



## **ATELIER REDACTION RAPPORT STAGE -ESPAGNOL-**

Université Paris 8  
UFR Langues et cultures étrangères  
LEA 3, S2

Enseignante : Alicia Fernández García  
[Alicia.fernandez-garcia@univ-paris8.fr](mailto:Alicia.fernandez-garcia@univ-paris8.fr)

**Cours : Atelier de rédaction de stage en espagnol**

Le lien du cours : <https://moodle.univ-paris8.fr/course/view.php?id=19264>

La clé d'inscription : ARRSE

Les étudiants peuvent également retrouver le cours en cliquant sur Accès aux cours à partir de la page d'accueil de la plateforme Moodle puis LLCER-LEA / Licence / LEA / L3

# Cómo redactar tu memoria en español

Alicia Fernández García

[alicia.fernandez-garcia@univ-paris8.fr](mailto:alicia.fernandez-garcia@univ-paris8.fr)

Code Moodle: ARRSE

Vous pouvez retrouver ce cours en cliquant sur Accès aux cours à partir de la page d'accueil de la plateforme Moodle puis LLCER-LEA / Licence / LEA / L3

## **Algunas fechas e informaciones a tener en cuenta:**

Enviar el informe de prácticas /memoria en español en Moodle para el viernes 3 de mayo.

Presentación oral de tus prácticas y de tu memoria/informe entre el 10 y el 15 de mayo.

Si tiene menos de 10/20 y no es posible validar la materia por compensación, podrás entregar una segunda versión de tu informe en Moodle antes del 7 de junio. La entrega de esta segunda versión escrita no estará acompañada de una nueva presentación oral.

## **La estructura de la memoria:**

Extensión : unas 6- 8 páginas

Contenido : debes escribir en español una versión resumida de la parte francesa

Estructura :

Introducción :

- presenta rápidamente tus prácticas (fechas, lugar, cómo las has encontrado)
- La pregunta central: ¿cuáles son las características de la empresa .....y cuáles eran mis misiones en ella?
- Presenta la estructura de su informe.

I. La empresa y su sector de actividad

II. Un análisis de las tareas que has realizado:

- su importancia para la empresa
- lo que has aprendido haciéndolas
- el uso de lenguas extranjeras en tus misiones y en la empresa

Conclusión:

- opina sobre tu periodo de formación:
  - ¿ha sido interesante o no?
  - ¿te ha ayudado a definir tus proyectos de futuro y a saber

qué quieres hacer en el futuro?

- ¿Qué has aprendido?

- Realiza un balance crítico:

- ¿qué te hubiera gustado hacer y no has hecho?
- ¿cuáles son los aspectos negativos, las deficiencias de tus misiones, del funcionamiento de la empresa etc?

## Bibliografía

## **El contenido de las distintas partes**

### **I .La empresa y su sector de actividad**

¿En qué empresa trabajas?

¿Cuál es su sector de actividad?

¿Qué hace exactamente?

¿Es un sector floreciente o no a nivel internacional / nacional / local?

¿Quiénes son los competidores en este sector? Dar los nombres de otras compañías que trabajar en el mismo campo

---Deberás investigar un poco más y hablarnos sobre:

→ *La historia de tu empresa*

Fecha de creación, creadores, lugar, cómo creció, número de empleados en la actualidad, jerarquía del personal, nombre del CEO (Director ejecutivo)

→ *La estrategia de la empresa*

¿Está prosperando la empresa? En caso afirmativo, ¿cuál es su estrategia para prosperar?

¿Tiene dificultades? En caso afirmativo, ¿a qué dificultades se enfrenta la empresa?

## **II. Un análisis de las tareas realizadas :**

- Describe tu entorno de trabajo
- Describe las distintas tareas que has realizado, di si te han parecido difíciles/fáciles, aburridas/interesantes, prácticas..., y analízalas (su importancia para la empresa -cómo ayudan a la empresa a prosperar/sobrevivir- y qué has aprendido haciéndolas).

*Consejo:* tómate un tiempo cada día para anotar las tareas que has hecho durante el día y tus sentimientos al respecto. Tus sentimientos pueden evolucionar: puede que una tarea te resulte difícil al principio y fácil al final. Para ello te aconsejamos que tengas un diario de tus prácticas y que en él anotes tu día a día.

### *El uso de lenguas extranjeras en la empresa*

¿Qué lenguas extranjeras has utilizado durante tu período de prácticas? ¿Qué lenguas se utilizan en tu empresa?

En caso afirmativo, ¿en qué situaciones las utilizan? ¿Hay alguna lengua que utilicen más que otra? ¿Utilizan más el oral o la expresión escrita?

¿Hay algún vocabulario específico que utilicen? En caso afirmativo, ¿de qué ámbito? Pongaejemplos.

Si no utiliza el inglés u otras lenguas extranjeras, deberás investigar si en otros departamentos se utiliza el inglés u otras lenguas extranjeras. ¿Algunos documentos que produce la empresa están escritos en inglés o en otras lenguasextranjeras?

### *El uso de imágenes*

Puedes añadir imágenes (fotos, gráficos, organigramas ,etc.) si crees que ayudarán al lector a entender tus explicaciones.

En el caso de que utilices este tipo de documentos, deberás comentarlos, es decir, añadir algunas frases de explicación.

No pongas ningún documento sin referirte a él en la parte escrita o sin acompañarlo de una explicación.

Debes especificar las fuentes de los documentos utilizados, es decir, indicar dónde los encontró.

## Expresiones y vocabulario útiles

### A. Describir la empresa y su sector

#### EXPLICAR LAS COSAS

<b>Debido a</b> <b>A causa de</b> <b>Por culpa de</b>	<b>À cause de</b>	<b>Dado que</b> <b>Ya que</b> <b>Puesto que</b>	<b>Étant donné que</b>
<b>Teniendo en cuenta</b>	<b>Étant donné</b>	<b>Por lo tanto</b> <b>Por consiguiente</b> <b>Así que</b>	<b>Donc</b>
<b>Debido a</b>	<b>Dû à</b>	<b>Considerando que</b> <b>Visto que</b>	<b>Vu que</b>
<b>En vista de</b>	<b>Vu, étant donné</b>	<b>Por falta de</b>	<b>Faute de</b>
<b>Gracias a</b>	<b>Grace à</b>	<b>Según</b>	<b>Selon</b>
<b>Mediante</b>	<b>Au moyen de</b>	<b>Aclarar algo</b>	<b>Clarifier qqch</b>
<b>Explicar algo a alguien</b>	<b>Expliquer qqch a qqn</b>	<b>Una explicación</b>	<b>Une explication</b>

#### PREGUNTAR Y RESPONDER

<b>Preguntar si</b>	<b>Demander si</b>	<b>Preguntar a alguien sobre algo</b>	<b>Poser une question à qqn sur qqch</b>
<b>Una respuesta</b> <b>Una contestación</b>	<b>Une réponse</b>	<b>En respuesta a</b> <b>Como respuesta a</b>	<b>En réponse à</b>

### b. Describir las tareas realizadas

*Para añadir un elemento :*

- Además de (en outre),
- además / por otra parte / asimismo
- además de eso / a su vez / por otra parte (d'ailleurs),
- también (aussi) / igualmente, del igual modo (de même)

*Por poner ejemplos :*

- por ejemplo
- como (tel que)
- a saber (à savoir)
- es decir (c'est-à-dire)
- sobre todo (surtout)

*Expresar relaciones temporales :*

- desde (depuis que),
- desde hace (il y a)

- a veces (parfois),
- mientras que (tandis que, tout en)
- hasta que (jusqu'à ce que),
- una vez que (une fois que)
- cada vez que (chaque fois que)

**Para expresar una franja horaria / retraso :**

- mientras tanto, durante ese tiempo (pendant ce temps-là)
- mientras tanto, entretanto (entre temps)

**Expresar un objetivo :**

- con el fin de, con el objetivo de , con la finalidad de
- para

**c. Dar su opinión sobre las tareas / las prácticas**

<b>Me parece que</b>	<b>Il me semble que</b>		
<b>Mi opinión personal es /Personalmente, creo que</b>	<b>Personnellement je pense que</b>		
<b>En mi opinión / Como yo lo veo / A mi parecer</b>	<b>À mon avis</b>		
<b>Desde mi punto de vista / A mi parecer/ En mi opinión</b>	<b>Selon moi, d'après moi</b>		
<b>En lo que a mí respecta /Por mi parte / En cuanto a mi</b>	<b>Quant à moi</b>		
<b>Me parece que / Pienso que</b>	<b>Je trouve que</b>		
<b>Por mi parte, yo</b>	<b>Pour ma part, je</b>		
<b>Parece que / Al parecer</b>	<b>Il semblerait que</b>		
<b>Por un lado... por otro lado</b>	<b>D'une part... d'autre part</b>		
<b>Por último</b>	<b>Finalmente, enfin (en una enumeración)</b>	<b>Eventualmente</b>	<b>Éventuellement</b>
<b>Un ejemplo de Una muestra de</b>	<b>Un exemple de</b>	<b>Por ejemplo</b>	<b>Par exemple</b>
<b>En primer/segundo lugar</b>	<b>En premier/second lieu</b>	<b>En resumen / en síntesis /en definitiva Para resumir</b>	<b>En résumé / pour résumer</b>
<b>Cabe señalar que Es importante señalar que</b>	<b>Il convient de noter / on notera que</b>	<b>Un comentario sobre/ Una observación sobre</b>	<b>Une observation/ une remarque</b>
<b>En cierta medida</b>	<b>Dans une certaine mesure</b>	<b>Comentar algo /Hacer comentarios sobre</b>	<b>Faire des commentaires sur</b>
<b>Cito textualmente</b>	<b>Citer</b>	<b>En relación con / respecto a</b>	<b>Relativement à</b>

## **Consejos para redactar un informe/ memoria o para cualquier trabajo escrito:**

### **A. Al escribir**

- Cuando esribas, no olvides los principales componentes de la frase: sujeto, verbo y complemento. Y recuerda que una frase empieza por mayúscula.
- Utiliza los signos de puntuación (comas, puntos y coma, puntos) y no esribas frases muy largas para evitar errores.
- Cuando hables de una idea nueva, empieza un párrafo nuevo.
- Antes de entregar la versión final, comprueba la ortografía en un diccionario ([Diccionario de la lengua española | Edición del Tricentenario | RAE - ASALE](#), por ejemplo)

### **B. Después de escribir**

- Hay que realizar una relectura final antes de la entrega de la memoria o informe.
- Puede leerte varias veces, centrándote cada vez en un aspecto diferente:
  - comprobar el significado, buscar las palabras que faltan
  - comprobar la ortografía
  - comprobar la gramática (la conjugación de los verbos)

## **Ejemplos de informes anteriores (ver documento anexo)**

He aquí un informe de prácticas realizado hace unos años por un estudiante de L3.

Vamos a echar un vistazo al siguiente informe y vamos a comentarlo haciendo hincapié en sus puntos fuertes y destacando sus puntos débiles.

## **BAREMO DE PUNTUACIÓN**

### **Informe de prácticas Parte en español**

Nombre : \*\*\*\*

Nota final : /20

<p>Longitud / contenido / estructura / conclusiones (8 puntos)</p>	
<p>Ortografía /Vocabulario (4 puntos)</p>	
<p>Gramática española /Sintaxis (8 puntos)</p>	

## LA PRESENTACION ORAL

Harás una presentación oral de tus prácticas en español ('Soutenance') entre el **10 y el 15 de mayo**.

Sólo estará presente su tutor de español. Será a distancia via Zoom.

La presentación oral constará de dos partes:

- **Presentarás tus prácticas** en español durante 5 minutos (no menos de 4 minutos y no más de 6 minutos)  
Puede utilizar la misma estructura que el informe. Debes empezar con una introducción. Luego pasarás a la presentación de la estructura, después desarrollarás cada una de las partes. No olvides terminar tu presentación con una conclusión.
- **Intercambio en español bajo el formato de preguntas-respuestas** sobre tu presentación, tu práctica y/o tu informe (memoria) de prácticas.

Duración / Contenido / Estructura / Reactividad a las preguntas	8 puntos
Longitud	<b>Respeta el tiempo propuesto</b> para la presentación:
Contenido	Utiliza el <b>vocabulario adecuado</b> . <b>Di lo importante y añade detalles, ejemplos, análisis, etc.</b> <b>Se lógico</b> al presentar su tema.
Estructura	<b>Estructura clara y racional</b> Unas <b>marcas de apertura</b> adecuadas: la introducción es, según algunos expertos, la <b>parte más importante de la presentación</b> . <b>Esquemas</b> claramente expresados: di claramente cuál es el tema y el propósito de tu exposición <b>Recapitulación de puntos importantes</b> <b>Transiciones claramente expresadas</b> <b>Buena conclusión</b> , es decir, conclusión recapitulativa

Posibilidad de documentos visuales	<p>Las imágenes, gráficos o tablas tienen que ser de buena calidad y contener contenido/información pertinente.</p> <p>Utiliza títulos para nombrarlas.</p> <p><b>Buen uso de los recursos visuales:</b> no incluyas gráficos, fotos, tablas etc. si no va a comentarlos. Evitar el utilizar demasiadas imágenes, gráficos etc.</p>
Reactividad a las preguntas	<p>Evitar los tics de lenguaje tipo “euh”, ...</p> <p>Si no entiendes la pregunta, puedes decir “¿Podría formularla de otro modo, por favor?“.</p>
<b>Voz / acento / lenguaje corporal</b>	<b>5 puntos</b>
Voz	<p><b>Comunicación clara y coherente</b> (fácil de seguir)</p> <p><b>Volumen de la voz-</b> buena proyección de voz, fuerte y con seguridad</p> <p><b>Entonación</b> - variada, no monótona</p> <p><b>Articulación:</b> hablar con claridad</p> <p><b>Calidad de la expresión:</b> uso de pausas y de frases cortas...</p>
Lenguaje corporal	<p>Cuida y controla el uso de las manos</p> <p>Mira a tu profesor (contacto visual)</p>
<b>Gramática, sintaxis y vocabulario</b>	<b>7 puntos</b>
Sintaxis	Recuerda : una frase = un sujeto + un verbo (+ complementos)
Gramática	Cuidado con las conjugaciones, los plurales etc.
Vocabulario	Elige las palabras que sean relevantes para tu tema





Licence LEA Traduction et Communication anglais- espagnol

Stage réalisé du 09/02 au 10/05 dans l'entreprise :



**Agence de traduction**

Calle la Bodega, 6, 3º dcha, 14008  
Cordoue,  
Andalousie, Espagne

Réalisé par : Adam Kamali, étudiant 18905610

Tuteur de stage : Roberta Giardina  
Tuteur à l'Université : Monsieur Ghazzali

Année universitaire 2020-2021

# Introducción a las prácticas

Después del primer cuatrimestre en la Universidad de Córdoba, quería encontrar unas prácticas para extender mi estancia. Empecé mis búsquedas a final del mes de octubre. Contacté por mail con unas veinte agencias de traducción para mandarles mi candidatura espontánea que resultaron infructuosas.

Las agencias que me contestaron me decían que, por culpa de la pandemia, no iban a tener becarios este año. Paralelamente, presenté mi candidatura en sitios web de Francia como aidostage.com y a españoles como primerempleo.com, jooble.es y opcionempleo.com. Primerempleo.com me pareció más adecuado, el número de ofertas fue mayor en comparación a las otras plataformas. Una de las ofertas que me llamó la atención era la de un periódico de fútbol de Málaga, BeSoccer.

Al mismo tiempo un camarada de la Universidad de Córdoba me hablo de la agencia Traducciones Abroads y me dijo que varios estudiantes iban a hacer sus prácticas con ella. Es una agencia de traducción jurada ubicada en la calle Bodega, 6 que trabaja en más de 17 lenguas. Después de haber contactado con la agencia, hice la entrevista con éxito. Algunos días después, el periódico BeSoccer contactó conmigo para hacer una prueba de traducción. Aunque me guste el fútbol, pensé que con Traducciones Abroads, trabajara sobre documentos más variados.

Más allá, había extendido mi contrato de alquiler y empezado el trámite administrativo para las prácticas con Traducciones Abroads entonces era imposible. Empecé mis prácticas el 9 de febrero y se acabará el 10 de mayo.

Durante estas prácticas, he traducido del español al francés documentos varios. Así, esta experiencia me permitió entender algunas de las particularidades y complejidades del trabajo del traductor que comentaremos más adelante.

A lo largo de este informe de prácticas analizaré el impacto de COVID en la industria de la traducción y la influencia de las nuevas tecnologías en este sector en tiempos de crisis y en el futuro.

# La industria de la traducción

En primer lugar, me gustaría definir el término traducción. Para ello, he buscado en los diccionarios en línea de la *Académie Française* y del *Larousse*. Según el primero, la palabra traducción "significa [...] la versión de una obra en una lengua diferente de aquella en la que fue escrita [...]" . Según el segundo diccionario, significa "la acción de traducir, transponer a otra lengua". He elegido estas definiciones para destacar una forma de ambigüedad. De hecho, en estas dos definiciones, la traducción escrita y la traducción oral (interpretación) parecen confundirse. Por ello, en esta primera parte haré una distinción entre estos dos sectores.

Según el segundo párrafo del artículo "Traducción" de la Enciclopedia Británica, la interpretación puede datarse antes de la invención de la escritura. Por definición, la interpretación se ubica al menos al 3300 antes de Jesús Cristo y es, por tanto, una disciplina más antigua que la traducción escrita. En el artículo "historia de la interpretación" del sitio apportugal.com se menciona en el cuarto párrafo que las huellas más antiguas de la interpretación se encontraron en el sarcófago de un príncipe egipcio de la época. Además, según este mismo artículo, esta actividad estaba relacionada principalmente con la Administración Pública. Se puede pensar que otras civilizaciones han utilizado intérpretes a lo largo del tiempo. En los primeros contactos con nuevas civilizaciones, se enseñaba la lengua a los prisioneros capturados en el campo contrario para que pudieran servir de intérpretes. El mismo artículo menciona el ejemplo de Cristóbal Colón y sus hombres, que no disponían de intérprete para comunicar con la población indígena. Enseñaron el español a los que habían tomado cautivos para este fin. También podemos añadir el ejemplo de la Malinche, una mujer amerindia del actual México que sirvió (entre otros) de intérprete a Hernán Cortés y sus hombres durante la conquista española de este territorio. Este controvertido personaje sigue siendo para algunos un símbolo de la cohesión social en México y una alegoría de la población del país y su mestizaje.

La Malinche no es la única figura histórica que ha tenido este papel (oral o escrito) que la historia recuerda. De hecho, cabe mencionar a San Jerónimo, una figura de los siglos IV y V, considerado como el "patrón de los traductores" después de que el

Papa Dámaso I le pidiera que tradujera la Biblia del hebreo al latín, traducción que se utilizó hasta el siglo XX como Biblia occidental. Por ello, es para algunos católicos el fundador de la Iglesia latina. Pero esta traducción de la Biblia no es la única que ha visto pasar a su autor por la historia. De hecho, la versión alemana del monje Martín Lutero provocará a principios del siglo XVI, abogando por la accesibilidad de este documento a los alemanes con poco conocimiento del latín.

La traducción (escrita y oral) está estrechamente relacionada con la política, la economía y todas las formas de intercambio entre civilizaciones. Al ser una actividad muy antigua, ha sufrido varias evoluciones. Podemos utilizar el ejemplo de la interpretación simultánea, que no se utilizó en los organismos políticos internacionales hasta los juicios de Núremberg. Como se menciona en el documento "historia de la interpretación", se prefería a esta práctica el dominio de una lengua franca, como era el francés en las cortes europeas de los siglos XVIII y XIX.

