



Réceptionniste en hôtellerie

L'Institut national de recherche et de sécurité (INRS)

Dans le domaine de la prévention des risques professionnels, l'INRS est un organisme scientifique et technique qui travaille, au plan institutionnel, avec la CNAMTS, les CARSAT-CRAM-CGSS et plus ponctuellement pour les services de l'État ainsi que pour tout autre organisme s'occupant de prévention des risques professionnels.

Il développe un ensemble de savoir-faire pluridisciplinaires qu'il met à la disposition de tous ceux qui, en entreprise, sont chargés de la prévention : chef d'entreprise, médecin du travail, CHSCT, salariés. Face à la complexité des problèmes, l'Institut dispose de compétences scientifiques, techniques et médicales couvrant une très grande variété de disciplines, toutes au service de la maîtrise des risques professionnels.

Ainsi, l'INRS élabore et diffuse des documents intéressants l'hygiène et la sécurité du travail : publications (périodiques ou non), affiches, audiovisuels, site Internet... Les publications de l'INRS sont distribuées par les CARSAT. Pour les obtenir, adressez-vous au service prévention de la Caisse régionale ou de la Caisse générale de votre circonscription, dont l'adresse est mentionnée en fin de brochure.

L'INRS est une association sans but lucratif (loi 1901) constituée sous l'égide de la CNAMTS et soumise au contrôle financier de l'État. Géré par un conseil d'administration constitué à parité d'un collège représentant les employeurs et d'un collège représentant les salariés, il est présidé alternativement par un représentant de chacun des deux collèges. Son financement est assuré en quasi-totalité par le Fonds national de prévention des accidents du travail et des maladies professionnelles.

Les Caisses d'assurance retraite et de la santé au travail (CARSAT), les Caisses régionales d'assurance maladie (CRAM) et Caisses générales de sécurité sociale (CGSS)

Les Caisses d'assurance retraite et de la santé au travail, les Caisses régionales d'assurance maladie et les Caisses générales de sécurité sociale disposent, pour participer à la diminution des risques professionnels dans leur région, d'un service prévention composé d'ingénieurs-conseils et de contrôleurs de sécurité. Spécifiquement formés aux disciplines de la prévention des risques professionnels et s'appuyant sur l'expérience quotidienne de l'entreprise, ils sont en mesure de conseiller et, sous certaines conditions, de soutenir les acteurs de l'entreprise (direction, médecin du travail, CHSCT, etc.) dans la mise en œuvre des démarches et outils de prévention les mieux adaptés à chaque situation. Ils assurent la mise à disposition de tous les documents édités par l'INRS.

Toute représentation ou reproduction intégrale ou partielle faite sans le consentement de l'INRS, de l'auteur ou de ses ayants droit ou ayants cause, est illicite.

Il en est de même pour la traduction, l'adaptation ou la transformation, l'arrangement ou la reproduction, par un art ou un procédé quelconque (article L. 122-4 du code de la propriété intellectuelle). La violation des droits d'auteur constitue une contrefaçon punie d'un emprisonnement de trois ans et d'une amende de 300 000 euros (article L. 335-2 et suivants du code de la propriété intellectuelle).

Réceptionniste en hôtellerie

Groupe de rédaction

- Agnès Fernandez, Florence Cardon, Christophe Ballue (CRAM Île-de-France),
- Régine Marc (INRS).

En collaboration avec les représentants de la profession

- Annick Cros, Directrice juridique et Delphine Guilloteau de l'Union des métiers et des industries de l'hôtellerie (UMIH)
- Bertrand Lecourt, président de la Fédération de l'hôtellerie familiale nationale (UMIH)
- Laurent Duc, président de la Fédération nationale de l'hôtellerie française (UMIH)
- Geneviève Bahaler, présidente des Hôteliers indépendants (SYNHORCAT)
- Michel Leseq, président des hôteliers de la Confédération des professionnels indépendants de l'hôtellerie (CPIH)
- Corinne Veyssiere, présidente de l'Association des gouvernantes générales de l'hôtellerie (AGGH)



> Le réceptionniste est la

première et la dernière personne que rencontre le client de l'hôtel. Il joue un rôle essentiel dans l'image que ce client retiendra. Il est également au carrefour des services et, par conséquent, le poste clé du fonctionnement de l'établissement. Sa mission comporte une extrême variété de tâches allant de la réservation à la facturation des séjours des clients. Elle peut aussi, dans certains hôtels, exiger une véritable polyvalence et inclure des tâches complémentaires habituellement confiées à des métiers tels que concierge, voiturier, portier, bagagiste, liftier, chasseur, groom... voire barman ou serveur. La qualité de son travail dépend de la situation dans laquelle il est amené à exercer son métier.



