

EQUIPEMENT HOTELIER - FEU - VOL - FRAUDE - PROTECTION - HYGIENE - MAINTENANCE...



MAGAZINE

OFFICIAL PUBLICATION

HOTEL SECURITY WORLDWIDE ASSOCIATION

*Publié sous le haut patronage de
Published under the auspices of*



Organisation Mondiale de l'Industrie Hôtelière
World Organisation of Hotels and Restaurants

6
1989

HOTEL EQUIPMENT - FIRE - THEFT - FRAUD - SAFETY - HYGIENE - MAINTENANCE...



suppliers to the world's greatest artists.

Editorial

Le client a-t-il toujours raison? Dès qu'un incident ou un accident est relaté par les média - qu'il se soit produit dans un hôtel, un aéroport, un avion, un bus ou un train - il n'y a quasiment pas de doute: le public est une fois de plus la victime et l'exploitant le coupable.

Le projet de convention du contrat de gérant d'hôtel élaboré par Unidroit serait, s'il était adopté, extrêmement défavorable à l'hôtellerie mondiale. Si les hôtels deviennent entièrement responsables du moindre incident causant un dommage à l'un de leurs clients ou employés, ou a des biens leur appartenant, comment un établissement pourra-t-il assurer une sécurité totale?

Cette proposition est parfaitement irréaliste et l'AIH doit être félicitée de son refus.

Pour garantir une sécurité absolue, l'hôtelier devrait placer des patrouilles de gardes armés partout, afin d'inspecter tous ceux qui entrent et qui sortent, interdire complètement de fumer, et exiger de ses hôtes un certificat médical attestant qu'ils sont en bonne santé et nullement enclins à tomber dans les escaliers, s'encoubler dans les tapis, etc. Et nous en passons des meilleures!

Quant à l'équipe de sécurité de l'hôtel, elle encaissera tous les blâmes, tandis que l'hôte - même s'il est parfaitement stupide ou de mauvaise foi - se verra gratifier de compliments pour limiter les dégâts: «Vous avez raison, Monsieur, nous avons tort, inutile d'appeler la police, nous allons régler cela, les responsables seront impitoyablement châtiés, et nous vous dédommagerons évidemment, surtout si notre réputation en dépend comme vous avez la gentillesse de le crier»...

En fait, l'hôtel vraiment sûr serait dans ce cas celui qui n'aurait ni clients, ni personnel!

Why is it that the customer is always right? Whenever a safety or security incident is publicised in the media - whether it concerns an incident in a hotel, at an airport, or on a plane, bus or train - there's almost never any doubt that the public is once again the victim and that the supplier is at fault.

The 1988 draft convention on the hotelkeepers' contract drawn up by Unidroit would, if adopted, be extremely detrimental to hotels around the world. If hotels are totally liable for any incident on their premises which causes harm to one or more of their guests or staff, or damages their property and personal belongings, how is any hotel going to be able to secure any kind of insurance in the future?

The proposals are unrealistic and the IHA should be congratulated for deciding to take a stand against them.

For absolute safety and security, a hotel would need to post posses of armed guards at every entrance to check anyone who enters or leaves the hotel, ban smoking entirely on its premises and ask all guests for a medical certificate to ensure they are in good health and not especially prone to falling down stairs, tripping over carpets, etc. And that's only the short end of it. What about the hotel's poor security team which takes the blame while the honoured guest - though he may well be totally incompetent and inaccessible to reason - is «absolutely right, sir, entirely our fault, no sir, there's no need to call the police, we'll handle this, those responsible will be severely dealt with, sir, and of course we'll recompense you for your loss because, judging by the way you're shouting, sir, our reputation depends on it.»

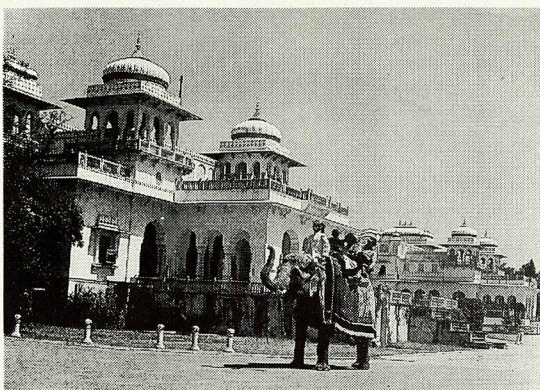
Perhaps at the end of the day, the only really safe and secure hotel is one which doesn't have any guests or staff at all!

HSWM



SOMMAIRE - 6/89

Editorial	65
Sommaire	66
En bref	68
Vos prochains rendez-vous	72
Congrès annuel de l'AIH à Chicago	73
Bali: la sécurité au paradis	79
Sécurité de la gestion: l'audit hôtelier	83
Respirer grâce à l'ozone	89
Concevoir un hôtel en pensant au feu	92
Hotel Security Worldwide Association	95
Protection incendie dans les hôtels	99
Prévention incendie: ce que pense l'OICP	103
Ascenseurs Kone: croissance grâce à l'étude du marché	108
Un pari gagné d'avance	111
Informations techniques	117



ISSN-0257-2435

Hotel Security Worldwide Magazine est une revue bi-annuelle d'informations et de documentation traitant de tous les problèmes de la sécurité et de la protection dans l'hôtellerie et la restauration.

Hotel Security Worldwide Magazine is a bi-annual publication providing technical data and other information on a wide range of safety and security issues affecting the hotel and restaurant industry.

Prix de l'abonnement/Subscription rates: 4 numéros/issues (2 par an/per year) Swiss francs 60.- Prix du numéro/Single copies: Swiss francs 20.-

Copyright: Publishing & Communications Marcel Meichtry, 26 Caroline, CH-1213 Petit-Lancy, Geneva.

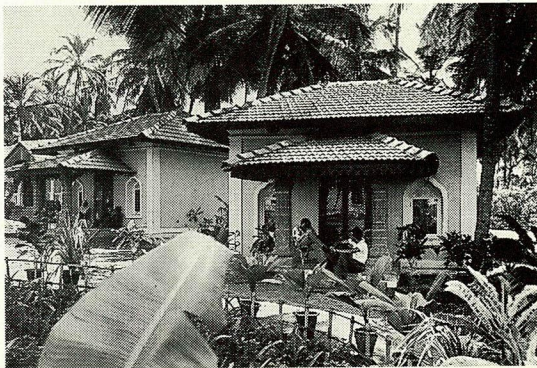
L'éditeur n'est pas responsable des opinions exprimées par les auteurs des articles. The editor is not responsible for the views expressed by contributors.





CONTENTS - 6/89

Editorial	65
Contents	66
Briefly	68
Meetings calendar	72
IHA Annual Congress in Chicago	73
Safety and security in paradise	79
Security in management: the hotel audit	83
Ozone treatment leads way in clearing guestroom air	89
Fire safety becomes a major consideration in hotel design	92
<i>Hotel Security Worldwide Association</i>	95
Fire prevention in hotels	99
Fire prevention: check-list from the ICDO	103
Kone elevators: growth boosted by market research	108
A safe bet	111
Product update	117



ISSN-0257-2435

Impression/Printing: Heliographia SA, Lausanne, Switzerland.

Publisher & General Manager: Marcel Meichtry; **Executive Manager & Editor in Chief:** Thierry-Brian Oppikofer; **Media Director:** Ilse Juliette; **Administration & Advertising:** Ruth Schmid; **Production:** Georges Golay, Didier Sautières, Maria Bernal.

Correspondants: Nancy Cockerell (France), Ernesto Brawand (Taiwan), Vivien O'Brien (UK).

Editorial Advisors: Jean Gillet, President HSWA/President ICI Clefs d'Or; Peter Balas, Vice-President HSWA, Immediate Past President, IHA; Jean-Claude Bonvin, Vice-President HSWA; Jürgen Chopart, Ex-Manager, International Centre of Glion; Robert Fehlmann, Treasurer HSWA and Partner Horwath & Horwath Geneva; Raymond Fenelon, Secretary General, IHA; Pierre Gentinetta, Hotel Advisor & Consultant;

Bruno Dammert, Security Advisor, Davos World Economic Forum; V.G. Peissard, Technical Editor, Cerberus; Gérard Parlebas, Conseiller de sécurité; Alexandre Kanel, La Revue Polytechnique; Jean-Louis Noverraz, Revue Suisse de la Sécurité et de l'Environnement.



Majorque: piscines à risques?

Selon une récente étude de l'Association britannique des Consommateurs, plus de huit hôtels sur dix sur les bords de la Méditerranée présentent un risque pour les nageurs. Sur 75 piscines examinées à Rhodes, Majorque et en Algarve, 10 seulement ne présentaient aucun risque pour la santé, tandis que 26 étaient considérées comme «potentiellement fatales» aux utilisateurs.

L'étude conclut également qu'aucune des 25 piscines examinées à Majorque ne respecte les règlements d'hygiène espagnols.

Majorca: swimming pools a health risk?

According to a recent study by the UK Consumers' Association, more than eight hotels out of ten in Mediterranean seaside resorts pose a health risk for swimmers. Among 75 pools surveyed in Rhodes, Majorca and the Algarve, only ten presented absolutely no health risks, while as many as 26 are considered to be «potentially lethal» for holidaymakers.

The study concludes that not one of the 25 swimming pools surveyed on the island of Majorca complies with Spanish regulations of hygiene.

BIT: première réunion du Comité sur l'Hôtellerie, la Restauration et le Tourisme prévue en décembre 89 à Genève

La première réunion du Comité sur l'Hôtellerie, la Restauration et le Tourisme, faisant partie du programme 88-89 de rencontres industrielles de l'organe exécutif du BIT (Bureau international du Travail), se tiendra du 6 au 14 décembre 1989 à Genève.

Vingt-sept pays sont membres du Comité et seront représentés par des délégués des employeurs et des employés du secteur public. Au programme figurent notamment les conditions de travail dans le secteur de l'hôtellerie, de la restauration et du tourisme (horaires, méthodes de rémunération, sécurité de l'emploi), la productivité et la formation.

ILO: First session of Hotel, Catering and Tourism Committee scheduled for December 1989 in Geneva

The first session of the Hotel, Catering and Tourism Committee, part of the 1988-89 programme of industrial meetings of the governing body of the International Labour Office (ILO), is being held in Geneva from December 6-14.

A total of 27 countries are members of the Committee and will be represented by government employer and employee delegates. Items on the agenda will include conditions of work in the hotel, catering and tourism sector (such as hours of work, methods of remuneration, security of employment) and productivity and training.

L'AIH opposée à Unidroit?

A la suite d'une réunion de responsables nationaux d'associations hôtelières, tenue dans le cadre du Congrès annuel de l'Association internationale de l'Hôtellerie (AIH) à Chicago, il a été déterminé que le projet de convention de 1988 (Unidroit) concernant les Gérants d'hôtels pourrait entraîner des désavantages pour les hôtels à travers le monde et compliquer leurs relations avec leurs clients. Les associations nationales ont donc recommandé à l'AIH d'adopter une position hostile à ce projet.

IHA to take stand against Unidroit

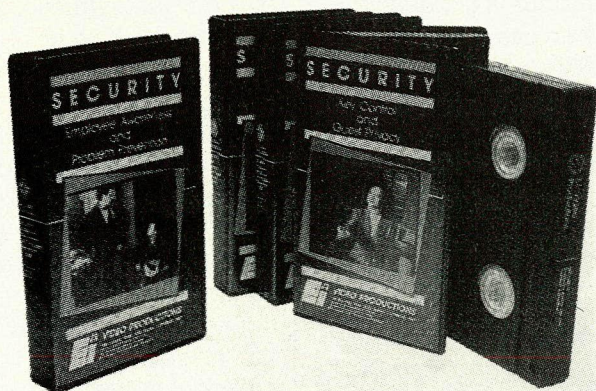
Following a meeting by national hotel association executives of the International Hotel Association (IHA) at their Annual Congress in Chicago, it was decided that the 1988 draft convention on the Hotelkeepers Contract would be most detrimental to hotels around the world if adopted, as well as seriously complicating business relations between hotels and their guests. The national associations have therefore recommended that the IHA adopt a position of total opposition to the Contract.

L'Institut d'Enseignement de l'AH & MA: des vidéos pour sensibiliser les employés à la sécurité hôtelière

Dans son riche catalogue de matériel de formation pour l'hôtellerie, l'Institut d'Enseignement non-lucratif de l'Association

AH&MA Educational Institute: videos to help tune in employees to hotels' security concerns

Among its vast catalogue of training resources for hotels, the American Hotel & Motel Association's non-



Les vidéocassettes d'AH&MA.

AH&MA security videos.

américaine des Hôtels et Motels propose cinq cassettes vidéo sur la sécurité.

«Voici l'aide à la prévention qu'il vous faut», dit l'AH & MA, «pour faire de tous vos employés les yeux et les oreilles de votre sécurité- dans leur propre intérêt et dans celui de vos hôtes. Ces cassettes informatives, faciles à utiliser, vont vite sensibiliser vos employés aux nécessités de votre sécurité».

«La sécurité hôtelière sur la sellette» rend attentifs les cadres supérieurs, les directeurs et propriétaires d'hôtels et motels et les contrôleurs de haut niveau aux réalités de la sécurité dans les hôtels. Elle présente un accident de sécurité qui a mené au tribunal et démontre l'utilité de prévoir une politique et des procédures de sécurité qui permettent d'éviter de tels problèmes. La cassette de 30 minutes coûte 109,95 dollars pour les non-membres de l'AH & MA.

Les quatre autres cassettes disponibles traitent de la sécurité sous ces aspects: **Prise de conscience des employés et prévention; Protéger votre établissement et vos hôtes; Contrôle des clés et vie**

profit Educational Institute has five videotapes available on the subject of security.

«Here is the prevention help you need,» says the AH&MA, «to get all of your employees acting as your security eyes and ears - for their own safety and for the safety and security of your guests. These informative, easy-to-use videotapes quickly tune employees in to your security concerns.»

Hotel Security on Trial sensitises CEOs, hotel/motel managers, owners and top level supervisors to the issue of security in the hotel industry; dramatises a hotel/motel security case that has gone to court; and illustrates the need to establish security-conscious policies and procedures that may be helpful in avoiding potential security problems. The 30-minute tape costs US\$109.95 for non-AH&MA members.

The four other videos available cover security from the point of view of: **Employee Awareness and Problem Prevention; Protecting Your Property and Guests; Key Control and Guest Privacy; and Handling Disturbances.** All four can be purchased at the special package

privée des clients; Traitement des incidents. Ces quatre cassettes peuvent être achetées au prix spécial global de 385,95 dollars, ou deux pour 285,95. Elles sont disponibles en système PAL.

Les cassettes sont assorties d'un guide pour l'enseignant et d'un manuel pour les employés. D'autres exemplaires de ce dernier sont vendus par dix pour 19,95 dollars.

Un exemple d'instructions de sécurité claires: le Statler Hôtel

Bien que l'hôtel Statler à New York précise dans ses instructions de sécurité qu'il décline toute responsabilité en cas d'accident, le livret que l'on trouve dans les chambres - et qui a été rédigé en collaboration avec le Conseil national de la Sécurité - est probablement aussi complet que possible.

Une note particulière bienvenue est ce mot personnel du Directeur d'exploitation de l'hôtel, qui accompagne les instructions:

«A nos hôtes

Comme votre sécurité est notre principal souci, l'Hôtel Statler a été construit et équipé avec un matériel de pointe pour la détection de la fumée et la protection-incendie.

Malgré tout, au cas où un cas d'urgence devait se produire, nous souhaitons que vous y soyez préparés. Veuillez consulter les instructions placardées contre votre porte et celles qui figurent dans cette plaquette. Familiarisez-vous préventivement

price of US\$385.95, or any two for US\$285.95. They are available for PAL systems.

Videotapes include one supervisor's guide and one employee's manual. Additional employees' manuals are available in sets of ten, at US\$19.95 per set.

Statler Hotel: an excellent example of clear and well-presented safety precautions

Although the Statler hotel issues a disclaimer in its «guest room safety and security instructions», which have been put together with the National Safety Council, the leaflet is probably as comprehensive as any such leaflet could be.

A particularly welcome touch is this personal note, written by the hotel's Director of Maintenance, accompanying the instructions:

«To Our Guests,

Since your safety is our utmost concern, the Statler Hotel has been built and equipped with state-of-the-art smoke detection and fire protection equipment.

However, in the remote possibility that an emergency should occur, we want you to be prepared. Please review both the safety procedures posted on your guest room door and those outlined in this booklet. Also become familiar with your surroundings beforehand, as this will greatly assist you should you

avec votre environnement, ce qui vous sera très utile si vous devez quitter le bâtiment rapidement.

Je serais heureux de discuter avec vous de n'importe quel aspect de la sécurité qui pourrait entraîner vos questions. On peut m'atteindre au poste 2531, ou laisser un message à l'opératrice.

Bon séjour avec nous et bon voyage de retour.»

have to evacuate the building in a hurry.

I would be very pleased to discuss with you any specific safety measure about which you may have questions. I can be reached at extension 2531 or by leaving a message with the hotel operator.

Enjoy your stay with us. Have a safe trip home.»

clients sur la conduite à tenir en cas d'urgence.

S'il y a un incendie, nul n'a le temps d'enclencher la vidéo pour savoir quoi faire. Et le plan d'étage affiché contre la porte ne donne pas suffisamment de détails.

giving clear instructions to guests as to how to proceed in the case of an emergency.

When there's a fire, one doesn't have time to go to the trouble of switching on one's TV screen to search for detailed instructions on what to do. Neither does the floor plan attached to the inside of the room give sufficient detail.

Le Swissôtel de Chicago

Le Swiss Grand Hôtel, propriété de Swissôtel à Chicago, qui est âgé d'un an, doit être félicité pour son initiative de présentation vidéo dans les chambres des instructions de sécurité. Mais un message filmé, pour excellent qu'il soit, ne saurait remplacer un livret qui donne des instructions claires aux

Swissôtel in Chicago

The one year-old Swissôtel property in Chicago, the Swiss Grand hotel, should be congratulated for its initiative in providing a video presentation of its safety and security message for clients in their rooms. But no video message, however good, can take the place of a leaflet in the guest rooms

Une étoile: la formule du succès

La direction du Pacific Group, la «chaîne à une étoile» lancée récemment par Confortel, se targue de recevoir environ 20 demandes d'affiliation par jour. Accor - pionnier de ce marché avec sa Formule 1 - ouvre en moyenne trois nouveaux hôtels tous les quinze jours. A la fin de l'année, le groupe s'attend à gérer plus de 110 établissements en propriété dans cette catégorie, pour un investissement total de 600 à 700 millions de francs français - ce qu'il faut compter pour un seul hôtel de luxe à Paris !

A ce jour, le taux d'occupation moyen des Formule 1 s'approche de 77% pour un prix par nuit et par chambre de 110 francs. Même écho - 64% de taux d'occupation moyen - chez Azoulay avec ses Baladins, dont 45% sont franchisés. Et le concept Primo 99 de Pullman International, lancé en 1988, se développe rapidement.

Selon Accor, la vogue des hôtels «une étoile» est fondée commercialement. Non seulement le coût de construction est raisonnable (environ 95.000 francs français par chambre),

One star: formula for success

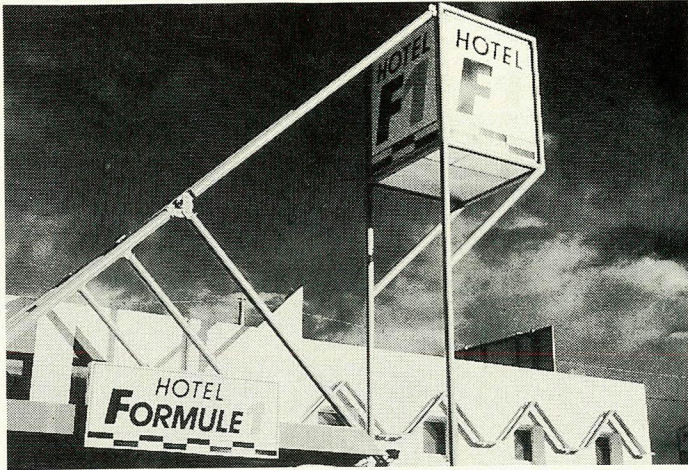
Management of the Pacific group, the «one star chain» recently launched by Confortel, claims it is receiving around 20 requests a day from would-be franchisees. Accor - pioneer of the one-star hotel market with its Formule 1 - is currently opening an average of three new hotels every two weeks. By the end of the year, it expects to be running more than 110 fully-owned properties in this category after a total investment of between Ffr 600-700 mn - the going rate for a single deluxe hotel in Paris!

To date, average occupancy for the group's Formule 1 hotels has been close to 77% at Ffr 110 ARR. A similar story - 64% average occupancy - is told by the Azoulay group with its Baladins, 45% of which are franchised out. And Pullman International Hotels' Primo 99 concept, launched in 1988, is growing fast.

According to Accor, the move into one-star hotels makes sound commercial sense. Not only is the cost of construction minimal, averaging around Ffr 95,000 per room, but operating costs are also



Swiss Grand Hôtel, Chicago.



Accor: «Formule 1».

mais les charges d'exploitation sont basses..Deux personnes seulement sont nécessaires pour gérer un établissement Formule 1 de 64 chambres, par exemple. Ainsi, le seuil de rentabilité se situe au bas chiffre de 57% de taux d'occupation. Le concept rencontre tant de succès que ses promoteurs envisagent maintenant de l'exporter. On peut se demander quel prix est attaché dans ces établissements aux questions de sécurité...

very low. Just two staff are required to run 64-room Formule 1 properties, for example. So breakeven room occupancy is at a low 57%. The formula has been so successful that developers are now planning on exporting the idea. How do security and safety rate in these properties, we wonder.

Security Projects International

Walsh Projects Company, société britannique, vient de choisir ce nouveau nom et de se muer en compagnie indépendante affiliée au Groupe 4 Securitas International BV, La Haye, Hollande.

Cette mutation a été décidée, en conformité avec la stratégie de l'entreprise, afin que celle-ci soit identifiée plus étroitement à sa clientèle internationale établie, et en vue de l'Europe de 1993. Projects International souhaite, à cette

Security Projects International

The UK-based Walsh Projects Company has changed its name to Security Projects International Ltd., at the same time becoming an independent operating company of Group 4 Securitas International B.V., the Hague, Holland.

The change has been made in line with the company's business plan to be identified more closely with its already well-established international client base and in preparation for Europe 1993, where it is intended that Projects International

échéance, être considéré comme un leader dans la fourniture de services spécialisés.

will be positively identified as a market leader in the provision of specialist services.

L'Organisation Mondiale de la Sécurité prépare une suite à la Conférence de Hong Kong de 1980

L'Organisation mondiale de la Sécurité, basée à Manille, prépare une série de conférences et d'expositions à Hong Kong en décembre 1990, en collaboration avec The Asian Security and Safety Journal.

Le cinquième Congrès mondial de la Sécurité et de la Prévention des accidents (WOSAPCON '90) sera promu par Safesec '90, une exposition internationale sur la sécurité et la protection contre l'incendie. Simultanément, le Festival de Sécurité de Hong Kong sera organisé pour le grand public par divers professionnels et organisations commerciales et de services, ainsi que l'IPSA, le Séminaire et Atelier des praticiens de la Sécurité de la région de Hong Kong.

Tous ces événements vont avoir lieu au cours de la semaine du 3 décembre 1990, en plusieurs points de Hong Kong, dont le Centre d'Expositions.

Pour de plus amples informations, contactez HiSec Ltd, c/o Tungnam Building, Suite 5D, No 475 Hennessy Road, Causeway Bay, Hong Kong. Tél. (852 5) 724 427; Fax (852 5) 725 731; Télex 81664.

World Safety Organisation plans follow-up to 1980 Hong Kong Conference

The Manila-based World Safety Organisation, together with the Asian publication, *The Asian Security and Safety Journal*, is planning to hold a series of conferences and exhibitions in Hong Kong in December 1990.

The 5th World Safety and Accident Prevention Congress (WOSAPCON'90) will be supported by Safesec'90, an international safety, fire protection and security exhibition. At the same time, the Hongkong Safety & Security Festival will be staged for members of the general public by various professional, trade and community service organisations and the IPSA Hong Kong region Security Practitioners Seminar & Workshop.

All the events will take place during the week commencing December 3, 1990, at various venues throughout Hong Kong, including the Hongkong Exhibition Centre.

For further information on these events, please contact:

HiSec Ltd., c/o Tungnam Building, Suite 5D, No. 475 Hennessy Road, Causeway Bay, Hong Kong. Tel: (852 5) 724 427; Fax: (852 5) 725 731; Tlx: 81664 HX.

En raison des inévitables changements de dates ou des annulations imprévues, nous recommandons à nos lecteurs de prendre contact avec les organisateurs avant d'entreprendre de longs déplacements. Sur demande, Hotel Security Worldwide Magazine vous communiquera les adresses utiles.

Since dates tend to be changed and meetings cancelled, we would recommend that you contact the organisers before planning a long trip. Hotel Security Worldwide can provide you with the relevant addresses/telephone numbers on request.

1989

8-10 Nov	ALARME PROTECTION SECURITE , <i>exp. int. sur la sécurité</i> International exhibition on security	Paris
8-12 Nov	FOOD INTERNATIONAL , <i>exp. int. sur l'hôtellerie, la restauration et l'alimentation</i> International exhibition of hotels, restaurants and food processing	Jakarta
12-15 Nov	IH/M + RS , <i>exp. int. sur les hôtels, motels et restaurants</i> International Hotel, Motel and Restaurant Show	New York
16-20 Nov	HOTELIA , <i>exp. int. sur les équipements hôteliers</i> International exhibition of hotel equipment	Thessalonika
18-24 Nov	HORECA EXPO , <i>foire int. sur les équipements d'hôtels et de restaurants</i> Hotel and restaurant equipment trade fair	Ghent (Bel)
23-29 Nov	IGEHO , <i>foire int. sur la restauration et l'hôtellerie</i> International fair for hotels and restaurants	Basel
1-6 Dec	SIAA , <i>exposition int. d'équipement hôtelier</i> International hotel equipment exhibition	Rimini
4-7 Dec	HOTEX & FOOD , <i>exposition d'équipement hôtelier et de restauration</i> Hotel equipment, catering and food exhibition	Tel Aviv

1990

8-11 Jan	HORECAVA , <i>foire commerciale int. de l'hôtellerie et de la restauration</i> International trade fair for the hotel and catering industries	Amsterdam
24-31 Jan	HOTELYMPIA , <i>exposition internationale d'hôtellerie et de restauration</i> International hotel and catering exhibition	London
25-27 Feb	1er Challenge Européen de la Gastronomie	Bordeaux

Congrès annuel de l'AIH à Chicago

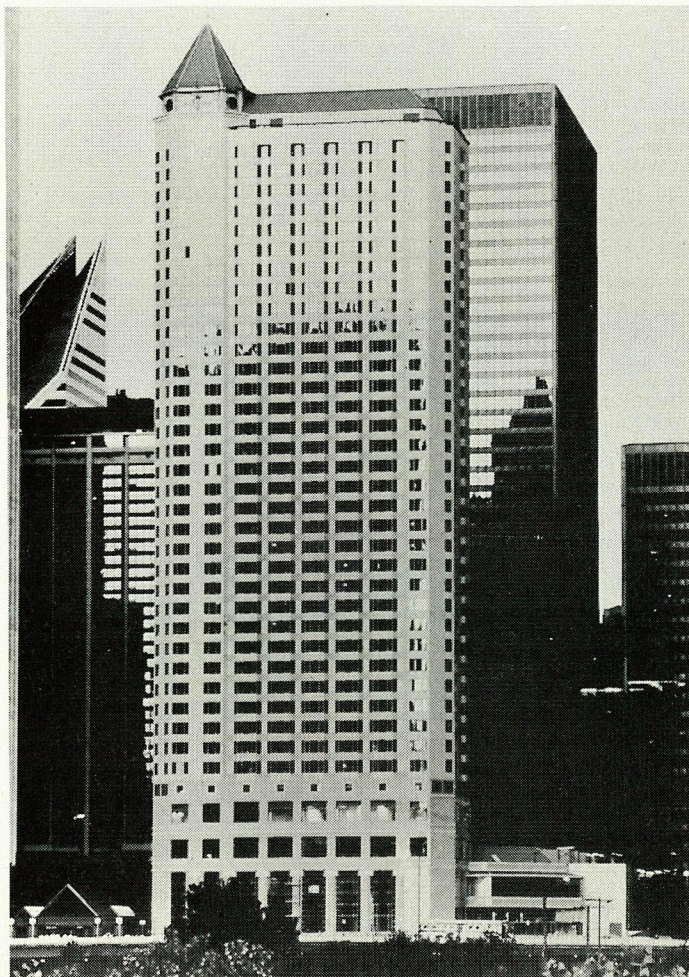
IHA Annual Congress in Chicago

by Nancy Cockerell

La question de la sécurité a bénéficié d'une priorité lors du Congrès annuel de l'Association Internationale de l'Hôtellerie (AIH) à l'hôtel Fairmont de Chicago, du 17 au 21 septembre dernier. Le Congrès, organisé par l'American Hotel & Motel Association (AH & MA), a réuni environ 380 délégués du monde entier, y compris une série d'orateurs de haut niveau issus de l'hôtellerie et d'autres secteurs de l'industrie du voyage et du tourisme.

Ces conférenciers comprenaient Antonio Enriquez Savignac, Secrétaire général élu de l'Organisation Mondiale du Tourisme (OMT); Thommaso Zanzotti, Président d'American Express Travel Related Services International; Ted Turner, Président de Turner Broadcasting Systems et maître du réseau de télévision câblée CNN; Ken Chamberlain, Vice-Président exécutif de PATA (Pacific Asia Travel Association); Darryl Hartley-Leonard, Président de la chaîne internationale Hyatt, et Anthony Marshall, Doyen de la Faculté de Gestion hôtelière à l'Université internationale de Floride et expert mondialement connu de la gestion du risque.

Le thème du Congrès, «Sachez prendre le virage», avait été choisi pour refléter les mutations



Fairmont Hotel, Chicago.

actuelles dans les relations internationales - évolution du Marché commun, ouverture rapide entre l'Est et l'Ouest, dialogue Nord-Sud qui devraient provoquer une augmentation des voyages et du tourisme, de même qu'une globalisation de l'industrie.

«Sachez prendre le virage, c'est notre interprétation de la «perestroïka» et de la «glasnost»!»,

level speakers from the hotel and other sectors of the travel and tourism industry.

Speakers included Antonio Enriquez Savignac, Secretary General Elect of the World Tourism Organisation (WTO); Thommaso Zanzotti, President of American Express Travel Related Services International; Ted Turner, President of Turner Broadcasting Systems and the mastermind behind the CNN cable television network; Ken Chamberlain, Executive Vice-President of the Pacific Asia Travel Association (PATA); Darryl Hartley-Leonard, President of Hyatt Hotels Corporation; and Anthony Marshall, Dean of Hospitality Management at Florida International University and a world renowned expert on risk management and hospitality law.

"Catch the New Wave"

The theme of the Congress, «Catch the New Wave», was chosen to reflect current changes in political and socio-economic relations between countries around the world - developments in the European Community, the rapid opening up of East-West relations, the North-South dialogue - all of which are expected to result in new travel and tourism flows and a globalisation of the industry.

déclara le président de l'AIH Sam Federmann, co-propriétaire et président de Dan Hotels (Israël), dans son discours d'ouverture.

Un certain nombre de séances de groupes de travail fut consacré durant le Congrès de Chicago à des questions relatives à la sécurité. A la suite d'une réunion préliminaire au Congrès de Delhi l'année passée, une rencontre spéciale des hôteliers et restaurateurs sur la sécurité fut tenue, durant laquelle un rapport de l'AIH sur les principaux défis de la sécurité hôtelière fut discuté (voir encadré).

Le rôle de l'AIH dans le domaine de la sécurité

Le point principal de débat fut celui-ci: l'AIH doit-elle réaliser un programme de sécurité dans la restauration et l'hôtellerie, et lequel?

Les délégués présents à la réunion furent unanimes à considérer que l'AIH devait prendre position sur ce sujet, mais divergèrent quant à l'attitude à adopter pour attaquer le problème. Certains relevèrent les implications juridiques des exigences de sécurité que l'AIH pourrait édicter pour ses membres -notamment au regard des lois anti-trust- et jugèrent opportun que l'Association consulte des experts pour se protéger et protéger ses membres.

La réalisation la plus constructive de la part de l'AIH serait, selon un autre délégué, de se fixer des objectifs limités et réalisables plutôt que de dresser un programme trop ambitieux. Il fut ainsi admis qu'il serait irréalisable pour l'AIH d'éditer un répertoire



M. Antonio Enriquez Savignac (à gauche) Secrétaire général élu de l'OMT, et Sam Federmann, Président de l'AIH.
Antonio Enriquez Savignac (left), Secretary General Elect of the WTO, with Sam Federmann, IHA President.



