



ASSISTANCE ET COORDINATION AVEC LES SERVICES D'URGENCE

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

Sommaire du Programme

MODULE 1	Le Night Auditor : Premier Maillon de la Chaîne de Secours
MODULE 2	Cartographie des Urgences en Hôtellerie
MODULE 3	Le SSI (Système de Sécurité Incendie) : Comprendre et Agir
MODULE 4	La Levée de Doute et l'Alerte aux Pompiers
MODULE 5	L'Évacuation de l'Hôtel : Procédure et Rôle de la Réception
MODULE 6	Urgences Médicales : SAMU et Gestes de Premier Secours
MODULE 7	Intervention des Forces de l'Ordre (Police / Gendarmerie)
MODULE 8	Gestion des Menaces Majeures (Colis Suspect, Attentat)
MODULE 9	Communication de Crise et Gestion des Badauds/Médias
MODULE 10	Le Retour à la Normale et le Reporting Post-Urgence
MODULE 11	Cas Pratiques : Scénarios Critiques à l'Hôtel FAHO

MODULE 1 : Le Night Auditor : Premier Maillon de la Chaîne de Secours

1.1. L'isolement et la responsabilité

À 3h00 du matin, le Directeur Général, le Chef de la Sécurité et le Chef de Réception dorment. En cas de départ de feu, de crise cardiaque d'un client, ou d'intrusion violente, le **Réceptionniste de Nuit (Night Auditor)** devient le commandant de bord de l'établissement.

La rapidité et la précision de sa réaction conditionnent l'efficacité de l'intervention des services publics de secours (Pompiers, SAMU, Police). Le Night Auditor n'est pas un pompier ni un médecin, son rôle est d'**alerter, coordonner et faciliter** le travail des professionnels.

1.2. Le triptyque "Protéger, Alerter, Secourir"

Ce principe universel du secourisme s'applique strictement à l'hôtellerie de nuit :

- **Protéger** : Éviter le sur-accident. Couper le courant s'il y a de l'eau, isoler la zone, empêcher les autres clients de s'approcher du danger.
- **Alerter** : Contacter le bon service d'urgence en fournissant des informations claires, concises et exactes.
- **Secourir** : Maintenir la victime ou la situation en l'état (ou appliquer les gestes de premiers secours si formé) jusqu'à l'arrivée des secours professionnels.

LA RÈGLE DE L'ACCUEIL DES SECOURS

Un camion de pompiers ou une ambulance qui cherche l'entrée de l'hôtel perd de précieuses minutes. Le Night Auditor doit envoyer l'agent de sécurité de nuit (ou le bagagiste) à l'extérieur de l'établissement, sur la voie publique, pour faire de grands signes et guider immédiatement les secours vers le point d'accès le plus proche de la victime ou du sinistre.

MODULE 2 : Cartographie des Urgences en Hôtellerie

2.1. Les différents types d'urgences

Pour alerter correctement, il faut savoir qualifier l'urgence. Le numéro à composer dépend de la situation :

Type d'Urgence	Service à contacter	Exemples en Hôtellerie
Incendie / Sauvetage	Sapeurs-Pompiers (15 au Maroc / 112 en Europe)	Départ de feu, inondation grave, personne bloquée dans un ascenseur en détresse respiratoire.
Détresse Médicale	SAMU / Urgences Médicales	Crise cardiaque, perte de connaissance, blessure grave avec hémorragie, accouchement imminent.
Sûreté / Ordre Public	Police / Gendarmerie (19 au Maroc)	Client agressif ou armé, intrusion, bagarre dans le hall, vol avec violence, découverte d'une personne décédée.

2.2. Le Classeur d'Urgence (Emergency Binder)

Le Night Auditor doit impérativement connaître l'emplacement du **Manuel de Crise** à la réception. Ce document physique doit être emporté en cas d'évacuation de l'hôtel. Il contient :

- Les plans des étages avec les emplacements des vannes d'arrêt (gaz, eau) et des coupures électriques de zone.
- La liste des clients nécessitant une assistance particulière pour évacuer (Personnes à Mobilité Réduite - PMR).
- Les numéros personnels de l'astreinte de direction (Directeur de garde).

MODULE 3 : Le SSI (Système de Sécurité Incendie) : Comprendre et Agir

3.1. Le Cerveau de la Sécurité : Le Tableau SSI

Le panneau du Système de Sécurité Incendie (SSI) est généralement situé derrière le comptoir de la réception. Il surveille l'hôtel en permanence grâce aux détecteurs de fumée et aux déclencheurs manuels (boutons rouges) situés dans les couloirs.

