

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 ; 561e ; 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 carrière

- 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.
- 1er réceptionniste.
- Attaché commercial d'établissement.
- Adjoint de direction.
- Directeur d'hôtel.

CARACTÉRISTIQUES MÉDICO-PROFESSIONNELLES

Lieux de travail


| CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES ET ORGANISATIONNELLES | NUISANCES ET CONTRAINTES À RECHERCHER | PRÉVENTIONS | EFFETS SUR LA SANTÉ | SUIVI DE L'ÉTAT DE SANTÉ | |
|---|---|---|--|--------------------------|--------------|
| | | | | RÉGLEMENTAIRES | RECOMMANDÉES |
| 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 | | | |
| | | | 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 | | |
| | bruit environnant de faible intensité  | effectuer le traitement acoustique des locaux à la conception (plafonds, murs, postes) | | | |
| | | réduire le bruit de fond | | | |
| | | | effets extra-auditifs du bruit  | | |
| | | | effets extra-auditifs du bruit  | | |
| hall d'hôtel | | | | | |





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

Organisation du travail

| CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES ET ORGANISATIONNELLES | NUISANCES ET CONTRAINTES À RECHERCHER | PRÉVENTIONS | EFFETS SUR LA SANTÉ | SUIVI DE L'ÉTAT DE SANTÉ | |
|--|---|--|---------------------|--------------------------|---------------------------------------|
| | | | | RÉGLEMENTAIRES | RECOMMANDÉES |
| contact avec les clients  | humeur des clients générant une charge mentale particulière  | | | | 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 TECHNIQUES ET ORGANISATIONNELLES | NUISANCES ET CONTRAINTES À RECHERCHER | PRÉVENTIONS | EFFETS SUR LA SANTÉ | SUIVI DE L'ÉTAT DE 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 | | | | |
| | coactivité (plusieurs activités concomitantes dans un même 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 ORGANISATIONNELLES | NUISANCES ET CONTRAINTES À RECHERCHER | PRÉVENTIONS | EFFETS SUR LA SANTÉ | SUIVI DE L'ÉTAT DE 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 qualité | | | | |
| | 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 TECHNIQUES ET ORGANISATIONNELLES | NUISANCES ET CONTRAINTES À RECHERCHER | PRÉVENTIONS | EFFETS SUR LA SANTÉ | SUIVI DE L'ÉTAT DE SANTÉ | |
|---|--|---|--|--------------------------|---|
| | | | | RÉGLEMENTAIRES | RECOMMANDÉES |
| | coactivité (plusieurs activités concomitantes dans un même lieu) | établir un plan de prévention entre entreprise intervenante et utilisatrice  | | | |
| | | bien organiser la coactivité | | | |
| travail le week-end | horaire générant 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 supérieure à 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 TECHNIQUES ET ORGANISATIONNELLES | NUISANCES ET CONTRAINTES À RECHERCHER | PRÉVENTIONS | EFFETS SUR LA SANTÉ | SUIVI DE L'ÉTAT DE 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 TECHNIQUES ET ORGANISATIONNELLES | NUISANCES ET CONTRAINTES À RECHERCHER | PRÉVENTIONS | EFFETS SUR LA SANTÉ | SUIVI DE L'ÉTAT DE 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 supérieure à 10 h | | fatigue [asthénie] | | |
| | | | trouble du rythme veille-sommeil non dû à une cause organique | | |
| | | | troubles de la vigilance  | | |
| 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 TECHNIQUES ET ORGANISATIONNELLES | NUISANCES ET CONTRAINTES À RECHERCHER | PRÉVENTIONS | EFFETS SUR LA SANTÉ | SUIVI DE L'ÉTAT DE SANTÉ | |
|---|--|---|---------------------|--------------------------|--------------|
| | | | | RÉGLEMENTAIRES | RECOMMANDÉES |
| | coactivité (plusieurs activités concomitantes dans un même lieu) | établir un plan de prévention entre entreprise intervenante et utilisatrice  | | | |
| | | bien organiser la coactivité | | | |