1. L'hôtellerie¹, un secteur en évolution

Pour répondre aux attentes d'une clientèle de plus en plus exigeante, le secteur doit suivre l'évolution de la réglementation, des tendances de la mode, des technologies et des demandes particulières. Ainsi, on trouve :

- > des services complémentaires tels que SPA, sauna, UV, salle de sport, thalasso-thérapie...,
- > des nouveaux concepts créés par des décorateurs venus du monde de la mode ou du design,
- > des accès et des espaces adaptés à des populations spécifiques (handicapés, personnes âgées, familles...).

En France, plus de 212 000² salariés sont concernés par ces évolutions.

Par ailleurs, les nouveaux modes de promotion commerciale et de gestion des réservations en ligne intensifient l'usage des outils informatiques et multiplient les logiciels employés.

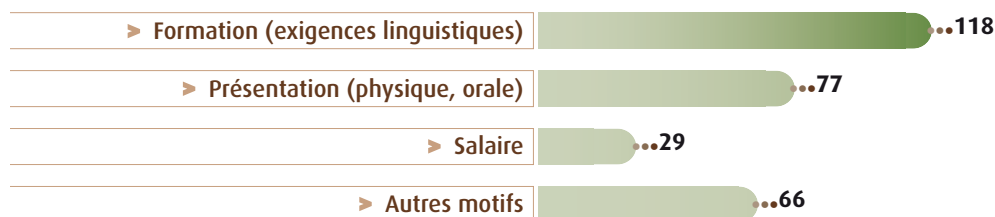
Quel est l'impact de ces évolutions sur les conditions de travail des réceptionnistes ?

1.1. Constat sur le métier de réceptionniste³

Constat des hôteliers sur les difficultés éventuelles et sur l'évolution du métier

51 % des 247 hôteliers ayant répondu au questionnaire réalisé par l'UMIH⁴ déclarent avoir des difficultés de recrutement pour leurs réceptionnistes.

- > **Les difficultés de recrutement** des réceptionnistes (*question posée : à quels types de difficultés de recrutement êtes-vous confrontés ?* 126 répondants, plusieurs réponses possibles)



1. Hôtellerie : toutes les classes d'hôtels, de classe économique à classe luxe (5 étoiles) (voir site www.tourisme.gouv.fr)

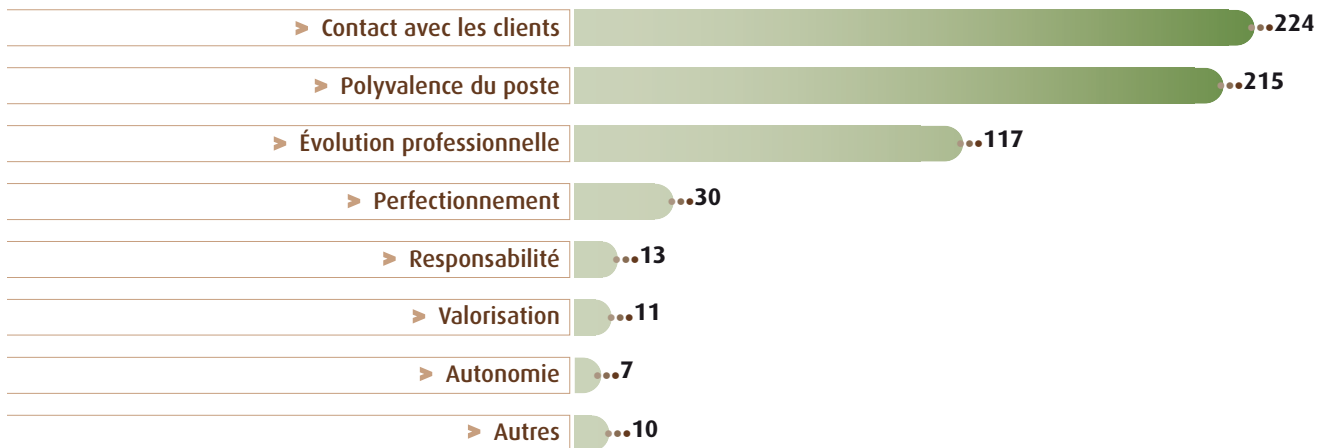
2. Source : CNAMTS 2008 pour la branche hôtellerie : hôtel avec restaurant (code 551 AA) et hôtel sans restaurant (code 551 CA)

