Fiche résumée : Réceptionniste d'hôtel

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 Médico-professionnelles

Lieux de travail

- Caractéristiques (nuisances possibles)
  - **hôtel**
  - **zone de réception et d'accueil** (éclairage artificiel)
  - **hall d'hôtel**
  - **local à bagages**
  - **salle de petit-déjeuner**
- Nuisances (préventions)
  - **éclairage artificiel**
    - choisir des lampes sans risque photobiologique
    - concevoir un éclairage adapté
    - assurer la maintenance de l'éclairage
- Effets sur la santé
  - **fatigue visuelle**

Organisation du travail

- Caractéristiques (nuisances possibles)
  - **contact avec les clients** (humeur des clients générant une charge mentale particulière, travail imposant un contrôle permanent ou excessif des émotions)
  - **rythme dicté par la clientèle**
  - **multiplicité des tâches** (nuisances liées à la simultanéité des tâches)
  - **travail géré seul** (isolement psychologique, manquer de moyens ou de temps pour faire un travail de qualite, surcharge de travail ressentie)
  - **travail le week-end** (horaire generant une perturbation de la vie sociale, nuisances liées au travail les dimanches et jours fériés)
  - **travail de nuit** (travail de nuit >270h/an)
  - **travail au sein d'une équipe** (contrainte relationnelle)
- Nuisances (préventions)
  - **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**
  - **nuisances liées à la simultanéité des tâches**
    - planifier le travail
    - veiller à la gestion des volumes de travail
  - **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
  - **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 >270h/an**
    - 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
  - **contrainte relationnelle**
    - faciliter la communication
- Effets sur la santé
  - **réaction aiguë à un facteur de stress**
  - **troubles névrotiques, troubles liés à des facteurs de stress et troubles somatoformes**
  - **souffrance mentale**
  - **épisodes dépressifs**
  - **autres troubles de l'humeur [affectifs]**
  - **autres troubles anxieux**
  - **troubles somatoformes**
  - **trouble de l'humeur [affectif], sans précision**
  - **classement CIRC 2A (travail de nuit posté)**
  - **troubles du sommeil**
  - **troubles de la vigilance**
  - **facteur accidentogène**
  - **perturbation de la vie sociale**

Tâches

- Caractéristiques (nuisances possibles)
  - **gérer les réservations** (écran de visualisation, nuisances du réceptionniste d'hôtel)
  - **gérer les appels téléphoniques**
  - **accueillir le client à son arrivée à l'hôtel**
  - **gérer les plannings** (contrainte relationnelle)
  - **accueillir et orienter un correspondant téléphonique et / ou un visiteur.** (manque de respect dans la communication verbale , 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)
  - **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)
  - **veiller à la sécurié des biens et des personnes**
  - **déclencher l'appel des secours**
  - **gérer les fournisseurs et intervenants extérieurs** (coactivite (plusieurs activites concomitantes dans un meme lieu), contrainte relationnelle)
- Nuisances (préventions)
  - **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
    - choisir des logiciels ergonomiques
    - +alterner les tâches
  - **nuisances du réceptionniste d'hôtel**
    - ordonnance de prévention - réceptionniste d'hôtel
  - **contrainte relationnelle**
    - faciliter la communication
  - **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**
  - **posture**
    - Alterner autant que possible les tâches
    - informer sur la prévention des TMS
  - **coactivite (plusieurs activites concomitantes dans un meme lieu)**
    - établir un plan de prévention entre entreprise intervenante et utilisatrice
- Effets sur la santé
  - **syndrome de l'oeil sec**
  - **fatigue visuelle**
  - **RG 57 (attention : liste limitative)**
  - **troubles névrotiques, troubles liés à des facteurs de stress et troubles somatoformes**
  - **souffrance psychique**

Outils et équipements

- Caractéristiques (nuisances possibles)
  - **poste informatique fixe** (écran de visualisation)
  - **téléphone fixe**
  - **téléphone mobile**

  - **plan de travail (comptoir)** (comptoir à hauteur non adapté)
  - **standard téléphonique** (contraintes liées à matérialisation visuelle des appels en attente)
- Nuisances (préventions)
  - **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
    - choisir des logiciels ergonomiques
    - +alterner les tâches
  - **comptoir à hauteur non adapté**
    - disposer d'un comptoir à hauteur adaptée
    - favoriser les comptoirs à 2 zones
    - prévoir un siège assis/debout
  - **contraintes liées à matérialisation visuelle des appels en attente**
- Effets sur la santé
  - **syndrome de l'oeil sec**
  - **fatigue visuelle**
  - **RG 57 (attention : liste limitative)**

Produits, matériaux et publics concernés

- Caractéristiques (nuisances possibles)
  - **clientèle exigeante**
  - **directeur d'hôtel** (nuisances liées aux relations avec la hiérarchie)
  - **femme de chambre**
  - **fournisseurs et intervenants extérieurs**
- Nuisances (préventions)
  - **nuisances liées aux relations avec la hiérarchie**

Tenues de travail

- Caractéristiques (nuisances possibles)
  - **tenue correcte exigée**

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.

