



RÉACTION EN CAS DE SITUATION SUSPECTE

Manuel de Formation Opérationnelle - Portier d'Hôtel

Sommaire du Programme

MODULE 1	Définition d'une "Situation Suspecte" dans le Luxe
MODULE 2	La Règle d'Or : Observer, Évaluer, Alerter (OEA)
MODULE 3	Les signes précurseurs physiques et comportementaux
MODULE 4	Typologie 1 : Le repérage (Voleurs et Pickpockets)
MODULE 5	Typologie 2 : Les individus sous emprise (Alcool/Drogue)
MODULE 6	Typologie 3 : Le client agressif ou irrationnel
MODULE 7	Les objets abandonnés ou colis suspects
MODULE 8	Gestion des véhicules suspects au Dépose-Minute
MODULE 9	La gestion de l'espace et la "Bulle de Sécurité"
MODULE 10	Techniques de communication de crise (Désescalade)
MODULE 11	Le bon usage de la radio et les codes d'alerte
MODULE 12	La coordination avec les équipes (Sécurité/Réception)
MODULE 13	Le contact avec les forces de l'ordre (Police/Pompiers)
MODULE 14	Le recueil d'informations (Signalement précis)
MODULE 15	Le suivi après incident (Rapport et Main Courante)
MODULE 16	Cas Pratique FAHO N°1 : Le faux client dans le hall
MODULE 17	Cas Pratique FAHO N°2 : Le véhicule non identifié
CONCLUSION	Grille d'Évaluation "Gestion des situations suspectes"

MODULE 1 : Définir la "Situation Suspecte"

1.1. L'anomalie dans le luxe

Une situation suspecte est tout événement, comportement ou objet qui dénote avec l'environnement habituel, calme et ordonné d'un établissement de luxe. Le portier doit être capable de détecter cette dissonance.

1.2. L'intuition professionnelle

L'expérience forge "l'œil" du portier. Une situation suspecte ne déclenche pas toujours une alarme sonore. Elle se manifeste souvent par :

- Un comportement incohérent.
- Une tenue inadaptée à la saison ou au lieu.
- Une présence prolongée sans justification sur le parvis.
- Un objet qui n'a pas de propriétaire identifié.

MODULE 2 : La Règle d'Or (OEA)

2.1. Observer, Évaluer, Alerter

Le portier n'est pas un policier ni un agent de sécurité armé. Son rôle principal face à une situation suspecte se résume en trois lettres : OEA.

2.2. Le processus OEA

1. **Observer** : Utiliser sa position centrale pour balayer l'espace du regard en permanence. Repérer l'anomalie.
2. **Évaluer** : Déterminer rapidement le niveau de menace. Est-ce un simple curieux ? Un voleur potentiel ? Un danger immédiat (arme, feu) ?
3. **Alerter** : Transmettre l'information à l'équipe de sécurité interne ou à la direction de manière discrète, rapide et précise, avant même d'intervenir.

MODULE 3 : Les Signes Précurseurs

3.1. Le langage corporel de la menace

Le corps humain trahit souvent les intentions d'une personne malveillante. Le stress de commettre un acte illégal (vol, intrusion) se lit dans l'attitude.

3.2. Les indices comportementaux

- **L'hyper-vigilance** : Une personne qui regarde excessivement autour d'elle, qui fixe les caméras ou les agents de sécurité.
- **L'évitement** : Fuir le regard du portier, changer brusquement de direction lorsqu'un employé s'approche.
- **L'effet miroir** : S'habiller pour ressembler à un client (costume) mais avoir des chaussures de course (pour fuir rapidement).
- **La transpiration ou la nervosité** : Des gestes saccadés, un rythme de marche anormal, une transpiration excessive sans lien avec la météo.

MODULE 4 : Typologie 1 : Le Repérage

4.1. Voleurs et Pickpockets

Les hôtels de luxe sont des cibles de choix pour les professionnels du vol. Ils opèrent souvent en équipe et procèdent à un repérage précis avant d'agir.