Para realizar un análisis del mercado de la traducción mundial y francés, estudiaremos las cifras del documento titulado "Concentración del mercado de la traducción en Francia... ¿y en el mundo?", publicado en el sitio web de la empresa de traducción overtheword, overtheword.com. Las cifras proceden del *Common Sense Advisory*, que publica anualmente un "informe sobre el mercado mundial de servicios lingüísticos". El último estudio, "fechado en 2018, anuncia un crecimiento global de alrededor del 4,7%" en el "mercado de servicios lingüísticos" y cifras que se acercan a los 47.000 millones de dólares. Según este documento, estas cifras tienen como raíz la globalización y a la accesibilidad de los mercados mundiales. De hecho, para adaptar el producto a sus clientes lo mejor posible, son necesarios los servicios de los traductores. Europa tiene el 53% de la cuota de mercado, seguida de América del Norte con el 35% y Asia con el 10%.

Las cifras del mercado francés crecieron un 1% durante el mismo año, pero esta progresión debe ponerse en perspectiva con sus países vecinos, que están experimentando una mejor evolución.

Se observa que las lenguas más utilizadas en los servicios de traducción son las de los países con economías más desarrolladas, por lo que el inglés es el idioma más utilizado. El alemán país de la primera potencia comercial europea y socio comercial

de potencias mundiales como China (el 40% de las ventas de Volkswagen se realizan al Reino Medio) fue el tercer idioma más utilizado en internet en 2015.

Podemos imaginar que, debido a la creciente globalización y a su casi indexación a la misma, la industria de la traducción no hará más que crecer exponencialmente. Sin embargo, hay dos amenazas para el sector que deben ser abordadas, aunque las cifras anunciadas en 2018 para 2021 fueron de 56.000 millones. Así, el mercado de los servicios lingüísticos habría generado 9.000 millones de dólares más en 3 años. Sin embargo, la crisis del Coronavirus ha tenido un gran impacto en la economía mundial y el sector de la traducción no se ha visto afectado.

Según una encuesta realizada por el instituto de investigación CSA a traductores autónomos de 97 países en agosto de 2020, éstos han observado "una disminución de los cargos, de la carga de trabajo y de la cantidad de trabajo", según el artículo "La COVID-19: ¿Qué impacto para el mundo de la traducción? ", disponible en el sitio web de la Comisión Europea. El 65% de los traductores encuestados ve un cambio temporal debido a COVID-19, el 25% cree que los cambios causados por el virus son permanentes y sólo el 10% no ve ningún cambio.

En Francia, una encuesta realizada por la Sociedad Francesa de Traductores a más de 500 participantes en el verano de 2020 reveló que el 57% de ellos ve "un impacto en su actividad". Casi la mitad se plantea "crear una actividad complementaria". "El 23% está pensando en cambiar de ámbito, el 15% en suspender temporalmente su actividad y el 7% en dejarla definitivamente". Estas cifras demuestran que es difícil predecir cómo evolucionará la profesión de traductor como consecuencia de la pandemia. Aunque pueden trabajar en remoto fácilmente, como se menciona en el párrafo anterior y en el artículo de la Comisión Europea, el principal problema será la disminución de la cantidad de trabajo, que seguramente se debe a la disminución de la actividad económica. Sin embargo, el mismo artículo menciona que ha habido un aumento de la demanda de traducción de documentos sanitarios oficiales.

En cuanto a la interpretación, el sector se ve igualmente afectado y los actores han tenido que adaptarse trabajando a distancia, lo que puede causar inconvenientes si el equipo utilizado no está adaptado, si la conexión al Internet no es óptima o si es

imposible trabajar en un entorno tranquilo, como menciona la Comisión Europea en el mismo artículo.

La tecnología es otra amenaza potencial para la industria de la traducción (oral y escrita). En los años 60, el informe del *Automatic Language Processing Advisory* no preveía un gran futuro para la traducción automática. De hecho, en aquella época, era demasiado caro y poco eficaz. Sin embargo, como se menciona en el punto 4.1 del Informe Sectorial del grupo de expertos en traducción TAUS, el desarrollo de equipos informáticos asequibles "estimuló el crecimiento de los programas informáticos y los contenidos globales que debían estar disponibles en decenas de idiomas, dando lugar al mercado de la localización".

La traducción automática se mejoró paralelamente a los ordenadores desde la década de los 80, lo que ha dejado a algunos personajes importantes de la tecnología como el informático de Google Ray Kurzweil, a creer que "la traducción automática alcanzará los niveles de calidad humana en 2029". Hoy en día, el traductor ha conseguido hacer de la tecnología un aliado a través de la utilización de programas informáticos (Trados y la opción de verificación, por ejemplo) para revisar su trabajo. La tecnología se utiliza como complemento del traductor. Sin embargo, si observamos el progreso de los programas de traducción automática, recordando que su evolución está ligada al progreso de la tecnología en general y observando todos los medios que se ponen en ella, es posible imaginar un futuro para la profesión de traductor-intérprete en el que el profesional tendrá que adaptar de nuevo su forma de trabajar.

## Traducciones Abroads

La agencia fue fundada en 2021 por Rosa Cabrera en 2012, que al principio se dedicaba principalmente a traducir documentos académicos al inglés para candidatos españoles a puestos de trabajo en el Reino Unido. Más tarde se contrató a Roberta Giardina. Así, Traducciones Abroads está formada por dos empleados y unos 50 traductores autónomos. No se me dio acceso al organigrama y no se me comunicó el volumen de facturación. Me dijeron que esta información era confidencial.

Traducciones Abroads ofrece a sus clientes traducciones en más de 50 idiomas de textos técnicos o generales. La traducción técnica se define en el sitio web de la agencia como una categoría de traducción que abarca una gran variedad de textos en los que se utiliza un lenguaje técnico para un público limitado. Puede incluir la traducción de "documentos técnicos de ingeniería, telecomunicaciones y arquitectura; manuales de usuario, instrucciones técnicas y catálogos; presentaciones de PowerPoint; sitios web; documentos médico-farmacéuticos y de marketing".

Además, se define como una traducción "arriesgada y compleja" debido a las "normas estéticas y de redacción". Por ello, la agencia recurre a profesionales nativos que trabajan exclusivamente en su lengua materna y que están especializados y tienen experiencia en cada una de estas áreas, sabiendo manejar los diferentes aspectos de la traducción especializada y utilizando herramientas como SDL Trados y glosarios adecuados, con el objetivo de obtener una traducción natural y comprensible, así como una terminología "coherente y precisa". A continuación, la agencia lleva a cabo una fase de peritaje.

Según Roberta Giardina, la mayoría de los clientes son extranjeros (no españoles) que desean traducir documentos a este idioma. Esta clientela es atraída por los anuncios en Internet. Los precios cobrados y los plazos ofrecidos son otros argumentos que permiten a Traducciones Abroads recibir constantemente nuevas solicitudes, a pesar de la fuerte competencia que existe en este sector.

## El desarrollo de las prácticas

Una semana antes del comienzo del curso me informaron de que las prácticas tendrán lugar en línea hasta nuevo aviso porque la agencia, como medida de seguridad contra el COVID, tenía que reducir el número de ponentes en sus instalaciones. Así, recibía regularmente documentos en español para traducirlos al francés. La mayor parte del tiempo tuve la oportunidad de trabajar en documentos legales como escrituras notariales o registros penales. También pude traducir documentos académicos como diplomas y certificados de notas, pero también traducción técnica practicando con

manuales de usuario y traducción editorial traduciendo una propuesta de libro infantil de un autor español.

Este último documento fue el que más me atrajo porque la traducción editorial es más libre que otros tipos de traducción. Corresponde al traductor encontrar la mejor manera de transcribir no sólo las palabras, sino también el efecto que el autor desea producir en el receptor. Además, me sentía aún más implicado porque, a mi manera, pensaba que la validación del proyecto del autor por parte de la editorial dependía en (una ínfima) parte de mi trabajo.

Al mismo tiempo, aprendí a utilizar la plataforma de intercambio de traducciones en línea Smartcat, donde realicé mis primeros trabajos, incluido este. También he traducido manuales de uso de productos de construcción, como resina para baldosas. Para traducir este tipo de documentos, utilicé los conocimientos impartidos por el profesor Rinaldetti durante el curso de Traducción Especializada de L2. Tuve que leer varios documentos, acceder a varios foros y ver diferentes videos para tratar de entender y encontrar el equivalente en francés.

Puesto que el traductor deba tener ciertos conocimientos de maquetación de documentos, me pidieron que hiciera mis traducciones en un documento Word y que su forma fuera lo más idéntica posible a la del documento original. Sin embargo, al tratarse de documentos legales, contenían firmas, sellos y timbres de notarios y autoridades gubernamentales españolas. Por lo tanto, me dijeron que sería ilegal reproducirlos, pero que en su lugar debía indicar su ubicación. Así, para no imitar el sello del notario que había elaborado el documento, tuve que escribir en el lugar de éste: "Sello de Notaria de X". En el caso de las traducciones de los certificados de seguros, tenía que indicar lo siguiente en lugar del logotipo del seguro: "Logotipo de X".

Me resultó más difícil investigar para la traducción jurídica porque estos documentos suelen ser confidenciales. Sin embargo, al teclear en Google: glosario jurídico español encontré la página: [www.juriste-linguiste.com](http://www.juriste-linguiste.com) y pude acceder al glosario español-francés sobre la legislación de arrendamientos (alquiler de inmuebles) que me permitió entender el documento que estaba traduciendo y acercarme a los términos

correctos a utilizar. Por ejemplo, en el contexto de una traducción de las modificaciones de los estatutos de una empresa que iba a cambiar de domicilio social, utilicé parte del glosario elaborado por Judith Massagué durante su trabajo de fin de carrera en la Universidad Autónoma de Barcelona y disponible en la página web [www.juriste-linguiste.com](http://www.juriste-linguiste.com) antes mencionada.

Aunque la redacción española "Modificación de estatutos sociales: cambio de domicilio" es comprensible en francés, hice un máximo de investigación antes de empezar la traducción para anticiparme a los problemas de comprensión y, por tanto, de traducción.

Por ejemplo, la palabra "expone" se utiliza al principio de los actos notariales. Como no he podido encontrarla en un glosario, he buscado un ejemplo de acto notarial en francés. Encontré un acto notarial francesa en el sitio web [bevouac.com](http://bevouac.com) y comparé la estructura de los dos documentos. Aunque no es idéntica, he encontrado la traducción literal de la palabra "expone" que es "*expose*" en este documento. Así, deduje que esta palabra estaba adaptada a este contexto. De ello pude entender que la traducción jurídica se rige por convenciones y que hay que buscar constantemente el término exacto que se utiliza en francés, a diferencia de la traducción literaria, que es algo más flexible.

Para traducir los certificados de seguro, he buscado en Internet las siguientes palabras: "glosario de seguros francés-español". El primer enlace era un glosario trilingüe elaborado por la *Office québécois de la langue française*. Busqué el término "póliza" porque en sitios de traducción como [deepl.com](http://deepl.com) se sugería el término "*politique*". Así que en el número 186 de este documento, encontré que el término correcto era "póliza de seguro".

Antes de empezar mis prácticas en Traducciones Abroads, pensaba que iba a realizarlas en una empresa de tamaño humano, como así fue. Las ventajas de esta característica eran que tenía un papel bien definido. No ser la caricatura del becario al que sólo se le asignan tareas secundarias. Pude traducir documentos reales y estar sujeto a plazos como un verdadero traductor. Además, el contacto con la señora Giardina fue siempre fácil cuando tuve una pregunta.

Sin embargo, el hecho de que las prácticas se iniciara finalmente en línea no me permitió aprovechar al máximo todos los conocimientos que podría haber adquirido si hubiera sido presencial. Como corrección de mis traducciones, se me mandaba el documento final corregido. Aunque fue positivo que pudiera tener acceso a documentos relativamente importantes y confidenciales, al principio me molestó no tener correcciones "académicas" como durante los cursos con el profesor Sr. Rinaldetti o el profesor Sr. Farnié, que tenían un sistema preciso de anotación y que utilizan clasificándolos los errores por grupos (contrasentidos, falso sentido, mal dicho, etc.) Para proceder a la corrección, estudié el documento que se iba a devolver al cliente y lo comparé con mi versión.

Para concluir, gracias a estas prácticas he podido tener una idea de la dificultad e intensidad del trabajo del traductor. Requiere paciencia durante la investigación, precisión durante la traducción y resistencia durante la revisión. Además, es esencial tener una organización óptima, ya que el traductor trabaja constantemente con plazos de entrega y puede enfrentarse a situaciones de estrés. También es posible que tenga que pasar muchas horas en sus puestos de trabajo, frente a una pantalla, lo que, si no se controla, puede tener consecuencias para su salud (espalda y ojos principalmente). La complicada situación que toca la profesión como consecuencia de la pandemia y los avances tecnológicos hacen pensar que los traductores especializados son los menos afectados por estos factores. Gracias a estas prácticas, también pude aclarar mis planes académico y profesional. Me gustaría dedicarme a la interpretación de conferencias, para ello, pretendo prolongar mi estancia en España para seguir mejorando mi nivel. Después, me gustaría trabajar durante un año en un país de habla inglesa para mejorar mi nivel de inglés en inmersión, como hice con el español. Al mismo tiempo, tengo previsto prepararme para hacer la prueba de acceso al Máster en Interpretación de Conferencias de la ESIT.

## Webgrafía

- Dictionnaire en ligne de l'Académie Française, *Définition : traduction*,  
<https://www.dictionnaire-academie.fr/article/A8T0945>. Consulté le [12 Avril 2021]

- Dictionnaire en ligne Larousse, *Définition : traduction*,  
<https://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/traduction/78911>. Consulté [12 Avril 2021]
- Enciclopediae Britannica, *Article Translation*,  
<https://www.britannica.com/topic/language/Translation>. Consulté le [12 Avril 2021]
- ApPortugal Tech Language Solutions, *History of interepreting*  
<https://www.apportugal.com/interpretation-services/a-short-history-of-interpretation/>. Consulté le [12 Avril 2021]
- Over The Word, *Concentration du marché de la traduction française ... et dans le monde ?* <https://overtheword.com/concentration-marche-traduction-francaise-et-international/>. Consulté le [13 Avril 2021]
- France Bleu, *Saint-Jérôme patron des traducteurs*,  
<https://www.francebleu.fr/emissions/n-arrete-pas-l-histoire/saint-jerome-patron-des-traducteurs>. Consulté le [13 Avril 2021]
- CSA Research, *The Languages Services Market : 2018*, <https://insights.csa-research.com/reportaction/48585/Marketing>. Consulté le [13 Avril 2021]
- Commission Européenne, *La COVID-19 : Quel impact pour le monde de la traduction ?*, <https://blogs.ec.europa.eu/emt/fr/la-covid-19-quel-impact-pour-le-monde-de-la-traduction/>. Consulté le [13 Avril 2021]
- TAUS, *Le marché de la traduction en 2022*,  
[https://mastertsmlille.files.wordpress.com/2018/06/the-translation-industry-in-2022\\_fr.pdf](https://mastertsmlille.files.wordpress.com/2018/06/the-translation-industry-in-2022_fr.pdf). Consulté le [13 Avril 2021]
- Juriste-linguiste.com, Page d'accueil, <https://www.juriste-linguiste.com>. Consulté le [14 Avril 2021]Termisti, Base « Législation des baux » glossaire espagnol-français sur la législation
- des baux, <https://termisti.ulb.ac.be/archive/data/baux/index.htm>. Consulté le [14 Avril 2021]
- Université Autonome de Barcelone, Judith Massagué, Rapport de fin de Licence, [https://ddd.uab.cat/pub/tfg/2016/tfg\\_45092/TFG\\_2015-16\\_TFG\\_MassagueGomez.pdf](https://ddd.uab.cat/pub/tfg/2016/tfg_45092/TFG_2015-16_TFG_MassagueGomez.pdf). Consulté le [14 Avril 2021]
- Bevouac Immo&Data, Acte authentique – Acte notarié,  
<https://www.bevouac.com/entree-lexique/2019/2/4/acte-authentique-acte-notari>. Consulté le [14 Avril 2021]

## Indice

Introducción a las prácticas: Página 2

- Proceso de búsqueda de las prácticas
- Razón de la elección de estas prácticas

La industria de la traducción: Páginas 3 a 6

- Historia de la traducción
- La industria en algunas cifras
- El futuro de la traducción

La empresa Traducciones Abroads: Páginas 6 a 7

- Historia de la agencia
- Composición de la empresa
- Las peculiaridades

El desarrollo de las prácticas: Páginas 7 a 9

- Las tareas
- Los puntos positivos y negativos

Conclusión: Páginas 9 a 10

Webgrafía: Páginas 10 a 11



### Licence LEAC

Langues Étrangères Appliquées au commerce international

Année universitaire : 2020 / 2021



Hôtel Ibis Styles Paris Nation Porte de Montreuil

36 Rue de la Croix Saint-Simon, 75020 Paris

Nom : ALCIUS

Prénom : Gordy

Numéro d'étudiant : 14508216

3ème année LEAC : Anglais / Espagnol

## **REMERCIEMENTS**

Je tiens à remercier toutes les personnes qui ont contribué au succès de mon stage et qui ont apporté leur aide lors de la rédaction de ce rapport.

Je voudrais dans un premier temps remercier, l'hôtel Ibis Styles Paris Nation Porte de Montreuil, qui m'a ouvert ses portes et m'a permis de connaître une expérience mémorable.

Je tiens également à témoigner toute ma reconnaissance à Monsieur Charles VALENTIN, directeur de l'hôtel, qui à travers son rôle de tuteur, m'a beaucoup appris sur les défis à relever dans le monde des affaires en général et de l'hôtellerie en particulier. Il a partagé volontiers avec moi ses connaissances et expériences dans ce milieu, tout en m'accordant sa confiance et une large indépendance dans l'exécution de missions valorisantes. Je lui suis très reconnaissant pour ce qu'il m'a transmis et qui me servira énormément à l'avenir.

Je remercie également tous mes collègues de l'hôtel et particulièrement ceux de la réception pour l'accueil chaleureux qu'ils m'ont réservé, pour leurs conseils et tout l'encadrement dont j'ai bénéficié de leur part.

Je ne saurais terminer sans exprimer toute ma gratitude à mes tutrices en français et en espagnol, Madame Cristina Clímaco et Madame Chagnollaud Fanny pour leurs conseils qui m'ont été très précieux lors des ateliers de rédaction du rapport de stage, ainsi qu'à tous les enseignants de Langues Étrangères Appliquées au commerce international, parcours Anglais – Espagnol de l'université de Paris 8, qui ont assuré la partie théorique de ma formation, sans laquelle ce stage n'aurait pas été possible.

