

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 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	autre ambiance thermique en general 	adapter l'aération et la ventilation			
		isoler thermiquement les locaux 			
		préserver le confort thermique 			
		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		
	lumière artificielle 	choisir des lampes sans risque photobiologique			
		concevoir un éclairage adapté 			

CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES ET ORGANISATIONNELLES	NUISANCES ET CONTRAINTE À RECHERCHER	PRÉVENTIONS	EFFETS SUR LA SANTÉ	SUIVI DE L'ÉTAT DE 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 		
			effets extra-auditifs du bruit 		
	nuisances du télétravail	Conseils pour l'organisation du télétravail			

CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES ET ORGANISATIONNELLES	NUISANCES ET CONTRAINTE À RECHERCHER	PRÉVENTIONS	EFFETS SUR LA SANTÉ	SUIVI DE L'ÉTAT DE SANTÉ	
				RÉGLEMENTAIRES	RECOMMANDÉES
hall d'hôtel	courant d'air				
local à bagages					
salle de petit-déjeuner					

Organisation du travail

CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES ET ORGANISATIONNELLES	NUISANCES ET CONTRAINTE 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 CONTRAINTE 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 CONTRAINTE 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
	coactivite (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 CONTRAINTE 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 CONTRAINTE À RECHERCHER	PRÉVENTIONS	EFFETS SUR LA SANTÉ	SUIVI DE L'ÉTAT DE SANTÉ	
				RÉGLEMENTAIRES	RECOMMANDÉES
			<p>classement CIRC 2A (travail de nuit posté)</p> <p>troubles du sommeil </p> <p>troubles de la vigilance </p> <p>facteur accidentogène</p> <p>perturbation de la vie sociale</p>		
	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 CONTRAINTE À RECHERCHER	PRÉVENTIONS	EFFETS SUR LA SANTÉ	SUIVI DE L'ÉTAT DE SANTÉ	RÉGLEMENTAIRES	RECOMMANDÉES
	coactivite (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 CONTRAINTE 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 CONTRAINTE 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 ergonomicement 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 CONTRAINTE 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 CONTRAINTE 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 CONTRAINTE 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 CONTRAINTE 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 CONTRAINTE 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	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 TECHNIQUES ET ORGANISATIONNELLES	NUISANCES ET CONTRAINTE 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) 		
		choisir un siège ergonomique				recherche de pathologies osseuses, articulaires et périarticulaires
		choisir du mobilier de poste informatique adapté				
		Installer ergonomiciquement 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 CONTRAINTE 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 1A 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.

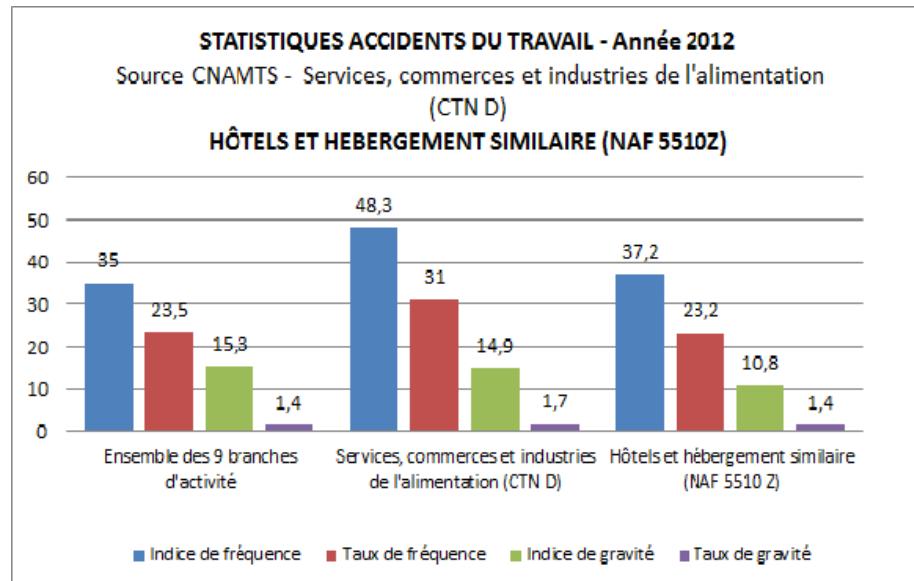
2. Dans ce métier, un certain nombre de situations ou nuisances peuvent après évaluation par l'employeur, poste par poste, être considérées comme **des facteurs de risques professionnels** cités dans le compte professionnel de prévention (C2P) :

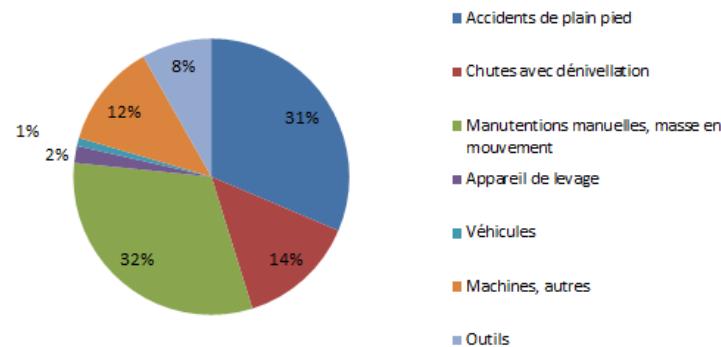
- Activités en milieu hyperbare
- Bruit
- Equipes successives alternantes
- Températures extrêmes
- Travail de nuit
- Travail répétitif

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:



REPARTITION DES AT AVEC ARRET SUivant L'ELEMENT MATERIEL**Année 2012**Source CNAMTS - Services, commerces et industries de l'alimentation
(CTN D)**Hôtels et hébergement similaire (NAF 5510Z) dont font partie les
RECEPTIONNISTES D'HÔTEL**

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>