

Clés & Pass

Un hôtel est un établissement offrant une « location » payante de chambres à destination de personnes privées, généralement pour une courte période.

La sécurité des biens incombe à l'hôtelier.

Dès lors la gestion des clés devient un enjeu crucial et nécessite une attention particulière.

Différentes solutions :

Clés physiques et classiques : elles se cassent rarement, ne tombent pas en « panne », mais peuvent se perdre et être dupliquées.

Clés électroniques

Gestion du parc par informatique, permettant la désactivation en cas de perte, la sectorisation des droits d'accès avec des heures ou une date précise.

ex. : Un plombier doit intervenir dans la chambre 402 le 12 avril entre 09h00 et 12h00. Vous pourrez lui remettre une carte avec exclusivement ces droits d'accès.

Attention à la source d'alimentation des serrures qui doivent être munies d'une pile de secours en cas de coupure d'électricité.

La Porte

Sans être blindée, elle doit pouvoir résister à toute ouverture « fine » (ou crochetage) et avoir un seuil de résistance à l'effraction minimal.

Si possible munissez la d'un « ferme porte » ou « groom ».

Conseils :

Doter toutes les clés d'un porte-clé de forte taille avec le numéro de la chambre.

Ce qui évite qu'elle ne se glisse dans l'interstice des portes de l'ascenseur par accident et gêne son porteur s'il souhaite la garder sur lui quand il sort de l'établissement.

Installation d'une « trappe » à clés à la réception, afin de recueillir rapidement la clé d'un client quand il sort, sans pour autant accaparer l'activité du réceptionniste, qui reste disponible s'il est sollicité à cet instant.

Assurer la gestion des clés de l'hôtel par le personnel au quotidien au moyen d'un registre (manuscrit ou informatique) afin de savoir qui a pris et restitué les clés (permet de réagir rapidement en cas de perte ou de vol).

Ce dispositif « responsabilise » le personnel qui a en charge la clé qui lui est attribuée.

Rappelez l'importance de cette mission aux collaborateurs qui ont pour mission la gestion des clés.