

trainingcenterin

GESTION DES IMPRÉVUS PENDANT LA NUIT

Manuel de Formation Spécialisé - Réceptionniste de Nuit
(Night Audit)

Document Confidentiel - Propriété de trainingcenterin

Programme Hôtelier - Module Gestion de Crise - Édition Complète

Sommaire du Programme

MODULE 1	Le Rôle du Night Auditor face à l'Inattendu
MODULE 2	Le Manuel de Crise et les Procédures d'Urgence
MODULE 3	Gestion des Pannes Techniques Majeures
MODULE 4	Les Urgences Climatiques et Catastrophes Naturelles
MODULE 5	Alertes Incendie et Évacuation de l'Hôtel
MODULE 6	Intrusions, Vols et Problèmes de Sûreté
MODULE 7	Défaillance du Personnel et Absences Nocturnes
MODULE 8	Demandes Clients Exceptionnelles à 3h du Matin
MODULE 9	Relogement d'Urgence Massif
MODULE 10	Communication de Crise et Gestion de l'Information
MODULE 11	Cas Pratiques de Mise en Situation à l'Hôtel FAHO

MODULE 1 : Le Rôle du Night Auditor face à l'Inattendu

1.1. L'anticipation comme arme principale

Dans l'industrie de l'hôtellerie, la nuit est une période où les effectifs sont réduits à leur strict minimum. Le **Night Auditor**, souvent accompagné d'un agent de sécurité et éventuellement d'un veilleur de nuit, devient le "Capitaine du Navire".

Gérer les imprévus ne s'improvise pas au moment où ils surviennent. Cela demande de l'anticipation. L'auditeur de nuit doit connaître sur le bout des doigts la géographie de l'établissement (accès techniques, coupures générales d'eau et de gaz, tableaux électriques) et disposer des bons outils (numéros d'astreinte, procédures de secours).

1.2. Le sang-froid et la gestion du stress

Lorsqu'un imprévu survient, le premier danger n'est souvent pas l'incident lui-même, mais la panique qu'il engendre. Face à des clients effrayés, en colère, ou désorientés, le Réceptionniste de Nuit doit incarner l'autorité rassurante de l'établissement.

- **Rassurer** : Montrer que la situation est prise en charge.
- **Sécuriser** : Mettre les personnes à l'abri avant de sauver le matériel.
- **Agir** : Appliquer la procédure sans se précipiter de manière irréfléchie.

MODULE 2 : Le Manuel de Crise et les Procédures d'Urgence

2.1. L'outil indispensable : Le Classeur d'Urgence

Chaque réception d'hôtel possède un document vital appelé "Manuel de Crise" (Crisis Management Binder) ou "Livre Rouge". Ce manuel physique (toujours disponible en format papier en cas de coupure de courant) contient les protocoles à suivre pour chaque type d'imprévu.

CONTENU TYPE DU MANUEL DE CRISE :

- **Liste des numéros d'urgence** : Pompiers, SAMU, Police, Centre Anti-Poison.
- **Liste des astreintes (Call Tree)** : Qui réveiller en premier ? (Directeur de Garde, Responsable Technique, Gouvernante Générale).
- **Plans de l'hôtel** : Emplacement des vannes d'arrêt (eau/gaz), des disjoncteurs, et des points de rassemblement.
- **Fiches réflexes** : Des check-lists "pas-à-pas" pour des situations spécifiques (Ex: Que faire en cas d'alerte à la bombe ?).

2.2. Les responsabilités légales de nuit

En l'absence du Directeur Général, le Night Auditor est pénalement responsable de la bonne exécution des procédures de mise en sécurité. Il doit veiller à l'accessibilité

permanente des issues de secours et s'assurer que les rondes de sécurité (Security Walks) sont bien effectuées et documentées.

MODULE 3 : Gestion des Pannes Techniques Majeures

3.1. Coupure Générale d'Électricité (Blackout)

C'est l'un des imprévus les plus stressants. L'hôtel se retrouve plongé dans le noir, les ascenseurs s'arrêtent, les serveurs informatiques plantent.

