



RESPECT DES RÈGLES INTERNES

Manuel de Formation Opérationnelle - Service
Bagagerie

Sommaire du Programme

MODULE 1	Introduction : Le cadre réglementaire comme fondement de l'excellence
MODULE 2	La ponctualité et la gestion du temps (Pointages, Shifts, Handover)
MODULE 3	Le Grooming et l'hygiène personnelle (L'uniforme, l'apparence)
MODULE 4	L'usage des équipements de communication (Radio, Téléphone)
MODULE 5	L'utilisation des espaces réservés au personnel (Back of House)
MODULE 6	Les règles strictes d'utilisation des ascenseurs
MODULE 7	L'interdiction absolue d'utiliser les équipements des clients
MODULE 8	La politique concernant le téléphone personnel (Smartphones)
MODULE 9	Le respect de la hiérarchie et la chaîne de commandement
MODULE 10	La gestion des pourboires (Tips) : Politique interne et transparence
MODULE 11	La consommation de nourriture et de boissons (Canteen, interdictions)
MODULE 12	La sécurité de l'information (Secret professionnel et RGPD)
MODULE 13	Les relations entre collègues et le code de conduite
MODULE 14	L'intégrité absolue (Lost & Found, déclarations)
MODULE 15	La politique anti-addiction (Tabac, Alcool, Drogues)
MODULE 16	Cas Pratiques Opérationnels à l'Hôtel FAHO
MODULE 17	Sanctions disciplinaires et procédures de recadrage
CONCLUSION	Engagement et Grille d'Évaluation "Discipline"

MODULE 1 : Le cadre réglementaire comme fondement de l'excellence

1.1. Pourquoi des règles strictes ?

L'hôtellerie de luxe est comparable à un orchestre symphonique. Pour que la musique soit parfaite, chaque musicien doit jouer la bonne partition, au bon moment, et respecter les consignes du chef d'orchestre. Le règlement intérieur n'est pas un outil de punition, mais un cadre indispensable qui garantit l'équité entre les employés et la constance du service offert aux clients.

1.2. Le contrat moral du Bagagiste

En enfilant son uniforme, le bagagiste devient le visage de l'établissement. Il s'engage à respecter un **contrat moral** basé sur la discipline, l'honnêteté et le respect. Ignorer une règle interne, c'est mettre en péril la réputation de l'hôtel et la sécurité de l'ensemble de l'équipe.

MODULE 2 : La ponctualité et la gestion du temps

2.1. Le vol du temps

Dans notre industrie, le temps est une ressource critique. Un bagagiste en retard désorganise toute la réception, fait patienter les clients et surcharge ses collègues.

2.2. Les standards de ponctualité

- **L'arrivée (Pointage) :** Il est exigé de pointer **15 minutes avant** le début officiel du shift. Ce temps est nécessaire pour se changer, vérifier son uniforme et se préparer mentalement.
- **Le "Handover" (Passation) :** Le shift ne se termine pas à l'heure pile s'il reste des bagages urgents à livrer. Vous devez faire un rapport complet (briefing de fin de service) à l'équipe montante avant de quitter votre poste.
- **Les pauses :** Les temps de pause (repas, repos) sont définis par le manager. Ils doivent être respectés à la minute près. Un retard de 5 minutes sur une pause décale la pause du collègue suivant.

MODULE 3 : Le Grooming et l'hygiène personnelle

3.1. L'image de marque

L'apparence du bagagiste est la première chose que le client évalue. Le "Grooming" (présentation) est soumis à des règles internes qui ne tolèrent aucune approximation.

3.2. Le standard d'apparence

1. **L'Uniforme** : Doit être impeccable, repassé, sans taches ni boutons manquants. Les chaussures de sécurité ou de service doivent être cirées quotidiennement.
2. **L'hygiène corporelle** : Douche quotidienne obligatoire, déodorant neutre, parfum très léger (les odeurs fortes incommode les clients en ascenseur), haleine fraîche (attention au café/tabac).
3. **La présentation** :
 - Hommes* : Rasage de près obligatoire ou barbe taillée au millimètre (selon la politique de l'hôtel), cheveux courts et nets.
 - Femmes* : Maquillage discret, cheveux attachés (chignon), bijoux réduits au strict minimum (alliance tolérée).

MODULE 4 : L'usage des équipements de communication

4.1. L'outil de travail, pas un jouet

Le matériel fourni par l'hôtel (talkie-walkie, téléphone DECT, tablette, chariot) coûte cher et est indispensable aux opérations.

