

# Les métiers de l'accueil



© Auremar / Fotolia

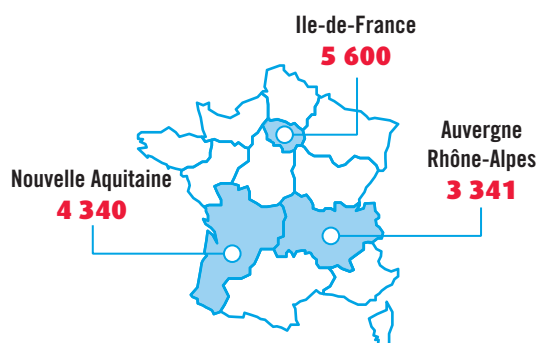
L'hôte ou l'hôtesse d'accueil doit accueillir, renseigner et orienter. Ce-tte professionnel-le peut également assurer des tâches de secrétaire ou de standardiste. Les perspectives d'évolution sont assez limitées, il est préférable de poursuivre vos études.

## DES POSTES SOUVENT SAISONNIERS



Source : BMO Pôle emploi

## TOP 3 DES RÉGIONS QUI RECRUTENT



## DE NOMBREUX SALONS POUR EXERCER CE MÉTIER



**239** salons professionnels  
**277** salons grand public  
**80** foires  
**628** congrès

Source : [www.unimev.fr](http://www.unimev.fr)

## Secteur et emploi

### Les métiers de l'accueil se professionnalisent

*Les métiers de l'accueil ont beaucoup évolué ces dernières années. Hôtes et hôtesse occupent aujourd'hui une fonction indispensable à l'entreprise, et leur rôle ne se limite plus au simple accueil des visiteurs. Voir liste 1 du carnet d'adresses.*

#### ■ Des emplois revalorisés

Hôte ou hôtesse d'accueil, chargé-e d'accueil, agent-e d'accueil... Quelle que soit leur dénomination, ces professionnels sont chargés d'accueillir les clients, de les renseigner et de les orienter. Au sein des grandes entreprises ou dans une administration (collectivités locales, ministères...), l'accueil du public occupe une place de plus en plus importante.

En forte expansion depuis quelques années, les métiers de l'accueil se sont professionnalisés. Aujourd'hui, outre leurs fonctions d'accueil, ces professionnels se voient confier des **missions complémentaires**, telles que la gestion des salles de réunion et du courrier, la réservation de chambres d'hôtel, de taxis ou de billets d'avion, la commande de plateaux-repas et de fournitures... Leur rôle s'étend de plus en plus aux activités de secrétariat.

Les métiers de l'accueil sont également très présents dans l'**événementiel**. Lorsqu'une société organise des salons, des conférences de presse ou des congrès, des hôtes et hôtesse d'accueil sont chargés de l'accueil des clients, partenaires, presse, grand public... En général, ces professionnels sont recrutés sur des contrats ponctuels ou en CDD.

### À LIRE AUSSI

Les métiers du tourisme n° 2.381

Les métiers de l'hôtellerie et de la restauration n° 2.382

Les métiers du secrétariat n° 2.39

## ■ Un secteur d'activité porteur

Avec plus de 88 000 professionnels et des embauches régulières, l'accueil est un secteur qui recrute. Les emplois les plus stables sont proposés par les grandes entreprises industrielles ou commerciales, les collectivités locales et les administrations. Dans l'enquête BMO de 2018, Pôle emploi prévoyait plus de 30 500 projets de recrutements pour les agent-e-s d'accueil et d'information et les hôte-sse-s d'accompagnement. Près de 46 % de ces emplois étaient saisonniers.

Bon nombre d'hôtes ou hôtesses d'accueil travaillent également par intermittence, en fonction des besoins des agences de communication ou d'intérim. Les opportunités se situent principalement en Île-de-France, où se multiplient salons professionnels, grandes expositions, congrès et colloques. Suivent les régions Nouvelle Aquitaine et Auvergne-Rhône-Alpes.

Les principaux comités organisateurs de salons sont le groupe Comexposium et le groupe Unimev (Union française des métiers de l'événement).

[www.comexposium.com](http://www.comexposium.com)

[www.unimev.fr](http://www.unimev.fr)

[www.salons-online.com](http://www.salons-online.com)

## ■ Des recruteurs de plus en plus exigeants

En théorie, les métiers de l'accueil sont accessibles sans diplôme, mais les recruteurs sont de plus en plus exigeants. Posséder un diplôme dans les secteurs du secrétariat, du commerce, du tourisme ou de l'hôtellerie facilite la recherche d'emploi et, surtout, permet d'évoluer plus aisément.

Quelques diplômes débouchent plus particulièrement sur les activités d'accueil, comme le **bac pro métiers de l'accueil**. Le **BTS tourisme**, en 2 ans après le bac, permet d'évoluer très rapidement vers des postes à responsabilité ou d'organisation d'événements locaux.

## ■ Bonne présentation et courtoisie de rigueur !

L'agent-e d'accueil représente l'organisation pour laquelle il-elle travaille. Bonne présentation et courtoisie à toute épreuve sont indispensables pour exercer. La capacité à hiérarchiser l'urgence des demandes est appréciable. Une bonne maîtrise des langues étrangères peut être exigée dans certaines structures.

