



Impossible de se cacher derrière la réception de l'hôtel Baume.



Photos Michaël Izard



Même la nuit, il peut être nécessaire de préparer un room-service.

Ce reportage est un petit retour aux sources pour moi : j'ai commencé ma carrière professionnelle dans l'hôtellerie il y a une dizaine d'années en arrivant à Paris. Et aujourd'hui, je repasse derrière la réception pour parler de ce métier si particulier. Récit de ma nuit à l'hôtel Baume dans le 6^e arrondissement de Paris.

Julie Falcoz

19h30-7h30. Ce sont les horaires de ma journée de travail, ou plutôt de ma nuit de travail. Avant d'arriver, j'appréhende un peu, j'ai fait le plein de fruits secs pour me donner de l'énergie si besoin. En fait, je ne m'en servirai pas du tout. Dès mon arrivée, les réceptionnistes du soir (14h-22h) passent les consignes à Sébastien Luquet, réceptionniste de nuit dans cet établissement 4 étoiles depuis 7 ans, qui va m'accompagner. Ensemble, ils vérifient la caisse. Je suis vite dans le bain, une cliente américaine vient demander des renseignements pour faire un tour en bus dans Paris le lendemain, ainsi qu'une croisière sur la Seine. Je me souviens que j'adorais renseigner les touristes sur ce qu'il y a à voir et à faire à Paris et c'est toujours le cas. Surtout, je suis ravie, je parle anglais ! *"C'est indispensable dans l'hôtellerie. En ce qui concerne les hôtels parisiens, un check-in sur deux se fait en anglais (enregistrer un client quand il arrive*

LE MÉTIER DE

dans l'hôtel, Ndlr). D'ailleurs, on parle plus anglais que français à l'hôtel Baume. Et toutes les langues supplémentaires sont un plus", prévient Sébastien Luquet. Les clients défilent à la réception. L'un veut réserver un taxi à 8h15 le lendemain matin. Puis, je dois monter dans les étages pour donner une carte de Versailles à un autre. Je tape à la porte en disant "service", expression pour prévenir de ma présence. Sourires et formules de politesse sont de rigueur. Voire exigés. N'oublions pas que je suis dans un hôtel 4 étoiles. *"Tout ce que demande un client n'est pas forcément accessible mais nous faisons notre maximum pour y répondre. Savoir que tout s'est bien passé rend le métier plus agréable"*, renchérit Sébastien Luquet. La soirée avance, la check-list également, entre les demandes des clients : room-service, renseignements, tarifs, réservations... Vers 22h, nous commençons déjà à préparer les arrivées du lendemain. Le réceptionniste de nuit, ou encore night audit, en profite pour vérifier les extras (boissons du minibar ou prestations de conciergerie la plupart du temps) des chambres qui partent le lendemain matin.

CHIFFRES ET SOLITUDE

Finalement, le temps est passé assez vite. Il est un peu plus de minuit. Les allées et venues des clients à la réception et dans le lobby rythment le travail, et c'est tant mieux. Une fois le dernier check-in



Je monte dans les étages.



Pas si simple de faire tenir le couteau sur sa tranche quand il est si tard, ou tôt...

RÉCEPTIONNISTE DE NUIT

effectué, il est temps de faire la main courante, c'est-à-dire sortir tous les chiffres de la journée qui vient de s'écouler : chiffre d'affaires, ventes en cartes bancaires, espèces, taux d'occupation (taux qui permet de savoir combien de chambres sont occupées sur la totalité des chambres existantes)... C'est un peu le point d'orgue du travail d'un réceptionniste de nuit, et l'un des avantages aussi car les équipes de jour n'ont pas forcément accès à cette partie. "C'est une sorte de bilan journalier, qui permet de savoir tout ce qui s'est passé dans l'hôtel", précise Sébastien Luquet. Dans les établissements plus importants, il est même demandé un peu d'analyse et de contrôle de gestion. Nous imprimons toutes les données et vérifions que les chiffres correspondent entre le logiciel de réservation et la réalité. Parfois, cela ne correspond pas : "On peut passer du temps à comprendre d'où vient l'erreur et la rectifier". Il faut donc être, un minimum, à l'aise avec les chiffres. Après la main courante, le creux de la nuit arrive, entre 1h et 4h du matin, "même s'il n'y en a pas vraiment en fait". En tout cas, c'est plus calme au niveau des clients. Nous en profitons pour scanner les factures du jour. Je me rends compte aussi que c'est un travail solitaire. Même si les clients de l'hôtel ont afflué toute la soirée et que nous avons eu des conversations intéressantes avec eux, le night audit n'a pas de collègues entre 23h et 7h du matin... "Ca me va",

ponctue Sébastien Luquet. Il ne faut pas aimer les réunions et les discussions à la machine à café.

DERNIÈRE LIGNE DROITE

Pendant que je lutte contre le sommeil, le premier client part vers 5h. Je suis aussi réveillée que le couple qui vient, lui, de se lever. "Le sommeil est la grande difficulté. C'est un rythme à prendre. Ce n'est pas simple pour la vie sociale non plus. De toute façon, les métiers de l'hôtellerie induisent des horaires décalés, d'autant plus la nuit", résume-t-il. Je garde mes dernières forces pour préparer les tables de la salle du petit-déjeuner. Je suis littéralement épuisée. Difficile d'être aimable à 100 % dans ces cas-là, j'ai du mal à faire semblant. Sébastien Luquet, lui, assure jusqu'au bout. "Il faut beaucoup de savoir-être et de sang-froid pour ce travail. Et être à l'écoute des clients aussi", indique-t-il. Une école hôtelière peut aider pour avoir ces compétences mais "c'est l'expérience qui est très importante dans l'hôtellerie. Ce sont des métiers empiriques". Côté salaire ? "Un réceptionniste gagne un peu plus que le Smic hôtelier (environ 1 650 euros bruts en 2018), sans compter les commissions et les primes qui sont avantageuses". Pour arriver à peu près à 1 500 euros net au moins. À 7h, les équipes du matin arrivent. Je trépigne d'impatience de faire la passation des consignes... Pour aller me coucher... Dans le métro, évidemment, je m'endors. Enfin, mon lit. Bonne nuit. ■