



Réceptionniste d'hôtel

CARACTÉRISTIQUES GÉNÉRALES

Métiers apparentés

Concierge en hôtellerie Employé de réception Employé du hall

Employés de l'hôtellerie : réception et hall

Employés de l'hôtellerie: réception et hall / Employé de réception (hôtellerie), employé

Employés de l'hôtellerie : réception et hall / Employé du hall, employé

Employés de l'hôtellerie : réception et hall / Réceptionnaire d'hôtellerie, employé, ouvrier qualifié, non qualifié

Employés de l'hôtellerie : réception et hall / Réceptionniste (hôtellerie), employé, ouvrier non qualifié

Employés d'étage et employés polyvalents de l'hôtellerie

Employés d'étage et employés polyvalents de l'hôtellerie / Veilleur de nuit (hôtel), employé

Maîtrise de l'hébergement : hall et étages

Maîtrise de l'hébergement : hall et étages / Concierge d'hôtel, non cadre

Réceptionnaire d'hôtel Réceptionniste d'hôtel Veilleur de nuit en hôtellerie

Codes

• **CITP88**: 4222

PCS-ESE 2003 : 468b
PCS-ESE 2003 : 561e
PCS-ESE 2003 : 561f
ROME1999 : 13122
CITP2008 : 4224

DESCRIPTIF





Le réceptionniste, souvent multilingue, assure l'accueil des clients, il répond à leurs diverses demandes (informations touristiques, réservations de taxi, de restaurant...), il enregistre les remarques et anomalies relevées par les clients.

Il gère les réservations et les facturations des séjours.

Il assure le standard téléphonique et la gestion des fournisseurs et des intervenants extérieurs.

CARACTÉRISTIQUES GÉNÉRALES DE LA PROFESSION

Aspects sociologiques:

Ce métier représente 5% des 160 000 salariés de la branche en 2021

Source: AKTO "Panorama statistique emploi et formation professionnelle Hôtel Café Restaurant (HCR) 2022

Formation professionnelle:

- CAP services hôteliers
- BEP Hôtellerie restauration
- Bac pro hôtellerie, Bac techno hôtellerie
- BTS Hôtellerie restauration
- Licences professionnelles.

Evolution de carriere

- Souvent ce poste est une étape, en particulier pour les jeunes diplômés de l'hôtellerie qui trouvent dans celui-ci un emploi de débutant.
- Assistant chef de réception.
- ler réceptionniste.
- Attaché commercial d'établissement.
- Adjoint de direction.
- Directeur d'hôtel.

CARACTÉRISTIQUES MÉDICO-PROFESSIONNELLES





Lieux de travail

CARACTÉRISTIQUES	NUISANCES ET			SUIVI DE L'ÉTAT DE SANTÉ		
TECHNIQUES ET ORGANISATIONNELLES	CONTRAINTES À RECHERCHER	PRÉVENTIONS	EFFETS SUR LA SANTÉ	RÉGLEMENTAIRES	RECOMMANDÉES	
hôtel						
zone de réception et d'accueil	autre ambiance thermique en general	adapter l'aération et la ventilation				
		isoler thermiquement les locaux				
		préserver le confort thermique 翼				
		installer des lampes dégageant peu de chaleur type LEDS				
		aérer et ventiler les locaux				
			inconfort thermique lié à la chaleur			
			inconfort thermique lié au froid			
	lumiere artificielle 🛄	choisir des lampes sans risque photobiologique				
		concevoir un éclairage adapté 💟				





CARACTÉRISTIQUES	NUISANCES ET					SUIVI DE L'ÉTA	AT DE SANTÉ
TECHNIQUES ET ORGANISATIONNELLES	CONTRAINTES À RECHERCHER	PRÉVENTIONS	EFFETS SUR LA SANTÉ	RÉGLEMENTAIRES	RECOMMANDÉES		
		assurer la maintenance de l'éclairage					
			fatigue visuelle				
	espace de travail sousdimensionné	optimiser le rangement	lésion traumatique liée à une chute de plain-pied résultant de glissade, faux pas et trébuchement				
	climatisation du local	effectuer la maintenance de la climatisation	conjonctivite				
			affections aiguës des voies respiratoires supérieures				
	bruit de fond 😈	effectuer le traitement acoustique des locaux à la conception (plafonds, murs, postes)					
		réduire le bruit de fond					
			effets extra-auditifs du bruit 땣				
			effets extra-auditifs du bruit 땣				
			effets extra-auditifs du bruit 與				
hall d'hôtel	courant d'air						