4.2. Règles d'utilisation de la radio

- **Port obligatoire** : L'oreillette est obligatoire dans les espaces publics pour garantir la discrétion. Le son ne doit jamais être entendu par le client.
- **Langage codifié** : Utilisation d'un langage professionnel et concis. Les blagues, les discussions personnelles ou les remarques inappropriées sur le canal radio sont des fautes graves.
- **Soin du matériel** : Le bagagiste est responsable du matériel qui lui est confié en début de shift. Il doit le restituer chargé et propre. Toute perte ou casse volontaire peut entraîner une retenue sur salaire.

MODULE 5 : L'utilisation des espaces réservés (Back of House)

5.1. La frontière invisible

Il existe une séparation stricte entre le "Front of House" (Espaces clients) et le "Back of House" (BOH - Coulisses de l'hôtel).

5.2. Discipline dans les coulisses

- **Le silence en BOH** : Les couloirs de service sont souvent collés aux chambres des clients. Il est formellement interdit de crier, de chanter ou de claquer les portes dans les couloirs de service.
- **La circulation** : On circule toujours à droite dans les couloirs pour éviter les collisions avec les chariots de Room Service ou de Housekeeping.
- **Propreté** : Le personnel est tenu de garder les espaces BOH aussi propres que le Lobby. Un papier par terre doit être ramassé par le premier employé qui le voit, qu'il soit directeur ou bagagiste.

MODULE 6 : Les règles d'utilisation des ascenseurs

6.1. Priorité absolue au client

L'utilisation des ascenseurs est l'une des sources de plaintes les plus fréquentes dans les grands hôtels. Les règles internes sont conçues pour optimiser le flux.

6.2. Le protocole vertical

Situation	Règle à appliquer
Transport de bagages SEUL	Utilisation exclusive de l'ascenseur de service (Monte-charge). Interdiction totale d'utiliser l'ascenseur client.
Accompagnement (Rooming)	Utilisation de l'ascenseur client. Le bagagiste entre en premier pour tenir la porte, et sort en premier pour indiquer le chemin.
Ascenseur client déjà occupé	Ne jamais s'imposer avec un chariot si des clients y sont déjà. S'excuser et attendre le suivant.

MODULE 7 : L'interdiction d'utiliser les équipements clients

7.1. Le respect du produit vendu

Les infrastructures de l'hôtel sont financées et réservées exclusivement à la clientèle payante. Le personnel ne doit en aucun cas s'approprier ces espaces.

7.2. Les interdictions formelles

1. **Toilettes publiques** : Il est strictement interdit au personnel d'utiliser les toilettes du Lobby ou des étages clients. Les toilettes du personnel (BOH) sont les seules autorisées.
2. **Le mobilier** : Un bagagiste ne s'assoit **jamais** sur un fauteuil du hall, ni sur le lit d'une chambre cliente (même vide).
3. **Équipements de chambre** : Il est formellement interdit d'utiliser la télévision, la radio, le téléphone (pour un appel personnel), ou les toilettes d'une chambre cliente lors d'une livraison de bagage.

MODULE 8 : La politique concernant le téléphone personnel

8.1. La distraction fatale

L'utilisation du téléphone personnel (Smartphone) est le fléau de la productivité et de l'attention client. Un bagagiste les yeux rivés sur son écran ne voit pas le client arriver et donne une image désastreuse.

8.2. Application de la politique "No Phone"

- **Sur le lieu de travail (Front of House) :** Le port et l'utilisation du téléphone personnel sont **strictement interdits**.
- **Le stockage :** Le téléphone doit rester éteint ou sur silencieux, rangé dans le casier personnel (Locker) de l'employé aux vestiaires.
- **Les exceptions :** Le téléphone ne peut être consulté que pendant les pauses officielles, et uniquement dans les zones de repos du personnel (Cafétéria). En cas d'urgence familiale, la famille doit contacter le standard de l'hôtel qui transmettra le message.

MODULE 9 : Le respect de la hiérarchie et la chaîne de commandement

9.1. L'organisation militaire du luxe

Pour faire face aux imprévus, l'hôtellerie utilise une chaîne de commandement claire. Chacun doit connaître sa place et son référent.

