



SURVEILLANCE DES ENTRÉES ET SORTIES

Manuel de Formation Opérationnelle - Portier d'Hôtel

Sommaire du Programme

MODULE 1	Le Portier : Le premier filtre de sécurité de l'hôtel
MODULE 2	L'art du "Profilage Courtois" (Le Profiling)
MODULE 3	La surveillance visuelle : La règle des "Mains et des Yeux"
MODULE 4	Le filtrage des visiteurs extérieurs (Non-Résidents)
MODULE 5	La gestion des comportements suspects ou indésirables
MODULE 6	Le contrôle des bagages et colis entrants
MODULE 7	La sécurité lors des départs (Check-out)
MODULE 8	La collaboration avec le service de sécurité interne
MODULE 9	La gestion des paparazzis et des curieux (Protocole VIP)
MODULE 10	Le contrôle des véhicules sur le parvis (Dépose-minute)
MODULE 11	La gestion des livreurs, coursiers et chauffeurs
MODULE 12	Les procédures en cas de crise (Alerte, Incendie, Panique)
MODULE 13	La protection des biens du client sur le parvis
MODULE 14	La surveillance nocturne : Vigilance accrue
MODULE 15	La discrétion et la confidentialité des entrées/sorties
MODULE 16	Cas Pratique FAHO N°1 : Refus d'accès avec courtoisie
MODULE 17	Cas Pratique FAHO N°2 : Signalement discret d'un individu suspect
CONCLUSION	Grille d'Évaluation "Surveillance & Sécurité"

MODULE 1 : Le Portier, Premier Filtre de Sécurité

1.1. L'illusion de la facilité

Le métier de portier semble consister uniquement à ouvrir des portes et sourire. En réalité, le portier est le pilier central de la sûreté de l'établissement. Il est le seul membre du personnel dont le poste d'observation couvre à la fois l'extérieur (la rue) et l'intérieur (le hall).

1.2. La mission de surveillance

Un hôtel est un établissement recevant du public (ERP), mais c'est aussi un lieu privé où les clients paient très cher pour leur tranquillité et leur sécurité. La mission du portier est de protéger cette "bulle de luxe" sans jamais donner au client l'impression d'entrer dans une forteresse militarisée.

MODULE 2 : L'art du "Profilage Courtois"

2.1. Observer sans juger

Le portier doit développer une capacité à analyser chaque personne qui s'approche de l'entrée en une fraction de seconde, afin d'adapter son comportement (accueil chaleureux, filtrage, ou alerte).

2.2. Les signaux comportementaux

- **Le client (Résident ou non) :** Marche d'un pas assuré vers la porte, établit un contact visuel avec le personnel, porte des bagages ou cherche le restaurant.
- **Le "curieux" ou "visiteur" :** Regarde beaucoup l'architecture, semble hésitant, n'ose pas franchir la porte ou prend des photos.
- **L'individu suspect :** Évite le contact visuel avec le portier, scrute les caméras, porte des vêtements inadaptés à la saison, tente de se glisser derrière un groupe (Tailgating).

MODULE 3 : La Règle des "Mains et des Yeux"

3.1. L'observation tactique

La sécurité visuelle ne doit pas être agressive. Elle s'intègre parfaitement dans le processus d'accueil. Lors de votre première salutation, vos yeux doivent opérer un scan rapide et invisible.

3.2. Que regarder ?

1. **Les mains** : C'est la première chose que les professionnels de la sécurité regardent. Les mains sont-elles visibles ? Que tiennent-elles ? (Une valise, un téléphone, ou sont-elles dissimulées dans de grandes poches ?).
2. **Les yeux** : Le regard est-il fuyant ? La personne semble-t-elle sous l'emprise de substances ?
3. **La ligne de taille** : Un blouson gonflé ou anormalement lourd peut dissimuler un objet prohibé. Si le doute est fort, c'est le rôle de l'équipe de sécurité interne de prendre le relais.

MODULE 4 : Le filtrage des visiteurs extérieurs

4.1. Protéger l'intimité de l'hôtel

Certains palaces n'autorisent pas l'entrée aux personnes ne résidant pas à l'hôtel ou n'ayant pas de réservation au restaurant/bar, afin de garantir la quiétude des clients.