CARACTÉRISTIQUES	NUISANCES ET			SUIVI DE L'ÉTAT DE SANTÉ		
TECHNIQUES ET ORGANISATIONNELLES	CONTRAINTES À RECHERCHER	PRÉVENTIONS	EFFETS SUR LA SANTÉ	RÉGLEMENTAIRES	RECOMMANDÉES	
local à bagages						
salle de petit-déjeuner						

Organisation du travail

CARACTÉRISTIQUES	NUISANCES ET	AINTES À	EFFETS SUR LA SANTÉ	SUIVI DE L'ÉTAT DE SANTÉ		
TECHNIQUES ET ORGANISATIONNELLES	CONTRAINTES À RECHERCHER			RÉGLEMENTAIRES	RECOMMANDÉES	
contact avec les clients	humeur des clients generant une charge mentale particuliere				recherche d'une souffrance psychique	
					recherche d'addictions	
					recherche d'une prise de psychotropes	
					recherche de troubles du sommeil	
		former à la CAT face à des personnes différentes				





CARACTÉRISTIQUES	NUISANCES ET			SUIVI DE L'ÉTAT DE SANTÉ		
TECHNIQUES ET ORGANISATIONNELLES	CONTRAINTES À RECHERCHER		EFFETS SUR LA SANTÉ	RÉGLEMENTAIRES	RECOMMANDÉES	
		former à la CAT face à des personnalités difficiles				
		former à la CAT face à une personne agressive				
			réaction aiguë à un facteur de stress			
			troubles névrotiques, troubles liés à des facteurs de stress et troubles somatoformes			
	travail imposant un contrôle permanent ou excessif des émotions					
	coactivite (plusieurs activites concomitantes dans un meme lieu)	établir un plan de prévention entre entreprise intervenante et utilisatrice				
		bien organiser la coactivité				
rythme dicté par la clientèle						
multiplicité des tâches	nuisances liées à la simultanéité des tâches				recherche d'une souffrance psychique	





CARACTÉRISTIQUES	TECHNIQUES ET CONTRAINTES À			SUIVI DE L'ÉTAT DE SANTÉ		
ORGANISATIONNELLES		PRÉVENTIONS	EFFETS SUR LA SANTÉ	RÉGLEMENTAIRES	RECOMMANDÉES	
		planifier le travail				
		veiller à la gestion des volumes de travail				
			troubles névrotiques, troubles liés à des facteurs de stress et troubles somatoformes			
travail géré seul	isolement psychologique	favoriser le travail en réseau	souffrance mentale			
	manquer de moyens ou de temps pour faire un travail de qualite					
	surcharge de travail ressentie				recherche d'une souffrance psychique	
		veiller à la gestion des volumes de travail				
			troubles névrotiques, troubles liés à des facteurs de stress et troubles somatoformes			





CARACTÉRISTIQUES	NUISANCES ET			SUIVI DE I	L'ÉTAT DE SANTÉ
TECHNIQUES ET ORGANISATIONNELLES	CONTRAINTES À RECHERCHER	PRÉVENTIONS	EFFETS SUR LA SANTÉ	RÉGLEMENTAIRES	RECOMMANDÉES
	coactivite (plusieurs activites concomitantes dans un meme lieu)	établir un plan de prévention entre entreprise intervenante et utilisatrice			
		bien organiser la coactivité			
travail le week-end	horaire generant une perturbation de la vie sociale		trouble de l'humeur [affectif], sans précision		
	nuisances liées au travail les dimanches et jours fériés	limiter le nombre de jours fériés travaillés par les salariés			
	amplitude horaire de travail continue superieure a 10 h		fatigue [asthénie]		
			trouble du rythme veille-sommeil non dû à une cause organique		
			troubles de la vigilance 💴		
travail de nuit 💟	travail de nuit >270h/an				recommandations HAS pour la surveillance des travailleurs postés et de nuit 📜