### Conseil

#### Maîtriser des langues étrangères est un vrai plus

Nous cherchons des hôtes et hôtesses pour des accueils en entreprise ou pour des missions événementielles (salons, cocktails d'entreprise). Les candidats doivent avoir le sens de l'accueil, une bonne élocution, une bonne présentation, être dynamiques et souriants. Connaître plusieurs langues étrangères permet de travailler sur davantage de missions. S. Krimm, chef d'une agence qui recrute des hôtes d'accueil

# Métiers

## Accueillir et informer

*Les professionnel-le-s de l'accueil peuvent exercer dans de nombreuses structures : en entreprise, dans une administration, un office de tourisme ou au sein d'un aéroport. À chaque organisme son profil de poste.*

### ■ Standardiste

Par téléphone interposé, c'est la première personne avec laquelle on entre en relation dans une entreprise. Tout en gérant le grand nombre d'appels, le standardiste doit rapidement comprendre la requête du correspondant et l'orienter vers le bon interlocuteur.

Si son lieu de travail est ouvert au public, il assure aussi la fonction de réceptionniste.

Il peut aussi travailler pour un centre d'accueil téléphonique dédié notamment aux petites et moyennes entreprises (PME) et aux professions libérales (avocat, comptable, médecin, consultant...).

Attention, la profession compte beaucoup de temps partiels et/ou d'horaires décalés (hôtellerie, tourisme, spectacle...).

Salaire brut mensuel débutant : 1 521 € (Smic).

Formation : BP bureautique ; bac pro gestion-administration ; bac pro métiers de l'accueil ; MC accueil-réception.

Salaire brut mensuel débutant : 1 521 € (Smic).

Formation : bac pro métiers de l'accueil ; MC accueil-réception. Une formation supplémentaire en vente ou en secrétariat est appréciée.

### ■ Agent-e d'accueil en administration

Ministère, mairie, hôpitaux, Assurance-maladie... Les administrations ont besoin d'agents d'accueil chargés d'orienter le visiteur dans ses démarches (rédaction de formulaires...). Avantage : ces postes offrent la possibilité d'évoluer en interne.

Salaire brut mensuel débutant : 1 600 €.

Formation : concours de la fonction publique d'État ou territoriale (catégorie C, sans condition de diplôme) + formation interne.

> Cf. dossiers Actuel-Cidj *Travailler dans la fonction publique d'État n° 2.01 ; Travailler dans la fonction publique territoriale n° 2.02.*

### ■ Agent-e d'accueil en entreprise

Son rôle est important puisqu'il est le premier contact du visiteur avec l'entreprise. Sa fonction : recevoir et informer les personnes extérieures. Il peut aussi les orienter dans les locaux, préparer la tenue des réunions, distribuer le courrier et tenir le standard téléphonique.

Attention, les possibilités de promotion sont plutôt réduites !

### ■ Hôte-sse d'accueil dans l'événementiel

Pour une soirée de lancement, un salon professionnel ou un séminaire, les entreprises qui organisent des manifestations font appel à des hôtes ou hôtesse d'accueil. Leur mission : accueillir les visiteurs, leur remettre des badges et des documents, servir des boissons... Ces postes exigent une bonne présentation et au moins la maîtrise de l'anglais.

#### Témoignage

Nawell, 17 ans, en 1<sup>re</sup> année de bac pro métiers de l'accueil

Les stages que j'ai effectués dès la 3<sup>e</sup> en hôtellerie et dans le commerce ont confirmé mon goût pour le contact avec le public. J'ai choisi le bac pro métiers de l'accueil car je souhaite devenir hôtesse d'accueil dans un aéroport. C'est un environnement de travail très vivant où l'on rencontre des personnes d'horizons variés. Mais je dois travailler mon niveau d'anglais qui n'est pas suffisant pour l'instant... Je réfléchis à la meilleure manière de progresser, prendre des cours par exemple, et je compte bien être assidue pour arriver à mon objectif professionnel !

Attention, il s'agit souvent d'une activité temporaire, rémunérée à la vacation soit directement par l'entreprise organisatrice, soit par une agence spécialisée.

Salaire brut mensuel débutant : 1 521 € (Smic) ou à la vacation.

Formation : bac pro ; MC accueil-réception ; BTS.

### ■ Agent·e d'accueil dans les transports

Sa mission : gérer l'embarquement des passagers à bord de tout moyen de transport et veiller au bon déroulement du voyage. La maîtrise d'une langue est généralement exigée.

Autres appellations : agent·e d'information, agent·e d'escale, agent·e de navette.

Salaire brut mensuel débutant : 1 521 € (Smic).

Formation : MC accueil dans les transports ; BTS tourisme.

### ■ Agent·e d'accueil touristique

Offices de tourisme, monuments, campings... Quel que soit l'endroit où il travaille, la mission de l'agent d'accueil touristique consiste à accueillir les touristes, à les informer et à leur proposer le meilleur séjour possible (escapades, hébergements, restauration...). Il peut être amené à effectuer des réservations d'hôtels ou de spectacles.

Une bonne présentation et la maîtrise d'une langue étrangère sont exigées.

Autre appellation : agent·e de développement local.