# SOMMAIRE

REMERCIEMENTS.....	2
SOMMAIRE.....	3
Introduction.....	5
PARTIE 1 : L'ENVIRONNEMENT DE L'ENTREPRISE.....	6
1.1 Définition, délimitation et historique de l'hôtellerie.....	6
1.1.1 Définition.....	6
1.1.2 La délimitation de l'hôtellerie.....	6
1.1.3 Historique de l'hôtellerie.....	7
1.2. Analyse du marché de l'hôtellerie.....	8
1.2.1. Le marché mondial de l'hôtellerie.....	8
1.2.2. Le marché européen de l'hôtellerie.....	10
1.2.3. Le marché français de l'hôtellerie.....	11
1.3. L'avenir du secteur hôtelier.....	14
1.3.1. Opportunités.....	14
1.3.2. Menaces et problématiques.....	14
1.3.3. Orientations possibles (propositions de réponses aux problématiques).....	15
PARTIE 2 : PRESENTATION DE L'HÔTEL.....	19
2.1. Historique.....	19
2.2. L'entreprise aujourd'hui.....	19
2.2.1. Fiche technique de l'hôtel.....	19
2.2.2. Structure et organisation de l'hôtel.....	20
2.2.3. Mission et stratégie de l'hôtel.....	20
2.2.4. Fonction commerciale.....	21
2.2.4.1. Produits et services commercialisés par l'hôtel.....	21
2.2.4.2. Les clients de l'hôtel.....	21
2.2.4.3. Fournisseurs et partenaires clés de l'hôtel.....	22
2.2.5. L'hôtel face à ses concurrents directs .....	22
2.3. Avenir de l'hôtel .....	23
2.3.1. Forces.....	23
2.3.2. Faiblesses et problématiques.....	24
2.3.3. Orientations possibles .....	24
PARTIE 3 : LE DÉROULEMENT DU STAGE.....	25
3.1. Contexte de travail.....	25
3.2. Déroulement du stage.....	25
3.2.1 Ma mission en tant que réceptionniste AM shift : prise de service à 7h.....	25

3.2.2- Ma mission en tant que réceptionniste PM shift : prise de service à 14h.....	26
3.2.3 Ma mission en tant que réceptionniste Night auditeur : prise de service à 21h20.....	27
3.3. Analyse critique du stage et bilan personnel .....	28
PARTIE 4 : RESUME DE STAGE EN ESPAGNOL.....	31
Conclusion.....	39
BIBLIOGRAPHIE.....	41
ANNEXES.....	43

## Introduction

«*Ce n'est que dans l'aventure que certaines personnes parviennent à se connaître, à se découvrir*» disait André Gide<sup>1</sup>.

Étudiant en 3e année à l'Université de Paris 8, j'envisage mes expériences personnelles et professionnelles comme une suite d'aventures qui devraient me permettre de me découvrir. Ainsi, dans le cadre de ma licence en Langues Étrangères Appliquées au commerce international, parcours Anglais-Espagnol, j'effectue un stage depuis mai 2019 à l'Hôtel Ibis Styles Paris Nation Porte de Montreuil. C'est un hôtel classé 3 étoiles faisant partie du groupe Accor et de la chaîne Ibis et géré par le groupe Solanet gestion hôtelière.

Dans cet établissement hôtelier, j'ai été affecté à la réception et occupe précisément le poste de réceptionniste. Mes principales tâches consistaient à accueillir et à guider les clients, à facturer et à contrôler le flux de trésorerie quotidien, à enregistrer les réservations et à effectuer les clôtures quotidiennes. N'ayant pas d'expérience professionnelle avant ce stage, ce fut donc une réelle chance pour moi qu'une entreprise comme celle-là se soit révélée comme une occasion idoine de me confronter davantage aux réalités du travail.

Plus largement encore, ce stage a été l'opportunité pour moi d'approfondir mes connaissances dans le monde commercial, de voir de plus près le déroulement des missions d'un réceptionniste et la pratique des langues étrangères en entreprise. Au-delà d'enrichir mes connaissances et mes aptitudes, ce stage m'a permis de comprendre l'importance voire l'urgence d'approfondir ma formation par d'autres stages professionnelles.

La préparation de ce rapport s'est essentiellement fondée sur diverses expériences tirées de la pratique quotidienne des tâches qui m'ont été confiées, auxquelles il faut ajouter quelques livres et données téléchargées sur le net et surtout du site web de l'hôtel, ainsi que des entretiens avec certains directeurs et cadres de l'établissement hôtelier.

En vue de rendre compte de manière fidèle et analytique des mois passés au sein de l'Hôtel Ibis Styles Paris Nation Porte de Montreuil, il apparaît logique d'effectuer à titre préalable la description de l'environnement de l'hôtel. Je m'attarderais par la suite sur la présentation de l'entreprise. Et je terminerais par le déroulement du stage.

---

<sup>1</sup> André Gide (1869-1951) : écrivain français

## PARTIE 1 : L'ENVIRONNEMENT DE L'ENTREPRISE

### 1.1 Définition, délimitation et historique de l'hôtellerie

#### 1.1.1 Définition

L'hôtellerie, également appelée industrie hôtelière, est une activité, appartenant au secteur des services, qui comprend tous les établissements qui offrent des services d'accueil aux clients sur une base temporaire ou locale, en échange d'une contribution personnelle. Cette activité est généralement liée à deux autres activités, qui forment avec elles le secteur « hôtellerie, restaurants et cafés » (généralement appelé HORECA<sup>2</sup>), ou au niveau international, selon le Bureau international du travail, à un secteur plus large appelé « Hôtellerie, restauration et Tourisme » (HRT).

En d'autres termes, un hôtel est un établissement commercial dont le but est de proposer aux voyageurs des chambres ou des suites meublées à des prix journaliers. Selon cette définition, un hôtel est donc un établissement où les clients peuvent louer des chambres ou des suites meublées pour répondre à leurs besoins, tels que : se reposer, dormir, se nourrir, travailler, se distraire, communiquer, etc.

#### 1.1.2 La délimitation de l'hôtellerie

Dans les textes officiels, le terme "hôtels" ne désigne pas seulement les hôtels en tant que tels. Cette variété est beaucoup plus large que ce sens. Une distinction est faite entre les hôtels agréés et les hôtels non agréés.

Dans la catégorie des hôtels agréés, on trouve :

- Les hôtels de tourisme classés comme des hôtels commerciaux qui proposent des chambres ou des appartements meublés à louer à des clients de passage (contre rémunération) ou à des clients qui y séjournent à la journée, à la semaine ou au mois, mais qui ne passent pas la nuit, sauf dans des circonstances exceptionnelles.
- Les résidences de tourisme qui sont classés comme des établissements commerciaux à fonctionnement permanent ou saisonnier.
- Les motels de tourisme, qui sont des établissements commerciaux situés dans les rues principales, en dehors des limites de la ville, ou dans la périphérie immédiate de la ville.

---

<sup>2</sup> HORECA : hôtellerie, restauration et cafés

La catégorie des hôtels non agréés comprend :

- Les hôtels de préfecture qui sont des établissements également classés, mais pas selon les normes officielles, et sont répertoriés par les départements préfectoraux en raison d'installations insuffisantes ou d'un nombre de chambres inférieur aux normes légales.
- Les maisons meublées et les meublés de tourisme qui sont des établissements offrant aux touristes des chambres ou des appartements avec toutes les facilités nécessaires. Les méthodes de classification des logements touristiques meublés sont très strictes et sont divisées en 3 catégories : ordinaires, confortables et luxueux. Les locations se font par l'intermédiaire des offices de tourisme, des annonces classiques, des affiches, etc.

Outre les hôtels agréés et non agréés, il existe également des hôtels sociaux, tels que :

- L'hébergement en milieu rural qui comprend des auberges de campagne, des pensions, des centres de villégiature, des clubs de vacances, des auberges de jeunesse, des maisons de vacances familiales et des maisons de jeux pour enfants.
- Les résidences de campagne qui comprennent les campings et les caravanes ainsi que les parcs de vacances résidentiels.

En fonction du standing de l'établissement les hôtels, les campings, les parcs de vacances, les résidences de vacances, les centres de villégiature et les meublés de tourisme sont classés de 1 à 5 étoiles.

### **1.1.3 Historique de l'hôtellerie**

L'histoire de l'activité hôtelière date plusieurs siècles. Elle remonte à l'Antiquité et a évolué au fil des ans pour devenir ce qu'elle est aujourd'hui.

L'histoire de l'industrie hôtelière commence avec la fondation des premières villes de Mésopotamie. Les lieux d'hébergement étaient à cette époque appelés tavernes. C'était des endroits où les voyageurs se voyaient offrir un verre et passaient souvent la nuit. Le concept d'hôtellerie était quelque peu différent avec les Romains. Il y avait deux types d'établissements, les villas ou auberges impériales et les auberges, également appelées auberges publiques. Le concept a été vécu différemment au Moyen Âge. La notion d'hôtellerie dépendait en grande partie de l'idée d'hospitalité. Selon elle, on peut distinguer deux types d'hospitalité : l'hospitalité institutionnelle et l'hospitalité séculaire.

L'hospitalité institutionnelle était offerte par l'Église à travers des monastères ou des hôpitaux, tandis que l'hospitalité séculière était offerte par des bénévoles et pouvait être gratuite ou commerciale. Au cours du XVe siècle, cependant, cette idée d'hospitalité a été progressivement remplacée par des structures commerciales. Ces structures commerciales étaient alors des tavernes et des auberges.

Avec l'avènement du tourisme au XVIIe siècle, l'industrie hôtelière a connu un nouveau développement. Les premiers signes de ce développement ont été la reconstruction des routes et la création d'une diligence. Cela a stimulé les voyages et la circulation. Avec le développement du tourisme, l'hôtellerie est devenue encore plus populaire. Le XIXe siècle a vu un nouveau développement de l'hôtellerie avec l'industrialisation en Europe et dans le reste du monde.

Le concept d'hôtellerie a changé pour s'adapter à la croissance du commerce et pour encourager les gens à se rendre en ville. Depuis lors, plusieurs autres hôtels ont été construits, et dans ces derniers, on assistera même à un changement vers la satisfaction d'une certaine catégorie de clients. L'on verra alors apparaître les premiers grands hôtels à Londres, New York et Paris. Avec la modernisation, les premiers spas apparaîtront, où les premiers hôtels et palais de luxe seront construits. Il s'ensuivra une légère discrimination en termes de statut social. Une distinction est alors faite entre différents types d'hôtels, classés en fonction de leur clientèle. De ce point de vue, les institutions nationales ont décidé de classer les hôtels les plus populaires par étoiles.

## **1.2. Analyse du marché de l'hôtellerie**

### **1.2.1. Le marché mondial de l'hôtellerie**

Ces dernières années, de plus en plus de personnes dans le monde entier considèrent le voyage comme une partie intégrante de la vie. Au cours des cinq dernières années, les dépenses consacrées aux voyages d'affaires et de loisirs ont augmenté d'année en année. La taille du marché de l'industrie hôtelière a également bénéficié de cet afflux de touristes, qui n'a cessé d'augmenter au cours des cinq dernières années.

Dans l'industrie de l'accueil, la façon la plus simple de mesurer le succès est de suivre des indicateurs clés. Ces indicateurs comprennent le revenu par chambre disponible (RevPAR), le taux journalier moyen (ADR) et le taux d'occupation, qui ont tous augmenté au cours de la dernière décennie. En examinant la répartition du RevPAR par région du monde, l'Europe a eu le revenu par chambre le plus élevé en 2018 et 2019.

Cependant, ces années-là, le Moyen-Orient et l'Afrique ont connu une période de six ans où le RevPAR était le plus élevé. Parallèlement, la répartition du RevPAR par région du monde a montré que le Moyen-Orient et l'Afrique avaient les taux quotidiens moyens les plus élevés de toutes les régions au cours de la dernière décennie. Enfin, la répartition régionale de l'emploi total montre que l'Europe a eu le taux d'emploi le plus élevé de toutes les régions au cours des six dernières années.

Les principaux acteurs de l'industrie hôtelière dans le monde sont Marriot International, Hilton Worldwide, InterContinental Hotels Group, Wyndham Hotel Group et Accor. Toutes ces entreprises ont plusieurs marques d'hôtels dans leur portefeuille, allant des opérations à service restreint aux opérations à service complet. Si l'on compare les filiales à la liste des principales marques hôtelières mondiales en fonction de la valeur de la marque, Hilton Worldwide Hilton Hotels & Resorts se classe au premier rang avec une valeur de marque de 10,83 milliards de dollars en 2020<sup>3</sup>. Sur la liste des plus grandes sociétés hôtelières du monde en termes de chiffre d'affaires, Marriot International a eu le chiffre d'affaires le plus élevé au monde en 2019 avec 21 milliards de dollars<sup>4</sup>. Cependant, ce ne sont pas les seuls chiffres qui peuvent être utilisés pour mesurer le succès d'une entreprise d'hôtellerie. Avec près de 9 300<sup>5</sup> propriétés hôtelières, le Wyndham Hotel Group est le numéro un mondial. Enfin, Marriott International est non seulement la plus grande société hôtelière du monde en termes de chiffre d'affaires, mais aussi la plus importante en termes de nombre de chambres, avec environ 1,4 million de chambres dans le monde<sup>6</sup>.

Bien que l'industrie hôtelière et les entreprises dans lesquelles elle opère aient connu une croissance au cours de la dernière décennie, cette croissance n'a pas dû se poursuivre en 2020. C'est une conséquence directe de la pandémie mondiale de coronavirus (COVID-19). En raison des restrictions de voyage visant à contenir la propagation de la maladie, le tourisme international et national a été arrêté. L'impact du coronavirus sur l'industrie hôtelière a été particulièrement sévère.

---

3 <https://www.statista.com/statistics/732907/most-valuable-hotel-brands-worldwide/>

4 <https://www.statista.com/statistics/273064/revenue-of-the-largest-hotel-groups-worldwide/>

5 <https://www.hospitalitynet.org/news/4099553.html>

6 <https://www.statista.com/statistics/256252/net-income-of-marriott-international/>

Les recettes mensuelles des hôtels provenant de toutes les chambres disponibles dans le monde entier ont diminué de manière significative dans toutes les régions, tout comme les tarifs journaliers moyens et les taux d'occupation.

### **1.2.2. Le marché européen de l'hôtellerie<sup>7</sup>**

Le marché hôtelier européen est actuellement dominé par quelque 2 800 hôtels de différentes catégories. Ce marché est dominé par le groupe Accor qui, compte, en 2019, 38 chaînes hôtelières dans 100 pays, avec plus de 4 800 hôtels et 280 000 employés sur les cinq continents. Il a une capacité totale de 704 000 chambres. Derrière lui, il y a des groupes tels que Jin Jiang, IHG, Marriott International, Best Western, etc.

Au cours des deux premiers mois de l'année 2020, le secteur hôtelier se portait plutôt relativement dans le Vieux Continent. Le revenu total des hôtels européens par chambre disponible (RevPAR) avait augmenté de manière positive grâce à la hausse du tarif journalier moyen (ADR), malgré une légère baisse des taux d'occupation. Après un début d'année relativement prometteur, l'Europe a été sévèrement touchée par la crise sanitaire mondiale COVID19, qui a provoqué une forte baisse du taux d'occupation à partir de la première moitié du mois de mars. Si certains pays, comme le Royaume-Uni, ont été initialement moins touchés que d'autres, la plupart des hôtels ont été pendant longtemps fermés dans toute l'Europe, à l'exception de certaines installations dans les zones aéroportuaires.

Diverses parties prenantes du secteur, dont des propriétaires, des exploitants et des banques, tentent de trouver des solutions et des compromis, notamment la réduction ou le report des paiements, la réduction ou l'annulation des loyers, la suspension des prêts et de nouvelles lignes de crédit. L'industrie hôtelière s'est concentrée sur la recherche de solutions temporaires à cette crise, plutôt que de prendre des mesures radicales et irréversibles, et s'attend à une reprise économique au cours du second semestre de l'année. Il ne fait aucun doute que les hôtels ont besoin du soutien des gouvernements européens pour surmonter cette crise.

Certains hôtels en Europe sont devenus des hôpitaux, des installations de quarantaine, des centres d'accueil, des installations logistiques temporaires ou même des lieux de travail temporaires, et des chambres sont proposées comme bureaux privés pour les personnes qui ont des difficultés à travailler chez elles. En outre, les restaurants des hôtels sont utilisés pour produire des plats à emporter et les employés sont transférés chez des fournisseurs ou dans d'autres secteurs.

---

<sup>7</sup> <https://fr.wikipedia.org/wiki/Accor>

### **1.2.3. Le marché français de l'hôtellerie**

Le secteur hôtelier est l'un des secteurs les plus touchés par la crise sanitaire en France. Malgré des taux d'occupation généralement satisfaisants en été (en dehors de Paris), l'hôtellerie en région parisienne souffre encore beaucoup du manque de clientèle internationale et de l'annulation de grands événements (salons, congrès, manifestations culturelles ou sportives). La réorganisation de la fin octobre a marqué une nouvelle stagnation dans ce secteur. Dans ce contexte, l'entreprise hôtelière doit développer de nouveaux piliers de croissance en se concentrant sur la clientèle locale.

À la demande de l'opérateur et d'un organisme agréé, les hôtels en France peuvent être classés en 5 catégories de 1 à 5 étoiles. Selon la Direction Générale des Entreprises, 24 % des hôtels sont des hôtels non classés, 29,9% sont des hôtels 1 et 2 étoiles, 33,8% des hôtels 3 étoiles, 10,4% des hôtels 4 étoiles et enfin 1,9% des hôtels 5 étoiles<sup>8</sup> (Mémento du Tourisme, Edition 2018).

Une distinction est faite entre les hôtels indépendants et les chaînes hôtelières selon leur mode de fonctionnement. Les hôtels indépendants représentent toujours la majorité des professionnels du secteur en France (plus de 80% des hôtels). Toutefois, 30 % des hôtels indépendants font partie d'un groupement (Logis de France, Relais et Châteaux, etc.). Les chaînes hôtelières, bien qu'elles représentent moins de 20% des hôtels, possèdent une chambre sur deux (leur capacité est en moyenne trois fois supérieure à celle des hôtels indépendants). Elles appartiennent à deux types : les chaînes intégrées et les chaînes volontaires.<sup>9</sup>

Les chaînes hôtelières intégrées comprennent des hôtels standardisés avec des marques de tous types, allant du low-cost (principalement) au luxe. En termes bruts, les hôtels et les franchises ne représentent que 18 % des hôtels français, mais près de la moitié des nuitées<sup>10</sup> (47 %, données Coachomnium), avec une importante clientèle d'affaires. Donc, des acteurs de premier plan.

---

<sup>8</sup> <https://jesuisentrepreneur.fr/informations-sectorielles/cafe-hotel-restaurant/hotellerie>

<sup>9</sup> [https://www.lefrancaisdesaffaires.fr/wp-content/uploads/2016/05/chaines\\_hotelieres.pdf](https://www.lefrancaisdesaffaires.fr/wp-content/uploads/2016/05/chaines_hotelieres.pdf)

<sup>10</sup> <http://hotels-prives.com/blog/les-principales-chaines-hotelieres-en-france/>

Les principales chaînes hôtelières intégrées en France sont :

- ❖ Ibis (Accor) est la chaîne hôtelière la plus populaire en France. En 2011, Ibis a complètement réorganisé son offre, en proposant trois marques pour trois catégories de confort :
  - Ibis : une marque standard de milieu de gamme
  - Budget Ibis : Des marques "éco" pour les petits budgets et moins de services/confort.
  - Ibis styles : confort moyen avec accent sur le design.

Ces trois marques Ibis comptent plus de 800 hôtels en France<sup>11</sup>.

- ❖ Campanile (Groupe hôtelier du Louvre) : chaîne d'hôtels avec plus de 300 marques<sup>12</sup> dans toute la France. Campanile offre un confort de 2 à 3 étoiles selon l'hôtel et dispose généralement d'un restaurant.
- ❖ Première Classe (Groupe Louvre Hôtel) qui joue sur le segment de base avec des hôtels de classe économique, confort ou service et avec des chaînes présentes sur tout le territoire, notamment dans les banlieues des villes.
- ❖ F1 (Accor) qui est présent dans toute la France avec quelque 240 enseignes<sup>13</sup>, principalement en banlieue des villes : un réseau d'hôtels économiques, avec un emplacement rechargeable (et au moins des services) à des prix inférieurs aux plus bas.
- ❖ Kyriad (Groupe hôtelier du Louvre), avec plus de 200 chaînes<sup>14</sup> en France, se concentre principalement sur la catégorie moyenne (3 étoiles) et les hôtels d'affaires. Kyriad Prestige se concentre sur le design et la qualité de l'accueil.

