



ORGANISATION DU STATIONNEMENT

Manuel de Formation Opérationnelle - Portier &
Voiturier

Sommaire du Programme

MODULE 1	Introduction : L'écosystème du stationnement hôtelier
MODULE 2	Rôles et responsabilités : Portier versus Voiturier
MODULE 3	La zone de dépose-minute : Le poumon logistique de l'hôtel
MODULE 4	Triage et orientation immédiate des véhicules entrants
MODULE 5	Gestion des temps d'arrêt et de la congestion sur le parvis
MODULE 6	Le stationnement VIP : La gestion des places "Prime"
MODULE 7	Les types de stationnement (Valet, Self-parking, Temporaire)
MODULE 8	Le protocole de remise et de stockage sécurisé des clés
MODULE 9	L'état des lieux du véhicule et l'émission du ticket
MODULE 10	Optimisation de l'espace dans le parking principal (Le Tetris)
MODULE 11	Gestion des convois et événements spéciaux (Mariages, VIP)
MODULE 12	Coordination avec la sécurité pour les véhicules suspects
MODULE 13	Le traitement des véhicules hors-gabarit (Bus, Limousines)
MODULE 14	Le flux de sortie : Anticiper et préparer le départ du client
MODULE 15	Les erreurs fatales à éviter en gestion de stationnement
MODULE 16	Cas Pratique FAHO N°1 : Le client refusant de déplacer son véhicule
MODULE 17	Cas Pratique FAHO N°2 : La gestion d'un ticket égaré
CONCLUSION	Grille d'Évaluation "Organisation du Stationnement"

MODULE 1 : L'écosystème du stationnement

1.1. Un ballet logistique de précision

Le stationnement dans un hôtel de luxe n'est pas un simple garage. C'est un écosystème complexe où la fluidité est reine. La façon dont une voiture est prise en charge, garée, puis restituée conditionne l'humeur du client à son arrivée comme à son départ.

1.2. La cartographie des zones

L'espace automobile d'un hôtel se divise en trois zones distinctes :

- **Le Driveway (Parvis)** : Zone de transit pur. L'arrêt y est minuté.
- **La zone de Staging (Attente)** : Zone tampon où les voitures prêtes à partir attendent leurs propriétaires.
- **Le Parking (Garage)** : Le lieu de stockage sécurisé à long terme, organisé pour optimiser l'espace.

MODULE 2 : Rôles et responsabilités

2.1. La symbiose Portier / Voiturier

Bien qu'ils travaillent sur le même espace, le Portier et le Voiturier (Valet) ont des fonctions distinctes mais hautement complémentaires.

2.2. Répartition des tâches

- **Le Portier (Le Chef d'orchestre)** : Il reste en façade. Il accueille le client, gère les flux piétons, supervise le parvis et donne l'ordre d'enlèvement ou de présentation des véhicules.
- **Le Voiturier (L'Exécutant mobile)** : Il prend physiquement possession du véhicule, effectue l'état des lieux, conduit la voiture au garage et la ramène. Il court (sur le retour) pour être toujours disponible.
- **La Règle d'Or** : Le Portier ne quitte jamais la porte principale pour aller garer une voiture si cela laisse l'entrée sans surveillance.

MODULE 3 : La zone de dépose-minute

3.1. Le poumon de l'hôtel

Le "Driveway" (ou rampe d'accès) est le poumon par lequel l'hôtel respire. S'il est congestionné, c'est toute la mécanique de l'accueil qui s'étouffe.

3.2. Les règles de la zone de transit

1. **Jamais de stationnement permanent** : Aucun véhicule (à l'exception de la voiture de fonction du Directeur ou d'une voiture d'exposition) ne doit y stationner durablement.
2. **Le couloir de secours** : Une voie (généralement la voie de gauche ou centrale) doit impérativement rester libre pour les urgences (pompiers, ambulances) ou pour le dépassement.
3. **L'avancement systématique** : Obliger les véhicules à avancer le plus loin possible sous l'auvent pour libérer l'arrière du parvis et permettre à d'autres de s'insérer.

MODULE 4 : Triage et orientation

4.1. Le tri instantané des arrivées

Dès qu'un véhicule se présente, l'équipe d'accueil doit en identifier la nature pour lui assigner la bonne procédure de stationnement.