CARACTÉRISTIQUES	NUISANCES ET			SUIVI DE L'ÉTAT DE SANTÉ		
TECHNIQUES ET ORGANISATIONNELLES		PRÉVENTIONS	EFFETS SUR LA SANTÉ	RÉGLEMENTAIRES	RECOMMANDÉES	
					recherche de troubles psychiatriques	
					recherche de facteurs de risques cardio-vasculaires	
					recherche de troubles du sommeil	
					recommandation pour la surveillance médico- professionnelles des femmes en travail de nuit	
		limiter les organisations en horaires atypiques				
		privilégier le volontariat				
		respecter les temps de repos (travail de nuit) 💴				
		informer sur la chronobiologie				
		conseiller en hygiène de vie en cas de travail en horaires décalés 😈				





CARACTÉRISTIQUES	NUISANCES ET			SUIVI DE L'ÉTAT DE SANTÉ		
TECHNIQUES ET ORGANISATIONNELLES	CONTRAINTES À RECHERCHER	PRÉVENTIONS	EFFETS SUR LA SANTÉ	RÉGLEMENTAIRES	RECOMMANDÉES	
			classement CIRC 2A (travail de nuit posté)			
			troubles du sommeil 🛄			
			troubles de la vigilance 💟			
			facteur accidentogène			
			perturbation de la vie sociale			
	amplitude horaire de travail continue superieure a 10 h		fatigue [asthénie]			
			trouble du rythme veille-sommeil non dû à une cause organique			
			troubles de la vigilance 땣			
travail au sein d'une équipe	contrainte relationnelle				recherche des effets sur la santé décrits	
		faciliter la communication				
			troubles névrotiques, troubles liés à des facteurs de stress et troubles somatoformes			





CARACTÉRISTIQUES NUISANCES ET			EFFETS SUR LA SANTÉ	SUIVI DE L'ÉTAT DE SANTÉ		
TECHNIQUES ET ORGANISATIONNELLES	CONTRAINTES À RECHERCHER	PRÉVENTIONS		RÉGLEMENTAIRES	RECOMMANDÉES	
	coactivite (plusieurs activites concomitantes	établir un plan de prévention				
	dans un meme lieu)	entre entreprise intervenante et utilisatrice				
		bien organiser la coactivité				

Tâches

CARACTÉRISTIQUES	NUISANCES ET			SUIVI DE L'ÉTAT DE SANTÉ		
TECHNIQUES ET ORGANISATIONNELLES		EFFETS SUR LA SANTÉ	RÉGLEMENTAIRES	RECOMMANDÉES		
gérer les réservations	ecran de visualisation			réaliser un examen approprié des yeux et de la vue (écran de visualisation)		
					recherche de pathologies osseuses, articulaires et périarticulaires	





CARACTÉRISTIQUES	NUISANCES ET			SUIVI DE L'ÉTAT	DE SANTÉ
TECHNIQUES ET ORGANISATIONNELLES	CONTRAINTES À RECHERCHER	PRÉVENTIONS	EFFETS SUR LA SANTÉ	RÉGLEMENTAIRES	RECOMMANDÉES
		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			
		choisir des logiciels ergonomiques			
		alterner les tâches			
			syndrome de l'oeil sec 💴		
			fatigue visuelle		
			RG 57 (attention : liste limitative)		
	nuisances du réceptionniste d'hôtel				établir la fiche de poste du réceptionniste d'hôtel





CARACTÉRISTIQUES	NUISANCES ET		SUIVI DE L'ÉTAT DE SANTÉ			
TECHNIQUES ET ORGANISATIONNELLES	CONTRAINTES À RECHERCHER	PRÉVENTIONS	EFFETS SUR LA SANTÉ	RÉGLEMENTAIRES	RECOMMANDÉES	
		ordonnance de prévention - réceptionniste d'hôtel				
gérer les appels téléphoniques	humeur des clients generant une charge mentale particuliere Ü				recherche d'une souffrance psychique	
					recherche d'addictions	
					recherche d'une prise de psychotropes	
					recherche de troubles du sommeil	
		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				
			réaction aiguë à un facteur de stress			





CARACTÉRISTIQUES				SUIVI DE L'ÉTAT	DE SANTÉ
TECHNIQUES ET ORGANISATIONNELLES	CONTRAINTES À RECHERCHER	PRÉVENTIONS	EFFETS SUR LA SANTÉ	RÉGLEMENTAIRES	RECOMMANDÉES
			troubles névrotiques, troubles liés à des facteurs de stress et troubles somatoformes		
accueillir le client à son arrivée à l'hôtel					
gérer les plannings	contrainte relationnelle				recherche des effets sur la santé décrits
		faciliter la communication			
			troubles névrotiques, troubles liés à des facteurs de stress et troubles somatoformes		
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		souffrance psychique		