4.2. Les techniques courantes

- **La diversion** : Une personne crée un incident (fait tomber de la monnaie, pose une question complexe, simule un malaise) pendant qu'un complice dérobe un sac.
- **Le vol à la "Tache"** : Renverser accidentellement un café sur un client et s'empresse de l'aider à s'essuyer pour lui faire les poches.
- **Le repérage statique** : S'asseoir près de l'entrée, feindre de lire le journal ou d'être sur son téléphone tout en observant les bagages et les routines du portier.

MODULE 5 : Individus sous emprise

5.1. Alcool, Drogues et Instabilité

L'arrivée d'une personne intoxiquée (qu'elle soit cliente ou extérieure) est une situation à haut risque qui peut dégénérer rapidement.

5.2. Protocole de gestion

1. **Ne jamais s'isoler** : Appeler immédiatement un renfort (sécurité, collègue) avant même de s'approcher.
2. **La distance de sécurité** : Maintenir une distance d'au moins deux mètres. Les réactions sous emprise sont imprévisibles et souvent violentes.
3. **Le refus d'accès** : Si c'est un visiteur, lui refuser l'accès de manière ferme et l'inviter à quitter le parvis. Si c'est un client de l'hôtel, demander au Duty Manager ou à la Sécurité de l'accompagner jusqu'à sa chambre.

MODULE 6 : Typologie 3 : Le Client Agressif

6.1. La frontière entre mécontentement et danger

Un client peut être en colère à cause d'un retard ou d'une erreur. Mais si son comportement devient menaçant physiquement, la situation bascule en incident de sécurité.

6.2. Les signaux d'escalade

- Hausse extrême du volume vocal (hurlements).
- Insultes personnelles envers le personnel.
- Violation de l'espace intime (s'approche à quelques centimètres de votre visage).
- Poings serrés, gestes brusques, jets d'objets (clés, valises).

Règle : Face à ces signaux, le portier cesse le service client et enclenche la procédure de sécurité (appel radio pour renfort immédiat).

MODULE 7 : Les Objets Abandonnés

7.1. Du simple oubli à la menace (Vigipirate/Sécurité)

Un bagage ou un sac laissé sans surveillance doit systématiquement être traité comme un colis suspect jusqu'à preuve du contraire.

7.2. Procédure "Colis Suspect"

1. **Ne pas toucher** : Il est strictement interdit de déplacer, ouvrir, ou secouer l'objet.
2. **Recherche visuelle** : Demander à voix haute : *"À qui appartient ce sac s'il vous plaît ?"*
3. **Périmètre de sécurité** : Si personne ne répond, éloigner les clients et les véhicules de la zone (au moins 10 mètres).
4. **Alerter** : Prévenir la Sécurité Interne et la Direction, qui prendront la décision de contacter les services de déminage de la Police si nécessaire. Ne pas utiliser de radio ou de téléphone portable à proximité immédiate du colis.

MODULE 8 : Véhicules Suspects au Dépose-Minute

10.1. Le parvis, zone de vulnérabilité

Le stationnement prolongé et injustifié d'un véhicule devant les portes de l'hôtel est une menace potentielle (repérage, véhicule bélier, attentat).

10.2. Les critères de suspicion

- Véhicule stationné moteur tournant, sans passager à descendre.
- Conducteur refusant de baisser sa vitre ou de décliner l'objet de sa visite.
- Véhicule utilitaire (fourgonnette opaque) stationné près des accès sans autorisation de livraison.
- **Action** : Relever mentalement la plaque d'immatriculation et la marque. Si le conducteur refuse de bouger après une demande courtoise, alerter la sécurité.

MODULE 9 : Gestion de l'Espace et "Bulle"

9.1. La géographie de la sécurité

En cas de situation suspecte, la manière dont le portier occupe physiquement l'espace peut désamorcer ou aggraver la situation.