Tâches

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


| CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES ET ORGANISATIONNELLES | NUISANCES ET CONTRAINTES À RECHERCHER | PRÉVENTIONS | EFFETS SUR LA SANTÉ | SUIVI DE L'ÉTAT DE 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 TECHNIQUES ET ORGANISATIONNELLES | NUISANCES ET CONTRAINTES À RECHERCHER | PRÉVENTIONS | EFFETS SUR LA SANTÉ | SUIVI DE L'ÉTAT DE SANTÉ | |
|---|---|---|---------------------------------------|--------------------------|---------------------------------------|
| | | | | RÉGLEMENTAIRES | RECOMMANDÉES |
| | | ordonnance de prévention - réceptionniste d'hôtel | | | |
| gérer les appels téléphoniques | humeur des clients générant une charge mentale particulière  | | | | 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 TECHNIQUES ET ORGANISATIONNELLES | NUISANCES ET CONTRAINTES À RECHERCHER | PRÉVENTIONS | EFFETS SUR LA SANTÉ | SUIVI DE L'ÉTAT DE 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 TECHNIQUES ET ORGANISATIONNELLES | NUISANCES ET CONTRAINTES À RECHERCHER | PRÉVENTIONS | EFFETS SUR LA SANTÉ | SUIVI DE L'ÉTAT DE 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 TECHNIQUES ET ORGANISATIONNELLES | NUISANCES ET CONTRAINTES À RECHERCHER | PRÉVENTIONS | EFFETS SUR LA SANTÉ | SUIVI DE L'ÉTAT DE SANTÉ | |
|---|---|---|---------------------------------------|--------------------------|---------------------------------------|
| | | | | RÉGLEMENTAIRES | RECOMMANDÉES |
| | | former à la CAT face à une personne agressive | | | |
| | humeur des clients générant une charge mentale particulière  | | | | 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 TECHNIQUES ET ORGANISATIONNELLES | NUISANCES ET CONTRAINTES À RECHERCHER | PRÉVENTIONS | EFFETS SUR LA SANTÉ | SUIVI DE L'ÉTAT DE SANTÉ | |
|---|--|--|---|--------------------------|---|
| | | | | RÉGLEMENTAIRES | RECOMMANDÉES |
| | | | troubles névrotiques, troubles liés à des facteurs de stress et troubles somatoformes | | |
| veiller à la sécurité des biens et des personnes | | | | | |
| gérer les fournisseurs et intervenants extérieurs | coactivité (plusieurs activités concomitantes dans un même 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 TECHNIQUES ET ORGANISATIONNELLES | NUISANCES ET CONTRAINTES À RECHERCHER | PRÉVENTIONS | EFFETS SUR LA SANTÉ | SUIVI DE L'ÉTAT DE SANTÉ | |
|---|--|---|--|---|---|
| | | | | RÉGLEMENTAIRES | RECOMMANDÉES |
| poste informatique fixe | écran de visualisation  | | | réaliser un examen approprié des yeux et de la vue (écran de visualisation)  | |
| | | | | | 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  | | | |
| | | aménager un espace de travail spacieux | | | |
| | | choisir des logiciels ergonomiques  | | | |
| | | +alterner les tâches | | | |
| | | | syndrome de l'oeil sec  | | |

| CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES ET ORGANISATIONNELLES | NUISANCES ET CONTRAINTES À RECHERCHER | PRÉVENTIONS | EFFETS SUR LA SANTÉ | SUIVI DE L'ÉTAT DE SANTÉ | |
|--|--|--|--|--------------------------|--------------|
| | | | | RÉGLEMENTAIRES | RECOMMANDÉES |
| | | | fatigue visuelle | | |
| | | | RG 57 (attention : liste limitative) | | |
| 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 | | | |
| | | 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 | NUISANCES ET CONTRAINTES À RECHERCHER | PRÉVENTIONS | EFFETS SUR LA SANTÉ | SUIVI DE L'ÉTAT DE 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

| CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES ET ORGANISATIONNELLES | NUISANCES ET CONTRAINTES À RECHERCHER | PRÉVENTIONS | EFFETS SUR LA SANTÉ | SUIVI DE L'ÉTAT DE 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.