---

11 <http://hotels-prives.com/blog/les-principales-chaines-hotelieres-en-france/>

12 <http://hotels-prives.com/blog/les-principales-chaines-hotelieres-en-france/>

13 <http://hotels-prives.com/blog/les-principales-chaines-hotelieres-en-france/>

14 <http://hotels-prives.com/blog/les-principales-chaines-hotelieres-en-france/>

- ❖ Mercure (Accor), qui classe ses établissements dans les hôtels de moyenne catégorie et de plus de 3-4 étoiles. Mercure est présent dans toute la France avec près de 250 adresses<sup>15</sup>, principalement dans les villes.

Les chaînes hôtelières volontaires regroupent des hôteliers indépendants, ces derniers utilisant théoriquement le siège et l'image de marque de la chaîne en échange du respect des normes de la chaîne. En pratique, peu de chaînes volontaires ont une réelle position auprès du public, elles fonctionnent donc presque comme des labels.... Certains hôtels préfèrent avoir plusieurs membres. Les principales chaînes volontaires en France sont :

- Logis Hôtels, de loin la plus populaire des chaînes de bénévoles en France, compte plus de 2000 agences<sup>16</sup> sur l'ensemble du territoire. La marque propose son propre classement, de 1 à 3 cheminées, suivies de Logis d' Exception, qui correspond à différentes gammes de confort, de prix et de services.
- Châteaux & Hôtels Collection, qui se concentre sur les hôtels de charme et les restaurants haut de gamme. La marque est donc à l'avant-garde et compte plusieurs centaines d'établissements (plus de 500) en France.
- SEH (Société Européenne d'Hôtellerie), qui se présente comme une coopérative hôtelière et compte plus de 400 établissements<sup>17</sup> en France. SEH est divisée en quatre marques différentes, chacune ayant ses propres valeurs : Inter-Hotel, Relais du Silence, P'tit Dej-Hotel et Qualys-Hotel.
- Best Western, le géant américain qui compte plus de 300 établissements en France<sup>18</sup>. Avec ses trois marques, Best Western, Best Western Plus et Best Western Premium, la chaîne associe des hôtels de 3 à 5 étoiles et se concentre davantage sur le segment haut de gamme.

---

15 <http://hotels-prives.com/blog/les-principales-chaines-hotelieres-en-france/>

16 <http://hotels-prives.com/blog/les-principales-chaines-hotelieres-en-france/>

17 <http://hotels-prives.com/blog/les-principales-chaines-hotelieres-en-france/>

18 <https://www.bestwestern.fr>

### **1.3. L'avenir du secteur hôtelier**

#### **1.3.1. Opportunités**

Les principales opportunités qu'offre l'industrie hôtelière demeurent :

- **Le caractère unique**

L'industrie hôtelière est une industrie très compétitive. Si un hôtel offre une expérience unique à ses clients, il est fort probable qu'il attirera davantage de clients. Cela pourrait se faire sous la forme d'une vue, d'un niveau de confort ou de tout autre élément unique qui vous différencie des concurrents. Vous pouvez alors encaisser cette expérience unique.

- **Les prix dynamiques**

Les prix dynamiques signifient que le même service est facturé à des prix différents. Par exemple, toutes les chambres de l'hôtel sont les mêmes et disposent des mêmes équipements. Mais les chambres supérieures ont une meilleure vue. Si un client souhaite une meilleure vue, il doit payer plus cher. Si les gestionnaires appliquent bien les prix dynamiques, ils peuvent en tirer un très bon profit. Cela signifie que vous devez saisir l'occasion et trouver un moyen d'en tirer profit.

- **Les touristes locaux et internationaux**

Votre hôtel et votre restaurant doivent avoir la capacité d'accueillir à la fois des touristes locaux et étrangers. Parfois, les vacances des touristes locaux et des touristes étrangers sont jumelées. Ces endroits deviennent surpeuplés ; vous devez donc savoir comment faire face à cette situation.

- **Réservation en ligne**

Votre hôtel devrait avoir un site web et une page sur les différentes plateformes de médias sociaux. Les touristes ne devraient pas avoir de difficultés à vous joindre. Si vous êtes disponible en ligne, vous pouvez leur demander de réserver et de payer.

#### **1.3.2. Menaces et problématiques**

Plusieurs menaces pèsent de nos jours sur l'industrie hôtelière.

- **Airbnb**

Airbnb est la plus grande chaîne d'hôtels au monde ; elle possède des restaurants dans le monde entier.

Les clients peuvent réserver les hôtels à tout moment et en tout lieu, l'on n'a pas besoin de se déplacer dans la nouvelle ville et de réserver un hôtel. C'est une bonne chose pour les clients, mais c'est une menace majeure pour les hôtels et restaurants locaux du monde entier qui dépendent des touristes aléatoires.

- **Agitation locale**

S'il y a un boycott, un barrage routier ou une quelconque protestation politique dans le pays, alors ces troubles politiques ne sont pas bons pour l'industrie hôtelière. De tels événements découragent les touristes de visiter un pays, car tout touriste voudrait visiter un pays où tous les magasins, les marchés, les routes sont bloqués. Il n'y a pas d'endroit où aller, pas de transport pour voyager, et tout est bloqué. Ce sont les hôtels et les restaurants qui sont les plus touchés par ces problèmes.

- **Pandémie de COVID19**

Actuellement, la pandémie de coronavirus (COVID-19) a provoqué le blocage dans le monde entier. Tous les magasins, marchés, lieux publics et touristiques sont fermés à clé partout, les gens n'ont pas d'autre choix que de rester chez eux. Seules les épiceries sont ouvertes au public pour acheter des produits comestibles. Cette pandémie a surtout touché le secteur de l'hôtellerie et de la restauration. Plus elle durera longtemps, plus elle affectera les entreprises.

Le plus important, c'est que les gens ne travaillent pas et qu'ils dépensent leurs économies. Une fois que le blocage aura pris fin, les choses ne reviendront pas à la normale le premier jour. Les gens doivent travailler à nouveau toute l'année pour faire suffisamment d'économies pour le tourisme. Cela signifie que l'industrie hôtelière va être en récession pendant les prochaines années.

En somme, hôtels et les restaurants sont des entreprises très prospères. Mais la vague actuelle de pandémie a plongé cette industrie dans la récession. Elle ne sera pas rentable dans les circonstances actuelles à moins d'adopter de nouvelles orientations.

### **1.3.3. Orientations possibles (propositions de réponses aux problématiques).**

Une longue analyse des cycles hôteliers - en particulier l'évolution des taux d'occupation et des prix moyens - montre la résilience du secteur de l'hôtellerie et de la restauration dans le monde. Selon la nature du choc, cyclique ou structurel, un retour sur le marché peut être observé entre 6 mois et 3 ans.

L'impact actuel du virus Covid 19, combiné à la crise économique qui en résulte, est sans précédent et l'impact sur la consommation touristique à ce jour est incommensurable. En raison des nombreuses incertitudes qui pèsent sur l'industrie hôtelière, personne ne peut encore prédire le véritable impact de cette crise. Plusieurs paramètres sont particulièrement difficiles à prévoir à l'heure actuelle : le moment de la fermeture et la manière d'y mettre fin, la motivation de la demande intérieure et son pouvoir d'achat, le retour des clients d'affaires et des touristes étrangers, et enfin, les nombreuses conséquences futures du début de la récession. Maintenant que le temps de la gestion de la crise est passé, il est temps de se tourner vers l'avenir. Nous sommes moins intéressés par la prévision de scénarios dont la crédibilité est incertaine et les délais courts, et plus intéressés par l'immersion dans la réalité de la vie quotidienne de nos clients.

Et puisque nous parlons de défis en ces temps extraordinaires : Il existe des facteurs de succès importants que les hôteliers et les futurs entrepreneurs du secteur doivent prendre en compte pour accueillir leurs clients et leur fournir un service de qualité dans les meilleures conditions possibles :

✓ **Construire une communication de proximité**

Entretenir une relation avec nos clients nous permet de les écouter aujourd'hui et de mieux répondre à leurs attentes demain. Les médias sociaux permettent cette communication à double sens, et l'utilisation des médias sociaux à l'intérieur est l'endroit idéal pour une conversation future.

✓ **Une tarification adaptée aux circonstances**

Que ce soit pour des raisons pratiques ou psychologiques, les frais irrévocables et non remboursables ne seront pas vendus et la flexibilité sera à l'ordre du jour. De même, un prix cassé n'amènera pas le client qui n'est pas sûr des conditions de son séjour. La raison en est que la bonne stratégie n'implique pas de baisser le prix, mais que chaque hôtelier est libre de s'adapter. La période précédant la réouverture doit permettre à la combinaison TO-PM<sup>19</sup> de simuler les révolutions minimales autorisées. En termes d'acceptation par les clients, un MPP crédible (avec des informations sur la qualité) devrait permettre de déterminer le prix moyen pour le segment de clientèle cible, puis de le réaliser.

---

19 TO : Taux d'Occupation - PM : Prix moyen

### ✓ Explorer tous les filons oubliés ou méconnus

Il convient de réfléchir à la manière de créer de la valeur : réfléchir à la manière de mettre en valeur les éléments distinctifs de l'hôtel pour s'adapter aux nouvelles priorités du client (espace, vue, apparence, service en chambre, etc.) ), diversifier les activités en dehors de l'hébergement pour toucher les clients à proximité, revaloriser l'espace du lieu en développant des activités adaptées au segment de clientèle cible, donnant ainsi une nouvelle vie à l'hôtel : dans la ville, il peut être un lieu de rencontre pour les résidents ou un lieu de repos pour apporter de l'air frais aux parents en créant une salle de jeux ou un club pour les enfants.

### ✓ Comprendre ce qui doit être planifié

Une fois les réserves constituées et les mesures de soutien mises en place (prêts bancaires, prorogations d'échéance, actifs, paiements d'indemnités, etc.), ce sont les outils de suivi et de prévision de la direction qui permettent de mieux comprendre les faiblesses potentielles de l'entreprise en fonction de l'évolution des conditions :

- Analyser les paramètres opérationnels pertinents : Établir un RevPAR et un GOPPAR (marge brute d'exploitation par pied carré disponible) minimum pour calculer le point d'équilibre dans la nouvelle stratégie de tarification.
- Déterminer la volatilité des coûts d'exploitation dans le cadre d'une reprise progressive, notamment dans le contexte d'un déclin partiel de l'activité.
- Évaluer les différents scénarios de reprise envisagés pour mieux prévoir les flux de trésorerie en fonction de la date de reprise des entreprises et des rendements du marché. Dans la mesure du possible, les plans d'entreprise devraient être mis à jour toutes les 2 ou 3 semaines (en fonction de la taille de la réserve particulière) afin de garantir la réactivité.

### ✓ Évolution et transformation

Bien qu'elle soit un facteur clé dans l'organisation de la reprise économique, la gestion opérationnelle devient encore plus importante lorsque les opérations reprennent : la flexibilité et les mises à jour en temps réel confirment les décisions opérationnelles et préservent la trésorerie. La passation de marchés semble être une bonne raison pour achever les travaux d'investissement dans tous les domaines afin d'optimiser les coûts de fonctionnement : Mise à jour des outils informatiques, à commencer par l'environnement de développement, les communications numériques, la révision des contrats des fournisseurs, etc.

Si ces coûts sont souhaitables, ils dépendent bien sûr des ressources de chacun, tant en termes de trésorerie que de temps requis par l'organisation.

#### ✓ **Rassurer les consommateurs**

Après cette pandémie, les propriétaires d'hôtels doivent répondre aux attentes des clients et, surtout, aux préoccupations en matière de sécurité sanitaire. Une communication axée sur la propreté et la tranquillité aidera les clients à planifier leur séjour.

Pour assurer une réponse efficace et durable, toute la profession doit prendre l'initiative d'élaborer un cahier des charges qui aboutira à des certificats permettant aux clients d'identifier facilement les établissements qui répondent à leurs attentes. Parallèlement, l'introduction de procédures d'enregistrement numérique, de systèmes de traitement de l'air (par exemple, des ionisateurs), de procédures de nettoyage à haute température (par exemple, de la vapeur sèche) ou l'incorporation d'eau et de gels à l'alcool ou même de masques en tant que produits absorbés sont des mesures qui peuvent être adoptées en peu de temps. D'autres problèmes seront plus difficiles à résoudre, tels que l'accès à des aliments frais pour les petits déjeuners en libre-service.

#### ✓ **Entreprendre dans des projets de fonds**

En déformant les modèles établis, les crises provoquent souvent des changements de comportement temporaires et permanents. Par conséquent, l'amélioration, après avoir perturbé les choses simples de la vie, devrait se manifester dans les besoins fondamentaux des clients et créer des attentes particulières en termes de sécurité et de transparence. Le facteur humain et l'intimité sont des concepts qui répondent à ces attentes et permettent de tirer le meilleur parti d'actions de RSE<sup>20</sup> honnêtes et concrètes. L'accent est mis sur le respect et le renforcement de l'écosystème économique et environnemental, en évitant naturellement le piège de la communication opportuniste : engagements environnementaux (pas de plastique, pas de déchets, recyclage), engagements communautaires (fournisseurs locaux, court terme) et engagements de solidarité. La promotion d'actions antérieures, souvent trop prudentes, doit attirer l'attention du consommateur. Entre le fait d'assumer de nouveaux engagements, évidents dans les circonstances, et de repenser, voire d'améliorer ceux qui existent déjà, il y a une constante : la nécessité immédiate de s'attaquer au travail invisible qui contribue au bon fonctionnement des mécanismes internes

---

20 RSE : responsabilité sociétale des entreprises

## PARTIE 2 : PRESENTATION DE L'HÔTEL



### 2.1. Historique

Anciennement l'hôtel Armstrong, l'hôtel devient Ibis Styles Paris Nation Porte de Montreuil au cours de l'année 2015<sup>21</sup>. Il appartient au groupe international Accor et à la chaîne Ibis. Avec une capacité de 60 chambres<sup>22</sup>, celui-ci est géré par le groupe Solanet gestion hôtelière. L'entreprise est alors une S.A.S (Société par Actions Simplifiées) dirigée par monsieur Charles Valentin, directeur de l'établissement depuis 2017.

### 2.2. L'entreprise aujourd'hui

#### 2.2.1. Fiche technique de l'hôtel<sup>23</sup>

Nom de l'entreprise	HOTEL IBIS STYLES PARIS NATION PORTE DE MONTREUIL
Date de création	2015
Statut juridique	Société par Actions Simplifiées (SAS)
Capital	54 881,65 €
Numéro SIREN	335308391
Secteur d'activité	Service tertiaire

21 Source interne de l'hôtel

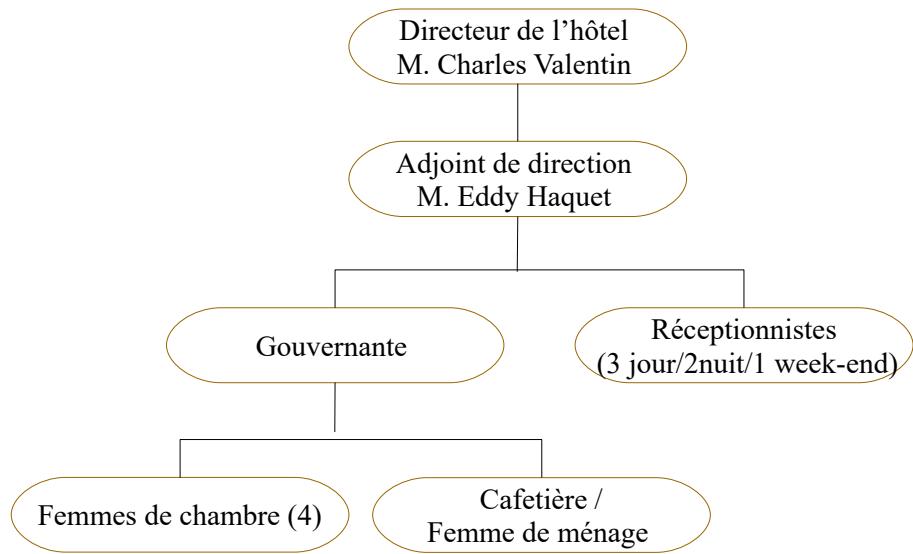
22 Source interne de l'hôtel

23 Source interne de l'hôtel

<b>Activité</b>	Hôtels et hébergement similaire
<b>Implantation</b>	36 Rue De La Croix Saint-Simon 75020 PARIS, FRANCE
<b>Téléphone</b>	(+33)143705365
<b>Télécopie</b>	(+33)1/43706331
<b>Adresse mail</b>	HA0Y0@accor.com
<b>Nombre de salariés</b>	14
<b>Dernier chiffre d'affaire</b>	RAS
<b>Site internet</b>	<a href="https://all.accor.com/hotel/A0Y0/index.fr.shtml">https://all.accor.com/hotel/A0Y0/index.fr.shtml</a>

### 2.2.2. Structure et organisation de l'hôtel

L'organigramme du l'hôte se présente ainsi



### 2.2.3. Mission et stratégie de l'hôtel

Ayant principalement une clientèle affaire, la mission principale de l'hôtel ibis styles Paris porte de Montreuil est de rendre les déplacements professionnels de ses clients plus agréables, chaleureux mais également plus pratiques. Il est question pour cet établissement hôtel de satisfaire le client dans sa quête de confort, ce qui permettra de le fidéliser lors de ses déplacements professionnels dans la capitale.

Pour se faire l'hôtel s'est engagé à ne plus seulement être un endroit de nécessité première mais aussi un lieu d'échanges et de partage pour sa clientèle affaire ainsi que pour ses clients loisirs. Il s'est également donné pour défi de pouvoir se faire connaître auprès d'entreprises organisatrices de formations et stages réguliers dans le secteur afin de se créer une clientèle fidèle ce qui lui permettra d'atteindre ses objectifs annuels en termes de chiffre d'affaires.

#### **2.2.4. Fonction commerciale**

##### ***2.2.4.1. Produits et services commercialisés par l'hôtel***

L'hôtel ibis styles Paris porte de Montreuil commercialise essentiellement des produits d'hébergement et de restauration. Ses services demeurent :

- Service de réception ouverte 24 h/24, avec une capacité de 60 chambres réparties en cinq étages et un standard également ouvert à toute heure ;
- Services de restauration avec formules repas 24h/24 assorties d'un service au choix en salle ou en chambre
- Services de concierge
- Assistance pour visites ou billets
- Consigne à bagages
- Location vélos à proximité
- Salle de jeux enfant

##### **2.2.4.2. Les clients de l'hôtel**

Classé 3 étoiles, l'hôtel ibis styles Paris porte de Montreuil dispose en majorité des clients d'affaires, en déplacement dans la plupart du temps pour des séminaires et des formations. L'établissement est également une cible privilégiée des clients touristes, notamment pendant les week-ends et vacances scolaires. Ce sont en grande partie des familles avec des enfants en bas âge. Sur le plan de l'âge, l'hôtel accueille principalement des clients situés dans la tranche 25-60 ans<sup>24</sup>.

---

24 Source interne de l'hôtel

#### **2.2.4.3. Fournisseurs et partenaires clés de l'hôtel**

L'hôtel dispose de plusieurs fournisseurs en fonction de ses besoins. Les besoins liés aux infrastructures, à la gestion de l'établissement, la gestion des Ressources Humaines sont assurés par Solanet Gestion hôtelière. L'Approvisionnement en linge est confié au sous-traitant Khalyge. Les produits liés aux petits déjeuners et aux services ménagers sont approvisionnés par Transgourmet IDF.