M. Gerard van der Veen (à gauche), Directeur de l'Association hollandaise de l'Hôtellerie, discute avec Peter Balas, ancien Président de l'AIH.
Gerard van der Veen (left, Executive Director of the Dutch hotels Association, gets a word of advice from Peter Balas, Past President of the IHA.



La cérémonie d'ouverture.
The opening ceremony.

«Catch the new wave is our interpretation of "perestroika" and "glasnost",» said IHA President, Sam Federmann, co-owner and chairman of Dan Hotels, Israel, in his opening speech to delegates.

The IHA's role in safety and security

A number of working group sessions during the Chicago Congress were devoted to safety and security themes. Following a preliminary meeting at its New Delhi Congress last year, a special meeting of hotels and restaurants on safety and security was scheduled at which an IHA report on major safety and security issues was discussed (see box).

The main discussion point of the meeting was: what programme, if any, should the IHA implement in the field of hotel and restaurant safety and security?

Members present at the meeting unanimously agreed that the IHA should take some kind of stand on the issue, but had difficulties agreeing how they should go about it. Some delegates were concerned as to the legal implications of the IHA drawing up safety and security standards for its members - particularly in view of anti-trust regulations - and felt it was important the IHA take good legal advice to protect both itself and its members.

Set limited goals which are realistic and achievable

The most positive contribution from the IHA, another delegate said, would be for the association to set itself limited

des règlements de protection-incendie, puisqu'en sus des lois nationales, il existe environ 12.600 règles communales et locales uniquement aux Etats-Unis.

Le domaine où l'action est la plus nécessaire, fut-il décidé, est celui de la prise de conscience par les clients de l'importance des mesures de sécurité, ainsi que l'organisation par les hôteliers d'un entraînement de sécurité suffisant pour leur personnel. «Tous les plus graves accidents se produisent parce que la formation manque ou parce que les clients ne sont pas assez conscients des risques», nota Allan Nyren, Directeur adjoint de l'Association suédoise de l'Hôtellerie: «Si nous nous attachons aux ressources humaines, nous pourrions faire progresser notre vision des choses. Si nous nous lançons dans les considérations techniques, nous nous perdrons».

Manque de communication pour le client

Larry Chervenak, président de Chervenak, Keane & Company et spécialiste de la technologie, suggéra comme début à l'action de l'AIH l'établissement d'instructions de sécurité claires qui puissent être disposées dans les chambres d'hôtel, afin d'informer le client de ce qu'il doit faire en cas d'urgence. Des brochures à ce sujet devraient aussi être disponibles dans les halls d'hôtels. La communication et l'information pratique sont la clé de tout, ajouta-t-il.

Pour faire suite à cette séance de travail, un groupe de responsables dresse actuellement une



De gauche à droite: Sam Federmann, Président de l'AIH; Raymond Fenelon, Secrétaire Général de l'AIH et Antonio Enriquez Savignac, Secrétaire Général élu de l'OMT.

From left to right: Sam Federmann, IHA President; Raymond Fenelon, IHA Secretary General and Antonio Enriquez Savignac, Secretary General Elect of the WTO.



Ken Chamberlain (à gauche), Vice-Président exécutif de la PATA, félicite Khampi Suwanarat, du groupe hôtelier Dusit Thani, de la candidature victorieuse de la Thaïlande comme pays hôte du Congrès 1992 de l'AIH.

Ken Chamberlain (left), Executive Vice President of PATA, congratulates Khampi Suwanarat of the Dusit Thani hotels group on Thailand's successful bid to host the IHA Congress in 1992.



Juan Gaspart (à gauche), Propriétaire-Directeur de l'hôtel Avenida Palace à Barcelone et l'un des plus populaires et fidèles membres de l'AIH, avec Gareth Davies, nouveau Secrétaire Général de l'UFTAA. Juan Gaspart (left), Managing Proprietor of the hotel Avenida Palace in Barcelona and one of the IHA's most popular and longest standing members, with Gareth Davies, new Secretary General of UFTAA.

goals but ones which were realistic and achievable - rather than try to undertake too ambitious a programme. It was agreed it would be totally impracticable, for example, for the IHA to try to draw up a list of all regulations concerning fire safety standards as in addition to national regulations, there are some 12,600 municipal and local jurisdictions in the United States alone.

Lack of communication to guests

The most important areas requiring action, it was decided, were making guests aware of the importance of security measures and getting hotels to provide adequate staff security training. «All major accidents occur because of a lack of staff training or a lack of communication to guests about the risks involved,» said Allan Nyren, Deputy Managing Director of the Swedish Hotels Association. «If we stick to the human resource area, we can make progress with our vision statement. If we try to get into technical matters, we will get lost.»

Larry Chervenak, president of Chervenak, Keane & Co. and a specialist in the subject of technology, suggested the IHA should start by developing clear safety instructions for hotels to put in each guest room, advising the guests what to do in the case of an emergency. Leaflets should also be available in lobby areas. The effective communication of practical information is the key, he added.

Following the meeting, a working group is now drawing up a list of safety and security goals for the

liste d'objectifs de l'AIH relatifs à la sécurité, qui sera discutée au Congrès de Prague l'année prochaine. Une commission devrait voir le jour, qui comprendrait non seulement des hôteliers et restaurateurs, mais aussi des architectes, fournisseurs et assureurs.

«Peut-être qu'une initiative de l'AIH pourrait être soutenue par les assurances», s'interrogea un délégué. L'exemple des cours de l'AH & MA sur les abus d'alcool fut cité. Ces cours sont apparemment si efficaces que des compagnies d'assurance diminuent de 10% les primes des hôtels dont le personnel suit cet enseignement.

Combattre le terrorisme

«Terrorisme-menace mondiale»: sous ce motto eut lieu une autre réunion dirigée par Gibbon McNeely, directeur de la sécurité, Sea Island Company, Géorgie, USA. Une fois de plus, la question de fond qui dominait la séance était: quelle est la responsabilité des hôteliers et que devrait faire l'AIH pour fournir des instructions à ses mem-

bres dans ce domaine?

Au cours d'une réunion spéciale sur l'environnement, les participants décidèrent de mettre sur pied une équipe qui puisse réfléchir sur le développement de projets hôteliers en termes de protection de l'environnement et de la culture locale, tout en encourageant le recours à des artisans indigènes et des matériaux existant sur place pour la construction.

L'une des rencontres les plus vivantes du Congrès de Chicago fut marquée par un exposé d'Anthony Marshall, Doyen de Gestion hôtelière à l'Université internationale de Floride. Marshall, célèbre pour ses démonstrations distrayantes et informatives, baptisa sa causerie: «Vendeur, attention; acheteur, attention!»

«Il doit y avoir des exigences minimum de sécurité dans les hôtels du monde entier», déclara Marshall. «Il est scandaleux qu'il n'existe aucune prise en compte de ce problème dans le système international d'attribution des étoiles».

L'orateur déplora le fait que la majorité des changements et améliorations

IHA and these will be discussed at next year's Congress in Prague. A commission may be set up and this would probably comprise not just hoteliers and restaurateurs, but also architects, other suppliers and insurance companies.

«Maybe an initiative adopted by the IHA would be supported by the insurance industry,» one delegate wondered. The example of alcohol abuse courses run by the AH&MA was quoted. These courses are apparently so effective that insurance companies are now giving 10% discounts in insurance premiums to hotels whose staff follow the courses.

Environmental concerns

During a special session on the environment, participants decided to put together a task force to advise on the development of hotel projects in an effort to ensure environmental protection, the preservation of local culture while, at the same time, encouraging the use of local craftsmen and local materials in the development of new hotel and resort projects.

Seller beware; buyer beware

One of the most lively sessions during the IHA Congress in Chicago was a presentation by Anthony Marshall, Dean of Hospitality at Florida International



Anthony Marshall.

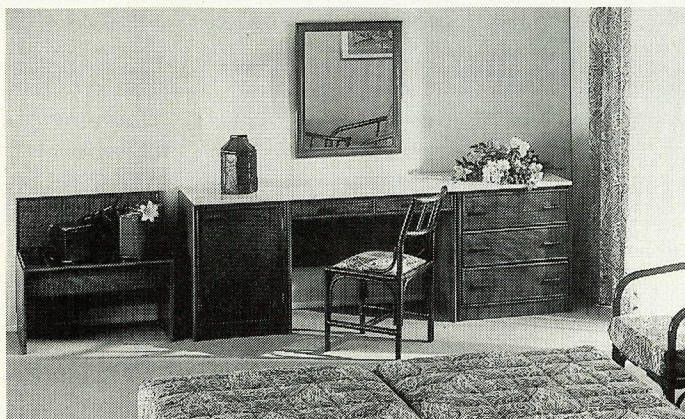
Combating terrorism

«Terrorism - a world threat» was another special session scheduled at the IHA Congress and moderated by Gibbon McNeely, Director of Security, Sea Island Company, Georgia. Again, the basic question underlying the session was: what is the hotel's responsibility and what role should the IHA be undertaking to provide guidelines to hotel and restaurant members?

University. Marshall, who is well-known for his entertaining yet informative presentations, entitled his session: «Seller beware; buyer beware».

«There should be minimum standards of safety and security laid down for hotels worldwide,» said Marshall. «It's outrageous that there is not even any rating in the international star grading system for these issues.»

Marshall bemoaned the fact that the majority of



Encourager l'utilisation de matériaux locaux.
Encouraging use of local materials.



Préserver l'environnement.
Protecting the local environment.

qui interviennent dans le domaine de la sécurité ne se produisent que parce que «si l'on cause du tort à quelqu'un ou qu'on le blesse, cela va coûter cher». Mais Marshall mit en garde les délégués présents: «Si vous ne déterminez pas des règles de base, quelqu'un d'autre s'en occupera».

Contrôler ou être contrôlé

«L'industrie hôtelière veut-elle se dicter une conduite ou se la faire dicter?», demanda-t-il. Citant une chaîne internationale qui a choisi la première solution parce qu'elle avait remarqué la prise de conscience des voyageurs, Marshall releva que d'ici au 30 juin 1990, tous les hôtels Sheraton du monde seraient équipés de sprinklers, de détecteurs de fumée perfectionnés et de portes se fermant automatiquement, comme d'alarmes vocales en plusieurs langues. D'ici à 1991, ajouta-t-il, Sheraton s'est engagé à doter tous ses

hôtels de serrures de sécurité spéciales, «même si, ce faisant, vingt-cinq contrats seront annulés».

«Et naturellement, toutes ces mesures de sécurité ne sont pas prises uniquement pour le client, mais aussi en faveur du plus modeste de leurs employés».

A en croire le professeur Marshall, les primes d'assurances américaines augmentèrent de 300% il y a quinze ans, lorsqu'on réalisa combien la plupart des hôtels étaient pauvrement gérés en ce qui concernait la sécurité. A ce moment-là, il devint rentable d'avoir un responsable de la gestion du risque.

Un tel responsable est vital pour chaque hôtel, déclara l'orateur. Ce poste doit être considéré comme un poste de haut niveau et reconnu comme tel par l'ensemble du personnel de l'établissement: «Sinon, comment peut-on espérer que ce personnel va prendre au sérieux les problèmes de sécurité?».

changes and improvements which occur, as far as safety and security measures are concerned, are only implemented «because if you screw up and injure anyone in this business, it will cost you.» But he warned hotel members present: «If you don't provide the basic standards, somebody else will.»

To regulate or be regulated?

«Does the hotel industry wish to regulate itself or have itself regulated?» Marshall asked. Citing one international group which has wisely opted for the former because it has recognised the gap in the traveller's mind, Marshall said that by June 30, 1990, every Sheraton hotel around the world will be equipped with sprinkler systems, hard-wire smoke detectors and self-closing doors, as well as voice enunciator alarms with multi-lingual capabilities.

By 1991, said Marshall, Sheraton hotels have

committed to equipping all their properties with hard system locks - «even though this means they will have lost contracts for some 25 properties as a result of the decision.»

«And of course,» added Marshall, «they're not just incorporating all these safety measures out of concern for their clients. They're doing it for the bottom-line bucks.»

According to Marshall, insurance rates in the US went up 300% around 15 years ago, when it was realised how poorly geared towards risk management most hotels were. It was only then that it became fashionable to have a risk manager.

Risk managers are vitally important to every hotel, said Marshall, and it should be treated as a high level job and seen as a high level job by all the hotel staff.

«Otherwise, how can anyone expect a hotel's staff to treat the issues of safety and security seriously?»

Rapport de l'AIH sur les priorités en matière de sécurité des hôtels et restaurants

Le rapport ci-dessous fut présenté par l'AIH au Congrès de Chicago, lors de la réunion spéciale sur la sécurité des hôtels et restaurants. La sélection a été faite sur la base de suggestions des membres d'une part, des secteurs à traiter d'autre part.

Selon les experts en sécurité des hôtels et restaurants, trois aspects prioritaires se dégagent:

- sécurité des hôtes et du personnel;
- protection des biens;
- sécurité des systèmes et données informatiques.

Sécurité des hôtes et du personnel

- a) - *Entraînement du personnel pour prise de conscience et aptitudes en matière de sécurité;*
 - Attitude envers les hôtes handicapés;
 - Identification des employés (cartes d'identité, badges, etc);
 - Mesures contre l'alcoolisme et la drogue dans le personnel;
 - Maladie du légionnaire.
- b) - *Exigences minimales en construction, matériaux, équipements, meubles et entretien.*
 - Protection-incendie, sécurité nourriture et eau, protection contre les insectes et la vermine, contre le bruit. Règlement concernant les fumeurs.
 - Matériel de premier secours; alimentation de secours en eau et en électricité.
- c) - *Procédures spéciales pour femmes d'affaires.*

Protection des biens

Protection des biens des clients contre les dommages et le vol.

- Interviews du personnel: contrôle de l'honnêteté;
- Contrôle du lobby;
- Coffres;
- Systèmes de surveillance;
- Systèmes de fermeture (clés, clés électroniques à cartes, etc).

Sécurité informatique

- Accès surveillé à l'ordinateur (local, documentation système et conservation des données);
- Protection contre la manipulation des données et l'accès illicite (mot de passe);
- Niveaux d'autorisation différents permettant l'accès différencié à l'information;
- Séparation des tâches pour éviter les détournements;
- Protection anti-feu de l'ordinateur;
- Protection contre les pannes de courant (accidentelles ou intentionnelles).

IHA report on major issues of safety and security in hotels and restaurants

The following report was presented by the IHA at the special meeting of hotel and restaurant safety and security in Chicago. It was compiled following discussions with members who offered suggestions as to the key areas to be covered.

According to experts on the subjects, three priority areas seem to stand out:

- guest and personnel safety and security;
- asset protection;
- computer systems and data security.

Guest and personnel safety and security

- a) - Staff training for safety awareness and practical skills in safety matters.
 - Attitude towards ill and handicapped guests.
 - Staff identification (identity cards, badges, etc.).
 - Measures against alcohol and drug abuse by staff.
 - Legionnaires' disease.
- b) - Safety standards for construction, materials, equipment, furniture and maintenance.
 - Fire protection, food safety, water safety, protection against insects and vermin, protection against noise. Rules on tobacco smoking.
 - First aid facilities, emergency facilities for energy, water.
- c) - Special procedures for the travelling lady executives.

Asset protection

Protection of guests' property against damage and theft.

- Interview of personnel for integrity.
- Lobby control.
- Safes.
- Surveillance systems.
- Locking systems (keys, electronic key card systems, etc.)

Computer/data security

- Restricted access to the computer (computer room itself, systems documentation and data storage area).
- Protection from both internal manipulation and outside access (password).
- Different levels of authorisation for access to different levels of information.
- Separation of duties to avoid embezzlement.
- Protection of the computer itself (fire).
- Protection against power failures (accidental or sabotage).

Bali: la sécurité au paradis

Safety and security in paradise

by Adji Sumarto*



Bali Hyatt Hotel.

Bali est depuis longtemps célèbre dans le monde entier en tant que destination touristique. Bali est l'une des 13.677 îles formant la République d'Indonésie et constitue l'une des 27 provinces du pays. Plusieurs hôtels de grand luxe ont été installés ici pour répondre aux besoins touristiques. L'un des plus récents et des plus appréciés est le Bali Hyatt.

Classé 5 étoiles et doté de 387 chambres, le Hyatt est situé sur la plage de sable blanc de Sanur, longue de 570 mètres, l'une des plus fameuses de l'île. En regardant vers l'Est depuis les balcons de l'hôtel, on peut voir le Mont

Agung (la montagne sacrée balinaise); au-delà du bras de mer se profile l'île de Lembongan. De la plage, on assiste à un superbe coucher de soleil.

L'hôtel fut ouvert en 1973, sous la direction de Hyatt International Corporation, Chicago, USA. Le complexe comprend trois blocs, deux superbes piscines proches de la plage, 5 restaurants, plusieurs bars, une salle de banquet, un parcours de golf 3-trous, 2 courts de tennis en terre battue, des bureaux et des dépendances (cuisine, chaufferie, aire de réception, entrepôts et grand parking). De l'autre côté de l'avenue, vis-à-vis de l'hôtel, on

- the sacred mountain of Bali - and across the sea, Lembongan island.

The hotel was opened in 1973 under the management of Hyatt International Corporation, Chicago. The hotel complex consists of three room blocks, two swimming pools close to the beach, five separate restaurants, bars, a banquet hall, a three-hole golf course, two gravel tennis courts, administration offices, back-of-the-house buildings - such as kitchen, boiler room, receiving bay, stores and a large parking area. Across the main road in front of the hotel are the power plant, water treatment installation and the Telaga Naga Chinese restaurant. The hotel is surrounded by over 2,000 coconut trees and natural botanical gardens, including a jogging track.

Safety of the guest

Over the years, the hotel has gained an excellent reputation, leading the field in terms of high occupancies and attentive staff providing first-rate services. Management is constantly concerned about maintaining this high quality of service and even, where possible, improving it. Competition among hotels on Bali is growing stronger and the island is projected to register a growth of some

Bali has long been known the world over as a favourite tourist destination. It is but one of the 13,677 islands which make up the Republic of Indonesia and is one of its 27 provinces. Many deluxe hotels have been developed on the island to support the tourism industry. And one of the earliest to be built, as well as being one of the most popular, is the Bali Hyatt.

The 387-room five-star Bali Hyatt hotel is located on the 570-metre long white sandy beach of Sanur, perhaps the best-known beach of the island. Looking to the east from the guestroom balconies, one can see Mount Agung

trouve le générateur électrique, l'installation d'épuration des eaux et le restaurant chinois Telaga Naga. Le complexe hôtelier est environné de plus de 2000 cocotiers et de jardins tropicaux où serpente une piste de jogging.

Clients en sécurité

Au fil des années, l'hôtel a pris une position-pilote pour le taux d'occupation et le service attentionné. La direction du Bali Hyatt tient absolument à conserver et même améliorer cette qualité de service. La compétition entre les hôtels balinais va s'accroître, puisque l'on prévoit un taux de croissance touristique insulaire de 17,58% par an, tandis qu'en 1992, 1.250.000 touristes étrangers et 400.000 Indonésiens devaient visiter Bali!

Conséquence logique du désir de rester l'hôtel balinais No 1, l'une des priorités de la direction est d'assurer la parfaite sécurité des clients durant leur séjour au Hyatt. Fort heureusement, Bali est, à l'instar des autres destinations touristiques indonésiennes, un lieu paisible. Au cours des 16 années d'exploitation de l'hôtel, il n'y a eu ni accident ni incident significatif au Bali Hyatt. Les hôtes n'ont pas eu non plus à souffrir de catastrophes naturelles, actes de violence ou autres menaces. Le climat est idéal pour les sports de plein air et le tourisme; aucun typhon, aucune tornade, aucune tempête ne frappent jamais Bali.

Mesures concrètes

L'ensemble du Bali Hyatt occupe 36 hectares. Il y a trois accès depuis la route et une zone publique

importante sur la plage. Des villages sont situés autour de l'hôtel. Considérant ces éléments factuels, la direction veut éviter toute menace à la sécurité, au confort et à la tranquillité de ses hôtes. Les risques éventuels à considérer proviennent classiquement des chauffeurs de taxis officiels, des guides non reconnus, des colporteurs et des prostituées.

Pratiquement tous les hôtels de Bali rencontrent des difficultés avec les taxis bon marché et les guides amateurs démarchant aux alentours de l'établissement. Des mesures ont été prises au Hyatt pour éviter que ces personnes indésirables pénètrent dans l'hôtel pour offrir leurs services. La plupart de ces chauffeurs ne sont d'ailleurs pas assurés et nous avertissons nos clients afin qu'ils les évitent.

Des gardes contrôlent les accès à l'hôtel depuis la route, les parkings et veillent à l'entrée principale du lobby pour empêcher toute infiltration non désirée. La direction offre par ailleurs à ses hôtes un service fiable de taxis et de guides, fournis par les maisons Pacto, Avis et BIL.

Sur la plage

Toutes les plages balinaises sont considérées comme des endroits publics. Le Hyatt a disposé trois postes de garde le long de la sienne, afin d'éviter toute intrusion à partir du bord de mer et d'empêcher que les hôtes puissent être importunés pendant qu'ils se relaxent sur la plage. Les «jukung» ou marins-pêcheurs traditionnels, de même

17.6% a year in numbers of visitors between now and 1992, with 1.25 million expected from abroad in that year and 400,000 from Indonesia.

As a result, one of the main concerns of the Bali Hyatt hotel's management is to ensure the safety and security of our guests while they are spending their holidays in our hotel.

We are lucky that Bali, like other tourist destinations in Indonesia, is a peaceful place. During the 16 years of the hotel's operation, there have been no really serious accidents or incidents within the hotel. Guests have no need to worry about natural disasters, acts of violence, or other criminal threats. The climate is ideal for outdoor sports and sightseeing around the island. Bali does not have hurricanes, typhoons or really bad storms at any time of the year.

Security measures in the lobby

The Bali Hyatt covers an area of 36 acres, with three points of access from the main road and an open public area on the beach. There are also villages around the hotel. Common threats from outside the hotel, which need to be taken into account to minimise the risk of security, are unlicensed taxi drivers and tour guides, hawkers and prostitutes.

Almost all resorts on Bali experience problems with unlicensed taxi drivers and tour guides soliciting services outside the hotel entrances. The Bali Hyatt is no exception. Therefore, security measures are taken to ensure these undesirables are not able

to infiltrate into the hotel and offer their services to guests in the lobby. Most of the drivers concerned have no proper insurance liability and guests are advised against using their services.

Security guards control access from the main road to the main hotel entrance, in the parking area and even within the main entrance of the hotel's lobby to screen any outsiders entering the hotel. In addition, management provides reliable transportation and tour guide service counters in the lobby. Services are entrusted to three well-known companies: Pacto, Avis and BIL.

Safety and security measures on the beach

All the beaches on Bali are considered to be public areas, so the Bali Hyatt hotel provides three static security posts along the beach. The function of these posts is to prevent unauthorised people from entering the hotel premises from the beach and to prevent outsiders disturbing our guests while they are relaxing on the beach. These outsiders include «jukung-men» or traditional boatmen, as well as hawkers who urge guests to buy souvenir items from them.

We provide buoys and floats to define the safe swimming area and all boats and windsurfers have to operate outside this area. To ensure that all activities on the beach are conducted in an orderly fashion, security beach-control units monitor all activities including those in the area around the swimming pools.

Security supervisors on

que les colporteurs d'articles-souvenirs, sont concernés par cette mesure.

Des bouées délimitent efficacement la zone de natation recommandée; toutes les embarcations et planches à voile en sont tenues à l'écart. Pour assurer une certaine organisation des activités de plage, des équipes de contrôle les supervisent, y compris dans la zone des piscines.

Les surveillants et les animateurs des activités nautiques sont tous entraînés aux mesures de premier secours et de sauvetage. Mais l'absence de grosses vagues et de courants assurent une natation sans souci, grâce à la barrière de corail naturelle située à 300 mètres de la plage.

Contre le feu

Le lobby, le restaurant Spice Islander et la salle de banquets Rinjani bénéficient d'un design unique. Leurs hauts toits incurvés sont formés de poutres en bois de cocotier et recouverts de chaume exotique. Des sprinklers ont été installés dans ces plafonds. On n'a jamais connu le moindre incendie dans cet hôtel. Tous les bâtiments sont équipés d'extincteurs, de bouches et de tuyaux d'incendie. Des détecteurs de fumée et de chaleur sont placés dans les chambres, les bureaux, les magasins et les ateliers, de manière à respecter les standards les plus sévères.

Les chambres sont situées dans trois corps de bâtiments disposés en trapèze. Chacun des trois offre un magnifique jardin tropical en son centre. Les

balcons donnent sur les jardins ou sur la mer. Les chambres sont éloignées des cuisines et des restaurants, ce qui réduit les risques d'incendie.

Une fois par semaine, selon les indications du manuel d'incendie Hyatt, le service de sécurité s'assure que tous les départements de l'hôtel, sans exception, envoient leur personnel à l'entraînement anti-feu. Le manuel d'incendie propre au Bali Hyatt a été étudié quant à lui pour répondre aux exigences spécifiques de l'architecture de l'hôtel. Des tableaux résumant les instructions d'incendie de chaque département sont disposés dans chaque local, de sorte que les employés sachent exactement quoi faire en cas d'urgence. Une fois par mois a lieu, pour la brigade d'intervention, un exercice d'évacuation. Enfin, une fois par an, l'entraînement trouve son point culminant dans une alarme-surprise destinée à juger de la rapidité de réaction de la brigade et des autres départements.

Tous les membres de la brigade d'intervention - qu'ils travaillent de jour ou de nuit - sont répertoriés quotidiennement sur un tableau dans le bureau de sécurité, pour faciliter leur mobilisation en cas de besoin.

Eau purifiée

L'hôtel reçoit de l'eau par l'entremise du réseau d'Etat. Il dispose de plus d'un centre de purification de l'eau qui couvre la demande des chambres et de l'exploitation. On porte attention à la protection de l'environnement et l'installation de traitement nettoie aussi les eaux

beach duty and all Bali Hyatt staff who provide water sports for guests are trained and qualified in emergency first-aid procedure and life saving. The swimming area is, however, ideal. There are no big waves or strong currents because Sanur beach is protected by a natural barrier reef about 300-metres away from the beach.

Fire safety

The hotel lobby, the famous Spice Islander restaurant and the Rinjani banquet hall are unique in their design. Their soaring pitched roofs are constructed of coconut beams covered with a thatch of elephant grass. As fire precautions, sprinklers were installed in these roofs. So far, there has not been even the smallest fire in the hotel. All the hotel buildings are equipped with fire extinguishers, fire hydrants and fire hoses placed strategically around the buildings, as well as smoke and heat detectors in rooms, offices, stores and workshops, etc. to meet the high safety standards required.

The hotel guest rooms are located in three square-trapezium shaped courts. Each court has a magnificent tropical garden in a central courtyard. All rooms have their own balconies overlooking the gardens or facing the sea. These courts are located at some distance from the kitchens and restaurants which greatly reduces vulnerable fire safety points.

There is regular fire training practice once a week, based on the new Hyatt Fire Training Module. The safety and

security department ensures that every department in the hotel sends all its staff without exception for this training. The Bali Hyatt Fire Manual was designed to cope with the specific fire risks of the hotel's typical Balinese architecture and design. Laminated Departmental Fire Procedures in folio size with a red border are strategically displayed in every outlet, office, store, pantry, etc. so that employees know what they should do in the case of an emergency. Once a month, the hotel holds a fire-fighting practice for the frontline fire brigade and an exercise in conducting closedown and evacuation. All these regular exercises culminate in an unannounced fire drill once a year to check how speedily the fire brigade and other departments react and respond in the event of a fire.

All members of the frontline fire brigade - whether on duty on the daytime, evening or nighttime shift - are always registered and recorded daily on a board in the safety and security control office for easy mobilisation in the event of an emergency.

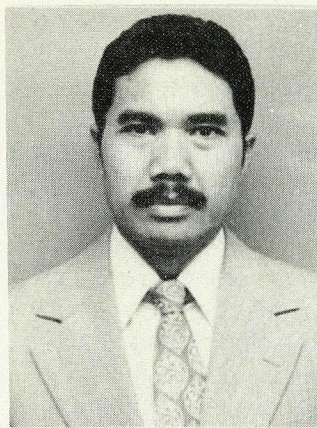
Water treatment

The hotel receives water from the government water supply. Nevertheless, it also has a water treatment installation to purify this water, so that good quality water is provided to guest rooms and for hotel use. As regulated by the government, the Bali Hyatt is very concerned about preserving the environment. The water treatment installation also recycles the sewage and utilises

usées aux fins d'arrosage des jardins.

Améliorer

La direction du Bali Hyatt est consciente de l'importance du département de sécurité. Au-delà des tâches de protection des personnes et des biens, notre équipe veut jouer un rôle dans une approche moderne de la sécurité. Le département déploie divers efforts pour maintenir le niveau de sécurité de l'établissement, de même que pour prévenir les pertes; il prend part aux campagnes d'hygiène et développe de nouveaux programmes. En somme, nous prenons en charge les mesures nécessaires à prévenir tout risque sans courir celui de créer une atmosphère trop policière!



**Avant de prendre ses fonctions au Bali Hyatt en juillet 1987, l'auteur était officier de l'Armée de l'air indonésienne. Durant 24 ans, il a occupé différents postes dans des bases militaires et comme instructeur à l'Académie militaire et dans d'autres centres d'entraînement. Son dernier grade militaire fut lieutenant-colonel de l'Armée de l'air, responsable du programme et de la planification au Renseignement aérien, état-major de l'Armée de l'air.*

the water provided for spraying the gardens.

Improving security and safety

The Bali Hyatt's management is aware of the importance of the role of the security and safety department. Management encourages and supports the activities of this department as a means of protecting the safety and security of guests and their belongings, hotel employees and the property. This department not only provides traditional guard services, but also takes an active role in implementing a modern approach to the subject of hotel security.

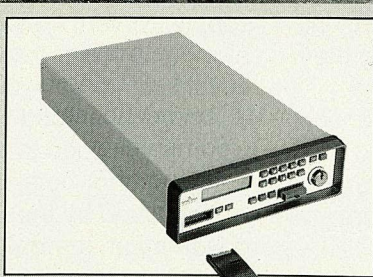
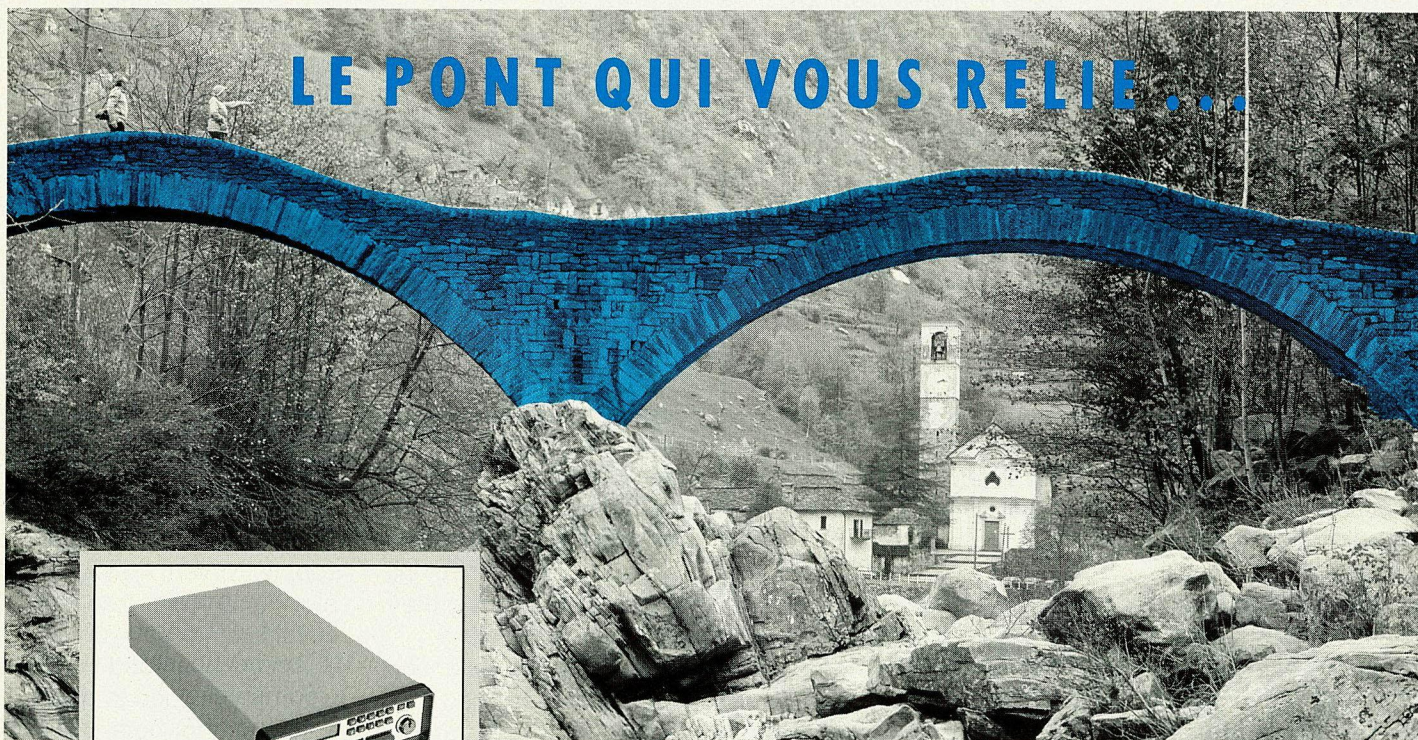
A number of activities have been carried out by the department to ensure

that security and safety levels in the hotel are maintained. The department also makes a contribution to loss prevention and is involved in hygiene and cleanliness campaigns, as well as developing new procedures.