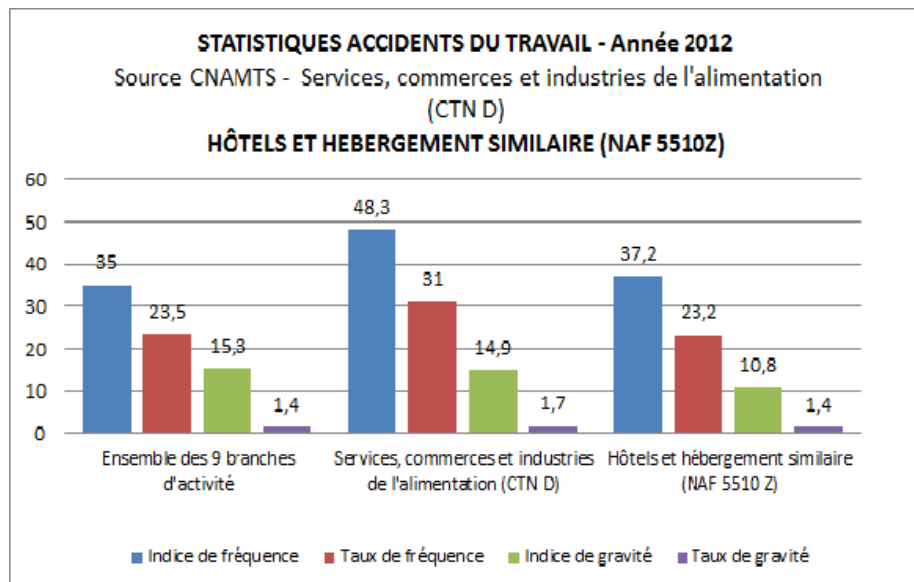
2. Dans ce métier, un certain nombre de situations ou nuisances peuvent après évaluation par l'employeur, poste par poste, être considérées comme **des facteurs de risques professionnels** cités dans le compte professionnel de prévention (C2P) :

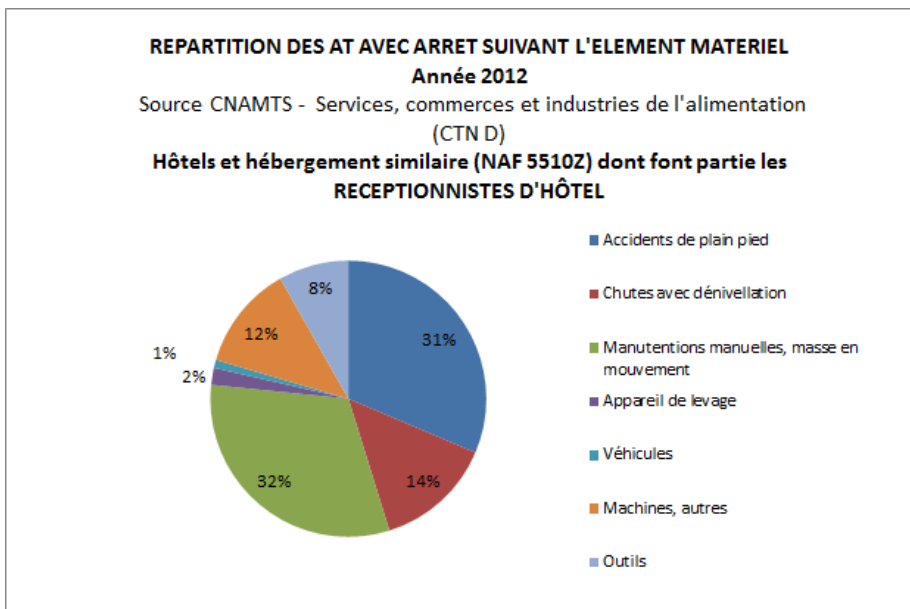
- Activités en milieu hyperbare
- Bruit
- Equipes successives alternantes
- Températures extrêmes
- Travail de nuit
- Travail répétitif

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.fmpresanse.fr>