PROCÉDURE BLACKOUT :

1. **Sécurité immédiate** : S'équiper des lampes torches d'urgence (toujours à la réception). S'assurer que l'éclairage de secours (BAES) s'est bien déclenché dans les couloirs.
2. **Dégagement des ascenseurs** : Contacter l'agent de sécurité pour vérifier immédiatement si des clients sont bloqués dans les cabines. Si oui, appeler la société de maintenance des ascenseurs ou les pompiers.
3. **Groupe électrogène** : Vérifier si le groupe électrogène (Genset) a pris le relais (normalement en moins de 15 secondes pour les circuits vitaux).
4. **Communication** : Faire une annonce par mégaphone ou téléphone aux chambres (si le PABX fonctionne sur onduleur) pour rassurer les clients et leur demander de rester dans leurs chambres.
5. **Alerter** : Appeler le responsable technique d'astreinte et le fournisseur d'énergie.

3.2. Fuites d'eau majeures et Inondations

Une rupture de canalisation au 4ème étage peut inonder les étages inférieurs et causer des dizaines de milliers de dirhams de dégâts en quelques minutes.

- **Action n°1 : Couper l'eau.** Le Night Auditor doit savoir où se trouve la vanne d'arrêt (Van de sectionnement) de la colonne d'eau concernée.
- **Action n°2 : Sécuriser électriquement.** Si l'eau s'écoule près de compteurs ou d'éclairages, couper l'électricité de la zone.
- **Action n°3 : Reloger.** Réveiller et reloger immédiatement les clients des chambres situées en dessous de la fuite.

MODULE 4 : Les Urgences Climatiques et Catastrophes Naturelles

4.1. Tempêtes, Ouragans et Vents violents

Lorsqu'une alerte météorologique sévère survient pendant la nuit, le Night Auditor doit s'assurer de l'intégrité de l'enveloppe du bâtiment.

- Verrouiller toutes les portes automatiques extérieures et fenêtres des espaces communs.
- Rentrer le mobilier extérieur (chaises de terrasse, parasols, cendriers) qui pourrait devenir un projectile.
- Afficher une note dans les ascenseurs recommandant aux clients de fermer leurs fenêtres et de ne pas sortir sur les balcons.

4.2. Séismes (Tremblements de terre)

Durant la secousse, le réceptionniste doit s'abriter (sous un bureau solide ou un cadre de porte). Une fois la secousse terminée :

- **Évacuation** : Contrairement à l'incendie, on n'évacue pas obligatoirement un bâtiment moderne après un petit séisme, mais on se prépare aux répliques. Si le bâtiment présente des dommages structurels visibles, ordonner l'évacuation vers une zone dégagée.
- **Vérification** : Effectuer une ronde pour détecter les départs de feu (dus à des courts-circuits) ou des fuites de gaz, qui sont les conséquences les plus meurtrières des séismes.

MODULE 5 : Alertes Incendie et Évacuation de l'Hôtel

5.1. Le Système de Sécurité Incendie (SSI)

Le panneau SSI se trouve à la réception. Lorsqu'une détection de fumée a lieu, le SSI émet un signal sonore (pré-alarme) et indique la zone (ex: "Détection Fumée Ch. 312"). L'auditeur a généralement une temporisation (ex: 3 à 5 minutes) pour faire une "Levée de Doute" avant que l'alarme générale ne retentisse dans tout l'hôtel.

5.2. La Levée de Doute

Le Night Auditor ou l'agent de sécurité doit se rendre IMMÉDIATEMENT sur la zone indiquée avec un talkie-walkie et un extincteur.

- **Si fausse alerte (ex: client qui fume sous le détecteur) :** Informer la réception par radio pour réarmer le SSI et annuler l'évacuation.
- **Si feu avéré :** Annoncer "Feu Confirmé" par radio. Le réceptionniste déclenche manuellement l'alarme générale et appelle les pompiers.

RÔLE DU NIGHT AUDITOR PENDANT L'ÉVACUATION :

1. Imprimer la "In-House Guest List" (Liste des clients présents).
 2. Prendre la trousse de premiers secours et le Mégaphone.
 3. Enfiler le gilet fluorescent (Guide File / Serre File).
 4. Diriger les clients vers le **Point de Rassemblement** extérieur.
 5. Effectuer l'appel (Roll Call) pour s'assurer qu'aucun client ne manque à l'appel.
- Remettre cette liste aux pompiers à leur arrivée.

MODULE 6 : Intrusions, Vols et Problèmes de Sûreté

6.1. La gestion des accès nocturnes

Passé minuit, les portes automatiques de l'hôtel doivent généralement être verrouillées ou paramétrées pour ne s'ouvrir qu'avec la carte magnétique d'un client. Le Night Auditor contrôle les accès depuis le comptoir.

