



POSITION DANS L'ORGANISATION HÔTELIÈRE

Manuel de Formation Opérationnelle - Voiturier

Sommaire du Programme

MODULE 1	Introduction à l'écosystème hôtelier de Luxe
MODULE 2	L'organigramme général d'un hôtel
MODULE 3	La Division Hébergement (Rooms Division)
MODULE 4	Le Chef Concierge : Le chef d'orchestre de la Loge
MODULE 5	Le Chef Voiturier / Capitaine : Votre responsable direct
MODULE 6	La place exacte du Voiturier dans la hiérarchie
MODULE 7	Collaboration latérale 1 : Le Portier
MODULE 8	Collaboration latérale 2 : Le Bagagiste / Groom
MODULE 9	Interactions avec le Front Office (La Réception)
MODULE 10	Interactions avec le service de Sécurité
MODULE 11	Interactions avec le Housekeeping (Gouvernantes)
MODULE 12	Interactions avec le service Restauration (F&B)
MODULE 13	La notion vitale de "Client Interne"
MODULE 14	Les limites du rôle : Ce que le voiturier ne fait pas
MODULE 15	Cas Pratique FAHO N°1 : Urgence Réception vs Parvis
MODULE 16	Cas Pratique FAHO N°2 : Demande Sécurité sur véhicule
MODULE 17	Cas Pratique FAHO N°3 : Demande hors-champ du client
CONCLUSION	Grille d'Évaluation "Structure et Organisation"

MODULE 1 : L'Écosystème Hôtelier

1.1. L'hôtel, une horloge suisse

Un hôtel de luxe fonctionne comme une montre mécanique complexe. Chaque département, de la cuisine au service d'étage, en passant par le parvis, est un rouage. Si un seul rouage se grippe, c'est l'ensemble de la machine qui perd l'heure.

1.2. La vision systémique

Le voiturier ne travaille pas "sur le parking" de manière isolée. Il est la porte d'entrée de cet écosystème. Comprendre comment son travail impacte directement celui de la femme de chambre, du réceptionniste ou du barman est essentiel pour atteindre l'excellence.

MODULE 2 : L'Organigramme Général

2.1. La structure classique

Avant de situer le voiturier, il faut comprendre la structure globale d'un grand établissement. Elle se divise généralement en deux grandes "Divisions" opérationnelles, supervisées par le Directeur Général (General Manager).

2.2. Les deux piliers

1. **La Division Hébergement (Rooms Division)** : Regroupe tout ce qui concerne le séjour, l'accueil, les chambres et les services associés (Réception, Conciergerie, Housekeeping).
2. **La Division Restauration (F&B - Food & Beverage)** : Regroupe les cuisines, les restaurants, le bar, les banquets et le room service.
3. *Le voiturier dépend à 100% de la Division Hébergement, bien qu'il serve aussi les clients de la Restauration.*

MODULE 3 : La Division Hébergement

3.1. Le cœur de l'accueil

La Division Hébergement est dirigée par le Directeur de l'Hébergement (Rooms Division Manager). Il supervise le Front Office Manager (Chef de Réception), la Gouvernante Générale, et le Chef Concierge.

3.2. La "Loge" (Les Services en Uniforme)

Le département exact auquel appartient le voiturier s'appelle historiquement la **Loge** (ou Conciergerie / Services en Uniforme). C'est le département spécialisé dans l'accueil physique, la logistique des bagages, le transport, et le conseil client. La Loge est l'âme du hall d'entrée d'un palace.

MODULE 4 : Le Chef Concierge

4.1. Le Chef d'orchestre du Hall

Dans un hôtel de luxe (4 ou 5 étoiles), la Loge est dirigée par le Chef Concierge, souvent membre de la prestigieuse association des "Clefs d'Or". Il est le responsable suprême de tous les services extérieurs et du hall.

4.2. Le rôle du Chef Concierge envers le Voiturier

- **Supervision** : Il veille à la qualité de l'accueil sur le parvis et au respect des standards.
- **Information** : Il transmet au Chef Voiturier la liste des VIP, les événements de la journée et les besoins spécifiques en transport.
- **Soutien** : En cas de litige majeur (accident sur le parking, client très agressif), c'est le Chef Concierge qui prend le relais pour protéger le voiturier.

MODULE 5 : Le Chef Voiturier

5.1. Le supérieur hiérarchique direct (N+1)

Dans les très grands hôtels, le voiturier ne reporte pas directement au Chef Concierge, mais au Chef Voiturier (ou Capitaine / Head Valet). C'est le supérieur immédiat (N+1).