3. Dénomination du Répertoire opérationnel des métiers et des emplois (ROME) - code G1703 : réceptionniste en hôtellerie

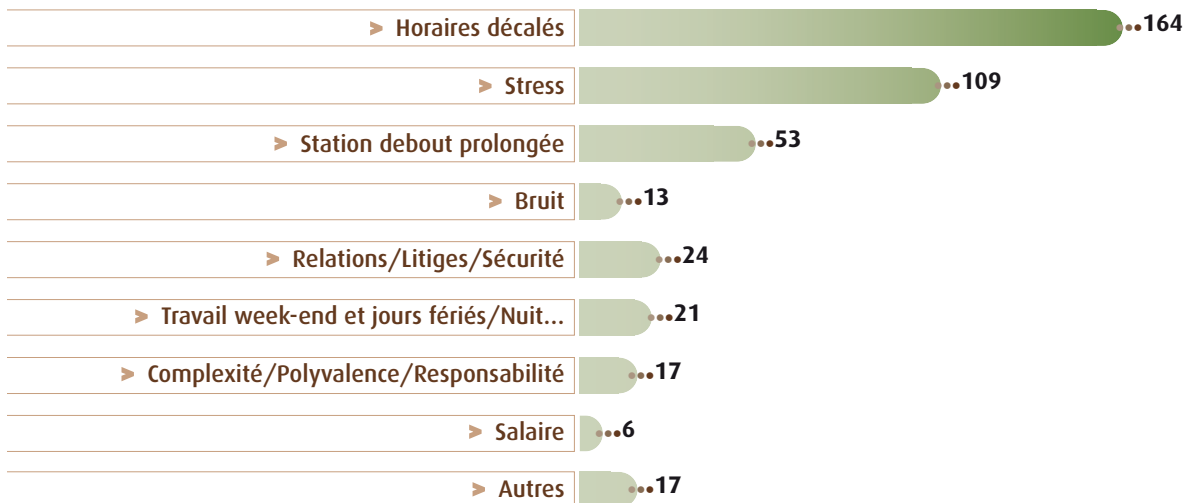
4. UMIH : Union des métiers et des industries de l'hôtellerie (fédération de syndicats professionnels). Questionnaire diffusé aux adhérents de toutes les régions de France et de tous types d'hôtellerie, en novembre 2009 - 254 réponses dont 247 exploitables.

- > **Le point de vue des hôteliers quant aux caractéristiques** du métier de réceptionniste (*question posée : selon vous, quels sont les aspects positifs et négatifs du métier ?*)

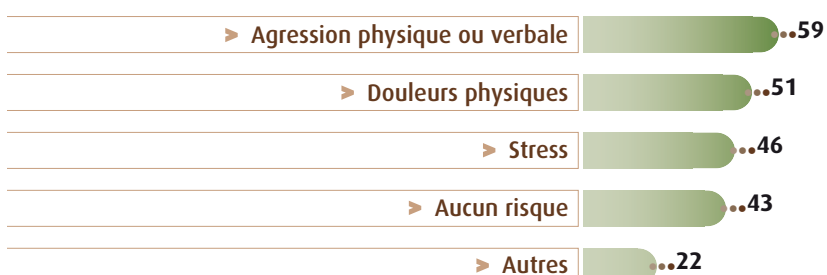
Points positifs (247 répondants, plusieurs réponses possibles)



Points négatifs (247 répondants, plusieurs réponses possibles)



- > **Le point de vue des hôteliers quant aux risques** du métier (*question posée : selon vous, quels sont les risques professionnels les plus importants dans ce métier ?* 132 répondants, plusieurs réponses possibles)



> REMARQUE

Les résultats présentés n'ont qu'une valeur indicative. Il n'y a pas eu d'échantillonnage ni de ciblage des répondants. La réponse peut émaner d'un personnel de direction, d'un administratif ou d'un réceptionniste...

Les risques professionnels identifiés par les médecins du travail

Pour plus d'informations, consulter la fiche métier Bossons futé n° 90 Réceptionniste en établissement hôtelier sur le site www.bossons-fute.fr

- > Risque de violence ou d'agression au travail ou lors des trajets (tôt le matin ou tard le soir).
- > Risque de perturbation des rythmes biologiques (fatigue, troubles du sommeil et de l'alimentation, impact sur la vie privée) liée aux horaires de travail (horaires décalés, nuit, week-end et jours fériés).
- > Risque de troubles veineux liés à la station debout prolongée.
- > Risque de troubles musculosquelettiques liés aux positions contraignantes et au port de charges.
- > Risque de troubles visuels liés au travail sur écran de visualisation.
- > Risque biologique (contamination par le public), possiblement aggravé par les courants d'air.
- > Risque de stress :
 - lié à la charge mentale : périodes d'affluence de clients en arrivée ou en départ, tâches simultanées (téléphone, informatique, clients, fax... et surveillance des individus suspects) ; imprévus et urgences ; toutes ces tâches à réaliser en présence ou sous le regard du public,
 - lié à la peur d'une agression verbale ou physique.

