



FICHE CONSEIL



Rappel des Consignes de Sécurité

En tant que Responsable d'une équipe d'employés vous devez régulièrement leur rappeler que la sécurité de l'ensemble de l'hôtel ne doit pas uniquement s'appuyer sur le côté matériel, mais il s'agit aussi d'avoir de bonnes attitudes.

Comment faire ?

Réunissez l'ensemble du personnel et passez en revue les problèmes qui ont pu survenir récemment.

Ça peut être à l'occasion d'une altercation avec un client, la découverte de dégradations, la prise de risques lors d'un vol à main armée, etc.

Un cas concret parlera d'autant plus qu'il est directement lié au fonctionnement de l'hôtel.

D'une manière générale, le message doit être simple et aisément applicable.
Visez un point particulier.

ex. : les emplacements de clés de chambres qui ne doivent pas être accessibles directement au public ou à des personnes qui n'en sont pas autorisées.
En appuyant sur le risque de vol auprès des clients de l'hôtel.

Il ne faut pas trop charger le message pour qu'il reste efficace.

→ La répétition fait l'apprentissage. Au détour d'un couloir posez une question, à l'un de vos employés, sur un thème que vous avez abordé dernièrement.

À force il se souviendra par automatisme de la bonne réaction à adopter en cas de situation sensible.

Exemples de Rappels de Consignes de Sécurité

(liste non exhaustive à compléter selon votre expérience)

Les issues

Elles doivent toujours être dégagées de tout obstacle pouvant gêner une évacuation d'urgence.

Les vestiaires & Effets personnels

Veillez à ce qu'ils soient fermés par un cadenas.

Ne pas les laisser son téléphone / porte-feuille... visibles et à portée de main du public.

La caisse

Ne jamais laisser trop d'argent à la réception.

La vente d'alcool aux mineurs

Interdite, demande de vérification d'identité en cas de doute.

Le cambriolage

Ne rien toucher, appeler la Police (17).

Les violences

Déposer plainte, être ausculté par un médecin du centre médico-judiciaire.