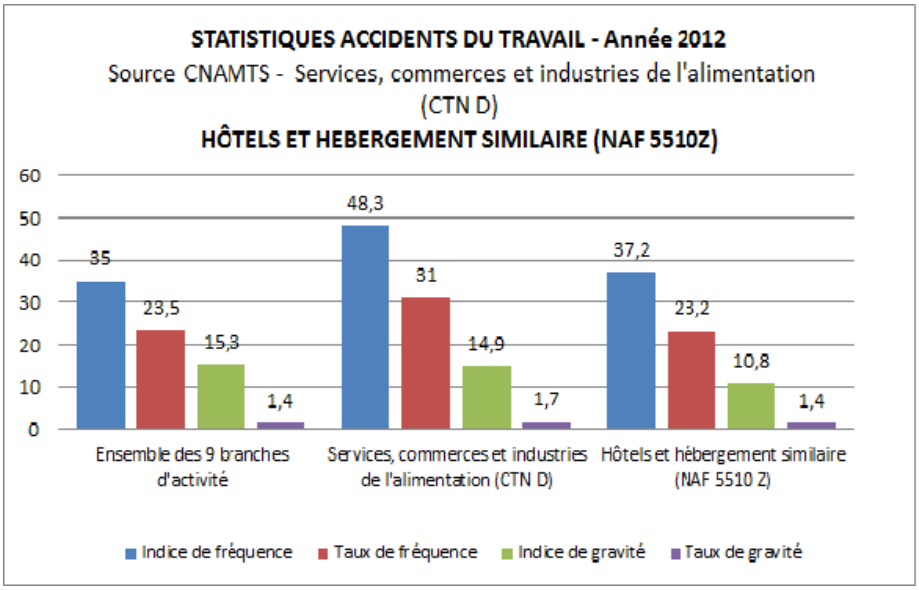
2. Dans ce métier, un certain nombre de situations ou nuisances peuvent après évaluation par l'employeur, poste par poste, être considérées comme **des facteurs de risques professionnels** cités dans le compte professionnel de prévention (C2P) :

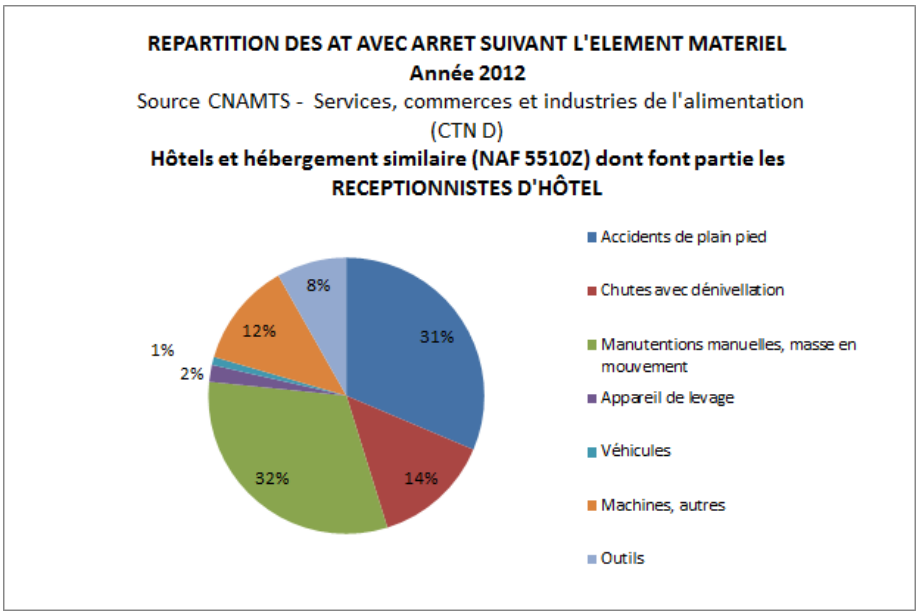
- Activités en milieu hyperbare
- Bruit
- Equipes successives alternantes
- Températures extrêmes
- Travail de nuit
- Travail répétitif

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 :





Conclusion

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.

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