



RESPECT DES RÈGLES DE CIRCULATION

Manuel de Formation Opérationnelle - Voiturier

Document Confidentiel - Propriété de trainingcenterin

Programme Hôtelier - Module "Excellence Opérationnelle" - Édition Complète

Sommaire du Programme

MODULE 1	Le Code de la Route : Une exigence de luxe
MODULE 2	La ceinture de sécurité : L'obligation absolue
MODULE 3	Les limitations de vitesse : Parvis et Voie publique
MODULE 4	L'usage des clignotants et avertisseurs
MODULE 5	Les priorités : Piétons et autres véhicules
MODULE 6	La signalisation interne : L'espace hôtelier
MODULE 7	Le stationnement sur la voie publique
MODULE 8	Couloirs de bus, pistes cyclables et livraisons
MODULE 9	Tolérance Zéro : Alcool, médicaments et fatigue
MODULE 10	Le téléphone au volant : Interdiction stricte
MODULE 11	La conduite des véhicules à conduite à droite (RHD)
MODULE 12	Attitude lors d'un contrôle de police
MODULE 13	Gestion des contraventions et des amendes
MODULE 14	L'éco-conduite : Respect de l'environnement
MODULE 15	Cas Pratique N°1 : Le stationnement gênant exigé
MODULE 16	Cas Pratique N°2 : Le client pressé face au Code
MODULE 17	Cas Pratique N°3 : L'oubli de documents lors d'un contrôle
CONCLUSION	Grille d'Évaluation "Respect des Règles"

MODULE 1 : Le Code de la Route comme standard de luxe

1.1. L'extension de l'image de l'hôtel

Dès l'instant où un voiturier prend le volant du véhicule d'un client, il devient l'ambassadeur de l'hôtel sur la voie publique. Une conduite agressive ou irrespectueuse des règles de circulation entache directement la réputation de l'établissement.

1.2. La responsabilité légale et civile

- **L'Assurance** : L'hôtel possède une assurance "Garage" spécifique, mais celle-ci peut être remise en cause si le voiturier commet une infraction grave au Code de la route (ex: feu rouge grillé, sens interdit).
- **La Responsabilité Pénale** : Le voiturier est personnellement responsable pénalement des infractions au Code de la route qu'il commet. Les amendes pour excès de vitesse ou franchissement de feu rouge sont à sa charge.

MODULE 2 : La Ceinture de Sécurité

2.1. Une obligation sans exception

L'une des erreurs les plus fréquentes dans la profession de voiturier est la négligence de la ceinture de sécurité sous prétexte que le trajet est court (du parvis au parking souterrain).

2.2. Les règles opérationnelles

1. **Systématisme** : Le premier geste, immédiatement après s'être installé et avoir réglé le siège, est de boucler la ceinture, même pour avancer le véhicule de 10 mètres.
2. **Avertisseurs sonores** : Les véhicules modernes émettent des signaux sonores particulièrement stridents lorsque la ceinture n'est pas bouclée. Ce bruit est perçu par le client sur le parvis et renvoie une image non professionnelle.
3. **Airbags** : En cas de collision, même à très faible allure dans un parking, le déclenchement d'un airbag sans ceinture bouclée peut causer des blessures mortelles.

MODULE 3 : Les Limitations de Vitesse

3.1. Le rythme de l'excellence

Le luxe se caractérise par la fluidité, le calme et la maîtrise. La vitesse est l'ennemie de ces trois notions. Le client doit avoir l'impression que son véhicule glisse majestueusement, sans précipitation.

3.2. Les différents périmètres

Zone de conduite	Vitesse maximale autorisée (et tolérée)
Le Parvis de l'Hôtel	Max 5 à 10 km/h (L'allure d'un piéton au pas de course). Risque très élevé de traversée soudaine d'enfants ou de clients.
Le Parking (Rampes et allées)	10 km/h. Obligation de pouvoir stopper instantanément face à un véhicule manœuvrant en marche arrière.
Voie Publique (Ville)	Strict respect des panneaux (30 ou 50 km/h). Aucune tolérance, même sur une route dégagée.

MODULE 4 : Clignotants et Avertisseurs

4.1. Communiquer ses intentions

Le respect du Code de la route implique la prévisibilité. Les autres usagers (et collègues) doivent pouvoir anticiper vos mouvements. L'omission du clignotant est une faute professionnelle.

