



OUVERTURE DES PORTES ET GESTION DU FLUX

Manuel de Formation Opérationnelle - Portier d'Hôtel

Sommaire du Programme

MODULE 1	Introduction : L'art du premier geste
MODULE 2	L'anticipation visuelle : La clé d'une ouverture réussie
MODULE 3	Les portes de l'hôtel : Battantes, tournantes et automatiques
MODULE 4	La posture et la gestuelle (L'ancrage et le "Swing")
MODULE 5	L'ouverture des portières de véhicules (Taxis et berlines)
MODULE 6	Sécurisation des véhicules complexes (SUV, coffres automatiques)
MODULE 7	Règles de priorité : Le flux entrant versus le flux sortant
MODULE 8	Éviter les goulots d'étranglement (Bottlenecks) sur le parvis
MODULE 9	L'accompagnement visuel et verbal lors du franchissement
MODULE 10	Gestion du "Driveway" : Coordonner le flux des voitures
MODULE 11	La gestion délicate des Personnes à Mobilité Réduite (PMR)
MODULE 12	L'accueil des familles et la gestion des poussettes
MODULE 13	Gérer les flux sous la pluie : Le ballet des parapluies
MODULE 14	Groupes et événements : Canalisations des arrivées massives
MODULE 15	Le filtrage discret : Sécurité et gestion des indésirables
MODULE 16	Cas Pratique FAHO N°1 : Le chassé-croisé à la porte tournante
MODULE 17	Cas Pratique FAHO N°2 : L'arrivée sous une tempête
CONCLUSION	Grille d'Évaluation "Ouverture & Flux"

MODULE 1 : L'art du premier geste

1.1. Plus qu'une action mécanique

Ouvrir une porte peut sembler être l'action la plus banale qui soit. Dans l'hôtellerie de luxe, c'est un rituel. C'est le tout premier geste d'hospitalité physique que l'établissement offre à son client. Il marque la frontière entre le stress de la rue et la sérénité de l'hôtel.

1.2. Le symbole du passage

En ouvrant la porte, le portier "efface" un obstacle pour le client. Le client d'un palace ne devrait idéalement jamais avoir à toucher une poignée de porte extérieure. Ce geste, fait avec grâce, instaure immédiatement un sentiment de prise en charge et de privilège.

MODULE 2 : L'anticipation visuelle

2.1. Lire la rue

Une porte bien ouverte est une porte ouverte *avant* que le client n'ait eu besoin de ralentir son pas. Pour y parvenir, l'anticipation est la compétence fondamentale du portier.

2.2. Le radar du Portier

- **Le Scan à 360°** : Le portier ne regarde pas ses chaussures. Son regard balaye en permanence le trottoir, le parvis et l'intérieur du hall.
- **L'évaluation de la vitesse** : Estimer la vitesse de marche du client qui s'approche pour déclencher l'ouverture exactement au bon moment (ni trop tôt pour ne pas le presser, ni trop tard pour ne pas le stopper).
- **Les signaux faibles** : Repérer un client qui cherche ses clés au fond de son sac ou qui porte des paquets, car il aura impérativement besoin d'une porte grande ouverte.

MODULE 3 : Les portes de l'hôtel

3.1. Connaître son outil de travail

Chaque type de porte requiert une technique d'ouverture différente. Un hôtel possède généralement plusieurs entrées (tambour, battantes, automatiques).

3.2. Spécificités par type

1. **La porte tournante (Tambour)** : Le portier doit l'accompagner manuellement pour en contrôler la vitesse, en veillant à ce qu'elle ne tape pas les talons du client.
2. **La porte battante manuelle** : S'ouvre toujours en tirant vers l'extérieur pour ne pas forcer le client à reculer.
3. **La porte automatique** : Le portier s'assure que les capteurs détectent bien le client. Si la porte est lente, le portier se place à côté pour "accueillir" le passage, justifiant ainsi sa présence par un sourire et un mot de bienvenue.