Safety and security measures in this hotel are carried out smoothly so that all possible threats are perceived and prevented without turning the hotel area into something resembling a prison camp.

** Before joining the Bali Hyatt as Security and Safety Manager in July 1987, the author had spent 24 years as an Indonesian Airforce Officer. His last posting before retirement was that of Lieutenant Colonel, responsible for planning and programming for the Directorate of Air Intelligence,*

LE PONT QUI VOUS RELIE...



Service Lecteurs 12841

- TELEFAX
- X.25
- VIDEOCONFERENCING
- LIGNES JUSQU'À 2.048 MB/S

... EN TOUTE SÉCURITÉ

A chaque type de communication, son appareil de chiffrement GRETAG...

...Et vos données confidentielles le resteront.

ete-hager

LE PONT QUI VOUS RELIE

Bielstrasse 26

3250 Lyss

Tel. 032/84 44 88

Tfx 032/84 42 73

Sécurité de la gestion: l'audit hôtelier

by Robert Fehlmann and Francis Jud*

Security in management: the hotel audit

Compte tenu de la diversité et de la multiplicité des transactions dans l'industrie hôtelière, ainsi que de la rapidité de report de ces mêmes transactions, il est indispensable que les établissements hôteliers adoptent des systèmes de contrôle et des procédures permettant de réduire les risques, qu'ils soient d'erreur, d'omission ou issus de la malveillance.

Les brigades qui se succèdent dans différents points de vente où transitent des quantités importantes d'espèces, de même que le nombre d'employés limité restreignant le principe de séparation des pouvoirs, sont autant d'éléments qui rendent les négligences difficiles à identifier et augmentent la tentation de fraude.

De par ses particularités, l'entreprise hôtelière doit, plus que toute autre, se doter d'un système de contrôle interne adéquat. L'établissement d'une comptabilité exacte, la protection du patrimoine, ainsi que le bon accomplissement du but de l'entreprise en dépendent.

Le système de contrôle interne comprend l'ensemble des moyens techniques et organisationnels de contrôle parmi lesquels figure l'audit. Ce dernier a notamment pour objectif d'analyser le système en

ce qu'il limite ou décèle les erreurs et les irrégularités. Ainsi l'auditeur identifie les faiblesses du système en vue de les améliorer, et, après avoir jugé l'efficacité des forces, vérifie qu'elles sont appliquées telles que conçues.

Si l'auditeur interne, individu ou département au sein de l'hôtel reportant en principe directement à la haute direction, oriente ses investigations vers le contrôle de l'application des procédures, de l'efficacité de la gestion et de l'application de la politique définie, l'auditeur externe, organe de révision indépendant, se soucie avant tout de la régularité et de la sincérité des informations requises pour le bon établissement des états financiers.

Pour l'appréciation des procédures de contrôle interne, l'auditeur externe dispose de deux principaux supports par l'utilisation de questionnaires de contrôle interne («Q C I», Annexe I) et de diagrammes de circulation des documents («Flow Chart», Annexe II) qui lui permettent de se faire une opinion, de déceler forces et faiblesses du système et finalement de déterminer le niveau et l'étendue de ses autres contrôles faisant l'objet du programme de révision.

Les «Q C I» servent de

Because of the diversity and multiplicity of transactions carried out in the day-to-day operation of a hotel, as well as the speed with which these transactions have to be recorded, it is essential for hotels to adopt adequate control systems and procedures to ensure they minimise risks, whether these be the result of errors, omissions, or fraud.

The number of different teams of staff who operate in shifts at a hotel's different sales points, not to mention the large amounts of cash that they handle, make it impossible to restrict the control of these operations to a small handful of people. Thus, it makes it all the more difficult to identify instances of negligence and at the same time, the system encourages fraud.

In view of the particular nature of its operations, it is more important for a hotel than perhaps any other type of organisation to have an adequate internal system of control. The setting up of a detailed accounting system, the protection of the hotel itself and the success of its operations all depend on this.

The internal control system comprises all the technical and administrative methods of control, including the audit. The

aim of the hotel audit is really to analyse the system and determine whether or not it contains any errors or irregularities. The auditor's job is on the one hand, to identify the weaknesses of the system and improve it and, on the other, check that the strengths of the system are being applied properly.

The internal audit - whether it is carried out by an individual or a department reporting in principle directly to upper management - tends to concentrate on checking the way in which procedures are applied, testing the effectiveness of management and the application of the hotel's defined policy. In contrast, the external auditor, who comes from an independent body, is more concerned with the reliability and honesty of information necessary for the assessment of a financial report.

In order to be able to carry out an assessment of internal procedures, the external auditor has two standard procedures which assist him in his task. The first is a questionnaire which has to be completed by the internal auditors (see forms ICQ) and the second, flow charts (see below) which help him to determine the strengths and weaknesses of the internal audit system

guide à l'auditeur enregistrant les réponses et vérifiant leur sincérité, alors que les «Flow Chart», schémas graphiques de circuits de documents, apportent une visualisation qui permet de juger l'efficacité des procédures et révèle d'éventuelles duplications ou opérations inutiles. Ne seront donc représentées que les informations présentant un intérêt significatif pour le contrôle et celles, moins significatives, mais indispensables à l'enchaînement des opérations. Cette description du système doit pouvoir être réutilisée tout au long de la mission et pour les missions ultérieures. Elle nécessite en effet un investissement en temps qu'il faut éviter autant que possible de répéter.

Mais, à ce stade, l'auditeur n'a qu'une présomption de fonctionnement et doit s'assurer que, dans la pratique, le contrôle fonctionne correctement.

C'est là qu'intervient le programme de révision des procédures, dont l'application permettra d'obtenir la confirmation que les contrôles prévus dans la procédure sont réellement appliqués à l'ensemble des transactions, correctement effectués et réalisés par des personnes habilitées.

Ce programme de révision doit être largement adapté à l'entreprise et aux spécificités de celle-ci et de son secteur. Outre les contrôles traditionnels des postes du bilan et du compte d'exploitation, ce programme comporte toujours dans l'hôtellerie trois parties déterminées à partir des cycles princi-

aux intéressant l'auditeur, et nécessitant une approche particulière, soit:

- Le cycle des ventes.
- Le cycle des achats.
- Le cycle de la production.

Le souci de l'hôtelier, comme celui de tout dirigeant, est de produire des états financiers reflétant fidèlement l'activité de son entreprise. Mais sa préoccupation est surtout de pouvoir expliquer ses chiffres, comprendre quelles en sont les causes, envisager des actions correctives. Par l'approche de contrôle exposée ci-dessus, l'auditeur externe apporte en partie à l'hôtelier ces analyses et ces réponses.

Sa fonction passe ainsi d'une contrainte légale à un outil de gestion. Toutefois, s'il propose des actions correctives, l'auditeur ne les impose pas. C'est à l'hôtelier d'engager ces actions en vue d'améliorer la performance de son exploitation.

L'audit réussi s'assimile à un «partnership», dans lequel l'auditeur est celui qui identifie les problèmes, et l'audité celui que leur apporte une solution concrète. A ce titre, l'audit apporte une contribution positive à la gestion de l'hôtel, quel que soit sa taille ou son statut juridique.

*Robert Fehlmann, expert-comptable diplômé, est le partenaire suisse de Horwath & Horwath International à Genève. Francis Jud est consultant hôtelier auprès de la même compagnie. Robert Fehlmann est aussi trésorier de Hotel Security Worldwide Association.

as well as the breadth and depth of the hotel's internal controls.

The ICQ forms serve as a guide for the external auditor who checks the responses to determine their honesty and accuracy, while the flow charts provide visual support which enables him to judge how efficient the hotel's internal procedures are and whether they contain any duplication of effort or unnecessary controls. The controls featured include both those which are of direct significance as far as the hotel's day-to-day running is concerned and those which, though less important, indirectly affect operations.

The profile of the system must be able to be used again and again for future audits. It takes time to set up initially but the exercise should not need to be repeated at a later date.

The auditor's primary function, nevertheless, is to assure that the hotel's financial accounting procedures meet standard requirements. This is what the audit is all about: to check that the procedures defined in writing by the hotel are actually carried out in practice, that they are carried out correctly and by suitably qualified people.

Each external audit has to be largely tailored to the type of company and to the particular demands of the sector. In addition to the traditional standard checks of the balance sheet and operating performance, hotel audits have to include three specific controls which require special analysis. These are:

- the sales cycle;
- the purchasing cycle;
- the production cycle.

The hotelier's main concern, like that of any company leader, is to produce accounts which reflect faithfully the operations of his hotel. But he also needs to be able to explain the figures, understand where they come from and develop corrective action where necessary. It is through a detailed analysis like this that the external auditor can assist in providing some of the answers to these questions.

Thus, the role of the auditor goes beyond that of fulfilling a legal obligation; the hotel can use him as a marketing tool. At the same time, the hotelier does not have to accept any corrective action proposed by the auditor. It is up to the hotelier himself to take action if he wants to improve his operating performance.

A successful audit, therefore, is akin to a successful partnership in which the auditor is the one who identifies problems and the hotel the one who puts into practice the solutions. The audit contributes positively to hotel management, whatever the size of the hotel or its legal status.

* Robert Fehlmann, auditor and chartered accountant, is the Swiss partner of Horwath & Horwath International based in Geneva. Francis Jud is a hotel consultant, also employed by H&H Geneva. Robert Fehlmann is also the Treasurer of Hotel Security Worldwide Association.

QCI - Reçus de paiements

Reçus de paiements

Nom de l'employé
Procédure suivie

		Oui	Non	P/R
1. Tous les reçus sont-ils enregistrés par des caisses ou d'autres appareils?		_____	_____	_____
2. Si non, des reçus sont-ils établis pour les paiements de main à main?	_____	_____	_____	_____
3. Si de tels reçus sont établis, sont-ils prénumérotés et un double en est-il conservé?		_____	_____	_____
Dans ce cas, tous les reçus sont-ils comptabilisés numériquement?	_____	_____	_____	_____
4. Existe-t-il une liste des chèques pris par les caissiers?		_____	_____	_____
Dans ce cas, comment se présente cette liste?	_____	_____	_____	_____
5. Une boîte à fente est-elle prévue pour y déposer les reçus de paiement par département?		_____	_____	_____
6. Les paiements des caissiers des départements sont-ils attestés?	_____	_____	_____	_____
7. Le rassemblement des reçus de paiements par le caissier général est-il attesté?	_____	_____	_____	_____
8. L'ouverture et le décompte des enveloppes des différents caissiers est-il attesté?	_____	_____	_____	_____
9. Les reçus divers, tels que ceux des ventes par distributeurs automatiques, ventes de produits de récupération, meubles, etc., sont-ils transmis au contrôle tant par leur récipiendaire que par le caissier?		_____	_____	_____
10. Existe-t-il un contrôle des envois de fonds par la poste?	_____	_____	_____	_____

ICQ - Cash Receipts

Cash receipts

Name of employee
performing procedure

		Yes	No	N/A
1. Are all receipts recorded by cash registers or other mechanical devices?		_____	_____	_____
2. If not, are receipts issued for the over-the-counter collections?	_____	_____	_____	_____
3. If such receipts are issued, are they prenumbered and are duplicates retained?		_____	_____	_____
If so, are all receipts accounted for numerically?	_____	_____	_____	_____
4. Is a list made of checks taken by cashiers?		_____	_____	_____
If so, what is the disposition of this list?	_____	_____	_____	_____
5. Is a slotted box provided for deposit of departmental cash receipts?		_____	_____	_____
6. Are departmental cashiers' deposits witnessed?	_____	_____	_____	_____
7. Is the collection of cash receipts by the general cashier witnessed?	_____	_____	_____	_____
8. Is the opening and counting of individual cashiers' envelopes witnessed?	_____	_____	_____	_____
9. Are miscellaneous receipts, such as from sale of salvage and vending machines and miscellaneous furniture reported to the auditing department by the recipient as well as the cashier?		_____	_____	_____
10. Is there control over mail remittances received?	_____	_____	_____	_____

QCI - Réservations et autres opérations

Réservations et autres opérations

Nom de l'employé Procédure suivie

		Oui	Non	P/R
1. Un listing mensuel détaillé des dépôts de réservation est-il tenu?	_____	_____	_____	_____
2. Le listing de détail est-il accordé avec la carte «D» chaque mois?	_____	_____	_____	_____
3. Les bordereaux de dépôt de réservations anticipés sont-ils prénumérotés et sont-ils comptabilisés périodiquement?	_____	_____	_____	_____
4. La procédure d'enregistrement et de transfert des dépôts de réservations anticipées est-elle adéquate?	_____	_____	_____	_____
5. Les dépôts anticipés sont-ils vérifiés pour déterminer les forfaits?	_____	_____	_____	_____
6. Le compte de divertissement ABP est-il analysé chaque mois et approuvé par un responsable ou un directeur?	_____	_____	_____	_____
7. La procédure relative aux agents de voyages commissionnés est-elle bien conçue?	_____	_____	_____	_____
8. Le contrôle des coupons d'agences de voyage est-il correct?	_____	_____	_____	_____
9. Les commissions d'agences de voyage sont-elles analysées chaque mois?	_____	_____	_____	_____
10. Ces commissions augmentent-elles chaque mois?	_____	_____	_____	_____
11. La direction tient-elle ces statistiques d'exploitation?	_____	_____	_____	_____
a) Chambres libres/occupées	_____	_____	_____	_____
b) Nombre de clients	_____	_____	_____	_____
c) Tarif quotidien moyen des chambres	_____	_____	_____	_____
d) Durée moyenne du séjour	_____	_____	_____	_____
e) Pourcentage de double occupation	_____	_____	_____	_____
f) Pourcentage d'occupation	_____	_____	_____	_____
g) Tarif moyen par client	_____	_____	_____	_____

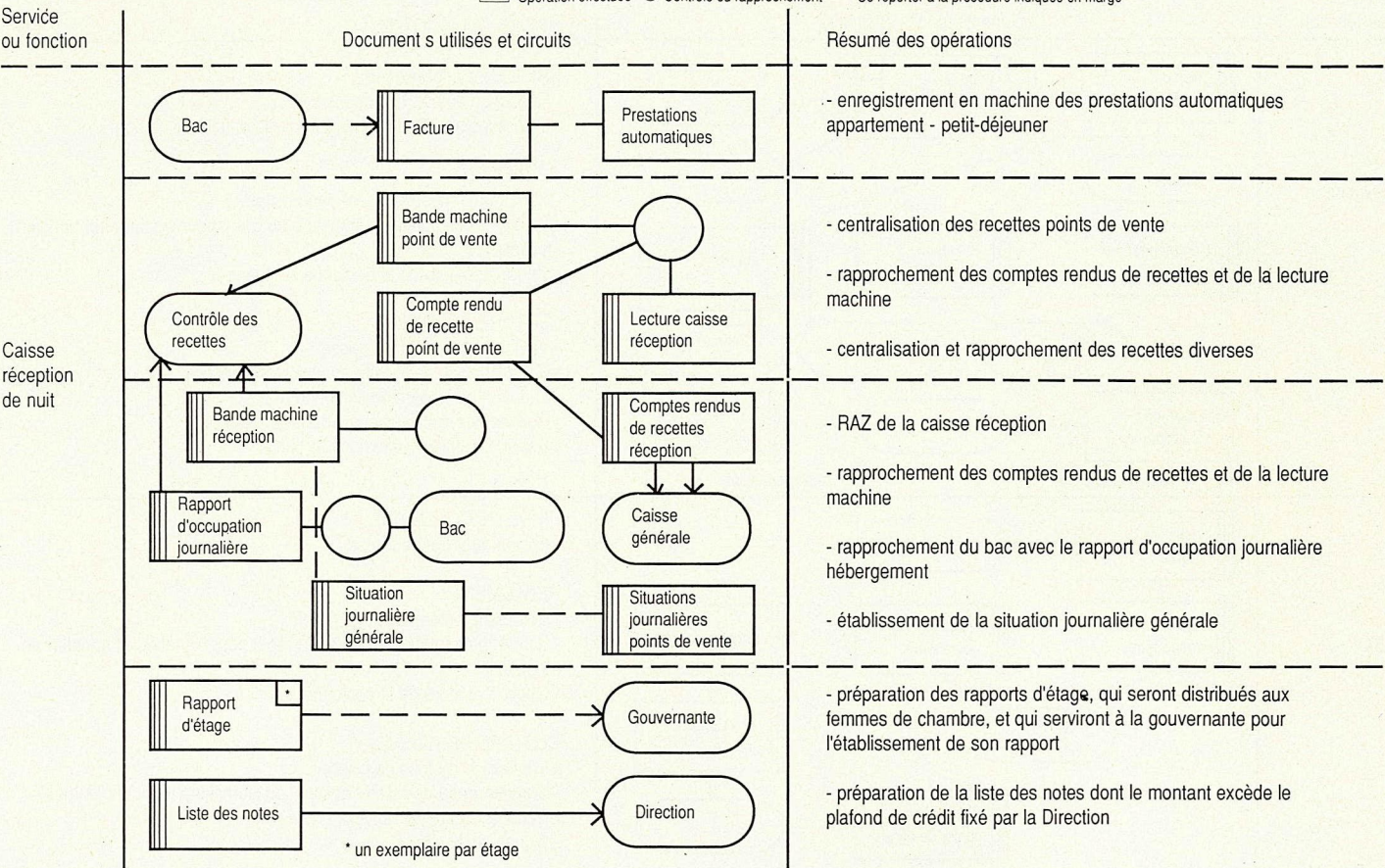
ICQ - Reservations and other operations

Reservations and other operations

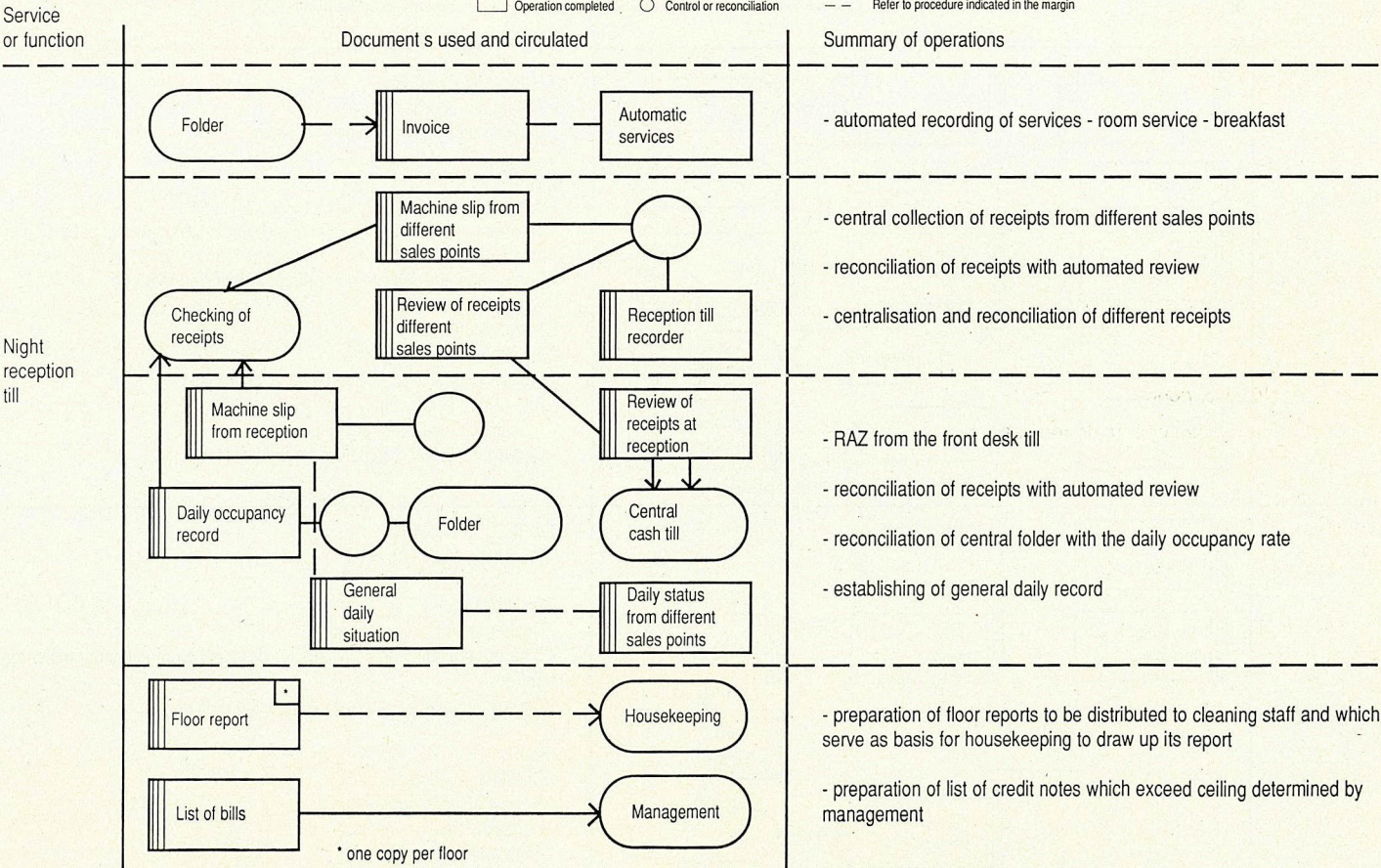
Name of employee performing procedure

		Yes	No	N/A
1. Is a monthly detailed listing made of advance reservation deposits?	_____	_____	_____	_____
2. Is the detailed listing reconciled to the «D» card monthly?	_____	_____	_____	_____
3. Are advance reservation deposit slips prenumbered and are they accounted for periodically?	_____	_____	_____	_____
4. Is the procedure concerning the recording and transfer of advance reservation deposits adequate?	_____	_____	_____	_____
5. Are advance deposits periodically reviewed for forfeited deposits?	_____	_____	_____	_____
6. Is entertainment ABP account analysed monthly and approved by an officer of general manager?	_____	_____	_____	_____
7. Is the procedure concerning travel agents who receive commissions properly set up?	_____	_____	_____	_____
8. Is the control of travel agency coupons adequate?	_____	_____	_____	_____
9. Are travel agency commission expenses analysed monthly?	_____	_____	_____	_____
10. Are travel agency commissions accrued monthly?	_____	_____	_____	_____
11. Are the following operating statistics maintained by management?	_____	_____	_____	_____
a) Rooms available/occupied	_____	_____	_____	_____
b) Total guests	_____	_____	_____	_____
c) Average daily room rate	_____	_____	_____	_____
d) Average length of stay	_____	_____	_____	_____
e) Percentage to double occupancy	_____	_____	_____	_____
f) Percentage of occupancy	_____	_____	_____	_____
g) Average rate per guest	_____	_____	_____	_____

Procédure de night-auditing



Night-audit procedures



Procédure de caisse point de vente

Symboles

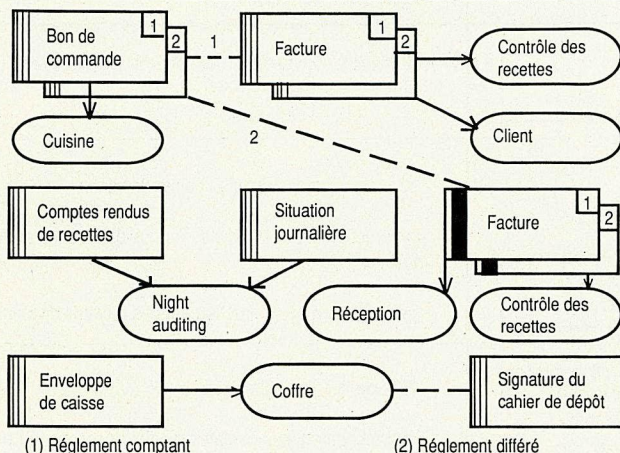
Document, formulaire, correspondance, relevé, facture, fiche, compte, chèque, espèces Document signé ou annoté Circulation de document
 ---> Circulation momentanée de document, avec retour par la suite Dossier, bac, classeur, coffre, service ou fonction interne, tiers à l'hôtel
 Opération effectuée Contrôle ou rapprochement Se reporter à la procédure indiquée en marge

Service
ou fonction

Documents utilisés et circuits

Résumé des opérations

Restaurant



PRISE DE COMMANDE

- Rédaction du bon de commande
- Etablissement de la facture à partir du double de ce bon

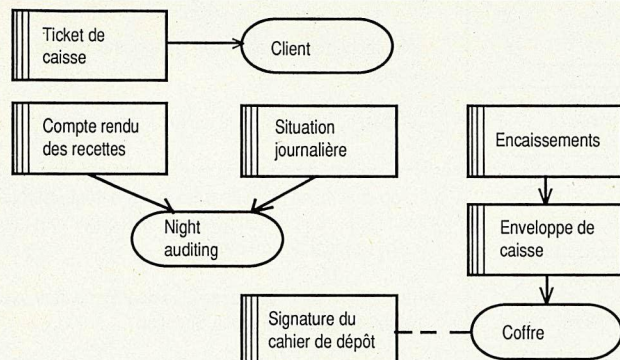
RÈGLEMENT

- Comptant, remise au client de la facture
- Différé, présentation de la facture au client pour signature et transfert en réception
- Offert, signature de la personne autorisée

CLÔTURE DE CAISSE

- Vérification du fond de caisse
- Compte rendu de recette après chaque service
- Situation journalière en fin de journée
- Remise des encaissements dans l'enveloppe
- Dépôt au coffre et signature du cahier

Bar



PRISE DE COMMANDE

- Edition du ticket de caisse

RÈGLEMENT

- Comptant, présentation du ticket
- Différé, présentation du ticket au client pour signature et transfert en réception
- Offert, signature de la personne autorisée

CLÔTURE DE CAISSE

- Vérification du fond de caisse
- Compte rendu de recette et situation journalière en fin de journée
- Dépôt au coffre de l'enveloppe de caisse
- Signature du cahier

Procedure for sales point

Symbols

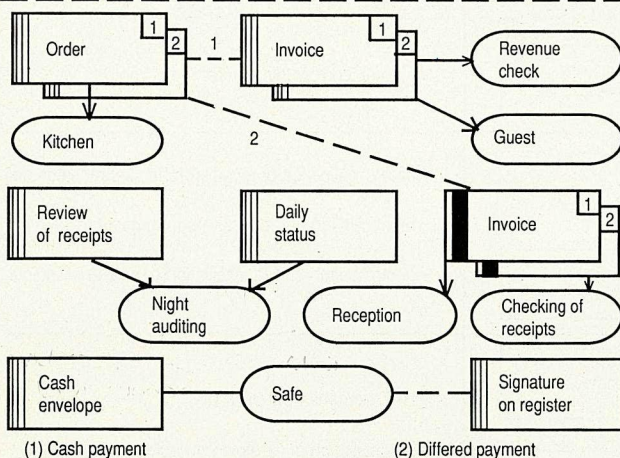
Document, form, letter, statement, invoice, card, account, cheque, cash Signed or annotated document Circulation of document
 ---> Temporary circulation of document to be returned later File, folder, sale, internal service/function, from third party to hotel
 Operation completed Control or reconciliation Refer to procedure indicated in the margin

Service
or function

Documents used

Summary of operations

Restaurant



TAKING OF ORDER

- Writing out of order
- Drawing up invoice from copy of order

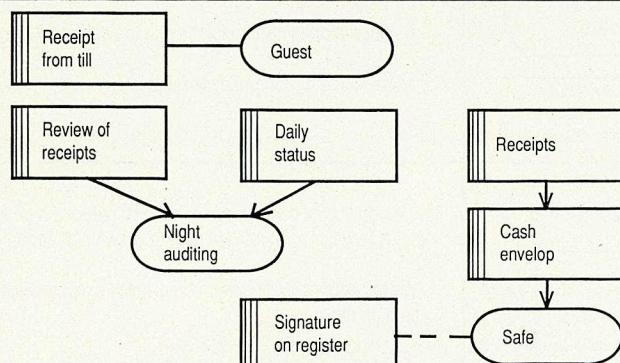
PAYMENT

- Cash, invoice given to guest
- Differed payment, signing of invoice by guest and transfer of invoice to front desk
- Complimentary, signature of person authorising required

CLOSING OF TILL

- Till check
- Review of payment received after each transaction
- End-of-day check/report
- Transfer of receipts in envelope
- Deposit in safe and signature on record book

Bar



TAKING OF ORDER

- Producing ticket from till

PAYMENT

- Cash, presentation of ticket
- Differed, presentation of invoice for signature by guest and transfer to front desk
- Complimentary, signature of authorising person

CLOSING OF TILL

- Checking of contents of till
- Review of end-of-day receipts
- Deposit in safe of envelope
- Signature on record book

Respirer grâce à l'ozone

by Larry Steeley

L'article ci-dessous a paru dans le numéro de Hotel & Motel Management du 13 mars 1989. Larry Steeley est le vice-président (ventes et marketing) de Rainbow Manufacturing Corp., à Birmingham, Alabama.

De toutes les prestations offertes par les hôtels et motels pour allécher les clients, peu ont autant de popularité que la possibilité de choisir une chambre non-fumeur. C'est un sondage mené par le groupe de presse Cahner's qui vient de le démontrer en révélant l'attrance du public pour l'air pur et l'absence d'odeurs.

Près de la moitié des personnes interrogées attribuaient beaucoup d'importance à l'existence de chambres pour non-fumeurs, plus qu'à celle de piscines, de clubs de mise en forme et de room service!

La plupart des voyageurs ont eu l'occasion de séjourner dans des chambres à l'atmosphère douteuse. Les plaintes exprimées vont de l'odeur de tabac qui peut persister des jours durant à celle de moisissure et d'humidité, en passant par celles laissées par les animaux, l'urine ou les produits de nettoyage trop violents.

D'autres zones de l'hôtel peuvent souffrir de ce genre de problèmes. Souvent, les bars et restaurants sentent, notamment après une

réception, le tabac, la nourriture et les alcools renversés. Même après le nettoyage, les bactéries responsables de l'odeur peuvent rester.

Les hôtels modernes sont prévus et construits pour économiser l'énergie. Cela abaisse les coûts d'exploitation, mais crée aussi une forme d'auto-pollution de l'air. On parle de «syndrome du bâtiment malade» lorsque de l'air pollué est littéralement prisonnier d'un building où la circulation de l'air ne permet pas suffisamment d'apport extérieur.

L'air climatisé lui-même peut poser problème lorsque de l'humidité et de la moisissure s'accumulent dans les conduits et les bouches d'aération, provoquant une odeur classique. Celle-ci est déjà désagréable, mais les réactions allergiques de certaines personnes peuvent être encore pires.

Les odeurs «installées»
Parfois, des odeurs peuvent être pratiquement «installées» en même temps que telle moquette, tel rideau, tel papier peint ou telle cloison interne. Ces éléments de décoration contiennent souvent

Ozone treatment leads way in clearing guestroom air

The following article appeared in the March 13, 1989, edition of Hotel & Motel Management. Larry Steeley is vice president, sales and marketing, for Rainbow Manufacturing Corp., Birmingham, Alabama.

Of all the amenities offered by the wide array of hotels and motels today to lure guests, few are rated as high as the availability of non-smoking rooms when it comes to choosing a place to stay. So says a recent survey by Cahner's Magazine Network and it speaks clearly about current concerns with clean air and odour-free environments.

Nearly half the travelers surveyed rated non-smoking rooms very high, ahead of swimming pools, health clubs and room service in terms of preference.

Most travellers have the experience of staying in less-than-pleasant-smelling guestrooms. The problems that come in for a major share of complaints can range from cigarette and other tobacco smoke that can befoul a room for days, to mold and mildew, to pet and urine odours, to smells from strong cleaning compounds.

Other hotel areas can be affected by the problem. Often bars and lounges, especially after a party, will smell of food, spilled liquor or heavy tobacco smoke. Even after

the spilled food and drinks are wiped up, odour-causing bacteria remain.

Modern hotels are designed and built to be very energy-efficient. While this lowers operating costs, it can also create its own form of indoor air pollution. What's known as the «sick building syndrome» refers to polluted air trapped inside a building due to near-airtight construction and air-circulation systems that fail to bring in enough fresh air from outside.

Air conditioning itself can be a problem when mold and mildew accumulate on coils and dirty vents, causing the musty odour often noticed in guestrooms. The unpleasant smell is bad enough, but allergic reactions in guests can be a more serious problem.