3.2. Les différents états du SSI

1. **L'état de veille** : Le voyant vert "Sous Tension" est allumé. Tout va bien.
2. **Le Dérangement (Voyant Jaune)** : Le panneau bipe de manière espacée. Cela indique une anomalie technique (ex: un détecteur est encrassé ou la batterie est faible). Le Night Auditor acquitte le signal sonore et prévient la maintenance pour le lendemain. **On n'appelle pas les pompiers.**
3. **L'Alarme Restreinte (Voyant Rouge + Bip continu)** : Un détecteur a repéré de la fumée (ex: Ch. 412). Le SSI sonne uniquement à la réception. C'est le compte à rebours (temporisation) : l'auditeur a généralement entre 3 et 5 minutes pour réagir avant que l'alarme générale ne se déclenche dans tout l'hôtel.

3.3. Le danger de l'inhibition

Sous aucun prétexte, un Night Auditor ne doit désactiver le SSI, le mettre sous silence permanent ou l'éteindre sous prétexte qu'il y a eu de "fausses alertes" précédemment. En cas de drame mortel, c'est une faute pénale conduisant à l'emprisonnement immédiat pour homicide involontaire.

MODULE 4 : La Levée de Doute et l'Alerte aux Pompiers

4.1. La procédure de Levée de Doute

Dès que le SSI sonne en alarme restreinte (Voyant Rouge), la course contre la montre commence. Il faut effectuer la "levée de doute" : vérifier si le feu est réel ou si c'est un déclenchement abusif.

- Le Night Auditor demande à l'agent de sécurité (ou y va lui-même s'il est seul, en prenant le passe-partout et un talkie-walkie) de se rendre IMMÉDIATEMENT sur la zone indiquée par le panneau (Ex: Couloir 4ème étage).
- **Si c'est une fausse alerte (ex: client qui fume sous le détecteur, vapeur de douche) :** L'agent de sécurité annonce "RAS - Fausse Alerte" par radio. Le Night Auditor réarme le tableau SSI avant que la temporisation n'expire pour éviter de réveiller 300 clients.
- **Si le feu est confirmé (flammes, fumée épaisse, forte chaleur sur la porte) :** L'agent de sécurité annonce "FEU CONFIRMÉ".

4.2. Passer le message d'alerte

Si le feu est confirmé, le Night Auditor déclenche manuellement l'alarme générale sur le panneau SSI et compose le numéro des pompiers. Le message doit être calibré :

LE MESSAGE PARFAIT AUX POMPIERS :

"Bonjour, je suis le réceptionniste de l'Hôtel [Nom], situé au [Adresse exacte avec croisement de rues].

Je déclare un incendie au [Xème] étage de notre établissement.

Le feu est [description : dans une chambre / fort dégagement de fumée].

Nous avons [Nombre] clients actuellement dans l'hôtel et l'évacuation est en cours.

Mon numéro de téléphone est le [Numéro de la réception].

Je ne raccroche pas le premier."

MODULE 5 : L'Évacuation de l'Hôtel :

Procédure et Rôle de la Réception

5.1. Le déclenchement de l'alarme générale

L'alarme générale (sirène stridente et flashes lumineux) retentit dans tout le bâtiment. L'objectif est de faire sortir tout le monde à l'extérieur, vers le **Point de Rassemblement** (Muster Point).

5.2. Les missions du Night Auditor pendant l'évacuation

Le réceptionniste de nuit n'évacue pas comme un simple client. Il a des tâches cruciales à accomplir avant de quitter la réception :

1. **Imprimer la "In-House Guest List"** : La liste exacte des clients dormant dans l'hôtel ce soir-là, avec leurs numéros de chambre.
2. **Prendre le matériel de crise** : Le Manuel de Crise, la trousse de premiers secours, un mégaphone (si disponible), le passe-partout général (Master Key), et les clés des accès techniques (pour les pompiers).
3. **Gilet de Haute Visibilité** : Enfiler le gilet jaune/orange pour être identifié comme l'autorité par les clients.
4. **Coupure des énergies** : Si la procédure de l'hôtel l'exige, enclencher le coup-de-poing d'arrêt d'urgence gaz/électricité (Coupure Pompier) situé à la réception.
5. **Évacuer** : Quitter le bâtiment en dernier de la zone RDC, en vérifiant que le hall et les toilettes publiques sont vides.

5.3. Le Point de Rassemblement (Le "Roll Call")

Une fois à l'extérieur, le Night Auditor effectue l'appel nominatif des clients à l'aide de sa liste imprimée. Il demande aux clients de se regrouper par étage.

Attention : Si la chambre 412 ne répond pas, le Night Auditor ne retourne JAMAIS à l'intérieur. Il note "Chambre 412 manquante" et donne cette information primordiale au commandant des pompiers dès son arrivée sur site.

MODULE 6 : Urgences Médicales : SAMU et Gestes de Premier Secours

6.1. La prise en charge initiale

Un client appelle la réception : son conjoint vient de faire un malaise cardiaque dans le lit. Le Night Auditor appelle immédiatement le SAMU. Le médecin régulateur posera des questions précises.