MODULE 4 : La posture et la gestuelle

4.1. Le "Swing" du Portier

La manière dont on se tient en ouvrant la porte transmet l'élégance de l'hôtel. Le corps ne doit jamais faire barrage.

4.2. La chorégraphie de l'ouverture

- **L'ancrage** : Se tenir fermement sur ses deux pieds. Le dos est droit, les épaules sont basses et relâchées.
- **Le bras croisé (Le Swing)** : Si la porte s'ouvre de la main droite, le corps se tourne légèrement pour ouvrir l'espace. Le bras gauche s'efface souvent derrière le dos pour une posture très classique.
- **Le dégagement** : Le portier doit s'effacer d'un pas en arrière pour laisser une largeur de passage maximale (minimum 1 mètre de clairant).

MODULE 5 : L'ouverture des portières

5.1. Le premier accueil motorisé

Ouvrir la portière d'une voiture est un geste technique qui comporte des risques (frapper un obstacle, gêner la circulation).

5.2. Protocole de la portière

- **L'approche** : Se placer légèrement en retrait de la portière arrière droite (côté trottoir). Attendre l'arrêt complet du véhicule.
- **Le bouclier protecteur** : Ouvrir la portière d'une main. L'autre main se place immédiatement au-dessus de l'encadrement supérieur de la porte (le toit de la voiture) pour protéger la tête du client lorsqu'il se lève.
- **La fermeture** : Une fois le client sorti et éloigné, fermer la portière avec la paume de la main (pour éviter les traces de doigts) avec une force mesurée, sans la claquer violemment.

MODULE 6 : Sécurisation des véhicules complexes

6.1. S'adapter aux nouveaux véhicules

Les véhicules ont évolué. Les portes lourdes des SUV, les portes antagonistes (Rolls-Royce) ou les ouvertures automatiques exigent une grande vigilance.

6.2. Les pièges à éviter

1. **Les coffres motorisés** : Ne forcez jamais la fermeture d'un coffre électrique, vous risqueriez d'endommager le moteur. Laissez le chauffeur appuyer sur le bouton, ou appuyez vous-même doucement.
2. **Les portières automatiques** : Sur certains vans de luxe, les portes coulissent électriquement. Le portier doit reculer pour ne pas entraver le mécanisme, tout en gardant une posture d'accueil.
3. **La hauteur des SUV** : Proposer une aide (main tendue) pour la descente des clients âgés ou des femmes en talons depuis un véhicule haut.

MODULE 7 : Règles de priorité du flux

7.1. Gérer le croisement

La règle fondamentale dans tout établissement recevant du public est la fluidité. Un client entrant ne doit jamais percuter un client sortant.

7.2. Le sortant a toujours raison

- **La Règle d'Or** : Le flux sortant a toujours la priorité sur le flux entrant. Il faut vider l'espace (le hall) avant de le remplir.
- **L'action du portier** : Si un client veut entrer alors qu'un autre sort, le portier retient légèrement la porte ouverte et fait un geste bienveillant au client entrant : *"Je vous en prie, après Monsieur."*
- **Le couloir de circulation** : En cas de porte large, inciter (par la posture) les clients à tenir leur droite.

MODULE 8 : Éviter les goulots d'étranglement

8.1. Le cauchemar du "Bottleneck"

Le parvis et l'entrée de l'hôtel ne doivent jamais être bloqués. Si les clients s'agglutinent à la porte, c'est l'image entière de l'hôtel qui est renvoyée comme étant chaotique.

8.2. Techniques de désengorgement

- **L'invitation à avancer** : Le portier doit inciter les clients qui stagnent à la porte à entrer dans le hall : *"Je vous en prie, entrez vous mettre au chaud, la réception est à votre disposition."*
- **La zone fumeur** : Orienter élégamment les clients qui fument ou téléphonent vers les zones latérales du parvis pour dégager l'axe central.
- **L'évacuation rapide des bagages** : Ne jamais laisser un tas de bagages devant la porte. Ils doivent être immédiatement tirés sur le côté par les bagagistes.

