



SÉCURITÉ DES CLIENTS ET DES BIENS

Manuel de Formation Opérationnelle - Portier d'Hôtel

Sommaire du Programme

MODULE 1	Le Portier : Acteur clé de la prévention sécuritaire
MODULE 2	La sécurité des biens : Le parcours du bagage
MODULE 3	La prise en charge des véhicules (Valet Parking)
MODULE 4	Les risques de vol sur le parvis et dans le hall
MODULE 5	L'identification des comportements suspects
MODULE 6	Le contrôle des accès et le filtrage élégant
MODULE 7	La protection des données et de la vie privée (VIP)
MODULE 8	La sécurité des clients lors des intempéries
MODULE 9	La gestion des colis, livraisons et objets trouvés
MODULE 10	Réagir face aux incidents médicaux et premiers secours
MODULE 11	Les procédures d'évacuation (Incendie, Menace)
MODULE 12	La communication avec les équipes de sécurité internes
MODULE 13	Sécurisation des personnes vulnérables (Enfants, PMR)
MODULE 14	L'attitude dissuasive : Protéger sans être agressif
MODULE 15	La Main Courante et le rapport d'incident (Reporting)
MODULE 16	Cas Pratique FAHO N°1 : Vol à l'arraché sur le parvis
MODULE 17	Cas Pratique FAHO N°2 : Réclamation pour bagage/véhicule endommagé
CONCLUSION	Grille d'Évaluation "Sécurité des Clients et des Biens"

MODULE 1 : Le Portier, Acteur Clé

1.1. Plus qu'un accueil, une protection

Le portier est le premier représentant de l'hôtel que le client rencontre, mais il est également le premier maillon de la chaîne de sécurité. Son rôle va bien au-delà de l'ouverture des portes : il garantit l'intégrité physique et matérielle des clients dès leur arrivée sur la propriété.

1.2. La prévention avant l'intervention

Le meilleur incident de sécurité est celui qui n'a pas lieu. La simple présence d'un portier attentif, droit, et observant activement son environnement est la méthode de dissuasion la plus efficace contre les vols, les intrusions ou les dégradations.

MODULE 2 : La Sécurité des Biens

(Bagages)

2.1. La responsabilité de l'hôtel

Dès l'instant où le portier ou le bagagiste touche la valise d'un client, l'hôtel en devient légalement responsable. Les bagages contiennent des objets de valeur et l'intimité du client.

2.2. Le protocole de prise en charge

- **Le comptage** : Compter les bagages à voix haute devant le client et le chauffeur de taxi. *"Je prends en charge vos 4 bagages, Monsieur."*
- **L'étiquetage (Tagging)** : Remettre immédiatement un reçu (Luggage Tag) au client. C'est la preuve de prise en charge sécurisée.
- **La vigilance absolue** : Ne **jamais** laisser un chariot à bagages sans surveillance sur le parvis, même pour quelques secondes.

MODULE 3 : Prise en Charge des Véhicules

3.1. Le Valet Parking : Un transfert de responsabilité

Le client vous confie un bien d'une grande valeur financière (son véhicule) et la clé de celui-ci. Le processus doit être millimétré pour éviter tout litige ou accident.

3.2. Étapes de sécurisation du véhicule

1. **L'inspection visuelle (Le Tour de la voiture)** : Faire rapidement le tour du véhicule avec le client pour noter d'éventuelles rayures ou chocs préexistants.
2. **Objets de valeur** : Demander courtoisement au client : *"Monsieur, avez-vous bien pris vos objets de valeur et téléphones avec vous ?"*
3. **Le ticket de voiturier** : Remettre le reçu. Sans ce reçu, le véhicule ne sera pas restitué.
4. **La clé** : La clé ne doit jamais être posée sur un pupitre extérieur. Elle doit être sécurisée immédiatement dans l'armoire à clés (Key Cabinet) verrouillée.

MODULE 4 : Risques de Vol sur le Parvis

4.1. Le moment de vulnérabilité

L'arrivée et le départ sont des moments de distraction (paiement du taxi, recherche de la réservation, excitation de l'arrivée). C'est le terrain de jeu favori des pickpockets et des voleurs à l'arraché.

