Réceptionniste d'hôtel

Aide document unique / fiche d'entreprise

Si ce document peut présenter une aide importante dans la rédaction du Document Unique ou de la Fiche d'Entreprise, **il ne faut pas oublier les points suivants :**

- Quels sont **les risques des autres métiers** de l'entreprise ?
- Les dangers notés correspondent-ils aux risques réels après **évaluation dans l'entreprise concernée ?**

CARACTÉRISTIQUES MÉDICO-PROFESSIONNELLES

Lieux de travail

Les informations contenues dans la base de données FMP le sont à titre indicatif et devront être validées par une démarche d'évaluation des risques.
Chaque utilisateur reste responsable de la mise en application (et des conséquences éventuelles) de ces données.
Chaque FMP présente une liste de **dangers à priori**. **C'est vous** qui devriez ensuite évaluer les risques, **entreprise par entreprise**, poste par poste.

Caractéristiques ☐ Nuisances ☐ Préventions ☐

CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES ET ORGANISATIONNELLES	NUISANCES ET CONTRAINTES À RECHERCHER	PRÉVENTIONS
hôtel		
zone de réception et d'accueil	éclairage artificiel	choisir des lampes sans risque photobiologique
		concevoir un éclairage adapté
		assurer la maintenance de l'éclairage
hall d'hôtel		
local à bagages		
salle de petit-déjeuner		

Organisation du travail

Les informations contenues dans la base de données FMP le sont à titre indicatif et devront être validées par une démarche d'évaluation des risques.
Chaque utilisateur reste responsable de la mise en application (et des conséquences éventuelles) de ces données.
Chaque FMP présente une liste de **dangers à priori**. **C'est vous** qui devriez ensuite évaluer les risques, **entreprise par entreprise**, poste par poste.

Caractéristiques ☐ Nuisances ☐ Préventions ☐

CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES ET ORGANISATIONNELLES	NUISANCES ET CONTRAINTES À RECHERCHER	PRÉVENTIONS
contact avec les clients	humeur des clients générant une charge mentale particulière	
		former à la CAT face à des personnes différentes
		former à la CAT face à des personnalités difficiles
		former à la CAT face à une personne agressive
	travail imposant un contrôle permanent ou excessif des émotions	
rythme dicté par la clientèle		
multiplicité des tâches	nuisances liées à la simultanéité des tâches	
		planifier le travail
		veiller à la gestion des volumes de travail
travail géré seul	isolement psychologique	favoriser le travail en réseau
	manquer de moyens ou de temps pour faire un travail de qualite	
	surcharge de travail ressentie	
		veiller à la gestion des volumes de travail
travail le week-end	horaire generant une perturbation de la vie sociale	
	nuisances liées au travail les dimanches et jours fériés	limiter le nombre de jours fériés travaillés par les salariés
travail de nuit	travail de nuit >270h/an	
		limiter les organisations en horaires atypiques
		privilégier le volontariat

CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES ET ORGANISATIONNELLES	NUISANCES ET CONTRAINTES À RECHERCHER	PRÉVENTIONS
		respecter les temps de repos (travail de nuit)
		informer sur la chronobiologie
		conseiller en hygiène de vie en cas de travail en horaires décalés
travail au sein d'une équipe	contrainte relationnelle	
		faciliter la communication

Tâches

Les informations contenues dans la base de données FMP le sont à titre indicatif et devront être validées par une démarche d'évaluation des risques.
Chaque utilisateur reste responsable de la mise en application (et des conséquences éventuelles) de ces données.
Chaque FMP présente une liste de **dangers à priori**. **C'est vous** qui devriez ensuite évaluer les risques, **entreprise par entreprise**, poste par poste.

