



SUIVI ET TRAÇABILITÉ (TICKETS & CLÉS)

Manuel de Formation Opérationnelle - Voiturier

Document Confidentiel - Propriété de trainingcenterin

Programme Hôtelier - Module "Excellence Opérationnelle" - Édition Complète

Sommaire du Programme

MODULE 1	L'Importance Critique de la Traçabilité
MODULE 2	Le Ticket Voiturier : Anatomie et Fonctions
MODULE 3	Émission du Ticket : Le Contrat de Prise en Charge
MODULE 4	Le Renseignement du Ticket : L'Art du Détail
MODULE 5	La Gestion Physique des Clés (Règles d'Or)
MODULE 6	L'Armoire à Clés : Organisation et Sécurité
MODULE 7	Le Tableau de Bord et le PMS (Logiciels)
MODULE 8	La Synchronisation avec la Réception / Conciergerie
MODULE 9	Protocole : La Perte de Ticket par le Client
MODULE 10	Gestion des Véhicules en "Long Stay" (Long Séjour)
MODULE 11	Le Changement de Chauffeur et Délégation
MODULE 12	La Gestion des Anomalies (Clés "fantômes")
MODULE 13	La Relève : Transition Équipe Jour / Nuit (Handover)
MODULE 14	La Digitalisation : QR Codes et Tickets SMS
MODULE 15	Cas Pratique N°1 : Affluence et risque d'inversion
MODULE 16	Cas Pratique N°2 : Client VIP refusant le ticket
MODULE 17	Cas Pratique N°3 : Perte d'une clé électronique
CONCLUSION	Grille d'Évaluation "Suivi et Traçabilité"

MODULE 1 : L'Importance Critique de la Traçabilité

1.1. Plus qu'une question de méthode

Dans l'hôtellerie de luxe, égarer la clé d'un client n'est pas un simple incident logistique, c'est une faute majeure qui détruit la confiance. Le suivi rigoureux des tickets et des clés est le pilier invisible mais fondamental du service voiturier.

1.2. Les enjeux de la traçabilité

- **Sécurité des biens** : Garantir que chaque véhicule est identifié, sécurisé, et qu'il ne sera remis qu'à son propriétaire légitime.
- **Rapidité d'exécution** : Une clé immédiatement repérable permet de sortir un véhicule en moins de 5 minutes, sans chercher de manière désordonnée.
- **Protection juridique** : Le ticket prouve l'état du véhicule à l'arrivée, protégeant l'hôtel contre les réclamations abusives.

MODULE 2 : Le Ticket Voiturier

2.1. Anatomie du document standard

Qu'il soit en format papier cartonné (traditionnel) ou numérisé, le ticket voiturier se divise toujours en trois parties indissociables (les souches), partageant le même numéro de série unique.

2.2. Les trois souches du ticket

1. **La Souche Client (Le Reçu)** : Remise au client. Elle contient les conditions légales, le numéro du véhicule, et le numéro de téléphone de la conciergerie pour demander la voiture à l'avance.
2. **La Souche Tableau de Bord (Le Visuel)** : Placée à l'intérieur du véhicule, bien en évidence derrière le pare-brise. Elle permet aux voituriers en ronde d'identifier le véhicule sans l'ouvrir.
3. **La Souche Clé (Le Tag)** : Attachée physiquement au trousseau de clés du client, elle permet l'identification immédiate dans l'armoire sécurisée.

MODULE 3 : Émission du Ticket

3.1. Le contrat de prise en charge

Le moment où vous remettez le ticket au client représente la signature d'un contrat de confiance. L'explication verbale qui l'accompagne doit être claire et professionnelle.

3.2. Le discours de remise

- **L'Explication** : *"Monsieur, voici votre ticket de prise en charge. Conservez-le précieusement, il vous sera demandé lors de la restitution."*
- **L'Anticipation** : *"Si vous souhaitez que votre véhicule soit prêt à une heure précise, n'hésitez pas à présenter ce ticket à la réception 15 minutes avant votre départ."*
- **L'Exception VIP** : Pour certains clients très réguliers (habitués connus de tous), le ticket peut être conservé au dossier client à la réception pour leur éviter de s'en encombrer, mais le processus d'étiquetage interne reste obligatoire.