4.2. Les parades du Portier

- **La "Bulle" de sécurité** : Le portier doit se positionner de manière à créer un écran entre le trottoir public et le client qui décharge son coffre.
- **Sécuriser les petits objets** : Les sacs à main, sacoches d'ordinateur ou appareils photo posés au sol sont les plus ciblés. Le portier doit s'en saisir ou inviter le client à les garder en main.
- **L'observation des deux-roues** : Être particulièrement vigilant face aux scooters ou motos qui ralentissent près du dépose-minute.

MODULE 5 : Identification des Comportements Suspects

5.1. L'instinct et l'observation

Le portier doit développer une capacité de profilage (Profiling) pour identifier les menaces potentielles avant qu'elles n'agissent.

5.2. Les signaux d'alerte (Red Flags)

- **Le regard fuyant** : Un individu qui évite le contact visuel avec le personnel de la porte.
- **Le "Loitering" (Flânerie)** : Une personne qui reste de longues minutes sur le parvis sans raison apparente (n'attend ni taxi, ni client).
- **Tenue inappropriée** : Quelqu'un portant un manteau lourd en plein été, pouvant dissimuler des objets ou des armes.
- **Observation des caméras** : Un individu qui cherche à localiser les angles morts des caméras de vidéosurveillance de l'hôtel.

MODULE 6 : Contrôle des Accès et Filtrage

6.1. La frontière invisible

Le parvis et la porte tambour constituent la frontière entre l'espace public et l'espace privé de l'hôtel. Le filtrage est indispensable pour maintenir la sécurité interne.

6.2. Le filtrage élégant

1. **L'approche courtoise** : Ne jamais "barrer la route" de manière agressive. S'avancer poliment avec un sourire.
2. **La question ouverte** : *"Bonjour Monsieur, puis-je vous guider ? Avez-vous une réservation dans l'un de nos points de vente ?"*
3. **Le traitement des vendeurs à la sauvette/mendiants** : Les intercepter sur le parvis avec fermeté mais sans hausser le ton, en leur rappelant qu'il s'agit d'une propriété privée.

MODULE 7 : Protection des Données et VIP

7.1. La sécurité, c'est aussi le silence

Protéger un client, ce n'est pas seulement protéger sa valise. C'est aussi protéger sa vie privée, son anonymat et ses données personnelles.

7.2. L'omerta du Portier

- **Le nom sur les étiquettes** : Veiller à ce que les étiquettes de bagages (comportant nom, adresse, téléphone) soient retournées face cachée sur les chariots pour éviter les regards indiscrets.
- **Les questions des curieux** : Ne jamais confirmer la présence d'une personnalité (VIP) à des paparazzis, fans ou même chauffeurs de taxi.
"Je n'ai aucune information à ce sujet, Monsieur."
- **La discrétion des accompagnants** : Ne jamais faire de commentaires sur les personnes qui accompagnent un client.

MODULE 8 : Sécurité lors des Intempéries

8.1. Le danger invisible de la météo

La pluie, la neige ou même un soleil extrême (insolation) représentent des risques réels de blessure pour le client sur le parvis (glissades, chutes).

8.2. Les standards de sécurité météo

- **Gestion de la pluie** : Le déploiement du parapluie de l'hôtel est obligatoire. Plus important encore : s'assurer que des tapis anti-dérapants sont immédiatement installés devant et derrière la porte tambour.
- **Alerte Glissade** : Signaler immédiatement au service d'étage (Housekeeping) toute flaque d'eau dans le hall d'entrée. Un client qui glisse et se blesse engage la responsabilité de l'hôtel.
- **Le grand vent** : Accompagner la fermeture des lourdes portières de voiture qui pourraient claquer violemment sur les mains du client.

MODULE 9 : Gestion des Colis et Objets Trouvés

9.1. La vigilance face à l'inconnu

Les colis livrés à l'improviste et les objets abandonnés sont considérés comme des menaces potentielles pour la sécurité du bâtiment.