4.2. Comment intercepter avec élégance ?

- **L'approche** : Se placer devant l'individu (toujours avec une distance de courtoisie d'un mètre), sourire, et utiliser une main ouverte pour l'inviter à s'arrêter. Ne jamais utiliser le corps comme un barrage agressif.
- **La phrase de filtrage** : *"Bonjour Monsieur/Madame. Bienvenue. Puis-je vous aider ? Avez-vous une réservation pour notre restaurant ou cherchez-vous un résident de l'hôtel ?"*
- **Si l'accès est refusé** : Ne jamais dire "Vous ne pouvez pas entrer". Dire : *"Je suis navré Monsieur, notre établissement est actuellement réservé exclusivement à notre clientèle résidente. Je vous remercie de votre compréhension."*

MODULE 5 : Comportements suspects ou indésirables

5.1. Agir avant l'incident

Il est fréquent de voir des personnes en état d'ébriété, des personnes cherchant l'aumône ou des vendeurs à la sauvette s'approcher du parvis d'un hôtel de luxe.

5.2. Protocole de gestion

- **Ne jamais laisser le problème entrer** : L'interception doit se faire à l'extérieur du bâtiment, sur le parvis. Une fois dans le hall, la perturbation pour les clients est maximale.
- **Ton ferme mais courtois** : *"Monsieur, je vous prie de bien vouloir quitter le parvis de l'hôtel. C'est une propriété privée."*
- **Appel aux renforts** : Si l'individu insiste ou devient agressif, ne JAMAIS utiliser la force physique. Reculer d'un pas et appeler immédiatement la sécurité interne par radio (Code d'urgence prédéfini).

MODULE 6 : Le contrôle des bagages entrants

6.1. La chaîne de possession

Le portier est le premier à toucher les bagages d'un client. Il est responsable de s'assurer que seuls les bagages légitimes entrent dans l'hôtel.

6.2. Procédure de vigilance

1. **Identification** : Ne jamais prendre un bagage posé sur le sol s'il n'est pas physiquement rattaché à un client. *"Pardonnez-moi Monsieur, cette mallette est-elle bien à vous ?"*
2. **Le bagage abandonné** : Tout sac ou colis laissé sans surveillance sur le parvis ou dans le sas d'entrée doit déclencher l'alerte "Colis Suspect" immédiatement. Le portier ne doit PAS le toucher ni le déplacer.
3. **Bagages de visiteurs** : Si un non-résident vient au bar avec une grosse valise, le portier doit l'inviter à la confier à la bagagerie par mesure de sécurité (et de confort).

MODULE 7 : La sécurité lors des départs

7.1. Le moment de vulnérabilité

Le Check-out est un moment de forte distraction pour le client : paiement, recherche d'itinéraires, gestion des enfants. C'est le moment idéal pour les vols à la tire (pickpockets) sur le parvis.

7.2. Le bouclier du Portier

- **La zone de sécurité** : Maintenir les bagages du client sur le chariot ou dans une zone restreinte près de soi jusqu'à l'arrivée de la voiture.
- **L'œil périphérique** : Surveiller particulièrement les deux-roues (scooters) qui s'approchent trop près du trottoir (risque de vol à l'arraché de sac à main).
- **L'erreur de véhicule** : S'assurer que le client monte dans LE BON taxi ou le bon VTC (Uber), surtout la nuit. Demander au chauffeur le nom de la réservation.

MODULE 8 : La collaboration avec la Sécurité

8.1. Une équipe soudée

Le portier n'est pas un agent de sécurité (Vigile). Son rôle est la détection, la dissuasion par la présence, et l'alerte. L'intervention physique est du ressort du service de sécurité.

8.2. Les codes de communication

- **Le code silencieux** : Utiliser l'oreillette avec des codes clairs et courts pour ne pas effrayer les clients. Ex: "*Sécurité demandée en porte principale, code jaune (individu perturbateur).*"
- **Le contact visuel avec la sécurité** : Le portier doit toujours savoir où se trouve l'agent de sécurité du hall. Un simple regard appuyé ou un signe de tête discret doit suffire pour l'appeler.