INFORMATIONS À TRANSMETTRE AU SAMU :

- L'état de la victime : Est-elle consciente ? Respire-t-elle ? Saigne-t-elle ?
- Le sexe et l'âge approximatif de la victime.
- L'étage et le numéro de la chambre. S'assurer que l'ascenseur de service est bloqué au RDC pour l'équipe médicale.

6.2. Le défibrillateur (DAE)

Si l'hôtel est équipé d'un Défibrillateur Automatisé Externe (DAE), le Night Auditor ou l'agent de sécurité doit l'apporter immédiatement dans la chambre en cas d'inconscience et d'arrêt respiratoire. Le DAE est conçu pour être utilisé par n'importe qui (il parle et donne les instructions).

6.3. La discrétion absolue

L'arrivée de secouristes avec un brancard dans le hall d'un hôtel peut choquer les autres clients. Le Night Auditor doit préparer un itinéraire discret (utiliser l'entrée de service ou les ascenseurs du personnel) pour évacuer la victime sans traverser le lobby si cela est médicalement possible.

MODULE 7 : Intervention des Forces de l'Ordre (Police / Gendarmerie)

7.1. Cas d'intervention

La police est requise en cas de :

- Client violent, détruisant le mobilier ou agressant le personnel.
- Découverte de substances illicites en grande quantité (signalée par exemple par une odeur insoutenable dans le couloir).
- Vol avec effraction avéré dans une chambre.
- Décès découvert dans une chambre (mort naturelle ou suspecte).

7.2. Collaboration avec la police

À leur arrivée, les policiers demanderont souvent des informations confidentielles. Le Night Auditor doit :

- Leur fournir la Fiche de Police (Cardex / Fiche d'enregistrement) du client concerné.
- Fournir un passe-partout (Master Key) pour accéder à la chambre si le client refuse d'ouvrir.
- **Vidéosurveillance** : S'ils demandent à voir les caméras, coopérer immédiatement. Cependant, la copie des enregistrements nécessite généralement une réquisition judiciaire officielle. Le Night Auditor prévient le Directeur de garde de cette demande.

MODULE 8 : Gestion des Menaces Majeures (Colis Suspect, Attentat)

8.1. Découverte d'un colis suspect

Un sac à dos abandonné depuis 1 heure sous un canapé du lobby à 4h00 du matin. Dans le contexte de la menace terroriste globale, aucune valise abandonnée n'est prise à la légère.

- **Règle d'or : Ne jamais toucher, déplacer ou ouvrir le colis.**
- Demander à la cantonade : "À qui appartient ce bagage ?"
- Si pas de réponse, établir un périmètre de sécurité (au moins 15 mètres). Éloigner les clients du hall.
- Appeler les forces de l'ordre. Éteindre son téléphone portable et les radios à proximité immédiate (les ondes peuvent déclencher certains dispositifs).

8.2. Intrusion armée (Tireur Actif)

En cas d'attaque ou d'intrusion armée dans l'établissement, les procédures classiques d'évacuation (comme pour l'incendie) sont obsolètes, car elles regroupent tout le monde dehors.

La règle "Fuir, Se cacher, Alerter" :

1. **Fuir** : Si la sortie est dégagée et sûre, quitter l'hôtel immédiatement en guidant les clients présents au comptoir.
2. **Se cacher** : Si la fuite est impossible, s'enfermer dans le back-office, verrouiller la porte (ou la barricader), éteindre les lumières et mettre les téléphones en silencieux.

3. **Alerter** : Appeler la police (19) uniquement si cela ne trahit pas votre cachette.

MODULE 9 : Communication de Crise et Gestion des Badauds/Médias

9.1. Le confinement de l'information

La nuit, un incident spectaculaire (camions de pompiers, gyrophares) attire inévitablement les regards. Les clients filment avec leurs smartphones, des journalistes de nuit peuvent se présenter à l'entrée du périmètre de sécurité.

LA POSTURE DU "NO COMMENT"

Le Night Auditor et l'équipe de nuit n'ont AUCUNE autorité pour parler au nom de l'hôtel. Si un journaliste ou un passant pose une question, la SEULE réponse autorisée est :

"La situation est actuellement gérée par les autorités compétentes. La Direction Générale de l'hôtel communiquera des informations officielles ultérieurement. Je n'ai aucune déclaration à faire."

9.2. Gérer l'anxiété des clients

Pendant une urgence, les clients exigent des informations. Le Night Auditor doit être transparent sans être alarmiste. Il faut éviter le terme "Catastrophe" ou "Mort".

- **Ne pas mentir** : Si le feu est avéré, ne dites pas "c'est un exercice". Dites "Une alerte nous oblige à évacuer par précaution, veuillez suivre la procédure dans le calme".