4.2. Usages stricts

- **Clignotants** : Obligatoires pour quitter le parvis, s'insérer dans la circulation, tourner à une intersection, ou indiquer une manœuvre de stationnement en créneau.
- **Feux de détresse (Warning)** : Ne doivent être utilisés qu'en cas de danger réel, de ralentissement brusque ou lors du stationnement temporaire (arrêts minute justifiés). Ils ne donnent pas le droit de se garer n'importe où.
- **Avertisseur sonore (Klaxon)** : **Interdit** aux abords et sur le parvis de l'hôtel. Son usage sur la voie publique est limité au danger immédiat, jamais pour manifester de l'impatience.

MODULE 5 : La Gestion des Priorités

5.1. Le piéton est roi

La règle d'or de la conduite en milieu hôtelier et urbain est le respect absolu de la priorité piétonne. Un véhicule de luxe effraie facilement par son gabarit ; c'est au voiturier de rassurer par sa conduite.

5.2. L'application des priorités

- **Passages piétons** : Dès qu'un piéton manifeste l'intention de traverser, le voiturier doit stopper le véhicule en douceur. Ne forcez jamais le passage.
- **Priorité à droite** : Soyez extrêmement vigilant dans les ruelles entourant l'hôtel, souvent soumises au régime de la priorité à droite sans signalisation explicite.
- **Sortie de parking** : En quittant l'établissement (rampe ou sortie de cour), le véhicule n'a **jamais** la priorité sur la voie publique (ni sur les voitures, ni sur les vélos, ni sur les piétons).

MODULE 6 : Signalisation Interne de l'Hôtel

6.1. Le Code de la route s'applique aussi en sous-sol

Beaucoup d'accidents ont lieu dans les parkings car les conducteurs baissent leur vigilance, pensant être dans un espace privé exempté de règles. C'est faux : le Code de la route s'y applique.

6.2. Respect de l'infrastructure

1. **Sens de circulation** : Respectez strictement les flèches de sens unique peintes au sol dans les allées du parking.
2. **Panneaux STOP internes** : Marquez un arrêt complet (les roues doivent s'immobiliser totalement) aux intersections aveugles du sous-sol.
3. **Stationnement PMR (Personnes à Mobilité Réduite)** : Interdiction absolue de stationner le véhicule d'un client valide sur ces emplacements, même pour "juste 5 minutes".

MODULE 7 : Stationnement sur la Voie Publique

7.1. Le prolongement du parvis

Lorsque le parking de l'hôtel est complet ou inaccessible, les voituriers doivent parfois stationner les véhicules en extérieur, dans des zones dédiées ou payantes.

7.2. L'interdiction du stationnement anarchique

- **Stationnement en double file** : Tolérance zéro. Cela bloque la circulation, génère des klaxons (nuisance pour l'hôtel) et expose le véhicule à des dommages ou à la fourrière.
- **Trottoirs** : Le stationnement sur le trottoir est une infraction au Code de la route et une atteinte à l'accessibilité des piétons. Il est formellement interdit.
- **Païement (Horodateurs)** : Si un véhicule est garé sur une place payante, le voiturier doit s'assurer que le ticket de stationnement est réglé (selon la politique de l'hôtel : compte client ou caisse voiturier).

MODULE 8 : Couloirs de bus et Pistes cyclables

8.1. La nouvelle mobilité urbaine

Les grandes villes accordent une place croissante aux mobilités douces et aux transports en commun. Ces voies sont strictement protégées par le Code de la route.

8.2. Règles de franchissement et d'arrêt

Zone Protégée	Règle stricte pour le voiturier
Piste Cyclable	Stationnement et arrêt interdits. Vérifiez toujours vos rétroviseurs et l'angle mort avant de tourner à droite pour ne pas couper la route à un cycliste.
Couloir de Bus	La circulation y est interdite (sauf marquage spécifique de partage). L'arrêt pour décharger des bagages y est proscrit.
Aires de Livraison	Tolérées uniquement pour un arrêt minute (dépose client). Le stationnement longue durée y est interdit et passible de mise en fourrière.

MODULE 9 : Tolérance Zéro (Alcool, Drogues)

9.1. L'aptitude physique et légale

La conduite d'un véhicule qui ne vous appartient pas, sous l'autorité d'un employeur, exige une condition physique et mentale irréprochable.

