



PROCÉDURES EN CAS D'INCIDENT

Manuel de Formation Opérationnelle - Service
Bagagerie

Sommaire du Programme

MODULE 1	Introduction : La gestion de crise en hôtellerie
MODULE 2	Le rôle du bagagiste : Vigie et premier répondant
MODULE 3	Urgence médicale concernant un client
MODULE 4	Urgence médicale concernant un collègue (AT)
MODULE 5	Erreur de livraison ou perte temporaire de bagage
MODULE 6	Domage matériel sur un bagage ou un véhicule
MODULE 7	Vol ou suspicion de vol dans l'enceinte de l'hôtel
MODULE 8	Alerte Incendie : Procédure d'évacuation
MODULE 9	Panne d'ascenseur (Client bloqué à l'intérieur)
MODULE 10	Colis suspect ou bagage abandonné
MODULE 11	Client agressif ou comportement violent
MODULE 12	Client sous emprise (Alcool, substances)
MODULE 13	Catastrophe naturelle (Séisme, inondation)
MODULE 14	Coupure de courant générale (Blackout)
MODULE 15	Interaction avec les forces de l'ordre et secours
MODULE 16	La rédaction du rapport d'incident (Incident Report)
MODULE 17	Cas Pratiques Opérationnels à l'Hôtel FAHO
CONCLUSION	Checklist de Réaction Rapide

MODULE 1 : Introduction : La gestion de crise

1.1. L'imprévu dans un environnement contrôlé

L'hôtellerie de luxe est un univers où tout est censé être parfait et maîtrisé. Cependant, l'imprévu (un accident, une panne, un vol) peut survenir à tout moment. La différence entre un bon hôtel et un hôtel d'exception réside dans sa capacité à gérer ces incidents sans céder à la panique, en protégeant les clients et en minimisant l'impact sur leur séjour.

1.2. Le sang-froid comme compétence

En situation de crise, les clients perdent souvent leurs repères et se tournent naturellement vers le personnel en uniforme. Le bagagiste doit incarner le calme et l'autorité rassurante. Il ne court jamais, ne crie jamais et applique scrupuleusement les procédures établies par la direction.

MODULE 2 : Le rôle du bagagiste : Vigie et premier répondant

2.1. Les yeux et les oreilles du Lobby

Le bagagiste est constamment en mouvement : à l'extérieur, dans le hall, dans les ascenseurs, dans les couloirs. Il est souvent le premier témoin d'une anomalie. Ce statut de "vigie" lui confère une responsabilité cruciale dans la chaîne d'alerte.

2.2. La chaîne de commandement

- **Observer** : Détecter l'incident (fumée, comportement étrange, flaque d'eau).
- **Alerter** : Contacter immédiatement le Duty Manager (Manager de Garde) ou la Sécurité via la radio.
- **Sécuriser** : Établir un périmètre de sécurité autour de l'incident pour protéger les autres clients, sans se mettre soi-même en danger.
- **Ne pas agir seul** : Sauf urgence vitale, le bagagiste attend les instructions de sa hiérarchie ou des secours avant d'intervenir lourdement.

MODULE 3 : Urgence médicale

concernant un client

3.1. Le malaise ou l'accident

Un client qui fait un malaise dans le lobby ou qui se blesse en descendant d'un taxi est une urgence absolue qui nécessite une réaction coordonnée et discrète pour préserver sa dignité.

3.2. Protocole d'intervention

1. **Alerter** : Appeler la Sécurité : *"Code Médical au Lobby principal"*. Ne prononcez pas le nom du client à la radio.
2. **Protéger** : Ne déplacez pas la victime (sauf danger immédiat d'incendie/écrasement).
3. **Isoler** : Demandez à vos collègues d'éloigner poliment les curieux. Placez des paravents ou utilisez votre corps pour masquer la victime de la vue des autres clients.
4. **Premiers Secours** : Si vous êtes formé (SST), appliquez les gestes de premiers secours en attendant l'équipe médicale de l'hôtel ou l'ambulance.

MODULE 4 : Urgence médicale

concernant un collègue

4.1. L'accident du travail (AT)

Le métier de bagagiste est très physique. Les blessures (lumbago aigu, chute avec un chariot, coupure) peuvent survenir et immobiliser un membre de l'équipe.