Some odours are built-in
Sometimes, odours can be literally built-in when carpets, wallpaper, paneling and draperies give off irritating fumes. These materials often contain formaldehyde, the fumes of which can cause rashes and nausea. New construction and remodeling create their own odours,

de la formaldéhyde, dont les émanations peuvent causer des éruptions et des nausées. La construction et la rénovation engendrent leurs propres odeurs, qui peuvent stagner et être absorbées par les meubles.

Tout cela est évidemment mauvais pour l'hôtelier. Lorsque des voyageurs se mettent à éviter un hôtel à cause des mauvaises expériences faites sur le plan des odeurs, l'impact des plaintes et de nuitées perdues est énorme. Sans parler des potentielles poursuites intentées contre l'hôtel pour domma-

choisissent le traitement à l'ozone pour purifier l'air dans les chambres et les autres parties des établissements. A l'inverse des désodorants et produits chimiques, l'ozone - l'agent purificateur naturel le plus puissant - ne masque pas les odeurs, mais les élimine par oxydation.

Respect de l'environnement

Cette oxydation naturelle, par laquelle l'atome supplémentaire d'oxygène de l'ozone se combine avec celui de l'odeur, permet de neutraliser la source du mal, en produisant du

which can often linger and are absorbed into furniture.

All of this can hurt profits. When travellers avoid a property due to bad experiences with unpleasant odours, the impact is readily felt through complaints and lost business. Equally bad is the potential for lawsuits over health problems from polluted air, incidents of which have already occurred in some office buildings.

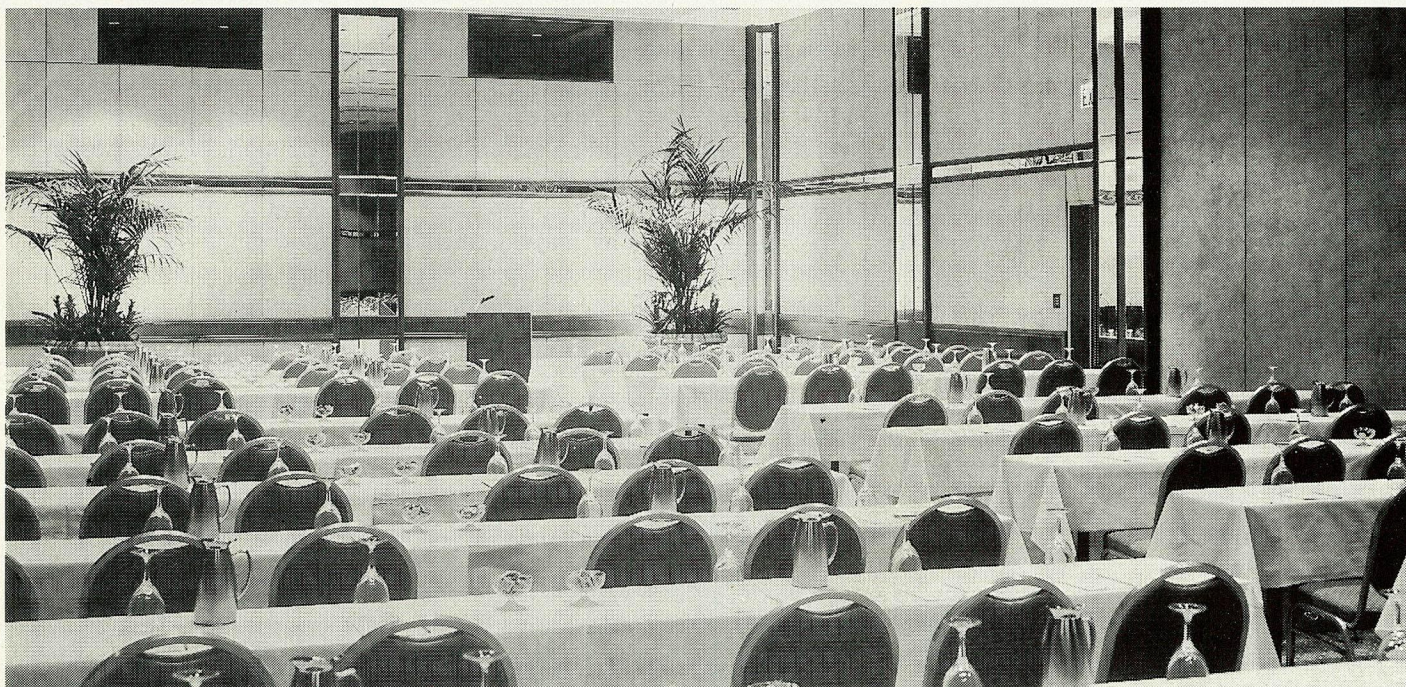
What is needed is a way to eliminate quickly and economically mustiness from mold and mildew, stale tobacco

does not mask odours, but actually eliminates them through natural oxidation.

Environmentally attractive

Through natural oxidation, in which the extra oxygen atom in ozone combines with the atom of the offending odour, ozone neutralises the source of the odour, leaving only oxygen as a by-product. Since no residue is left, ozone is environmentally attractive as an alternative to chlorine or other sterilants, according to the United States Environmental Protection Agency.

An ozone generator,



Odeurs... Bad smelling...

(Smells Unpleasant)

ges à la santé de ses hôtes, comme cela s'est déjà produit dans des immeubles de bureaux par exemple.

Ce qu'il faut, c'est éliminer vite et sans trop de frais les moisissures et les odeurs persistantes. Heureusement, il existe une solution. De nos jours, de nombreux grands noms de l'industrie hôtelière

même coup de l'oxygène. Comme il n'y a pas de résidu, l'ozone respecte l'environnement et représente l'alternative au chlorure et autres stérilisants, selon l'Office américain de protection de l'environnement.

Un générateur d'ozone, utilisé durant 15 à 20 minutes, une fois par semaine, lorsque la

odours and other unpleasant smells. Fortunately, a solution has been developed.

Today, many leading names in the lodging industry are turning to ozone treatment to purify air in guestrooms and other areas. Unlike air fresheners or chemicals, ozone - nature's most powerful purifying agent -

used for just 15 to 20 minutes once a week after a guestroom is cleaned by housekeeping, effectively rids the room of odours from tobacco, food and beverages or other sources, thus putting an end to complaints about odours. It will also destroy odours from cleaning compounds and new paint, or mustiness from air conditioning

chambre a été nettoyée, supprime efficacement les odeurs de tabac, nourriture, boissons, etc, et évite toute plainte de la clientèle à ce propos. Les senteurs de produits de nettoyage ou de peinture, la moisissure (air conditionné et chauffage) seront détruites.

L'ozone est un élément naturel de l'atmosphère terrestre. Parfois connu sous le nom d'«oxygène actif», il s'agit de cet «air pur et frais» qu'on se plaît à respirer après un orage. La nature, mais aussi les machines à photocopier et d'autres appareils en produisent.

Depuis longtemps, on utilise l'ozone pour maîtriser scientifiquement les odeurs et ses usages s'accroissent.

Tradition européenne

Depuis 1904, des villes européennes comme Londres, Paris ou Francfort ont utilisé l'ozone pour purifier l'eau. Aux Etats-Unis, Los Angeles construit actuellement une des plus grandes usines mondiales de traitement à l'ozone.

Bien que très médiatique ces derniers temps, l'ozone est parfois contesté. Certains doutent de son innocuité, surtout lorsqu'il est présent en grande concentration. Pourtant, même en ce cas, l'ozone se dissipe si vite qu'en 7 à 10 minutes, une pièce en est débarrassée. Plus important peut-être, des recherches ont prouvé que l'exposition à l'ozone durant de brèves périodes ne présente pas de risque.

Pour combattre des odeurs, de petites concentrations d'ozone seulement sont nécessaires. Les organes officiels de Santé

du travail révisent actuellement les normes de sécurité relatives à l'ozone, mais les générateurs modernes respectent d'ores et déjà ces limites sévères.

Non-fumeur en quelques heures

En quelques heures, pour convertir une chambre en chambre «non-fumeur», l'ozone permet d'éliminer le monoxyde et le dioxyde de carbone, le phénol et l'ammoniaque produits par le tabac. En fait, plus de 2100 composants toxiques du tabac sont détruits par l'ozone. Des chambres qui pourraient être condamnées pour plusieurs jours peuvent être remises en état de fraîcheur au cours de travaux d'entretien routiniers. La technologie moderne a permis de fabriquer des générateurs d'ozone produisant le gaz par charge électrique. Ces appareils sont sûrs, fiables, et durent des années s'ils sont utilisés normalement.

Compétitivité

La concurrence actuelle dans l'hôtellerie privilégie les établissements «sans odeur». On comprend donc facilement pourquoi hôtels et motels se tournent vers le traitement à l'ozone pour sa modernité et sa simplicité. L'avantage de chambres propres et fraîches est un atout compétitif.

Aujourd'hui, Holiday Inn, Courtyard (Marriott), Ramada, Sheraton et Hyatt bénéficient de cette méthode efficace, naturelle et peu coûteuse. La popularité croissante de l'utilisation d'ozone pour combattre les odeurs devrait vite allonger cette liste.

and heating units. Ozone is a naturally occurring component of Earth's atmosphere. Some-times known as activated oxygen, it is the clean, fresh smell often noticed after a thunderstorm. Nature produces ozone by lighting, but copy machines and other man-made objects also produce it.

Ozone has long been used in scientific odour control and the applications are increasing.

Popular in Europe

Since 1904, European cities such as London, Paris and Frankfurt have used ozone to purify drinking water. In the United States, Los Angeles is building one of the world's largest ozonation plants. Though ozone has been in the news a lot recently, it has received a mixed press. Some question ozone's safety, especially when encountered in high concentrations.

However, the distinct scent of ozone is easily detected if too high a concentration is generated. Even then, ozone dissipates so rapidly that half the ozone in a room is gone in 7-10 minutes. Perhaps most importantly, research has proved that ozone exposure for short periods causes no harm.

Ozone generated for odour control is used in very small concentrations. The Occupational Safety and Health Administration is currently changing its standards on safe ozone levels, but modern ozone generators operate well within those guidelines.

Converting to non-smoking

In converting smoking rooms to non-smoking

rooms, which can be done in a few short hours, ozone effectively eliminates carbon monoxide, carbon dioxide, phenol gases and ammonia from tobacco smoke. In fact, ozone gas been found to destroy more than 2,100 toxins found in tobacco smoke.

Rooms that might be unrentable for several days can be restored to freshness during the normal housekeeping routine. Today's technology has allowed manufacturers to produce efficient ozone generators that produce ozone by means of an electrical charge. Such generators are completely safe and reliable, and will last for years when used under normal operating conditions.

Competitive advantage

With growing competition in the lodging industry, odour-free rooms and other guest areas are more important than ever. It is easy to understand why many hotels and motels are turning to ozone treatment as the modern, simple method of odour control. Rooms that smell fresh and clean provide a competitive advantage.

Today, such properties as Holiday Inn, Courtyard by Marriott, Ramada, Sheraton and Hyatt are taking advantage of ozone's efficient, natural, low-cost solution to odour problems.

With the growing popularity of using ozone to control odour, the months ahead will see more and more names added to the list.

Concevoir un hôtel en pensant au feu

par Regina Babaran

Fire safety becomes a major consideration in hotel design

Ces dernières années ont vu s'imposer dans toute l'industrie hôtelière la question de concevoir un hôtel qui soit à l'abri de l'incendie. La prise de conscience des architectes, des décorateurs, des hôteliers, du législateur et du public s'est accrue sous l'impact de la catastrophe du Dupont Plaza, à Porto-Rico, voilà trois ans.

Bien que l'intérêt pour la protection contre l'incendie fluctue en fonction des annonces de nouveaux drames par la presse, on s'intéresse manifestement de plus en plus aux chambres et bâtiments susceptibles de résister au feu. De nombreux fabricants ont développé des produits nouveaux, à hautes propriétés de résistance aux flammes. De même, les sprinklers se sont imposés lors de rénovations et de nouvelles constructions.

Des lois plus strictes

Les lois concernant l'incendie -les textes, règlements et procédures d'inspection qui varient suivant les endroits- deviennent peu à peu plus sévères. Des recherches et des tests poussés sont effectués couramment sur les nouveaux produits anti-feu, tandis que des structures de contrôle comme l'Association nationale américaine de protection contre le feu (NFPA) développent, imposent et révisent périodiquement les prescriptions de

sécurité. Il y a pourtant encore du chemin à faire. Les subtilités complexes du design de sécurité concernent un hôtel sous tous ses angles, de sa «peau» extérieure jusqu'aux gonds des portes de ses chambres. De nombreux établissements n'ont pas encore été adaptés aux normes actuelles, qui varient d'Etat en Etat. De plus, tandis qu'il existe de nombreuses normes d'architecture, les éléments meublant l'intérieur ne font pas souvent l'objet de règlements précis parce qu'ils sont distincts de la structure du bâtiment.

La sécurité est coûteuse

Soyons honnêtes: créer des intérieurs résistant au feu est plus coûteux. Norman De Haan, qui dirige à Chicago la firme de design qui porte son nom, est un spécialiste de l'inflammabilité. Il estime qu'un supplément de dix à vingt pour cent doit être prévu si l'on veut créer une chambre d'hôtel au top niveau de la sécurité-incendie.

Mais cela n'est pas une raison pour écarter le design anti-feu de votre budget. Si vous voulez économiser, faites-le ailleurs! De Haan, qui est architecte diplômé et concepteur d'intérieur, recommande de choisir un designer en fonction de ses conceptions en matière de sécurité.

Over the past few years, the issue of fire-safe hotel design has affected every aspect of the industry. Influenced by tragedies such as occurred nearly three years ago at the Dupont Plaza Hotel in San Juan, Puerto Rico, the collective consciousness of architects, designers, hoteliers, legislators and the public has risen substantially.

Although interest in fire safety fluctuates according to when news of a major fire hits the headlines, we can see increasing attention paid to the design of fire-retardant hotel rooms and public spaces. A number of contract manufacturers have introduced new products that have significant flame-retardant characteristics. Also, sprinkler systems have become more commonplace for retrofits and new construction alike.

Increasingly tough laws

Hotel fire-safety laws - comprised of codes, regulations and inspection procedures that vary according to the locale - are slowly getting tougher. There's substantial research and testing of new fire-resistant products currently in progress, with watchdog organisations such as the National Fire Protection Association, that develop, maintain and periodically revise model life-safety codes.

But there's still a long

way to go. The manifold complexities and technicalities of fire-safe design involve every aspect of a hotel, from its exterior «skin» to the hinges on its guestroom doors. Many properties have not been updated to meet current codes, which vary from state to state. Further, while there are a multitude of architectural codes, interior furnishings often aren't regulated by codes because these «loose elements» are separate from the building structure. Clearly, designing to meet only minimum code-requirements isn't the answer.

Part of the answer lies in up-to-date information and common sense. Given that you want your property to be as fire-safe as possible, the suggestions herein are intended to serve as general guidelines to help understand the nature of flame-retardant hotel interiors and current directions in product development. This is only a fraction of the total arena of flame-retardant building design - the part that involves certain aspects of interior-design specifications.

Safety is expensive

Let's start by being honest. It's more expensive to design flame-retardant hotel interiors. Norman DeHaan, who heads a Chicago design firm that bears his name, is an

Des éléments comme les rideaux, les tapisseries, les matelas et la literie sont classés par la NFPA et d'autres organismes locaux ou nationaux en fonction de leur résistance au feu. Ces catégories sont établies sur la base de quatre sortes de tests: inflammabilité, dimension de la flamme, fumée et toxicité. Martin Jacobs, directeur de la recherche et du développement chez Uniroyal Plastiques, a récemment traité de ces catégories de tests lors d'un séminaire organisé par la Fondation industrielle de la Société américaine des concepteurs d'intérieur.

Selon M. Jacobs, les tests d'inflammabilité sont les plus couramment pris en compte dans les règlements d'incendie municipaux et régionaux. Ces tests déterminent la facilité avec laquelle le matériau concerné brûle s'il est confronté à une source spécifique de chaleur. Ils vont du test de la cigarette (notamment appliqué pour les matelas ou les chaises rembourrées) à celui du contact direct avec une flamme.

Les tests de dimension de la flamme se réfèrent à la vitesse de propagation du feu lorsqu'il s'est déclenché. Des chambres comprenant des matériaux hautement inflammables peuvent connaître le phénomène de «flash», qui est la propagation extrêmement rapide et subite de la flamme lorsqu'une zone a atteint une chaleur critique. Enfin, les tests de fumée et de toxicité évaluent les dangers annexes du feu: la fumée visible et les émanations toxiques

invisibles. M. Jacobs souligna que les designers devraient être parfaitement au courant des tests essentiels pour un projet hôtelier. Il y a toujours un manque de données concernant les qualités de tel ou tel matériau en situation réelle; ainsi, votre concepteur doit faire preuve d'un certain jugement.

Cette responsabilité sera plus facile à assumer dans le futur: M. Jacobs a signalé qu'une étude financée par la NFPA développait des logiciels informatiques permettant de mesurer le comportement des matériaux dans des situations d'incendie.

Les nuances de l'anti-feu

En attendant, votre concepteur devrait être rompu à toutes les nuances de la sécurité-incendie. Même la disposition des meubles dans une chambre peut empêcher - ou faciliter - la propagation des flammes. Ted Pearson, directeur du design chez Rita St Clair Associates à Baltimore, note que les matériaux cachés comme le rembourrage de matelas et de coussins devraient être résistants aux flammes. Bien que la réglementation ne le précise habituellement pas, choisir de tels matériaux peut être une question de vie ou de mort. Et il n'est pas difficile de les trouver sur le marché.

Un important fournisseur de chaises pour l'hôtellerie et la restauration bourre systématiquement ses coussins de mousse résistante au feu, par exemple. Ces chaises sont assez dures. Pour des rembourrages plus doux, De Haan recom-

active industry spokesman on the topic of flammability. DeHaan estimates that there is an added expense of 10%-20% to design a state-of-the-art, flame-retardant hotel room.

But that's no excuse to exclude fire-safe design. If you have to cut corners, do it on something other than life-safety specifications. DeHaan, who is a licensed architect as well as an interior designer, suggests that you always query prospective designers as to their stance on life-safety issues.

Materials such as fabrics, upholstery, mattress and bedspread stuffing carry flammability ratings given by the NFPA and other local and federal organisations and agencies. These ratings are based on four different test categories: ignition, flame spread, smoke and toxicity. Marty Jacobs, director of research and development for Uniroyal Plastiques, discussed these categories at a recent seminar co-sponsored by the Industry Foundation of the American Society of Interior Designers.

According to Jacobs, ignition tests are the most common restrictions included in city and state fire codes. These tests measure how easily a material burns against a specific source of heat. They range from cigarette-ignition tests (usually applied to composites such as a mattress with a covering or an upholstered chair with cushions) to flame-ignition tests applied to a single material.

Flame spread refers to the speed at which fire spreads after ignition has taken place. Rooms with highly combustible mate-

rials in them may experience a phenomenon called flashover, which is the sudden spread of flame that occurs when an area becomes heated to the flash point. Smoke and toxicity tests both measure the harmful by-products of fire: smoke, which is visible, and toxic fumes, which are invisible.

Jacobs stressed that designers should be well-informed as to which fire tests are relevant for hotel projects. There is still a lack of information regarding the performance of certain materials in real-life situations, so your designer needs to exercise a certain amount of good judgement.

This task may get easier in the future: Jacobs cited an NFPA-sponsored study currently in the works that is developing computer models to track how various materials perform in actual fire situations.

Nuances of fire-safe design

Meanwhile, your designer should be well-versed on all the nuances of fire safety. Even the placement of furnishings in a guestroom can discourage - or encourage - flame spread. Ted Pearson, director of the contract design division at Baltimore-based Rita St. Clair Associates, notes that unseen core materials like upholstery, mattress and bedspread stuffing should be flame-resistant. While usually not required by codes, using such materials can be a life-or-death decision - and it's not hard to find these materials in the marketplace.

One major contract-seating manufacturer in the hospitality arena fills all

mande des meubles dont la structure et l'intérieur contiennent un réseau de fibre de verre, ce qui veut dire que le feu carbonisera la surface mais ne pénétrera pas dans le rembourrage.

Synthétique et naturel

Une autre question lorsqu'on parle de choix de matériaux est de déterminer s'il faut utiliser des tissus et rembourrages traités

chimiquement ou offrant par nature une résistance aux flammes.

Ted Pearson, dont le portefeuille de projets hôteliers comprend le Peabody Court à Baltimore et l'Intercontinental de Miami, rappelle qu'il y a de nombreux matériaux naturellement résistant au feu. Il relève que les tissus traités chimiquement ont tendance à être rêches et que, si on les nettoie souvent avec des solvants, ils perdent leur capacité de résistance au feu. Quoique, ajoute-t-il, beaucoup de matériaux soient changés régulièrement dans un hôtel, en raison de l'usage intensif. De Haan souligne un problème particulier, en matière de tissus, lorsque des étoffes différentes sont combinées, comme par exemple un traversin synthétique recouvert d'une taie en tissu naturel. Selon un rapport de la NFPA, une telle combinaison a des caractéristiques qui pourraient créer un danger non défini en cas de feu.

Beaucoup de nouveaux produits et de découvertes en design de sécurité se produisent par la simple réflexion sur la question. Rita St Clair Associates a par exemple proposé des

balises lumineuses de secours au bas des murs, car les indications d'urgence sont en général trop hautes pour être aperçues si le corridor est envahi par la fumée. Une autre idée de bon sens: plutôt qu'une moquette de couloir qui butte contre les seuils des chambres, utilisez un matériau anti-feu comme des carrelages qui freineront la propagation du feu.

Le design de sécurité dépend aussi du type d'espace concerné - chambre, lobby, couloir, etc. - et de la forme architecturale. «Combiner des matériaux dans des lieux publics est un ensemble complexe de décisions, note M. Pearson, et les paramètres qui conditionnent une conception de sécurité comprennent la taille, les sorties, les sprinklers, l'utilisation de la pièce et la texture des murs, recouverts ou peints. Le type du bâtiment dicte beaucoup de décisions de design. Un lobby ouvert du genre atrium, par exemple, présente des exigences de sécurité différentes de celles d'un lobby traditionnel».

La sécurité est le défi le plus important que le design doit relever. Assurez-vous de disposer de concepteurs qui sont au point en la matière et souvenez-vous que le prix à payer maintenant sera moindre que celui qu'entraînerait un incendie de votre établissement.

L'article ci-dessus a paru dans le numéro d'Hotel & Motel Management daté du 19 décembre 1988. Regina Babaran est une journaliste spécialisée dans le design hôtelier, qui vit dans le New Hampshire (Etats-Unis).

of its chairs with flame-retardant foam, for example. A characteristic of this foam is its hardness. For projects that require softer cushioning, DeHaan recommends inner-lining the frame and upholstery material with fiberglass.

«What this means is that all the seams are fiberglass,» he said. «A fire will char the surface but not get down into the upholstery.»

Synthetic or natural

Another design consideration when selecting fabric and upholstery has to do with whether the material is chemically treated or inherently flame-resistant.

Ted Pearson of Rita St. Clair Associates, whose roster of hotel projects includes the Peabody Court in Baltimore and the Inter-Continental in Miami, said there are many synthetic and natural materials that are inherently flame-retardant. He said treated fabrics tend to feel stiff and if cleaned often with solvents, will lose their flame-retardant characteristics. However, he added, many materials in a hotel will be periodically replaced anyway, due to normal wear and tear.

DeHaan noted a significant new problem with fabrics that has to do with the combination of materials, such as a synthetic drapery liner covered with a drape made of natural material. According to an article recently published by the NFPA, such a combination of materials has peculiar characteristics that tend to create unstable conditions in a fire.

Many new products and ideas that contribute to

fire-safe design arise from simply thinking through the problems. Rita St. Clair Associates has been considering the installation of low-voltage base-board lights because exit signs are posted too high for visibility if guests need to evacuate a smoke-filled corridor. Here's another common-sense design idea. Rather than installing corridor carpeting that butts up to guestroom entryways, use a flame-retardant material like tiles that will inhibit flame spread.

Fire-safe hotel design also has a lot to do with the type of space - guestroom, lobby, corridor and so on - and the architectural design.

«The combination of materials in public spaces makes for a complex set of decisions,» Pearson said, «and the components that go into designing a safe space include factors like size, egress, sprinklers, what the space is being used for and if the walls are covered or painted.

«The building type dictates many design decisions,» he added. «An open atrium lobby, for example, presents a whole different set of rules for fire safety than conventional lobby space.»

Life safety is the most important design issue of our time. Be sure your design team is up to date on fire-safe design - and remember that the price you pay now can offset a far higher price should a fire occur at your hotel in the future.

The above article appeared in the December 19, 1988 edition of Hotel & Motel Management. Regina Babaran is a New Hampshire, US-based journalist writing frequently on hotel design.

*Hôteliers, restaurateurs, écoles hôtelières, prestataires de services et industriels au service de l'hôtellerie, devenez membre de **Hotel Security Worldwide Association (HSWA)**, une association sans but lucratif nouvellement créée à Genève, qui s'intéresse à tous les problèmes de sécurité liés à l'hôtellerie et la restauration.*

Whether you are a hotelier, a restaurateur, hotel school, or a supplier of services or equipment for the hotel trade, you should become a member of **Hotel Security Worldwide Association (HSWA)**. A non-profit organisation based in Geneva, HSWA has one basic goal: to promote adequate safety and security standards in hotels worldwide.



Hotel Security Worldwide Association (HSWA) a pour but de promouvoir la sécurité dans les hôtels et les restaurants à l'échelon mondial, en agissant en tant qu'organisme de liaison, de promotion et d'information dans le domaine de la sécurité hôtelière auprès du plus grand nombre possible d'hôtels, de restaurants et d'écoles hôtelières.

Dans ce but, l'association diffusera des informations et des conseils au travers d'**Hotel Security Worldwide Magazine (HSWM)** et organisera des colloques réunissant hôtels, écoles hôtelières et entreprises diverses, pour promouvoir la sécurité dans les hôtels à tous les niveaux: prévention des incendies, lutte contre le vol, contrôle d'accès, mesures contre la filouterie d'auberge, mesures hygiéniques, améliorations possibles en cas de rénovation, isolation phonique, prévention du terrorisme.

Why an association, you might ask. **Hotel Security Worldwide Association (HSWA)** will provide a forum whereby the users on the one hand - hotels, restaurants, hotel schools - will be able to meet together with suppliers - safety and security equipment manufacturers, consultants, etc. - to discuss problems and to try to find solutions.

Some examples of the many safety and security sensitive issues HSWA expects to cover include fire, theft, safety drills in hotels, access controls, the protection of valuables, fraud prevention, terrorism, food and hygiene. In order to help achieve its goals, the Association's message will be promoted through **Hotel Security Worldwide Magazine (HSWM)** and symposiums will be organised on a regular basis, bringing together experts in the field to provide technical guidance.

Une étoile de plus pour votre établissement!

Outre des membres fondateurs et des membres d'honneur, choisis par le Comité, l'association connaît deux catégories de membres: les membres ordinaires et les membres donateurs.

Les membres

Les membres recevront un panonceau en métal doré, à placer à l'entrée ou à la réception de l'établissement, qui indique à la clientèle qu'ils se préoccupent de sa sécurité et qu'ils sont affiliés à **Hotel Security Worldwide Association (HSWA)**. En outre, ils sont abonnés gratuitement à **Hotel Security Worldwide Magazine (HSWM)**.

Les membres soutiennent l'association par une participation personnelle aux activités de celle-ci. Ils s'engagent, dans la mesure du possible, à informer le comité des nouveaux développements dans le domaine de la sécurité hôtelière, ainsi que de leur mise en oeuvre pratique, des avantages et des difficultés rencontrées.

D'autre part, ils sont invités à collaborer au magazine et à participer à l'organisation de diverses réunions, de colloques, de congrès, auxquels ils peuvent prendre part à des conditions préférentielles.

Les membres donateurs

Les membres donateurs ont droit aux mêmes prestations que les membres ordinaires. De plus, les nouveaux seront cités dans chaque numéro d'**Hotel Security Worldwide Magazine (HSWM)**.

Par leur dons, les membres donateurs facilitent l'organisation des réunions, colloques, congrès et autres activités de l'association.

Pour devenir membre ou recevoir de plus amples informations, veuillez remplir la page ci-contre et la renvoyer à:

Hotel Security Worldwide Association
Case postale 228
1213 Genève - Switzerland

Another star to add to your rating!

In addition to Founders and Honorary Members - the latter who are chosen by the Association's Executive Committee - HSWA offers two broad categories of membership: Ordinary Members/Affiliates and Donors.

Ordinary members/Affiliates

Ordinary Members - both users and suppliers - are entitled to participate in all the Association's activities. They receive a gilt metal plaque which can be placed at the entrance or reception desk of their hotel/restaurant/company, showing that the establishment is a member of **HSWA** and that their clients' safety and security interests are of the highest priority. In addition, ordinary membership entitles you to a two-year subscription to **Hotel Security Worldwide Magazine (HSWA)**.

Affiliate membership is granted to national and international travel and tourism bodies, not directly linked to the hotel industry, as well as consumer associations and other organisations interested in safety and security matters. They have no voting rights. On the other hand, the Members are invited to collaborate in the magazine and to participate in the organisation of reunions, symposiums, conferences, which they can attend at special conditions.

Donors

Donors are entitled to the same services as Ordinary Members. In addition, they will be mentioned as donors in future issues of **Hotel Security Worldwide Magazine (HSWM)**. Through their donations, these Members will facilitate the organisation of reunions, symposiums and other activities of the Association.

To become a Member or to receive further information, please complete the attached form and send it to:

Hotel Security Worldwide Association
PO BOX 228
1213 Geneva - Switzerland

Hotel Security Worldwide Association

Pour faire progresser la sécurité dans l'hôtellerie, nous désirons bénéficier des prestations de Hotel Security Worldwide Association (HSPA):

1. Pannonceau d'identification «Member.
2. Abonnement à Hotel Security Worldwide Magazine (2 fois par an).
3. Conditions de participation préférentielles aux manifestations organisées par Hotel Security Worldwide Association.

Nous désirons également devenir membre en qualité de:

- ☐ **Membre ordinaire/affilié** - cotisation minimum pour 2 ans Francs suisses 250.-
☐ **Membre donateur** - cotisation minimum pour 2 ans Francs suisses 500.-

(Paiement par chèque bancaire à l'attention de Hotel Security Worldwide Association, PO BOX 228, 1213 Geneva - Switzerland ou par virement bancaire compte No 339.452.00V Union de Banques Suisses, Geneva)

Nom et titre du membre: _____

Nom de l'hôtel, du restaurant, de l'entreprise: _____

Adresse complète: _____

Montant de la cotisation: _____

(Pour hôteliers seulement)

Nombre de chambres: _____ Catégorie: _____ Nombre d'étoiles: _____

Date et signature: _____

Hotel Security Worldwide Magazine

☐ Nous ne sommes pas intéressés par l'association, mais désirons nous abonner à Hotel Security Worldwide Magazine pour 2 ans (4 numéros) au prix de Francs suisses 60.-

Nom et titre de l'abonné: _____

Adresse complète: _____

Date et signature: _____

Hotel Security Worldwide
Editions Marcel Meichtry
26, chemin de la Caroline, 1213 Petit-Lancy, Geneva - Switzerland
Tél: (41 22) 792 10 32 Téléfax: (41 22) 792 88 34

Hotel Security Worldwide Association

In order to help promote hotel security worldwide, we would like to become a Member of Hotel Security Worldwide Association (HSWA). We understand that we will receive:

- a gilt metal plaque testifying to our membership
- a two-year subscription to Hotel Security Worldwide Magazine (HSWM)
- special conditions for participation in all events organised by the Association

Membership category:

☐ **Ordinary/Affiliate Member** - minimum subscription rate for 2 years Swiss Francs 250.-

☐ **Donor** - minimum subscription rate for 2 years Swiss Francs 500.-

(Payment to be made by banker's cheque to Hotel Security Worldwide Association, PO BOX 228, 1213 Geneva - Switzerland or by bank transfer to the Union Bank of Switzerland, Geneva, Account No. 339.452.00V)

Name and title: _____

Name of hotel, restaurant, company: _____

Full address: _____

Subscription amount: _____

(For hoteliers only)

Number of rooms: _____ Category: _____ Number of stars: _____

Date and signature: _____

Hotel Security Worldwide Magazine

☐ We are not interested in becoming members of the Association, but would like to subscribe to Hotel Security Worldwide Magazine for 2 years (4 issues) at the price of Swiss Francs 60.-

Name and title: _____

Full address: _____

Date and signature: _____

Hotel Security Worldwide
Editions Marcel Meichtry
26, ch. de la Caroline, 1213 Petit-Lancy, Geneva, Switzerland
Phone: (41 22) 792 10 32 Fax: (41 22) 792 88 34

Protection incendie dans les hôtels

Fire prevention in hotels

by Hansuli Kuhn*

En Suisse, on enregistre un incendie par jour dans l'hôtellerie et la restauration. Heureusement, les conséquences sont souvent peu graves. Des mesures dans les trois domaines suivants permettent d'améliorer la sécurité dans les hôtels: protection incendie au niveau de la construction, mesures dans le cadre de l'exploitation, prévention (comportement des clients et du personnel). L'action conjuguée de ces trois domaines est capitale.