MODULE 4 : Le Renseignement du Ticket

4.1. L'art du détail

Un ticket incomplet est inutile. L'équipe qui reprend la relève le soir ou le lendemain matin ne connaît pas le client. Seul le ticket fera le lien.

4.2. Les informations obligatoires

Champ	Méthode de saisie
Identité du client	Nom de famille (si connu) et numéro de chambre (crucial pour la facturation).
Caractéristiques Véhicule	Marque (ex: Porsche), Modèle (ex: Cayenne), Couleur (ex: Noir mat).
Immatriculation	Saisir la plaque complète. À défaut, au moins les 4 derniers caractères.
État (Walk-around)	Annotations sur le schéma de la voiture (rayures, chocs, etc.) avant que le client ne parte.

MODULE 5 : La Gestion Physique des Clés

5.1. Les règles de survie

Une clé perdue coûte cher et ternit l'image de l'établissement. Il existe des règles non négociables concernant la manipulation des clés.

5.2. Ce qu'il faut ABSOLUMENT proscrire

- **Le "Syndrome de la poche" :** Un voiturier ne doit **JAMAIS** garder une clé non identifiée dans sa poche. Une clé est soit dans la main, soit sur le contact, soit étiquetée dans l'armoire.
- **L'Oubli sur le toit :** Ne jamais poser une clé sur le toit, le capot ou le siège du véhicule pendant l'inspection. Elle glisse, tombe ou reste enfermée (verrouillage automatique).
- **La clé sur le contact :** Ne laissez jamais une clé sur le contact d'une voiture stationnée dans le parking, même pour "5 minutes". Le risque de vol ou de batterie déchargée est réel.

MODULE 6 : L'Armoire à Clés

6.1. Le sanctuaire

L'armoire à clés (Key Cabinet) est le cœur du système. Située à la loge voiturier, à la conciergerie ou à la réception, elle doit être parfaitement organisée et sécurisée.

6.2. Organisation et Sécurité

1. **Fermeture Sécurisée** : L'armoire doit rester verrouillée lorsqu'elle n'est pas utilisée. Son accès est strictement limité au personnel autorisé (Voituriers, Concierges, Duty Managers).
2. **Logique de rangement** : Le classement se fait généralement par **Numéro de Chambre** ou par **Numéro de Ticket**. Le système doit être connu et respecté par toute l'équipe.
3. **Contrôle croisé** : Si la clé est trop volumineuse pour la boîte (gros porte-clés), elle doit être placée dans un tiroir sécurisé, et un "jeton de substitution" est placé à son emplacement normal dans l'armoire pour indiquer sa position.

MODULE 7 : Le Tableau de Bord et le PMS

7.1. Le cerveau informatique

Dans les établissements modernes, le ticket papier est doublé par une saisie dans le logiciel de l'hôtel (Property Management System - PMS).

7.2. La mise à jour du système

- **Association Client/Voiture** : Dès la prise en charge, le numéro de ticket doit être associé au profil du client dans le logiciel (Opera, Protel, etc.). Cela permet de facturer le parking automatiquement.
- **Localisation** : Le logiciel doit indiquer l'emplacement exact de la voiture dans le parking (ex: "Niveau -2, Place 45").
- **Statut en temps réel** : Mettre à jour le statut du véhicule : *"Sur le parvis", "Dans le parking", "Demandé par le client", "Restitué"*.

MODULE 8 : La Synchronisation avec la Réception

10.1. Le travail en équipe

Le voiturier ne travaille pas seul. Le suivi des tickets nécessite une communication permanente avec les autres départements.

10.2. Les moments clés de communication

Département	Interaction Voiturier
Réception / Caisse	Vérifier que les frais de parking ont bien été facturés avant de restituer définitivement la clé lors du Check-out.
Conciergerie	Informar les concierges du délai exact pour monter une voiture afin qu'ils fassent patienter le client dans de bonnes conditions.
Bagagistes	Le numéro de ticket voiturier doit être lié au numéro de ticket bagage pour que les valises soient chargées dans la bonne voiture.