MODULE 9 : Accompagnement visuel et verbal

9.1. Le son et l'image

Ouvrir la porte en silence, c'est agir comme une machine. Le portier de luxe ajoute une dimension humaine indissociable du mouvement physique.

9.2. Le vocabulaire du passage

Contexte	Verbalisation associée
Client entrant (matin)	"Bonjour Monsieur, excellente journée à vous."
Client entrant très chargé	"Permettez-moi de vous soulager de ceci. Bienvenue."
Client sortant (le soir)	"Excellente soirée Madame."
Céder le passage	"Je vous en prie." (et non "Allez-y")

MODULE 10 : Gestion du "Driveway"

10.1. Le ballet des carrosseries

La gestion du flux ne s'arrête pas aux piétons. Le portier agit souvent comme un régulateur de trafic pour les véhicules sur le parvis (Driveway).

10.2. Coordonner les véhicules

1. **Le "Drop-off"** : S'assurer que le premier taxi avance au maximum vers l'avant du parvis pour permettre au véhicule suivant de s'engager derrière lui, et non de bloquer la rue.
2. **Le stationnement interdit** : Ne tolérer aucun stationnement prolongé (sauf VIP). Utiliser la diplomatie : *"Bonjour, je dois vous demander d'avancer pour libérer la zone de dépose minute."*
3. **Coordination avec le voiturier** : Utiliser des signaux manuels clairs pour indiquer au voiturier qu'un véhicule est prêt à être emmené au parking.

MODULE 11 : Gestion des PMR

11.1. L'accueil des Personnes à Mobilité Réduite

L'empathie, le respect et la technique sont cruciaux pour accueillir une personne en fauteuil roulant ou marchant difficilement.

11.2. Le protocole d'assistance

- **L'ouverture totale** : Pour un fauteuil roulant, le portier doit bloquer la porte en position ouverte maximale. S'il s'agit d'une porte tournante, il doit activer le mode "ralenti" ou l'ouverture de l'accès latéral PMR.
- **Ne jamais pousser sans demander** : Ne prenez jamais les poignées d'un fauteuil roulant sans y avoir été invité. *"Puis-je vous assister, Monsieur ?"*
- **Priorité absolue** : Le flux doit être immédiatement stoppé ou détourné pour permettre à une PMR de passer sans encombre et sans se sentir observée ou gênante.

MODULE 12 : L'accueil des familles

12.1. L'espace et le temps

Une famille avec enfants en bas âge et poussettes prend de la place et se déplace plus lentement. Le stress des parents est souvent palpable.

12.2. Fluidifier la famille

- **Le maintien de la porte** : Garder la porte ouverte de manière prolongée avec le sourire, sans montrer de signes d'impatience.
- **Protection des enfants** : Les jeunes enfants courent souvent devant. Le portier doit être très attentif à ce qu'une lourde porte battante ne se referme pas sur eux.
- **Aide matérielle** : Proposer immédiatement de l'aide pour une poussette s'il y a des marches à franchir.

MODULE 13 : Gérer les flux sous la pluie

13.1. Le parapluie comme prolongement de la porte

En cas d'intempéries, la gestion de l'ouverture des portières et de la porte de l'hôtel se complique considérablement.

13.2. Le ballet du Parapluie de Golf

1. **Le bon équipement** : Toujours avoir un grand parapluie de golf sombre, sec et prêt à être déployé instantanément.
2. **L'angle de protection** : Placer le parapluie juste au-dessus de la portière. L'erreur commune est de protéger le portier ; le parapluie doit être incliné vers le client, quitte à ce que le portier se mouille.
3. **La gestion du sol** : Sous la pluie, le hall devient glissant. Le portier doit signaler au service d'étage (Housekeeping) la nécessité d'essuyer le sol ou de placer des tapis absorbants pour éviter les chutes.

MODULE 14 : Événements et arrivées massives

14.1. Ne pas briser l'outil de production

Lorsqu'un bus de 50 touristes ou qu'une délégation de mariage arrive, le portier ne peut pas physiquement tenir la porte pour chacun et gérer les voitures.