Quant au partenariat, les principaux partenaires de l'hôtel ibis styles Paris porte de Montreuil demeurent :

- ❖ Les OTA tels qu'Expedia, Booking.com, Hotelbeds, Dayuse, etc.
- ❖ Les partenaires extérieurs pour lesquels l'établissement hôtelier est point relais. Il s'agit des sociétés de distribution de paniers de fruits et de transfert de clés telles que Potager City et keynest.
- ❖ L'Union nationale des syndicats autonomes (UNSA)
- ❖ La Confédération générale du travail (CGT)
- ❖ Le Ministère de l'intérieur
- ❖ Le Pôle emploi

#### **2.2.5. L'hôtel face à ses concurrents directs**

L'hôtel Ibis styles Paris porte de Montreuil est un hôtel économique. Dans l'hôtellerie, la clientèle de plus en plus jeune, utilise la plupart du temps l'internet pour effectuer des réservations. C'est pourquoi les plateformes OTA comme Expedia, Booking.com, Hotelbeds constituent pour cet hôtel un outil de communication et de vente très important. Cependant, depuis quelques temps déjà, plusieurs concurrents tentent de se distinguer par des offres attrayantes, l'une moins chère que l'autre. Le prix moyen pratiqué à l'hôtel Ibis styles Paris porte de Montreuil se situe entre 80 et 90 euros<sup>25</sup>, petit déjeuner compris, ce qui est assez satisfaisant, mais parfois un peu élevé pour les clients plus petits ou moins fortunés. C'est pourquoi certains de ses potentiels clients se tournent souvent vers des offres moins chères. Ses principaux concurrents directs sont ainsi :

- Campanile qui propose la même gamme de prix pour la nuitée;
- Kyriad qui propose également la même gamme de prix pour la nuitée ;

---

<sup>25</sup> <https://all.accor.com/hotel/A0Y0/index.fr.shtml>

- o AirB&b qui propose des locations d'appartements et maisons à des prix très bas ;
- o Confort Hôtel Davout qui propose des services similaires à des prix très compétitifs.

## **2.3. Avenir de l'hôtel**

### **2.3.1. Forces**

L'un des points forts les plus remarquables de l'hôtel Ibis styles Paris porte de Montreuil demeure son personnel. De prime abord, c'est un personnel polyglotte, capable d'accueillir et échanger avec des clients de six langues différentes à savoir l'anglais, le Français, l'arabe, l'espagnol, l'italien et le portugais. En outre, avec un turnover faible, ses équipes sont soudées et se connaissent bien, ce qui leur permet de s'adapter aux méthodes de travail de chaque client et de trouver une organisation commune qui convient à tous. L'expérience et le dévouement de ses équipes constituent un véritable atout stratégique d'autant plus que, dans le monde hôtelier, il est plus fréquent de trouver des établissements avec un turnover élevé, ce qui implique qu'à chaque changement, il faudrait prendre du temps pour donner un minimum de formation aux équipes. Cette potentialité permet ainsi à l'hôtel de gagner en temps et en qualité au fil des années.

Par le cadre géographique et les infrastructures de l'établissement sont des éléments appréciés par plusieurs clients. L'ibis Paris Porte de Montreuil est idéalement situé à 5 km du centre de Paris, avec tous les lieux d'intérêt qui l'entourent : de l'opéra de Bastille au Zénith de Paris en passant par la Place de la Nation, les Grands Boulevards, le Canal Saint-Martin, la Place des Vosges et Parc Zoologique de Paris.

Cet hôtel propose une réception ouverte 24 heures sur 24, un restaurant, un bar et une connexion Wi-Fi gratuite dans tout l'hôtel. Les chambres insonorisées sont équipées d'une télévision à écran plat et des chaînes du satellite et du câble. Elles sont dotées d'une salle de bains privative avec douche et d'articles de toilette gratuits. Un petit déjeuner sous forme de buffet composé d'articles sucrés et salés tels que de la salade de fruits, du yaourt et des jus est servi chaque matin. Des gâteaux et des pâtisseries fraîchement cuits sont également disponibles, ainsi que des boissons chaudes et des fruits à emporter. Un petit déjeuner léger est servi à partir de 6 heures du matin. Le restaurant du site sert des plats français traditionnels et les clients peuvent aussi prendre un verre au bar pour terminer la soirée.

L'Ibis Paris Porte de Montreuil se trouve à 500 mètres de la station de métro Porte de Montreuil, ce qui permet d'accéder facilement au centre de Paris et aux Champs-Élysées. L'hôtel est également remarquable par son accessibilité aux personnes vivant avec des handicaps (Signalétique en braille ou en relief, affichage en braille, accessibilité à l'hôtel ainsi qu'à toutes pièces aux personnes en fauteuil roulant, etc.). Un parking privé est disponible sur place moyennant un supplément.

### **2.3.2. Faiblesses et problématiques**

La principale faiblesse de l'hôtel Ibis styles Paris porte de Montreuil réside dans ses ressources matérielles. En effet, son matériel de bureautique est devenu obsolète et manque cruellement rapidité. En outre, l'hôtel ne possède pas encore son logiciel PMS Fols sur mobile comme c'est le cas pour la plupart des hôtels depuis quelques temps.

Par ailleurs, certaines restrictions sont de nature à éloigner de potentiels clients de l'hôtel. Par exemple, cet établissement hôtelier n'accueille pas les clients fumeurs.

En outre, certains clients se plaignent du caractère réduit des chambres et des douches.

### **2.3.3. Orientations possibles**

Le manque de technologies peut être un point très important au sein d'un établissement hôtelier de nos jours, c'est pourquoi il serait idéal pour l'hôtel d'améliorer son matériel informatique et technologique.

En outre il serait urgent pour la structure d'adopter des pratiques plus inclusives en aménageant par exemple des espaces bien fermés pour ses potentiels clients qui fument.

En somme, depuis quelques années les normes changent pour les établissements hôteliers et l'hôtel Ibis styles Paris porte de Montreuil ne répond qu'à certaines, cela constituerait donc un point à travailler afin de s'adapter mieux et ainsi d'être au même niveau ou plus que ses concurrents qui se penchent de plus en plus sur le sujet. Bien qu'il soit déjà un établissement de charme, l'adaptation à tous et à tous les niveaux est plus que jamais importante.

## PARTIE 3 : LE DEROULEMENT DU STAGE

### 3.1. Contexte de travail

A la suite de mon arrivée au sein de l'hôtel Ibis styles Paris porte de Montreuil, j'ai été accueilli par le directeur de l'hôtel en personne qui m'a proposé d'installer mes affaires dans une pièce réservée aux salariés uniquement. Par la suite, j'ai participé à une pause-café en compagnie du directeur et de quelques employés de l'hôtel, parmi lesquels mes collègues avec qui je devais travailler à la réception. Ces derniers ont pris le soin de m'expliquer en détail mon cahier de charge dont le responsable de l'établissement m'a déjà donné les grandes lignes. J'ai eu par la suite l'occasion de visiter quelques pièces de l'hôtel et m'imprégner davantage des tâches qui m'attendent.

### 3.2. Déroulement du stage

Après mon entretien de stage avec le directeur de l'hôtel Monsieur M. Charles Valentin, il était prévu que j'occuperais le poste de réceptionniste tournant comme mission principale, ce poste consiste en la prise de réservation, à la gestion du TO de l'hôtel et à l'accueil des clients. Pour cette mission, il existe trois tranches horaires ou shift, chacune avec des tâches plus ou moins spécifiques : la réception du matin (AM shift), la réception de l'après-midi (PM shift) et la réception de la nuit (Night auditor).

#### 3.2.1 Ma mission en tant que réceptionniste AM shift : prise de service à 7h.

Comme au début de chaque shift, je devais démarrer le service en entrant mon code dans le logiciel Fols en tant que réceptionniste. Je devais ensuite compter les enregistrements, à vérifier et à comparer tous encaissements effectués par le réceptionniste de nuit, en fonction de tous les types de paiement, et imprimer les totaux globaux pour l'envoyer au directeur de l'établissement.

Après ce processus, je devais imprimer un rapport de synthèse des chambres pour voir quelles chambres avaient été louées la veille, ainsi qu'une liste des chambres prévues pour ce jour-là. Cela me permettait de vérifier que les chambres ont été correctement facturées sur le logiciel aux clients. J'avais ensuite le devoir de vérifier que les chambres étaient bien attribuées à chaque client ayant des besoins spécifiques (chambre double, triple, salle de bain, douche, handicapés...), tout en tenant compte du changement de statut des chambres déjà nettoyées.

Lorsque le client était sur le point de départ, je devais impérativement m'assurer qu'il était satisfait avant de lui révéler le détail de sa facture et le montant total.

Je devais également m'assurer qu'il y avait bien les preuves de paiement des clients avec lesquels sa société traitait, imprimer la facture avec ce que la société devait payer et la faire signer par le client. Il fallait que je traite les no-show, me connecter sur l'extranet de Booking et Expédia pour vérifier les prix des arrivées et répondre aux demandes des clients.

Ensuite, la température des frigos devait être contrôlée. La date d'expiration et la durée des différents produits devaient être enregistrées, ainsi que le stockage des bons alimentaires pour éviter les coûts d'une intoxication alimentaire.

Pour terminer mon service, je devais vérifier mes e-mails pour répondre aux différentes demandes et réservations que j'avais reçues, puis transmettre les tâches et les instructions au réceptionniste PM shift pour m'assurer que les comptes étaient corrects. Il ne me restait plus alors qu'à imprimer mon journal de caisse afin de pouvoir vérifier la balance des différents modes de paiement sur TPE (carte bancaire, espèces, chèque vacances, chèque bancaire) qui allait me permettre de remplir mon journal de caisse ainsi que remettre au coffre la somme d'argent récoltée sur mon shift, et finir mon travail sur ce temps.

### **3.2.2- Ma mission en tant que réceptionniste PM shift : prise de service à 14h.**

Au début de ce shift, je devais accomplir les mêmes formalités qu'au début de celui du matin. Ensuite, je procépais à la lecture des instructions, un processus qui me permettait de terminer les tâches commencées par l'équipe précédente. Ensuite, je devais m'assurer que l'encaisse était la même que dans le système de gestion, et aussi vérifier et imprimer les montants des différents paiements par carte de crédit aux terminaux de paiement. Puis, je devais vérifier le nombre d'arrivées prévues pour la nuit et les différentes garanties de chaque séjour afin de mettre à jour la vue d'ensemble de l'état des chambres, mais aussi pour attribuer le type de chambre que chaque client ayant une réservation pour plus d'une nuit avait demandé. Un des points forts du groupe Accor est la communication interne entre les différents hôtels d'une même enseigne, puisqu'en cas de refus ou de renvoi d'un client, le réceptionniste doit faciliter son retour dans un hôtel du même groupe pour assurer au moins un TO régulier pour toute la chaîne.

La deuxième partie de mon travail, en attendant le client, consistait à préparer les tables du bar et de la cafétéria, à vérifier la température des frigos et à réapprovisionner les stocks en cas de besoin.

Lorsque le client arrivait à l'hôtel, je devais lui expliquer les différents services de l'hôtel pour l'informer de tous les horaires des différents services de l'hôtel : restaurant, bar, ouverture et fermeture de la porte principale, petit déjeuner. Je devais également être capable de gérer plusieurs commandes de bar et des plats en même temps.

Après avoir finalisé la phase d'accueil des clients, je devais démarrer la procédure de fin de shift, qui consistait à vérifier et à contrôler l'exécution des différents flux de travail au moment de la facturation, ainsi qu'à prendre note des différentes demandes et des observations importantes des clients à mes collègues dans le cahier de consignes, afin de maintenir le fil conducteur entre les différentes équipes de travail. Je devais également m'assurer que les différentes factures étaient correctement enregistrées et que les prix des menus et des services étaient appropriés pour chaque segment de clientèle, et apporter les corrections nécessaires. Je devais contrôler les cartes de crédit signalées à Booking, annuler celles pour lesquelles nous n'avions aucun message et information, relancer les clients avec qui nous avions déjà eu un contact par appel ou par mail. Il me fallait répondre aux commentaires des clients, vérifier les réservations à J-3, corriger les intégrations, signaler les demandes particulières. Je devais aussi faire attention au nettoyage des espaces communs et des matériels communs (bar, micro-ondes...).

À la fin de mon shift, je devais annuler à 18h les arrivées sans garanties, faire ma caisse et remettre au coffre la somme d'argent récoltée, remplir la matrice, faire contresigner, ranger mon checklist, puis passer les consignes au réceptionniste de nuit pour terminer mon shift.

### **3.2.3 Ma mission en tant que réceptionniste Night auditeur : prise de service à 21h20.**

Au début de mon service comme réceptionniste de nuit, j'avais à vérifier que toutes les entrées et sorties de l'hôtel étaient bien scellées et vérifier la température du ballon à chauffe-eau.

À la réception, je devais commencer mon service en faisant des points sur les consignes et en l'état de la caisse sur les logiciels FOLS et TPE pour suivre et traiter les arrivées et les clients présent, afin d'avoir une vue d'ensemble de la situation de l'hôtel en termes de disponibilité des chambres. J'avais également dû suivre les no-show et les annulations de la journée.

Cette première étape était très importante pour le travail de l'auditeur de nuit car il pouvait ouvrir le processus de préfacturation. Pour ce faire, l'auditeur de nuit que j'étais, devait d'abord procéder à la clôture du terminal de point de vente (TPV), afin de contrôler la segmentation des prix de chaque client et vérifier que les services de chaque client

étaient correctement facturés. Il fallait par la suite éditer le journal de caisse si nécessaire et mettre les ventes du jour dans le coffre-fort.

De cette manière je relançais le contrôle de facturation carte au niveau du terminal de paiement électronique (TPE), et je terminais ma journée sur le logiciel FOLS vers de 3h du matin. Une fois cette clôture effectuée sur logiciel, je devais rassembler sept pièces justificatives :

- ✓ Bon de contrôles de facturations de la journée clôturée.
- ✓ Bande de contrôles des versements par carte bancaire sur TPE.
- ✓ L'analyse des ventes par produit.
- ✓ L'édition du détail de l'économat.
- ✓ Journal de caisse global de la journée.
- ✓ Liste des no-show.
- ✓ La liste des clients en dépassement du crédit.

Ces documents permettent de modifier les statistiques d'exploitation au niveau de Revtool. J'avais ensuite à remettre tous ces documents au directeur de l'hôtel. Et pour terminer mon travail de réceptionniste de nuit, il me fallait imprimer une liste des clients en départ, présents et en arrivée, pour établir un rapport final des chambres nécessaire pour le remplissage des feuilles de ménage destinées aux femmes de chambre de l'hôtel.

Pour finir mon travail à la réception, je m'occupais de la préparation et de la mise en place du buffet pour le petit déjeuner en fonction de l'état prévisionnel des petits déjeuners. Il ne me restait plus qu'à m'occuper des départs tôt le matin et être disponible à la réception. Mon service de nuit se terminait alors à 7h du matin.

### **3.3. Analyse critique du stage et bilan personnel**

Après plusieurs mois à hôtel Ibis styles Paris porte de Montreuil, je suis arrivé à la conclusion que ce stage ne pouvait qu'être fructueux. J'ai pu passer de la théorie à la pratique et en apprendre davantage sur les métiers de l'hôtellerie et surtout le travail de réceptionniste. J'ai également pu m'occuper moi-même des réservations, accueillir les clients, qu'ils soient français ou même étrangers, et répondre à quelques appels téléphoniques.

J'ai aidé à préparer les comptes. Je remercie le département de Langues Étrangères Appliquées au commerce international de l'université de Paris 8 de m'avoir donné la possibilité de passer du temps dans l'entreprise et l'Hôtel Ibis hôtel Ibis styles Paris porte de Montreuil de m'avoir accueilli dans son équipe et de m'avoir fait découvrir le monde de l'hôtellerie.

J'ai rencontré certes plusieurs difficultés qui n'ont pas toujours permis de réaliser mon stage dans les meilleures conditions. Au nombre de celles-ci, je peux mentionner :

- Le problème de communication : les consignes de certains de nos collègues n'étaient pas toujours assez claires et précises ;
- L'incivisme des clients : certains clients fument dans les chambres ce qui d'éclanche parfois l'alarme d'incendie ;
- Le surbooking : J'étais parfois contraint de déloger des clients qui réservent chez nous vers d'autres hôtels ce qui ne se passait pas toujours bien.
- Les conflits avec les clients : certains dont leurs chambres n'ont pas été faites, demandent d'être remboursés ;
- Les conflits entre clients à gérer : d'autres clients trop bruyants empêchent aux autres clients d'avoir un repos et un sommeil doux ;
- Les comportements déplacés des clients : certains clients se montrent particulièrement insolents et même parfois très agressifs. Un jour j'ai dû refuser une chambre à un client qui disputait et frappait sa copine en face de moi devant l'hôtel. Mécontent, ce dernier m'a menacé, mais j'ai gardé mon sang froid pour gérer la situation et tout s'est bien passé au final.

Cependant, ces difficultés ne sauraient obstruer tout l'intérêt que ce stage a représenté pour moi en termes de qualités et compétences acquises. En effet, les mois passés à l'hôtel Ibis styles Paris porte de Montreuil m'ont permis d'acquérir quelques qualités essentielles pour réussir dans le monde des affaires en général et celui de l'hôtellerie en particulier : la polyvalence, la disponibilité, la gestion des communications par téléphoniques, électroniques et interpersonnelles en plusieurs langues (français, anglais et espagnol).

Dans le même ordre d'idée, ce stage m'a permis d'acquérir l'autonomie dans la gestion de mon shift, la capacité de travailler en équipe, une bonne capacité relationnelle, le « multitasking», la résolution des problèmes , le sens commercial et du service ( Je représente l'entreprise envers ses fournisseurs et clients), le dynamisme ainsi que la rigueur car l'hôtellerie est un secteur très complexe, de par son aspect social et aussi commercial.

Plus précisément, le travail dans la zone d'accueil m'a permis de maîtriser le travail qui se fait en amont de la réception, j'ai pu ainsi travailler la technique d'approche des clients, qui est essentielle pour tout bon réceptionniste. J'ai également pu m'adapter au travail d'équipe, car le travail d'équipe est une activité basée sur la contribution conjointe des étudiants. De plus, ce stage m'a permis de m'adapter à toutes sortes de personnalités et d'essayer de comprendre les autres.

Par ailleurs, le stage m'a permis de comprendre découvrir et maîtriser le fonctionnement des progiciels de gestion des hôtels comme Fols, un logiciel qui me permettait de gérer la structure de l'hôtel à tous les niveaux ou Résa Web grâce auquel je gérais les réservations.

J'ai également réalisé que travailler dans le secteur de l'hôtellerie exige un certain niveau d'engagement personnel, un certain sacrifice de la vie personnelle pour donner le meilleur de soi-même.

Enfin, un hôtel ne travaille pas seulement pour lui-même, mais prend aussi soin de son environnement, c'est-à-dire des différents hôtels de même taille, mais aussi de nos concurrents directs et des différentes structures administratives et associatives (agence de voyage, CDT, CRT), qu'il est parfois très important de connaître.

En bref, il me semble qu'un stage reste un excellent moyen non seulement d'acquérir une expérience professionnelle, mais aussi de mettre en pratique certaines connaissances théoriques.

En fin de compte, j'ai réalisé que l'industrie hôtelière est une industrie qui répond parfaitement à mes attentes professionnelles en ce sens que l'hôtel constitue un cadre idéal pour m'exercer en même temps dans les domaines linguistique et commercial.