MODULE 9 : La Perte de Ticket par le Client

9.1. Protocole de sécurité stricte

Il arrive fréquemment qu'un client perde son reçu. C'est une situation qui demande de la courtoisie mais une rigueur sécuritaire absolue pour éviter le vol de véhicule.

9.2. Les étapes de vérification

1. **Interrogation** : Demandez le nom, le numéro de chambre, et une description précise du véhicule.
2. **Vérification PMS** : Croisez ces informations avec votre système (Le nom correspond-il à la chambre et au véhicule enregistré ?).
3. **Identification Physique** : Demandez poliment une pièce d'identité officielle correspondant au nom sur la réservation. *"Par mesure de sécurité pour votre véhicule, puis-je vous demander une pièce d'identité ?"*
4. **Décharge** : Faites signer un formulaire de perte de ticket avant de rendre les clés.

MODULE 10 : Gestion des Véhicules

"Long Stay"

10.1. Les longs séjours

Certains clients séjournent des semaines, voire des mois, ou laissent leur voiture à l'hôtel pendant qu'ils voyagent ailleurs. Ces clés demandent un suivi spécifique.

10.2. Le suivi dans la durée

- **Section Dédiée** : Les clés des longs séjours doivent être rangées dans une section spécifique de l'armoire pour ne pas encombrer le flux journalier.
- **Audit Hebdomadaire** : Une fois par semaine, l'équipe de nuit doit auditer physiquement les véhicules "Long Stay" (vérifier la pression des pneus, la propreté, et que la batterie n'est pas morte).
- **Rotation** : Si le parking a besoin d'être réorganisé, ces véhicules peuvent être déplacés dans des zones mortes, mais le nouveau numéro de place doit être impérativement mis à jour dans le système.

MODULE 11 : Changement de Chauffeur / Prêt

11.1. Qui a le droit de prendre la clé ?

Un client peut demander à un ami, à son conjoint(e) ou à un collègue de récupérer son véhicule. Sans ticket, le voiturier ne peut pas simplement remettre la clé sur une simple demande orale.

11.2. Autorisation et Délégation

- **Règle de base** : Le véhicule n'est rendu qu'au porteur du ticket physique OU à la personne dont le nom figure sur la réservation.
- **Délégation formelle** : Si le client (Monsieur X) veut que Monsieur Y prenne la voiture, Monsieur X doit prévenir la réception ou la conciergerie.
- **Enregistrement** : L'autorisation doit être notée dans le logbook des voituriers ou sur le PMS. L'identité de la tierce personne sera vérifiée lors de la remise de la clé.

MODULE 12 : La Gestion des Anomalies

12.1. Les Mystères du Parking

Même avec le meilleur système, des erreurs humaines se produisent. Savoir les repérer et les corriger rapidement est le rôle du Chef Voiturier ou du Night Auditor.

12.2. Les cas fréquents

L'Anomalie	L'Action Corrective (Investigation)
Une clé, pas de voiture	Vérifier si le client est parti avec un double, ou si la voiture a été déplacée par le service voiturier chez un prestataire (lavage, garage).
Une voiture, pas de clé	Contrôler que la clé n'est pas restée sur le contact, tombée sous un siège, ou gardée par un voiturier parti en fin de shift. Interroger l'équipe.
Clé non identifiée (sans tag)	Faire "sonner" la clé (bouton panique ou verrouillage) dans le parking pour identifier la voiture, puis recréer un ticket immédiatement.

MODULE 13 : La Relève (Transition Jour/Nuit)

13.1. Le Handover

La transmission des informations entre l'équipe qui termine son service (Shift de jour) et celle qui le commence (Shift de nuit) garantit l'intégrité de la traçabilité.

13.2. Le Rituel de la Relève

1. **L'Inventaire croisé (Key Count)** : Le Chef d'équipe sortant et le Chef d'équipe entrant comptent ensemble physiquement les clés dans l'armoire.
2. **La Correspondance PMS** : Le nombre de clés physiques doit correspondre exactement au nombre de véhicules enregistrés dans le système informatique.
3. **Le Cahier de Consignes** : Transmission des demandes spéciales (ex: "Le ticket 112 a demandé un nettoyage complet pour demain 8h", "La batterie du ticket 45 est faible").
4. **Signature** : La prise de fonction est signée, actant le transfert de responsabilité.