Salaire brut mensuel débutant : de 1 521 (Smic) à 1 600 €, selon la taille de la structure et la qualification.

Formation : MC accueil-réception ; bac pro services aux personnes et aux territoires ; BTS tourisme.

> Cf. dossier Actuel-Cidj *Les métiers du tourisme* n° 2.381 .

### ■ Réceptionniste

Au sein d'un hôtel, le réceptionniste assure le standard téléphonique, enregistre la réservation des chambres, prend en charge les arrivées et les départs des clients... Il peut aussi donner des renseignements touristiques. Les hôtels de grand standing proposent également une conciergerie.

Une bonne présentation et la maîtrise d'une langue étrangère sont exigées.

Salaire brut mensuel débutant : 1 700 € (39h hebdomadaires) + majoration pour les heures supplémentaires.

Formation : MC accueil-réception ; bac techno STHR.

> Cf. dossier Actuel-Cidj *Les métiers de l'hôtellerie et de la restauration* n° 2.382.

### ■ Hôte·sse au sol

Dans les aéroports, les hôtes ou hôtesses au sol ont deux fonctions principales : assurer l'embarquement des passagers (accueil) et les informer sur les vols et les horaires (renseignement).

Salaire brut mensuel débutant : 1 600 €.

Formation : examen organisé par les compagnies aériennes (tests, épreuve orale d'anglais, visite médicale et présentation devant un jury).

> Cf. dossier Actuel-Cidj *Les métiers des aéroports* n° 2.8963.

# Études et diplômes

## De bac à bac + 2

*Pour débiter dans les métiers d'accueil, il suffit souvent de parler une ou deux langues étrangères et d'avoir le niveau bac. Les formations des secteurs du tourisme, de l'hôtellerie, de la vente et du secrétariat sont appréciées. Quelques diplômes débouchent plus particulièrement sur les activités d'accueil.*

### ■ Bac pro

#### Bac pro métiers de l'accueil

Il se prépare en 3 ans après la 3<sup>e</sup> dans un lycée professionnel public ou privé. La formation comprend des enseignements généraux et professionnels, ainsi que des périodes de stage. Ce diplôme débouche directement sur la vie active.

Le titulaire de ce bac pro occupe un poste de chargé d'accueil avec des fonctions variables selon le secteur d'activité ou le type d'organisation :

- accueil en entreprise, administration ou association (hôte d'accueil, standardiste, téléconseiller...);
- accueil événementiel lié à des événements ponctuels (hôtesse événementielle);
- accueil dans les transports (agent d'escale, agent d'accompagnement).

Ce professionnel peut aussi être amené à réaliser des opérations commerciales, notamment la vente de services ou des opérations de secrétariat. La maîtrise d'une langue étrangère est indispensable, celle d'une deuxième langue est un avantage.

Poursuite d'études possible en mention complémentaire accueil-réception ou accueil dans les transports; BTS MCO (management commercial opérationnel; anciennement BTS Muc) ou BTS négociation et digitalisation de la relation client.

#### Bac pro services aux personnes et aux territoires

Le bac pro **services aux personnes et aux territoires** peut conduire à un emploi dans le tourisme rural. Il débouche directement sur la vie active. Avec un très bon dossier, une poursuite d'études peut être envisageable, notamment en BTSA développement, animation des territoires ruraux ou en BTS tourisme.

Attention, avec ce diplôme, l'insertion professionnelle ne se fait pas essentiellement dans le secteur de l'accueil mais dans celui des services à la personne.

> Cf. dossier Actuel-Cidj *Les métiers du tourisme* n° 2.381.

### ■ Mention complémentaire (MC)

La MC est une formation très spécialisée qui permet de s'insérer dans la vie active. Elle se prépare en 1 an après le bac.

La **MC accueil-réception**, accessible après un bac pro ou un bac techno STHR (sciences et technologies de l'hôtellerie et de la restauration), permet de travailler comme réceptionniste ou agent d'accueil. Elle se prépare à temps plein ou en alternance.

> Cf. dossier Actuel-Cidj *Les métiers de l'hôtellerie et de la restauration* n° 2.382.

La **MC accueil dans les transports**, accessible après le bac techno STMG (sciences et technologies du management et de la gestion), forme des agents d'accueil spécialisés dans les transports: gares ferroviaires, maritimes, aéroports...

> Voir liste 2 du carnet d'adresses.

La nouvelle **MC animation gestion de projets dans le secteur sportif** est ouverte en priorité aux titulaires d'un bac pro accueil. Le stage en milieu professionnel dure 18 semaines. Le titulaire de ce diplôme est appelé à exercer des fonctions dans le domaine de l'animation sportive dans des structures publiques ou privées.

Ce diplôme est le premier pallier vers l'obtention du BPJEPS (brevet professionnel jeunesse, éducation populaire et sport) éducateur sportif.

> Cf. dossier Actuel-Cidj *Éducateur-trice sportif-ve* n° 2.483.

#### PENSEZ À L'ALTERNANCE

L'alternance est un bon moyen de décrocher un diplôme, d'acquérir une première expérience professionnelle et de financer ses études. La plupart des diplômes peuvent se préparer via un contrat d'apprentissage ou un contrat de professionnalisation, à condition d'avoir signé un contrat de travail avec un employeur.