6.2. Personnes non autorisées ou suspectes

Si une personne (SDF, personne ivre, rôdeur) pénètre dans le lobby :

- Ne jamais tourner le dos à l'individu. Rester derrière le comptoir (qui fait office de barrière physique).
- Demander poliment mais fermement la raison de sa présence : "Bonsoir Monsieur, puis-je vous aider ? Avez-vous une réservation ?"
- S'il refuse de partir, utiliser le bouton "Panique" (Panic Button) sous le comptoir ou appeler la police. Ne jamais engager le combat physique.

6.3. Vol dans les chambres (Client victime)

Un client appelle en pleine nuit, paniqué, affirmant qu'on lui a volé de l'argent ou des bijoux dans sa chambre.

1. Se rendre dans la chambre pour rassurer le client. Ne rien toucher.
2. Vérifier s'il y a des traces d'effraction (porte forcée, fenêtre ouverte).

3. Si le client accuse le personnel (ex: femme de chambre), rester neutre. *"Nous prenons cette accusation très au sérieux. Nous allons interroger le lecteur de carte de votre serrure électronique (Lock Reading) pour savoir exactement qui est entré dans votre chambre et à quelle heure."*
4. Inviter le client à porter plainte à la police pour que l'hôtel puisse faire jouer ses assurances.

MODULE 7 : Défaillance du Personnel et Absences Nocturnes

7.1. L'absence d'un collaborateur clé

Il est 22h45, le Night Auditor prend son service, mais le seul agent de sécurité prévu pour la nuit n'est pas là. Ou le matin à 6h00, la personne chargée de préparer les petits-déjeuners n'est pas arrivée.

7.2. Le Plan de Continuité (Contingency Plan)

- **Sécurité** : Un hôtel ne peut légalement pas opérer sans effectif suffisant pour assurer l'évacuation incendie. Le Night Auditor doit contacter le Directeur de garde pour faire venir un agent de remplacement d'urgence (société de sous-traitance).
- **Opérationnel (Petit-déjeuner)** : L'auditeur de nuit doit enfiler la casquette F&B. Il doit lancer les machines à café, allumer les fours, cuire les viennoiseries surgelées et dresser le buffet basique pour que les clients de 6h30 trouvent à manger. L'adaptation et la polyvalence sont les maîtres-mots du Night Audit.

MODULE 8 : Demandes Clients

Exceptionnelles à 3h du Matin

8.1. Demandes médicales et sanitaires

À 3h00 du matin, un client a un violent mal de dent ou a besoin de lait maternisé pour son bébé en pleurs.

Le Night Auditor doit posséder un classeur avec :

- La liste et les coordonnées des **pharmacies de garde** de la ville.
- Le numéro d'un médecin de garde ou de SOS Médecins (se déplaçant à l'hôtel).
- Un fond de caisse (Petty Cash) pour envoyer un taxi acheter le produit nécessaire en urgence (facturé ensuite sur la note du client).

8.2. Résolution de problèmes de voyage

Un client apprend que son vol est annulé à cause d'une grève. Il est paniqué à la réception. Le Night Auditor l'assiste en imprimant de nouveaux billets, en lui prolongeant sa chambre (si disponible), ou en lui réservant un nouveau moyen de transport. Cette qualité de service nocturne crée une fidélisation inébranlable.

MODULE 9 : Relogement d'Urgence Massif

9.1. L'évacuation d'une aile entière

Suite à une inondation majeure au 5ème étage, ou à une panne de chauffage en plein hiver dans toute une aile de l'hôtel, le Night Auditor doit reloger non pas un, mais 15 clients en pleine nuit.

9.2. Le processus de Relogement de crise

1. **L'inventaire** : Éditer la liste des chambres vides et propres.
2. **La logistique des clés** : Encoder toutes les clés des nouvelles chambres à l'avance et les étiqueter.
3. **Le Réveil** : Appeler les chambres concernées une par une avec un discours préparé et rassurant. *"Madame, un incident technique nous oblige à vous changer de chambre pour votre sécurité. Je monte avec vos nouvelles clés et le bagagiste pour vous aider."*
4. **L'informatique** : Faire les 15 "Room Moves" dans le PMS.
5. **Compensation** : Offrir systématiquement le petit-déjeuner ou appliquer une remise exceptionnelle (Rebate) en accord avec la direction pour compenser le désagrément.