9.2. La posture défensive passive

- **Ne jamais tourner le dos** : Face à un individu suspect, gardez-le toujours dans votre champ de vision périphérique.
- **La position d'interview** : De trois-quarts par rapport à la personne, mains croisées devant soi (prêtes à protéger le visage si besoin), poids légèrement sur la jambe arrière.
- **La "Bulle"** : Ne jamais laisser l'individu entrer dans votre espace intime (moins d'un mètre). S'il avance, reculez d'un pas pour conserver cette marge de sécurité.

MODULE 10 : Techniques de Désescalade

10.1. Le pouvoir des mots

La désescalade est l'art de faire redescendre la pression face à une personne agressive ou instable, en attendant les renforts.

10.2. Le vocabulaire d'apaisement

À NE PAS DIRE (Aggrave la situation)	À DIRE (Désamorce la situation)
"Calmez-vous !"	"Je comprends votre frustration, cherchons une solution."
"C'est la politique de l'hôtel."	"Pour votre propre sécurité et celle des autres clients..."
"Vous n'avez pas le droit."	"Permettez-moi de vous proposer une autre option."
"Reculez !"	(Reculer soi-même d'un pas pour créer l'espace)

MODULE 11 : Le Bon Usage de la Radio

11.1. L'outil de survie

La radio est l'arme principale du portier. Une communication radio mal maîtrisée en situation de stress est inutile.

11.2. Le protocole de transmission

1. **Réfléchir avant de parler** : Que voulez-vous dire ?
2. **Appuyer et patienter** : Appuyer sur le PTT (Push To Talk), attendre une seconde, puis parler (sinon le premier mot est coupé).
3. **Règle des 3C** : Clair, Court, Concis.
4. **Exemple d'alerte** : *"Porte Principale à Sécurité. Code Jaune. Individu agressif sur le parvis. Besoin de renfort immédiat."*

MODULE 12 : Coordination avec les Équipes

12.1. Le Portier n'est jamais seul

La gestion d'une situation suspecte est un travail d'équipe. Le portier détecte, la Sécurité intervient, la Réception gère les clients.

12.2. Le relais de l'information

- **Avec la Sécurité** : Le portier doit s'effacer (sans fuir) dès que l'agent de sécurité arrive sur zone, le laissant prendre la direction des opérations.
- **Avec les Bagagistes** : Leur faire signe discrètement de s'éloigner ou de bloquer un accès si une personne suspecte s'approche.
- **Avec la Réception** : Si le suspect force le passage et entre, le portier alerte immédiatement la réception pour qu'ils puissent sécuriser les caisses et les clients du hall.

MODULE 13 : Contact avec les Forces de l'Ordre

13.1. Le transfert aux autorités

Lorsque la Police ou les Pompiers arrivent suite à une situation grave (vol, agression, colis suspect), le portier est leur premier point de contact.

13.2. L'attitude requise

- **Dégager les accès** : Bloquer le trafic sur le parvis pour laisser les véhicules d'intervention se garer devant la porte.
- **Renseigner rapidement** : Désigner immédiatement le responsable de la sécurité de l'hôtel ou donner la localisation exacte du problème.
"Bonjour, le colis suspect est près du pilier droit, la zone est évacuée."
- **Reprendre le service** : Une fois les autorités en charge, le portier doit, si la situation le permet, rassurer les autres clients et tenter de maintenir une apparence de normalité.

MODULE 14 : Le Recueil d'Informations

14.1. L'importance du signalement

Si l'individu suspect prend la fuite avant l'arrivée de la sécurité ou de la police, le témoignage du portier sera capital pour l'enquête.

14.2. Comment décrire un suspect ?

Procéder par élimination, du plus général au plus spécifique (Méthode de l'entonnoir) :

1. **Genre et origine apparente** : Homme, Femme.
2. **Gabarit** : Taille (comparée à la vôtre), corpulence.
3. **Vêtements** : Se concentrer sur les éléments difficiles à changer (chaussures, pantalon) plutôt que la veste qui peut être jetée.
4. **Signes particuliers** : Cicatrices, tatouages visibles, boiterie, lunettes.
5. **Direction de fuite** : À pied, en voiture (marque, couleur, début de plaque).