In Switzerland, one fire takes place every day in the hotel and restaurant sector. Fortunately, the fires are usually not serious. But if more care were taken in the following three areas, hotel safety would be improved: fire prevention measures at the time of construction; day-to-day measures during normal hotel operations; attitudes of guests and staff. All three are interdependent.

Cause d'incendie

Les incendies d'hôtels ont des causes très diverses. Plus de la moitié sont dus à la négligence. Des imprudences commises par des fumeurs sont à leur origine dans pas moins de 40% des cas. L'utilisation inadéquate d'appareils électriques (plaques de cuisson, appareils de chauffage, sèche-cheveux, etc.) et de flammes nues (bougies, réchauds, gaz, etc.) est aussi la cause de nombreux incendies. Les défauts techniques et les incendies criminels représentent une part de respectivement 20% et 15%.

Protection incendie au niveau de la construction

Des mesures au niveau de la construction doivent permettre de concevoir des bâtiments offrant le plus de sécurité possible, compte tenu des aspects économiques. La protection des personnes est prioritaire, celle des biens

matériels ne venant qu'en second lieu. En tant qu'organisation faîtière des assurances immobilières cantonales et centre de coordination suisse pour la protection incendie au niveau de la construction, l'Association des établissements cantonaux d'assurance incendie (AEAI), Berne édite des prescriptions modèles qui sont déclarées obligatoires dans la plupart des cantons. Les prescriptions concernant les hôtels datent de 1980 et contiennent les parties suivantes:

- Exigences relatives à la construction: dans ce chapitre sont surtout formulées les exigences concernant le système porteur, le compartimentage coupe-feu, les voies d'évacuation et la conception des locaux techniques.
- Installations techniques d'exploitation: ce chapitre traite des installations électriques, des installations de chauffage et de ventilation, ainsi que des ascenseurs.

The causes of fires

There are many different causes of hotel fires. More than half are due to negligence. And imprudent behaviour on the part of smokers accounts for at least 40% of incidents. The misuse of electrical appliances (electric hot plates, heaters, hairdryers, etc.) and naked flames (candles, heaters, gas burners, etc.) is also the cause of numerous fires. Technical faults and criminal behaviour account for a 20% and 15% share of fires respectively.

Fire prevention at the time of construction

Prevention measures taken at the time of construction help to ensure that buildings are as safe as possible, even taking into account economic considerations. Protection of people is the main priority, protection of property and personal possessions is a subsidiary factor.

In its role as umbrella organisation for the cantonal

insurance companies and the Swiss coordinating centre for fire prevention measures in construction, the AEAI lays down rules which are obligatory in most of the country's cantons. Regulations concerning hotels were drawn up in 1980 and comprise the following:

- Requirements covering construction - primarily concerning the main structure of buildings, the compartmentalisation of buildings to stop fires spreading, escape routes and the design and layout of technical rooms.
- Technical installations - this chapter covers electrical installations, heating and ventilation systems, as well as lifts.
- Technical layouts and design for fire prevention - including fire extinguishers, fire detection systems and the involvement of the fire brigade.
- Regulations for hotel operations - requirements



Incendie d'hôtel: six personnes ont perdu la vie dans ce local.

Hotel fire: six people died in this fire.

● *Dispositions techniques de protection contre l'incendie: ici sont traités les dispositifs d'extinction, les installations de détection d'incendie et les interventions de sapeurs-pompiers.*

● *Prescriptions d'exploitation: cette partie contient les exigences concernant le personnel de l'exploitation (voir aussi mesures dans le cadre de l'exploitation).*

Pour les nouvelles constructions, la protection incendie ne pose généralement pas de gros problèmes, à condition que cet aspect-là soit pris en considération déjà pendant la phase de planification.

En revanche, dans le cas d'hôtels de construction plus ancienne, des difficultés surgissent souvent lorsqu'il s'agit, après coup,

de satisfaire aux exigences de la protection incendie à des frais acceptables. Certaines exigences minimales pour la protection des personnes doivent toutefois être imposées. L'alarme rapide des clients et des sapeurs-pompiers en cas d'incendie doit être assurée en tout temps et l'hôtel doit disposer de voies d'évacuation sûres, ce qui signifie que les cages d'escalier constituent des compartiments coupe-feu et qu'il est possible d'utiliser deux voies d'évacuation indépendantes l'une de l'autre. L'expérience a montré que ces mesures contribuent déjà pour une large part à la sécurité dans les hôtels. Selon la situation, le type de construction, la grandeur et la hauteur de l'hôtel, il faut toutefois encore

concerning the personnel working in the property (see also following chapter).

For new buildings, fire prevention does not usually present any unduly big problems, as long as the question has been fully considered during the planning phase while the hotel is still on the drawing board. In contrast, when it comes to older properties, there are a number of problem areas, especially when it is a matter of upgrading fire prevention measures in the hotel to meet required norms without incurring too high a cost. Certain minimum requirements have to be imposed as far as protection of human lives is concerned. It is essential that in the event of a fire, an alarm system comes into play quickly both for

inhabitants of the hotel and for the fire brigade. And the hotel must have safe escape routes, which means protected staircases and a minimum of two exits independent of each other. Experience has shown that these measures in themselves represent a significant part of all measures which can be taken to guarantee the safety of a hotel. But depending on the type of construction in question, the size and height of the particular hotel, other measures also need to be stipulated, such as additional fire-protected staircases.

Everyday measures

The basis of fire prevention measures in the everyday operations of a hotel is adequate training

exiger d'autres compartiments coupe-feu et des mesures complémentaires.

Mesures dans le cadre de l'exploitation

Les mesures dans le cadre de l'exploitation visent une formation adéquate du personnel hôtelier. Cette tâche incombe à la direction de l'établissement. Il ne s'agit pas seulement d'instruire le personnel, mais encore de le motiver pour la protection incendie. En raison de la rotation assez rapide du personnel et de la présence de nombreux collaborateurs étrangers, cette mission est très exigeante, tout en venant s'ajouter aux nombreuses autres tâches. Dans tout établissement d'une certaine importance, il faut désigner, parmi les membres de la direction, un chargé de sécurité (et son remplaçant) qui assument la responsabilité au niveau des prescriptions d'exploitation:

Voies d'évacuation utilisables en tout temps.

Préparatifs en vue d'un incendie éventuel (plan applicable en cas d'incendie).

Instruction périodique du personnel sur le comportement en cas d'incendie, sur l'utilisation des moyens d'extinction disponibles et sur la prévention des incendies.

● Organisation et surveillance des travaux de maintenance et d'entretien des installations techniques d'exploitation et des installations de protection incendie.

● Evacuation adéquate des déchets (cendriers notamment).

Le personnel joue un rôle déterminant dans la sécurité de l'établissement et, en cas d'incendie, il représente un intermédiaire important pour les sapeurs-pompiers.

Un film vidéo destiné à la formation du personnel hôtelier est en cours de tournage en Suisse. Il est prévu de la compléter par une documentation. Ce film sera probablement distribué dès le début de 1990 en version française, allemande et italienne à un prix avantageux (Centre d'information pour la prévention des incendies, case postale, CH-3001 Berne).

Prévention des incendies

La prévention des incendies a pour but d'éviter un comportement inadéquat de la part des employés et des clients. Pour prévenir les incendies, il faut informer et motiver. A cet effet, la direction de l'établissement doit intervenir directement auprès du personnel; en revanche, elle ne peut exercer qu'une influence limitée sur les clients. Il est néanmoins possible de mettre ces derniers au courant des dangers d'incendie en affichant des informations et consignes dans les chambres.

La prévention des incendies dans le cadre de l'exploitation comprend les mesures suivantes:

● Ordre en général: le respect de l'ordre permet, dans certains cas, d'empêcher le développement d'un incendie.

of staff. This is the responsibility of the hotel's management. It is not only a matter of instructing staff, however, but rather one of motivating them so they accept fire prevention as an integral part of their job. Since there are so many different shifts worked in a hotel and so many foreign staff, this task is not as easy as it may sound, particularly considering the other tasks to be carried out. In every property of a certain size, one of the hotel's managers should be made responsible for safety and security and he should have a permanent replacement for when he is absent. His role is to ensure the following:

● that access to escape routes is always free;

● that an action plan is drawn up to be followed in the event of a fire;

● regular training of staff and fire drills to ensure they know how to act in the event of a fire, how to use the fire extinguishers and how to prevent fires occurring;

● organisation and overview of maintenance of technical and fire protection equipment;

● safe evacuation of rubbish (notably ashtrays).

A hotel's staff plays a key role in ensuring the safety and security of the building and its guests and in the event of a fire, is an important go-between for the fire brigade.

A video film designed to train hotel staff in Switzerland is currently being

produced. The idea is to supplement it with written documentation. The film should be available in early-1990 in French, German and Italian at very low cost and can be obtained from the Centre d'Information pour la Prévention des Incendies, Case Postale, CH-3001 Bern.

How to avoid fires

The goal of fire prevention is to ensure staff and guests know how to react. They need to be informed and motivated. The hotel's management must therefore be directly involved with the staff, although they only have a limited influence on the behaviour of guests. But the latter can be easily informed of the dangers and risks of fires by ensuring clear information is posted in their rooms.

The following is a comprehensive list of the measures which need to be taken to ensure fires can be dealt with as quickly and smoothly as possible:

● Order in general: respect for order can in some cases prevent fires from occurring at all.

● Safe evacuation of rubbish: rubbish bags and other garbage should be put into containers in specially located premises. Materials which are easily inflammable, such as cleaning products and cloths, should be kept separately. Special attention should also be paid to cigarette ends.

● Furnishings and decorations: only fire-resistant materials or those which

● **Evacuation des déchets:** les sacs à ordures et les autres déchets doivent être entreposés dans des containers installés dans des locaux séparés. Les matières facilement combustibles telles que les produits de nettoyage et les chiffons doivent être conservées à part. Les cendres et les mégots doivent aussi être l'objet d'une attention particulière.

● **Décorations:** il faut utiliser uniquement des matériaux difficilement combustibles ou munis d'une imprégnation anti-feu, même lors de fêtes ou d'occasions particulières. Il importe d'éviter les matières synthétiques, car elles développent une forte fumée en se consumant et peuvent dégager des gaz toxiques.

● **Cuisine:** les filtres et canaux d'évacuation d'air doivent être nettoyés périodiquement. Les appareils à gaz et les appareils électriques pour la cuisson doivent être contrôlés régulièrement.

● **Flammes nues:** il faut constamment surveiller les bougies et les réchauds, afin d'empêcher qu'un incendie ne se propage sans qu'on s'en aperçoive.

● **Installations:** les installations de chauffage et de ventilation, ainsi que les installations électriques et sanitaires, doivent être bien entretenues. Les réparations doivent être effectuées uniquement par des spécialistes.

Conclusions

Pour conserver son renom, l'hôtellerie suisse doit aussi veiller à un niveau de sécurité incendie élevé. La sécurité absolue n'existe pas;



Les rénovations impliquent des dangers d'incendie particuliers.
Renovations can bring a number of specific fire dangers.

l'expérience nous montre toutefois qu'un concept optimal de protection incendie - au niveau de la construction et de l'exploitation - contribue beaucoup à la protection des personnes dans les hôtels. Seule une collaboration constructive de la part de la direction de l'établissement, de l'autorité de police du feu et des sapeurs-pompiers, où toutes les parties concernées font preuve de compréhension, permet d'aboutir à des bonnes solutions. Le client doit aussi être impliqué dans ce processus et contribuer à sa propre sécurité.

**ing. dipl. EPF et lic. en sciences économiques, secrétaire de l'Association des établissements cantonaux d'assurance incendie (AEAI) à Berne.*

have been specially treated to resist fire should be used, even for celebrations. Synthetic materials should be avoided since they let off heavy smoke when they burn and this can give off toxic fumes.

● **Kitchen:** filters and air evacuation pipes must be cleaned regularly. Gas and electrical equipment for cooking should be checked regularly, too.

● **Naked flames:** candles and table heaters should be constantly watched to try to ensure a fire does not start unnoticed.

● **Installations:** heating and ventilation equipment must be well maintained, as well as electrical and sanitary installations. Repairs must only be carried out by specialists.

To maintain its high reputation, the Swiss hotel

industry must also ensure that it meets high standards of safety and security. Absolute security is impossible. But experience has shown us that a well thought-out plan - both at the time of construction and during the day-to-day operations - can do a lot to ensure the protection of guests and staff in a hotel. It is essential, however, that management, the police authorities and the fire brigade all work together to achieve these goals. And the guests themselves also have their part to play.

* The author, a graduate from the Swiss Federal Ecole Polytechnique in economic sciences, is the Secretary of the Association of Cantonal Fire Insurance Organisations (AEAI) in Bern.

Prévention incendie: ce que pense l'OICP

Fire prevention: check-list from the ICDO

L'organisation internationale de protection civile (OICP) s'est aussi penchée sur les problèmes de la prévention incendie dans les établissements hôteliers. Cet article, extrait de ses recommandations, traite des responsabilités de la direction de l'hôtel, des mesures à prendre, ainsi que des consignes et instructions, tant pour les clients que pour le personnel de l'établissement.

La responsabilité

La direction d'un établissement hôtelier a la responsabilité morale et légale de protéger la vie de ses clients et de ses employés. Elle doit aussi sauvegarder la bonne marche de ses affaires en cherchant à s'assurer qu'un incendie ne peut éclater et, que si le feu se déclare, il puisse être combattu et circonscrit le plus possible à sa zone d'origine.

Ainsi, la direction doit veiller à ce que les clients et le personnel soient avertis immédiatement d'un début d'incendie et puissent évacuer l'immeuble rapidement et sans danger, ainsi qu'à ce que l'hôtel reste conçu et construit de telle sorte que la propagation d'un feu soit limitée.

On peut prévenir les incendies grâce à une surveillance attentive et des inspections fréquentes. Cependant, vu le grand nombre de causes possibles d'incendie et les risques particuliers aux hôtels, la direction doit s'assurer que les principes fondamentaux vus plus

haut soient appliqués par:

- la détection d'un début d'incendie, avant qu'il commence à prendre une réelle importance (installation d'une détection automatique, gardiens effectuant des rondes, etc.);
- la mise au point d'un programme d'alarme, d'appel du service d'incendie et d'évacuation des clients et du personnel;
- l'entraînement et l'information de tout le personnel;
- des instructions claires aux clients sur l'attitude à avoir s'ils découvrent un début d'incendie et sur les moyens d'évacuation.

Mesures à prendre

En plus des moyens physiques de détection d'incendie, diverses autres mesures doivent être prises pour éviter un incendie, faciliter les interventions et travaux d'extinction et, surtout, faciliter l'évacuation des clients et employés.

Les jardins, parcs d'autos, points de chargement ou de déchargement de marchandise appartenant à l'hôtel doivent être

The International Civil Defence Organisation (ICDO) has also studied the problems of fire prevention in hotels. The following article, which is an extract from the ICDO's recommendations, looks at the responsibilities of hotel management and the measures to be taken both by clients and the hotel's personnel.

Responsibility

Management has a clear responsibility, both legally and morally, to protect the lives of guests and staff in the event of a fire. It is also management's role to safeguard the continued well-being of the business by seeking to ensure that fires are prevented from occurring as far as possible and that any fire which does break out is confined to the smallest possible area of the hotel.

Management should therefore ensure that guests and staff can be warned immediately of the outbreak and can make their escape safely and quickly from the building. In addition, the hotel should be so designed and constructed that fire spread is minimised.

Fires can be prevented by means of conscientious supervision and frequent inspections by management. However, because of the numerous potential ignition sources and the special risks in hotels, management must guarantee that the fundamental principles given above are achieved by:

- detection of any outbreak of fire before it gets out of control (automatic fire detectors, frequent patrols, etc.);
- setting up an established procedure for raising the alarm, calling the fire brigade and evacuating guests and staff;
- training all members of staff so that they know precisely what their duties are in the event of a fire;
- giving guests clear instructions as to what they should do if they discover a fire and how they can make a safe escape from the building.

Measures to be taken

In addition to the physical methods of fire detection, other measures should be taken to prevent a fire, facilitate fire extinction and, above all, expedite the evacuation of clients and employees. On the land owned by the establishment, any gardens, parking spaces, loading and unloading points for goods and refuse should be so situated that in the event of a fire, the approach of vehicles and

situés de façon à ce que l'accès des véhicules et la mise en place des équipements du service du feu ne soient pas gênés et que l'on puisse se servir librement des bouches d'incendie, et autres dispositifs d'intervention.

Dans les zones de circulation (vestibules, couloirs, escaliers) et près des portes donnant sur ces passages, l'éclairage doit assurer une bonne visibilité pour permettre une évacuation facile du bâtiment; les indications des chemins de fuite doivent être éclairées. Dans les deux cas, un éclairage de secours et un éclairage normal doivent être installés.

Le mobilier et les éléments de décoration situés sur les itinéraires de

fonctionnement d'une porte. Les revêtements de sol et d'escaliers des chemins de fuite et des pièces où plus de 25 personnes peuvent se réunir en même temps doivent être posés de manière à ce qu'ils ne puissent se décoller ou s'enrouler; ils ne doivent en aucun cas provoquer des chutes, glissades ou faux pas.

Dans toutes les pièces, le nombre des personnes admises ne doit pas dépasser le chiffre indiqué.

Les liquides volatiles et inflammables, les solides brûlant facilement, les bouteilles de gaz etc., ne doivent pas être entreposés dans l'hôtel sans une consultation préalable des services d'incendie, voire des assurances.

placement of equipment by the fire brigade are not obstructed or rendered difficult, that full use can be made of the hydrants, dry riders and foam inlets.

In the main areas of circulation (i.e. lobbies, corridors, stair wells) and on the outside of exits which adjoin them, the lighting should be of such intensity that people can see clearly to make their way out of the premises and lighting should also be provided for exits signs and signs indicating escape routes. In both cases, emergency lighting should be provided as well as normal lighting.

Furnishings and decoration on escape routes should not be easily ignitable, nor likely to generate much smoke or

on escape routes and in rooms where more than 25 people may gather at any one time should be so fastened that they cannot move, curl or roll up and are not in any way liable to cause slipping, tripping or falling.

In all rooms, the number of people admitted should not exceed the safe maximum number specified.

Volatile and flammable liquids, readily combustible solids, or gas cylinders should not be brought into or stored in the establishment without prior consultation with the fire authority and the insurers.

Activities involving a fire hazard (such as welding) should not be carried out until a permit to work, specifying the work and



Même les hôtels plus anciens devraient disposer de deux voies d'évacuation indépendantes l'une de l'autre.
Even the oldest hotels should have two totally separate escape routes.

fuite doivent être difficilement inflammables et ne pas dégager trop de fumée ou de gaz toxiques en brûlant. Ils ne doivent pas empêcher l'accès vers la sortie d'une chambre ou l'utilisation d'une issue de secours, cacher les panneaux ou indications, les appareils de téléphone ou les dispositifs d'extinction ou encore gêner le

Les activités qui présentent un danger d'incendie (soudage, p.ex.) ne doivent pas être autorisées tant que la direction n'a pas délivré un «permis de travail» ou de «feu», indiquant exactement le travail à effectuer et les précautions à prendre.

On peut prévenir de nombreux incendies grâce à une surveillance atten-

toxic and asphyxiating gases when burning. They should not be so attached or erected as to obstruct access from a room, obstruct the use of an escape route, render invisible or inaccessible any notices, signs, communications equipment or extinguishers, or obstruct the movement of a door. Floor and stair coverings

the precautions to be taken, has been obtained from the manager.

Continuous supervision
Many fires can be avoided by careful surveillance and frequent inspections carried out by security personnel.

Care should therefore be taken every evening to ensure that there is no

tive et des inspections fréquentes effectuées par la direction ou le chargé de sécurité.

Ainsi, on s'assurera, tous les soirs, qu'il n'y a pas de danger d'incendie dans les locaux où l'on ne va que rarement, que les portes coupe-feu sans fermeture automatique sont bien fermées et que celles à fermeture automatique ne sont ni bloquées ni obstruées. On s'assurera aussi que les appareils électriques dans les salons et les pièces ouvertes au public ont été éteints ou débranchés et que les installations électriques, les fils et les prises sont en bon état. On vérifiera que les zones de circulation, surtout les chemins d'évacuation, les portes et les issues ou autres dispositifs de secours, les escaliers intérieurs et extérieurs, les couloirs, les balcons, etc., ne sont ni bloqués ni obstrués, qu'ils sont éclairés correctement et que les appareils de transmission, les appareils d'extinction, les panneaux indiquant les portes coupe-feu et les appareils d'extinction ou de communication, les chemins de fuite, etc., sont nettement visibles et accessibles.

Tous les mois, il faut vérifier les sources d'énergie et le bon fonctionnement de l'installation d'éclairage de secours.

La propreté et le fonctionnement des cheminées et conduits de fumée et de ventilation, les ventilateurs, la climatisation, l'installation de chauffage, les chaudières, les moteurs d'ascenseurs, les systèmes de détection d'alarme, les sprinklers, les extincteurs portatifs, etc., feront l'objet d'une

inspection périodique.

Les ordures doivent être mises tous les jours dans des récipients spéciaux et placées dans un endroit sûr. Ne jamais mettre d'objets chauds ou brûlants dans les vide-ordures.

Instructions pour les clients

Des consignes devraient être affichées de manière visible dans toutes les chambres. Le premier point des consignes est d'attirer l'attention du client sur l'utilité de repérer les principales voies d'évacuation, ainsi que les moyens d'alerte et d'extinction. Le second point doit lui conseiller ce qu'il doit faire s'il perçoit des signes d'un début d'incendie. Enfin, les autres points doivent lui rappeler de fermer les portes en cas d'évacuation, de ne pas emporter ses bagages, de ne pas reprendre sa voiture au garage, de ne pas emprunter les ascenseurs, etc.

A tous les étages accessibles aux usagers, dans tous les couloirs, dans les escaliers et les ascenseurs, un plan d'étage indiquant les escaliers et les ascenseurs, les couloirs et sorties, les chemins de fuite, les emplacements des téléphones, systèmes d'alarme et moyens d'extinction, doit être affiché. De même, près de l'entrée principale, un plan du rez-de-chaussée indiquera, en plus des indications ci-dessus, l'emplacement de la loge du concierge, de la réception, du téléphone principal.

Les consignes devraient également comprendre des recommandations,

imminent fire risk in those parts of the premises which are rarely entered, that the non-automatic smoke and fire doors are closed, that the operation of automatic smoke and fire doors is not obstructed, that all electrical appliances in public rooms have been switched off and unplugged and that electrical installations, wiring and plugs are kept in serviceable condition. Checks must also be carried out to ensure that escape routes, emergency exits, external stairways, passages and balconies which form part of an escape route are left uncluttered.

The capacity of the power supply and proper working of the emergency lighting plant should be checked not less than once a month.

The cleanliness and proper operation of equipment such as chimneys and flues, ventilation ducts and fans, air-conditioning plant, heating and boiler installations, lift motors, fire detection and alarm systems, sprinkler systems, portable extinguishers and fire hose reels should be checked regularly.

Refuse should be placed regularly in special and safely positioned containers. Hot, smouldering, or burning materials should not be put into refuse chutes.

Instructions for the guests

The purpose of the instructions - written in everyday language - is not to teach, but simply to remind each person of what he or she must do in the event of a fire. All hotel rooms should have instructions dis-

played on the entrance door inside the rooms. The very first instruction should draw the guests' attention to the need to become familiar with the hotel's main escape routes as well as the alarm system and the extinguishers. The second point should advise about what to do if there is any indication of a fire. Finally, other instructions must remind them to close the door of their room behind them in any evacuation, not to carry luggage, nor go for their cars in the parking area, nor use the lifts.....

On each storey accessible to users, in every corridor near the landing, stairs or lift, a plan of that storey showing stairs and lifts, corridors and exits, escape routes, location of telephones, fire alarm points, extinguishers and hose reels should be placed. In the same way, near the main entrance, a drawing of the ground level should show the data specified above, as well as the porter's lodge, reception desk and central telephone.

Instructions should also include recommendations to be displayed in rooms or given to guests when they arrive, indicating:

- **What should not be done:** restriction against carrying or using materials and liquids constituting a fire hazard; touching, adjusting or altering electrical equipment; smoking in bed; throwing stubs into the waste paper basket.
- **What should be done:** find out the nearest escape route, raise the alarm at the nearest fire alarm call point if a fire is discovered.

placées dans les chambres ou remises aux clients lors de leur arrivée précisant:

- ce qui **ne doit pas être fait** (interdiction de transporter ou de se servir d'objets ou de liquides dangereux, de toucher à l'installation électrique, de fumer au lit, de jeter les mégots dans les corbeilles à papier);

- ce qui **devrait être fait** (reconnaître l'itinéraire de secours le plus proche de sa chambre, donner l'alerte s'il découvre un incendie - en lui signalant où se trouve l'avertisseur le plus proche);

- ce qu'il **doit faire** (comment quitter sa chambre);

- **ne pas faire** (se servir des ascenseurs, crier ou courir - ce qui créerait un état de panique) s'il entend la sonnerie d'alarme.

En cas d'incendie dans les parties communes, il ne doit pas tenter de fuir si les couloirs et les escaliers sont enfumés, mais se calfeutrer dans sa chambre après avoir placé des linges humides au bas de la porte et se placer à la fenêtre pour signaler sa présence.

Consignes et instructions pour le personnel

Lors de l'ouverture d'un hôtel, chaque employé comme d'ailleurs par la suite, chaque nouvel employé, devrait recevoir un exemplaire des consignes de prévention d'incendie adapté à l'hôtel.

Tous les membres du personnel doivent se familiariser avec les plans du bâtiment: couloirs, entrées, sorties, escaliers, ascenseurs, chambres, locaux de service; les itinéraires d'évacuation et

de fuite, l'emplacement et le fonctionnement des portes coupe-feu, des appareils d'extinction et de transmission; les mesures à prendre s'ils découvrent un incendie ou si quelqu'un d'autre donne l'alerte. Ils doivent observer un certain nombre de règles en ce qui concerne les déchets ou les cendriers, pour que les couloirs, les escaliers, les chemins de fuite ne soient pas encombrés, pour que les portes coupe-feu soient fermées. Ils doivent veiller à ce que les éclairages prévus pour la nuit soient allumés et signaler à la direction tous défauts



En dépit d'importants efforts en matière de prévention, de graves incendies d'hôtels ne cessent de survenir. Despite enormous efforts in trying to prevent fires, very serious hotel fires still occur even in Switzerland.

These instructions, of course, are in addition to instructions regarding what **must** and **must not** be done, such as not using the lifts.

In case of a fire in public rooms, one should never try to escape if the corridors and stairs are filled with smoke, but close one's room after having placed wet towels at the bottom of the entrance door and attract someone's attention from the window.

Fire prevention rules for staff

Before the hotel starts operation and whenever

new staff commence work, each employee should be handed a copy of the fire prevention instructions for the hotel.

Every member of the staff should familiarise himself with the layout of the building, its corridors, entrances and exits, stairs and lifts, the guest rooms and the service premises, the location and operation of fire and smoke doors, the location and operation of extinguishers and communications equipment, the correct action to be taken if they discover a fire or if the alarm is raised by someone else.

Every member of the

sur les circuits, les équipements électriques, à gaz, d'extinction, etc.

Chaque membre du personnel doit régulièrement participer à des exercices pratiques d'entraînement, notamment en matière d'alerte, de transmission d'alarme, d'utilisation des systèmes d'extinction et d'intervention, et en matière d'évacuation des clients et du personnel.

En cas d'incendie, chacun doit agir conformément aux consignes afin d'alerter les pompiers, prévenir la direction, le personnel, les clients, procéder à l'évacuation, fermer les portes et les fenêtres, attaquer le feu avec les moyens appropriés (seulement s'il n'y a pas de danger pour les intervenants).

Dès qu'un feu est signalé, le personnel de la réception doit alerter le service d'incendie et s'assurer que les clients, le personnel et la direction sont prévenus. Il doit fournir aux services d'incendie les informations nécessaires sur la localisation du feu et sur les personnes bloquées. Il doit garder les lignes téléphoniques libres pour les urgences, emporter le registre de l'hôtel au point de rassemblement en cas d'évacuation du bureau de la réception.

Le feu dans les cuisines

Un des cas les plus fréquents de feu dans les cuisines est certainement le feu de friteuse. Le personnel de cuisine doit immédiatement couper le courant ou le gaz puis couvrir la friteuse avec un couvercle de la bonne taille ou avec un linge

humide. Si le feu continue, il doit utiliser un extincteur à poudre ou à CO₂ - surtout jamais d'eau - puis donner l'alerte.

Les hottes des cuisinières doivent être propres. Les filtres et autres récupérateurs d'huile doivent être contrôlés et entretenus en parfait état de propreté.

Les missions du gardien d'hôtel

Le gardien d'hôtel est responsable de la sécurité de ses clients. Il ne doit pas rester inactif mais au contraire, jouer un rôle actif. Dès qu'il est informé d'un événement anormal, en particulier d'un incendie, il doit immédiatement prévenir le service d'incendie, déclencher l'alarme pour évacuer les occupants et être capable de se servir des moyens de première intervention.

De plus, il doit pouvoir renseigner les secours sur le nombre de personnes hébergées dans l'hôtel, sur la topographie des lieux, l'emplacement des compteurs et vannes de gaz, ainsi que sur la présence éventuelle de bonbonnes de gaz.

Une fausse sécurité

Quelles que soient les techniques de prévention utilisées, aussi sophistiquées soient-elles, l'homme, toujours l'homme, joue le rôle primordial. Si un gardien d'hôtel, le personnel dans son ensemble, ne savent pas comment réagir ni comment se servir des moyens de première intervention, leur présence ne constitue qu'une fausse sécurité donnée à la clientèle!

staff should observe some rules concerning refuse, wrappings or ashtrays so that corridors, stairs, steps and other escape routes are kept uncluttered and smoke doors are closed.

They have to make sure that the lighting required at night is turned on and to report at once to the management any faults in the lighting, electrical, gas, fire alarm, extinguishing equipment and door gear.

Every member of staff should take part in regular instruction and training exercises, notably fire drills, so they know how to use extinguishers and other first-aid fire-fighting equipment and how to assist guests and other personnel in the case of evacuation.

In the event of a fire, everybody should take immediate action, according to carefully laid down instructions, to notify the fire brigade, warn management, staff and guests, assist in evacuation, shut doors and windows firmly and attack the fire as quickly as possible with suitable extinguishers (only if there is no risk of injury).

When a fire is reported, reception staff will normally be responsible for calling the fire brigade and making sure that management, staff and guests are alerted.

They should also provide the fire brigade with any information they may require on the location of the fire and of any trapped people, keep telephone lines clear for essential calls and take the hotel register to the assembly point if they have to leave reception.

Fire in a kitchen

One of the most frequent causes of fire in kitchens is certainly the fat-pan fire. Kitchen staff should immediately switch off the burner and cover the pan with a suitable cover or wet towel. If the fire persists, use the nearest suitable extinguisher (powder or CO₂) - never use water - and raise the alarm immediately.

Ventilating hoods of cooking equipment are to be kept clean. Grease traps and filters, where fitted, must be regularly inspected and maintained in a clean serviceable condition.

The duties of a hotel watchman

A hotel watchman is responsible for the safety of the guests. He cannot remain passive. On the contrary, he has an active role to play. As soon as he is informed of any fire, he must alert the fire services immediately, raise the alarm to evacuate the guests and staff and be able to use fire-fighting equipment.

Furthermore, he must inform relief workers of the number of guests staying at the hotel, the layout of the premises, the location of gas meters and valves and the location of any bottled gas.

An illusion of safety

Whatever the prevention techniques, however sophisticated, the human factor is the most important part. If a hotel watchman or the staff are unable to react or intervene, their presence is nothing more than an illusion of safety for the guests.

Ascenseurs Kone: croissance grâce à l'étude de marché

Kone Elevators: growth boosted by market research

by Nancy Cockerell

Les ascenseurs représentent un marché important, croissant allègrement. Comme dans d'autres branches industrielles, les leaders dudit marché ont dû faire face à une compétition japonaise accrue ces dernières années. Mitsubishi et Hitachi se placent aujourd'hui en quatrième et cinquième position dans le palmarès des parts de marché mondial, avec respectivement 7,5% et 5,4% des ventes.

Malgré tout, les trois premières places n'ont pas changé de titulaire. Otis domine environ 17% du marché, suivi par Schindler avec quelque 11% et la compagnie finlandaise Kone avec 7,5%. Thyssen arrive en sixième position après les deux Japonais, en affichant 4,5%.