MODULE 9 : Gestion des paparazzis et curieux

9.1. Protéger l'anonymat (Protocole VIP)

La présence d'une célébrité attire les chasseurs d'autographes et les photographes. Le parvis de l'hôtel peut vite se transformer en zone de chaos.

9.2. Le Mur Humain

1. **Le périmètre** : Maintenir fermement les photographes hors de la propriété privée (trottoir de l'hôtel).
2. **L'écran** : Sans utiliser la force, le portier (et les bagagistes) se positionne entre les objectifs et le VIP lors de son passage de la porte à la voiture, en ouvrant large son manteau ou en utilisant un parapluie noir pour bloquer la vue si nécessaire (sur consigne de la direction).
3. **L'omerta** : Le portier ne répond à AUCUNE question des journalistes ("*Est-ce qu'il est là ?*", "*À quelle heure sort-elle ?*"). Réponse standard : "*Je suis désolé, je n'ai aucune information à ce sujet.*"

MODULE 10 : Le contrôle des véhicules

(Parvis)

10.1. La fluidité est une sécurité

Un parvis encombré est dangereux. Il empêche l'accès aux véhicules de secours (Ambulance, Pompiers) et crée des zones de dissimulation pour les personnes malveillantes.

10.2. La gestion du dépose-minute

- **Règle d'or** : Aucun véhicule (sauf véhicule de l'hôtel ou VTC en attente validée) ne doit stationner sur la voie des pompiers ou devant les portes.
- **L'interception courtoise** : *"Bonjour Monsieur, je vous prie de bien vouloir avancer votre véhicule pour dégager l'accès principal. Je vous indique la zone de stationnement."*
- **Véhicule suspect** : Si une voiture s'arrête, moteur tournant, et que le conducteur refuse de bouger ou de s'identifier, le portier relève la plaque et prévient la sécurité.

MODULE 11 : Gestion des livreurs et coursiers

11.1. Les flux annexes

De nombreuses personnes extérieures gravitent autour de l'hôtel pour des raisons professionnelles (fleuristes, livreurs de nourriture, coursiers).

11.2. Le filtrage opérationnel

- **L'entrée de service** : Aucun livreur avec des colis encombrants ou des caisses ne doit passer par l'entrée principale des clients (Main Entrance). Le portier doit poliment les rediriger vers l'entrée "Fournisseurs".
- **Les coursiers express** : Pour un petit pli urgent, le portier peut l'intercepter à la porte, demander le nom du destinataire et le remettre lui-même à la conciergerie. Le coursier n'a pas besoin de flâner dans le hall.

MODULE 12 : Procédures en cas de crise

12.1. Le Portier, guide d'évacuation

En cas d'alarme incendie ou de mouvement de panique, la porte principale devient le point névralgique de survie.

12.2. Les réflexes vitaux

1. **Libérer les issues** : Le portier doit immédiatement s'assurer que les portes automatiques sont verrouillées en position "Ouverte" (ou casser le boîtier d'urgence).
2. **Dégager le parvis** : Faire reculer tous les véhicules et chariots pour laisser un accès libre total aux pompiers et forces de l'ordre.
3. **Le guidage** : Rester visible, utiliser une voix forte et calme pour diriger les clients qui sortent vers le point de rassemblement sécurisé (Assembly Point). Ne JAMAIS laisser les clients retourner à l'intérieur.

MODULE 13 : La protection des biens du client

13.1. Le parvis, zone de tous les dangers

Pendant que le client paie son taxi ou fait ses adieux, ses sacs à main, ordinateurs ou petits bagages sont posés au sol, extrêmement vulnérables.

13.2. Le positionnement stratégique

- **L'encerclement** : Le portier doit se placer de manière à faire "bouclier" entre la rue (le passage public) et les affaires du client.
- **La prise en charge immédiate** : Ne jamais laisser un sac isolé. Si le client le pose, le portier doit le ramasser (par la poignée, avec élégance) : *"Permettez-moi de vous soulager de ce sac, Madame."*
- **La vigilance du coffre** : Lors du déchargement d'un véhicule, le portier vérifie toujours le coffre (et les sièges arrière) à la lampe torche la nuit pour s'assurer que le client n'a rien oublié (téléphone glissé sous un siège).