Caractéristiques ☐ Nuisances ☐ Préventions ☐

CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES ET ORGANISATIONNELLES	NUISANCES ET CONTRAINTES À RECHERCHER	PRÉVENTIONS
gérer les réservations	écran de visualisation	
		choisir un siège ergonomique
		choisir du mobilier de poste informatique adapté
		installer ergonomiquement le poste de travail avec écran
		aménager un espace de travail spacieux

CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES ET ORGANISATIONNELLES	NUISANCES ET CONTRAINTES À RECHERCHER	PRÉVENTIONS
		choisir des logiciels ergonomiques
		+alterner les tâches
	nuisances du réceptionniste d'hôtel	
		ordonnance de prévention - réceptionniste d'hôtel
gérer les appels téléphoniques		
accueillir le client à son arrivée à l'hôtel		
gérer les plannings	contrainte relationnelle	
		faciliter la communication
accueillir et orienter un correspondant téléphonique et / ou un visiteur.	manque de respect dans la communication verbale	former à la CAT face à des personnalités difficiles
		former à la CAT face à une personne agressive
	agression verbale du public par téléphone	
	contraintes liées aux tâches multiples concomitantes	
	contraintes liées à matérialisation visuelle des appels en attente	
répondre aux demandes		
gérer les petits-déjeuners	posture	
		Alterner autant que possible les tâches
		informer sur la prévention des TMS
facturer, encaisser et récupérer la clé de la chambre d'hôtel		

CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES ET ORGANISATIONNELLES	NUISANCES ET CONTRAINTES À RECHERCHER	PRÉVENTIONS
prendre note des anomalies		
recevoir les réclamations et désamorcer les conflits.	manque de respect dans la communication verbale	former à la CAT face à des personnalités difficiles
		former à la CAT face à une personne agressive
veiller à la sécurié des biens et des personnes		
gérer les fournisseurs et intervenants extérieurs	coactivite (plusieurs activites concomitantes dans un meme lieu)	établir un plan de prévention entre entreprise intervenante et utilisatrice
	contrainte relationnelle	
		faciliter la communication

Outils et équipements

Les informations contenues dans la base de données FMP le sont à titre indicatif et devront être validées par une démarche d'évaluation des risques.
Chaque utilisateur reste responsable de la mise en application (et des conséquences éventuelles) de ces données.
Chaque FMP présente une liste de **dangers à priori**. **C'est vous** qui devriez ensuite évaluer les risques, **entreprise par entreprise**, poste par poste.

Caractéristiques ☐ Nuisances ☐ Préventions ☐

CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES ET ORGANISATIONNELLES	NUISANCES ET CONTRAINTES À RECHERCHER	PRÉVENTIONS
poste informatique fixe	écran de visualisation	
		choisir un siège ergonomique
		choisir du mobilier de poste informatique adapté

CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES ET ORGANISATIONNELLES	NUISANCES ET CONTRAINTES À RECHERCHER	PRÉVENTIONS
		installer ergonomiquement le poste de travail avec écran
		aménager un espace de travail spacieux
		choisir des logiciels ergonomiques
		+alterner les tâches
téléphone fixe		
téléphone mobile		
plan de travail (comptoir)	comptoir à hauteur non adapté	disposer d'un comptoir à hauteur adaptée
		favoriser les comptoirs à 2 zones
		prévoir un siège assis/debout
standard téléphonique	contraintes liées à matérialisation visuelle des appels en attente	

Produits, matériaux et publics concernés

Les informations contenues dans la base de données FMP le sont à titre indicatif et devront être validées par une démarche d'évaluation des risques.
Chaque utilisateur reste responsable de la mise en application (et des conséquences éventuelles) de ces données.
Chaque FMP présente une liste de **dangers à priori**. **C'est vous** qui devriez ensuite évaluer les risques, **entreprise par entreprise**, poste par poste.

Caractéristiques ☐ Nuisances ☐ Préventions ☐

CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES ET ORGANISATIONNELLES	NUISANCES ET CONTRAINTES À RECHERCHER	PRÉVENTIONS
clientèle exigeante		
directeur d'hôtel	nuisances liées aux relations avec la hiérarchie	
femme de chambre		
fournisseurs et intervenants extérieurs		

Tenues de travail

Les informations contenues dans la base de données FMP le sont à titre indicatif et devront être validées par une démarche d'évaluation des risques.
Chaque utilisateur reste responsable de la mise en application (et des conséquences éventuelles) de ces données.
Chaque FMP présente une liste de **dangers à priori**. **C'est vous** qui devriez ensuite évaluer les risques, **entreprise par entreprise**, poste par poste.

Caractéristiques ☐ Nuisances ☐ Préventions ☐

CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES ET ORGANISATIONNELLES	NUISANCES ET CONTRAINTES À RECHERCHER	PRÉVENTIONS
tenue correcte exigée		