Cf. dossier Actuel-Cidj *Alternance et apprentissage* n° 1.42.

### ■ BTS (bac + 2)

Le BTS (brevet de technicien supérieur) se prépare en 2 ans au sein d'établissements publics ou privés. La scolarité comprend des cours généralistes, technologiques et pratiques (stages). L'entrée en BTS se fait sur dossier.

Si le BTS vise l'entrée dans la vie active, il permet également de poursuivre ses études, notamment en licence pro.

#### **BTS tourisme**

Le BTS tourisme est accessible après un bac général à dominante littéraire ou sciences économiques et sociales ou un bac techno STMG, ou éventuellement un bac pro services aux personnes et aux territoires sous réserve d'un excellent dossier. Un bon niveau dans deux langues étrangères, dont l'anglais, est exigé.

Les enseignements sont dispensés autour de quatre thématiques : accueil, vente et suivi de clientèle ; accueil, animation et accompagnement des touristes ; élaboration de l'offre touristique ; veille, traitement et partage de l'information touristique.

Le titulaire du BTS tourisme peut travailler au sein de différentes entreprises : agences de voyages, organismes ou associations touristiques, offices de tourisme...

> Cf. dossier Actuel-Cidj *Les métiers du tourisme* n° 2.381.



Consultez notre sélection de sites et d'organismes de référence en liste 1 du carnet d'adresses.

### **BTSA développement, animation des territoires ruraux**

Ce BTSA (brevet de technicien supérieur agricole) forme des animateurs du développement en milieu rural.

Au programme de la formation : gestion juridique et financière des services, techniques d'expression, de communication, d'animation et de documentation, langues, diagnostics de territoires...

Le titulaire de ce BTSA peut être employé dans une collectivité territoriale ou une structure de prestation de services (syndicat, association, entreprise...). Ses activités sont liées à l'animation et au développement des territoires ruraux et visent les usagers, les exploitations agricoles ou les entreprises rurales.

> Cf. dossier Actuel-Cidj *Les métiers du tourisme* n° 2.381.

### **BTS MCO et BTS négociation et digitalisation de la relation client**

Le BTS MCO (management commercial opérationnel ; anciennement BTS Muc) et le BTS négociation et digitalisation de la relation client sont très appréciés des recruteurs du secteur de l'accueil.

> Cf. dossier Actuel-Cidj *Les métiers de la vente : bac et études supérieures* n° 2.322.

### ■ Écoles privées

Il existe des écoles privées qui forment aux métiers d'hôtesse ou d'agent d'accueil. Attention, les frais de scolarité sont souvent très élevés et la pédagogie parfois incertaine. Avant de s'inscrire, il est indispensable de s'informer sur la qualité de l'enseignement et le taux d'insertion, notamment auprès des anciens élèves.

> Voir liste 3 du carnet d'adresses.



# F

## ormation continue

### Un droit accessible à tous

*Améliorer ses compétences, changer de métier, obtenir un diplôme : la formation professionnelle continue vous permet de mener à bien tous ces projets.*

#### ■ Connaître vos droits

La formation professionnelle continue s'adresse aux jeunes sortis du système scolaire et aux adultes : salariés, demandeurs d'emploi, intérimaires, créateurs d'entreprise, professions libérales ou fonctionnaires.

Selon votre situation, différents dispositifs existent : compte personnel de formation, projet personnalisé d'accès à l'emploi, contrat de professionnalisation, parcours emploi compétences, plan de formation de l'entreprise...

Les formations peuvent être suivies en cours du soir, en stage intensif, en cours d'emploi ou hors temps de travail. Le financement, la rémunération et les frais de formation sont spécifiques à chaque public.

> Cf. dossier Actuel-Cidj *La formation continue : mode d'emploi* n° 4.0.

#### EN RÉGION AUSSI !

Chaque conseil régional finance des dispositifs de formation destinés aux jeunes et aux adultes, correspondant aux priorités qu'il a lui-même définies.

[www.intercariforef.org](http://www.intercariforef.org)

#### ■ Organismes et formations

De nombreux organismes publics et privés proposent des formations diplômantes (acquisition d'un diplôme) ou qualifiantes (mise à niveau, acquisition de connaissances) dans le cadre de la formation continue.

Comme la plupart des formations initiales sont désormais accessibles en formation continue, n'hésitez pas à vous adresser aux services de formation continue des organismes dispensant une formation initiale.

#### Greta

Des diplômes comme le CAP, le bac pro, le bac techno, le BTS ou le DUT peuvent être préparés dans des lycées ou collèges regroupés au sein des Greta (groupements d'établissements pour la formation continue). Ces formations peuvent se faire sous

forme d'unités capitalisables en cours du jour, en cours du soir ou encore en alternance.

[www.education.gouv.fr](http://www.education.gouv.fr) rubrique Le système éducatif / Les niveaux et les établissements d'enseignement / Les Greta

#### Afpa

L'Association nationale pour la formation professionnelle des adultes (Afpa) est placée sous la tutelle du ministère chargé du Travail. Elle propose des formations professionnelles, validées pour 80 % d'entre elles par des titres professionnels reconnus par le ministère.