CARACTÉRISTIQUES	NUISANCES ET			SUIVI DE L'ÉTAT DE SANTÉ		
TECHNIQUES ET ORGANISATIONNELLES	CONTRAINTES À RECHERCHER	PRÉVENTIONS	EFFETS SUR LA SANTÉ	RÉGLEMENTAIRES	RECOMMANDÉES	
	contraintes liées aux tâches multiples concomitantes		troubles névrotiques, troubles liés à des facteurs de stress et troubles somatoformes			
	contraintes liées à matérialisation visuelle des appels en attente					
répondre aux demandes						
gérer les petits-déjeuners	posture 💢				recherche de troubles locomoteurs	
			RG 57 (attention : liste limitative)			
facturer, encaisser et récupérer la clé de la chambre d'hôtel						
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				





CARACTÉRISTIQUES	NUISANCES ET			SUIVI DE L'ÉTAT DE SANTÉ			
TECHNIQUES ET ORGANISATIONNELLES	CONTRAINTES À RECHERCHER	PRÉVENTIONS	EFFETS SUR LA SANTÉ	RÉGLEMENTAIRES	RECOMMANDÉES		
		former à la CAT face à une personne agressive					
	humeur des clients generant une charge mentale particuliere U				recherche d'une souffrance psychique		
					recherche d'addictions		
					recherche d'une prise de psychotropes		
					recherche de troubles du sommeil		
		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					
			réaction aiguë à un facteur de stress				





CARACTÉRISTIQUES			SUIVI DE L'ÉTAT DE SANTÉ			
TECHNIQUES ET ORGANISATIONNELLES	RECHERCHER	PRÉVENTIONS	EFFETS SUR LA SANTÉ	RÉGLEMENTAIRES	RECOMMANDÉES	
			troubles névrotiques, troubles liés à des facteurs de stress et troubles somatoformes			
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				
		bien organiser la coactivité				
	contrainte relationnelle				recherche des effets sur la santé décrits	
		faciliter la communication				
			troubles névrotiques, troubles liés à des facteurs de stress et troubles somatoformes			

Outils et équipements





CARACTÉRISTIQUES	NUISANCES ET			SUIVI DE L'ÉTAT	DE SANTÉ
TECHNIQUES ET ORGANISATIONNELLES	CONTRAINTES À RECHERCHER	PRÉVENTIONS	EFFETS SUR LA SANTÉ	RÉGLEMENTAIRES	RECOMMANDÉES
poste informatique fixe	ecran de visualisation 翼			réaliser un examen approprié des yeux et de la vue (écran de visualisation) 땣	
					recherche de pathologies osseuses, articulaires et périarticulaires
		choisir un siège ergonomique			
		choisir du mobilier de poste informatique adapté			
		installer ergonomiquement le poste de travail avec écran U			
		aménager un espace de travail spacieux			
		choisir des logiciels ergonomiques 💟			
		alterner les tâches			
			syndrome de l'oeil sec 💆		





CARACTÉRISTIQUES	NUISANCES ET CONTRAINTES À				SUIVI DE L'ÉTAT	DE SANTÉ
TECHNIQUES ET ORGANISATIONNELLES	RECHERCHER	PRÉVENTIONS	EFFETS SUR LA SANTÉ	RÉGLE	EMENTAIRES	RECOMMANDÉES
			fatigue visuelle			
			RG 57 (attention : liste limitative)			
téléphone fixe						
téléphone mobile 與						
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				
		former le personnel à l'utilisation des outils				
			facteur accidentogène			
standard téléphonique	contraintes liées à matérialisation visuelle des appels en attente					





Produits, matériaux et publics concernés

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

Tenues de travail

	\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\			SUIVI DE L'ÉTAT DE SANTÉ		
CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES ET ORGANISATIONNELLES	NUISANCES ET CONTRAINTES À RECHERCHER	PRÉVENTIONS	SANTÉ	RÉGLEMENTAIRES	RECOMMANDÉES	
tenue correcte exigée						

EN SAVOIR PLUS

Santé et travail

1. Afin de définir si un salarié bénéficie d'un Suivi Individuel Renforcé de son état de santé, il est nécessaire de vérifier s'il appartient à l'une des catégories suivantes des postes à risques particuliers (Art. R. 4624-23):





- a) à l'amiante
- b) aux rayonnements ionisants
- c) au plomb dans les conditions prévues à l'art. R.4412-160
- d) au risque hyperbare
- e) aux agents biologiques des groupes 3 et 4
- f) aux agents cancérogènes, mutagènes ou toxiques pour la reproduction de catégories 1 A et 1B
- g) montage et démontage d'échafaudage

Présente également des risques particuliers tout poste pour lequel l'affectation sur celui-ci est conditionnée à un examen d'aptitude spécifique prévu par le présent code.