MODULE 15 : Le Suivi après Incident

15.1. La Main Courante

Une fois la situation suspecte résolue (l'individu est parti ou a été arrêté), le travail n'est pas terminé. Il faut laisser une trace écrite.

15.2. Rédiger le rapport

- **Objectivité absolue** : Ne jamais écrire "un fou" ou "un voleur". Écrire "un individu agressif" ou "un individu ayant pris le sac".
- **Précision temporelle** : Noter l'heure exacte du début et de la fin de l'incident. Cela permettra à la sécurité de retrouver facilement les images de vidéosurveillance.
- **Les faits** : Rédiger de manière claire : *"À 14h30, un homme (description) s'est présenté sur le parvis. Après refus d'accès, a haussé le ton. La sécurité a été appelée à 14h32. L'individu a quitté les lieux à 14h35."*

MODULE 16 : Cas Pratique FAHO N°1

Le faux client dans le hall

Contexte (Hôtel FAHO) : Un individu très bien habillé se présente à la porte. Il n'a pas de bagage, marche d'un pas rapide en évitant votre regard, et tente de se faufiler en même temps qu'un groupe de clients légitimes (Tailgating).

La Réaction du Portier :

1. **Interception douce :** Le portier s'interpose poliment mais fermement, en souriant. *"Bonjour Monsieur, bienvenue à l'Hôtel FAHO. Puis-je vous aider à trouver votre chemin ?"*
2. **Évaluation :** Si l'individu bredouille, refuse de s'arrêter ou prétend "chercher les toilettes", le portier a confirmation de la suspicion.
3. **Alerte / Refus :** *"Je suis navré Monsieur, les installations sont réservées à notre clientèle. Je dois vous demander de bien vouloir ressortir."* Si l'individu force le passage, le portier n'utilise pas de force, il le laisse passer et annonce à la radio : *"Sécurité, intrusion d'un individu non résident se dirigeant vers les ascenseurs."*

MODULE 17 : Cas Pratique FAHO N°2

Le véhicule non identifié

Contexte : Une berline aux vitres teintées se gare sur le dépose-minute. Personne ne sort. Le moteur reste allumé. Cela fait 10 minutes que la voiture bloque l'accès VIP.

La Réaction du Portier :

1. **Observation sécuritaire** : Le portier n'approche pas immédiatement la portière. Il reste à quelques mètres et essaie d'établir un contact visuel avec le conducteur. Il note mentalement la plaque d'immatriculation.
2. **Contact prudent** : Il s'approche du côté conducteur, reste légèrement en retrait (pas face à la vitre) et fait un signe pour demander de baisser la vitre.
3. **Action** : *"Bonjour Monsieur. Attendez-vous un client de l'hôtel ? Pour des raisons de sécurité, le stationnement prolongé n'est pas autorisé ici."* Si le conducteur refuse de coopérer, le portier s'éloigne et alerte la Sécurité.

CONCLUSION : Grille d'Évaluation

Le Bouclier Invisible

Le portier d'excellence est un expert en sécurité qui agit avec les manières d'un diplomate. Sa capacité à réagir de manière proportionnée face à une situation suspecte garantit la renommée et la fiabilité de l'établissement.

Checklist "Gestion des situations suspectes"

- [] Ai-je appliqué en permanence la règle **OEA (Observer, Évaluer, Alerter)** ?
- [] Suis-je capable d'identifier les **signes précurseurs** d'un comportement suspect ?
- [] Maîtrisé-je les **techniques de désescalade** verbale face à l'agressivité ?
- [] Ma communication **radio** est-elle claire, brève et conforme aux codes ?
- [] Suis-je capable de fournir un **signalement précis** d'un individu ou d'un véhicule ?



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.