L'Afpa propose 3 titres professionnels en formation continue :

#### Niveau CAP

- Agent d'accueil touristique
- Employé administratif et d'accueil

#### Niveau bac

- Réceptionniste en hôtellerie

[www.afpa.fr](http://www.afpa.fr)

#### Organismes privés

Parmi les nombreux organismes privés qui proposent des formations dans le domaine de l'accueil, citons :

- l'Institut régional de tourisme et d'hôtellerie (IRTH) qui propose un **titre certifié réceptionniste polyvalent en hôtellerie** (niveau bac) ;
- l'école privée Cap Vers qui assure divers **certificats d'école** dans le secteur du tourisme et de l'accueil.

> Voir liste 4 du carnet d'adresses.

#### LES CQP

Les CQP (certificats de qualification professionnelle) sont des certifications créées par les professionnels d'une branche. Proposées en contrat par alternance de 6 mois à 1 an, ces formations permettent aux entreprises d'embaucher des salariés immédiatement opérationnels. Dans le secteur de l'accueil, on peut préparer le **CQP chargé d'accueil et de relation clients-adhérents**.

[www.ugem.net/oemm.aspx](http://www.ugem.net/oemm.aspx) rubrique Certifications

# Carnet d'adresses

## ■ LISTE 1

### Pour en savoir plus

#### Sites de référence

**www.accueiljob.com**  
Édité par : Infinijob  
Sur le site : offres d'emploi dans l'accueil, l'événementiel, l'animation commerciale et l'hôtellerie-restauration, dépôt CV (sur inscription gratuite), réception d'alertes par mail. Annuaire des entreprises qui recrutent.

**www.hotessejob.com**  
Édité par : The Jobber  
Sur le site : offres d'emploi par domaine (accueil, événementiel et animation commerciale), salon et métiers. Cvthèque, annuaire des principales agences, actualités et conseils pratiques, fiches métiers.

**www.unimev.fr**  
Édité par : Union française des métiers de l'événement (Unimev)  
Sur le site : calendrier des événements, foires et salons dans toute la France, informations sur les métiers de l'événement et les formations, répertoire des entreprises du secteur, offres d'emploi et de stages.

## ■ LISTE 2

### MC accueil dans les transports

Ces établissements préparent à la mention complémentaire accueil dans les transports en un an après un bac pro.

LP : lycée professionnel  
SEP : section d'enseignement professionnel

#### Public

**33015 Bordeaux**  
LP Trégy Rive de Garonne  
Tél : 05 57 77 12 90  
www.tregy.net

**60635 Chantilly**  
LP de la Forêt  
Tél : 03 44 62 47 00  
http://foret.lyc.ac-amiens.fr/

**75015 Paris**  
LP Beaugrenelle  
Tél : 01 45 77 56 44  
www.ac-paris.fr/serail/jcms/s1\_119843/ee-lp-beaugrenelle-portal

**97419 La Possession**  
SEP du lycée de La Possession  
Tél : 02 62 22 14 14  
http://lycee-lapossession.ac-reunion.fr

#### Consulaire

**60000 Beauvais**  
CFA de la Chambre de commerce et d'industrie de l'Oise - antenne de Beauvais  
Tél : 03 44 55 99 00  
www.ccifformation-oise.fr

**60180 Nogent-sur-Oise**  
CFA de la Chambre de commerce et d'industrie de l'Oise  
Tél : 03 44 55 99 00  
www.ccifformation-oise.fr/

#### CFA privé

**91300 Massy**  
CFA des métiers de l'aérien  
Tél : 01 64 53 88 60  
www.cfadelaerien.fr

**93297 Tremblay-en-France**  
CFA CAMAS  
Tél : 01 56 48 09 10  
www.camassformation.fr

**94523 Rungis**  
CFA CAMAS (annexe)  
Tél : 01 41 73 01 50  
www.camassformation.fr

#### Privé sous contrat

**35708 Rennes**  
Lycée et SEP Jeanne d'Arc  
Tél : 02 99 84 30 30  
www.lja35.fr

**44000 Nantes**  
Lycée polyvalent Sacré Cœur  
Tél : 02 40 46 49 92  
www.sacrecoeur.nantes.e-lyco.fr

**98807 Nouméa**  
Lycée privé professionnel Saint-Joseph de Cluny  
Tél : 00 687 28 41 33  
http://lpsjc.ddec.nc

(Source, Onisep 2019)

Liste 1	
Pour en savoir plus	p. 8
Liste 2	
MC accueil dans les transports	p. 8
Liste 3	
Écoles d'hôte-sse-s et de chargé-e-s d'accueil	p. 8
Liste 4	
Formation continue	p. 8

## ■ LISTE 3

### Écoles d'hôte-sse-s et de chargé-e-s d'accueil

Ces écoles proposent des formations spécialisées qualifiantes dans les métiers de l'accueil, accessibles en formation initiale.