## **PARTIE 4 : RESUME DE STAGE EN ESPAGNOL**

En el marco de mi licenciatura en Lenguas Extranjeras Aplicadas a los Negocios Internacionales, vía inglés-español en la Universidad de París 8, estoy realizando unas prácticas desde mayo de 2019 en el hotel Ibis Styles Paris Nation Porte de Montreuil. Es un hotel de 3 estrellas que forma parte del grupo Accor y de la cadena de hoteles Ibis. Situado en el número 36 de la rue de La Croix Saint-Simon 75020 París, está gestionado por el grupo de gestión hotelera Solanet.

En este establecimiento hotelero, me asignaron al departamento de recepción y concretamente trabajé como recepcionista. Mis principales tareas eran dar la bienvenida y orientar a los clientes, facturar y controlar el flujo de caja diario, registrar las reservas, tomar los pedidos, servir la comida y las bebidas según las normas y técnicas habituales, respetar el servicio y las técnicas comerciales y hacer el cierre diario. Al no tener experiencia laboral antes de estas prácticas, para mí fue una verdadera oportunidad que una empresa como ésta me ofreciera una oportunidad ideal para seguir exponiéndome a las realidades del trabajo.

Tras una rápida integración en el equipo de recepción, tuve la oportunidad de realizar varias tareas que representaban la misión general de las prácticas.

Cada una de estas tareas, beneficiosas para el servicio y el funcionamiento eficiente del hotel, eran en consonancia con la estrategia del hotel, precisamente con la estrategia de alimentos y bebidas, con un enfoque en diferentes áreas de gestión. Tengo excelentes recuerdos de estas prácticas. Pude aprender las técnicas necesarias para satisfacer mejor las necesidades de los huéspedes al tiempo que ofrecía un servicio amable y profesional.

Gracias a mis prácticas, también pude aprender las características específicas de este entorno: flexibilidad, diligencia, puntualidad, contacto con los clientes.

Dado que el departamento de recepción es la pieza central para hacer frente a los principales retos del hotel, se me asignaron varios objetivos de rendimiento, principalmente el buen servicio al cliente, la etiqueta comercial, la gestión del estrés, la colaboración, la gestión del tráfico en la oficina y la comunicación.

#### **4.1 ¿Cómo mantener un índice de ocupación regular y una facturación satisfactoria en un contexto marcado por el Covid19 ?**

El principal problema al que se enfrenta el hotel Ibis Styles Paris Nation Porte de Montreuil hoy en día es cómo mantener una tasa de ocupación regular y un volumen de negocio satisfactorio en un contexto marcado por el Covid19.

De hecho, la profunda crisis financiera provocada por la COVID-19 ha provocado cambios drásticos en el sector hotelero, con descensos en los principales indicadores de rendimiento, el cierre de muchos hoteles y el despido de muchos empleados de hoteles, lo que ha provocado pérdidas de empleo y despidos en todo el sector. Por ejemplo, los ingresos por habitación (REVPAR) del hotel Ibis Styles Paris Nation Porte de Montreuil cayeron un 59,3% en el primer semestre, mientras que sus ingresos descendieron un 52,4%. Debido al cierre de las fronteras y a las medidas restrictivas adoptadas por el gobierno francés y otros gobiernos, el negocio del hotel siguió disminuyendo.

Ante esta situación, el grupo Accor, del que forma parte el hotel Ibis Styles Paris Nation Porte de Montreuil, pretende tomar varias decisiones, en particular reorientando su modelo de negocio hacia un modelo "asset-light", haciendo el hotel más sencillo, ligero, ágil y aún más cercano a los clientes.

Además de cambiar el modelo de negocio, el hotel y su grupo están considerando : construir una comunicación de proximidad escuchando mejor a los clientes para responder mejor a sus expectativas; fijar precios adaptados a las circunstancias; diversificar los servicios del hotel para llegar a más clientes y aumentar los ingresos; tranquilizar a los consumidores respondiendo de forma eficaz y sostenible a sus preocupaciones en materia de seguridad sanitaria (introducción de procedimientos de registro digital, sistemas de tratamiento del aire, procedimientos de limpieza a alta temperatura o incorporación de agua y geles hidroalcohólicos son medidas que pueden adoptarse en poco tiempo, etc.).

Como recepcionista, estaba casi en el centro de estos retos para el hotel en cuanto a las tareas asignadas.

## **4.2 Análisis crítico de las tareas**

A mi llegada al hotel Ibis Styles Paris Nation Porte de Montreuil, mi objetivo era trabajar con un equipo que comparta mi dedicación al desarrollo y al avance. Inmediatamente, me asignaron varias tareas.

Así que, detrás de mi mostrador, mi principal misión era dar la bienvenida a cada cliente en persona o por teléfono e informarle sobre las instalaciones del hotel, refiriéndome al programa de reservas del que era responsable. Les informaba de los precios y de los diferentes servicios ofrecidos (desayuno, comedor, caja fuerte, etc.). A su llegada, les daba la llave, me encargaba de su equipaje y les llevaba a su habitación. También tenía que ser capaz de darles información sobre el transporte público y los lugares de interés de la ciudad.

Para que ninguna pregunta quedara sin respuesta, había hecho el esfuerzo de tener conocimiento de la ciudad y del hotel. Además de la función de recepción, también tuve que llevar a cabo tareas administrativas: administración, uso de herramientas informáticas cada vez más frecuentes, reservas y registros de entrada y salida. A partir de esta información, indicaba qué habitaciones debían estar totalmente preparadas para la llegada o simplemente limpiadas. Tenía que responder eficazmente a las peticiones de los huéspedes y hacer que se sintieran cómodos durante su estancia, transmitir la información recibida en la recepción a los departamentos correspondientes (por ejemplo, cocina o contabilidad), hacer pedidos a proveedores externos y, si era necesario, tramitar las reservas de los clientes (restaurantes, excursiones, taxis, etc.).

También me encargaba de emitir las facturas y recibir los pagos de cada huésped. Además, era responsable de llenar el hotel, es decir, de asegurarse de que el hotel tuviera una tasa de ocupación regular. Por ejemplo, si el hotel se enfrentaba a una cancelación importante, tenía que reaccionar muy rápidamente e informar a las oficinas de reservas de que aún había habitaciones disponibles en mi hotel y negociar un mejor precio. Del mismo modo, tuve que elaborar encuestas de satisfacción de los clientes y analizar los resultados para optimizar el índice de ocupación y la facturación.

Como portero del hotel, era la primera y la última persona que recibía al cliente cuando entraba por la puerta. Gracias a la calidad de mi trabajo, era responsable de proteger la imagen del establecimiento. Para ello, debía tener un cierto sentido de la acogida, una apariencia impecable y una buena dosis de compostura, para ser una persona de contacto ideal y a la vez muy organizada.

También tenía que haber una presencia física constante en la recepción y vigilar la rotación interna del hotel. Al estar pendiente de todo, debía saber en todo momento del día cuántas habitaciones estaban disponibles y si se necesitaba personal adicional para atender a un grupo numeroso.

Mi aportación ha sido notable para la recepción y el hotel en general. Cuando llegué al hotel en mayo de 2019, la ocupación rondaba el 60% para una media del 40% en Europa. En pocos meses, esta cifra ha subido al 85% antes de que la pandemia mundial de Covid19 la haga caer drásticamente a partir de marzo de 2020. Este rendimiento antes de la crisis sanitaria se debe en gran medida a los esfuerzos del equipo de la oficina principal del que formé parte. A pesar de los efectos devastadores de la crisis sanitaria, pudimos elevar la tasa de ocupación del hotel de menos del 10% en marzo de 2020 al 55% actual. Por lo tanto, estamos avanzando con gran entusiasmo para volver al nivel anterior a la crisis.

Durante estos meses, aporté mi pasión por la resolución de problemas y mi experiencia en la innovación a través del trabajo en equipo. (véase el Anexo 3). Utilicé varios de mis activos al servicio de las misiones que se me asignaron. Además de una sólida formación universitaria en Lenguas Extranjeras Aplicadas a los Negocios Internacionales, curso de inglés-español, que me convirtió en un recepcionista trilingüe (francés-inglés-español), tenía destreza en el uso de varios programas informáticos utilizados en la recepción, como Microsoft Excel, Word, Outlook y PowerPoint, y Adobe Acrobat Professional.

Además, mi carácter cortés y mi capacidad de adaptación no estaban en reposo. Esto me permitió adaptarme a la clientela y al ritmo más o menos sostenido de la actividad (estacional / fuera de temporada, etc.). Puede parecer obvio, pero mantener una actitud profesional en cualquier circunstancia es crucial. Además, tenía que ser capaz de adaptarme a los clientes extranjeros y, por tanto, expresarme en varias lenguas extranjeras y, afortunadamente, domino tres de ellas.

Mi departamento y mi estructura en su conjunto también se beneficiaron de mi reactividad, mi rigor, mi sentido de la memoria, mi autonomía y mi disponibilidad. Todos estos activos me permitieron realizar varias actividades diferentes simultáneamente, demostrar una cierta memoria visual y auditiva (lo que me permitió evitar preguntar la identidad del cliente con demasiada frecuencia, por ejemplo, o simplemente recordar las peticiones realizadas por varios clientes, etc.). Mi autonomía me permitió organizarme bien, lo que es esencial para no sentirme abrumado. Dado que el trabajo implica muchas tareas administrativas e imprevistos.

Gracias a mi disponibilidad y a mi excelente condición física, pude trabajar por las noches, los fines de semana y los días festivos, sentado y a menudo de pie durante muchas horas.

Todas estas ventajas y contribuciones no pasaron desapercibidas, ya que varios clientes apreciaron especialmente mi trabajo y admitieron que mi cortesía y mi amabilidad eran lo que les empujaba a volver a nuestro hotel. De hecho, estoy encantado de haber dado a los huéspedes del Ibis Styles Paris Nation Porte de Montreuil una mejor experiencia cada vez que interactúan con la empresa. Una gran experiencia que no sólo hizo sonreír al cliente, sino que también ayudó a la empresa a hacerse un hueco en los buenos libros del cliente.

A cambio, los meses pasados en este hotel de Accor fueron muy beneficiosos para mí, ya que me permitieron desarrollar muchas habilidades.

Aprendí a ser bueno en el servicio al cliente. Aprendí que un buen recepcionista debe ser siempre amable, estar bien arreglado y, si el cliente tiene que esperar, asegurarse de que la espera sea cómoda.

También aprendí a manejar la etiqueta de los negocios. El protocolo telefónico de los recepcionistas también desempeña un papel importante en la atención al cliente cuando se trata de responder a las llamadas o a los correos electrónicos, ya que el objetivo principal de un recepcionista es recibir a los visitantes y enviarlos a los lugares adecuados. Para causar una buena impresión, tuve que seguir el protocolo de etiqueta que se ajusta a las normas de la empresa. Este protocolo incluía la gran variedad de tareas que tenía que realizar, reglas de conducta al teléfono que sólo mejoran con la práctica, reglas de comunicación como la paciencia con los visitantes y las personas que llaman, y el código de vestimenta.

Mis prácticas en este hotel también fueron de gran ayuda en cuanto a la gestión del estrés. Me di cuenta de que un recepcionista debe ser capaz de manejar el estrés en el trabajo. Su oficina puede pasar de repente de un día agradable y sombrío a una montaña rusa emocional, así que tuve que practicar el manejo del estrés a diario. Tratar con los clientes no siempre es una experiencia agradable, así que me propuse desarrollar mis propias formas de lidiar con el estrés.

En el proceso, he llegado a comprender la importancia de ser muy diplomático y cortés en el trato con mis clientes, pero también muy paciente y amable.

Una de las habilidades clave que aprendí durante estas prácticas fue la capacidad de trabajar en equipo. Como yo, junto con toda la recepción, tenía objetivos de rendimiento que cumplir, mi capacidad para colaborar con todos los demás empleados del hotel era crucial. Como empleado de primera línea de toda la empresa, era por tanto cada vez más importante para mí colaborar y esforzarme por ofrecer una mejor experiencia a los huéspedes. El éxito de la colaboración requiere un espíritu de cooperación y respeto mutuo, por lo que fui más eficaz cuando trabajé en colaboración con otros colegas de la recepción. Al final, pude encontrar un equilibrio entre los logros personales y los objetivos del grupo.

Además, pude adquirir la capacidad de comprender la diversidad. Un recepcionista se encuentra con muchas personas al día, por lo que debe saber que no todos los que entran son iguales. Tuve que reconocer y comprender la diversidad que existe y tratar a todo el mundo en consecuencia, ya que la gestión de la diversidad presenta un conjunto único de desafíos. Se me pidió que tratara a cada persona como un individuo y que tuviera la mente lo suficientemente abierta como para no tener un juicio preconcebido sobre nadie.

Por último, mis prácticas me familiarizaron con la capacidad de comunicar con claridad y perspicacia. Desde el principio de mi función, me di cuenta rápidamente de que, para ser eficaz, tenía que invertir en la comunicación, ya que es el medio fundamental de interacción. La escucha activa y la gran capacidad de atención al cliente son también esenciales. Esta habilidad adquirida me ha permitido muy a menudo poner en contacto a las personas que llaman y a los visitantes con los empleados adecuados, así como gestionar de forma competente los problemas y las solicitudes básicas de atención al cliente.

#### **4.3 Una experiencia lingüística memorable**

Cualquier cosa que haga más cómoda la vida diaria del cliente, como la comunicación, puede afectar a la demanda turística y, a su vez, a la satisfacción y retención de los clientes en un hotel. Los conocimientos de lenguas extranjeras son necesarios en la economía global actual. La eficacia de los idiomas ayuda a las personas a desarrollarse en sus carreras y a las empresas multinacionales a ampliar sus objetivos en el extranjero. Así pues, las lenguas extranjeras desempeñan un papel importante en el sector de la hostelería mundial.

El hotel Ibis Styles Paris Nation Porte de Montreuil ha entendido e integrado este factor clave de la influencia de un hotel. Uno de sus puntos fuertes es su personal multilingüe, que puede recibir e interactuar con los huéspedes en seis idiomas diferentes: inglés, francés, árabe, español, italiano y portugués.

Comprender la cultura de los turistas que llegan a través del lenguaje y empezar un diálogo abierto que utilice herramientas verbales y no verbales para combatir los estereotipos y los malentendidos, apoya un enfoque exitoso de los factores del modelo de calidad de servicio “RATER” es decir, la fiabilidad, la garantía, los elementos tangibles, la empatía y la reactividad.

El valor de los conocimientos de lenguas extranjeras genera una serie de beneficios para el hotel. En primer lugar, el valor añadido que aportan las lenguas extranjeras a la estructura. En segundo lugar, la importancia de la productividad, de la comunicación eficaz, especialmente en la publicación promocional en la interfaz con los clientes. La comunicación en este ámbito es muy importante: el primer contacto influye constantemente en la experiencia del cliente.

Así, las lenguas extranjeras tienen un efecto importante en la satisfacción de los clientes del hotel Ibis Styles Paris Nation Porte de Montreuil, ya que la competencia de las empresas hoteleras ha aumentado en densidad hoy en día y la dirección del establecimiento hotelero ha comprendido cada vez más la importancia de los buenos servicios y de la satisfacción de los clientes.

La eficacia de las lenguas extranjeras permite al hotel, y especialmente al servicio de recepción del que formé parte, acoger a los clientes internacionales con una bienvenida en su propio idioma. Esto permite que cada uno de nuestros clientes se sienta como en casa, a gusto, y que la satisfacción del cliente aumente. También nos permite anticiparnos a las necesidades y demandas particulares del cliente y satisfacerlas con eficacia.

Las experiencias del hotel Ibis Styles Paris Nation Porte de Montreuil han demostrado que los visitantes que reciben un servicio en un idioma distinto al suyo son menos propensos a dejar propinas, dar una opinión positiva y recomendar el servicio a otros amigos. Pero lo más importante es que los clientes tienden a temer que se les malinterprete si utilizan un segundo idioma, ya sea porque no confían en su nivel de competencia lingüística o porque consideran que ciertos temas de comunicación son muy importantes: la emoción que controla el servicio que reciben los visitantes afecta a su percepción general del nivel de servicio recibido. Por lo tanto, el hecho de que se le permita hacer demandas y peticiones obvias en la lengua materna alivia el estrés innecesario. También hemos comprobado que el idioma tiene una correlación sensacional con la actitud del cliente en cuanto al sentimiento de pertenencia a una comunidad con personas que comparten el mismo idioma, y un análisis con la organización que lo utiliza hace que el cliente se sienta como en casa y no lejos de casa.

En la recepción, éramos responsables de que los clientes tuvieran una experiencia lo más agradable posible. Nos encargábamos de dar la bienvenida y registrar a nuestros huéspedes a su llegada, facilitar su estancia y responder a las llamadas telefónicas o a los correos electrónicos en uno de los seis idiomas del hotel (inglés, francés, árabe, español, italiano y portugués) de forma clara y positiva.

Sin embargo, noté y a veces experimenté enormes dificultades para utilizar las lenguas extranjeras dentro del hotel. Personalmente, sólo domino tres de los seis idiomas que utiliza el hotel, lo que no siempre resultaba evidente cuando estaba solo en la recepción y tenía que recibir a un huésped que no hablaba ni inglés, ni francés ni español. Esta dificultad me dio la idea de completar mis estudios más adelante con una formación adicional en otros idiomas para preparar mi integración en el campo.

De forma más general, los problemas más frecuentes con los que se encontraron los recepcionistas en el uso de las lenguas extranjeras fueron los problemas para escuchar el acento de los clientes extranjeros, siendo los siguientes aspectos los más importantes: problema de escucha debido a las limitaciones de vocabulario, problema de comprensión cuando los clientes extranjeros hablan rápidamente. Además, algunos clientes tienen dificultades para entender la conversación y no están familiarizados con el vocabulario del extranjero. Además del acento, otros aspectos son: la pronunciación, la velocidad del discurso, los diferentes acentos de los hablantes, la falta de concentración, la ansiedad y la mala calidad de la grabación fueron los principales motivos de comprensión auditiva. Además, el otro problema frecuente del servicio de recepción es el nivel de idioma, que a menudo se traduce en la incapacidad de explicar lo que quieren los clientes extranjeros o de informarse a fondo: cuanto más alto es el nivel, más hay que pensar en francés antes de hablar el otro idioma, lo que dificulta el uso correcto de la terminología en diversas situaciones, lo que provoca ansiedad y el olvido de lo que se ha aprendido a hablar en situaciones desconocidas, así como problemas de pronunciación.

## Conclusion

Pour conclure, Il semble intéressant de rappeler que ce rapport rend compte de plusieurs mois d'activité comme stagiaire réceptionniste à l'hôtel Ibis Paris Nation Porte de Montreuil. Ce stage répond parfaitement à mes attentes dans la mesure où il me permet d'acquérir de nouvelles notions. Il m'a également permis de découvrir un univers que je ne connaissais finalement que très peu mais pour lequel je porte désormais un immense intérêt dans le but de ma vie future : le secteur hôtelier en général et le poste de réceptionniste en particulier. Ce stage était donc non seulement un moyen pour moi de mettre en pratique certains acquis théoriques, mais c'était également un très bon moyen d'acquérir de l'expérience professionnelle. Ainsi j'ai pu apprendre les qualités essentielles liés aux métiers de l'hôtellerie, telles que: la polyvalence, le dynamisme, la disponibilité et beaucoup de rigueur car c'est un domaine très complexe d'une part par son aspect social et d'autre part son aspect commercial. J'ai également appris à utiliser l'un des logiciels phare (FOLS) dans la gestion d'un hôtel à tous les niveaux, comprendre en détails le fonctionnement du métier de la réception, l'accueil, l'attitude courtoise, la prise des réservations, le check in et le check out, le traitement des mails, la satisfaction des clients, la disponibilité pour ces derniers, la gestion des conflits entre les clients, etc.