4.2. Gérer l'incident en interne

- **Assistance immédiate** : Stopper l'activité. Ne laissez pas votre collègue forcer ou terminer son action.
- **Soustraire à la vue du public** : Si possible, aidez votre collègue à rejoindre une zone "Back of House" (loges, couloirs de service) pour ne pas alerter la clientèle.
- **Déclaration** : Prévenir le Chef Bagagiste et les Ressources Humaines. Un accident de travail doit être déclaré immédiatement pour la prise en charge des assurances.

MODULE 5 : Erreur de livraison ou perte temporaire de bagage

5.1. Le scénario catastrophe du service

Le client arrive dans sa chambre, et ses valises n'y sont pas, ou ce ne sont pas les siennes. C'est l'incident logistique le plus anxiogène pour un hôte.

5.2. Résolution de crise logistique

- **L'empathie d'abord** : S'excuser immédiatement sans chercher d'excuses : *"Je suis navré de cette confusion Monsieur, je prends les choses en main instantanément."*
- **Le traçage (Tracking)** : Vérifier le numéro du tag. Appeler la conciergerie pour vérifier si le bagage est encore en consigne, ou vérifier les numéros de chambres similaires (ex: erreur entre la chambre 412 et 421).
- **Le "Recovery"** : Une fois le bagage retrouvé et livré, le Duty Manager doit être informé pour offrir une prestation (verre au bar, pressing offert) afin de compenser le stress subi.

MODULE 6 : Dommage matériel sur un bagage ou un véhicule

6.1. La casse matérielle

Un chariot qui raye une porte, une poignée de valise qui cède, ou une roue de valise cassée pendant le transport.

6.2. Transparence et action

1. **La règle d'or : Ne jamais cacher les dégâts.** L'honnêteté est la base du luxe.
2. **Information au supérieur :** Avertissez votre chef d'équipe ou le Duty Manager avant d'en parler au client, pour qu'une solution de dédommagement soit déjà prête.
3. **Aveu au client :** *"Madame, je vous présente mes sincères excuses. En transportant votre valise, la poignée a cédé. Notre direction prendra évidemment en charge la réparation ou le remplacement."*
4. **Photo et Rapport :** Prendre une photo du dommage pour le rapport d'incident.

MODULE 7 : Vol ou suspicion de vol

7.1. Le pire ennemi de l'hôtellerie

Un client qui déclare un vol dans sa chambre ou dans le hall est une situation extrêmement sensible, mêlant émotion, accusation et conséquences pénales.

7.2. Attitude face à une plainte pour vol

- **Neutralité absolue** : Ne remettez jamais en doute la parole du client (ne dites pas *"Vous êtes sûr de ne pas l'avoir égaré ?"*). Ne vous justifiez pas non plus.
- **Escalade immédiate** : *"C'est une situation que nous prenons très au sérieux. J'appelle immédiatement notre Directeur de la Sécurité pour qu'il vous assiste."*
- **Gel de la zone** : Si le client déclare un vol en chambre, demandez-lui de ne toucher à rien en attendant la sécurité. Ne rentrez pas vous-même dans la chambre pour chercher l'objet.

MODULE 8 : Alerte Incendie : Procédure d'évacuation

8.1. L'urgence vitale par excellence

Quand l'alarme incendie générale retentit, le bagagiste abandonne immédiatement ses tâches de portage pour revêtir son rôle d'agent d'évacuation.

8.2. Les étapes de l'évacuation

1. **Sécuriser les chariots** : Poussez votre chariot à bagages contre un mur pour qu'il ne bloque pas les couloirs ou les voies d'évacuation.
2. **Guidage fort** : Utilisez une voix portante. Indiquez la sortie de secours la plus proche. *"Mesdames, Messieurs, veuillez vous diriger vers les escaliers de secours sur votre gauche. Ne prenez pas les ascenseurs."*
3. **Vérification des zones** : Selon l'assignation de l'hôtel, le bagagiste peut devoir vérifier visuellement les toilettes du lobby ou les salons pour s'assurer que personne n'y est resté.
4. **Point de rassemblement** : Rejoindre l'extérieur et aider à rassurer les clients.

MODULE 9 : Panne d'ascenseur (Client bloqué)

9.1. L'angoisse de l'enfermement

Une panne d'ascenseur avec des clients à l'intérieur génère rapidement de la panique et de la claustrophobie.

9.2. Le protocole de désincarcération

- **Le contact vocal** : Si vous êtes à l'extérieur, parlez à travers la porte : *"Je suis [Votre Nom], bagagiste. L'équipe technique est prévenue et arrive dans 2 minutes. Vous êtes en totale sécurité, la ventilation fonctionne."*
- **Si vous êtes bloqué AVEC le client** : C'est à vous de gérer la crise. Appuyez sur le bouton d'appel d'urgence. Restez parfaitement calme, proposez de vous asseoir si l'attente se prolonge, et faites la conversation (Small Talk) pour distraire le client de son angoisse.
- **L'interdiction stricte** : Ne tentez **jamais** de forcer l'ouverture des portes vous-même.

