètement soustrait lors du transport.
3. **Le reçu client (Claim Check)** : Ce reçu est la preuve légale du dépôt. Il ne doit jamais être remis au client sans explication : *"Conservez précieusement ce reçu Monsieur, il vous sera demandé pour récupérer vos biens."*

MODULE 4 : La sécurité lors du transport

4.1. Protéger le chariot (Birdcage)

Le transport des bagages entre la porte principale, le lobby, les ascenseurs et les couloirs expose les biens du client à de multiples risques (dommages physiques ou vols).

4.2. Règles de conduite sécuritaire

- **Le champ de vision** : Ne chargez jamais un chariot au point de ne plus voir ce qui se trouve devant vous. Cela prévient les accidents et permet de garder un œil sur l'intégralité des sacs.
- **L'interdiction d'abandon** : Un chariot chargé de bagages clients ne doit **jamais** être laissé sans surveillance dans un couloir ou devant un ascenseur. S'il y a une urgence, le bagagiste doit demander à un collègue de surveiller son chariot.
- **Ascenseurs de service** : Utiliser le "Back of House" limite l'exposition des bagages au public et sécurise le transport.

MODULE 5 : L'accès aux chambres et le respect de l'intimité

5.1. Le sanctuaire du client

La chambre est la zone de sécurité ultime du client. Le bagagiste qui y pénètre doit respecter des règles strictes pour garantir qu'aucun intrus ne puisse profiter de la porte ouverte.

5.2. Protocole de sécurité à la porte

- **Le contrôle de l'accès :** Lorsque vous déposez des bagages, calez la porte avec un bloque-porte professionnel. Ne laissez **jamais** un inconnu entrer dans la chambre derrière vous (même s'il prétend être de la famille ou un collègue). Demandez poliment : *"Pardonnez-moi Monsieur, avez-vous la clé de cette chambre ?"*
- **Protection des biens ouverts :** Si vous entrez dans une chambre (lors d'un Room Move par exemple) et que les affaires du client sont étalées (ordinateur allumé, bijoux sur la table), agissez avec une discrétion absolue. Ne touchez à rien qui ne soit pas un bagage fermé.

MODULE 6 : Les coffres-forts et le rôle du bagagiste

6.1. Le premier réflexe de protection

Lors de l'escorte en chambre (Rooming), la présentation du coffre-fort (In-Room Safe) est une étape critique de la prévention des vols.

6.2. La présentation sécurisée

1. **Localisation** : Ouvrez le placard, allumez la lumière et montrez le coffre : *"Monsieur, pour la sécurité de vos objets de valeur, votre coffre-fort personnel se trouve ici."*
2. **Le fonctionnement** : Expliquez brièvement comment encoder un code à 4 chiffres.
3. **L'attitude de retrait** : **Ne regardez jamais** le clavier lorsque le client tape son code, et reculez physiquement d'un pas. Si le client a besoin d'aide pour le fermer, demandez-lui de cacher sa main.

MODULE 7 : Gestion des objets de très haute valeur

7.1. Refuser le risque, protéger le client

L'assurance de l'hôtel comporte des plafonds. Les biens d'une valeur extrême nécessitent un protocole spécifique qui sort de la compétence du bagagiste.

7.2. Identifier et rediriger (High-Value Items)

- **Ce qu'il ne faut pas prendre** : Petits sacs à main de luxe, mallettes diplomatiques fermées à clé, écrins à bijoux, ou enveloppes épaisses.
- **Le discours de refus** : Ne dites pas "Je n'ai pas le droit de prendre ça". Dites : *"Madame, pour garantir la sécurité absolue de vos effets les plus précieux, je vous invite à les conserver avec vous. Nous disposons également de coffres blindés à la réception à votre entière disposition."*
- **Si le client insiste** : Faites appel au Chef Concierge ou au Manager de garde (Duty Manager) pour une prise en charge sous escorte de la Sécurité.

MODULE 8 : Sécurité absolue de la bagagerie

8.1. Le coffre-fort de la Conciergerie

La "Luggage Room" (Bagagerie) est la zone où les biens sont les plus vulnérables si la discipline se relâche.

8.2. Les lois de la Luggage Room

- **Contrôle d'accès inviolable** : La porte de la bagagerie doit toujours être fermée et verrouillée. Même si vous n'êtes qu'à trois mètres.
- **Zone "Staff Only"** : Aucun client ne doit jamais y pénétrer. C'est une règle d'or mondiale.
- **Le retrait temporaire** : Si un client veut prendre un chargeur dans sa valise stockée, le bagagiste sort la valise dans le couloir public, attend que le client prenne son objet, vérifie la refermeture, et replace la valise à l'intérieur.