MODULE 14 : La surveillance nocturne

14.1. La vulnérabilité de la nuit

La nuit (Night Shift), les flux sont réduits, mais les risques augmentent (ébrioété, rôdeurs, clients désorientés).

14.2. Les standards de nuit

- **Fermeture des portes** : Dans de nombreux hôtels, les portes automatiques sont verrouillées après minuit. Le portier doit ouvrir manuellement après reconnaissance visuelle.
- **L'approche des véhicules** : Tout véhicule s'arrêtant la nuit doit être approché avec prudence. Le portier reste sur le trottoir et demande au client de baisser la vitre avant d'ouvrir la portière.
- **L'accompagnement** : Si une cliente seule arrive en taxi la nuit, le portier doit l'escorter jusqu'à l'intérieur du hall et s'assurer que le taxi repart.

MODULE 15 : Discrétion et confidentialité

15.1. Ce qui se passe à l'hôtel reste à l'hôtel

Le portier voit avec qui le client entre (une conquête, un concurrent commercial, etc.) et à quelle heure il rentre. La sécurité, c'est aussi la protection de la vie privée.

15.2. L'éthique du secret

- **L'aveuglement professionnel** : Le portier salue le client avec le même respect, sans jamais montrer de surprise, de jugement ou de connivence sur les personnes qui l'accompagnent.
- **Le refus de renseigner** : Si un conjoint, un détective ou un journaliste demande si telle personne est rentrée, le portier répond : *"Je n'ai pas le droit de divulguer les allées et venues de nos clients. Veuillez vous adresser à la réception."*

MODULE 16 : Cas Pratique FAHO N°1

Refus d'accès avec courtoisie

Contexte (Hôtel FAHO) : Le bar de l'hôtel est privatisé. Un groupe de 4 personnes (non-résidentes), très bruyantes et légèrement éméchées, tente de forcer le passage pour "aller boire un verre".

L'Action du Portier (Sécurité & Filtrage) :

1. **Positionnement :** Le portier s'avance au milieu de la porte, occupant l'espace avec assurance. Il croise les mains devant lui.
2. **Fermeté courtoise :** *"Bonsoir Messieurs. L'hôtel FAHO vous remercie de votre visite, mais notre établissement affiche complet ce soir et l'accès est strictement réservé à nos résidents. Je vous souhaite une excellente soirée."*
3. **Dissuasion :** Si le groupe insiste, le portier ne débat pas. Il garde le contact visuel et prévient la sécurité interne via son oreillette, tout en gardant une posture impassible.

MODULE 17 : Cas Pratique FAHO N°2

Signalement d'un individu suspect

Contexte : Un homme portant une grande veste (alors qu'il fait 30°C) traîne sur le trottoir depuis 20 minutes. Il regarde fixement les clients qui paient leur taxi et semble évaluer leurs bijoux.

L'Action du Portier (Observation & Alerte) :

1. **Dissuasion par le regard :** Le portier fixe l'individu dans les yeux pendant 3 secondes pour lui faire comprendre : "Je t'ai repéré, tu n'es pas invisible". Souvent, cela suffit à faire fuir le rôdeur.
2. **Protection immédiate :** Le portier se rapproche physiquement des clients lors des déchargements de coffres pour faire barrage.
3. **Signalement précis :** Par radio : *"Poste Sécurité, ici la Porte. Un individu suspect, masculin, veste sombre, 1m80, tourne autour du dépose-minute. Merci de maintenir une présence dans le hall et de surveiller les caméras extérieures."*

CONCLUSION : Grille d'Évaluation

Le Gardien du Temple

Le portier est bien plus qu'un hôte d'accueil. Il est la vigie de l'établissement. Une surveillance efficace est celle que le client ne remarque jamais, mais qui lui permet de se sentir dans un cocon de tranquillité absolue.

Checklist "Surveillance & Sécurité"

- [] Ai-je scanné les **mains et les yeux** de chaque personne entrant ?
- [] Mon **parvis est-il dégagé** de tout véhicule ventouse et bagage abandonné ?
- [] Suis-je capable de refuser l'accès avec **fermeté et élégance** ?
- [] Ma communication **radio avec la sécurité** est-elle claire et discrète ?
- [] Ai-je garanti la **confidentialité totale** des allées et venues de mes clients ?



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.