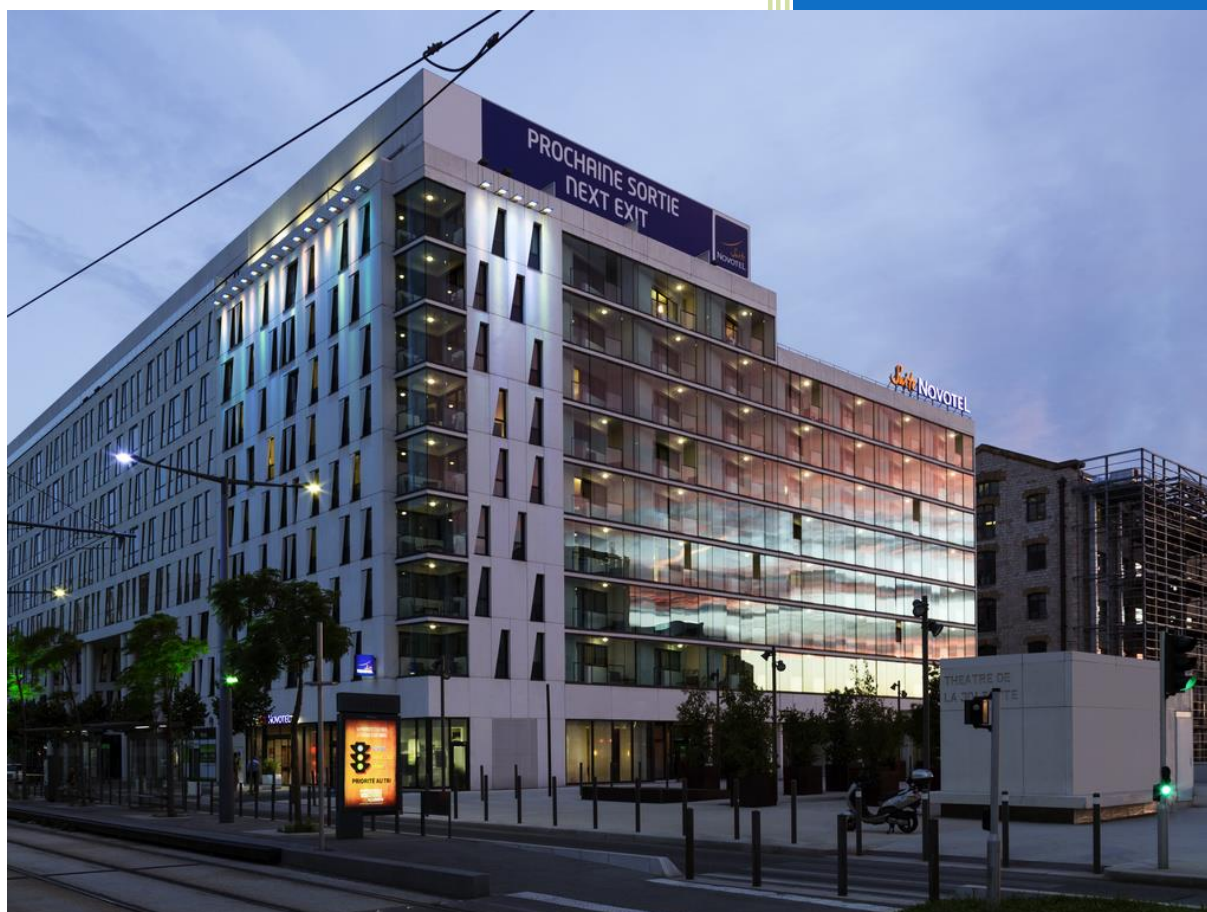




MARTIN
DORE
IS4



RAPPORT DE STAGE



Réceptionniste

NOVOTEL SUITES CENTRE EUROMED

15/06/2022 – 31/08/2022

Table des matières

Remerciements	2
Introduction	3
Présentation de l'entreprise et déroulement de l'emploi saisonnier.....	4
Déroulement de la saison	4
Analyse des compétences acquises par le biais du stage.....	5
Affluence touristique et stress.....	5
Compétences linguistiques.....	6
Peut-on travailler à long termes avec des horaires décalées, et quel impact cela peut avoir sur notre santé et sur notre productivité au travail ?	7
Selon mon expérience	7
Selon des études	7
Conclusion	8
Annexes	9
Ressources documentaires	10

Remerciements

Mes remerciements vont en premier lieu à Monsieur Grégory BONNET, directeur de l'établissement *Novotel Suites Centre Euromed*, ainsi qu'à Monsieur Maxime ARLAUT, adjoint de direction qui s'est occupé de mon recrutement, pour m'avoir fait confiance malgré mon jeune âge et le peu d'expérience dont j'avais pu bénéficier avant cet emploi.