Plus des quatre cinquièmes des revenus de l'entreprise suisse Schindler sont produits par les ascenseurs et les escalators. Ses principaux marchés sont, cela n'a rien d'étonnant, la Suisse et la RFA, et jusqu'à cette année, environ 75% de ses ventes étaient conclues en Europe. En janvier 1989, Schindler prit cependant le contrôle de la division ascenseurs du groupe américain Westinghouse, propulsant le centre d'intérêt de la compagnie vers l'Ouest. A la suite de cette acquisition, les ventes de Schindler grimpèrent de 58,6% dans la première moitié de l'année, pour atteindre 1,96 milliard de francs suisses, contre 1,23 milliard au semestre correspondant de l'an dernier. Environ 40% des ventes furent conclues en Amérique du Nord.

En Europe, Otis tient

toujours la vedette, mais Kone dépasse ici Schindler pour se loger en seconde position avec 14% du marché, tandis que le leader Otis garde 18% et Schindler 13%.

Bientôt 80 ans de Kone

Kone Corporation, qui exporte sa production dans le monde entier, comprend la compagnie-mère finlandaise Kone et plus de cent affiliés sur le globe. La compagnie-mère fut fondée en 1910 et ses actions sont cotées aux Bourses de Helsinki et de Stockholm. Kone offre quatre principaux groupes de produits: ascenseurs, équipements de maintenance, instruments et matériel de marine. Le groupe absorba la division européenne de Westinghouse en 1978. Aujourd'hui, l'activité ascenseurs fournit plus des deux tiers du volume annuel des ventes de la corporation,

Lifts - or elevators, to use the more common American terminology - are big business and growing bigger. As with many other businesses, the established market leaders have been facing increasing competition in recent years from the Japanese. Mitsubishi and Hitachi are now in fourth and fifth places in the world listing in terms of market share, with an estimated 7.5% and 5.4% of world sales respectively. Nevertheless, the top three places remain unchanged. Otis has about a 17% share of the market, followed by Schindler with some 11% and the Finnish company Kone in third place with 7.5%. Thyssen comes in sixth place after the Japanese, with 4.5%.

More than four-fifths of the revenues of Swiss-owned Schindler come from elevators and escalators. Its principal markets, not surprisingly, are Switzerland and Germany and until this year, around 75% of its total sales were generated in Europe. In January 1989, however, Schindler took over the elevator division of the American group, Westinghouse, thus shifting the group's centre of interest westwards. Following this acquisition, sales for the group overall climbed by a massive 58.6% in the first half of this year to SF1.96 billion, compared with SF1.23 billion in the corresponding six-month period of 1988. And an estimated 40% of sales now comes from North America.

In Europe, Otis still leads the field but here, Kone is ahead of Schindler in second place with 14%

of the market. Otis has 18% and Schindler 13%.

Kone nearly 80 years old

Kone Corporation, which markets its products worldwide, comprises the Finnish parent company, Kone, and more than 100 subsidiaries around the world. The parent company was established in 1910 and its shares are quoted on both the Helsinki and Stockholm Stock Exchanges. Kone has four main product groups: lifts, materials handling equipment, maritime equipment and instruments. The group took over Westinghouse's European division in 1978. Now, its lift business accounts for more than two-thirds of the corporation's annual sales volume, or around US\$1 billion in 1988, up 15.4%.

During the same year, Kone sold 11,900 eleva-



soit environ un milliard de dollars en 1988, en hausse de 15,4%.

La même année, Kone a vendu 11.900 ascenseurs, amenant à 262.000 le nombre total d'ascenseurs Kone en service dans le monde. Et durant les quatre premiers mois de 1989, Kone a enregistré une augmentation supplémentaire des ventes de 23,2%.

Bien que l'activité ascenseurs du groupe ne représente toujours que la moitié de celle de Schindler et environ un quart de celle d'Otis dans le monde, l'investissement de recherche et de développement a nourri une croissance importante de Kone ces dernières années, et permis l'accession de la firme à un leadership technologique reconnu dans l'industrie de l'ascenseur. Par exemple, Kone a joué le rôle de pionnier dans le passage au contrôle par ordinateur des portes et aux dispositifs électroniques pour répondre aux besoins des

bâtiments modernes de plus en plus «intelligents».

Kone a fait avancer ces méthodes à travers sa gamme très complète d'ascenseurs, tout comme dans les techniques créatives de modernisation de tous types d'ascenseurs. Le dispositif de modernisation Kone TMS 900 peut même être installé dans un bâtiment pendant l'usage des ascenseurs, sans l'interrompre.

Dans l'industrie hôtelière

Les hôtels comptent pour 5 à 10% dans le marché des ventes d'ascenseurs, dit Jorma Lumme, directeur du marketing de Kone, ce qui n'est pas mal si l'on replace le développement des hôtels dans le contexte des constructions de grande hauteur. Dans certaines parties du monde, la part hôtelière est évidemment plus grande, par exemple à Hong Kong.

«Globalement, dit Lumme, le marché des ascenseurs d'hôtels est en

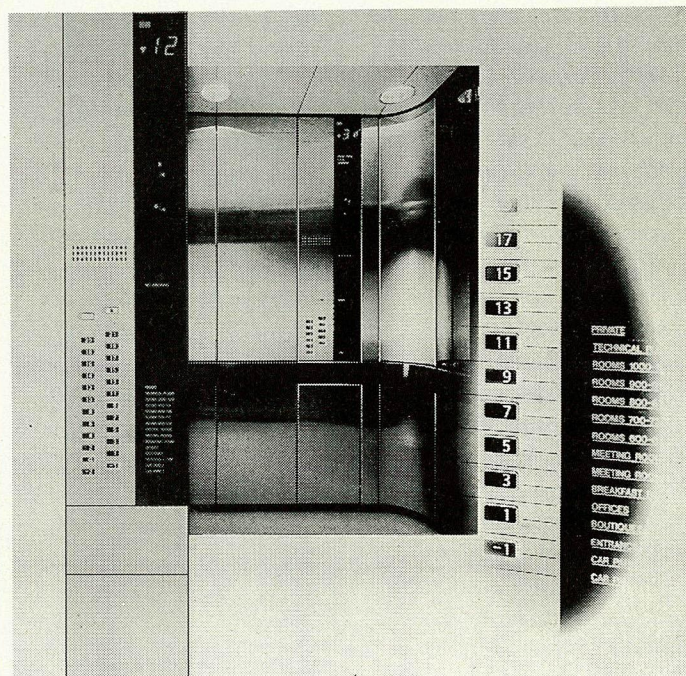
tors, bringing to 262,000 the total number of Kone elevators in service around the world. And in the first four months of 1989, Kone Elevators recorded a further 23.2% increase in sales.

Although the group's lift business is still worth only about half as much as Schindler's and about one quarter of Otis' worldwide, ongoing investment in research and development has fueled dramatic growth for Kone over the last few years and contributed to its rise to a position of recognised technological leadership in

throughout its extensive lift range as well as in creative modernisation techniques for upgrading the performance and reliability of any type of lift equipment. Kone's TMS 900 Modernisation Overlay can even be introduced into a building while it is fully in use, without interrupting lift service.

The hotel industry sector

Hotels account for between 5%-10% of the market for elevator sales, says Jorma Lumme, Kone's Marketing Manager. This is considered

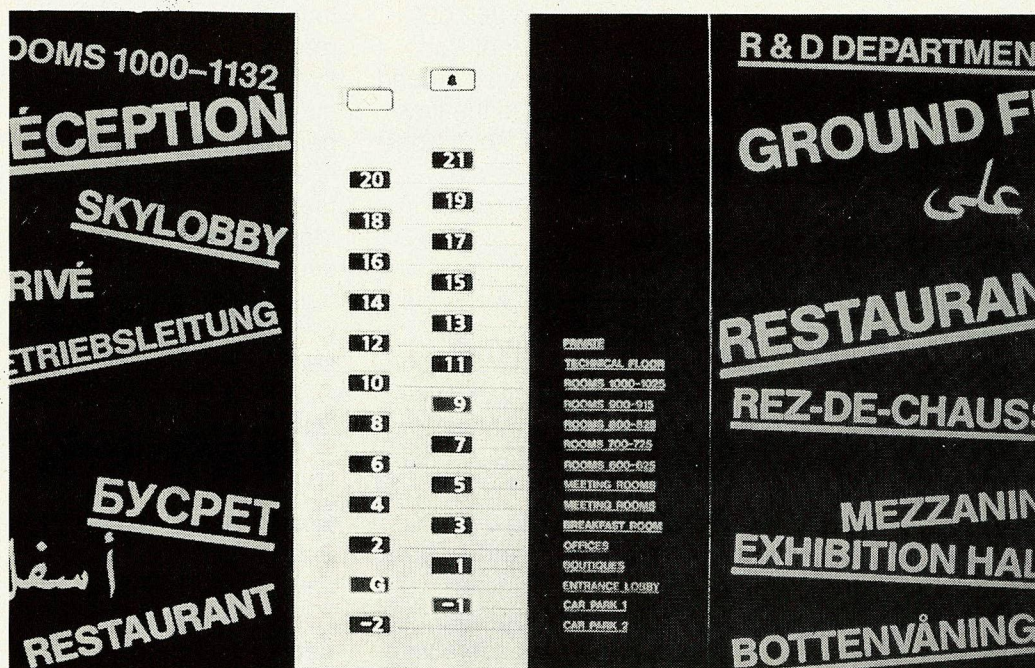


the lift industry. For example, the Kone Lift group pioneered the switch to software-based controls and door and drive system power electronics to serve modern, increasingly intelligent buildings.

Kone has gone on to apply these innovations

pretty good when considering hotel development in the context of high-rise building constructions. In some parts of the world, clearly, the share is larger, for example in Hong Kong.

«Globally speaking,» says Lumme, «the hotel elevator business is



croissance. D'autre part, la construction du secteur public, -comme les hôpitaux, les bureaux et les immeubles résidentiels- a tendance à marquer des hauts et des bas, ou un zéro certaines années».

Kone a travaillé très étroitement ces quatre dernières années avec l'industrie hôtelière, entretenant notamment des liens étroits avec l'Association internationale de l'Hôtellerie (AIH), dans le but de déterminer les problèmes et les besoins spécifiques de ce secteur. De plus, dans le même temps, Kone a mené des enquêtes et des interviews dans certains marchés, afin d'établir des contrats d'entretien plus adaptés à la clientèle. Les services d'entretien contractuel du groupe s'occupent de plus d'un quart de million d'ascenseurs et d'escalateurs à travers le monde.

Un nouveau concept issu de toutes ces recherches, et qui est maintenant introduit dans les ascenseurs Kone, est l'indica-

teur lumineux des étages, facile à modifier. Le panneau de direction est disponible en modèle simple, pour les deux côtés ou encore pour la paroi latérale. L'illumination de l'indicateur d'étages peut être facilement changée pour attirer l'attention, par exemple, sur un service spécial à tel ou tel étage de l'hôtel - comme la «happy hour» au bar. De plus, les désirs

particuliers des acheteurs peuvent facilement être pris en considération.

«N'importe qui peut développer et installer le matériel, conclut Lumme, mais c'est la technologie des programmes qui compte et qui donne un avantage à une compagnie par rapport aux autres».

Les hôteliers clients de Kone comprennent notamment:
Kone hotel industry customers include the following groups:

Accor	Moat House
Amigo	Pannonia
Arctia	Polar
Balkan Tourist	Prestige
Canadian Pacific (CP)	Ramada
Crest	Rank
Club Méditerranée	Rantasipi
Cumulus	Sara
Esso Hotels	SAS
Eurotel	Scandic
Forum	Scanhotels
Hilton International	Sheraton
Holiday Inns	Sokos
Hungar	Sol
Hyatt	Steigenberger
Inter-Continental	Trusthouse Forte
Intourist	Vereinigte Österreichische
Ladbroke	Warwick
Marriott	Westin
Méridien	

growing steadily. Public sector construction, on the other hand - such as for hospitals, offices and residential buildings - tends to grow in leaps and bounds, or not at all some years.»

Kone has spent the past four years working very closely with the hotel industry, keeping close links with the International Hotel Association (IHA) for example, in an effort to define problem areas and specific needs of the sector. In addition, during this time, it has conducted surveys and personal interviews in certain markets to help draw up better customer-oriented maintenance contracts. The group's contractual maintenance services cover more than a quarter of a million lifts and escalators worldwide.

Illuminated, easily changeable floor directory

One new concept to come out of all this research, and which is now incorporated into Kone's passenger lifts, is the illuminated, easily changeable floor directory. The car operating panel is available as a single, twin front, or side wall model. The illumination of the floor directory can be easily changed to draw attention, for example, to a special function on any particular level of the hotel - such as Happy Hour in the bar. Thus, customers' special needs can be individually catered to.

«Anyone can develop and install the hardware,» says Lumme, «but it's the software technology which counts and which gives one company the edge over another.»

Un pari gagné d'avance

by Terje Aasen*

A safe bet

Les coffres privés dans les chambres d'hôtel et de motel deviennent rapidement un «must» de l'industrie hôtelière. Ce marché démarra lentement, dans les années 70, mais les installations ont décollé au cours de ces trois dernières années.

Les éléments moteurs de cette vogue des coffres privés ont été l'accroissement des vols, la prise de conscience de ces faits par le public, l'intérêt accru des clients pour la sécurité, la compétition croissante entre hôteliers et le désir de ceux-ci de limiter à la fois les risques de responsabilité légale et les frais administratifs.

Les hôtels dotés de coffres privés dans les chambres ont noté un déclin des plaintes, une diminution des vols -et des prétendus vols- dans les chambres et une économie de temps passé à manier les valeurs en dépôt. Ces coffres ont éliminé les files de clients devant le guichet des safes de la réception, et réduit tant la tentation de voler des employés que la méfiance de la direction à cet égard. L'assurance-contenu offerte par certains fournisseurs de coffres privés encourage les clients à faire usage de cette facilité et réduit la responsabilité légale de l'hôtelier.

Les coffres privés peuvent aussi renforcer l'image de marque de l'hôtel perçu comme

offrant un environnement sûr et un bon service à la clientèle. En fait, l'American Automobile Association considère les coffres privés électroniques comme souhaitables dans tous les cinq et quatre étoiles, tout en les recommandant pour l'ensemble des hôtels de villégiature.

Mais comment un responsable de sécurité peut-il faire son choix parmi les quelque 40 modèles disponibles? Les paramètres de base à prendre en considération sont: la taille, la conception, la méthode de montage ou de fixation, le système de fermeture, la méthode d'ouverture, l'assurance, le prix, le coût d'exploitation et l'entreprise. En évaluant ces paramètres, deux critères doivent intervenir: la sécurité (résistance du coffre à l'effraction) et les performances (facilité d'utilisation et sécurité subjective).

La taille

Du point de vue de la performance, les clients préfèrent les grands coffres, car ils accueillent plus de valeurs et il est plus facile d'y disposer celles-ci. Les coffres fixés au sol peuvent ordinairement contenir des attaqués-cases, grands porte-monnaie, manteaux de fourrure, équipements vidéo et autres biens de taille. Les petits coffres muraux n'accueilleront, eux, pas grand-chose de

In-room safes for hotel and motel guests are quickly becoming a fixture in the lodging industry. The in-room safe business began slowly, back in the 1970s, but in the last three years, installations have taken off.

The driving forces behind the interest in in-room safes have been increased theft of guests' valuables, public awareness of that crime, increased security consciousness of guests, increased competition in the lodging industry and a desire in that industry to reduce liability exposure and administrative costs.

Hotels with in-room safes have reported a decrease in guest complaints, a reduction in thefts - and allegations of theft - from guest rooms and a decrease in administrative time handling valuables. In-room safes have eliminated the lines of guests in front of the central safe-deposit boxes in lobbies and reduced both employees' temptation to steal and management's suspicion of employees. The content insurance that some safe suppliers offer encourages guests to use the safes and reduces hotels' liability exposure.

In-room safes can also improve a hotel's image as a provider of a secure environment with a high degree of service. In fact, the American Automobile Association considers in-

room electronic safes a suggested amenity for all four and five-stars hotels and highly recommends it for resort hotels of all rating levels.

With about 40 in-room safe models to choose from, how can a security manager choose the right one? The basic parameters to consider are size, construction, mounting or fastening method, locking mechanism, overriding method, insurance, price, cost of operation and company. When evaluating each of these parameters, two criteria to consider are security (the safe's resistance to unauthorised entry attempts) and performance (the safe's ease of use and perceived security).

Size

From a performance viewpoint, guests prefer larger safes because more can be stored in them and it is easier to organise what is stored inside. Floor-mounted safes can normally accommodate briefcases, large purses, fur coats, video equipment and other large valuables, while small wall safes cannot hold much more than one 35 mm single-lens reflex camera. Security, too, is greater with a larger safe in that more valuables can be stored and not exposed to theft.

Construction

The construction of a safe is primarily a security

plus qu'un simple appareil photo 35 mm. La sécurité est, elle aussi, meilleure avec un plus grand coffre, plus de biens pouvant y être mis à l'abri du vol.

La conception

La conception est tout d'abord une question de sécurité. Le choix du matériau est vital pour la sûreté du coffre. L'utilisation de plaques de métal fin soudées ou vissées ensemble aux coins démontre peu d'attention à la sécurité. Même l'usage non-professionnel d'un pied-de-biche ou d'une massette permettra un accès rapide au contenu d'un tel coffre. Ce qui offre la meilleure résistance au cambriolage, c'est un acier solide et profilé qui ne laisse que le minimum de place entre la porte fermée et son cadre. Il est important de relever que les coffres fixés au sol doivent être renforcés sur leur porte pour permettre à celle-ci de résister à une attaque à la massette en son milieu.

La manière dont la porte est fixée au coffre est aussi d'une importance primordiale pour la sécurité. La plus simple approche de construction, ce sont les gonds extérieurs, qui sont exposés et vulnérables à une attaque. Le cadre et la porte doivent en réalité être conçus de sorte que même si une tentative contre eux réussit, le tout reste en place et empêche l'accès au contenu du coffre.

Montage et fixation

La manière dont un coffre mural est fixé influe évidemment sur sa sécurité. Si un petit coffre n'est

pas fixé solidement au mur, il peut simplement être emporté. La méthode de fixation ne doit laisser aucun interstice permettant d'arracher le coffre de la paroi.

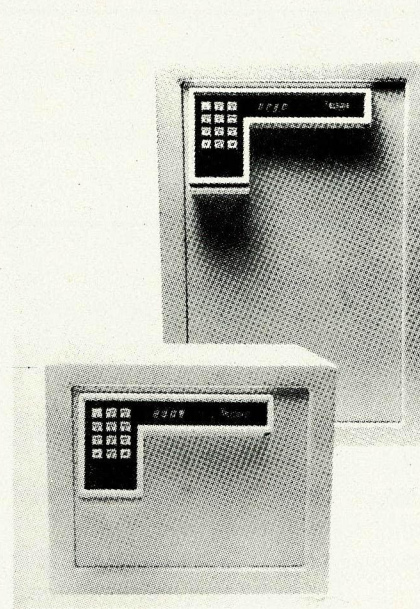
Un coffre mural doit être fixé à un mur de béton ou deux montants parallèles. Pour beaucoup de coffres muraux, il sera nécessaire de placer des montants spéciaux dans le mur pour assurer la sécurité. Les coffres fixés au sol devront l'être solidement, à l'aide de vis d'acier. Ces vis devront être minutieusement choisies, suivant le matériau auquel le coffre sera rivé. L'accès aux vis ne sera possible que de l'intérieur du coffre.

Système de fermeture

Le système de fermeture relève à la fois de la performance et de la sécurité. Deux types de mécanismes de fermeture existent pour les coffres privés: ceux qui nécessitent une clé ou une carte et ceux qui fonctionnent à l'aide d'un code digital introduit par le client pour ouvrir et fermer la porte.

Du point de vue administratif, les systèmes sans clé sont préférables. Ni le client, ni la direction de l'hôtel ne doivent se soucier d'un objet supplémentaire, la clé ou la carte. Sur le plan de la sécurité, les coffres à code l'emportent aussi, parce qu'il n'entraînent pas de risque de vol, de perte ou de copie de clé ou de carte.

Les coffres qui fonctionnent grâce à la propre carte de crédit du client sont à classer dans une catégorie intermédiaire, entre les coffres à clé et les coffres à code. Mais



access to the safe's contents will be hindered.

Mounting and fastening

Naturally, the way in which a wall safe is attached to a surface in the guest room significantly affects security. A small safe that is not securely fastened can be

removed from the room. The fastening method must leave no room for prying the safe away from the surface. A wall-mounted safe must be fastened to a concrete wall or two parallel wall studs to be secure. For many wall-mounted safes, it is necessary to build supporting studs into the wall for secure fastening. Floor-mounted safes should be securely fastened to the surface with steel bolts. All bolts used should be designed for the type of material to which the safe is being fastened. Access to the fastening bolts should be possible only from the inside of the safe.

feature. The selection of material is pivotal to the safe's overall security. The use of thin sheet metal welded or screwed together in the corners shows a low commitment to security. Even non-professional use of a crowbar or sledgehammer will rapidly yield access to the contents of such a safe. What offers the best physical burglar resistance is solid, profiled steel that also yields a minimum of space between the locked door and the door frame. It is important to note that floor safes need reinforcement of some kind in the door to resist a sledgehammer attack on the middle of the door.

The way the door is fastened to the frame is also of utmost importance to the security of the safe. Outside door hinges represent the simplest construction approach. However, the hinges of the safe built that way are exposed and vulnerable to physical attacks.

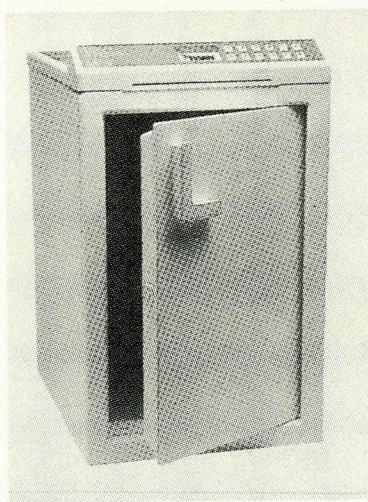
The door and frame design should be such that even if the door is successfully attacked, it will remain in place and

Locking mechanism

The locking mechanism is as much a performance feature as it is a security feature. Two different types of locking mechanisms are available for use with in-room safes; mechanisms that require a physical device, such as a key or card, and mechanisms that operate without a key or card and instead require the user to set and

même s'il est virtuellement impossible de copier la bande magnétique de la carte de crédit, le vol éventuel de celle-ci rend ce type de coffre moins sûr que les modèles codés, dont le chiffre d'ouverture n'est connu que de l'utilisateur.

Tous les coffres, avec ou sans clé, peuvent être classés en deux catégories, les électroniques et les mécaniques. Un coffre à code est muni soit d'un tableau électronique qui permet d'introduire la combinaison, soit de commutateurs à chiffres qui fonctionnent mécaniquement. Dans les coffres à clé, les électroniques fonctionnent grâce à une empreinte magnétique comme celle d'une carte de crédit; les modèles mécaniques à clé sont dotés de serrures classiques à cylindre qui présentent plusieurs niveaux de prix et de sûreté.



En termes de performance, les coffres à cartes sont plus faciles à manier et conviennent bien aux hôtels à clientèle d'affaires. Les établissements de vacances choisiront plutôt les coffres sans clé, car une carte de crédit ou une clé sont une chose de plus à porter sur soi et à ne pas perdre!

Les coffres avec affichage du numéro de code que l'on y introduit sont préférables à ceux qui n'affichent pas ces chiffres, car cela évite de faire mémoriser un code faux. Comme la fermeture est le seul «dialogue» entre l'utilisateur et le coffre, celle-ci doit s'effectuer facilement pour éviter tout malentendu sur la position ouverte ou fermée. Les coffres dotés d'un indicateur LCD ou LED confirmant la fermeture sont souhaitables. Naturellement, les coffres électroniques ont besoin de courant, soit du secteur, soit de batteries.

Méthodes d'ouverture

Les méthodes d'ouverture (la manière dont un coffre fermé peut être rouvert lorsque la clé a disparu ou que le code est oublié) ressortent à la sécurité comme à la performance. Le temps nécessaire au

dépannage est une question de performance, la résistance à l'ouverture illicite une question de sécurité.

Un coffre mécanique à clé dont la clé a été perdue peut être ouvert grâce à un passe spécial. S'il n'en existe pas, il faudra forcer la

porte et changer le cylindre. Un coffre électronique peut quant à lui être ouvert par un appareil mécanique ou électronique. Les appareils d'ouverture électroniques offrent des degrés divers de sécurité et de facilité d'emploi. Certains systèmes ont simplement un code d'ouverture passe-partout,

use a digital code to lock and unlock the safe.

From an administrative viewpoint, keyless locking mechanisms are preferable to those that use keys or cards. Neither the guest nor hotel management needs to deal with the distribution of those items. When it comes to security, the code-based safes are safer than the card or key-based safes, as there are no keys or cards that can be lost, stolen or copied.

Safes that guests operate by using their credit cards fall between keyless and key-operated safes. Even though copying the magnetically imprinted code on the card is virtually impossible, the risk of theft of the card makes such a safe not quite as secure as a keyless safe. The code for the keyless safe is known only to the user.

Both key-operated and keyless safes can be divided into electronic and mechanical categories. A keyless safe is equipped either with an electronic keyboard for entering the locking combination or with numbered wheels that are mechanically operated. Key-operated electronic safes are those locked and opened by the use of a magnetic strip card such as a credit card. Key-operated safes use standard cylinder keys that have various degrees of cost and security.

In terms of performance, card-based safes are easiest to operate and are well-suited for hotels that cater primarily to business travellers. Resort hotels are better served by keyless safes, as a credit card or a key represents one more item to carry and not lose.

Safes with displays that confirm the code entered to minimise the risk of accidentally locking the safe with an unintended code are preferred to safes without such displays. Because the locking mechanism is the only interface between the safe and the user, the safe should be very easy to lock so no misunderstanding of the locked status of the safe occurs. Electronic safes with an LCD or LED confirming the safe's status are preferable to those without. Of course, electronically operated safes need electrical power either through internal batteries or a regular 110-volt outlet.

Override methods

Override methods (the way in which locked safes can be opened when the users have lost their keys or forgotten their codes) are both a performance and a security feature. The length of time a service call takes is a performance matter. The potential for unauthorised overriding is a security matter.

A mechanical, key-based safe whose key is lost can be opened by a master key. If one is not available, the safe must be drilled open and a new cylinder put in place. An electronic safe can be opened with either a mechanical or electronic overriding device. Electronic overriding devices vary in security and ease of use. Some systems simply contain a common master code while other, more sophisticated systems have different overriding codes found only through complicated procedures that include interaction

tandis que d'autres, plus raffinés, ont différents codes de secours qui ne se forment que par interaction entre le coffre et l'appareil. Ces derniers systèmes sont beaucoup plus sûrs.

En général, la sécurité d'un système d'ouverture dépend plus de la manière dont les procédures et appareils sont protégés que de leur fonctionnement.

Certains fournisseurs de coffres privés offrent un service d'ouverture d'urgence aux hôtels. Quant cette option est combinée avec un contrôle d'accès aux chambres, le risque d'abus est limité, réduisant ainsi la responsabilité légale de l'hôtel.

L'assurance

Beaucoup de fabricants assurent le contenu de leurs coffres contre tout vol se produisant alors que ces derniers avaient été correctement fermés.

Habituellement, le contenu d'un coffre est couvert jusqu'à concurrence de 5000, 10.000 ou 20.000 dollars contre le vol par effraction. Une telle assurance encourage l'usage des coffres. Les hôteliers apprécient d'autre part cette façon de limiter leur responsabilité.

Le prix

Le prix global d'un coffre privé de chambre d'hôtel oscille entre 130 et 450 dollars. Les coffres muraux sont meilleur marché, tandis que les coffres à cartes magnétiques coûtent le plus cher. Les frais d'installation sont à peu près les mêmes pour tous, sauf pour certains coffres muraux s'il est nécessaire de modifier la structure du mur.

Coût d'exploitation

Les coffres à clé sont plus chers à l'emploi que les autres, à cause des frais de gestion des clés et des éventuels remplacements de serrures. Ainsi, le prix plus élevé des coffres à code peut-il être compensé par une utilisation moins coûteuse.

L'entreprise

Les coffres privés durent longtemps. Si le fabricant cesse son activité, le service après-vente risque de s'avérer difficile. Il vaut la peine de vérifier les références de l'entreprise.

Le coffre privé bien choisi peut asseoir la réputation d'un hôtel en matière de service et de sécurité.

Il peut aussi diminuer les risques de responsabilité légale, dégager votre lobby des files d'attente et diminuer les mauvaises tentations du personnel. Voilà un pari gagné d'avance!

* Cet article a paru dans l'édition de janvier 1989 de Security Management. Terje Aasen est président de Elsafa Inc., Orlando, Floride.

Elsafa célèbre cette année dix ans de production du plus populaire des coffres privés - le nombre de ventes faisant foi - et, avec des installations dans le monde entier, espère fixer son 200.000^e coffre avant longtemps.

Les hôtels équipés d'Elsafa comprennent: les Hilton de Nairobi et Djakarta; le Caribe Hilton à San Juan, Porto Rico; quatre hôtels de vacances au Mexique (Royal Manan, Caribbean Resort et International Club à Cancun, La Jolla de Mismayola à Puerto Vallarta); les hôtels Four Seasons en Californie et à Hawaï.

between the overriding system and the safe. Such systems offer a high degree of security.

In general, the security of an override system depends more on the safe-keeping of its procedures and of the opening devices or codes than on how the override system itself works.

Some in-room safe suppliers offer emergency opening services to hotels. When this service is combined with controlled access to the rooms, the chance of misuse is reduced, thereby minimizing the hotel's liability exposure.

Insurance

Many manufacturers insure the contents of their safes against any theft that occurs when the safes have been properly locked.

Typically, the contents of a safe will be covered for up to US\$5,000, US\$10,000 or US\$20,000 against theft by forcible entry. Such insurance promotes guests' use of the safes.

The limitations of inn-keepers' statutes make hoteliers appreciate such insurance as well.

Price

The volume price of in-room safes varies from US\$130 to US\$450. Wall-mounted key safes are the least expensive, while magnetic card safes are the most expensive. Installation costs should be about the same for all safes except for some wall safes, which might be more expensive to install if structural changes to the walls are necessary.

Cost of operations

Key safes are more expensive to operate than other types of safes. The reason is the cost of key management and lock and key changes. The higher cost of buying keyless safes might be warranted by the lower cost of operating such safes.

Company

In-room safes typically last a long time. If a safe manufacturer goes out of business, getting proper servicing might prove difficult. It pays to check a company's references.

The right in-room safe can improve a hotel's reputation for service and security.

It can also reduce a company's liability, decrease lobby tie-ups, and lower employees' temptation to steal. And that's a safe bet.

* This article first appeared in the January 1989 issue of Security Management. Terje Aasen is president of Elsafa Inc., Orlando, Florida.

Elsafa is this year celebrating ten years as the maker of the most popular in-room electronic safe on the market - with number of sales being the judge in the popularity polls - and with installations all over the world, expects to carry out its 200,000th installation before very long.

Hotels equipped with Elsafes include: Hilton Internationals in Nairobi and Jakarta; the Caribe Hilton International in San Juan, Puerto Rico; four resort hotels in Mexico - the Royal Mayan, Caribbean Resort and International Club in Cancun and the La Jolla de Mismayola in Puerto Vallarta - and Four Seasons hotels in California and Hawaii.

Comment fonctionne un Elsafe?

Le coffre Elsafe est fermé en introduisant un code de 4 ou 6 chiffres sur un tableau de commande et en fermant la porte. Le même code recomposé ouvrira cette porte. Si l'on referme la porte dans les quinze minutes qui suivent l'ouverture, le coffre se verrouillera automatiquement avec le même code. Après 15 minutes, ce code est effacé et il faudra en introduire un autre.

Que se passe-t-il si un hôte oublie la combinaison, ou si le coffre reste fermé alors que le client a quitté l'hôtel?

On pourra ouvrir le coffre à l'aide d'un appareil mécanique de modèle unique, créé spécialement pour chaque hôtel et conservé dans un Elsafe avec combinaison secrète. D'autres modèles peuvent être ouverts à l'aide d'un appareil électronique. Connecté au coffre bloqué, et grâce à une interaction entre lui-même et l'ordinateur du coffre, cet appareil ouvrira l'Elsafe en 30 secondes.

Que se passe-t-il en cas de coupure de courant?

L'Elsafe est équipé d'une batterie à accumulation qui se recharge automatiquement et permet une utilisation normale pendant 48 heures au moins, plus de temps qu'il n'en faut pour rétablir le courant.

Un climat très humide troublera-t-il le fonctionnement du coffre?

Non. Il y a plus de 40.000 Elsafe installés dans des régions à climat humide. Certains sont exploités depuis 1984 et ne donnent aucun signe de mauvais fonctionnement ou de détérioration.

Comment installe-t-on un Elsafe? Qu'est-ce qui empêche de descendre le coffre et de l'emporter?