MODULE 9 : Prévention des vols et actes de malveillance

9.1. L'œil vigilant de l'hôtel

Les voleurs d'hôtels (rat-d'hôtel) ciblent souvent les moments de forte affluence dans le lobby. Ils sont bien habillés et se fondent dans la masse.

9.2. Détecter l'anomalie

Le bagagiste doit observer les comportements inhabituels :

1. **Le Flâneur** : Une personne assise dans le lobby depuis longtemps, sans bagage, observant intensément la réception ou la porte.
2. **Le "Tailgater"** : Quelqu'un qui se tient très près d'un client légitime pour profiter de l'ouverture d'une porte sécurisée ou de l'ascenseur.
3. **Action** : Ne jamais intervenir physiquement. Faire le "10-5" (S'approcher à 10 pieds, sourire à 5 pieds) et dire : *"Bonjour Monsieur; puis-je vous aider ?"* Souvent, cela suffit à faire fuir un individu malveillant car il se sait repéré.

MODULE 10 : Procédure de gestion des objets trouvés

10.1. Lost & Found : L'épreuve de l'intégrité

Trouver un objet de valeur (téléphone, portefeuille, montre) dans le hall ou lors d'un transport est un test direct de l'honnêteté de l'employé.

10.2. Le protocole strict

- **Ne pas mettre dans sa poche** : Même pour le "transporter à la sécurité". Portez l'objet à la main, de manière bien visible, pour que les caméras enregistrent votre bonne foi.
- **La règle des deux personnes** : Si vous trouvez un portefeuille avec de l'argent liquide, appelez immédiatement un collègue ou un superviseur pour qu'il soit témoin du contenu exact lors de la remise à la Sécurité.
- **Enregistrement** : L'objet doit être consigné dans le registre *Lost & Found*, avec date, heure, lieu exact de la découverte, et votre nom.

MODULE 11 : Traitement des bagages suspects ou abandonnés

11.1. Sécurité globale et plan d'urgence

Dans le contexte mondial actuel (Plan Vigipirate, menaces), un sac isolé n'est pas un simple objet perdu, c'est une alerte de sécurité majeure.

11.2. La réaction face au colis suspect

1. **Interdiction de toucher** : Ne bougez **jamais** un bagage abandonné. Ne l'ouvrez pas.
2. **Vérification immédiate** : Demandez à voix haute aux clients autour : *"Pardonnez-moi, ce bagage appartient-il à quelqu'un ici ?"*
3. **Le Code d'Alerte** : Si personne ne répond, prévenez immédiatement la Sécurité par radio en utilisant le code dédié de l'hôtel (ex: "Code Noir au lobby") et maintenez un périmètre de sécurité de quelques mètres.

MODULE 12 : Confidentialité de l'information liée aux biens

12.1. Le danger de la conversation

Donner des informations sur les biens d'un client (ou sur son identité) à la mauvaise personne est une brèche de sécurité inacceptable.

12.2. Le secret professionnel du Bagagiste

- **L'écran radio** : Ne décrivez jamais le contenu luxueux d'un bagage sur les ondes radio. Ne dites pas *"Je descends les sacs Louis Vuitton et les clubs de golf de M. Dupont en 412"*, dites simplement *"Je m'occupe des bagages en 412."*
- **Les requêtes de tiers** : Si une personne se présente au desk en disant : "Je suis la femme de M. Martin, pouvez-vous me donner sa mallette ?", vous **devez** refuser avec courtoisie et vérifier avec le client lui-même via la réception. L'hôtel ne connaît que le porteur du reçu.

MODULE 13 : Gestion des réclamations pour vol ou perte

13.1. Désamorcer la panique

Un client qui croit avoir été volé est dans un état de stress extrême. L'attitude du bagagiste doit être calme, empathique, mais prudente.

13.2. La procédure de crise

- **L'Empathie d'abord** : *"Je comprends tout à fait votre inquiétude Monsieur, nous allons faire tout notre possible pour retrouver votre bien."*
- **Ne jamais admettre la faute de l'hôtel** : Ne dites pas "Nous avons dû le perdre". Dites "Laissez-nous vérifier l'ensemble du parcours de votre bagage".
- **Passer le relais** : Informez immédiatement le Chef Concierge et le Directeur de la Sécurité pour qu'ils lancent l'investigation officielle (vérification des caméras, des chariots, des registres).

MODULE 14 : La prévention des dommages matériels et signalement

14.1. Casser, c'est détruire la sécurité

La sécurité d'un bien, c'est aussi son intégrité physique. Une valise écrasée ou une poignée arrachée par le personnel de l'hôtel détruit la confiance du client.