En outre, j'ai pu remarquer que la théorie ne correspondait pas nécessairement à la pratique. Grâce à mon expérience professionnelle, j'ai appris à avoir confiance en moi. J'ai compris qu'il ne fallait pas avoir peur d'apprendre et de faire des erreurs car celles-ci font partie intégrante de toute formation.

Par ailleurs, au cours de ces années d'apprentissage, j'ai eu l'occasion de mettre en pratique tout ce que j'ai appris pendant ma formation théorique à l'université. Les cours comme Culture d'entreprise et marchés, Revue de Presse anglais et espagnol, Marketing, Découverte du monde du travail, Comptabilité et statistiques, Droit commercial et Littératures anglophones m'ont particulièrement aidé pendant mes mois de stage au sein de l'hôtel. Parfois j'essayais de faire des liens entre mes cours et la fonction que j'exerçais, ce qui me permettait de comprendre pourquoi l'enseignant avait insisté sur certaines notions.

Je peux aussi dire que le métier de réceptionniste, loin du cliché du travail de bureau, est captivant de par la diversité des tâches à accomplir et des dossiers à traiter, sans oublier le contact humain. C'est donc une expérience enrichissante aussi bien sur le plan professionnel qu'humain.

J'ai fini par admettre que le monde des affaires est un vaste domaine qui nécessite régulièrement une mise à jour, où l'ouverture, la polyvalence, la concentration et le sérieux sont des éléments primordiaux. Heureusement que ma formation dispensée par le département de Langues Étrangères Appliquées au commerce international m'a aussi beaucoup aidée dans mon analyse des agents du milieu des affaires, autant sur le plan théorique. Mes observations et études m'ont aussi appris que développer son réseau d'interconnaissances est primordial dans ce milieu, afin de développer son activité professionnelle et ses perspectives de développement. En fin de compte je puis dire sans risque de me tromper que j'ai vécu à l'hôtel Ibis Paris Nation Porte de Montreuil une expérience mémorable.

## BIBLIOGRAPHIE

Shaw, A. A., (2020). *SWOT Analysis of the Hotel Industry*. Marketingtutor.net. Consulté le 15 décembre 2020 sur <https://www.marketingtutor.net/swot-analysis-of-the-hotel-industry/#Opportunities-for-the-Hotel-Industry>

BEAUVOIS M. (2003), « L'hôtellerie, la restauration et les cafés, un secteur très spécifique en termes d'emploi et de rémunération », *Insee Première* n° 889, pp 77-89.

Bowo. (2020). *COVID 19 : pourquoi l'hôtellerie ne sombrera pas*, Bowo.fr. Consulté le 15 décembre 2020 sur <https://info.bowo.fr/covid-19-pourquoi-lh%C3%B4tellerie-ne-sombrera-pas>

Chamoun, R. (2020). *COVID19 : Quels leviers pour une relance du secteur de l'hôtellerie?*, Tendancehotellerie.fr. Consulté le 15 décembre 2020 sur <https://www.tendancehotellerie.fr/articles-breves/vos-articles/13260-article/apres-crise-du-coronavirus-hotellerie-nul-ne-peut-predire-l-avenir>

GUÉGNARD, C. (sous la coordination de) (2004). « À la recherche d'une conciliation des temps professionnels et personnels dans l'hôtellerie-restauration », *Relief* n° 7, Céreq.

Hiren. (2020). *Marché mondial de l'hôtellerie – À quoi ressemble l'avenir de l'industrie après Covid? Analyse et prévisions de croissance 2020-2026*. Instant-interview.com. Consulté le 11 décembre 2020 sur <https://www.linstant-interview.com/843789/marche-mondial-de-lhotellerie-a-quoi-ressemble-lavenir-de-lindustrie-apres-covid-analyse-et-previsions-de-croissance-2020-2026/>

Fraenkel, S., Iunius, Ray F. (2007). *Industrie de l'accueil: Environnement et management*. Louvain-la-Neuve, Belgique: De Boeck Supérieur. 200p.

Iunius, Ray F., Fraenkel, S. (2009). *Hôtellerie de luxe: Productivité, qualité, rentabilité*. Louvain-la-Neuve, Belgique: De Boeck Supérieur. 214p.

Paquerot, M., Queffelec, A., Sueur, I. & Biot-Paquerot, G. (2011). « L'e-réputation ou le renforcement de la gouvernance par le marché de l'hôtellerie ? ». *Management & Avenir*, 45(5), pp 280-296.

Picherit, J. (2002). L'hôtellerie, les hôteliers et hôtelières. *Le Moyen Âge, tome cviii(2)*, pp301-332.

Piraux, M. (1980). « L'hôtellerie en Ardenne-Meuse ». *Courrier hebdomadaire du CRISP*, 902(37), pp1-33.

Tixier, M. (2008). La contribution de l'hôtellerie haut de gamme à la renommée internationale de Courchevel. *Humanisme et Entreprise*, 290(5), pp 61-73.

Watkins, M et al. (Avril 2020). *Après-crise du coronavirus & Hôtellerie : « Nul ne peut prédire l'avenir »*. Consulté le 11 décembre 2020. Kpmg.fr sur <https://assets.kpmg/content/dam/kpmg/fr/pdf/covid-19/fr-hotellerie.pdf>

<https://www.statista.com/statistics/256252/net-income-of-marriott-international/>

Accor ( Mars 2021). Consulté le 01 avril 2021 dans wikipedia

<https://fr.wikipedia.org/wiki/Accor>

JSEblog.fr (Novembre 2020) « Le marché de l'hôtellerie » Consulté le 20 janvier 2021 sur

<https://jesuisentrepreneur.fr/informations-sectorielles/cafe-hotel-restaurant/hotellerie>

S. Lock, (Août 2020) « Les marques hôtelières les plus précieuses dans le monde 2020, en valeur de marque». Consulté le 15 novembre 2020 sur

<https://www.statista.com/statistics/732907/most-valuable-hotel-brands-worldwide/>

Wyndham Hotels & Resorts (Juillet 2020) « Wyndham Hotels & Resorts dévoile ses plans pour entrer au Népal et au Bhoutan, présente Hawthorn Suites par Wyndham Brand en Inde » consulté le 27 novembre 2020 sur

<https://www.hospitalitynet.org/news/4099553.html>

S. Lock, (Mars 2021) « Bénéfice net de Marriott International, Inc. dans le monde 2007-2020». Consulté le 6 avril 2021 sur

<https://www.statista.com/statistics/256252/net-income-of-marriott-international/>

# ANNEXES

## Annexe 1 Job description pour le poste de réceptionniste à l'hôtel Ibis Styles Paris Nation Porte de Montreuil

Prêt(e) à découvrir un univers passionnant?

Notre équipe t'attend pour t'accompagner pendant ces 2 années d'études (Bac Pro ou BTS).

Réception, petit déjeuner, bar, gestion, animation, community managment... les champs d'action est large et ne dépend que de toi !

Bien sûr, le bien-être de nos clients et notre qualité de service restent nos priorités.

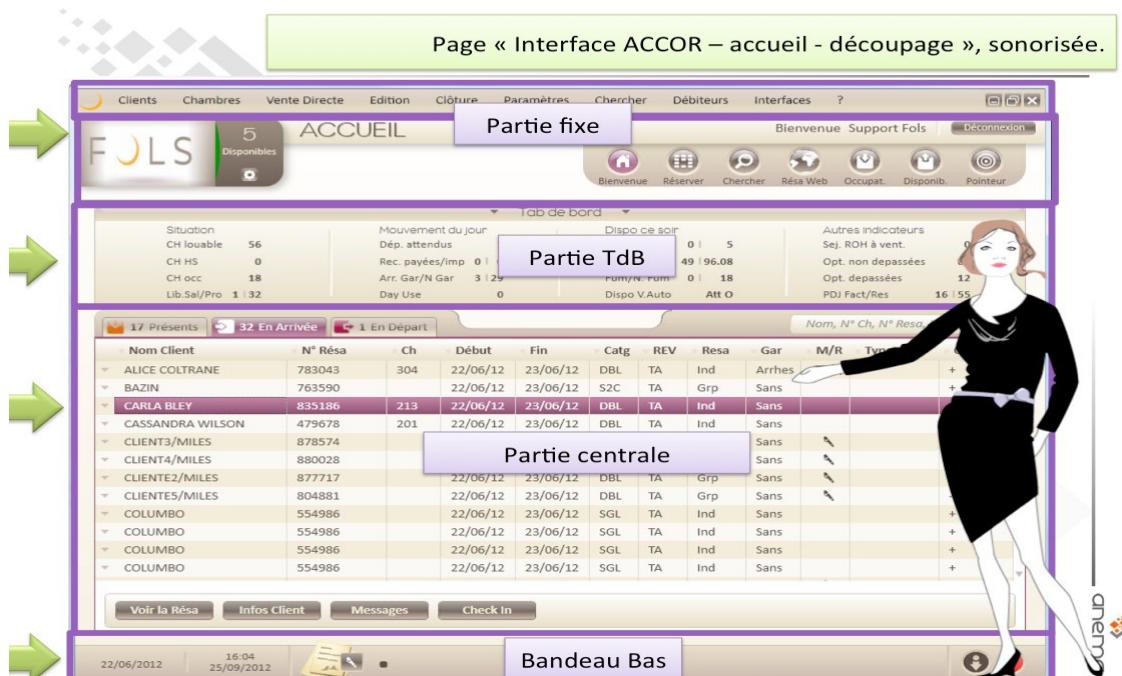
Accueil, empathie, énergie, professionnalisme... Voici une partie des qualités indispensables pour réussir ta mission.

Si tu es celle (celui) que nous recherchons, envois ta candidature au plus vite, nous t'attendons.

Source : [www.hosco.com](http://www.hosco.com)

## Annexe 2 Interface du logiciel Fols

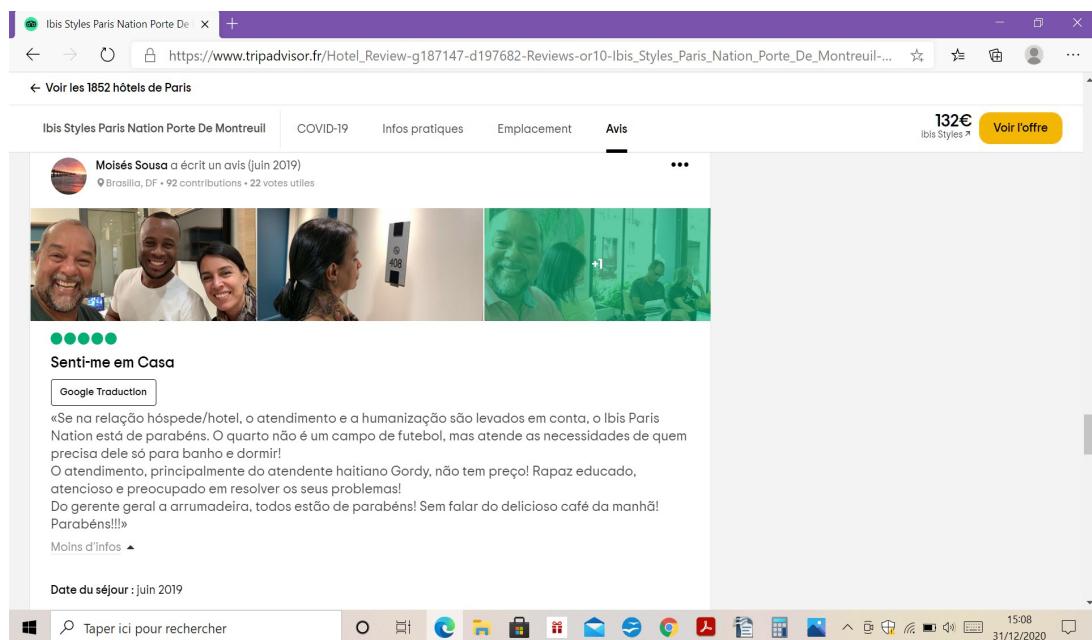
Source : Anema, découverte Fols V7-Storyboard



### **Annexe 3 Avis vérifiable sur Expedia.com, publié par deux de nos clients satisfaisant de mon service et celui de toute l'équipe.**

À noter que cet avis est publié au mois de juin 2019, soit un mois après mon arrivée à l'hôtel.

Source Tripadvisor: [Ibis Styles Paris Nation Porte De Montreuil Hotel : tarifs 2020 mis à jour et 189 avis - Tripadvisor](https://www.tripadvisor.fr/Hotel_Review-g187147-d197682-Reviews-or10-Ibis_Styles_Paris_Nation_Porte_De_Montreuil-Hotel.html)



The screenshot shows a TripAdvisor review for the Ibis Styles Paris Nation Porte De Montreuil. The review is written by Moisés Sousa in June 2019. It highlights the friendly service, particularly the Haitian concierge Gordy, who is described as educated, considerate, and problem-solving. The room is mentioned as being suitable for a shower and sleeping. The review is rated 4 stars. Below the review, there is a photo of three people smiling, identified as Moisés Sousa and his wife Gordy Alcius.

*De gauche à droite sur la photo, M. et Mme. MOISES Sousa et moi Gordy ALCIUS au milieu.*

Proposition de traduction :

« Si, dans la relation client/hôtel, le service et l'humanisation sont pris en compte, l'ibis Paris Nation mérite nos félicitations. La chambre n'est pas un terrain de football, mais répond aux besoins de ceux qui en ont besoin seulement pour se laver et dormir ! Le service, surtout du concierge haïtien **Gordy, n'a pas de prix ! Garçon éduqué, attentionné et soucieux de résoudre vos problèmes.** Du directeur général à la femme de chambre, tout le monde est félicité. Sans parler du délicieux petit déjeuner ! »

Félicitations ! »

## Annexe 4 Fiche A, page 1

A REMPLIR PAR L'EMPLOYEUR		A REMPLIR PAR L'UNIVERSITE	
MISSIONS ET ACTIVITES DU STAGIAIRE		COMPETENCES A ACQUERIR PAR LE STAGIAIRE	
(Lister les grandes finalités du poste, déclinées par grands domaines ou secteurs d'activité ainsi que les activités/tâches qui seront effectuées par le stagiaire)		(Cocher les compétences métiers et les compétences transversales qui seront mobilisées par le stagiaire pour effectuer les missions qui lui seront confierées au cours de son stage)	
Fonction		Compétences Métiers	
RECEPTIONISTE DE NUIT		<input checked="" type="checkbox"/> Communiquer et produire des documents écrits en langue maternelle et en différentes langues <input checked="" type="checkbox"/> Prioriser et planifier sa propre charge de travail, évaluer et corriger les activités réalisées. <input checked="" type="checkbox"/> Travailler en équipe autant qu'en autonomie, au service d'un projet <input checked="" type="checkbox"/> Mobiliser des concepts et cadres théoriques en relation avec la vie de la structure d'accueil	
Missions principales		1) ACCUEIL ET ACCOMPAGNEMENT DES CLIENTS (INTERNAUX) 2) FACTURATION ET GESTION DE LA CAISSE FOURNIEURE 3) ENREGISTREMENT DES RESERVATIONS ET REÇU DU PORTEFEUILLE 4) REALISATION DE LA CLERMINE TOURNAIGE 5) RESPECT DE LA PROCEDURE ADMINISTRATIVE 6) AUTONOMIE DANS LA LOGISTIQUE DU STAGIAT ET RESPONSABLE D'UN HOTEL	

## Annexe 5 Fiche A, Page 2

<b>Activités/Tâches principales</b>	
<p><b>1) RECEPTION - COMPÉTENCES PRATIQUES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- CHECK IN / CHECK OUT / HÉBERGEMENT - LOGISTIQUE</li> <li>- RÉSERVATION - COLLECTIF POUR MÉS</li> <li>- ACTION DE VENTE EN HÉBERGEMENT ET RESTAURATION</li> <li>- SAVOIR Être - COMPÉTENCES COMPORTEMENTALES</li> </ul> <p><b>2) TRAVAIL EN Équipe - PASSION DE SERVICE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ACCUEILLIR, ACCOMPAGNER, VEINER À LA SATISFACTION DU CLIENT,</li> </ul> <p><b>3) .....</b></p>	
<b>Compétences Transversales</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Valoriser son parcours et ses compétences de manière synthétique</li> <li><input type="checkbox"/> Situer son rôle et sa mission au sein d'une organisation pour s'adapter et prendre des initiatives</li> <li><input type="checkbox"/> Maîtriser des logiciels</li> <li><input type="checkbox"/> Développer une argumentation et réaliser une présentation écrite et orale</li> <li><input type="checkbox"/> Mener des actions et évaluer les résultats</li> <li><input type="checkbox"/> Identifier et mobiliser les concepts économiques, juridiques et géopolitiques essentiels pour remplir des missions de communication, traduction, négociation commerciale, études et développements de marchés etc.</li> </ul>	
<p><b>Ibis Styles Paris Nation Porte de Montrouge</b>  <b>TOUR HOTEL S.A.S</b>  <b>36 rue de la Croix Saint Simon</b>  <b>75020 Paris</b>  <b>Tél. : 01 43 70 77 70</b>  <b>HAOX0-GM@accor.com</b>  <b>www.ibis.com</b>  <b>Paris B 335 308 391</b></p> <p><i>[Handwritten signature]</i></p>	
<p>Nom de l'étudiant : GORDY  <b>Avis du responsable des stages :</b> CHARLES</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Favorable    <input type="checkbox"/> Défavorable</p> <p>Observations éventuelles :</p> <p><i>[Handwritten signature]</i></p>	<p>46</p>

## **Annexe 6 Contrat de travail P1**

### **CONTRAT DE TRAVAIL A DUREE INDETERMINEE**

#### **Conclu entre**

**La Société : SAS TOUR HOTEL -**  
**Ci-dessous dénommée la société :**

Adresse juridique : 44 – 46 Avenue du Président Kennedy – 75 016 PARIS

**Pour l'établissement situé au 36 rue de la croix Saint Simon – 75 020 PARIS**  
N° DE SIRET 335 308391 00044 – Code APE 5510Z  
Représentée par Charles VALENTIN, en qualité de Directeur

Nom et adresse de l'URSSAF: URSSAF d'IDF, 22-24 rue de Lagny – 93518 Montreuil.  
N° Adhérent : 117000001530033427.

Nom et adresse de l'Organisme de Prévoyance Santé : Swiss Life - 7 rue Belgrand 92300 Levallois-Perret

Nom et adresse de l'Organisme de Prévoyance décès invalidité : Swiss Life - 7 rue Belgrand 92300 Levallois-Perret

Nom et adresse de la Caisse de retraite : MALAKOF MEDERIC ARRCO 21 rue Lafitte – 75 317 PARIS Cedex 09

Lieu de travail : **36 rue de la croix Saint Simon – 75 020 PARIS**

\*\*\*\*\*

Le contrat de travail du contractant est régi par les dispositions de la Convention Collective Nationale des Hôtels – Cafés – Restaurants et de ses avenants (n° 3292 – IDC 1979) dont un exemplaire de la Convention Collective est mis à disposition pour consultation, ainsi que par les dispositions particulières du présent contrat.

Afin de garantir la sécurité des biens et des personnes, Un système de vidéo surveillance a été mis en place.

**ET :**

**Mr Gordy ALCIUS**  
**Domicilié(e) : 18 Avenue Lamoricière, 75012 PARIS**

N° de Sécurité Sociale : 1 85 08 99 410 065 81  
Date de naissance : 05/08/1985 - Lieu de naissance : HAITI  
Nationalité : Haïtienne

#### **Ci-dessous dénommé le contractant**

La déclaration préalable du contractant a été effectuée à l'URSSAF auprès de laquelle l'établissement est immatriculé. Le contractant pourra exercer auprès de cet organisme son droit d'accès et de rectification que lui confère la loi n° 78-17 du 6-1-78.