4.2. Les 4 catégories de flux

- **Les Taxis et VTC** : Accès direct à la dépose-minute. Ils doivent repartir dès que les bagages sont sortis et la course payée.
- **Les clients Résidents** : Proposition immédiate du service voiturier pour dégager le véhicule vers le parking souterrain.
- **Les clients Restaurant/Spa** : Prise en charge par le voiturier, avec un ticket spécifique (parfois gratuité ou tarif réduit selon la politique de l'hôtel).
- **Les Fournisseurs/Livreurs** : Interdiction formelle d'utiliser l'entrée principale. Orientation courtoise mais ferme vers le quai de livraison (Entrée de service).

MODULE 5 : Gestion des temps d'arrêt

5.1. Combattre la congestion

Le temps est l'ennemi de la fluidité. Le portier doit chronométrer mentalement chaque arrêt pour éviter l'effet "bouchon".

5.2. Les limites de tolérance

- **Le seuil critique** : Un véhicule ne devrait pas rester plus de 3 à 5 minutes sur le parvis.
- **Le client "disparu"** : Si un client laisse sa voiture moteur tournant et entre "juste pour 5 minutes" à la réception, le portier doit l'informer : *"Monsieur, si vous vous attardez, nous mettrons votre véhicule en sécurité au parking."*
- **L'action proactive** : Appeler des bagagistes supplémentaires en renfort si le vidage du coffre prend trop de temps, afin d'accélérer le départ du véhicule.

MODULE 6 : Le stationnement VIP

6.1. Les places "Prime" de l'hôtel

Il existe dans chaque hôtel de luxe quelques places de stationnement situées directement sur le parvis, bien en vue. Elles sont un outil marketing et relationnel puissant.

6.2. La gestion de la devanture

1. **L'effet Vitrine** : On y stationne les véhicules d'exception (Supercars, voitures anciennes de prestige) car elles attirent le regard et rehaussent le standing perçu de l'établissement.
2. **L'Ultra-VIP** : Réservé aux clients très importants ou aux habitués de longue date qui exigent d'avoir leur véhicule immédiatement disponible sous leurs yeux.
3. **Sécurisation accrue** : Ces véhicules étant dans l'espace public, le portier a la responsabilité absolue de veiller à ce qu'aucun passant ne les touche ou ne s'appuie dessus pour des photos.

MODULE 7 : Les types de stationnement

7.1. Valet versus Self-Parking

Les hôtels proposent souvent deux options. Il faut les expliquer clairement pour éviter les malentendus tarifaires ou logistiques.

7.2. Différencier l'offre

- **Service Voiturier (Valet Parking)** : Le client laisse ses clés. Le véhicule est garé par le personnel dans une zone sécurisée, souvent optimisée (véhicules garés les uns derrière les autres). Tarif généralement premium.
- **Auto-stationnement (Self-Parking)** : Le client gare lui-même son véhicule. Le portier lui indique l'accès au garage et lui explique comment valider son ticket à la réception. Le client garde ses clés.
- **Stationnement Temporaire** : Pour un client qui déjeune au restaurant de l'hôtel pour 2 heures. Le véhicule est laissé dans une zone tampon ("Staging area") plutôt qu'au fin fond du parking souterrain.

MODULE 8 : Protocole de gestion des clés

8.1. La sécurisation du trousseau

La perte d'une clé de voiture (souvent intelligente et très onéreuse) est une faute professionnelle majeure. La rigueur doit être absolue.

8.2. Les étapes de sécurisation

1. **L'attache immédiate** : Dès la remise par le client, attacher une étiquette numérotée (correspondant au ticket du client) au porte-clés.
2. **Anonymat des clés** : Ne **jamais** écrire le nom du client ou son numéro de chambre sur l'étiquette de la clé. Si la clé est volée, le voleur ne doit pas pouvoir retrouver la voiture. N'utiliser qu'un code ou numéro de série.
3. **Le Tableau sécurisé (Key Board)** : Les clés doivent être immédiatement enfermées dans l'armoire à clés (Key Box) fermée à clé ou par code, idéalement sous vidéosurveillance dans la loge du portier.