9.2. Les règles de subordination

- **L'obéissance** : Toute tâche demandée par un supérieur (Chef Bagagiste, Chef Concierge, Duty Manager) doit être exécutée immédiatement, sauf si elle met en danger la sécurité d'une personne.
- **Le contournement (Bypass)** : Il est interdit de contourner son supérieur direct pour se plaindre à la direction générale, sauf en cas de harcèlement avéré par ce même supérieur.
- **La contestation** : Si l'on n'est pas d'accord avec un ordre, on l'exécute d'abord (face au client), et l'on en discute ensuite dans le bureau du manager.

MODULE 10 : La gestion des pourboires (Tips)

10.1. Une reconnaissance, pas un dû

Le pourboire est une libéralité laissée à la seule discrétion du client. Il récompense l'excellence d'un service.

10.2. Le code de conduite financier

1. **Interdiction de solliciter** : Solliciter un pourboire (par une phrase, un regard insistant, ou en s'attardant dans la chambre) est une faute grave passible de licenciement.
2. **L'acceptation** : Accepter avec un sourire naturel et un "Merci beaucoup Monsieur", sans jamais regarder le montant devant le client.
3. **Le système de répartition** : Certains hôtels appliquent un "Tronc" (mise en commun des pourboires). Si tel est le règlement de votre hôtel, cacher un pourboire est considéré comme un vol envers vos propres collègues.

MODULE 11 : La consommation de nourriture et de boissons

11.1. Séparer le service de la consommation

L'image d'un bagagiste en train de mâcher ou de boire au milieu du lobby détruit l'élégance de l'hôtel.

11.2. La réglementation interne (Canteen Rules)

- **Pendant le service** : Il est formellement interdit de manger, de boire (sauf de l'eau en BOH) ou de mâcher du chewing-gum en présence de clients.
- **La nourriture de l'hôtel** : La consommation de la nourriture destinée aux clients (restes de Room Service, fruits des chambres, minibar) est qualifiée de **vol**.
- **La cantine du personnel** : Les repas doivent être pris exclusivement à la cantine du personnel (Staff Cafeteria) durant les heures de pause validées par la hiérarchie.

MODULE 12 : La sécurité de l'information

(Secret professionnel)

12.1. Protéger la vie privée

L'hôtel garantit l'anonymat de ses hôtes. En tant que bagagiste, vous connaissez les noms, les numéros de chambre et les habitudes des clients.

12.2. Les interdictions de divulgation

- **Discrétion interne** : Ne criez jamais le nom d'un client avec son numéro de chambre à travers le hall.
- **Le secret externe** : Il est interdit de confirmer à un tiers (journaliste, visiteur, proche) qu'un client séjourne à l'hôtel. La réponse est : *"Je vous invite à vous adresser à la réception."*
- **Les Réseaux Sociaux** : Il est strictement interdit de prendre des photos des clients, des célébrités, ou des documents internes, et de les publier sur Facebook, Instagram ou TikTok. C'est un motif de licenciement immédiat.

MODULE 13 : Les relations entre collègues et le code de conduite

13.1. L'harmonie de l'équipe

Un environnement de travail toxique se ressent jusqu'aux clients. Le respect mutuel est une règle interne fondamentale.

13.2. Le Code de Conduite interne

1. **Tolérance Zéro** : Toute forme de harcèlement (moral, sexuel), de discrimination (racisme, sexisme) ou de violence verbale/physique envers un collègue entraînera une procédure disciplinaire immédiate.
2. **Les conflits** : Les désaccords professionnels doivent être réglés en privé (BOH) avec l'intervention d'un manager, jamais devant les clients.
3. **Le professionnalisme relationnel** : Maintenir une distance professionnelle. Les surnoms trop familiers ou les jeux de mains (chahut) sont interdits dans l'enceinte de l'établissement.

MODULE 14 : L'intégrité absolue (Lost & Found)

14.1. La tentation et l'honnêteté

Trouver un téléphone oublié, une liasse de billets tombée, ou une montre de luxe oubliée dans un taxi est un test de probité pour le bagagiste.

14.2. Procédure stricte des objets trouvés

- **Signalement immédiat** : L'objet doit être rapporté immédiatement à la Sécurité ou au Housekeeping. S'il n'est pas déclaré à la minute de sa découverte, il est considéré comme volé.
- **Interdiction de conservation** : Il est interdit de garder un objet dans sa poche ou dans son casier "pour le rendre demain au client".
- **Intégrité totale** : Le vol, même d'une simple pomme ou d'un stylo appartenant à l'hôtel ou au client, est la ligne rouge qui entraîne le renvoi sans préavis.