MODULE 10 : Colis suspect ou bagage abandonné

10.1. Le plan Vigipirate / Sécurité Nationale

Tout bagage non identifié laissé seul dans un espace public de l'hôtel doit être considéré comme une menace (explosif, arme).

10.2. Les 4 étapes de sécurité (Les 4 "Ne Pas")

- **NE PAS TOUCHER** : Ne déplacez pas le sac, ne l'ouvrez pas.
- **NE PAS UTILISER DE RADIO/TÉLÉPHONE À PROXIMITÉ** : Les ondes peuvent déclencher un dispositif. Éloignez-vous d'au moins 15 mètres avant d'appeler la sécurité.
- **NE PAS CRÉER DE PANIQUE** : Demandez discrètement aux clients proches : *"Ce sac appartient-il à l'un d'entre vous ?"*
- **NE PAS LAISSER L'ACCÈS LIBRE** : Restez à distance, mais empêchez quiconque de s'approcher du sac jusqu'à l'arrivée de la Sécurité ou de la Police.

MODULE 11 : Client agressif ou comportement violent

11.1. L'escalade de l'agressivité

Un client peut devenir verbalement ou physiquement agressif (problème de facturation, fatigue, conflit avec un autre client).

11.2. La désescalade (De-escalation)

- **Garder ses distances** : Ne pénétrez pas dans l'espace personnel du client (gardez 1,5 mètre de distance).
- **Voix basse et posture ouverte** : Plus le client crie, plus vous devez parler doucement. Gardez les mains ouvertes et visibles, jamais fermées en poing.
- **Ne jamais s'interposer physiquement** : Si une bagarre éclate entre deux clients, votre rôle est d'appeler la Sécurité, d'éloigner les autres clients, mais de ne pas jouer les héros. Vous n'êtes pas agent de sécurité.

MODULE 12 : Client sous emprise (Alcool, substances)

12.1. Protéger le client contre lui-même

Un client très alcoolisé ou sous l'emprise de stupéfiants est un danger pour lui-même, pour les autres clients, et pour l'image de l'hôtel.

12.2. L'accompagnement discret

1. **L'isolement** : Ne laissez pas le client s'attarder dans le lobby ou au bar.
Le bagagiste ou le veilleur de nuit doit l'approcher avec tact : *"Monsieur, permettez-moi de vous accompagner jusqu'à votre chambre."*
2. **Soutien physique** : Proposez votre bras ou une aide physique s'il titube, pour éviter une chute dans l'hôtel.
3. **Le refus de service** : Si le client exige de reprendre sa voiture, l'hôtel a le devoir moral (et parfois légal) de l'en dissuader et de retenir les clés via le voiturier, en appelant un taxi ou la police si le client force le passage.

MODULE 13 : Catastrophe naturelle

(Séisme, inondation)

13.1. Les risques majeurs

Des événements comme un séisme requièrent une réaction immédiate qui diffère de l'évacuation incendie.

13.2. Procédures spécifiques

- **En cas de séisme** : Criez "Baissez-vous et couvrez-vous !". Ne fuyez pas à l'extérieur pendant les secousses (risque de chutes de vitres ou de corniches). Protégez-vous sous un bureau lourd ou le cadre d'une porte solide.
- **Après les secousses** : Le bagagiste aide à l'évacuation des clients vers les zones dégagées (sans arbres ni poteaux électriques) désignées par le plan de sécurité.
- **Inondation** : Aider à monter les bagages des clients du rez-de-chaussée vers les étages supérieurs, et couper les sources électriques si autorisé.

MODULE 14 : Coupure de courant générale (Blackout)

14.1. Plongés dans le noir

Une panne générale d'électricité, avant que les générateurs de secours ne prennent le relais (ce qui prend environ 10 à 30 secondes), provoque la surprise et l'arrêt des portes automatiques et des ascenseurs.

14.2. Action immédiate

- **Rester sur place** : Interdisez aux clients de se déplacer dans le noir pour éviter les chutes.
- **Utiliser sa lampe torche** : Tout bagagiste (notamment en Night Shift) devrait avoir une petite lampe torche. Éclairez le sol, pas les visages.
- **Communication** : *"Veuillez patienter, nos groupes électrogènes vont prendre le relais dans un instant."*
- **Vérifier les ascenseurs** : Dès que le courant de secours revient, aller vérifier à chaque étage si les ascenseurs sont bloqués.