9.2. Les interdictions absolues

1. **Alcool et Stupéfiants** : Taux d'alcoolémie à 0.0g/l exigé pendant le service. La consommation de drogues entraîne un licenciement immédiat pour faute lourde et des poursuites pénales.
2. **Médicaments** : Si vous prenez un traitement médical comportant un pictogramme d'avertissement de conduite (triangle orange ou rouge), vous devez le signaler à votre responsable avant la prise de poste.
3. **Fatigue extrême** : Un voiturier épuisé a des réflexes ralentis. Signalez tout état de fatigue empêchant la conduite sécurisée à votre Chef Voiturier.

MODULE 10 : Le Téléphone au Volant

10.1. L'infraction la plus courante

Dans un monde ultra-connecté, l'usage du smartphone est un réflexe. Au volant du véhicule d'un client, ce réflexe est une faute grave qui augmente de 300% le risque d'accident.

10.2. Les règles de communication en service

- **Téléphone personnel** : Doit rester dans la poche de l'uniforme. Il est strictement interdit de le consulter, d'envoyer des SMS ou de téléphoner (même avec des écouteurs) pendant que vous déplacez un véhicule.
- **Systèmes Bluetooth du véhicule** : Ne connectez jamais votre téléphone personnel au système Bluetooth du client.
- **Communications internes (Radio)** : Utilisez le talkie-walkie fourni par l'hôtel, de préférence à l'arrêt, ou avec une oreillette discrète sans quitter la route des yeux.

MODULE 11 : Véhicules étrangers et RHD

11.1. S'adapter aux normes internationales

L'hôtellerie de luxe accueille des clients du monde entier. Les voituriers sont fréquemment amenés à conduire des véhicules immatriculés à l'étranger, dont les spécifications diffèrent.

11.2. Conduite à droite (RHD - Right Hand Drive)

Les véhicules anglais, japonais ou australiens ont le volant à droite. La perception du gabarit sur la chaussée en est totalement modifiée.

- **Positionnement** : Vous aurez naturellement tendance à serrer trop à gauche, frôlant le trottoir ou la ligne médiane. Concentrez-vous sur le maintien du véhicule au centre de la voie.
- **Rétroviseurs** : L'angle de vision est inversé. Vérifiez vos réglages avant de vous insérer.
- **Boîte de vitesses** : Si le véhicule est manuel, le levier de vitesses devra être manipulé de la main gauche.

MODULE 12 : En cas de Contrôle de Police

14.1. L'autorité des forces de l'ordre

Il est possible qu'un voiturier soit arrêté par la police lors d'un déplacement vers un parking extérieur. L'attitude doit être professionnelle, polie et coopérative.

14.2. Protocole lors du contrôle

1. **Arrêt immédiat** : Rangez-vous en sécurité dès les sommations des forces de l'ordre, activez les feux de détresse.
2. **Identification** : Présentez votre permis de conduire (qui doit toujours être sur vous) et expliquez clairement votre fonction : *"Bonjour, je suis voiturier à l'Hôtel [Nom], ce véhicule appartient à un client et je le convoie vers notre parking."*
3. **Documents du véhicule** : La plupart des clients gardent leurs papiers sur eux. S'ils ne sont pas dans la boîte à gants, contactez votre Chef Voiturier qui fera la liaison avec le client ou la réception.

MODULE 13 : Gestion des Contraventions

13.1. Qui est responsable ?

Une infraction commise par un voiturier (flash radar, stationnement gênant) a des conséquences directes. Les caméras de vidéosurveillance de la ville ou de l'hôtel tracent la responsabilité.

13.2. Le transfert de responsabilité

- **Désignation du conducteur** : Si un client reçoit une amende pour une infraction commise pendant que le véhicule était sous la responsabilité de l'hôtel, l'établissement désignera légalement le voiturier comme conducteur au moment des faits.
- **Retrait de points** : Le voiturier perdra les points sur son permis personnel et devra s'acquitter de l'amende.
- **Honnêteté** : Si vous êtes flashé ou verbalisé, signalez-le immédiatement à votre supérieur pour gérer l'incident proactivement avant que le client ne reçoive le PV chez lui.

MODULE 14 : L'éco-conduite

14.1. Le respect par la douceur

Le respect du Code de la route englobe aujourd'hui le respect de l'environnement. L'éco-conduite (conduite souple et anticipative) permet d'allier sécurité, économie d'énergie et prestige.