D'autres risques s'ajoutent lorsque les réceptionnistes réalisent des tâches complémentaires confiées habituellement à des métiers tels que :

- > Voiturier : risque routier (accident corporel et/ou matériel), risques liés aux intempéries...
- > Portier : risques liés aux intempéries, aux agressions, aux chutes de plain-pied, aux manutentions de personnes ou de fauteuils roulants...
- > Bagagiste : risques liés aux manutentions de charges lourdes et/ou encombrantes, aux intempéries, aux chutes de plain-pied ou avec dénivelé...
- > Chasseur : risques liés aux déplacements (piéton, deux-roues, voiture...), aux intempéries...
- > Liftier : risques liés au confinement et à l'isolement (contamination, agression...), au stress en cas de panne d'ascenseur (gestion des réactions des clients : peur, énervement, panique, claustrophobie...).
- > Barman : risques de coupure, brûlure, lombalgie..., risques d'agression de clients en état d'ébriété et risques liés à l'accès aux produits alcoolisés (tentation pour le barman).

Plus de 73 % des accidents du travail du secteur en 2008 (statistique CNAMTS pour la branche hôtellerie sans restaurant) sont représentés par les accidents de plain-pied (31 %), les chutes avec dénivelation (21 %) et les objets en cours de manipulation (21 %).



1.2. Fiche métier : réceptionniste

> MISSION PRINCIPALE⁵

> Gérer les réservations :

- directes en présence du client,
- par téléphone,
- par centrale,
- par voyagistes,

en français ou dans une langue étrangère (minimum une langue étrangère exigée, généralement l'anglais).

> **Affecter une chambre** provisoire d'abord et définitive après réception de la confirmation (avec ou sans arrhes, n° de carte bleue...).

> **Accueillir le client**, lui remettre la clé ou le badge, s'occuper de ses bagages et le guider jusqu'à la chambre.

> **Facturer, encaisser, reprendre la clé** ou le badge au départ du client.

> **Répondre aux demandes** de renseignements divers (précisions sur le fonctionnement de l'hôtel, appel d'un taxi, horaires des transports, informations locales...).

> **Gérer** les réclamations et les incidents.

> **Mission complémentaire la nuit** : veiller à la sécurité des biens et des personnes.

> **Mission complémentaire de jour comme de nuit** : surveiller en permanence les entrées et le hall de l'hôtel.

> TÂCHES AFFÉRENTES

> Accéder aux consignes commerciales pour renseigner sur les tarifs pratiqués et les services proposés.

> Anticiper l'organisation liée à l'arrivée de groupes (place pour le bus, personnel en renfort...) en liaison avec les services concernés.

> Tenir à jour le plan d'occupation/libération des chambres.

> Élaborer le planning de travail des femmes de chambre (préparation des chambres libérées ou en recouche), ou communiquer les informations au service d'étage.

> Gérer le stock de clés ou badges.

> Prévenir le service bagagerie.

> Gérer éventuellement le local bagagerie (encombrement, étiquetage, sécurité...).

> Tenir la caisse et les registres : comptabilité quotidienne, comptes clients...

> Contrôler les factures du jour et assurer la clôture informatique de la journée.

> Désactiver le badge rendu.

> Consulter les documents à disposition (fiches, prospectus, intranet, Internet...) pour répondre et se tenir informé.

> Désamorcer l'éventuel conflit.

> Prévenir par les moyens à disposition (fiches manuscrites, téléphone, intranet...) les services concernés : entretien/maintenance, service d'étage, service commercial...

> Tenir le registre des événements et incidents de la nuit (rapport de sécurité...).

5. Selon le type d'hôtel, ces missions peuvent être accomplies par une ou plusieurs personnes (réceptionnistes, bagagistes, caissiers, concierges, agents de sécurité...).

2. Comprendre l'activité de réceptionniste

2.1. La mission ou « travail théorique prescrit »



EXEMPLE

Consigne : le hall d'accueil ne doit pas être encombré de bagages et les bagages doivent être transportés avec des moyens de manutention mécaniques (chariots, ascenseurs, monte-charges...).

Situation réelle possible : lors d'un afflux de clients, si l'ascenseur ne peut contenir tous les bagages, le réceptionniste (ou le bagagiste) les monte à la main et redescend au plus vite pour prendre le reste ou reprendre son poste : il court ainsi des risques d'accident ou d'atteinte à la santé (chute, lombalgie...).

Elle se définit par les consignes, les procédures écrites ou orales, fixant les opérations à effectuer, leur enchaînement et les conditions dans lesquelles elles doivent être réalisées.

L'observation et l'analyse du travail réel font apparaître des différences entre le travail théorique et les façons de faire. L'origine de ces écarts se trouve dans la combinaison des différents éléments de la situation de travail (locaux, organisation, outils, caractéristiques des individus...).

L'identification des risques est d'autant plus pertinente qu'elle concerne le travail réel, c'est-à-dire l'activité telle qu'elle est réalisée concrètement au poste, en tenant compte des variables de la situation de travail : l'individu, d'une part, et son environnement, d'autre part.



Lorsqu'un élément de la situation se modifie, le réceptionniste « régule » la situation en adaptant son activité (interruption de sa tâche, réduction du temps consacré au client, efforts de mémorisation, tâches différées ou tâches simultanées, postures en tension...) au détriment soit de sa santé, soit de la qualité finale.