5.2. Les missions du Chef Voiturier

- **Planning** : Il gère les horaires, les pauses et les congés de l'équipe des voituriers.
- **Formation** : Il s'assure que chaque nouveau voiturier connaît les procédures de conduite et de gestion des clés.
- **Logistique** : Il gère le flux du parking, l'attribution des places VIP et s'assure de l'entretien des zones de stationnement.
- *Le voiturier lui doit obéissance et reporting quotidien.*

MODULE 6 : La Place du Voiturier

6.1. La hiérarchie verticale

Voici l'arbre hiérarchique précis du Voiturier, de haut en bas :

Directeur Général > Directeur de l'Hébergement > Chef Concierge > Chef Voiturier > **Voiturier**.

6.2. Le champ d'action exclusif

Le voiturier a l'autorité et la responsabilité sur la zone suivante :

1. Le parvis et l'aire de dépose-minute.
2. Les véhicules des clients (conduite, stationnement, clés).
3. Le parking de l'hôtel (organisations des places).

En dehors de ces zones et de ces tâches, il doit déléguer (aux bagagistes ou au portier).

MODULE 7 : Collaboration 1 - Le Portier

7.1. Une équipe soudée sur le parvis

Le Portier (Doorman) et le Voiturier travaillent main dans la main à l'extérieur. Ils sont au même niveau hiérarchique, bien que le Portier soit souvent plus sédentaire (devant la porte).

7.2. Répartition des rôles

Le Portier	Le Voiturier
Accueille et gère le flux piéton.	Gère le flux motorisé.
Ouvre la porte de l'hôtel, appelle les taxis.	Ouvre la porte du véhicule, délivre le ticket.
Transmet le nom du client à la réception.	Prend en charge la conduite et le parking.

MODULE 8 : Collaboration 2 - Le Bagagiste

8.1. La continuité du service

Le Bagagiste (ou Groom) est chargé de transporter les bagages du véhicule jusqu'à la chambre. Le Voiturier est le premier maillon de cette chaîne.

8.2. Les interactions clés

- **Le transfert de responsabilité** : Le voiturier sort les valises du coffre, mais c'est le bagagiste qui les met sur le chariot et les amène à l'intérieur.
- **La communication** : Le voiturier doit indiquer au bagagiste le nombre exact de bagages et tout objet fragile signalé par le client.
- **Entraide** : Bien que ce ne soit pas son rôle principal, si le bagagiste est débordé, le voiturier l'aide à charger le chariot (sans jamais quitter le parvis des yeux).

MODULE 9 : Interactions avec la Réception

9.1. Le Front Office

La Réception gère le check-in, la facturation et le check-out. Le lien avec le voiturier est vital, notamment pour la facturation du parking.

9.2. Les points de contact

- **Identification** : Le voiturier transmet le numéro de ticket de parking à la réception pour que les frais de garage soient ajoutés à la note du client (via le PMS, ex: Opera).
- **Anticipation des départs** : La réception prévient le voiturier par radio lorsqu'un client règle sa note (Check-out), afin que le véhicule soit remonté du parking avant même que le client ne sorte de l'hôtel.

MODULE 10 : Interactions avec la Sécurité

10.1. Les yeux et les oreilles de l'hôtel

Placé à l'extérieur, le voiturier est la première ligne de défense de l'établissement. Il collabore étroitement avec le département Sécurité.

10.2. Les protocoles communs

1. **Régulation** : Signaler tout véhicule stationné de manière suspecte trop longtemps devant l'établissement.
2. **Filtrage** : Alerter la sécurité discrètement (par radio ou code visuel) si un individu agressif ou indésirable tente de pénétrer dans l'hôtel.
3. **Incendie** : En cas d'évacuation, le voiturier a pour mission de dégager le parvis de tous les véhicules pour laisser la place aux pompiers.

MODULE 11 : Interactions avec le Housekeeping

11.1. Les Gouvernantes et Femmes de Chambre

Le Housekeeping (service des étages) semble éloigné du voiturier, pourtant des interactions existent, particulièrement lors de l'arrivée et du départ des clients.

11.2. Quand collaborent-ils ?

- **Arrivée VIP** : Si un client arrive plus tôt que prévu, le voiturier informe le Concierge qui presse le Housekeeping de terminer la chambre en priorité.
- **Oublis dans le véhicule** : Si un client a oublié sa veste dans sa voiture, le voiturier va la chercher et peut demander à un valet de chambre de la monter discrètement.
- **Objets trouvés (Lost & Found)** : Tout objet trouvé dans une voiture lors du stationnement doit être remis à la loge ou au département Housekeeping selon la procédure de l'hôtel.

MODULE 12 : Interactions avec la Restauration

12.1. Les clients extérieurs

De nombreux clients qui viennent manger aux restaurants de l'hôtel n'y dorment pas. Le voiturier est leur seul contact "Hébergement".

12.2. Gérer le flux "F&B"

- **Réservation** : Le voiturier s'assure auprès du client qu'il vient bien pour le restaurant, et lui remet son ticket de parking.
- **Tampon de courtoisie** : Parfois, le restaurant "offre" le parking. Le voiturier doit s'assurer que le ticket a été tamponné ou validé par le Maître d'Hôtel avant de rendre les clés sans faire payer le client.
- **Coordination de sortie** : Le Maître d'Hôtel appelle le voiturier quand les clients commandent l'addition pour que les voitures soient avancées.