MODULE 10 : Communication de Crise et Gestion de l'Information

10.1. Le Principe du "No Comment" externe

En cas d'incident grave (incendie, présence de police, arrestation, urgence médicale), l'hôtel peut attirer l'attention de la presse locale ou de badauds.

Règle d'or : Le Night Auditor n'est JAMAIS autorisé à faire une déclaration à la presse ou à des personnes extérieures. La seule réponse autorisée est : *"Je n'ai pas l'autorisation de commenter cette situation. Veuillez contacter la Direction Générale demain matin."*

10.2. L'Alerte de la Hiérarchie (Call Tree)

Il ne faut pas réveiller le Directeur pour une ampoule grillée, mais il ne faut surtout pas omettre de le réveiller pour un incident grave.

Situations nécessitant de réveiller la Direction :

- Déclenchement de l'alarme incendie (même maîtrisée).
- Intervention des pompiers ou de la police dans l'hôtel.
- Décès ou blessure grave d'un client ou d'un employé.
- Dégât des eaux majeur nécessitant de fermer plus de 3 chambres.
- Panne totale du PMS, du serveur, ou coupure générale de courant.

MODULE 11 : Cas Pratiques de Mise en Situation à l'Hôtel FAHO

Cas N°1 : La panne d'ascenseur avec client bloqué

Contexte (Hôtel FAHO) : À 2h30, la sonnerie d'urgence de la cabine d'ascenseur retentit à la réception. Un client paniqué et claustrophobe est bloqué entre le 2ème et 3ème étage.

Gestion de l'imprévu :

1. **Communication continue** : décrocher l'interphone. Parler d'une voix calme et rassurante : "Monsieur, ici la réception. Je suis avec vous. Nous avons identifié le problème, l'équipe d'intervention est en route. Asseyez-vous et respirez calmement." Ne jamais couper le contact.
2. **Alerter** : L'agent de sécurité appelle immédiatement le service d'astreinte de l'ascensoriste (ex: Otis, Schindler). Si le délai est supérieur à 30 minutes ou si le client fait un malaise, appeler les Pompiers.
3. **Ne pas intervenir soi-même** : Ne jamais essayer d'ouvrir les portes palières avec une clé triangle sans formation spécialisée (risque de chute mortelle).
4. **Accueil** : Dès la libération, offrir un verre, s'excuser, et raccompagner le client à sa chambre.

Cas N°2 : Le dégât des eaux depuis le plafond

Contexte (Hôtel FAHO) : À 4h00 du matin, un client de la chambre 110 appelle à l'aide : l'eau coule à flots depuis le plafond sur son lit.

Gestion de l'imprévu :

1. Le Night Auditor demande au client de sortir de la chambre (risque de court-circuit).

2. Il prend le passe-partout et monte au 2ème étage (Chambre 210, juste au-dessus).
3. Il frappe fort. Pas de réponse. Il ouvre. La chambre est inondée, un robinet a lâché.
4. Il court à la gaine technique de l'étage (avec sa clé carrée) et ferme la vanne de sectionnement d'eau de la colonne.
5. Il coupe les disjoncteurs électriques des chambres 110 et 210.
6. Il relogé le client de la 110. Il met les deux chambres hors-service (OOO) dans le PMS.
7. Il rédige le rapport d'incident pour la maintenance et la direction (impact sur l'inventaire vendable du lendemain).

Cas N°3 : Le vol d'ordinateur au lobby

Contexte (Hôtel FAHO) : À 1h00, un client travaillant sur son ordinateur portable au bar du lobby s'absente 2 minutes pour aller aux toilettes. À son retour, l'ordinateur a disparu. Un individu externe vient de s'enfuir par la porte tournante.

Gestion de l'imprévu :

1. Sécuriser le client, l'isoler et le calmer.
2. Informer la police (Composer le 19 ou le numéro d'urgence local) et signaler le vol.
3. Alerter l'agent de sécurité pour visionner immédiatement les caméras de vidéosurveillance (CCTV) afin d'identifier le suspect et son mode de fuite.
4. L'auditeur de nuit rédige un rapport précis de la déclaration du client, mais ne signe **aucune** reconnaissance de responsabilité financière au nom de l'hôtel (les effets personnels non déposés au coffre sont généralement sous la responsabilité du client).
5. Aider le client dans ses démarches (lui prêter un téléphone pour faire opposition, bloquer ses comptes professionnels).

Document certifié conforme - Programme d'Audit Hôtelier

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