« *Tant que l'individu tient bon, les résultats du travail ne s'en ressentent pas* ».

2.2. Le travail réel de réceptionniste

En résumé :

- > C'est un nombre variable de tâches qui s'interrompent et se combinent tout au long de la journée de travail, lui demandant de faire des choix entre les actions à réaliser en priorité. À cela s'ajoute une multitude d'attentions à porter en permanence aux clients, à leur sécurité et à celle de leurs biens.
- > C'est aussi, sur le plan physique, des postures debout maintenues longtemps, dans des contraintes environnementales par moment difficiles (courants d'air, fumées d'échappement, éclairage insuffisant, bruit...) et des mobiliers souvent inadaptés à la diversité des tâches (hauteur, largeur, profondeur...).
- > Avec en plus des aléas récurrents tels que disponibilité de l'ascenseur, panne informatique ou d'imprimante, afflux de clients, d'appels téléphoniques, sollicitations diverses (bagagisme, bar...).
- > Le tout dans le contexte de forte exigence du service hôtelier (rapidité/qualité) qui favorise ou aggrave l'état de stress.

> EXEMPLE

La consigne exige le décrochage du téléphone avant la 5^e sonnerie. Dans la situation où le téléphone sonne alors que le réceptionniste est occupé avec un client arrivant et qu'un autre client lui demande d'appeler un taxi en urgence ; il va devoir choisir à qui donner la priorité.



On constate, dans les atteintes à la santé des réceptionnistes, une forte prévalence des troubles du sommeil, troubles veineux, troubles alimentaires, des pathologies de type péri-articulaire, des lombalgies générées par des postures contraignantes, des gestes répétitifs, le port de charges... et un état de stress.

Il faut identifier et comprendre pour agir

> LE STRESS

D'après l'Agence européenne pour la sécurité et la santé au travail, « le stress survient lorsqu'il y a déséquilibre entre la perception qu'une personne a des contraintes que lui impose son environnement et la perception qu'elle a de ses propres ressources pour y faire face. Les effets du stress ne sont pas uniquement de nature psychologique. Il affecte également la santé physique, le bien-être et la productivité ». Voir le dossier web *Le stress au travail*, sur le site www.inrs.fr.

2.3. Exemples courants de régulation face à des aléas ou des difficultés

> Un groupe arrive en car, le réceptionniste n'a pas été averti par le service de réservation et doit répondre à la demande sans avoir pu s'organiser en amont (vérifier les chambres retenues, demander du renfort...).

Il devra rapidement réagir en faisant appel à sa mémoire de vécu de situations similaires, rechercher de l'aide auprès d'autres personnels, improviser un espace d'attente...

Conséquences : interruption et désorganisation du travail, surcharge mentale, stress, risque d'agression si défaillance...

> Une fidèle cliente ayant réservé arrive avec son animal de compagnie alors que le réceptionniste vient d'expliquer à un client encore présent que l'hôtel n'accepte pas les animaux. Le réceptionniste devra créer une complicité avec la cliente fidèle en la conviant dans un bureau annexe pour lui expliquer la situation. Il retournera rapidement s'occuper du client refusé pour l'aider à trouver un hébergement acceptant les animaux.

Conséquences : mal-être, stress, risque d'agression

> Le réceptionniste accueille un client en arrivée, il s'interrompt pour répondre au téléphone. À cet instant, un client lui demande en passant de réserver deux places de spectacle au théâtre. Il devra continuer à répondre à la demande du client en face, écouter l'interlocuteur au téléphone et noter le titre et le lieu du spectacle demandé.

Conséquences : interruption, différé des tâches, effort de mémorisation, risque d'erreurs...



> La page écran de l'ordinateur reste bloquée, les touches ne répondent plus, la souris est inactive... des clients attendent leur facture... Le réceptionniste devra rapidement avertir de l'incident puis aller chercher un facturier papier et une machine à calculer pour établir la facture au client. Dès que le système sera rétabli, il devra le mettre à jour en introduisant les données des facturations papier.

Conséquences : stress, perte de temps, risque d'erreurs, différé des tâches, effort de mémorisation...



> Le hall d'accueil est éclairé par des luminaires décoratifs de faible intensité pour créer une ambiance feutrée. Le réceptionniste doit consulter régulièrement des documents papier, par exemple pour vérifier les comptes ou donner un renseignement aux clients. L'abat-jour placé sur le comptoir n'apporte pas l'éclairage suffisant pour une bonne lecture. Le réceptionniste va donc adopter des postures contraignantes à la recherche d'un meilleur emplacement pour travailler sur les documents (parfois même mettre des documents comptables sous l'abat-jour du comptoir).

Conséquences : fatigue visuelle, lombalgie, risque d'erreurs, manque de discrétion par rapport à des documents internes...