J'exprime également ma sincère reconnaissance envers tous les employés que j'ai pu rencontrer au cours de cet emploi saisonnier, pour leur gentillesse et leur disponibilité à mon égard, qui ont favorisé mon intégration au sein de l'entreprise.

Introduction

Dans le cadre de mes études à l'école Polytech Lille dans la formation Informatique et Statistiques, j'ai eu l'opportunité de réaliser une activité professionnelle durant l'été, ayant déjà travaillé dans l'hôtellerie/restauration, c'est naturellement que je me suis tourné vers ce domaine pour trouver un emploi saisonnier. J'ai donc travaillé du 15 Juin au 31 Aout 2022 au *Novotel Suites Centre Euromed*, à Marseille (13). Ma première expérience en tant que réceptionniste s'étant déroulé en 2020 dans le cadre de mon activité estivale nécessaire à l'obtention de ma première année de PEIP à Montpellier.

Cet emploi en tant que réceptionniste, m'a permis d'exercer à nouveau dans le milieu de l'hôtellerie. En effet bien qu'éloigné de mes études d'ingénieur, travailler dans ce domaine, réputé pour ses conditions de travail exigeantes et sa rigueur de mise, reste toujours une expérience gratifiante et qui sera toujours valorisante.

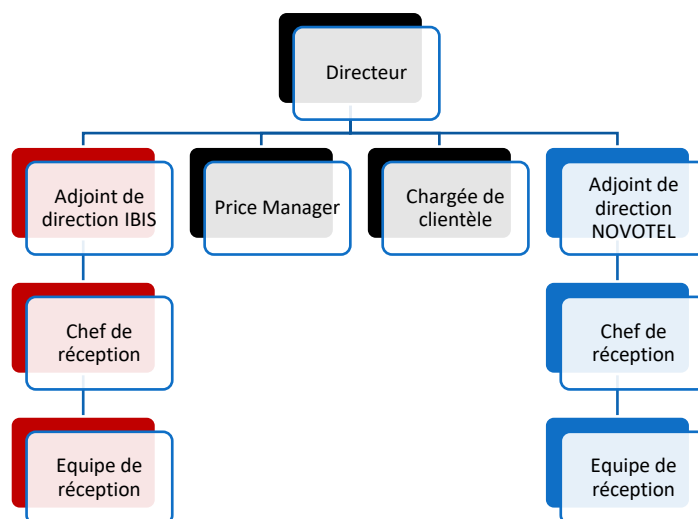
En vue de rendre compte au mieux de mon expérience, il est nécessaire de présenter dans un premier temps l'entreprise du *Novotel Suites* ainsi que les missions qui m'étaient attribuées, puis dans un second temps d'analyser cette situation professionnelle et voir ce qu'elle m'a réellement apporté. Enfin une troisième partie s'interrogera sur les conditions de travail dans le secteur hôtelier, notamment au niveau des contraintes horaires.

Présentation de l'entreprise et déroulement de l'emploi saisonnier

Construit courant 2010, le *Novotel Suites* est un hôtel 4 étoiles de 130 chambres, rattaché au géant de l'hôtellerie *Accor* par le biais de la SOCIETE D'INVESTISSEMENT MULTIMARQUES SIM, société par action simplifiée regroupant 83 établissements du groupe *Accor*. Après la période COVID, la SIM a réalisé un chiffre d'affaires record de près de 500 millions d'euros, le *Novotel Suites* ayant contribué à hauteur de 8 millions d'euros.

Situé au cœur du centre d'affaires « Euroméditerranée » l'hôtel connaît un fort succès tant chez les femmes et hommes d'affaires durant toute l'année, que chez les touristes lors de la saison estivale, pour sa proximité avec le centre-ville ainsi que des transports en commun.

