

## Hôtels : l'efficacité en toute discrétion

Avec plus de 180 millions de nuitées par an, qui représentent un chiffre d'affaires de 15,8 milliards d'euros, la question de la sécurité est loin d'être anecdotique pour les 17.000 entreprises hôtelières qui mettent à disposition 615.000 chambres en France. Pour protéger établissement, clients et biens, l'hôtelier doit réaliser un harmonieux dosage entre les hommes et les technologies.



Le vol d'un client peut coûter cher à un hôtelier, voire très cher (cf. encadré). Aussi, savoir qui entre et qui sort reste une priorité dans les hôtels, que ce soit grâce aux réceptionnistes, agents de sécurité, caméras de surveillance ou badges électroniques. Si un bon nombre d'hôtels préfère encore des clés attachées à de volumineux porte-clés et confiées aux bons soins de la réception, de plus en plus d'établissements choisissent un contrôle d'accès par badges, qui offre de nombreuses fonctionnalités bien au-delà de l'ouverture et fermeture de portes. Une question que connaît bien Olivier Trotin, technico-commercial chez Kaba, division hôtellerie « Nous équipons des milliers de chambres d'hôtels avec un contrôle d'accès par badge sur des serrures connectées. Nos solutions sont compatibles avec la quasi-totalité des technologies du marché : magnétiques, RFID, NFC... Si pour toutes les catégories d'hôtels la préoccupation est avant tout la sécurité des clients et de leurs biens, le choix d'un système est guidé par des attentes différentes. Pour les établissements d'entrée de gamme, un système à badges permet d'alléger considérablement la gestion des clés et contribue à donner une image moderne en adéquation avec un monde connecté. En revanche, pour les établissements de prestige, c'est davantage l'aspect information qui est recherché : savoir en temps réel si la chambre est occupée et peut ou non bénéficier d'une prestation de ménage, où se

trouve la femme de chambre la plus proche... Un système piloté par un logiciel de contrôle que nous fournissons à l'hôtelier. »

### ■ Contrôler les portes des chambres, mais aussi les autres accès

Cependant, contrôler l'accès des chambres, pour assurer la sûreté d'un établissement est loin d'être suffisant, comme le souligne Alain Louap, Directeur général de Salto Systems France dont le système équipe plus d'1,5 million de portes dans le monde, dont 6.000 hôtels aussi bien des catégories économiques que des groupes comme Lucien Barrière, ou le très renommé Cheval Blanc à Courchevel : « je dirai même que 80% des problèmes, lorsqu'il y en a, sont liés aux autres portes : entrée de service, réserves, placards, cuisines, parking... C'est pourquoi, nous avons développé un logiciel spécifique pour les hôteliers qui permet de gérer les en-



« La sécurité des clients passe par la vigilance permanente du personnel et la vidéosurveillance. »

**MATHIEU BOURDON, RESPONSABLE SÛRETÉ, LE BRISTOL, PARIS**

trées et sorties des clients, mais aussi les ouvertures et fermetures de l'ensemble des portes. Nous répondons à une demande croissante de traçabilité des accès : le badge permet de dire qui a utilisé un accès et quand. Le système peut aussi être programmé pour envoyer une alarme en temps réel par le biais de la radio fréquence, si par exemple une porte est restée ouverte. Enfin sur un même badge peuvent être gérés les différents accès – parking, piscine, spa, restauration, zone du personnel – accès immédiatement annulés en cas de perte du badge. »

### ■ Des solutions pour l'hôtellerie économique

À côté de systèmes à badges performants se pose la question de l'hôtellerie économique et des établissements de petite taille. Kaba développe des systèmes de serrures à clavier et à codes. « Ce sont des systèmes qui permettent de s'émanciper de la gestion des consommables, tout en offrant une sécurité optimale », explique le représentant de Kaba hôtellerie. Salto systems a pour sa part travaillé sur une nouvelle serrure « Pour répondre à la particularité du marché français, qui comporte une majorité de petits établissements de moins de 50 portes, nous sortons ce mois de septembre, la serrure XS4 mini, toujours piloté par notre logiciel, mais qui peut être installée très facilement, y compris par l'hôtelier lui-même. C'est véritablement une solution optimale à moindre coût. », rajoute Alain Louap.