> Un client demande au réceptionniste de garder sa mallette qu'il va placer à côté de lui, réduisant son espace au poste de travail. À chaque déplacement vers l'imprimante, les ascenseurs, le bar..., le réceptionniste heurte ou renverse la mallette.

Conséquences : chute du réceptionniste, endommagement de la mallette, réclamation du client...

> La santé et la sécurité des salariés ne peuvent pas être dissociées du fonctionnement de l'entreprise.

> Une démarche de prévention s'appuyant sur la compréhension de l'activité de travail permet d'élargir la recherche de solutions au-delà des équipements de protection individuelle ou des consignes.

> Elle contribue également à améliorer la performance de l'entreprise sur les plans humain et économique.

3. Repères pour améliorer les situations de travail

Pour améliorer les situations de travail, on peut agir sur différents éléments : l'organisation du travail, les outils et les équipements, les locaux et les mobiliers et la formation.

3.1. L'organisation du travail

L'organisation est un facteur qui influe fortement sur les conditions de travail, surtout dans ce contexte d'amélioration permanente du service rendu et de la qualité d'accueil.

Parmi **les choix organisationnels qui peuvent avoir un impact sur la santé** des personnels mais aussi sur les résultats obtenus en termes de qualité, on peut citer par exemple :

- > Mettre en place une organisation adaptée aux situations spécifiques identifiées (accueil de groupes, de professionnels, de touristes saisonniers...) et rechercher des moyens pour les réguler : par exemple, favoriser l'entraide entre services (soutien des équipiers ou des administratifs), à condition que le poste d'accueil soit conçu pour permettre ce renfort (place et équipements) et que la charge des autres services n'en soit pas affectée.
- > Renforcer le rôle du manager (permanence d'un cadre de service) comme ressource pour réguler et rassurer, tout en évitant qu'il soit lui-même facteur de stress par son comportement et le degré de confiance qu'il accorde à son équipe.
- > Mettre en place un tutorat pour l'accueil des nouveaux et des remplaçants : en effet, le réceptionniste débutant a besoin d'acquérir de l'expérience, à défaut de quoi il peut se trouver en difficulté. Ceci peut expliquer les échecs au recrutement ou la démotivation des candidats et leur démission.
- > Améliorer la communication au sein de l'équipe et entre les services (réunions autour de sujets ou de problèmes à discuter collectivement).
- > Organiser des pauses en fonction des pics d'activité.
- > Aménager les horaires pour limiter les décalages. Favoriser les choix d'horaires personnels au sein de l'équipe, dans la mesure du possible. Préférer les plannings permanents ou mensuels aux plannings hebdomadaires, afin de préserver l'équilibre physiologique et la vie de famille.
- > Analyser et prendre du recul sur les aléas, les pannes, les incivilités... générateurs de stress. Créer un « cahier de veille » pour le recueil de ces données et le suivi de leur évolution. Mettre en place des mesures de prévention pour éviter qu'elles se reproduisent et/ou apprendre à y faire face.
- > Prévoir la présence éventuelle d'agents de sécurité et/ou d'une vidéosurveillance du hall et de l'entrée (autorisation à demander et signalisation du dispositif).
- > Rechercher une zone de stationnement en sécurité des véhicules pour l'accès des clients et le chargement/déchargement des bagages.

3.2. Les outils et équipements

La réflexion sur les outils est particulièrement importante pour améliorer les conditions de travail et participer à la professionnalisation des réceptionnistes. Toute action dans ce domaine permet de réaliser des avancées visibles.

Par exemple, les hôtels peuvent mener des actions sur :

> Les outils informatiques

- Choisir les équipements les plus confortables et **bien les régler**. Porter une attention particulière aux écrans (taille, luminosité, couleur...).
- Choisir des logiciels conviviaux, rapides, intuitifs.
- Assurer la maintenance préventive et prévoir des interventions rapides en cas de panne. Informer sur la façon de faire en cas de panne, en attente de la réparation.
- Bien aménager⁶ le poste par une bonne implantation des écrans et des périphériques (imprimante, lecteurs de cartes, terminaux de paiement...). Prévoir un siège réglable, adapté au poste : assise basse ou haute, voire siège assis-debout (voir § 3.3).

> Les moyens de communication

- Choisir des appareils téléphoniques adaptés aux tâches à réaliser, selon l'effectif et la répartition du travail. Exemple : un casque téléphonique pour les personnes en back-office ou au standard, un téléphone avec ou sans fil pour le poste d'accueil client...
- Prévoir des systèmes de communication entre la réception et les autres services de l'hôtel. Par exemple, système d'information en temps réel entre service d'étage et réception sur la disponibilité des chambres (libres pour la location) et sur leur libération (libres pour l'entretien).

> Les moyens et outils de manutention

- Mettre à disposition des chariots pour le transport des bagages et affaires des clients, des colis, des fournitures...
- Fournir des outils tranchants de sécurité (cutter, ciseaux...) avec lames rétractables automatiques pour l'ouverture des courriers et colis divers.