MODULE 9 : État des lieux et ticket

9.1. La prise de responsabilité

En acceptant les clés, l'hôtel devient légalement responsable du véhicule. Un contrôle de l'état de la voiture est obligatoire pour éviter les réclamations abusives.

9.2. L'émission du contrat (Ticket)

- **L'inspection des 10 secondes** : Faire rapidement le tour du véhicule (Walk-around). Noter sur la souche du ticket toute éraflure existante, vitre fendue ou jante abîmée.
- **La remise du talon** : Remettre la partie détachable au client : *"Voici votre reçu Monsieur, veuillez le présenter à votre départ pour récupérer votre véhicule."*
- **L'enregistrement (Log)** : Le voiturier note dans le registre ou sur la tablette : la marque, le modèle, la couleur, la plaque, et la position exacte (Numéro de place) dans le parking.

MODULE 10 : Optimisation du parking

10.1. Le Tetris souterrain

L'espace est cher, particulièrement en centre-ville. Le voiturier doit garer les véhicules de manière stratégique.

10.2. Règle du First In / Last Out (FILO)

- **Le stationnement en file** : Les voituriers garent souvent les voitures pare-choc contre pare-choc pour gagner de la place (jusqu'à 3 voitures par file).
- **L'anticipation du départ** : Demander au client à quelle heure il compte repartir le lendemain. Une voiture partant à 5h du matin pour l'aéroport doit être garée en première ligne de sortie, jamais bloquée derrière 4 autres véhicules.
- **La sectorisation** : Séparer les voitures des résidents (longue durée) de celles des clients du restaurant (courte durée, départ dans la soirée).

MODULE 11 : Gestion des événements spéciaux

11.1. L'impact des arrivées de masse

Lors d'un mariage, d'un gala ou d'un séminaire, le flux de véhicules (20, 50, 100 voitures) peut paralyser l'hôtel s'il n'est pas anticipé.

11.2. La stratégie "Event Parking"

- **Renfort d'équipe** : Doubler ou tripler les effectifs de voituriers sur le créneau d'arrivée.
- **Le Staging externe** : Si le parking est plein, prévoir à l'avance une zone de déstasse (parking public partenaire) pour y stocker les véhicules de l'événement.
- **Le "Stacking" (Empilement)** : Laisser les voitures moteur coupé sur le parvis ou dans les allées, récupérer les clés à la chaîne, et les garer seulement une fois le pic d'arrivée passé.

MODULE 12 : Coordination avec la sécurité

12.1. Le stationnement comme risque

Un véhicule est un potentiel outil de menace (vol, attentat, filature). L'équipe du parvis est la première ligne de défense de l'hôtel.

12.2. Protocole de sécurité automobile

1. **Le véhicule abandonné** : Si un véhicule inconnu stationne sur le parvis, moteur éteint, sans occupants, et que personne ne s'est signalé, alerter la sécurité immédiatement.
2. **L'interdiction de stationnement** : Aucune voiture (même VIP) ne doit stationner sur les zébras pompiers, les accès de secours ou devant les bornes incendie.
3. **Reconnaissance de menace** : Si un chauffeur au comportement erratique ou agressif refuse de bouger, le portier n'entre pas en conflit physique mais demande l'intervention du chef de la sécurité.

MODULE 13 : Véhicules hors-gabarit

13.1. Les monstres de la route

La gestion d'un autocar de 15 mètres ou d'une limousine "Stretch" nécessite une logistique d'envergure.

13.2. Organisation spécifique

- **L'anticipation de l'espace** : Pour faire entrer un bus, le portier doit avoir libéré la longueur équivalente à 4 voitures de tourisme sur le Driveway.
- **Guidage physique** : Le portier doit guider la manœuvre du bus à l'aide de signaux manuels clairs, en se plaçant dans le champ de vision du chauffeur (rétroviseurs).
- **Le débarquement** : S'assurer que le bus est stationné au plus près du trottoir pour que les passagers (souvent âgés dans les circuits touristiques) puissent descendre sans danger.

MODULE 14 : Le flux de sortie et l'anticipation

14.1. L'art de la magie hôtelière

L'idéal du luxe : quand le client sort du hall, sa voiture l'attend déjà sur le parvis, moteur en marche, portes ouvertes et coffre prêt pour les bagages.