MODULE 13 : Le "Client Interne"

13.1. Changer de perspective

Un concept fondamental dans l'hôtellerie de luxe est le "Client Interne". Le réceptionniste, le bagagiste, le chef de rang, ne sont pas juste des collègues, ce sont vos clients internes.

13.2. L'attitude de service en interne

Si la Réception demande au Voiturier de vérifier une plaque d'immatriculation, le Voiturier doit traiter cette demande avec autant d'urgence et de courtoisie que si c'était le client lui-même qui le demandait. Un hôtel ne délivre un service externe parfait que si le service interne est irréprochable.

MODULE 14 : Les Limites du Rôle

14.1. Ce que le voiturier ne fait pas

Connaître sa place dans l'organigramme, c'est aussi savoir quelles tâches ne relèvent pas de sa responsabilité. Dépasser son rôle peut créer du chaos opérationnel.

14.2. Ne pas franchir les lignes

Le Voiturier NE DOIT PAS	Qui doit le faire ?
Prendre l'empreinte bancaire d'un client.	La Réception (Front Office).
Réserver une table dans un restaurant externe.	La Conciergerie.
Monter des bagages dans la chambre (sauf urgence extrême).	Le Bagagiste / Groom.
Intervenir physiquement sur un individu violent.	La Sécurité.

MODULE 15 : Cas Pratique FAHO N°1

Conflit de priorité avec la Réception

Contexte (Hôtel FAHO) : Vous (Voiturier) êtes en train de stationner la voiture d'un client très exigeant. Au même moment, la Réception vous appelle à la radio et vous demande de remonter de toute urgence la voiture de la chambre 205 qui a un vol à prendre dans 45 minutes.

L'Action du Voiturier (Hiérarchisation) :

1. **Communication :** Le voiturier répond immédiatement à la radio : *"Bien reçu Réception. Je suis actuellement dans la rampe avec un autre véhicule. J'en ai pour 2 minutes."*
2. **Délégation :** Il contacte son collègue portier ou le chef voiturier : *"Ali, peux-tu aller chercher le véhicule 205, c'est une urgence vol."*
3. **Principe :** Ne jamais abandonner un véhicule en plein milieu du passage, ni ignorer un département interne. La clé est la communication transparente.

MODULE 16 : Cas Pratique FAHO N°2

Une urgence signalée par la Sécurité

Contexte : L'agent de Sécurité vous informe qu'une voiture garée sur le parvis depuis 20 minutes a une valise suspecte posée à côté, sans propriétaire en vue. Il vous demande d'aller inspecter le véhicule.

L'Action du Voiturier (Limites du Rôle) :

1. **Refus professionnel :** Le voiturier ne doit PAS s'approcher du colis. Il n'est pas formé au déminage.
2. **Action :** *"Je sécurise la zone en empêchant les clients de s'approcher, mais c'est à l'équipe de Sécurité de procéder à l'inspection."*
3. **Soutien logistique :** Le voiturier aide la Sécurité à dévier le trafic entrant pour éviter que de nouvelles voitures n'approchent du danger.

MODULE 17 : Cas Pratique FAHO N°3

La demande hors-champ du client

Contexte : Un client sort de sa voiture sur le parvis et vous dit : *"Voiturier, voici mes clés. Au fait, je voudrais que vous me réserviez une table pour deux personnes au restaurant gastronomique ce soir à 20h, et dites-leur de monter une bouteille de champagne dans ma chambre."*

L'Action du Voiturier (L'entonnoir hôtelier) :

1. **Accueil et prise en charge :** Le voiturier prend les clés et sourit : *"C'est noté Monsieur, je prends grand soin de votre voiture."*
2. **Transmission immédiate :** Le voiturier ne répond pas "Ce n'est pas mon travail". Il utilise l'interdépendance. Il accompagne le client vers le Concierge.
3. **Le relais :** *"Chef Concierge, Monsieur désire une table au gastronomique ce soir à 20h et du champagne en chambre. Je vous laisse le soin de l'assister pendant que je stationne son véhicule."*

CONCLUSION : Grille d'Évaluation

L'Engrenage Parfait

Comprendre sa position dans l'organigramme ne sert pas à se limiter, mais à savoir exactement avec qui collaborer pour offrir une prestation fluide, rapide et sécurisée au client.

Checklist "Organisation et Hiérarchie"

- ☐ Je connais le nom de mon **Chef Voiturier** et de mon **Chef Concierge**.
- ☐ Je transmets clairement le nombre de bagages au **Bagagiste**.
- ☐ Je communique efficacement avec la **Réception** pour les départs.
- ☐ Je traite mes collègues comme mes **Clients Internes**.
- ☐ Je ne prends pas d'engagements (réservations, factures) qui relèvent d'un **autre département**.



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.