S'il le juge nécessaire, l'employeur complète la liste des postes entrant dans les catégories mentionnées au I. par des postes présentant des risques particuliers pour la santé ou la sécurité du travailleur ou pour celles de ses collègues ou des tiers évoluant dans l'environnement immédiat de travail mentionnés au premier alinéa de l'article L. 4624-2, après avis du ou des médecins concernés et du comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail ou, à défaut, des délégués du personnel s'ils existent, en cohérence avec l'évaluation des risques prévue à l'article L. 4121-3 et, le cas échéant, la fiche d'entreprise prévue à l'article R. 4624-46. Cette liste est transmise au service de santé au travail, tenue à disposition du directeur régional des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi et des services de prévention des organismes de sécurité sociale et mise à jour tous les ans. L'employeur motive par écrit l'inscription de tout poste sur cette liste.

2. Dans ce métier, un certain nombre de situations ou nuisances peuvent après évaluation par l'employeur, poste par poste, être considérées comme des facteurs de risques professionnels cités dans le compte professionnel de prévention (C2P) :

- Activités en milieu hyperbare
- Bruit
- Equipes successives alternantes
- Températures extrêmes
- Travail de nuit
- Travail répétitif

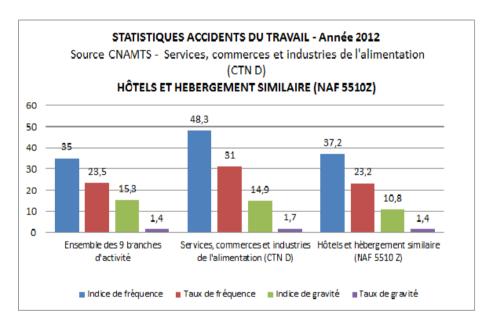
3. Les différents tableaux de maladies professionnelles pouvant être concernés dans cette profession sont :



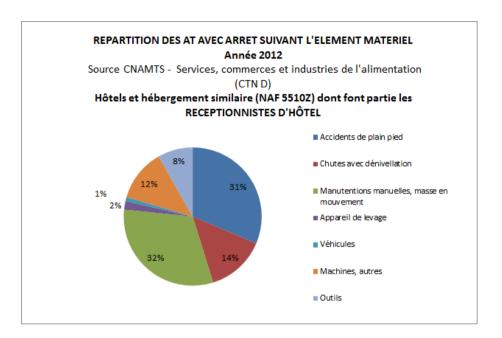


• Tableau n°57: Affections périarticulaires provoquées par certains gestes et postures de travail

4. Statistiques accidents du travail année 2012 "Hôtels et hébergement similaire (NAF 5510Z)" dont font partie les RECEPTIONNISTES D'HOTEL:







Caractéristiques exceptionnelles

Concierge d'hôtel, Réception, Accueil, Réservations

Glossaire métier

Résas: pour réservations

Conclusions

C'est un métier essentiellement basé sur le relationnel et la communication avec une clientèle nationale et internationale. Le réceptionniste se doit d'être toujours disponible et à l'écoute des clients.

Il occupe un poste "charnière" au sein de l'équipe de l'hôtel et joue un rôle essentiel dans l'image que le client retiendra de son séjour.

Règlementation





Arrêté du 5 mai 2009 relatif au titre professionnel agent(e) d'hôtellerie portant modification de l'arrêté du 13 mai 2004 relatif au titre professionnel agent(e) d'hôtellerie

Références bibliographiques

INRS. Réceptionniste en hôtellerie. ED 6081. Paris;octobre 2010.16 pages.

ADRESSES UTILES

- FAGIHT : Fédération Autonome Générale de l'Industrie Hôtelière Touristique

Fiche métier FMP issue de la FMP Réceptionniste d'hôtel consultable sur https://www.fmppresanse.fr