#### **IL A ETE CONVENU ET ARRETE CE QUI SUIT :**

##### **Article 1 – Conditions d'embauche**

Le contractant certifiant sur l'honneur être libre de tout engagement est engagé, en qualité de **réceptionniste de nuit**, sous réserve des résultats de la visite médicale d'embauche, pour une durée indéterminée, à temps complet, à compter du **10/05/2019**, à partir de **07 heures** (heure d'embauche).

La classification du contractant correspondant aux grilles de la convention collective de HCR est la suivante : **statut Employé, Niveau 1, Echelon 2**.

##### **Article 2 - Période d'essai**



## **Annexe 7 Contrat de travail P2**

Le présent contrat à durée indéterminée ne prendra son plein effet qu'à l'issue d'une période d'essai d'une durée de **2 mois**, soit du **10/05/2019 jusqu'au 10/07/2019**. Cette période d'essai sera éventuellement renouvelable **pour une durée équivalente**, après accord écrit des deux parties.

Pendant cette période d'essai, chacune des parties pourra mettre fin au contrat sans indemnité d'aucune sorte, moyennant le respect du délai de prévenance fixé par la législation en vigueur, dont la durée augmente en fonction de la durée de présence dans l'entreprise,

Toute suspension du contrat qui se produirait pendant la période d'essai (maladie, congés ...) prolongera d'autant la durée de cette période et en reportera le terme, cette période d'essai (et son renouvellement éventuel) devant correspondre à un travail effectif.

### **Article 3 – Lieu de travail**

Le contractant exercera ses fonctions dans l'établissement dont l'adresse est mentionnée sur la 1<sup>ère</sup> page du contrat de travail. En fonction des nécessités de service, la Société se réserve le droit de demander au contractant d'effectuer des déplacements temporaires n'entraînant pas de changement de résidence, le contractant étant remboursé de ses frais professionnels, selon le barème des frais professionnels établis par la Société.

### **Article 4 - Définitions des fonctions et tâches**

Les missions et activités du contractant sont exposées dans le descriptif de la fonction dont un exemplaire est annexé au présent contrat. Cette liste de missions et d'activité est non exhaustive et évolutive. Elle pourra être modifiée et/ou complétée sans que cela puisse constituer une modification substantielle du contrat de travail du contractant.

Le contractant accepte donc par la présente, que dans l'intérêt de l'entreprise, ses responsabilités puissent être partiellement modifiées ou complétées en fonction de l'évolution des besoins de la société et de ses nécessités d'administration et de gestion sans que, le cas échéant, ces modifications puissent être considérées comme étant une modification d'un élément du contrat de travail.

Par ailleurs, l'article 34 de la convention collective nationale des hôtels, cafés et restaurants prévoit que l'organisation du travail tienne compte de la nécessité d'emplois utilisant la plurivalence et la pluri-aptitude des salariés. Chaque employé participe aux travaux communs et peut être amené à effectuer des travaux annexes.

Le poste confié au contractant peut nécessiter des adaptations liées à l'évolution technique, le contractant s'engage de ce fait à accomplir toute formation que lui demanderait la société.

### **Article 5 – Rémunération**

Le contractant percevra une rémunération brute de base de 1521,25 € euros par mois pour 151.67 heures de travail effectif par mois à laquelle s'ajouteront les avantages en nature (ou indemnités) nourriture ou tout autre avantage, conformément au barème de la sécurité sociale.

Le contractant pourra être amené à effectuer des heures supplémentaires qui seront récupérées ou rémunérées suivant les dispositions en vigueur dans la société et en conformité avec les dispositions conventionnelles.

### **Article 6 – Caisse de retraite**

Le contractant sera affilié à la Caisse de Retraite Complémentaire dont l'adresse est mentionnée sur la 1<sup>ère</sup> page du contrat de travail.

### **Article 7 – Protection sociale**

Le contractant sera affilié au régime de Prévoyance en vigueur dans la société.

Le contractant bénéficiera de la mutuelle, régime complémentaire obligatoire de remboursement de frais médicaux obligatoire, en vigueur dans la Société et déclare avoir pris connaissance de ses conditions (**cotisations et prestations**), sauf cas de dispense prévues par les dispositions légales et conventionnelles, sous réserve que le contractant communique les justificatifs.

Le contractant accepte en conséquence que soit prélevée sur sa rémunération la quote-part salariale des cotisations afférentes à ces régimes.

### **Article 8 – Durée du travail**

Le contractant est engagé à temps complet, soit actuellement 151.67 heures par mois.

Il est convenu entre les parties que les horaires de travail ne constituent pas un élément essentiel du présent contrat. En conséquence, les horaires de travail du contractant étant non seulement liés aux tâches qui lui sont affectées mais aussi à l'activité de l'entreprise, il accepte que ses horaires de travail puissent être modifiés par le directeur sous réserve d'en être informé à l'avance, en conformité avec les dispositions légales et conventionnelles en vigueur. Les heures de travail dans une journée pourront être réparties sur une tranche horaire de 20h à 08h, en conformité avec les dispositions légales et conventionnelles en vigueur.



## **Annexe 8 Contrat de travail P3**

Compte-tenu de l'activité de l'entreprise, le contractant pourra être amené à travailler aussi bien la semaine que le week-end en fonction des nécessités du service et à effectuer des permanences le week-end, le soir, et les jours fériés, par roulement, selon un planning prévisionnel établi par la Direction.

Il est rappelé au contractant que conformément aux dispositions légales, le temps de travail effectif est le temps pendant lequel le contractant est à la disposition de l'employeur et se conforme à ses directives sans pouvoir vaquer librement à ses occupations personnelles. Le contractant étant libre pendant sa pause journalière (pause repas) de vaquer librement à ses occupations personnelles, sans aucune obligation professionnelle et n'étant soumis à aucune directive, le temps de pause n'est pas inclus dans le temps de travail et n'est pas considéré comme du temps de travail effectif.

En cas de cumuls d'emplois, le contractant s'engage à respecter les dispositions du code du travail portant sur la durée maximale de travail hebdomadaire.

En fonction des nécessités de service, l'entreprise se réserve le droit de demander au contractant d'effectuer des heures supplémentaires. Il est précisé au contractant que les heures supplémentaires ne pourront être effectuées qu'avec l'accord express et préalable du Directeur.

### **Article 9 - Repos Hebdomadaire**

Le contractant bénéficiera au repos hebdomadaire dans les conditions prévues par la convention collective des Hôtels – Cafés – Restaurants. Dans l'hypothèse où pendant une période plus ou moins longue, un jour de repos a été fixé, celui-ci pourra être changé pour des besoins d'organisation ou de service.

Ces modifications ne pourront en aucun cas être considérées comme une modification d'un élément essentiel du contrat de travail.

Les jours de repos seront fixés en tenant compte des impératifs liés au bon fonctionnement de l'entreprise.

### **Article 10 – Congés payés**

Le contractant bénéficiera des congés payés conformément aux dispositions de la Convention Collective Nationale des hôtels, cafés, restaurants (HCR) et aux autres dispositions internes en vigueur.

Le contractant prendra ses congés en tenant compte des impératifs liés au bon fonctionnement de l'établissement et dans le respect des modalités de prise de congés fixés par la Société. Les dates de congés payés devront être validées par le supérieur hiérarchique du contractant.

### **Article 11 – Absences**

Le contractant s'engage à informer la société de toute absence dans les vingt-quatre heures, par tout moyen et à la justifier dans les quarante-huit heures par un document se rapportant au motif de l'absence et indiquant la durée prévisible de celle-ci.

Toute absence prévisible non planifiée du contractant doit faire l'objet d'une information préalable du supérieur hiérarchique.

### **Article 12 - Système de surveillance - Conformité aux normes**

Afin d'améliorer la qualité du service donné à nos clients, la société a décidé de mettre en place une procédure de contrôle de conformité aux normes de l'établissement. Ainsi, le contractant consent à ce que les propos qu'il tiendra dans le cadre de son activité professionnelle puissent être écoutés et enregistrés, directement ou indirectement et notamment à l'occasion des appels et visites mystères.

### **Article 13 – Clause de confidentialité**

Toutes correspondances, toutes brochures internes, toutes documentations techniques et commerciales mises à la disposition ou portées à la connaissance du contractant dans le cadre de son activité au sein de la société, sont et resteront la propriété de l'employeur et devront lui être spontanément restitués lors de la résiliation du présent contrat quelle qu'en soit la cause.

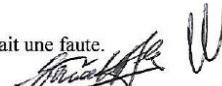
Par ailleurs, le contractant est tenu aussi bien pendant la durée du présent contrat qu'après sa résiliation, quelle qu'en soit la cause, de respecter le secret professionnel à l'égard des tiers.

Il s'interdit de divulguer, d'utiliser pour son propre compte ou celui d'autrui, directement ou indirectement les renseignements, secrets, méthodes techniques et informations commerciales qui lui ont été communiqués pendant la durée du présent contrat.

En raison de l'activité spécifique de l'entreprise qui nécessite le respect de la plus grande discréetion vis-à-vis de la clientèle, le contractant s'engage plus particulièrement à ne divulguer sous aucun prétexte, et sous quelque forme que ce soit, les faits ou informations personnelles et/ou relevant de la vie privée des clients de l'hôtel, dont il aura connaissance dans l'exercice ou à l'occasion de ses fonctions.

La présente clause s'appliquera pendant toute la durée du contrat de travail et se prolongera après la rupture de celui-ci pour quelque motif que ce soit.

Tout manquement à cette obligation au cours de l'exécution du contrat de travail constituerait une faute.



## **Annexe 9 Contrat de travail P4**

En cas de violation de cette clause, la société saisira le tribunal compétent en la matière afin de faire ordonner sous astreinte la cessation du ou des actes de divulgation et réclamer des dommages et intérêts à l'encontre du contractant.

### **Article 14 – Tenues – Habillage/Déshabillage -**

Le contractant s'engage à porter une tenue conforme aux exigences de sa profession et aux normes en vigueur dans l'entreprise, c'est à dire soit un uniforme ou une tenue de travail si celle-ci lui est remis, soit à défaut, une tenue décente et présentable.

Il est expressément convenu également que le port du badge, s'il existe, est obligatoire.

Le temps passé à l'habillage et au déshabillage n'est pas du temps de travail effectif. Toutefois, si la tenue de travail (ou uniforme) est imposée et que l'habillage et le déshabillage doivent être réalisés sur le lieu de travail pour des raisons d'hygiène, le temps passé aux opérations d'habillage et déshabillage fera l'objet d'une contrepartie selon les dispositions en vigueur dans l'entreprise.

Si la tenue de travail (ou uniforme) est imposée, le contractant reçoit des tenues contre décharge au moment de son embauche.

A son départ quel qu'en soit le motif, le contractant doit restituer l'ensemble des tenues en bon état.

### **Article 15 - Obligations professionnelles**

Le contractant doit apporter dans l'exercice de ses fonctions toute la conscience professionnelle que la Société est en droit d'attendre.

Il s'engage à n'exercer aucune activité concurrente de celle de l'entreprise pendant la durée de son contrat de travail. Le contractant est informé qu'il est strictement interdit de fumer et vapoter sur le lieu de travail et pendant les heures de services.

Le contractant est averti que :

- la mise à disposition de matériel informatique et accessoire ne doit pas entraîner une utilisation abusive, pouvant notamment gêner la réalisation de son travail et l'activité de la société
- l'utilisation du téléphone à des fins privées est formellement interdite.

Il est strictement interdit d'utiliser son téléphone mobile personnel pendant les heures de travail.

Le contractant sera tenu d'observer les dispositions réglementant les conditions de travail applicables à l'ensemble des salariés de l'entreprise, notamment en ce qui concerne les règles générales concernant la discipline et la sécurité du travail.

Le contractant s'engage par ailleurs à se conformer aux directives et instructions émanant de son supérieur hiérarchique et/ou du représentant de la Société.

Le contractant observera en particulier les consignes d'hygiène et de sécurité qui lui ont été données. Le contractant s'engage à faire part immédiatement à la Direction de tout changement intervenant dans son état-civil.

Le contractant s'engage à utiliser avec soin tout le matériel qui lui sera confié dans le cadre de sa mission (clé, passe-partout, outils ...). Ces matériels et outils devront être restitués à la société en cas de départ de l'entreprise pour quelque raison que ce soit.

Toute clé passe partout confiée au contractant doit rester dans l'enceinte de l'hôtel (casier personnel) et est sous l'entièr responsabilité du contractant.

### **Article 16 - Utilisation du matériel informatique et autres supports**

Le matériel, les logiciels et services informatiques mis à disposition par la société ainsi que les fichiers sauvegardés sur les supports informatiques fournis sont propriétés de l'hôtel. Seules les personnes habilitées, et pour des raisons professionnelles uniquement, sont autorisées à utiliser les moyens informatiques.

Compte tenu des risques de virus sur le réseau et les postes de travail, il est interdit d'utiliser des clefs USB, des disquettes ou CD-Rom personnels, de télécharger des programmes ou fichiers, notamment ceux ayant un caractère discriminatoire ou offensant, d'accéder à des sites internet sans lien direct avec le travail, d'utiliser ou de charger des logiciels sans autorisation expresse de la Direction.

La direction se réserve le droit d'accéder aux fichiers, historiques internet etc. enregistrés sur les ordinateurs et serveurs de l'Hôtel.

### **Article 17 - Représentation du salarié et droit à l'image**

Pour les besoins inhérents à la promotion des activités de l'hôtel, la société pourra être amenée à utiliser, sous forme de photographies et vidéos, l'image du contractant représenté au poste de travail ou en situation dans l'enceinte de l'hôtel, seul ou en présence de tiers, salariés ou non. L'exploitation de l'image dans des documents publicitaires est faite sans complément de rémunération dans le cadre du contrat de travail.



## **Annexe 10 Contrat de travail P5**

Le consentement du contractant pour l'utilisation de son image est donné pour 5 ans à compter de la première utilisation. Un changement d'affectation ou la rupture du contrat de travail pour quelque cause que ce soit, ne modifie ni la durée, ni la nature des droits d'exploitation que le contractant a cédé à la société.

### **Article 18 – Rupture du contrat de travail**

A l'issue de la période d'essai, si elle s'est révélée satisfaisante, le présent contrat deviendra définitif et se poursuivra pour une durée indéterminée, chacune des parties ayant le droit d'y mettre fin dans les conditions fixées à cet effet par la loi, sous réserve de respecter, sauf cas de faute grave ou lourde, un délai de préavis conforme à la législation en vigueur.

Toute action en justice liée à la conclusion, à l'exécution, à la rupture du présent contrat et à ses conséquences se prescrit contractuellement par une année, sauf dans les cas où la loi dispose de délais supérieurs qui ne peuvent être réduits par l'accord des parties.

### **Article 19 -Entretien professionnel**

En application de l'article L 6315 du code du travail, le contractant est informé qu'il bénéficiera tous les deux ans d'un entretien professionnel.

### **Article 20 – Autres clauses du contrat de travail**

En ce qui concerne les points non traités dans le présent contrat, les parties s'en référeront à la réglementation et aux autres dispositions internes en vigueur.

Dans le cas où les termes de ce contrat seraient acceptés par le contractant, celui-ci devra apposer la mention « **Lu et approuvé - Bon pour accord** » ainsi que sa signature au bas de ce document.

A ... Paris .....

Le ... 10/05/2019

A ... Paris .....

Le ... 09/05/19

Mention manuscrite

"*Lu et approuvé, Bon pour accord*"

*"Lu et approuvé, Bon pour accord"*

Signature du contractant



Charles VALENTIN

Directeur



Ibis Styles Paris Nation Porte de Montreuil  
TOUR HOTEL S.A.S  
36 rue de la Croix Saint Simon  
75020 Paris  
Tél. : 01 43 70 77 70  
HA0Y0-GM@accor.com  
www.ibis.com  
Paris B 335 308 391

## Annexe 11 Dernier bulletin de salaire

**TOUR HOTEL**  
36 RUE DE LA CROIX SAINT SIMON  
75020 PARIS

## BULLETIN DE SALAIRE

tourhotel

Période : Mars 2021

Siret : 33530839100044 Code Naf : 5510Z  
Urssaf/Msa : 117000001530033427

Matricule : 00223  
N° SS : 185089941006581

Iban / Rib : FR97 2004 1000 0169 1549 5Y02 007

Emploi : Réceptionniste de nuit

Statut professionnel : Employé

Niveau : 1

Echelon : 2

Monsieur GORDY ALCIUS  
18 AVENUE LAMORICIERE  
75012 PARIS XII

Entrée : 10/05/2019

Ancienneté : 1 an et 10 mois

Convention collective : Hôtels, cafés, restaurants

Eléments de paie	Base	Taux	A déduire	A payer	Charges patronales		
Salaire de base	151.67	10.2500		1 554.62			
Indemnité compensatrice de nourriture	44.00	3.6500		160.60			
<b>Salaire brut</b>				<b>1 715.22</b>			
<b>Santé</b>							
Sécurité Sociale - Mal. Mat. Invalidité Décès				1 715.22	7.0000 120.07		
Complémentaire - Incap. Invalidité Décès	1 715.22	0.4000	6.86	1 715.22	0.4000 6.86		
Complémentaire - Santé			14.00		14.00		
<b>Accidents du travail &amp; mal. professionnelles</b>							
<b>Retraite</b>							
Sécurité Sociale plafonnée	1 715.22	6.9000	118.35	1 715.22	8.5500 146.65		
Sécurité Sociale déplafonnée	1 715.22	0.4000	6.86	1 715.22	1.9000 32.59		
Complémentaire Tranche 1	1 715.22	4.0100	68.78	1 715.22	6.0100 103.09		
<b>Famille</b>							
<b>Assurance chômage</b>							
Autres contributions dues par l'employeur				1 715.22	2.0960 35.95		
Autres contributions dues par l'employeur				20.86	8.0000 1.67		
Autres contributions dues par l'employeur							
CSG déduct. de l'impôt sur le revenu	1 706.06	6.8000	116.01				
CSG/CRDS non déduct. de l'impôt sur le revenu	1 706.06	2.9000	49.48				
Exonérations de cotisations employeur					- 412.50		
<b>Total des cotisations et contributions</b>			380.34		215.62		
Réintégration fiscale		14.00					
<b>Net à payer avant impôt sur le revenu</b>				<b>1 334.88</b>			
dont évolution de la rémunération liée à la suppression des cotisations chômage et maladie	25.03						
<b>Impôt sur le revenu prélevé à la source - PAS</b>	1 398.36	0.0000	0.00				
Taux personnalisé							
<b>Net payé</b>				<b>1 334.88</b>			
Heures	Brut	Plafond S.S.	Net imposable	Ch. patronales	Coût Global	Total versé	Allègements
Mensuel	161.00	1 715.22	3 428.00	1 398.36	215.62	1 930.84	1 930.84 546.28
Annuel	395.50	4 563.74	9 952.26	4 137.62	695.61	5 259.35	5 259.35 1 444.41
Congés N-1	Congés N						
Acquis	27.00	20.83					
Pris	18.00						
Solde	9.00	20.83					
						Paiement le 31/03/2021 par Virement	
						<b>Net payé : 1 334.88 euros</b>	

Dans votre intérêt, et pour vous aider à faire valoir vos droits, conservez ce bulletin de paie sans limitation de durée. Informations complémentaires : [www.service-public.fr](http://www.service-public.fr)