MODULE 15 : La politique anti-addiction (Tabac, Alcool, Drogues)

15.1. Un esprit clair dans un corps sain

La sécurité et l'image de l'hôtel exigent que les employés soient en pleine possession de leurs moyens physiques et intellectuels.

15.2. Les interdictions absolues

- **L'Alcool et les Drogues** : Il est strictement interdit d'arriver au travail sous l'emprise de l'alcool ou de stupéfiants. La consommation de ces substances sur le lieu de travail est un crime professionnel. La direction se réserve le droit de procéder à des contrôles.
- **Le Tabac** : L'hôtel est une zone non-fumeur. Si l'employé fume, il ne peut le faire que pendant ses pauses officielles, dans les zones fumeurs réservées au personnel (souvent à l'extérieur, caché de la vue du public). Il doit impérativement se laver les mains et utiliser un spray buccal avant de reprendre son poste.

MODULE 16 : Cas Pratiques

Opérationnels à l'Hôtel FAHO

Cas N°1 : La tentation du téléphone

Contexte (Hôtel FAHO) : Il est 14h, le lobby est très calme. Vous avez une urgence familiale et ressentez le besoin de consulter WhatsApp sur votre téléphone personnel alors que vous êtes en poste près de la porte.

L'Action du Bagagiste :

Vous ne sortez **pas** votre téléphone. Vous appelez votre Chef Bagagiste par radio : *"Chef, j'ai une petite urgence, m'autorisez-vous à descendre 3 minutes au vestiaire ?"* Une fois l'accord obtenu, un collègue prend votre place, et vous consultez votre téléphone à l'abri des regards.

Cas N°2 : Le conflit avec un collègue

Contexte : Un réceptionniste vous parle de manière très irrespectueuse devant un client, car vous avez pris du retard sur une livraison de bagages.

L'Action du Bagagiste :

Vous ne répondez pas à l'agression. Vous dites calmement : *"Bien reçu, je m'en occupe tout de suite."* Vous souriez au client et partez livrer les bagages. Plus tard, en "Back of House", vous demandez à voir le Chef de Réception et votre Chef Concierge pour clarifier la situation de manière professionnelle et demander le respect du règlement interne sur la courtoisie inter-départementale.

MODULE 17 : Sanctions disciplinaires et procédures de recadrage

17.1. Le maintien du standard

Le non-respect du règlement intérieur entraîne des conséquences proportionnelles à la gravité de la faute. Le but est de corriger le tir, pas seulement de punir.

17.2. L'échelle des sanctions

1. **Le recadrage verbal (Avertissement oral)** : Pour des fautes mineures non intentionnelles (ex: retard de 5 minutes, uniforme légèrement froissé). Un dialogue avec le manager pour corriger l'erreur.
2. **L'avertissement écrit (Warning)** : Pour des répétitions de fautes mineures ou une faute modérée (ex: utilisation du téléphone au lobby, attitude familière). Rejoint le dossier RH.
3. **La mise à pied (Suspension)** : Pour des fautes graves (insubordination, non-respect des règles de sécurité).
4. **Le licenciement (Dismissal)** : Pour faute lourde (Vol, violence, harcèlement, consommation de drogue/alcool, insulte à un client).

CONCLUSION : Engagement vers l'excellence

La discipline, signature des plus grands

Les règles internes ne sont pas des contraintes ; elles sont le chemin tracé vers l'excellence. Un bagagiste qui maîtrise et respecte ces règles s'assure non seulement une carrière brillante et respectée au sein de l'établissement, mais garantit surtout à l'hôtel d'offrir l'expérience magique que les clients viennent chercher.

Grille d'Évaluation "Discipline"

- [] Ai-je été parfaitement **ponctuel** et respecté mes temps de pause aujourd'hui ?
- [] Mon **Grooming** (Uniforme, Hygiène, Coiffure) est-il irréprochable ?
- [] Ai-je laissé mon **téléphone personnel** dans mon casier aux vestiaires ?
- [] Ai-je respecté l'utilisation exclusive du **monte-charge** pour le transport de bagages seul ?
- [] Ai-je fait preuve de **respect et d'esprit d'équipe** envers mes collègues et ma hiérarchie ?



Fin du Manuel de Formation

Document certifié conforme - Programme Discipline & Culture d'Entreprise

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