9.2. Les procédures de tri

1. **Le colis suspect / abandonné** : Un sac de sport laissé sur un banc du parvis. **NE PAS Y TOUCHER**. Éloigner les clients, faire un périmètre visuel, et appeler la Sécurité pour la procédure "Colis Suspect".
2. **Les livraisons express** : Les coursiers ne doivent pas errer dans l'hôtel. Le portier réceptionne le colis, note le nom de la société de livraison et transmet le pli à la conciergerie.
3. **Objets trouvés (Lost & Found)** : Si vous trouvez un téléphone dans un taxi qui vient de partir, notez immédiatement l'heure, le lieu et remettez-le au Manager avec un rapport.

MODULE 10 : Incidents Médicaux

10.1. Le premier maillon de la chaîne de survie

Un malaise, une crise cardiaque ou une chute grave peut se produire au moment de la descente du véhicule. La réactivité du portier est vitale.

10.2. Le comportement d'urgence

- **Protéger** : Créer un périmètre autour de la victime (utiliser des collègues ou des chariots) pour préserver son intimité face aux curieux et éviter un suraccident avec un véhicule.
- **Alerter** : Appeler immédiatement la réception/sécurité avec le code d'urgence médicale. Ne criez pas dans le hall.
- **Secourir** : Si le portier est formé aux premiers secours (SST), il applique les gestes d'urgence. Sinon, il ne déplace JAMAIS la victime (sauf danger immédiat) et attend les secours.

MODULE 11 : Procédures d'Évacuation

11.1. Le chef d'orchestre de la sortie

En cas d'alarme incendie ou de menace interne, le hall d'entrée devient la principale voie d'évacuation. Le portier a un rôle stratégique.

11.2. Les actions prioritaires

1. **Déverrouillage** : S'assurer que les portes automatiques ou tambours sont bloquées en position grande ouverte.
2. **Dégagement du parvis** : Interdire tout nouvel arrêt de véhicule et faire évacuer les voitures du dépose-minute pour laisser la place aux camions de pompiers.
3. **L'orientation** : Guider fermement mais calmement les clients sortants vers le Point de Rassemblement (Assembly Point) prédéfini, souvent situé de l'autre côté de la rue. Ne laisser personne re-renter.

MODULE 12 : La Communication Sécurité

12.1. L'oreille et la voix de l'hôtel

Le portier est équipé d'une radio (oreillette). La façon dont il transmet l'information détermine la qualité de l'intervention de la sécurité interne.

12.2. La méthode de communication

- **Clarté et brièveté** : Ne pas faire de longues phrases. *"Sécurité pour la Porte Principale, client agressif, assistance requise immédiate."*
- **Les Codes Couleurs/Chiffres** : Utiliser les codes de l'hôtel (ex: "Code Rouge" = Incendie, "Code Noir" = Colis suspect) pour ne pas créer de panique chez les clients qui pourraient entendre.
- **Description précise** : Donner le sexe, la couleur des vêtements et la direction de fuite en cas d'incident (ex: "Homme, veste rouge, parti à pied vers la droite de l'hôtel").

MODULE 13 : Sécurisation des Vulnérables

13.1. Une attention décuplée

Certains clients nécessitent une protection et une attention particulières : les enfants, les Personnes à Mobilité Réduite (PMR) et les personnes âgées.

13.2. Actions spécifiques

- **Les enfants** : Les enfants courent souvent devant leurs parents. Le portier doit s'interposer doucement si l'enfant court vers la route (les véhicules arrivant au dépose-minute sont un danger mortel).
- **Les PMR** : Anticiper l'arrivée d'un fauteuil roulant. Retenir la porte ouverte, bloquer les portes à tambour, et proposer l'aide de l'hôtel pour le transfert véhicule-fauteuil.
- **Les personnes âgées** : Offrir son bras pour passer une marche glissante ou aider à sortir d'un véhicule bas avec une extrême douceur.

MODULE 14 : L'Attitude Dissuasive

14.1. Présence vs Agression

Le portier doit incarner l'autorité du lieu sans jamais devenir menaçant ou ressembler à un "videur" de boîte de nuit. C'est l'art de la dissuasion élégante.