14.2. Bonnes pratiques de l'éco-voiturier

- **Moteur à l'arrêt** : Coupez le moteur dès que le véhicule est stationné ou lors d'une attente prolongée. Ne laissez jamais un véhicule tourner au ralenti inutilement (pollution sonore et olfactive pour le parvis).
- **Anticipation des freinages** : Relâchez l'accélérateur bien avant un arrêt ou un feu rouge plutôt que de freiner brusquement.
- **Douceur des accélérations** : Les démarrages en trombe sont dangereux, illégaux (nuisance sonore, perte d'adhérence) et consomment énormément de carburant.

MODULE 15 : Cas Pratique FAHO N°1

Le stationnement gênant exigé

Contexte (Hôtel FAHO) : Un client VIP descend de sa voiture et vous demande de la laisser garée en double file juste devant l'entrée, car il "remonte dans 5 minutes", bloquant ainsi la voie de bus et l'accès des urgences.

L'Attitude du Voiturier :

1. **Sourire et Politesse :** Ne jamais dire un "Non" direct et sec au client.
2. **Raison de sécurité/légale :** Expliquer avec tact la contrainte : *"Monsieur, pour des raisons de sécurité et pour éviter une verbalisation immédiate par les caméras de la ville, je dois déplacer votre véhicule. Rassurez-vous, je le garde à disposition immédiate dans notre espace dédié."*
3. **Exécution :** Déplacer le véhicule dans une zone de stationnement légale et sécurisée.

MODULE 16 : Cas Pratique FAHO N°2

Le client pressé face au Code

Contexte : Vous conduisez le client (service de chauffeur ponctuel) vers l'aéroport. Il est très en retard pour son vol et vous dit : *"Allez-y, roulez à 130 km/h au lieu de 90, je paierai l'amende s'il y en a une !"*

L'Attitude du Voiturier :

1. **Responsabilité personnelle** : Le voiturier sait que l'amende et la perte de points, voire la suspension du permis (et donc la perte de son emploi), sont pour lui, peu importe la promesse du client.
2. **Communication** : *"Je comprends l'urgence de la situation Monsieur, et je vais optimiser la route. Cependant, la politique de l'hôtel m'interdit strictement d'enfreindre les limitations de vitesse, pour votre propre sécurité."*
3. **Respect** : Le voiturier maintient la vitesse maximale autorisée, sans l'excéder d'un seul kilomètre-heure.

MODULE 17 : Cas Pratique FAHO N°3

L'oubli de documents lors d'un contrôle

Contexte : Vous transférez une voiture d'un parking annexe vers l'hôtel. La police vous arrête pour un contrôle de routine. Le client a gardé la carte grise et l'assurance dans son portefeuille.

L'Attitude du Voiturier :

1. **Calme et Transparence :** Présentez votre permis de conduire personnel.
2. **Explication claire :** *"Messieurs, ce véhicule est confié à l'Hôtel FAHO. Le propriétaire a conservé les documents originaux sur lui. Je peux appeler mon Chef Voiturier immédiatement pour qu'il vous confirme mon identité et apporte une copie des documents si nécessaire."*
3. **Appel radio/téléphone :** Avec l'accord de la police, contactez la base pour qu'ils fassent le lien avec le client en évitant de le déranger directement si possible.

CONCLUSION : Grille d'Évaluation

Le Code de la Route : L'ADN de la Sécurité

Conduire pour autrui est une responsabilité immense. Le respect scrupuleux du Code de la route n'est pas seulement une obligation légale, c'est la première preuve de votre professionnalisme en tant que voiturier de luxe.

Checklist "Respect des Règles"

- ☐ Ai-je bouclé ma **ceinture de sécurité** avant même de démarrer le moteur ?
- ☐ Ma vitesse est-elle strictement inférieure à **10 km/h** sur le parvis et dans le parking ?
- ☐ Est-ce que j'utilise systématiquement mes **clignotants** pour communiquer ?
- ☐ Mon **téléphone portable** est-il hors de ma vue pendant toute la conduite ?
- ☐ Ai-je cédé la priorité de manière courtoise à **tous les piétons** ?



Fin du Manuel de Formation

Document certifié conforme - Programme Excellence Opérationnelle

Ce document est la propriété exclusive de trainingcenterin. Toute reproduction non autorisée est interdite.