Dans un choix d'efficacité et d'économies, la direction de l'hôtel est partagée avec celle de l'*Ibis Centre Euromed*, situé juste à côté du *Novotel Suites*. Le directeur Monsieur Grégory Bonnet, le département des ressources humaines, la « Price Manager » (personne chargée du choix du prix des chambres, afin de garantir le meilleur taux d'occupation) et la chargée de clientèle sont donc communs aux deux hôtels, tandis que les équipes de réceptions, de restaurations et de services d'étages sont propres à chaque établissement. Afin de répondre aux demandes des clients, une trentaine de personnes étaient donc embauchées lors de la saison dans chacun des deux hôtels.



Déroulement de la saison

Durant toute la saison, l'équipe de réception, composée de 6 personnes se relais en fonction du planning donné par le chef de réception afin que l'hôtel dispose 24h/24 et 7j/7 d'au moins

une personne à l'accueil. Pour cela, j'ai pu travailler à 3 horaires différentes : en matin (7h-15h), en soir (15h-23h) ou en nuit (23h-7h). Les missions à effectuer variaient en fonction des horaires de travail.

Accueil et secrétariat

La mission principale d'un réceptionniste est d'accueillir les clients lors de leur *check-in* et de leur *check-out*, ainsi que de s'occuper des différentes réservations. Pour cela nous devons respecter les stratégies de ventes du *pricing*, en proposant des prix pour les chambres adaptés (une nuit le vendredi d'un soir de match au vélodrome n'a pas le même prix qu'une nuit en semaine par exemple).

Comptabilité et partie administrative

Le soir et la nuit, nous devons également vérifier l'ensemble des encaissements journaliers, qu'ils soient en espèces ou en carte bancaire. En outre, nous devons faire les formalités administratives nécessaires afin de synchroniser la journée réelle de la journée hôtelière (une arrivée le 15/07 à 01 :30 compte comme une arrivée du 14/07 par exemple).

Préparation du petit-déjeuner

L'une des missions du réceptionniste de nuit est également de mettre en place le buffet du petit déjeuner, durant toute la saison j'ai donc eu à préparer des petit-déjeuners pour environ 200 personnes : cuisson de pains et viennoiseries, préparation des buffets chauds et froids...

Sécurité et mesures sanitaires

Lorsque je travaillais de nuit, j'étais seul pour réaliser l'ensemble des tâches qui m'étaient demandées, par mesure de sécurité, j'étais donc accompagné d'un agent de sécurité qui surveillait le Novotel et l'Ibis grâce à des caméras et en effectuant des rondes. Concernant les mesures sanitaires dues au COVID-19, l'ensemble de l'équipe se devait de porter un masque, ainsi que de désinfecter régulièrement les surfaces en contact avec les clients.

Analyse des compétences acquises par le biais du stage

Affluence touristique et stress

Durant cette saison, le *Novotel Suites* a connu sa plus forte fréquentation et a ainsi généré son plus gros chiffre d'affaires depuis sa création. Avec un taux d'occupation moyen avoisinant les 90%, nous étions donc constamment dans le rush et subissions une forte pression d'une part venant de la direction et d'autre part, les intimidations de la clientèle. Cette expérience

m'a donc appris à gérer mes émotions afin de rester courtois avec les clients quelles que soient les situations ainsi que de ne pas laisser le stress me submerger même lors d'imprévus majeurs. En effet il m'est par exemple arrivée qu'une alarme incendie se déclenche au beau milieu de la nuit et que je sois seul responsable de l'évacuation de plus de 300 personnes. En outre, les clients estivaux sont réputés pour être les plus exigeants et ont des attentes très élevées concernant les services que nous pouvions leur fournir, certains n'hésitaient donc pas à faire remonter le moindre problème. A la réception nous étions en 1^{ère} ligne contre les clients mécontents et devions faire en sorte de toujours trouver des alternatives qui conviennent au maximum de monde. Je me suis donc également exercé dans les relations clients et dans la faculté à toujours innover ou du moins improviser car dans la plupart des cas, le problème ne pouvait pas se résoudre facilement, et nous devions trouver des moyens de les contourner. Cela m'a aussi appris à « prendre sur moi » quand nous étions confrontés à des clients problématiques.

