*Plan d'Urgence des cartes-clés*

IT MEA POLITIQUES & PROCEDURES

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Division** | Customer Technology Service | **Procedure Ref** | ITSOP\_Plan\_d’Urgence des cartes clés\_V01-00 |
| **Département** | Technologies de l’information | **Procedure Date** | Avril 2021 |
| **Procédure** | Key Card Contingency Plan | **Procedure Ver** | 1.0 |
| **Submitted By** |  |
| **Approved By** | Clinton Govender |

Table de Matière

[1. Objectif 3](#_Toc68156164)

[2. Équipe d’urgence (rôles & responsabilités) 3](#_Toc68156165)

[2.1. Directeur d'hébergement / Chef de réception 3](#_Toc68156166)

[2.2. Manager en duty 3](#_Toc68156167)

[2.3. Superviseur de réception 3](#_Toc68156168)

[3. Procédures 3](#_Toc68156169)

[3.1 Kit d'urgence en cas de panne 4](#_Toc68156170)

[3.2 Préparation des cartes-clés d’urgence 4](#_Toc68156171)

[3.3 Sécurité des cartes-clés d’urgence 4](#_Toc68156172)

[3.4 Procédure de passation 4](#_Toc68156173)

[3.5 Remplacement des cartes-clés utilisées 4](#_Toc68156174)

[3. Modèles de documents 5](#_Toc68156175)

# 1. Objectif

Le plan d'urgence des cartes-clés détaille les processus qui permettent aux hôtels de disposer d'un plan pour poursuivre leurs activités en cas de déconnexion de l'encodeur de cartes-clés ou du serveur. Le plan d'urgence des cartes-clés vise à minimiser l'impact sur les clients à la réception et à minimiser le risque de perte ou d'endommagement des ressources, telles que le matériel ou les logiciels. La procédure évite d'utiliser les cartes-clés passe, d'étage et autres clés administratives pour ouvrir les chambres en cas d'urgence.

# 2. Équipe d’urgence (rôles & responsabilités)

## 2.1. Directeur d'hébergement / Chef de rÉception

* Est responsable de l'identification des membres de l'équipe d’urgence.
* Organise des réunions d'urgence pour rafraîchir les connaissances et s'assurer que tous les membres de l'équipe d'urgence connaissent les procédures opérationnelles normalisées d'urgence.
* Assure la liaison avec le service informatique pour préparer un minimum de 3 cartes-clés d’urgence pour toutes les chambres.
* S'assure que les cartes-clés d’urgence sont stockées de manière appropriée dans un endroit protéger contre le feu.
* S'assure que des mécanismes de contrôle appropriés sont appliqués aux cartes-clés d’urgence, empêchant l'accès par du personnel non autorisé.

## 2.2. Manager en Duty

* S'assure que des procédures sont en place en cas de défaillance du système de cartes-clés.
* Veille à la disponibilité de rapports actualisés sur l'arrivée des clients.
* Une lettre officielle concernant la défaillance du système des cartes-clés doit être remise au client si nécessaire.
* S'assure que tous les membres de la réception connaissent le plan d'urgence.
* Informe les membres de l'équipe de la réception lorsque le plan d'urgence est lancé.
* Est responsable de la direction de l'équipe pendant l'exécution du plan d'urgence.
* Priorise les clients à la réception et anticipe les clients en arrivée.

## 2.3. superviseur de rÉception

* S'assure que toutes les cartes-clés d’urgence sont facilement disponibles pour les clients et coordonne avec les agents de service (Guest relation).
* Enregistre les problèmes des cartes-clés clients dans un rapport.

# 3. Procédures

Si le système des cartes-clés est hors service et que la création de cartes clients n'est pas possible, des cartes-clés d’urgences doivent être émises pour tous les arrivés afin d'éviter d'ouvrir les chambres avec des cartes Master.

La procédure suivante doit être suivie :

## 3.1 Kit d'urgence en cas de panne

La liste suivante de l'équipe d'urgence "cartes-clés" doit être disponible à la réception.

* Liste de l’équipe d’urgence.
* Préparer au moins 3 clés de secours pour chaque chambre.
* Journal des problèmes des cartes-clés.
* Rapport “Guest In-House” (impression à la demande).
* Rapport “Guest Arrival” (impression à la demande).
* Rapport “VIP Arrival” (impression à la demande).

## 3.2 PrÉparation des cartes-clÉs d’urgence

* Le département Informatique prépare au moins 3 cartes-clés de secours par chambre pour toutes les chambres à l’hôtel.
* La préparation des cartes-clés doit être effectuée à travers la fonction « clés de secours » dans le système.
* Les cartes-clés doivent avoir la date d'expiration maximale autorisée par l'application.
* Toute carte-clé de secours utilisée doit expirer automatiquement au maximum une semaine après sa première utilisation.
* Les cartes-clés de secours devraient idéalement être d'une couleur unique pour les identifier facilement.
* Les cartes-clés de secours doivent être étiquetées pour identifier l'attribution de la chambre.

## 3.3 SÉcuritÉ des cartes-clÉs d’urgence

* Les cartes-clés d’urgence doivent être stockées dans un coffre-fort coupe-feu.
* Le stockage doit être situé près du bureau du responsable de la réception ou dans un endroit sûr approprié.
* Les cartes-clés d’urgence ne doivent pas être stockées avec les clés normales des clients.
* Seule l’équipe senior autorisée peut accéder au stockage des cartes-clés d’urgence.

## 3.4 ProcÉdure de passation

* Manager en duty où le chef de réception confirme que le système des cartes-clés est hors service.
* Manager en duty où le chef de réception informe le directeur de l’hôtel ou bien son assistant que le système des cartes-clés en hors service.
* Manager en duty où le chef de réception communique avec le département Informatique pour résoudre le problème.
* Les clients concernés sont informés de la situation et du fait que les clés seront remplacées après la remise en service du système.
* Le journal de remise des cartes-clés d’urgence est rempli pour chaque clé remise aux clients.
* Les cartes-clés d’urgence utilisées sont récupérées auprès des clients une fois le système en ligne. De nouvelles cartes-clés normales sont alors fournies aux clients.

## 3.5 REMPLACEMENT DES cartes-CLÉS UTILISÉES

* Demander au département informatique de réencoder les cartes-clés d’urgence utilisées.
* Une nouvelle carte-clé d’urgence remise par le département informatique pour chaque nouvelle carte-clés réencoder.
* Les dates d'expiration des cartes-clés d’urgence doivent être notées et doivent être

réencodées au moins deux mois avant leur date d'expiration.

# 3. Modèles de documents

Des modèles ont été proposés si l'hôtel l'exige.

 