**34470 Pérols**  
École française d'hôtesse-s et de tourisme - Site de Montpellier (EFHT)  
Tél : 04 67 50 58 89  
www.efht-montpellier.fr  
Privé hors contrat  
> Titre certifié chargé-e d'accueil, niveau bac  
Admission : niveau bac ou bac, niveau de base en anglais.  
Sur dossier, tests ou entretien.  
Durée : 10 mois  
Coût : 2 980 €

**75008 Paris**  
École internationale Tunon  
Site de Paris  
Tél : 01 43 59 80 00  
www.ecole-tunon.com  
Privé hors contrat  
> Titre certifié d'hôte et hôtesse d'accueil et d'événementiel  
Admission : - 1<sup>re</sup> année : dès 16 ans ou dès la 3<sup>e</sup>, BEP ou CAP.  
- 2<sup>e</sup> année : niveau bac.  
Sur entretien.  
Durée : 1 ou 2 ans  
Coût : non communiqué  
> Titre professionnel accompagnateur-trice de tourisme, niveau bac  
Public : jeune  
Admission : dès 16 ans ou avec niveau bac  
Durée : 1 ou 2 an(s)  
Coût : non communiqué

**75014 Paris**  
École française d'hôtesse-s et de tourisme - site de Paris (EFHT)  
Tél : 01 45 26 26 25  
www.efht.fr/formations-tourisme  
Privé hors contrat  
> Titre certifié chargée-e d'accueil, niveau bac  
Admission : niveau bac ou bac, niveau de base en anglais.  
Sur dossier, tests et entretien.  
Durée : 1 an  
Coût : 2 800 €

## ■ LISTE 4

### Formation continue

Ces formations s'adressent aux salariés et aux demandeurs d'emploi.

**44800 Saint-Herblain**  
Cap Vers  
Formations tourisme hôtellerie  
Tél : 02 40 89 95 10  
www.capvers.fr  
Privé hors contrat  
> Certification de compétence métier hôte-sse d'accueil réceptionniste  
Admission : bac ou expérience.  
Sur tests et entretien.  
Durée : 7 mois dont 3 en entreprise

**65000 Tarbes**  
Institut régional de tourisme et d'hôtellerie (IRTH)  
Tél : 05 62 44 45 95  
www.irth-tarbes.fr  
Consulaire  
> Titre certifié réceptionniste polyvalent en hôtellerie, niveau bac  
Admission : bac ou équivalent.  
Sur test de connaissances générales + tests d'anglais et entretien.  
Durée : 7 mois  
Coût : 5 400 €

**Infos près de chez vous**

Plus de 1 500 centres d'information jeunesse vous accueillent à travers toute la France. Vous y trouverez conseils, infos et adresses de proximité.

**www.cidj.com**

Rubrique réseau IJ



# Actuel Ile-de-France

## ■ LISTE 1 (IDF)

### Bac pro métiers de l'accueil

Les établissements ci-dessous préparent le bac pro métiers de l'accueil en formation initiale. A la rentrée 2019, le bac pro Arcu (accueil et relation aux clients et usagers) devient le bac pro métiers de l'accueil.