14.2. Protocole de protection physique

- **Placements stricts** : Les valises lourdes toujours en bas. Les housses de vêtements (costumes) suspendues ou posées délicatement au sommet.
- **Signalement préventif** : Si, en sortant une valise du taxi, vous remarquez une roue cassée, signalez-le **immédiatement** au client : *"Madame, je tenais à vous faire remarquer que cette roue a subi un dommage pendant votre voyage."* Notez-le sur le reçu de bagagerie (Pre-existing damage).

MODULE 15 : Le protocole de restitution sécurisée (Double Check)

15.1. L'instant de vérité

C'est le moment où le risque d'erreur fatale est le plus élevé. Rendre la valise d'un client à un autre est considéré comme une faute professionnelle majeure.

15.2. L'obligation du "Double Check"

1. **Exiger le talon** : Aucune restitution ne se fait sur la base d'une simple description verbale ("C'est la valise noire là-bas").
2. **Comparer les numéros** : Lisez le numéro sur le talon remis par le client, puis vérifiez que ce numéro correspond **exactement** au tag attaché au bagage.
3. **La confirmation finale** : Avant de charger la voiture, posez la valise devant le client et demandez : *"Monsieur, je vous confirme qu'il s'agit bien de vos affaires ?"* Attendez son acquiescement.

MODULE 16 : Vidéosurveillance et collaboration avec la Sécurité

16.1. Le réseau de surveillance global

Dans un établissement de luxe, le bagagiste n'est jamais seul. Il travaille en tandem invisible avec la salle de contrôle vidéo (CCTV).

16.2. Bonnes pratiques sous caméra

- **Transparence** : Lorsque vous manipulez des bagages ou des objets trouvés, placez-vous toujours dans des zones éclairées et visibles par les caméras. Ne vous cachez pas dans les angles morts (Blind spots).
- **Collaboration** : Si vous suspectez une personne dans le lobby, contactez la Sécurité par radio et décrivez-la pour qu'elle soit suivie via les caméras : *"Sécurité de Bagagerie, merci de suivre l'individu en veste rouge près de l'ascenseur B."*

MODULE 17 : Cas Pratiques

Opérationnels à l'Hôtel FAHO

Cas N°1 : La restitution sans ticket

Contexte (Hôtel FAHO) : Un client très pressé, sans ticket de bagagerie, exige qu'on lui donne sa valise bleue. Il s'énerve et menace de faire un scandale.

L'Action du Bagagiste :

Le bagagiste reste stoïque et calme. *"Monsieur, je comprends votre urgence. Notre protocole de sécurité m'oblige à protéger vos biens. Pourriez-vous me présenter une pièce d'identité ?"* Le bagagiste appelle la réception pour confirmer que le nom correspond à la chambre. Il demande ensuite au client de décrire le contenu exact de la valise, l'ouvre devant lui, et lui fait signer un registre de restitution de sécurité.

Cas N°2 : Le tailgater

Contexte : Vous livrez des bagages dans une suite. Au moment d'ouvrir la porte, un individu que vous ne connaissez pas essaie d'entrer en même temps que vous en souriant.

L'Action du Bagagiste :

Vous bloquez l'encadrement de la porte avec votre corps. *"Bonjour Monsieur, puis-je voir la carte magnétique de cette chambre ?"* S'il s'agit d'un proche du client, il comprendra la mesure de sécurité. S'il ne peut pas prouver son identité, la porte reste fermée et la sécurité est appelée.

CONCLUSION : Grille d'Évaluation

"Garant de la Sécurité"

La Sécurité, une culture de tous les instants

Assurer la sécurité des biens d'un client est la plus grande marque de respect qu'un hôtel de luxe puisse lui offrir. Le bagagiste, par sa rigueur, son attention aux détails et son refus des compromis sur les procédures, est la clé de voûte de cette tranquillité d'esprit. L'excellence n'admet aucune négligence.

Checklist de Sûreté du Bagagiste

- [] Ai-je **étiqueté** tous les bagages dès leur extraction de la voiture ?
- [] Ai-je conservé mon **chariot sous surveillance** visuelle constante ?
- [] La porte de la **Luggage Room** a-t-elle été verrouillée à chacun de mes passages ?
- [] Ai-je appliqué le "**Double Check**" (Talon/Étiquette) lors de toutes mes restitutions ?
- [] Ai-je poliment invité le client à **garder ses objets de haute valeur** ou à utiliser le coffre-fort de la réception ?



Fin du Manuel de Formation

Document certifié conforme - Programme Sûreté & Prévention

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