14.2. Les techniques de dissuasion

1. **L'occupation de l'espace** : Se tenir au centre de l'entrée, dos bien droit, regardant vers l'extérieur. Un voleur choisira toujours une cible où le personnel semble inattentif ou avachi.
2. **L'accueil préventif** : Saluer avec insistance une personne suspecte. En lui disant un *"Bonjour Monsieur"* appuyé en la regardant dans les yeux, vous lui signifiez qu'elle a été repérée et mémorisée.
3. **La proximité** : Se rapprocher (sans toucher) d'une situation tendue (ex: une dispute entre un client et un chauffeur) calme souvent les esprits par simple "présence officielle".

MODULE 15 : Le Rapport d'Incident

15.1. Si ce n'est pas écrit, ça n'existe pas

Pour la direction de l'hôtel, la sécurité passe aussi par la traçabilité. Tout événement anormal doit être consigné dans la Main Courante (Logbook).

15.2. Que doit contenir le rapport ?

- **Quoi ?** : La description factuelle (et non émotionnelle) des faits (ex: "Rayure de 10cm constatée sur la portière avant gauche du véhicule Porsche").
- **Qui ?** : Le nom du client, le numéro de plaque d'immatriculation, ou la description du suspect.
- **Quand ?** : Heure exacte de l'incident (crucial pour le visionnage des caméras de vidéosurveillance).
- **Action prise** : Ce que vous avez fait (ex: "Informé le Chef de Réception et consigné la clé").

MODULE 16 : Cas Pratique FAHO N°1

Vol à l'arraché sur le parvis

Contexte (Hôtel FAHO) : Une cliente sort de l'hôtel pour prendre un taxi. Un scooter monte sur le parvis, arrache son sac à main et prend la fuite.

L'Action du Portier (Sécurité et Assistance) :

1. **La victime d'abord :** Le portier se précipite vers la cliente pour la soutenir physiquement et psychologiquement, et s'assurer qu'elle n'est pas blessée par la chute.
2. **Alerte immédiate :** Il utilise sa radio : *"Urgence, vol à l'arraché sur le parvis. Scooter noir fuyant vers l'avenue Hassan II. Cliente en état de choc."*
3. **Mémorisation :** Il essaie de mémoriser des détails (couleur des casques, type de scooter, plaque si possible) pour la police, et rédige un rapport précis dès que la cliente est prise en charge à l'intérieur.

MODULE 17 : Cas Pratique FAHO N°2

Réclamation pour véhicule endommagé

Contexte : Un client demande qu'on lui ramène sa voiture. En la voyant, il accuse l'hôtel d'avoir fait une grosse rayure sur le pare-chocs pendant la nuit.

L'Action du Portier (Protection des intérêts de l'hôtel) :

1. **Calme et écoute :** Ne jamais dire "C'est faux, ce n'est pas nous". Laisser le client s'exprimer avec empathie. *"Je comprends votre mécontentement Monsieur."*
2. **Appel au Manager :** Ne pas traiter le litige seul sur le parvis. Appeler le Chef Voiturier ou le Duty Manager.
3. **Preuve :** C'est ici que l'inspection visuelle (Module 3) prend tout son sens. Le Manager pourra ressortir le ticket d'arrivée où le portier avait déjà noté (et fait signer) la rayure lors de l'arrivée du client la veille. Le litige est ainsi clos instantanément.

CONCLUSION : Grille d'Évaluation

La Sentinelle de l'Ombre

Le portier est la sentinelle de l'hôtel. Sa capacité à offrir un sourire chaleureux tout en scannant l'environnement avec un œil de professionnel de la sécurité est la marque des plus grands artisans du luxe.

Checklist "Sécurité des Clients et Biens"

- [] Ai-je **compté et étiqueté** tous les bagages devant le client ?
- [] Ai-je fait **l'inspection visuelle** du véhicule avant de le prendre ?
- [] Ai-je maintenu ma zone **sans véhicules ventouses ni objets isolés** ?
- [] Suis-je prêt à guider une évacuation de manière **calme et directive** ?
- [] Ai-je gardé **l'anonymat** de mes clients face aux questions extérieures ?



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.