### ■ Vidéosurveillance, indispensable

La vidéosurveillance est devenue l'accessoire incontournable de la sécurité dans les hôtels, que ce soit un deux étoiles ou un cinq étoiles. « La vidéo surveillance a vraiment apporté un plus en termes de sûreté dans les hôtels explique Christian Bodin, conseil en gestion des agressions, chez Crise Up. Visible, elle est dissuasive pour les personnes malveillantes, elle rassure le personnel, et permet de retrouver les acteurs d'un incident a posteriori. » Une surveillance des locaux en continu qui facilite beaucoup le travail du personnel. Mais si elle semble indispensable, elle ne remplace pas la vigilance des employés et des agents de sécu- ● ● ●

## Agression verbale: tout se joue dans les 30 premières secondes



**CHRISTIAN BODIN,**  
conseil en gestion des agressions  
verbales et physiques, Crise-up

« J'apporterai une petite réserve en ce qui concerne l'efficacité de la vidéo-surveillance, pourtant indispensable, dans le cas d'agressions verbales. Sous le coup d'une grosse colère ou d'un fort mécontentement, peu importe au client d'être filmé dans un hôtel où il n'est que de passage ! Nous faisons régulièrement des sessions de formation dans des palaces et des chaînes 4 étoiles auprès des réceptionnistes qui sont désarmés face à l'augmentation de clients indéliçats ou agressifs. Notre rôle ? Apprendre à gérer efficacement l'insatisfaction du client sans pour autant céder à toutes les demandes. Nous insistons sur la détection du comportement agressif : tout se joue les 30 premières secondes du contact. Ensuite, il est important de détecter les situations à risques et d'agir au plus vite pour ne pas que cela s'envenime. Le client n'a pas toujours tort dans ses réclamations ! Il s'agit alors pour les hôteliers de transformer la frustration du client en une adaptation à une réponse possible. »

## 3 QUESTIONS À

**HERVÉ OESLICK**

directeur de la sûreté France de l'hôtellerie  
Accor de 1999 à 2009



**Quels sont les risques auxquels sont confrontés aujourd'hui les hôteliers en France ?**

Cela dépend de leur implantation et de leur taille, de leur catégorie. Les établissements situés dans les zones périurbaines des grandes agglomérations – qui sont aussi les pôles majeurs de délinquances, (Paris, Lyon, Marseille et Lille) – ont un risque accru de braquage par rapport à de plus petites villes. Les fraudes aux moyens de paiement touchent tous les établissements, ainsi que les incivilités et les comportements agressifs. Enfin, dans les 3 et 4 étoiles à proximité des gares et des aéroports, il ne faut pas négliger le risque que représentent les réseaux de prostitution venant de l'Est ou d'Asie et qui se déplacent d'hôtels en hôtels, amenant avec eux toutes sortes d'activités illégales. Une clientèle indésirable qui peut rapidement ternir l'image d'un bel hôtel !

**Quelles recommandations faites-vous à un hôtelier pour protéger au mieux son établissement ?**

Avant tout faire un diagnostic. J'ai d'ailleurs mis en ligne un outil de diagnostic gratuit à disposition des hôteliers pour leur permettre de faire le point sur les faiblesses de leur établissement et les mesures à mettre en œuvre pour les pallier (mondirecteursurete.com). Dans l'ensemble, les mesures relèvent du bon sens : installer une clôture physique, des éclairages suffisants, contrôler les différents accès (y compris ceux de service ou de livraison), placer la réception de façon adéquate par rapport à l'entrée... La vidéo est aujourd'hui indispensable dans les hôtels, mais elle nécessite une installation rigoureuse par des professionnels. Protection des parties communes oui, mais attention, dès le pas de la chambre franchi, la zone devient privative et conformément aux exigences de la CNIL, les caméras ne doivent pas filmer l'intérieur, porte ouverte. La sécurisation des fonds est également un point sur lequel il faut insister. Ce n'est pas tant la fréquence des braquages, ni les sommes en jeu, mais le traumatisme qu'ils engendrent sur le personnel. Enfin, j'ajouterai qu'il faut une cohérence dans son équipement. Pas la peine d'équiper les chambres de clés électroniques hautement sophistiquées si les portes sont mal ajustées dans leur bâti !

**Quels rôles voyez-vous pour les entreprises de sécurité privée ?**

Là aussi, il n'y a pas de réponse unique. En dehors des solutions anti-intrusions, et de vidéo-protection, en zone urbaine, il peut être utile, notamment le week-end de s'adjoindre les services d'agent de sûreté, ayant un profil de médiation pour faire face aux comportements incivils et aux agressions potentielles. Pour conclure, il est important que l'hôtelier et son personnel soient en permanence attentifs et vigilants et surtout qu'ils aient bien identifié les risques potentiels pour mieux les appréhender.

## 3 QUESTIONS À

**LAURENT DUC**

**Président de l'UMIH (Union des métiers et des industries hôtelières)**



**La sûreté est-elle aujourd'hui une préoccupation des hôteliers ?**

Oui, mais ce n'est pas une nouveauté. Assurer la sécurité des biens est une obligation légale inscrite dans le code Napoléon ! Tout hôtelier sait qu'en cas

de vol, sa responsabilité est engagée à hauteur de 100 fois le prix de la chambre et 50 fois, s'il s'agit d'un vol sur le parking. D'où une tradition de contrôle discret, mais efficace des flux de personnes entrants et sortants.