LP : lycée professionnel  
SEP : section d'enseignement professionnel

#### Public

##### 75001 Paris

LP Pierre Lescot  
Tél : 01 42 36 34 83

##### 75003 Paris

LP Abbé Grégoire site Turbigo  
Tél : 01 48 87 45 34

##### 75003 Paris

LP François Truffaut  
Tél : 01 42 71 22 77

##### 75007 Paris

LP Gustave Eiffel  
Tél : 01 43 17 36 00

##### 75009 Paris

SEP du lycée Edgar Quinet  
Tél : 01 48 74 61 43

##### 75013 Paris

LPO Jean Lurçat - Site Patay  
Tél : 01 44 06 77 50

##### 75014 Paris

LP Erik Satie  
Tél : 01 56 53 52 32

##### 75015 Paris

LP Beaugrenelle  
Tél : 01 45 77 56 44

##### 75016 Paris

LP René Cassin  
Tél : 01 42 88 33 66

##### 75017 Paris

LP Maria Deraismes  
Tél : 01 46 27 94 37

##### 75019 Paris

LP Armand Carrel  
Tél : 01 44 52 57 00

##### 75020 Paris

SEP du lycée Martin Nadaud  
Tél : 01 40 33 80 50

##### 77130 Montreuil-Fault-Yonne

SEP du lycée polyvalent Flora Tristan  
Tél : 01 64 32 50 62

##### 77176 Savigny-le-Temple

LP Antonin Carême  
Tél : 01 64 41 92 93

##### 77240 Cesson

SEP du lycée Sonia Delaunay  
Tél : 01 64 41 29 29

##### 77400 Thorigny-sur-Marne

LP Auguste Perdonnet  
Tél : 01 60 07 50 40

##### 77414 Claye-Souilly

LP le Champ de Claye  
Tél : 01 60 26 40 64

##### 77500 Chelles

LP Louis Lumière  
Tél : 01 60 93 12 10

##### 77540 Rozay-en-Brie

SEP du lycée la Tour des Dames  
Tél : 01 64 42 52 82

##### 78100 Saint-Germain-en-Laye

Lycée Jean-Baptiste Poquelin  
Tél : 01 30 87 44 00

##### 78170 La Celle-Saint-Cloud

LP Colbert  
Tél : 01 30 78 20 80

##### 78190 Trappes

LP Henri Matisse  
Tél : 01 30 62 87 42

##### 78210 Saint-Cyr-l'École

LP Jean Perrin  
Tél : 01 30 45 10 12

##### 78700 Conflans-Sainte-Honorine

Lycée Simone Weil  
Tél : 01 39 19 88 26

##### 78711 Mantes-la-Ville

Lycée polyvalent Camille Claudel  
Tél : 01 34 97 92 10

##### 91000 Évry

LP Charles Baudelaire  
Tél : 01 60 91 27 00

##### 91160 Longjumeau

Lycée des Métiers Jean Perrin  
Tél : 01 69 09 19 73

##### 91260 Juvisy-sur-Orge

LP Jean Monnet  
Tél : 01 69 12 44 50

##### 91290 Arpajon

LP Paul Belmondo  
Tél : 01 60 83 80 60

##### 91330 Yerres

LP Louis Armand  
Tél : 01 69 48 27 82

##### 91410 Dourdan

Lycée Nikola Tesla  
Tél : 01 64 59 39 00

##### 91700 Sainte-Geneviève-des-Bois

Lycée Paul Langevin  
Tél : 01 69 25 20 02

##### 92160 Antony

LP Théodore Monod  
Tél : 01 46 11 46 71

##### 92170 Vanves

LP Louis Dardenne  
Tél : 01 47 36 34 07

##### 92250 La Garenne-Colombes

LP La Tournelle  
Tél : 01 41 19 20 30

##### 92380 Garches

Établissement régional d'enseignement adapté Jean Monnet  
Tél : 01 47 95 65 00

##### 92400 Courbevoie

LP Paul Painlevé  
Tél : 01 46 91 96 80

##### 92600 Asnières-sur-Seine

Lycée de Prony  
Tél : 01 47 93 94 17

##### 92800 Puteaux

LP Voilin  
Tél : 01 55 23 00 00

##### 93100 Montreuil

SEP du lycée Eugénie Cotton  
Tél : 01 48 58 79 97

##### 93110 Rosny-sous-Bois

LP Jean Moulin  
Tél : 01 48 94 56 39

##### 93120 La Courneuve

LP Arthur Rimbaud  
Tél : 01 48 36 31 77

##### 93130 Noisy-le-Sec

LP Théodore Monod  
Tél : 01 41 83 09 50

##### 93150 Le Blanc-Mesnil

SEP du lycée Jean Moulin  
Tél : 01 45 91 93 60

##### 93200 Saint-Denis

LP Bartholdi  
Tél : 01 49 71 32 00

##### 93220 Gagny

LP Jean Baptiste Clément  
Tél : 01 43 02 55 51

##### 93300 Aubervilliers

Lycée polyvalent d'Alembert  
Tél : 01 48 33 15 43

##### 93390 Clichy-sous-Bois

SEP du lycée Alfred Nobel  
Tél : 01 41 70 10 00

##### 93420 Villepinte

LP Georges Brassens  
Tél : 01 41 52 12 30

##### 93500 Pantin

LP Simone Weil  
Tél : 01 48 10 39 00

##### 93800 Épinay-sur-Seine

LP Louise Michel  
Tél : 01 48 41 35 04

##### 94000 Créteil

SEP du lycée Léon Blum  
Tél : 01 48 99 22 48

##### 94130 Nogent-sur-Marne

LP la Source - site Val de beauté  
Tél : 01 48 73 34 81

##### 94214 Saint-Maur-des-Fossés

SEP du lycée Condorcet  
Tél : 01 49 76 15 76

##### 94220 Charenton-le-Pont

SEP du lycée Robert Schuman  
Tél : 01 43 68 95 59

##### 94270 Le Kremlin-Bicêtre

SEP du lycée Darius Milhaud  
Tél : 01 43 90 15 15

##### 94307 Vincennes

LP Jean Moulin  
Tél : 01 43 28 44 42

##### 94400 Vitry-sur-Seine

LP Camille Claudel  
Tél : 01 47 18 16 60

##### 94430 Chennevières-sur-Marne

LP Champlain  
Tél : 01 56 86 19 10

##### 94500 Champigny-sur-Marne

SEP du lycée Langevin Wallon  
Tél : 01 48 81 28 33

**94507 Champigny-sur-Marne**  
SEP du lycée polyvalent Marx Dormoy  
Tél : 01 45 16 69 00

**94600 Choisy-le-Roi**  
LP Jean Macé  
Tél : 01 48 90 96 19

**94700 Maisons-Alfort**  
LP Paul Bert  