- **Ne pas donner de détails médicaux :** Si un client est évacué sur civière, répondez aux curieux : "Un client a eu besoin d'une assistance médicale, la situation est sous contrôle. Merci de respecter son intimité."

MODULE 10 : Le Retour à la Normale et le Reporting Post-Urgence

10.1. Fin de l'alerte et levée du dispositif

Seul le commandant des opérations de secours (Chef des Pompiers ou de la Police) a l'autorité pour déclarer la "Fin d'alerte". Le Night Auditor ne doit autoriser la réintégration des clients dans l'hôtel qu'après avoir reçu l'ordre explicite des pompiers.

10.2. Le Rapport d'Incident Détaillé

La mémoire humaine s'efface vite après un pic de stress. Dès que la situation est redevenue calme, le Night Auditor doit rédiger un rapport d'incident chronologique qui sera transmis aux assurances et à la direction.

ÉLÉMENTS DU RAPPORT D'URGENCE :

- **03h15** : Déclenchement alarme restreinte Ch. 410.
- **03h17** : Levée de doute par l'agent de sécurité. Feu de poubelle confirmé.
- **03h18** : Déclenchement alarme générale + Appel Pompiers.
- **03h25** : Évacuation totale confirmée au point de rassemblement.
- **03h30** : Arrivée de 2 camions de pompiers. Prise de commandement par le Lieutenant X.
- **04h15** : Feu maîtrisé. Autorisation de réintégration donnée par les pompiers. Relogement du client de la 410 en 415.

MODULE 11 : Cas Pratiques : Scénarios

Critiques à l'Hôtel FAHO

Cas N°1 : L'infarctus de la chambre 205

Contexte (Hôtel FAHO) : À 4h00, l'épouse du client de la 205 appelle en hurlant : son mari se tient la poitrine et s'est effondré sur la moquette.

Gestion de l'imprévu :

1. Vous dites à l'épouse : "J'appelle immédiatement le SAMU, je suis là dans 1 minute".
2. Vous appelez le 15, vous donnez l'adresse de l'Hôtel FAHO et la nature de l'urgence (Inconscience, douleur thoracique).
3. Vous demandez à l'agent de sécurité d'aller attendre l'ambulance sur le boulevard extérieur avec une lampe torche.
4. Vous prenez le Défibrillateur (DAE) situé au lobby et courez à la 205.
5. Vous allumez le DAE, placez les électrodes selon le schéma, et écoutez la machine tout en rassurant l'épouse.
6. À l'arrivée du SAMU, vous vous effacez et préparez l'itinéraire de sortie.

Cas N°2 : Début d'incendie aux cuisines

Contexte (Hôtel FAHO) : À 2h30, l'alarme restreinte s'allume "Zone Cuisine". Le veilleur de nuit s'y rend et annonce par radio "Le feu a pris dans une poubelle grasse près des friteuses, il y a des flammes jusqu'au plafond".

Gestion de l'imprévu :

1. Vous déclenchez l'alarme générale d'évacuation de l'hôtel.
2. Vous appelez les pompiers ("Hôtel FAHO, feu déclaré en zone cuisine rez-de-chaussée").

3. Vous enclenchez la **Coupure Gaz** d'urgence (Coup de poing rouge) située à la réception pour éviter une explosion.
4. Vous imprimez la liste des présents, prenez le Manuel de Crise et sortez rassembler les clients sur le parking face à l'hôtel.
5. Vous faites l'appel, il manque la chambre 102. Vous signalez aux pompiers dès leur arrivée : "Le feu est en cuisine, la chambre 102 ne s'est pas présentée au rassemblement".

Cas N°3 : Intrusion et violence au comptoir

Contexte (Hôtel FAHO) : À 5h00 du matin, un individu visiblement sous l'emprise de stupéfiants force les portes automatiques, s'approche du comptoir et exige qu'on lui donne l'argent de la caisse en brandissant une arme blanche.

Gestion de l'imprévu :

1. **Ne jamais résister.** Votre vie vaut plus que la caisse de l'hôtel.
2. Restez calme, ne faites pas de gestes brusques. Dites : "Je vous donne la caisse, je vais l'ouvrir lentement".
3. Ouvrez le tiroir-caisse, remettez-lui les espèces.
4. Si l'hôtel en est équipé, appuyez discrètement sur la pédale silencieuse d'alarme anti-hold-up avec votre pied.
5. Ne le suivez pas quand il s'enfuit.
6. Une fois l'individu parti, verrouillez les portes de l'hôtel, appelez la police, et n'essayez pas de ranger le comptoir (préservation des empreintes digitales et preuves).
7. Appelez le Directeur de garde.

Document certifié conforme - Programme d'Audit Hôtelier

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