L'Elsafe est boulonné de l'intérieur à une plaque de renforcement qui est fixée au sol par quatre ancrages. Environ deux tonnes de puissance seraient nécessaires pour extraire de force le coffre d'un béton courant. Des vis spéciales sont livrables pour les sols en bois.

Que se passe-t-il si quelqu'un tente d'ouvrir le coffre en essayant différentes combinaisons?

Chaque Elsafe contient un dispositif de résistance aux pressions. Après l'introduction de trois codes inexacts consécutivement, le safe se bloque durant 30 minutes. Essayer toutes les combinaisons imaginables et attendre une demi-heure toutes les trois tentatives prendrait plus de 19 années!

How does an Elsafe operate?

The Elsafe is locked by entering any 4- or 6-digit code on a keypad and closing the door. Entering the same code will open the door. If the Elsafe door is closed within 15 minutes of opening, it will lock with the same combination. After 15 minutes, the entered code is automatically deleted and a new code must be entered.

What if a guest forgets the combination? Or if the safe remains locked after the guest has checked out?

The use of a one-of-a-kind mechanical override device made exclusively for each hotel and kept in a secure Elsafe with a confidential combination will open the locked safe. Some models can be opened by using an electronic override device. Connected to the locked safe and through interaction with the safe's built-in computer, the device will unlock and open the safe in just 30 seconds.

What if there is a power outage?

The Elsafe is equipped with automatically rechargeable backup batteries that provide power for normal operation for at least 48 hours, more than enough time for power to be restored.

Will a very humid climate cause any malfunction of the safe?

No. There are more than 40,000 Elsafes installed in areas with humid weather. Some have been in use since 1984 and don't show any signs of malfunctioning or deterioration.

How is the Elsafe installed? What prevents someone from taking the safe out of the hotel room?

The Elsafe is bolted, from the inside, to a fastening plate which is secured to the floor with four anchors. Approximately 4,000 pounds - 2 tons - of pressure is required to remove the safe forcibly from normal concrete. Special bolts are supplied for wooden floors.

What if someone wants to get into a locked safe by trial and error of different combinations?

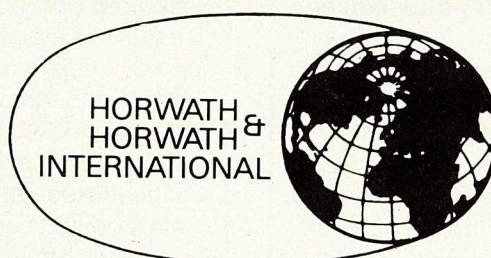
Each Elsafe comes with a built-in tamper resistant feature. After three consecutive wrong codes are entered, the safe becomes inoperable for 30 minutes. To try all possible combinations and wait 30 minutes between each three wrong combinations would take more than 19 years!

Notre profession demande de nos jours un équilibre parfait entre expérience et théorie, neutralité et engagement, tradition et vision, et par-dessus tout... du jugement.

Si le consultant et l'expert-comptable que nous sommes est responsable de notre réputation, s'est le pionnier qui est en nous et notre contribution dynamique du développement des affaires de nos clients qui sont la cause de nos succès, des leurs... et peut être bientôt des vôtres.

In our profession today, we need to achieve the perfect balance between practical experience and theory, neutrality and commitment, tradition and foresight but above all, we need judgement.

If our reputation has been established through our work as consultants and auditors, our success and the success of our clients can be attributed more to our pioneering spirit and our dynamic contribution to their business development. You, too, could be as successful in the future.



En complément aux services à nos clients, notre groupe contribue à une meilleure connaissance des industries hôtelières et des loisirs, notamment grâce à diverses publications statistiques. Ainsi sont publiées régulièrement le «**Worldwide Hotel Industry**» de même que de nombreuses études nationales, incluant la Suisse.

In addition to our client-related services, our group supports the leisure time industries by producing and publishing a number of statistical studies in the hospitality field. These include the «**Worldwide Hotel Industry**» report published by HHI, and several national studies including Switzerland.

HORWATH FIDUCIAIRE & REVISION S.A., GENEVA

Other offices in Zurich, Saint-Gall, Lausanne and Zug

15, Rue du Jeu de l'Arc - Case Postale 321 - 1211 Genève 6 - SWITZERLAND

Tel: (41.22) 735.37.08 - Fax: (41.22) 735.61.13

Swiss member firm of **HORWATH & HORWATH INTERNATIONAL**
with associated offices worldwide

Andorra
Argentina
Australia
Austria
Bahamas
Belgium
Bermuda
Bolivia
Brazil
Canada
Cayman Islands
Channel Islands

Chile
Colombia
Costa Rica
Cyprus
Denmark
Dominican Republic
Egypt
Ethiopia
Fiji
Finland
France

Germany
Greece
Guatemala
Haiti
Hong Kong
Hungary
Iceland
India
Indonesia
Ireland
Israel
Italy

Jamaica
Japan
Korea
Luxembourg
Malaysia
Mexico
Monaco
Morocco
Nepal
Netherlands
New Zealand
Nigeria

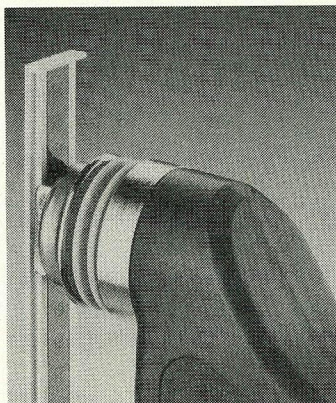
Norway
Pakistan
Panama
Peru
Portugal
Singapore
South Africa
Spain
Sri Lanka
Sweden
Syria
Taiwan

Thailand
Turkey
United States
United Kingdom
Uruguay
Venezuela
Zimbabwe

Sécurité des systèmes

Trouvez un environnement idéal et les systèmes d'identification traditionnels par code-barre fonctionneront parfaitement. Le problème est que l'environnement idéal n'existe pas toujours. Mais **GCS Technologie** offre aujourd'hui un système qui est imperméable aux tentatives de manipulation et aux conditions ambiantes rigoureuses. Même les champs magnétiques ou électriques n'altéreront pas les données sur la bande.

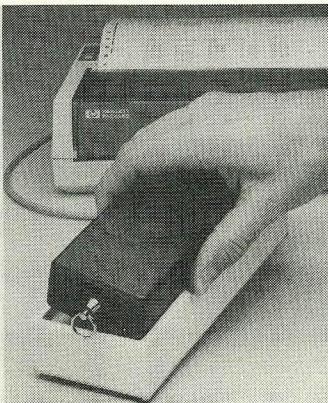
Un codage unique et particulier, un hardware à l'épreuve des manipulations, autorisent des applications poussées comme les enregistreurs de périodes portables, la vérification automatique et parfaite des sceaux et des identificateurs. Les éléments d'acquisition de données sont imperméables et résistent aux chocs. Ils fonctionnent sans clés ni connexions extérieures. Chaque processus de lecture est indiqué acoustiquement et visuellement.



System security

Find a perfect environment and traditional bar code identification systems work perfectly. The problem? The ideal environment does not always exist. But **GCS** technology now provides a system that is immune to manipulation attempts or harsh environmental conditions. Even magnetic or electric fields will not alter the data on the strip.

The unique and proprietary coding, together with manipulation-proof hardware, allows for advanced applications as portable time recorders, automatic and correct verification of seals and identifiers. The data acquisition units are waterproof and shock resistant. They operate without keys or external connectors. Each reading process is indicated acoustically as well as visually.



Service lecteurs/Reader enquiry service 600

Détecteur de métaux portable

Spécialement conçu pour les usages de sécurité, le détecteur de métaux portable **Adams IPD/5** est apparemment l'appareil de



ce type le plus poussé technologiquement. Le dernier «nec plus ultra» de l'électronique offre des performances et une fiabilité inconnues jusqu'alors. La micro-conception a permis de faire tenir toutes les composantes électroniques dans un module moulé d'une pièce pour plus de fiabilité et d'imperméabilité aux conditions climatiques. Le corps du module est formé de plastique ABS à haute résistance aux chocs et a été spécialement renforcé pour supporter les traitements les plus sévères.

Plus important: le IPD/5 est facile à l'emploi, ne requiert pas de réglage et peut être mis en action partout où c'est nécessaire, par exemple dans des restaurants, salles de congrès ou de réunions.

Hand-held metal detector

Designed specifically for security applications, the **Adams IPD/5** hand-held metal detector is believed to be the most technologi-

cally advanced metal detector available. The latest "state of the art" in electronics provides a performance and reliability hitherto unknown. Micro-engineering has enabled all the electronics to be contained in a single moulded module for improved reliability and immunity to climactic conditions. The enclosure is formed from high impact resistant ABS plastic and has been made extra rugged to withstand the harshest treatment.

Most importantly, the IPD/5 is simple to operate, requiring no tuning or adjustments, and can be used anywhere the need arises, e.g. restaurants, meetings and convention rooms.

Service lecteurs/Reader enquiry service 601

Multiplex (système PAL) pour surveillance TV

Conçus pour des utilisations de sécurité, les compresseurs vidéo digitaux **VIDUSA MV40 (850) noir-blanc et MV80 (950) couleur** s'intègrent facilement dans des systèmes de surveillance en circuit fermé préexistants, sans modification. En permettant la division de l'écran moniteur en quatre, ces appareils offrent l'image de quatre différentes caméras sur un même écran.

Le nouveau compresseur **MV 50 Multivision Plus**, muni d'une lentille zoom, accroît le potentiel de surveillance des systèmes de TV en circuit fermé, utilisant 8 caméras groupées par 4. Lorsque des mises en service pour un laps de temps donné ont lieu, le zoom électronique permet d'agrandir n'importe quelle partie de l'image et d'analyser ainsi de près les événements enregistrés par chaque caméra.

Four quadrant PAL colour digital multiplexer

Designed for video security applications, the **VIDUSA MV40 (850)** black and white monochrome and **MV80 (950)** colour Multivision four quadrant digital video compressors are easily integrated into existing CCTV systems without any modification of components. By dividing the monitor's screen into quarter screen pictures, the Multivision «quads» allow simultaneous display activity from four different camera locations on one monitor.

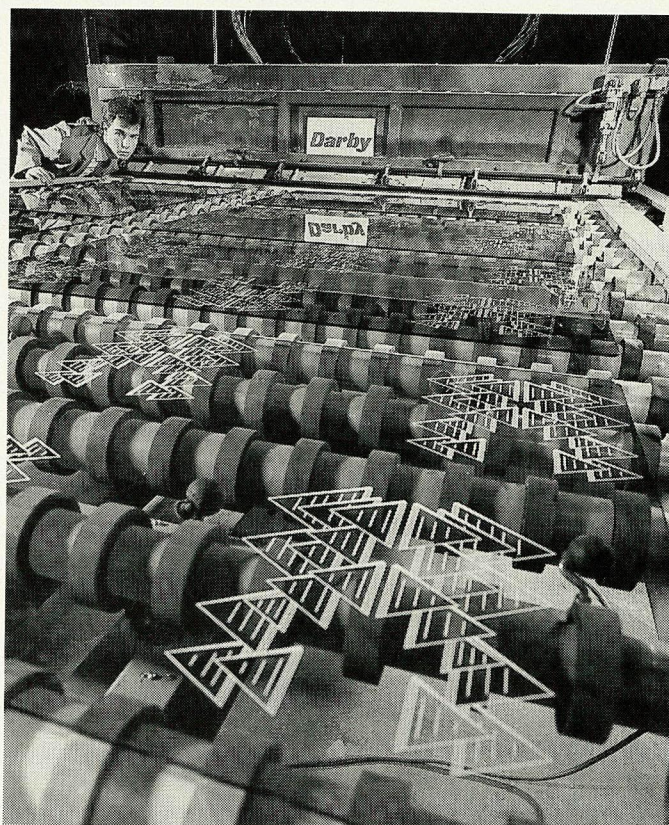
The new compressor **MV50 Multivision Plus**, equipped with zoom lens, increases the surveillance capability offered by closed circuit television systems using eight cameras, in groups of four. When a time-lapse application is required, the electronic zoom enables the user to enlarge any part of the image he wishes and thus to analyse at close range the events recorded by each camera.

On demande verre ultra-solide

Le verre trempé de sécurité connaît une utilisation de plus en plus poussée, notamment pour des bâtiments de toute sorte, des locaux de squash et des parois de douches. Le groupe **Darby**, Humber-

Tough safe glass is in demand

Tempered safety glass is being used more and more extensively, including for buildings of all kinds, squash courts and shower screens. The **Humberside UK Darby group** operates

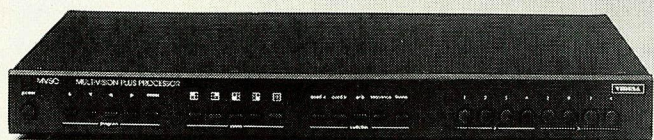


side, Angleterre, utilise deux installations entièrement automatiques, contrôlées par ordinateur, pour tremper le verre. Elles sont capables de tremper le verre dans toute substance de renforcement, de 3 à 12 mm, avec une capacité globale pouvant atteindre 4000 mètres-carrés par jour.

Le processus comprend le chauffage du verre à très haute température (630 degrés) et son refroidissement immédiat. En modifiant ainsi sa structure moléculaire, on obtient un verre d'une dureté considérable,

two fully automated, computer controlled horizontal glass tempering plants, able to toughen glass in all substances from 3 mm to 12 mm and with a total capacity of up to 4,000 sq m per day.

The glass tempering process involves heating it to very high temperatures (630 C) and then cooling it very quickly. In changing its molecular structure in this way, the glass acquires considerable inherent strength and can then withstand very violent impact. Before tempering, all the edges of the glass are smoothed and the



Service lecteurs/Reader enquiry service 602

offrant une forte résistance à l'impact. Avant de le tremper, le panneau de verre sera poli aux coins et parfaitement nettoyé. Un appareillage vertical hautement raffiné est utilisé pour cela. Des robots font pivoter le verre sur 90 degrés, réduisant les manipulations manuelles à un minimum.

panels are completely cleaned. Highly sophisticated vertical equipment is used for this part of the process, in which robots turn the glass through 90 degrees, keeping manual operations to a minimum.

Service lecteurs/Reader enquiry service 603

Reconnaître les signatures

Le nombre de fraudes dues à l'utilisation de fausses signatures sur des documents pourrait se réduire grâce à un nouveau et avantageux système électronique de détection inventé par une compagnie britannique, **ROCC Pattern Recognition**. La technique développée par cette firme, incorporée dans le **système Digiscan (TM)**, offre une fiabilité de 95% et fonctionne en trois secondes seulement. Autre avantage: ce dispositif n'a pas à être connecté à un réseau ni à un autre équipement électronique. Le coût global de ce système, qui est en dépôt de brevet, devrait se situer entre 235 et 294 livres sterling.

Minimising fraud by signature recognition

The number of instances of fraud due to false signature of documents should be able to be considerably reduced thanks to a new low cost electronic detection system developed by a UK company, **ROCC Pattern Recognition**. The technique developed by ROCC and incorporated into the **Digiscan (TM) system** has an estimated accuracy of 95% and takes only three seconds to work. Another advantage is that it does not need to be connected to a network or to any other electronic equipment. The total cost of the system, which is currently being patented, is expected to range between only £235 and £294.

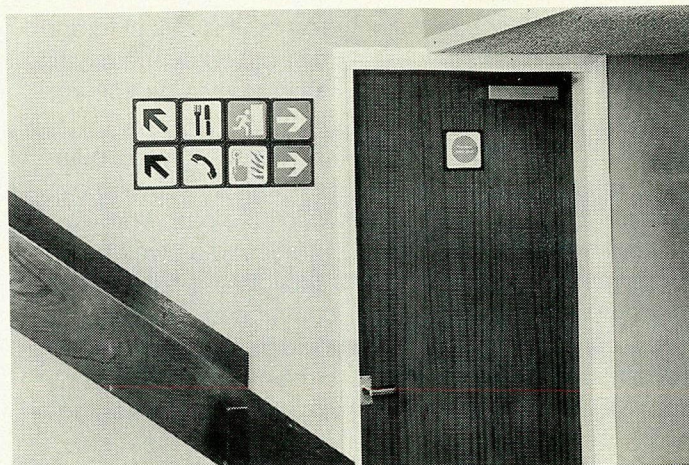
Service lecteurs/Reader enquiry service 604

Les pictogrammes cassent la barrière des langues

Une société anglaise, **Raben-Christensen**, offre une large gamme de panonceaux de prix

Pictograms to overcome linguistic barriers

A British company, **Raben-Christensen**, has a wide range of attractive and inexpensive signs on offer which can be easily



avantageux et faciles à comprendre par tous et partout, quelle que soit la langue de chacun. Ils sont donc parfaitement adaptés aux hôtels et autres bâtiments publics. Les écriteaux sont directionnels et indiquent l'emplacement des sorties de secours, des téléphones et des toilettes.

Les panonceaux, d'environ 13,5 cm², sont en plastique et résistent aux intempéries. Ils peuvent être fixés sur un support et accrochés aux murs ou suspendus au plafond.

understood by people everywhere, whatever their language. They are, therefore, ideally suited to hotels and other public buildings. The signs are largely directional, indicating the location of emergency exits, telephones and restrooms, as well as fire hydrants and facilities for the handicapped.

The signs, which measure around 135 mm square, are made out of plastic and are weather resistant. They can be fixed onto a backplate and wall mounted or hung from the ceiling.

Service lecteurs/Reader enquiry service 605

Nouvelle console de contrôle incendie

Grâce à l'ingénieuse console de commande **CT 10-03 de Cerberus**, la détection de l'incendie devient une chose simple. Les données sont communiquées en phrases claires - en quatre lignes de 40 caractères et en 17 langues au choix - spécialement sélectionnées pour le client. Le texte standardisé sert de relais au système d'alarme et permet la

New command console for fire detection

Fire detection becomes a simple matter with **Cerberus'** innovative **CT 10-03** command console. Data are provided in the form of standard texts - on four lines of 40 characters each and in any one of 17 languages - specifically tailored for the user. The standard text serves as a back-up for the alarm system and allows for a geographic visualisation of

localisation géographique de l'incident. Il est sélectionné et mémorisé par l'équipement préexistant (PC).

La console est dotée d'un clavier qui permet d'introduire le mot-clé et les commandes de fonctionnement et d'interrogation. L'utilisation est un jeu d'enfant, même en cas de stress. Des clés spéciales de fonctionnement permettent à l'utilisateur d'interroger la console étape par étape, un avantage pour le technicien de maintenance comme pour le chef de la sécurité.

events. It is selected and memorised by the existing maintenance equipment (PC).

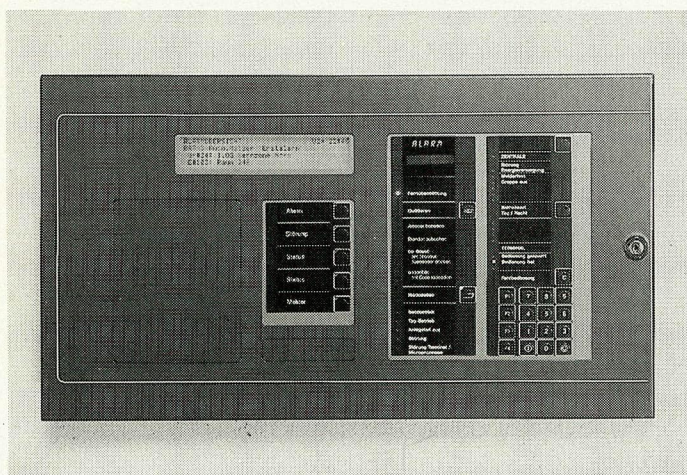
The console is equipped with a keyboard by which the password is introduced as well as the function and question commands. Operation is child's play, even under stress. Special function keys enable the user to interrogate the console step by step - an advantage as much for the maintenance technician as for the head of security.

les coûts de transmission. **GEC Plessey Telecommunications (GPT)** estime que son encodeur et décodeur digital en temps réel **GVS 10** va multiplier par 150 la capacité des circuits fermés analogiques de télévision. Cet appareil transmet des images couleur ou unicolores de très haute résolution et fonctionne effectivement sur de longues distances, prestation qui peut entraîner de lourdes dépenses si l'on utilise des réseaux analogiques.

Le GVS 10 peut être connecté à des liaisons digitales existantes et son image multiplexée avec d'autres afin d'assurer une utilisation effective et efficace de la fréquence disponible. Le contrôle à distance et les évaluations permettent de vérifier que le système fonctionne parfaitement et celui-ci est assez souple pour autoriser une gestion centrale ou multi-organisationnelle.

costs. **GEC Plessey Telecommunications (GPT)** says its **GVS10** one-way real-time digital encoder and decoder will cost-effectively increase the capacity of current closed-circuit TV (CCTV) analogue systems by factors of up to 150. It transmits very high resolution colour or monochrome video images and operates effectively over long distances, a feature which can be prohibitively expensive using analogue networks.

The GVS10 can be plugged into existing digital links and the image signal multiplexed with others to ensure effective and efficient use of available bandwidth. Remote control and diagnostics ensure that the system is fail-safe and it is flexible enough to enable central point or multi-organisation monitoring.



Service lecteurs/Reader enquiry service 606

Service lecteurs/Reader enquiry service 607

La compression révolutionne la surveillance vidéo

Une firme anglaise, qui s'enorgueillit d'être le principal fournisseur mondial d'équipement pour les téléconférences vidéo, a fait progresser le secteur de la surveillance vidéo en produisant le premier appareil utilisant la technologie de la compression. Celle-ci permet une meilleure qualité d'image et une détection du mouvement accrue; de plus, elle réduit fortement

Compression technology advances remote video surveillance

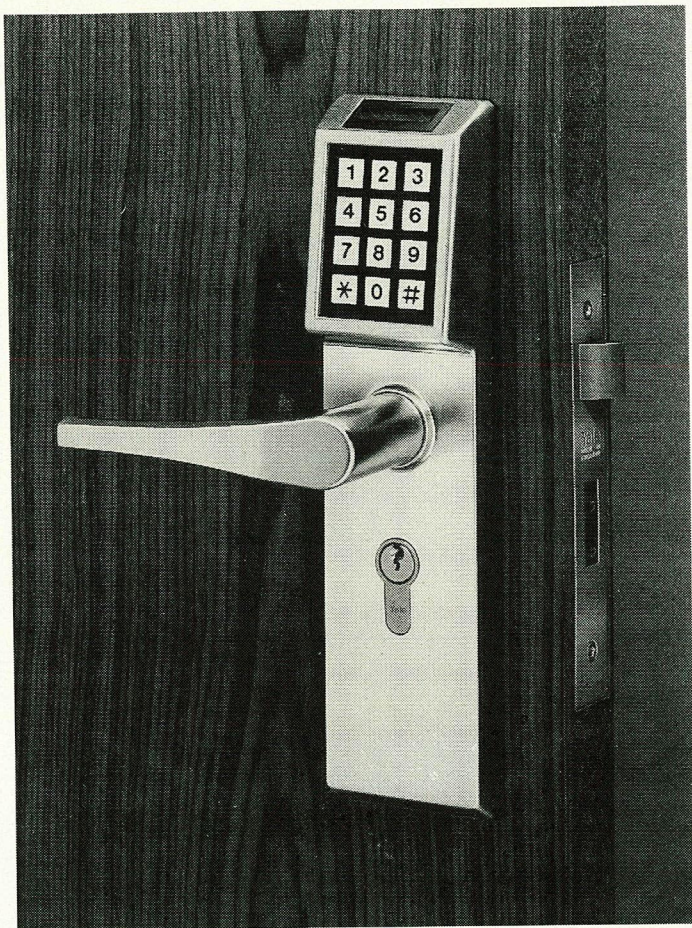
A UK company that claims to be the world's leading supplier of video teleconferencing equipment has advanced remote video surveillance with the first specialist product in this field to use video compression technology. This has resulted in improved picture quality and movement detection while dramatically reducing network transmission

Fermeture à combinaison électronique

La fermeture **Yaletronics KL 10** peut être installée sur tout type de porte standard (de 30 à 50 mm d'épaisseur) et peut remplacer des serrures existantes sur des portes plus anciennes. Comme le système de fermeture électronique est autonome, ni câble ni gâche électriques ne sont nécessaires. L'alimentation se fait par huit piles de 1,5 volt. Grâce à ses composants électroniques, la

Electronic combination lock

The **Yaletronics KL 10** lock can be fitted to any standard-sized door (from 30 mm to 50 mm thick) and can replace existing locks on old doors. Since the electronic locking system is completely autonomous, neither cables nor electrical wires are required. It operates with eight 1.5-volt batteries. Thanks to its integrated electronics, the lock also displays the time and is capable of memorising the 64 different codes



fermeture indique l'heure et peut mémoriser 64 codes différents. Il existe six zones de temps, de sorte qu'un code peut être valable seulement pour une tranche horaire déterminée. Le Yaletronics KL 10 se vend au détail à moins de 800 francs suisses.

Service lecteurs/Reader enquiry service 608

Contre les vanda- les du téléphone

En Australie, un nouveau système de gestion des téléphones publics, dû à **Alcatel STC**, devrait limiter le vandalisme dont souffre chaque année la société Telecom Australia. Ce système inédit devrait permettre de gérer les téléphones publics (y compris ceux placés dans des halls d'hôtels) à travers un réseau de

available. Six different time zones apply - so that one code is only valid for a certain time limit. The Yaletronics KL 10 retails at less than £300.

Combating phone box vandalism

A new payphone management system (PMS) from **Alcatel STC** in Australia is expected to cut dramatically public phone vandalism faced by Telecom Australia every year. The new system will allow public pay telephones (including those located in hotel lobbies) to be monitored via a two-way communications network.

communications à deux voies. Si quelque chose survient, comme par exemple l'arrachage d'un combiné, une information sera immédiatement transmise à un point central de contrôle.

La fonction à deux voies du réseau permettra aussi de savoir quand une caisse à monnaie est pleine; on pourra aussi programmer l'appareil pour qu'il annonce que telle ou telle quantité d'argent a été amassée, afin qu'on aille vider la caisse.

Service lecteurs/Reader enquiry service 609

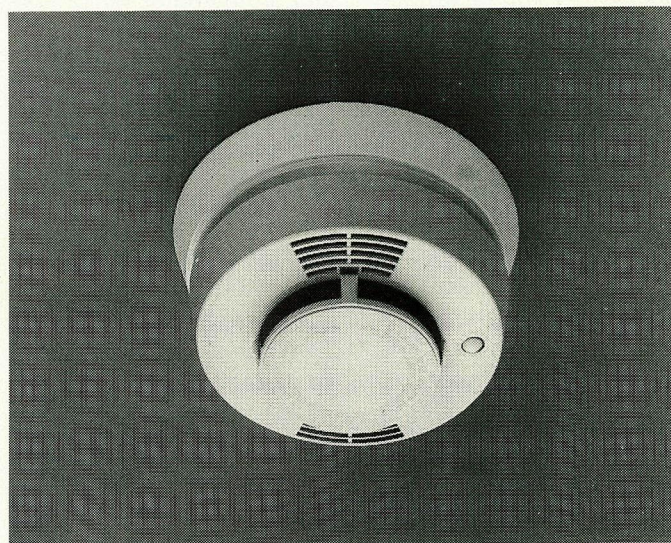
Un nouvel émetteur d'alarme-fumée

Le nouvel émetteur d'alarme-fumée **SA-2000 de Linear** représente une solution simple et bienvenue au problème d'intégration de la détection de

If something happens, such as a handset being ripped off, notification will automatically be relayed to a central location. The network's two-way function will also let headquarters know when a coin box is full, or permit the phone to be programmed to report when a specific amount of money has been deposited so the coin box can be emptied.

Supervised smoke detector transmitter

The new **SA-2000 Supervised Smoke Detector Transmitter** from **Linear** represents a practical and welcome solution to the requirement for the incor-



fumée dans un système de sécurité contrôlée. L'appareil fonctionne en connexion avec un détecteur de fumée **BRK** et s'avère compatible avec n'importe quel récepteur sans fil **Linear**. L'émetteur,

poration of smoke detection in a supervised security system. It operates in conjunction with a **BRK** smoke detector and is compatible with any **Linear** supervised wireless receiver. The product, with

avec son design mince et compact, est facile à installer. L'appareil et une batterie de 9 volts s'encastrent dans un support adaptateur qui fonctionne comme base du détecteur de fumée.

L'émetteur est connecté par deux câbles aux sorties normales du BRK. Lorsque de la fumée est repérée, le détecteur se déclenche, activant un relais qui enclenche à son tour l'émetteur, qui expédie un signal au récepteur

its compact, low-profile case design, is easy to install. The SA-2000 transmitter and 9-volt battery fit conveniently into the ring of an adaptor plate which, when installed, functions as the base for the smoke detector.

The transmitter is connected by two wires to the BRK's normally open relay output. When smoke is sensed, the detector triggers, activating an internal relay that in turn triggers the transmitter,

surveillé. Le SA-2000, entièrement surveillé, transmet le retour à l'ordre comme l'évolution de la situation ou la faiblesse de la batterie de l'émetteur. Le détecteur de fumée 2001 DCR 1 annonce sa propre faiblesse de batterie en faisant entendre un signal sonore.

which sends a signal to the associated supervised receiver. The fully supervised SA-2000 reports restore and status as well as transmitter low battery. The 2001DCR1 smoke detector reports its own low battery condition by sounding an audible piezo.

Service lecteurs/Reader enquiry service 610

Le verre protégé des cambrioleurs

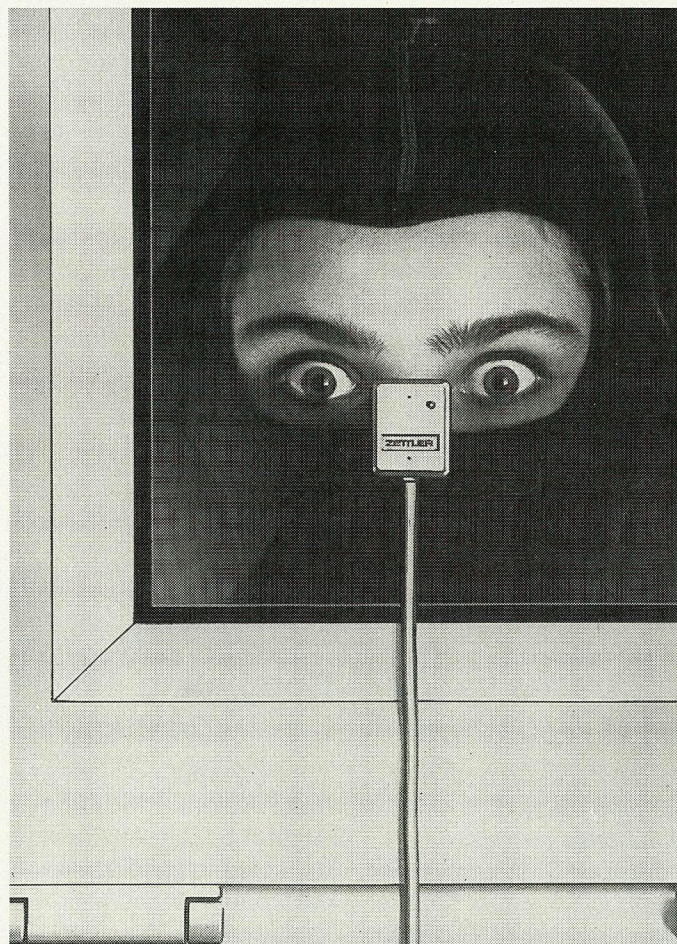
On estime que deux tiers des tentatives d'entrées illicites dans des locaux sont dirigées contre des fenêtres et portes vitrées. Mais pour des raisons d'esthétique, ces points faibles sont peu protégés ou sans protection du tout. Se fondant sur son expérience en matière d'alarme, **ZETTLER** a sorti une alarme verre-brisé qui concilie petite taille et large rayon d'action. L'équipement électronique contenu dans un habillage compact contrôle une zone de 2 mètres de diamètre, ce qui rend un appareil suffisant pour une petite fenêtre.

L'installation est on ne peut plus simple. L'alarme est collée sur le verre à protéger. Si une vibration mécanique se produit, le sensor produit un signal électronique qui déclenche l'élément de sécurité central et provoque l'alarme. Les chocs de basse fréquence, tels que petits coups contre la vitre,

Burglar-proof panes of glass

An estimated two-thirds of all break-in attempts are directed at windows and glazed doors but for aesthetic reasons, these weak points are either inadequately protected or not protected at all. On the basis of its know-how from manufacturing alarms, **ZETTLER** has now developed a glass-break alarm which combines small size with a large operating range. The electronic equipment packed into the small housing monitors an area with a radius of 2-m. Such an alarm is sufficient to protect a small window.