14.2. Stratégie d'événementiel

- **Le verrouillage d'ouverture** : Bloquer mécaniquement les portes battantes en position ouverte.
- **La canalisation** : Se positionner non plus à la porte, mais au milieu du trottoir, pour agir comme un "Aiguilleur" : orienter le groupe vers la zone de check-in privatisée.
- **Protection des autres clients** : S'assurer qu'un couloir de passage reste libre pour qu'un client VIP individuel ne soit pas bloqué par la masse du groupe.

MODULE 15 : Sécurité et contrôle d'accès

15.1. Le videur invisible

Le portier est le garant de la sécurité de l'hôtel. Il doit empêcher l'accès aux personnes indésirables, mais sans jamais utiliser l'agressivité physique d'un "videur" de boîte de nuit.

15.2. Le filtrage élégant

- **Le barrage du corps** : Pour bloquer un indésirable (vendeur à la sauvette, personne agressive), le portier ne ferme pas la porte brutalement. Il se positionne dans l'encadrement, remplissant l'espace de son corps.
- **La verbalisation désarmante** : *"Bonjour Monsieur, je ne peux malheureusement pas vous laisser entrer dans l'établissement aujourd'hui. Je vous invite à rebrousser chemin."*
- **Appel de renfort** : Si la personne insiste, le portier maintient sa position d'obstacle physique statique et appelle la sécurité interne via sa radio.

MODULE 16 : Cas Pratique FAHO N°1

Le chassé-croisé à la porte tournante

Contexte (Hôtel FAHO) : C'est l'heure du check-out (12h00). Une famille très chargée avec un chariot à bagages sort de l'hôtel. Simultanément, un homme d'affaires pressé arrive de l'extérieur pour entrer via la porte tournante.

L'Action du Portier :

1. **Lecture :** Le portier voit immédiatement le danger : le chariot à bagages va se coincer si l'homme d'affaires pousse la porte tournante dans le sens inverse ou trop vite.
2. **Action sur le flux entrant :** Le portier s'interpose doucement devant l'homme d'affaires, avec un sourire et un geste de la main ouverte : *"Un instant je vous prie, Monsieur, le temps de laisser sortir ces bagages."*
3. **Action sur le flux sortant :** Il ouvre la porte latérale battante (réservée aux bagages/PMR) pour la famille, libérant instantanément la porte tournante pour l'homme d'affaires.

MODULE 17 : Cas Pratique FAHO N°2

L'arrivée sous une tempête

Contexte : Une averse violente s'abat sur la ville. Un taxi s'arrête en vrac (pas tout à fait sous la marquise). Une cliente âgée est à l'arrière.

L'Action du Portier :

1. **Vitesse :** Le portier sort avec le parapluie de golf avant même que le chauffeur n'ait coupé le moteur.
2. **Protection :** Il ouvre la portière, place le parapluie au-dessus de la porte. L'eau lui ruisselle sur les épaules, mais la cliente est au sec.
3. **Assistance et flux :** Il l'aide à se lever, ferme la porte du taxi de la main libre (pour libérer le Driveway), et l'accompagne pas à pas jusqu'à la porte automatique, en signalant au bagagiste (déjà dans le hall) de venir chercher la valise dans le coffre du taxi.

CONCLUSION : Grille d'Évaluation

Le Maître du Seuil

Le portier est bien plus qu'une présence décorative. Par sa maîtrise de l'ouverture des portes et la gestion intelligente des flux de personnes et de véhicules, il garantit la sécurité, la sérénité et le luxe dès la première seconde.

Checklist "Ouverture & Flux"

- [] Ai-je **anticipé** l'arrivée du client en lisant sa vitesse de marche ?
- [] Mon **ancrage au sol** et mon "swing" étaient-ils fluides et non obstructifs ?
- [] Ai-je protégé la **tête du client** en ouvrant la portière du véhicule ?
- [] Ai-je donné la **priorité au flux sortant** avant de faire entrer ?
- [] En cas de pluie, ai-je privilégié le confort du client au mien ?



Fin du Manuel de Formation

Document certifié conforme - Programme Excellence de l'Accueil

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