Par ailleurs, afin de pouvoir encaisser la forte affluence, il est arrivé plusieurs fois que mon planning soit modifié à la dernière minute pour que je puisse venir en renfort de l'équipe du matin notamment, qui subit le plus la forte affluence. Le tout en travaillant bien souvent avec des horaires « décalés » par rapport à une journée classique de travail, ce qui a rendu difficile pour moi d'avoir des interactions sociales en dehors de l'hôtel, car la plupart de mes jours de repos me servaient à modifier mon rythme de vie pour être en forme pour les prochaines horaires que je devais faire.

Compétences linguistiques

Tous les jours, j'étais amené à parler anglais, car c'est la langue qu'un maximum d'étrangers maîtrisent, j'ai également beaucoup parlé espagnol car nous étions peu nombreux au sein de l'équipe à savoir le parler. Cet emploi saisonnier m'a donc permis d'améliorer grandement mon aisance à l'oral notamment dans les langues étrangères.

Tout au long de mon stage, j'ai travaillé avec des horaires décalés et bien souvent irréguliers (enchaînement matin/nuit par exemple), dès lors, cela m'a amené à réfléchir à la question suivante :

Peut-on travailler à long termes avec des horaires décalées, et quel impact cela peut avoir sur notre santé et sur notre productivité au travail ?

Afin de répondre à cette problématique, je m'appuierai dans un premier temps sur mon expérience personnelle avant de la comparer avec des études menées.

Selon mon expérience

Selon moi, la plus grande difficulté se trouve dans l'enchaînement des journées de travail, selon la convention de travail hôtelière, chaque employé a droit à deux jours de repos par semaine, seulement si la première semaine ils sont placés en début et la deuxième semaine en fin de semaine, il m'est arrivé plusieurs fois de travailler huit ou neuf jours d'affilés. En travaillant à une telle intensité, il devient difficile d'entretenir du lien social en dehors du cercle professionnel, de plus cela entraîne une grande fatigue mentale. Ajouté à cela un travail le week-end quasiment obligatoire, il devient difficile de sortir son esprit du travail, même pendant nos repos on reste concentrés sur les problèmes de la journée.

En outre cette fatigue mentale est accompagnée par une fatigue physique due aux changements d'horaires réguliers, cet épuisement peut être la source de mauvaise humeur et entraîne une baisse de motivation. Lorsqu'on est fatigué, il est d'autant plus difficile de rester courtois avec les clients compliqués.

Pour ma part le travail de nuit n'est pas si dérangement que cela, dès l'instant qu'il reste occasionnel, j'ai cependant remarqué que pour ceux qui travaillaient cinq jours par semaine de nuit, il était très difficile de socialiser avec le reste de l'équipe, de s'occuper de sa vie de famille, de voir des amis etc... Par ailleurs, du point de vue du salaire, le travail de nuit (à cause de la convention de travail de l'hôtellerie) n'est que très peu reconnu, il n'est pas obligatoire pour le salarié de toucher une prime pour avoir des horaires décalés. Pour ma part la direction du Novotel a pris le choix d'accorder l'équivalent d'une heure de plus de travail par nuit, maigre compensation pour les sacrifices que cela implique, le réceptionniste de nuit travaillant cinq nuits par semaine ne se retrouvant à la fin du mois avec *seulement* une centaine d'euros en plus sur son salaire par rapport aux autres réceptionnistes.

Selon des études

Le travail de nuit représente un risque pour les travailleurs, en effet, nous sommes régis par une « horloge interne », réglée principalement sur le rythme du soleil. Un dérèglement de ce

rythme biologique peut entraîner, selon une étude de l'ANSES, de nombreux risques pour la santé : dans un premier temps, c'est la cause de troubles métaboliques et de troubles du sommeil, qui diminuent grandement la vigilance et peuvent causer des accidents, qu'ils soient lors du déplacement *aller* du matin ou du déplacement *retour* du soir, ainsi que des accidents de travail.

La nature même des troubles de santé associés à court terme ou à long terme au travail de nuit est très large, selon « Shiftwork and Health », rapport publié en 2000 par la Fondation européenne pour l'amélioration des conditions de vie et de travail (Eurofound) : troubles du sommeil et digestifs en premier lieu, mais aussi troubles gynécologiques, cardio-vasculaires, psychologiques.

Le centre international de recherche sur le cancer (Circ) a pour sa part classé le travail posté de nuit comme cancérigène probable pour l'homme sur la base, d'une part, de résultats montrant l'apparition de tumeurs chez les animaux aux rythmes circadiens perturbés, d'autre part, d'études menées sur les infirmières et les hôtesses de l'air et qui montrent une augmentation du risque de cancer du sein chez les femmes travaillant la nuit.