> Les tenues vestimentaires

- Fournir des tenues adaptées au travail, associant confort et esthétique et correspondant à la saison et aux conditions climatiques : vêtements de pluie, de froid...
- Prévoir des chaussures à bout renforcé et des gants de manutention.
- Prévoir à proximité du poste un placard ou une armoire de rangement des tenues et équipements de protection (voir local de stockage au § 3.3).



6. Consulter la fiche pratique ED 23 et les ouvrages ED 922 et ED 923 sur le site www.inrs.fr

3.3. Les locaux et mobiliers

La conception et l'implantation des locaux et des équipements influencent les conditions de travail.

Les éléments souvent cités comme contraignants sont l'espace disponible, les ambiances physiques (éclairage, courants d'air...), le desk et l'accès aux équipements.

Selon le type d'hôtel et l'effectif présent à l'accueil, les fonctions à assurer peuvent être :

- séparées (travail administratif en back-office et accueil en front office),
- réalisées sur un même poste de travail (travail administratif assis et accueil debout).

Pour améliorer les situations de travail, les hôtels peuvent, par exemple, agir sur :

> L'emplacement de la réception

- Placer la réception dans le champ de vision des clients au plus près de l'entrée.
- Trouver le meilleur compromis entre le « plus près de l'entrée » et « exposition aux courants d'air » avec le plus possible d'apport d'éclairage naturel.



> L'espace disponible au poste d'accueil pour un travail administratif (assis) et d'accueil (debout)⁷

- Définir le nombre de postes en fonction du nombre de personnes présentes simultanément dans la journée et celles venant en renfort ponctuel.
- Prévoir un plan de travail pour les tâches administratives (hauteur, espace pour les documents papier, place du téléphone, de l'outil informatique...), positionné de façon à conserver la vision sur l'entrée de l'hôtel (voir § 3.2.).
- Prévoir un comptoir de réception des clients adapté à la tâche à réaliser (place pour les documents d'information, la lecture de plan...) sans oublier l'accueil des personnes en situation de handicap (espace, hauteur, repose-sacs...).
- Prévoir les espaces de stockage de la documentation et des fournitures.
- Adapter l'espace à la circulation en cours de travail, fonction du nombre de personnes présentes simultanément.

> Les mobiliers

- Choisir des formes arrondies (pour éviter heurts et chocs), des plans de travail à hauteur réglable, des sièges à hauteur réglable ou de type assis-debout, des tapis antifatigue...

> Les espaces annexes

- Définir une zone de réception au plus près de l'accueil pouvant servir de lieu d'attente pour les groupes.
- Créer éventuellement une zone de jeux pour enfants (dessin, légos, téléviseur, tapis...).
- Dimensionner la bagagerie selon le taux d'occupation et le type de clientèle.
- Prévoir un local de stockage (archives, moyens de manutention et d'entretien, casiers pour les vêtements de pluie, les gants de manutention...).

> Les ambiances physiques

- Adapter la quantité et la qualité de l'éclairage aux besoins de l'activité des réceptionnistes.
- Réduire le bruit par des traitements acoustiques, l'organisation des flux de personnes.
- Réguler la température et les courants d'air (sas, rideau d'air chaud...).

7. Consulter le dossier *Travailler assis ou debout ?* et la fiche pratique ED 79 sur le site www.inrs.fr

3.4. La formation

Bien connaître son métier contribue à être reconnu comme un professionnel et à se comporter comme tel en générant une recherche d'amélioration de sa propre performance.

Ce comportement professionnel contribue également à la satisfaction des clients et renforce l'image de marque véhiculée par l'hôtel.

Ainsi, les réceptionnistes qui sont en contact permanent avec un public aux demandes variées ont besoin d'une solide formation de base. De plus, ils ont besoin d'un accompagnement quand ils débudent dans le métier pour éviter les difficultés et acquérir de l'expérience.

Le tutorat permet d'éviter l'échec de recrutement ou la démotivation du candidat au point qu'il renonce à cette orientation professionnelle.

Au cours de leur vie professionnelle, les réceptionnistes peuvent avoir besoin de renforcer leur formation (**formation continue**) en langues étrangères et dans les domaines de la communication, la gestion des situations conflictuelles, l'usage simultané de plusieurs langues étrangères...

Outre la formation professionnelle et qualifiante, d'autres formations peuvent être envisagées pour dynamiser la démarche de prévention des risques au travail.

En effet, former le personnel à **mener collectivement une réflexion** sur le travail et ses contraintes permet d'engager un processus d'amélioration continue, tant du point de vue des conditions de travail que de la prestation aux clients.

Le personnel ainsi formé acquiert également la connaissance du contexte global de l'entreprise (contraintes économiques, techniques, environnementales...) et peut proposer des **pistes d'amélioration réalistes**.