MODULE 15 : Interaction avec les forces de l'ordre et secours

15.1. Accueillir les urgences externes

Lorsque la Police, les Pompiers ou les Ambulances arrivent, l'hôtel doit leur faciliter l'accès immédiatement.

15.2. Faciliter l'intervention

- **L'accueil à la porte** : Le bagagiste bloque l'allée principale pour que l'ambulance ou le camion de pompiers puisse stationner juste devant l'entrée.
- **Le guidage** : Un membre de l'équipe (bagagiste ou sécurité) monte dans l'ascenseur de service avec les secours pour les guider directement à la chambre concernée sans perdre une seconde.
- **Discrétion** : Demander aux secours (si la situation le permet) de ne pas activer les sirènes hurlantes dans l'allée de l'hôtel pour ne pas alarmer les 300 autres clients endormis.

MODULE 16 : La rédaction du rapport d'incident (Incident Report)

16.1. La mémoire écrite de la crise

Tout incident, même mineur (une roue de valise cassée, un client qui trébuche sans gravité), doit faire l'objet d'un rapport écrit détaillé. Cela protège juridiquement l'hôtel et l'employé.

16.2. Les 5 "W" du rapport

Le bagagiste doit fournir ces éléments au Manager pour le rapport :

1. **Who (Qui)** : Nom du client, numéro de chambre, témoins éventuels.
2. **What (Quoi)** : Description stricte des faits (ex: "Le client a glissé sur le marbre", et non "Le client était maladroit").
3. **Where (Où)** : Lieu exact (ex: "Devant l'ascenseur B au 3ème étage").
4. **When (Quand)** : Date et heure précise.
5. **What action was taken (Quelle action)** : Ce que vous avez fait (ex: "Appel de la sécurité, proposition d'une poche de glace").

MODULE 17 : Cas Pratiques

Opérationnels à l'Hôtel FAHO

Cas N°1 : Le Dégât des Eaux

Contexte (Hôtel FAHO) : Vous amenez les bagages d'un client dans sa chambre. En ouvrant la porte, vous constatez qu'une canalisation a cédé et que le sol est inondé.

L'Action du Bagagiste :

Vous empêchez le client d'entrer et laissez les bagages dans le couloir. Vous dites : *"Monsieur, il y a un incident technique imprévisible dans cette chambre. Permettez-moi de vous raccompagner au Lobby Lounge, je vous offre un café pendant que la réception vous attribue immédiatement une nouvelle chambre de catégorie supérieure."* Vous appelez ensuite la Maintenance et la Réception.

Cas N°2 : Le VIP poursuivi par les médias

Contexte : Un acteur célèbre sort de l'hôtel. Des photographes l'entourent de manière agressive, bloquant son accès à la voiture.

L'Action du Bagagiste :

Le bagagiste agit en coordination avec les voituriers et la sécurité. Ils forment une haie humaine (sans violence) pour repousser les photographes. Le bagagiste ouvre la porte de la voiture et aide le client à entrer rapidement en disant : *"Veuillez reculer s'il vous plaît, laissez le passage libre."* Il referme la porte et donne le signal de départ au chauffeur.

CONCLUSION : Checklist de Réaction Rapide

La Sécurité avant le Service

Le service de luxe ne vaut rien s'il n'est pas adossé à une sécurité infaillible. Le bagagiste professionnel sait passer instantanément d'un mode "Hospitalité chaleureuse" à un mode "Gestion de crise rigoureuse" lorsque la situation l'exige. Votre calme est la meilleure arme de l'hôtel.

Checklist d'Urgence

- [] En cas de blessure : Ai-je **protégé la victime** et appelé les secours avant de tenter d'intervenir ?
- [] En cas de vol/dégât : Ai-je **informé ma hiérarchie** pour qu'une solution de dédommagement soit préparée ?
- [] En cas d'alarme : Ai-je **stoppé mon activité** pour guider les clients vers les escaliers (sans ascenseur) ?
- [] En cas de colis suspect : Ai-je appliqué la règle de ne **jamais toucher ni utiliser ma radio** à proximité ?
- [] Pour chaque incident : Ai-je fourni les détails exacts pour le **Rapport d'Incident** ?



Fin du Manuel de Formation

Document certifié conforme - Programme Gestion de Crise & Réactivité

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