Pour certaines pathologies, les études n'arrivent pas à démontrer les conséquences qu'elles résultent directement du travail nocturne, en revanche on observe quand même un lien avec la prise de poids, l'apparition de diabète de type 2 et une fragilité vis-à-vis des maladies coronariennes chez les travailleurs de nuit.

Conclusion

Pour conclure, cet emploi saisonnier m'a permis d'augmenter mes connaissances sur le monde du travail d'autant plus dans un milieu considéré par beaucoup comme prestigieux à cause de ses nombreuses contraintes. Si j'avais effectué un stage dans le domaine de l'informatique, il est certain que mon projet professionnel en aurait d'autant plus affiné. Néanmoins, une expérience aussi éprouvante que celle-ci, me permettra lorsque j'exercerai des responsabilités de direction en tant qu'ingénieur, de comprendre au mieux les besoins de mes collaborateurs.



MARTIN DORÉ

 martindore21@gmail.com

 0632557812

 26 rue Bayard
59000 Lille

Profil

Elève ingénieur en 4^e année à la recherche d'un stage dans la data-science, Big Data, informatique décisionnelle...

Disponibilité Juin – Septembre 2023

Formation

Informatique et Statistiques sept 2021 - présent

École Polytechnique Universitaire, Lille

Prépa Intégrée sept 2019 – mai 2021

École Polytechnique Universitaire, Montpellier

Bac S, Européenne Anglais mention Très Bien

Lycée Bellevue, Albi

Expériences Professionnelles

Réceptionniste juin-août 2022

Novotel Suites Euromed, Marseille (13)

- Accueil et encaissement du public
- Mise en place petit-déjeuner

Vacataire juillet-août 2021

Direction Départementale des Finances Publiques,
Rabastens (81)

- Aide à la confection d'un compte de gestion.
- Archivage et dématérialisation de documents

Réceptionniste / Veilleur de nuit juillet -août 2020

Château de Salettes, Cahuzac sur Vère (81), hôtel 4 étoiles

- Accueil et encaissement du public/enseignement sur les activités de la région
- Mise en place du buffet(50 couverts) du petit -déjeuner.
- Entretien des parties communes

Volontariat

Responsable des partenariats mai 2020 – mai 2021

Bureau des Élèves Polytech Montpellier

- Rédaction et signature de contrats
- Recherche des sponsors et de partenaires pour des événements étudiants(week-end de cohésion, semaine de ski...)

Informations

Date de naissance

21 Avril 2002

Permis

Permis B

Linkedin

[linkedin.com/in/martindore21](https://www.linkedin.com/in/martindore21)

Compétences

C/C++ : Avancé

Java : Intermédiaire

HTML / CSS / php : Débutant

SQL Avancé

R / Python : Intermédiaire

Langues

Anglais

Score TOEIC 930 & Cambridge

English Certificate niveau C1

Espagnol

Niveau B2

Langue des signes (LSF)

Notions de bases

Centres d'intérêt

- **Sport** : musculation, rugby, athlétisme.
- **Finance** : bourse, cryptomonnaies
- **Culture** : voyages, musique, jeux-vidéos

Ressources documentaires

- Gracci, F. (2022, 30 avril). *En quoi le travail de nuit est-il dangereux pour la santé ?* Science et vie. Consulté le 19 septembre 2022, à l'adresse <https://www.science-et-vie.com/corps-et-sante/en-quoi-le-travail-de-nuit-est-il-dangereux-pour-la-sante-7574.html>
- *Novotel Suites Marseille Centre Euroméd.* (2022, 19 septembre). all.accor.com. Consulté le 3 septembre 2022, à l'adresse <https://all.accor.com/hotel/6189/index.fr.shtml>
- *Toute la donnée des sociétés | SocieteInfo.com.* (s. d.). <https://societeinfo.com/>. Consulté le 1 septembre 2022, à l'adresse <https://societeinfo.com/app/recherche/etablissement/40206971000950>
- *Travail en horaires atypiques. Effets sur la santé et accidents - Risques - INRS.* (s. d.). Consulté le 19 septembre 2022, à l'adresse <https://www.inrs.fr/risques/travail-horaires-atypiques/effets-sur-la-sante-et-accidents.html>