**Comment l'hôtelier peut-il exercer au mieux sa vigilance ?**

On n'entre pas dans un hôtel comme dans un moulin ! Chaque zone, du lobby à la porte de la chambre en passant par les couloirs et ascenseurs, doit bénéficier d'un contrôle. Le choix d'un système adapté de contrôle d'accès couplé à la vidéo est d'autant plus important que dans de nombreux hôtels, les clients ne passent plus systématiquement à la réception. Mais la vigilance repose aussi sur le personnel. Disposer d'un personnel intègre et attentif est un atout des plus précieux en termes de sécurité de l'établissement.

**La sûreté des hôtels peut-elle encore s'améliorer ?**

Si les hôtels sont aujourd'hui des lieux sûrs et les actes malveillants rares, le coût qu'engendre la sécurité (12 % du CA dans certains établissements), nous amène à rechercher des solutions plus performantes. Mais nous devons faire face à une réglementation qui devrait être assouplie. En matière de vidéosurveillance, par exemple, ou en ce qui concerne les règles de surveillance des accès de l'hôtel sur l'espace public.



**Serrure salto : « une alarme est transmise à la réception, si la porte est restée ouverte. »**

● ● ● rité. De nombreux établissements choisissent d'ailleurs de faire appel à des sociétés de sécurité privées, avec des demandes très précises concernant le profil des agents en contact avec la clientèle, comme le précise Sophie Abessara, responsable commerciale chez BSL, société de sécurité très implantée dans le secteur hôtelier en charge notamment du Carlton à Cannes ou de nombreux Sofitel : « Notre agent de sécurité est le premier contact du client et le dernier en fin de séjour. Il doit être irréprochable, car son image se confond souvent avec celle de l'hôtel. L'agent que nous envoyons doit être courtois, élégant, discret, ferme et ... bilingue ! Il doit aussi maîtriser, les technologies notamment les systèmes de vidéo-surveillance pour les utiliser à bon escient. ». Et Alain Louap de conclure : « Aujourd'hui, il existe sur le marché de nombreuses solutions qui peuvent vraiment dégager les hôteliers des problèmes de sûreté de façon simple, pour qu'ils puissent se consacrer à leur fonction première, l'accueil et le service. » ■



*« les systèmes à badges permettent une gestion efficace de l'ensemble des portes que ce soient les chambres ou tous les autres accès. »*

**ALAIN LOUAP, DIRECTEUR GÉNÉRAL, SALTO SYSTEMS FRANCE**

## TÉMOIGNAGE

**MATHIEU BOURDON**

**Directeur de la sûreté, Hôtel Bristol**



**« NOTRE MEILLEURE SÉCURITÉ : 630 PAIRES D'YEUX EN VIGILANCE PERMANENTE »**

« Nous avons la chance d'être dans un très beau quartier, puisque nous sommes à deux pas de l'Élysée et de la Place Beauvau, avec nos accès rue du Faubourg Saint-Honoré, et c'est aussi un quartier sous haute protection policière. Comme la sûreté de nos clients et de leurs biens est essentielle, nous disposons d'une équipe interne de 16 agents dédiés à temps complet à la sécurité, qui s'appuient sur un réseau de 160 caméras vidéo. En cas d'incident, ces dernières nous permettent de contrôler qui, par exemple, est entré en dernier dans une chambre ou un local. Mais notre principale force réside dans la vigilance de notre personnel, 630 salariés véritables acteurs de la sûreté. La moindre anomalie est immédiatement signalée à un de nos agents qui se chargera de vérifier s'il y a lieu d'intervenir. Quant au contrôle d'accès, nous gardons nos fameuses « clés d'or », véritable image de marque de l'établissement, que le concierge se charge de collecter à chaque entrée et sortie du client. Un contrôle discret, mais efficace. Un aspect traditionnel auquel nous tenons et pour lequel nous avons une gestion rigoureuse, avec changement régulier des canons de serrures. Si une clé disparaît, nous faisons en sorte qu'elle ne puisse plus ouvrir la chambre ! Par ailleurs, en ce qui concerne la drogue et les accompagnatrices de charme, nous avons une politique draconienne, quitte à perdre un client. Enfin, nous avons pour nos clients chasseurs un coffre-fort pour les armes et un pour les munitions. Une sécurité supplémentaire aussi bien pour nos clients que notre personnel. »

# La sécurité de votre commerce à portée de main



DNR-322L

L'enregistrement des données



DCS-6113

Un équipement antireflet



DCS-2210

Un balayage du magasin sous tous les angles



DCS-7010L

Une surveillance alentour



DCS-6314

Le contrôle des entrées et sorties

## Découvrez notre solution de vidéosurveillance à la mesure de votre magasin

Simple, légère, efficace et économique, une offre idéale pour votre boutique est disponible dans notre catalogue ! Caméras, écrans vidéo, liaison Internet, câbles et enregistreurs sont installés en quelques heures, sans connaissance technique particulière. Cette solution électronique complète vous offre la garantie inestimable de la sécurité et de la tranquillité, pour vous-même, pour vos employés et pour vos clients.



mydlink