Les principaux animateurs des réflexions collectives sur la qualité des prestations et les conditions de travail sont les managers de proximité et les responsables hiérarchiques. Ils doivent donc être formés avant ou simultanément.



UNE DÉMARCHE POUR COMPRENDRE ET AGIR

> Une démarche ergonomique dans l'hôtellerie

Pour comprendre ce qui se passe dans l'activité de travail, il faut, dans un premier temps, l'analyser. Des hôtels ont franchi le pas en s'initiant à la démarche ergonomique. Cette démarche a pour but de rechercher dans les situations de travail les causes d'atteinte à la santé et de proposer des mesures de prévention pour supprimer ou diminuer l'impact de ces causes.

Exemple d'un hôtel qui, après avoir constaté des difficultés au niveau de son service d'hébergement, a souhaité se doter en interne des ressources nécessaires à une action d'amélioration, en partenariat avec le service prévention d'une Carsat/CRAM.

> Une démarche par étapes qui s'inscrit dans le temps

MOBILISER

– Information de tous lors d'une réunion de sensibilisation pour l'ensemble du personnel : cadres, employés de différents secteurs (hébergement, gestion, maintenance...).

INVESTIGUER

– Constitution d'un groupe pluridisciplinaire volontaire.
– Formation du groupe à l'analyse de l'activité, au repérage des situations à risque et à la proposition de mesures de prévention.

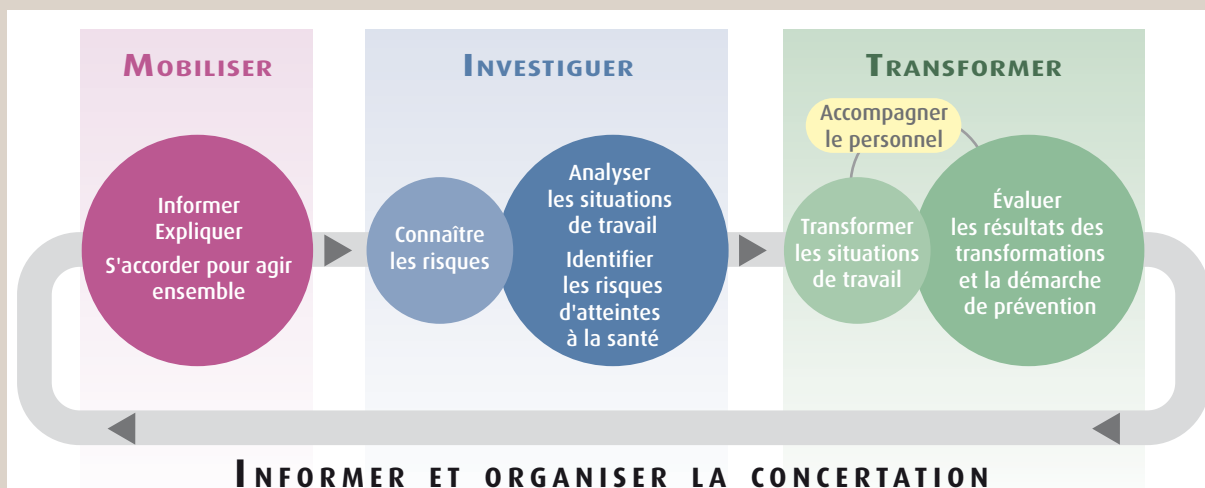
TRANSFORMER

– Définition et mise en œuvre d'un plan d'action.
– Suivi : le groupe évalue l'impact des actions et affine sa connaissance des situations.

> Bilan de cette action d'accompagnement

- **Les stagiaires ont retenu** : la richesse des communications dans le groupe, la découverte d'une méthode d'approche des risques et la possibilité de trouver en interne des solutions adaptées à leur situation de travail ; par exemple des outils d'aide au nettoyage, des ateliers d'expression, une étude sur l'organisation des offices d'étage...
- **L'hôtel a retenu** : la capacité de son personnel à se mobiliser sur un projet transversal, l'importance des conséquences des décisions commerciales, qualitatives, techniques... sur l'activité de travail de chacun et la nécessité de considérer ces impacts dans ses futurs projets techniques, organisationnels et humains.

Au-delà d'une méthode, la démarche permet de regarder le travail différemment. **La réussite du projet est étroitement liée à la volonté et à l'implication de la direction.**



Le réceptionniste joue un rôle essentiel : il est au carrefour des services et, par conséquent, le poste clé du fonctionnement de l'hôtel. Sa mission comporte une extrême variété de tâches et peut, dans certains hôtels, exiger une véritable polyvalence. La qualité de son travail dépend de la situation dans laquelle il est amené à exercer son métier.

Dans ce document, les professionnels trouveront un état des lieux du métier de réceptionniste et des repères pour l'action associant prévention des risques professionnels, qualité de la prestation et fidélisation du personnel.