14.2. Le processus de restitution

- **L'appel anticipé** : Le client remet son ticket à la réception ou à la conciergerie lors de son check-out. L'info est envoyée par radio au voiturier.
- **Le temps de préparation** : Un voiturier met en moyenne 5 à 8 minutes pour remonter un véhicule. Le client doit patienter dans le confort du hall, pas dans le froid sur le trottoir.
- **L'état du véhicule** : Le voiturier ramène la voiture *identique* à son arrivée : siège remplacé, radio coupée (ou sur la même station), et température de l'habitacle réglée (climatisation ou chauffage selon la saison).

MODULE 15 : Les erreurs fatales

15.1. Ce qui détruit la confiance

Le client confie au voiturier un objet coûtant parfois des centaines de milliers d'euros. La moindre faute de comportement détruit la réputation de l'hôtel.

15.2. Les interdictions absolues pour le voiturier

1. **Le "Joyriding"** : Conduire le véhicule de manière agressive, faire crisser les pneus ou faire vrombir le moteur. La conduite doit être ultra-douce (moins de 15 km/h).
2. **L'altération de l'habitacle** : Ne jamais changer la station de radio du client, ne pas baisser les vitres pour écouter sa propre musique, et ne modifier le réglage du siège que si cela est strictement nécessaire pour atteindre les pédales en sécurité.
3. **Perdre le ticket ou les clés** : Confondre deux clés similaires (ex: deux clés Porsche) et donner le mauvais véhicule à un client. Toujours vérifier la plaque d'immatriculation avec le ticket.

MODULE 16 : Cas Pratique FAHO N°1

Le client qui refuse de bouger

Contexte (Hôtel FAHO) : Un client arrive dans une grosse berline, se gare en plein milieu de l'entrée principale, ferme à clé et se dirige vers le bar, refusant le service voiturier en disant "J'en ai pour deux minutes".

L'Action du Portier :

1. **La Courtoisie ferme :** Le portier s'approche immédiatement : *"Monsieur, pardonnez-moi, mais pour des raisons de sécurité, nous ne pouvons laisser ce véhicule bloquer l'accès pompiers."*
2. **L'Alternative :** *"Permettez-nous de le garer pour vous à titre gracieux pendant que vous prenez votre verre, je vous l'amène dès votre sortie."*
3. **L'Escalade :** Si le client refuse catégoriquement et entre, le portier signale immédiatement la plaque et le signalement du client au manager de service (Duty Manager) pour qu'il aille le voir au bar de manière diplomatique.

MODULE 17 : Cas Pratique FAHO N°2

La perte de clés ou le ticket égaré

Contexte : Un client sort du restaurant à minuit, paniqué. Il a perdu le talon de son ticket voiturier et exige de récupérer sa voiture immédiatement.

L'Action du Voiturier :

1. **Le Calme :** Rassurer le client : *"Ce n'est pas grave Monsieur, votre véhicule est en sécurité. Pouvez-vous m'indiquer le modèle et votre nom ?"*
2. **Vérification de sécurité (Crucial) :** Le voiturier ne donne JAMAIS le véhicule sans vérifier l'identité. Il demande à voir une pièce d'identité du client et vérifie si le nom correspond au nom enregistré (soit via le PMS de la réception, soit sur la carte grise dans la boîte à gants).
3. **La Restitution :** Une fois l'identité confirmée, faire signer au client une décharge de restitution sans ticket dans le registre (Logbook) pour protéger l'hôtel en cas de litige ultérieur.

CONCLUSION : Grille d'Évaluation

L'Excellence du Stationnement

La gestion du stationnement est l'art de l'organisation invisible. Quand le système fonctionne parfaitement, le client a l'impression que la place lui était réservée et que son véhicule l'attend magiquement. C'est l'essence même du service 5 étoiles.

Checklist "Organisation du Stationnement"

- [] Le **Driveway** est-il totalement dégagé de tout véhicule en stationnement long ?
- [] Les **clés** sont-elles étiquetées de manière anonyme et enfermées dans l'armoire ?
- [] L'**état des lieux** (Walk-around) est-il effectué à chaque prise de véhicule ?
- [] Les réglages (siège, radio) sont-ils **remis à l'identique** lors de la restitution ?
- [] L'identité du client est-elle **toujours vérifiée** s'il a perdu son ticket ?



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.