MODULE 14 : La Digitalisation : Tickets SMS

14.1. L'évolution du service

Les hôtels de luxe tendent à supprimer le ticket papier pour des solutions digitales, plus fluides pour le client et plus sûres pour l'hôtel.

14.2. Le Fonctionnement (App Voiturier)

- **Enregistrement** : Le voiturier scanne la plaque d'immatriculation avec un smartphone professionnel. Le système reconnaît le client (s'il est déjà venu).
- **Le Ticket Virtuel** : Le client reçoit un SMS contenant un lien sécurisé. Ce lien lui sert de "ticket".
- **La Demande (Call-down)** : Le client clique sur le lien depuis sa chambre pour demander son véhicule ("Je descends dans 10 min"). Le voiturier reçoit une notification, évitant l'appel téléphonique à la réception.

MODULE 15 : Cas Pratique N°1

Affluence et risque d'inversion

Contexte : 5 Porsche Macan noires arrivent coup sur coup lors d'un événement privé. Le risque d'inverser les clés est maximal.

L'Action du Voiturier :

1. **Méthode stricte :** Ne traiter qu'un seul véhicule à la fois. Interdiction d'avoir deux clés dans les mains simultanément.
2. **Identification visuelle :** Noter un détail distinctif immédiat sur chaque ticket (ex: "Intérieur cuir rouge", "Jantes noires", "Siège auto bébé").
3. **Sanctuarisation :** Le tag de clé est attaché au trousseau *à l'intérieur du véhicule* avant même d'aller le garer, pas au retour au pupitre.

MODULE 16 : Cas Pratique N°2

Client VIP refusant le ticket

Contexte : Un client très connu arrive pressé, jette ses clés au voiturier et rentre dans l'hôtel en disant "Vous savez qui je suis, je n'ai pas besoin de ce bout de papier".

L'Action du Voiturier :

1. **Professionnalisme** : Ne pas insister pour forcer le client à prendre le papier et créer un conflit sur le parvis.
2. **Processus interne maintenu** : Créer le ticket complet (volet clé, volet voiture).
3. **Solution Conciergerie** : Apporter le volet "Client" au concierge ou à la réception en indiquant : *"Ticket de Monsieur [Nom]. Il n'a pas pu le prendre."* Le ticket est agrafé à son dossier.

MODULE 17 : Cas Pratique N°3

Perte d'une clé électronique

Contexte : L'inventaire de nuit révèle qu'une clé d'un client a été perdue par l'équipe de jour. Impossible de la retrouver.

L'Action du Voiturier (Escalade) :

1. **Alerte Direction :** Ne jamais cacher la situation. Prévenir le Night Manager immédiatement.
2. **Sécurisation :** La voiture concernée (si accessible et déverrouillée) doit être surveillée ou bloquée par un sabot, car la clé perdue pourrait être utilisée pour la voler.
3. **Transparence Client :** C'est à la Direction (et non au voiturier) d'annoncer la nouvelle au client le lendemain, de s'excuser et de prendre en charge les frais de rapatriement du double ou de recodage de la clé.

CONCLUSION : Grille d'Évaluation

Zéro Défaut Toléré

La traçabilité ne tolère pas "l'à-peu-près". Un système de clés et de tickets parfaitement tenu est la preuve d'un département voiturier rigoureux, qui respecte les biens qui lui sont confiés.

Checklist "Suivi et Traçabilité"

- ☐ Ai-je noté les **4 derniers chiffres de la plaque** sur le ticket ?
- ☐ Le tag est-il **attaché solidement** à la clé physique ?
- ☐ L'armoire à clés est-elle **verrouillée** en mon absence ?
- ☐ Ai-je demandé une **pièce d'identité** à ce client sans ticket ?
- ☐ Le **statut** du véhicule est-il à jour dans le système informatique ?



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.