Installation could not be easier. The glass-break alarm is glued to the pane which is to be monitored. If this begins to vibrate owing to mechanical effects, the sensor sends electrical signals to the central security unit which causes the alarm to be given. Shaking in a low-frequency range, however - due to knocking on the pane, the impact of sto-



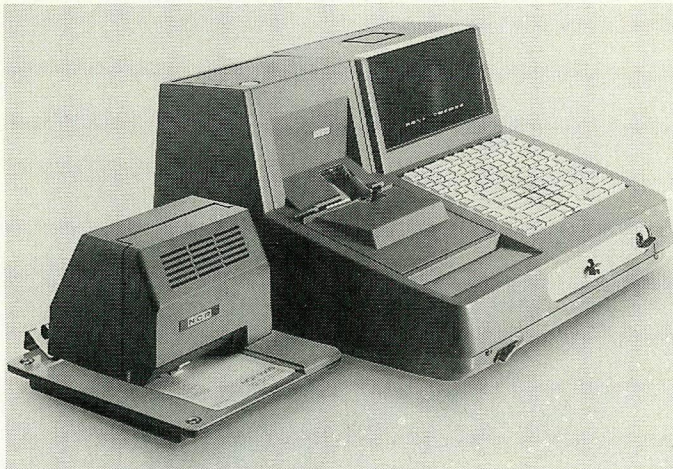
cailloux ou vibrations de moteurs, ne déclenchent cependant pas le dispositif de sécurité.

nes, passing motor vehicles, etc. - are generally disregarded.

Service lecteurs/Reader enquiry service 611

Du sur-mesure pour les hôtels

NCR (Suisse) lance un appareil de facturation informatisée spécialement conçu pour les petits et moyens hôtels, le **NCR 9995-8000**. Cet équipement permet d'établir des factures détaillées, de même que tous les rap-



ports indispensables à la direction. Lorsqu'un client consomme dans un restaurant, sa facture peut être directement comptabilisée sur sa note finale. Les sommes dues peuvent être automatiquement converties en six monnaies; les paiements par carte de crédit sont aussi pris en compte.

De plus, le NCR 9995-8000 libère de nombreuses tâches journalières de gestion hôtelière. Le système «sait» si une chambre est libre, si le ménage a été fait, si elle est prête à la location. Sur le plan de la sécurité, le verrouillage offre plusieurs positions: blocage, programme, lecture ou impression.

Computerised back-office system tailor-made for small hotels

NCR (Switzerland) has developed a computerised back-office system, the **NCR 9995-8000**, specifically for small and medium-sized hotels. The

equipment is designed to print out detailed invoices for clients as well as any kind of report management is likely to produce. When a client has a meal in one of the hotel's restaurants, too, his bill is automatically transferred to his account. Invoices can even be drawn up in six different currencies and payments by credit and charge cards can also be handled.

In addition, the NCR 9995-8000 takes a lot of the hard work out of the day-to-day running of a hotel. The system knows when a room is empty, if it has already been cleaned and if it is ready for occupancy. As far as security is concerned, the central locking system can be positioned so as to programme, print, read or type. And it can be completely blocked to prevent access.

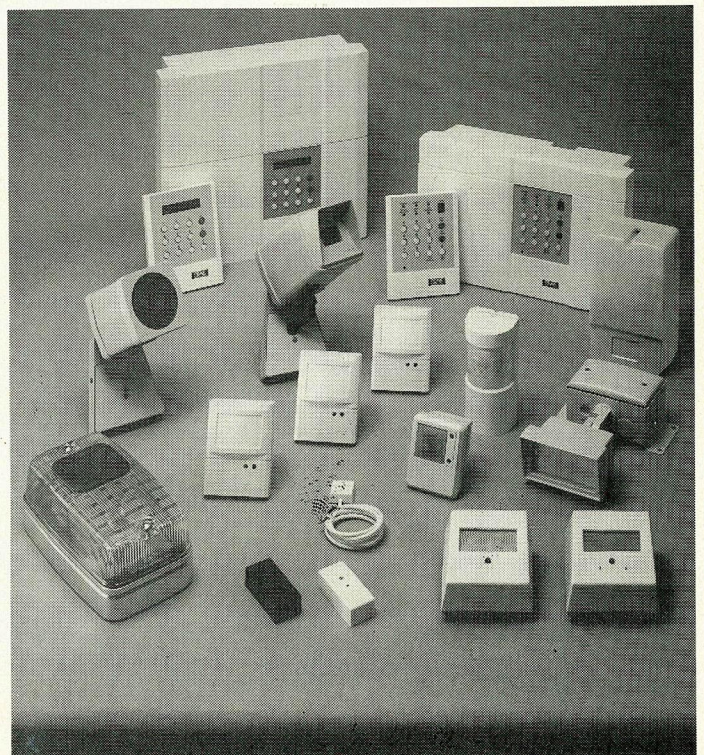
Nouvelle génération de détecteurs

Une gamme de nouveaux produits de sécurité, comprenant des détecteurs passifs à infra-rouge, un sensor de verre brisé et un sensor de déclenchement de lumière, est disponible chez **Peak Technologies**, Grande-Bretagne. Le SM 1-20, détecteur d'intrusion passif à infra-rouge, offre un faisceau serré de rayons «en corridor» qui forme une barrière de protection sur 20 mètres. Avec le modèle existant SM 1-10, détecteur d'intrusion à grand angle, il s'agit d'un des premiers exemples d'une série de produits comprenant une technologie avancée de circuits imprimés sur support, qui offre des dimensions réduites et une fiabilité accrue en comparaison des modèles conventionnels. D'autres détecteurs de Peak, de la série AD, comprennent le AD-11,

Security detectors

A range of new security products, including passive infra-red detectors, a glass break sensor and a security light switching sensor, are available from **Peak Technologies** of the UK. An entirely new passive infra-red intruder detector, the SM1-20, offers a narrow beam «corridor» protection pattern over a 20 m range. Together with the existing SM1-10 wide angle intruder detector, it is one of the first examples in a series of units utilising advanced surface-mounted printed circuit board technology to provide greater compactness and reliability than conventional models.

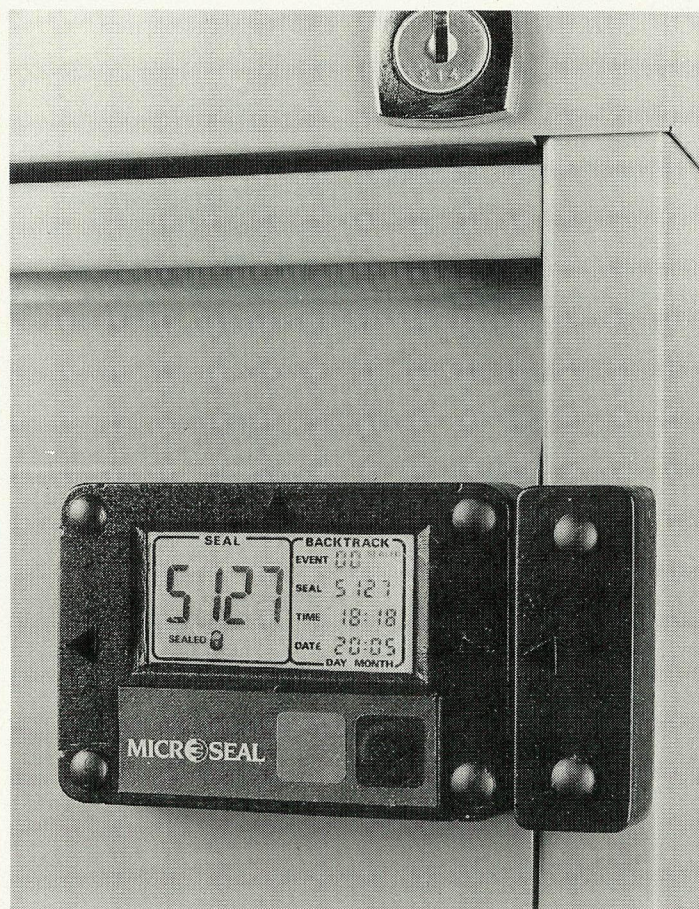
Other detectors from the Peak AD range include the AD-11 curtain coverage detector, which provides a directable and very large detection pattern in any required plane; the AD-2 wide



Service lecteurs/Reader enquiry service 612

détecteur à couverture «en rideau», qui offre une barrière de contrôle dirigeable et étendue sur n'importe quelle surface plane (verre par ex.). Outre le AD-2, détecteur à grand angle, on trouve le AD-3, à angle étroit, qui permet une protection de 10 degrés dans un rayon de 25 mètres. Les produits en rapport avec l'éclairage comprennent quant à eux le modèle Eclipse, lampe de sécurité extérieure.

angle detector; and the AD-3 narrow angle unit, which affords a 10 degree detection pattern over a 25-m range. Lighting products include the Eclipse outdoor security light. With either a 30 m corridor or 10 m fan detection pattern, the unit uses a passive infra-red detector to switch on a 40 watt lamp when anyone approaches and up to 1000 watts of remote lighting.



ferme la porte et de le comparer à celui qu'on trouve à son retour.

time the door is closed and compare it with the number listed at one's return.

Service lecteurs/Reader enquiry service 614

Fermeture de sécurité

Encrypta Electronics, une société anglaise, a créé un appareil de sécurité miniaturisé qui enregistre l'heure et la date auxquelles une porte, un tiroir ou un coffre ont été ouverts sans autorisation. Comme le moment exact de l'acte est connu, **MicroSeal** permet de limiter le nombre des suspects et rend l'identification du coupable plus facile. L'appareil ne pèse que 100 grammes et mesure 75x55x20 mm. Le plus grand côté abrite un microprocesseur et la commande magnétique se trouve à l'opposé. Lorsque la porte où est fixé le MicroSeal est refermée, l'appareil affiche automatiquement un nombre de quatre chiffres sur un compteur, ainsi que le «numéro de l'événement», l'heure et la date. Ainsi, pour voir qu'aucune manipulation illicite n'a eu lieu, il suffit de noter le numéro affiché lorsqu'on

Safety lock

A British company, **Encrypta Electronics**, has developed a miniaturised electronic safety device which records the time and the date at which doors, drawers and boyes on which they are installed are opened without authorisation. Since it can detect the exact moment at which a fraudulent attempt is made, **MicroSeal** helps to reduce the number of possible suspects and thus makes it that much easier to find the culprits. The device weighs only 100 grams and measures 75x55x20 mm. The main section houses a micro-processor and the magnetic command is located in the other. When the door on which the lock is installed is closed, the device automatically calls up a random four-figure number, as well as the number of the «event», the time and the date. To check that no intrusion has taken place, one only has to check the number at the

Vario-Code-System

Auparavant, lorsqu'une clé de chambre était perdue, l'hôtelier n'avait pas le choix: il devait engager des frais importants ou courir le risque d'être reconnu responsable si l'utilisation d'une clé volée permettait un délit aux dépens de l'un de ses hôtes. Grâce à Vario-Code-System de Schänis Automaten AG (Suisse), le problème pourrait bien être résolu.

Il s'agit d'une fermeture entièrement mécanique, mais susceptible de changer pour passer d'une clé à une autre en cas de

Vario-Code system

In the past, when a room key was lost, the hotelier had no choice. He had to replace the lock, incurring considerable costs in the process, or run the risk of being found responsible if the room in question was later broken into, causing damage or loss to the property to one of his guests. Thanks to the **Vario-Code system** developed by **Schänis Automaten AG** in Switzerland, the problem no longer exists.

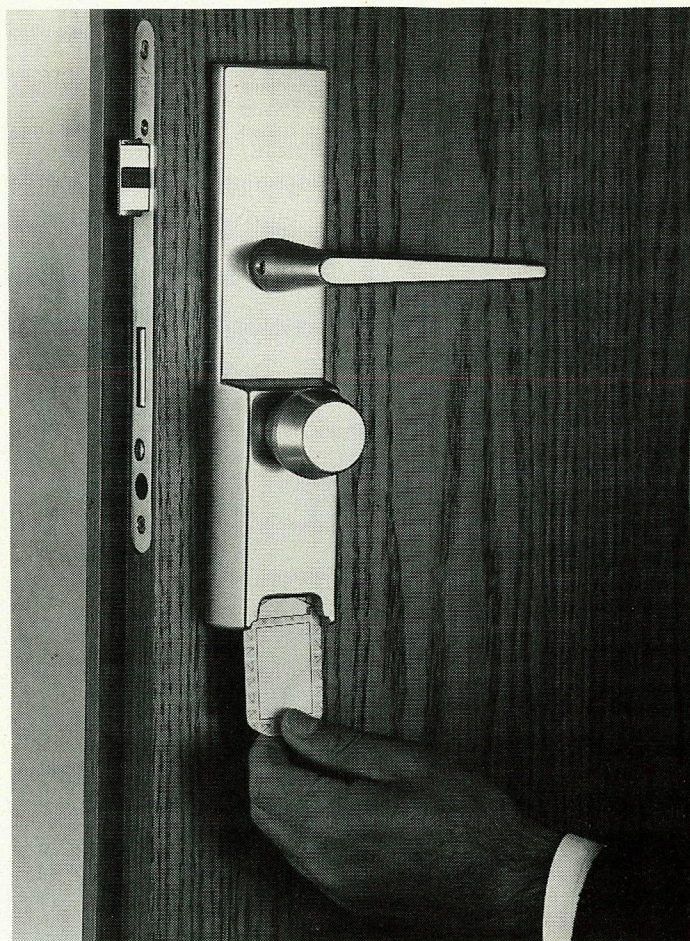
The system is a completely mechanical lock, but which can be modified

besoin. L'ouverture se fait par carte magnétique, mais sans batterie ni courant électrique. Il n'y a aucun gros frais d'installation et le Vario-Code-System s'adapte à toute porte neuve ou ancienne. On ne dépensera pas plus pour installer un système de ce type que si l'on devait simplement changer la serrure, note le fabricant.

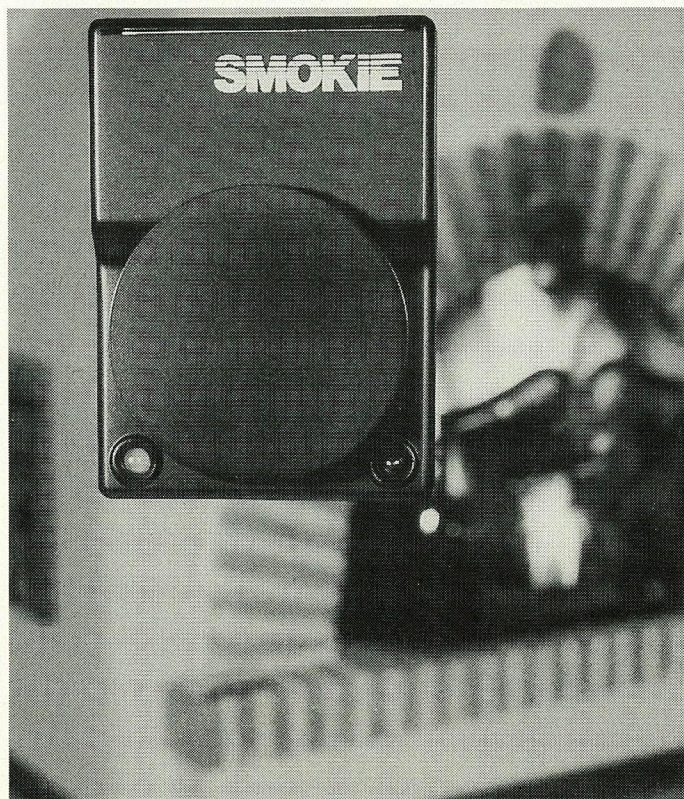
Schänis offre aussi un système de facturation automatique, grâce à la carte, de même qu'un contrôle des entrées sous forme de lecteur de cartes, lequel ne provoquera l'ouverture que s'il repère une carte valable. D'autres applications de la carte magnétique sont disponibles, comme les portes de piscines, saunas, garages, etc.

to take different keys. The lock is opened using a magnetic card, but there are no batteries nor electric current involved. Installation costs are low - about the same as for changing a traditional door locking system - and the Vario-Code system can be adapted for every kind of door, old or new.

Schänis has also incorporated an automatic billing system in the lock thanks to the card, as well as access control in the form of magnetic readers, which only allow the door to open if they recognise a valid card. Other uses of the magnetic card are possible, such as for access doors to swimming pools, saunas, garages, etc.



Service lecteurs/Reader enquiry service 615



Smokie vous avertit

Les clients d'hôtel n'ont plus à se soucier de l'existence d'alarmes-fumée dans leur chambre. Ils peuvent emmener la leur partout avec eux! Smokie, conçu par VOLLTRONIC Export en RFA, est le premier détecteur de fumée de poche, pour usage domestique ou en voyage. Il s'agit d'un produit de haute technologie qui vous permet vraiment de dormir en paix et qui s'obtient au détail pour environ 70 francs suisses.

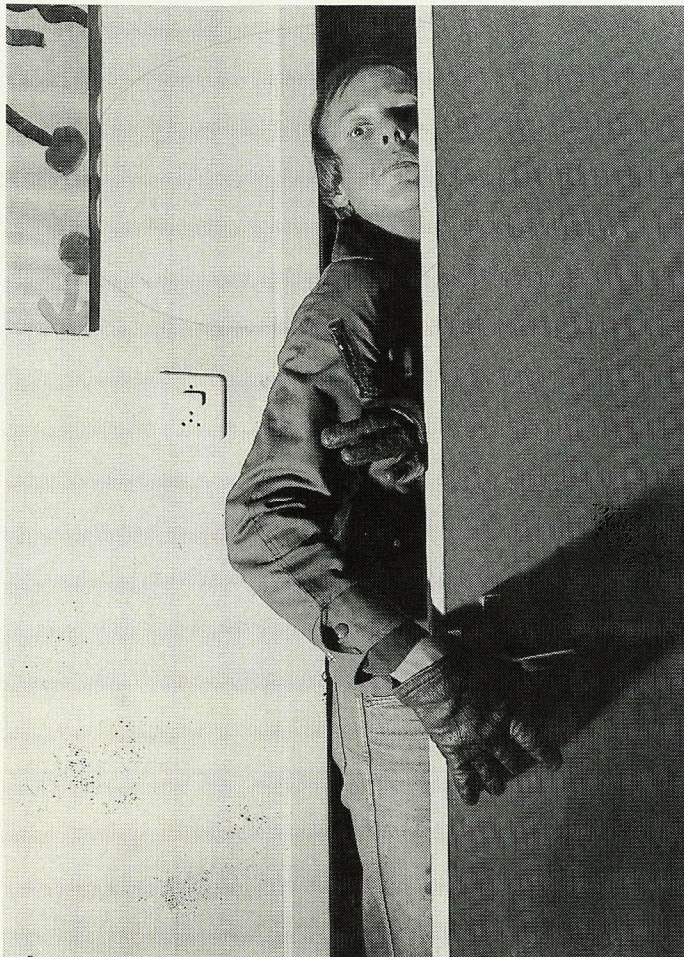
Smokie

Hotel guests no longer need to worry about whether their hotel has smoke alarms in its guest rooms. They can take their own smoke alarm with them wherever they go! **Smokie**, which has been developed by **VOLLTRONIC Export** in West Germany, is the first portable pocket-sized smoke detector for application either at home or in the hotel room. It is a high tech quality product which really lets you sleep in peace and retails for only about DM75.

Service lecteurs/Reader enquiry service 616

Protection sans câbles

De plus en plus, les cambrioleurs de tout acabit profitent de toute absence pour pénétrer



chez vous. Même le shopping ou la promenade leur offrent une possibilité. Pire, ils peuvent entrer la nuit et, surpris, ne pas hésiter à user de violence. La solution d'une alarme professionnellement conçue a souvent fait hésiter les particuliers.

*C'est pourquoi ZETTLER (Suisse) à Näfels propose **WATCHMAN SX**, un dispositif de sécurité sans fil. Muni de trois (ou plus) dispositifs d'annonce différents, enclenchables séparément, l'appareil réagit à l'intrusion, aux chocs et au feu. Il transmet une alarme à une*

Protection against long fingers

Burglary and theft are becoming more and more common. What is worse is

centrale ou peut appeler automatiquement un numéro de téléphone programmé. Le prix d'un système aussi perfectionné reste raisonnable: son installation dans un bâtiment du type villa coûte environ 5000 francs suisses.

shocks and fire. It can either send off an alarm signal to a central security point or automatically call a predetermined telephone number. The cost of this system is reasonable considering its capabilities: from around SF5,000.

Service lecteurs/Reader enquiry service 617

Fermetures électroniques et contrôle d'accès

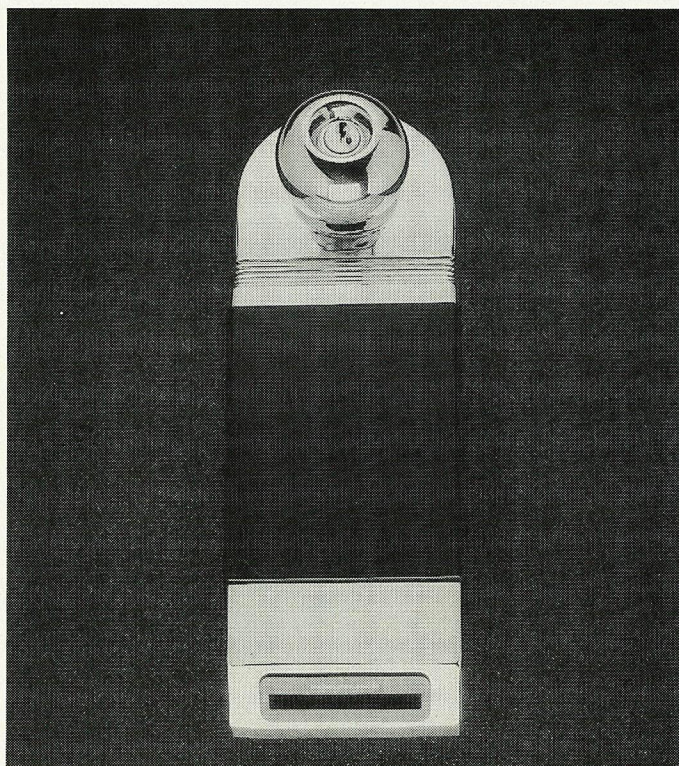
*La société espagnole **TESA (Talleres de Escoriaza)** a lancé une nouvelle version de ses dispositifs de fermeture électroniques pour hôtels, après une étude de marché poussée. Le système **TESA HT 12** offre: carte magnétique, cinq niveaux de passe-partout, six autorisations contrôle d'accès pour les portes d'entrée, clé mécanique d'urgence, assurance de sécurité depuis*

Electronic hotel locks and access control system

The Spain-based **TESA (Talleres de Escoriaza)** has launched an upgraded version of its electronic hotel lock after studying market requirements. The **TESA HT12** offers mag-stripe card, five levels of masterkeying, six different access authorisations (sauna, swimming pool, room safe, garage, etc.), the possibility of controlling access of the entry door, mechanical emergency key and interior privacy. It

that much of it takes place at night, while people are in the buildings concerned, and many burglars do not hesitate to use violence if they are disturbed in their work. But a professional alarm system can often help prevent the burglary from taking place.

It is for this reason that **ZETTLER** in Näfels, Switzerland, has developed the **Watchman SX**, a security system using no cables or wires. Equipped to give three or more different alarm signals, each of which can be set off separately, the system responds to break-ins,



l'intérieur. Le système peut fonctionner avec un PC. Le système HT 14 offre quant à lui une carte magnétique avec date et heure de validité et permet un relevé de vérification des 80 dernières ouvertures.

Enfin, le système de contrôle d'accès **TESA CT 10** fonctionne avec une carte magnétique de haute capacité. Autonome et non câblé, il permet 1000 utilisateurs, contrôle jusqu'à 150 portes différentes avec huit horaires et quatre types de journées (congé, travail, etc). Il enregistre les 1000 dernières entrées ou sorties (utilisateur, date et heure).

operates with a compatible PC. The **HT14** system, in addition, incorporates a mag-stripe card with maturity date and time and provides an audit trail of the last 80 openings.

TESA's **CT10 stand-alone access control system** features a high coercivity mag-stripe card. It has 1,000 users, controls up to 150 doors with eight different timetables and four different types of day (holiday, labour day, etc.). It also registers the 1,000 previous openings per lock (user, date and time).

Service lecteurs/Reader enquiry service 618

MACS de Minibar: un système révolutionnaire

M. Thorbjorn «Toby» Laag, président de **MINIBAR AG**, le créateur et leader mondial du concept minibar, a fait une percée révolutionnaire dans la technologie du contrôle informatisé. Cela fut annoncé au Congrès annuel de l'Association internationale de l'Hôtellerie à Chicago.

Le **système avancé de contrôle MACS de Minibar** est le fleuron de la technologie des données et du contrôle actuellement disponible. Il transforme un minibar classique en un minibar contrôlé par ordinateur pour quelques centimes par chambre et par jour,

Minibar introduces MACS - revolutionary computer control system

Mr. Thorbjorn «Toby» Laag, Chairman of **MINIBAR A.G.**, the developer, founder and world market leader of the Minibar concept, has launched a revolutionary breakthrough in computer control technology. The launch was announced at the Annual Congress of the International Hotel Association in Chicago.

The **MINIBAR Advanced Control System**, «**MACS**» is the most advanced data communication and control technology available in the industry today. It trans-



en diminuant du même coup les frais de personnel de près de 50%.

MACS est un système rentable et souple qui peut être utilisé individuellement ou collectivement pour remplir les besoins de chaque hôtel. Il fonctionne en interface avec les équipements ordinaires comme avec les derniers cris de la technique informatique, en utilisant un nouveau type breveté de transmission de signal. Son installation ne requiert ni travaux de branchement, ni infrastructures de travail lourd, ni gros capitaux. **MACS** offre le contrôle du stock, de l'accès, la facturation immédiate et la réduction des formulaires et coûts administratifs. Il peut aussi être programmé pour gérer la climatisation de la chambre, les fonctions électriques et pour bloquer le téléphone.

forms an honour minibar into a computer-controlled minibar for just a few cents per room per day, at the same time cutting personnel and control staff costs by up to 50%.

MACS is a cost-effective, building-block system that can be used individually or collectively to meet the needs of any hotel. It interfaces with both standard and advanced computer equipment employing a patented new signal transmission technique. Installation does not require hardwiring, heavy labour costs or capital outlay. In addition to computerised inventory control, controlled access, instant invoicing and reduction of administrative burdens and labour costs, **MACS** may be programmed to provide guest room air conditioning and electricity control as well as block telephone usage.

Service lecteurs/Reader enquiry service 619

Service lecteurs/Reader enquiry service

Please fill out this form and circle specific numbers to receive further details of products in the Product Update section.

Demandez une documentation plus complète par l'intermédiaire de notre service lecteurs. Veuillez nous retourner le coupon ci-joint.

Hotel Security Worldwide Magazine - 6/89

600	601	602	603	604	605	606
607	608	609	610	611	612	613
614	615	616	617	618	619	620

Name/Nom: _____

Title/Fonction: _____

Company/Entreprise: _____

Address/Adresse: _____

Editions Marcel Meichtry, 26 chemin de la Caroline, 1213 Petit Lancy/Genève
Switzerland. Tel. (41 22) 792 10 27 Fax. (41 22) 792 88 34



Hotel Security Worldwide Magazine

P.O. Box 228 1213 Petit-Lancy 1 Geneva, Switzerland



EDITORIAL CONTRIBUTIONS

Instructions for authors

1. The features must be sent to the above mentioned address.
2. They are submitted to the editorial committee.
3. The manuscripts are not returned to the authors.
4. In order to be accepted, a feature should fulfil the following conditions:
 - it will be a ~~still~~ unpublished work in French or English
 - it could be submitted to editorial modifications
 - it must be typed
 - it should not exceed ten typewritten pages
 - the number of bibliographic references should be limited to a minimum.
5. Upon publication, the copyright of the manuscript belong to the magazine.
6. Offprints: 25 offprints are delivered free of charge to the author.

L should

agreement must be given

for editorial charges

RÉDACTION

Directives pour les auteurs

1. Les articles doivent être envoyés à l'adresse ci-dessus.
2. Ils sont soumis au Comité de rédaction.
3. Les manuscrits ne sont pas retournés aux auteurs.
4. Pour être accepté, un article doit satisfaire aux conditions suivantes:
 - il n'aura pas encore été publié en français ou en anglais
 - il pourra faire l'objet d'une révision rédactionnelle
 - il sera dactylographié
 - il ne dépassera pas dix pages
 - le nombre de références bibliographiques sera réduit au minimum
5. En cas de publication, le copyright du manuscrit appartient au magazine.
6. Tirés à part: 25 tirés à part sont fournis gratuitement à l'auteur.

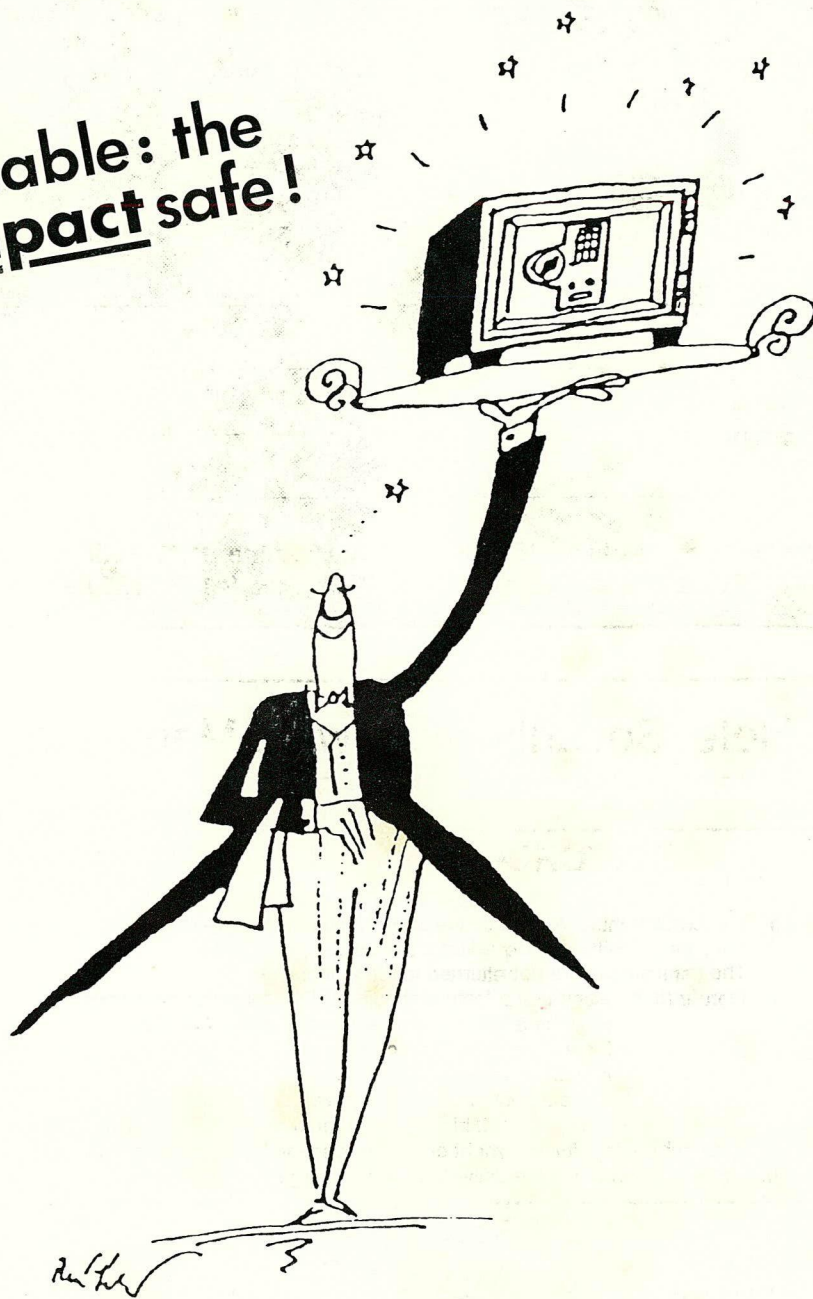
PUBLISHING & COMMUNICATIONS MARCEL MEICHTRY, GENEVA

Revue Polytechnique (1898) - Revue Internationale de Criminologie et de Police Technique (1947) - Revue Suisse de la Sécurité et de l'Environnement (1982) - Hotel Security Worldwide (1987)



AND NOW, LADIES AND GENTLEMEN, WE PROUDLY
PRESENT YOU THE UNIQUE **Tocabi Guest Safe®**

**Now available: the
new compact safe!**



Our VIP-Menu ● more security and convenience for
your guests – and your staff ● no keys, no activators
and no magnetic or credit cards required ● very simple
and secure operation enabling an easy use for every-

body ● unique fast and secure method of emergency
opening for the management ● Bon appétit!

Tocabi Guest Safe®

THE CONVENIENT KIND OF SECURITY

Tocabi AG, Fluhhofstrasse 61, CH-8152 Glattbrugg Zürich, Switzerland
Telephone 01 / 810 70 70, Telex 828 744 toca ch
Telefax 01 / 810 49 63



Schindler 

«We are sure you will reach
— your target with us...»

«Nous sommes certains que vous
atteindrez votre but avec nous...»

Schindler Lifts Ltd
CH-6030 Ebikon/Lucerne