Tél : 01 41 79 02 50

**95120 Ermont**  
LP Ferdinand Buisson  
Tél : 01 34 15 70 61

**95140 Garges-lès-Gonesse**  
Lycée Arthur Rimbaud  
Tél : 01 34 07 11 22

**95160 Montmorency**  
LP Turgot  
Tél : 01 34 05 15 25

**95190 Goussainville**  
Lycée Romain Rolland  
Tél : 01 39 33 95 55

**95280 Jouy-le-Moutier**  
Lycée de l'Hautil  
Tél : 01 34 32 71 71

**95310 Saint-Ouen-l'Aumône**  
Lycée Edmond Rostand  
Tél : 01 34 48 57 30

**95470 Fosses**  
Lycée Charles Baudelaire  
Tél : 01 34 72 27 00

**95560 Montsoult**  
LP Jean Mermoz  
Tél : 01 34 73 99 95

**95870 Bezons**  
Lycée de Bezons  
Tél : 01 34 34 36 00

## Privé sous contrat

**75011 Paris**  
École France Quéré Association  
Votre école chez vous  
Tél : 01 48 06 77 84

**75013 Paris**  
SEP du lycée privé Le Rebours  
Tél : 01 55 43 28 88

**78000 Versailles**  
LP Saint-Vincent de Paul  
Tél : 01 30 21 42 03

**78250 Meulan**  
LP Rouilleau  
Tél : 01 34 74 05 76

**92200 Neuilly-sur-Seine**  
Lycée polyvalent Georges Guérin  
Tél : 01 46 43 95 50

**92260 Fontenay-aux-Roses**  
LP Saint-François d'Assise  
Tél : 01 46 61 29 95

**93170 Bagnolet**  
LP Saint-Benoît de l'Europe  
Tél : 01 43 62 11 62

**93200 Saint-Denis**  
LP Saint-Vincent de Paul  
Tél : 01 48 22 34 56

**93340 Le Raincy**  
LP et technologique Jeanne la Lorraine  
Tél : 01 43 81 83 78

**95100 Argenteuil**  
Lycée Cognacq-Jay  
Tél : 01 39 61 02 87

**95130 Franconville**  
Lycée polyvalent Jeanne d'Arc  
Tél : 01 34 13 75 56

(Source, Onisep 2019)

## ■ LISTE 2 (IDF)

### MC accueil-réception

**Cette mention complémentaire est accessible en formation initiale dans les établissements suivants après un bac pro ou techno.**

## Public

**75014 Paris**  
SEP du lycée hôtelier Guillaume Tirel  
Tél : 01 44 84 19 00  
www.lyceeguillaumetirel.fr

**75017 Paris**  
SEP du lycée Jean Drouant  
Tél : 01 56 21 01 01  
www.lyceejeandrouant.fr

**92400 Courbevoie**  
LP Paul Painlevé  
Tél : 01 46 91 96 80  
www.lyc-painleve-courbevoie.ac-versailles.fr

## ■ LISTE 3 (IDF)

### Formations en alternance

**Les établissements suivants proposent des formations dans le cadre du contrat d'apprentissage (A) ou du contrat de professionnalisation (CP).**

CQP : Certificat de qualification professionnelle  
MC : Mention complémentaire

**75008 Paris**  
Fac hôtel  
Tél : 01 53 63 01 78  
www.fac-hotel.fr  
Privé  
> CQP réceptionniste : CP  
Durée : environ 12 mois

**75010 Paris**  
CFA Codis Commerce Distribution Services  
Groupe IGS  
Tél : 01 80 97 45 19  
www.cfacodis.com  
Privé hors contrat  
> Bac pro métiers de l'accueil : A  
Admission : cursus en 2 ans pour les titulaires du CAP ou de niveau seconde générale.  
Durée : 2 ou 3 ans

**75010 Paris**  
CFA ferroviaire Île-de-France  
Groupe SNCF et ses filiales, RATP  
Tél : 01 70 64 26 73  
www.cfa-ferroviaire-idf.fr  
Association  
> Bac pro métiers de l'accueil appliqué au métier de commercial de gare : A  
Admission : CAP employé de commerce ou employé de vente option service à la clientèle, BEP VAM ou MRCU, niveau 2<sup>nde</sup> ou 1<sup>re</sup> générale ou technologique de préférence en relation avec les métiers du service et du commerce.  
Durée : 2 ans  
> MC accueil dans les transports appliqué au métier de commercial de gare, niveau bac : A  
Admission : bac.  
Durée : 1 an

**75014 Paris**  
École française d'hôtesse et de tourisme - site de Paris (EFHT)  
Tél : 01 45 26 26 25  
www.efht.fr/formations-tourisme  
Privé hors contrat  
> Titre certifié responsable d'accueil, niveau bac : CP  
Admission : niveau bac ou bac, niveau de base en anglais.  
Sur dossier, tests ou entretien.  
Durée : 1 an

**75018 Paris**  
CFA Stephenson  
Tél : 01 44 92 88 88  
www.cfa-stephenson.fr  
Privé hors contrat  
> Bac pro métiers de l'accueil : A  
Admission : CAP, ou niveau 2<sup>nde</sup>/1<sup>re</sup> générale ou technologique.  
Durée : 2 ans  
> MC accueil-réception, niveau bac : A, CP  
Admission : bac.  
Durée : 1 an

**77109 Meaux Cedex**  
Ufa Jean Rose - Pôle tertiaire  
CFA interprofessionnel Cerfal  
Tél : 01 60 09 88 50  
www.lyceejeanrose-meaux.fr

Privé sous contrat  
> Bac pro métiers de l'accueil : A, CP

**77120 Chailly-en-Brie**  
CFA La Bretonnière (CFAAH 77)  
Tél : 01 64 75 87 50  
www.labretonniere.fr  
Public  
> Capa services aux personnes et vente en espace rural : A

**77436 Marne-la-Vallée Cedex 2**  
CFA Utec commerce-services-gestion - site de Marne-la-Vallée (CCI - Utec)  
Tél : 01 60 37 52 25  
www.cfaautec.fr  
www.seineetmarne.cci.fr  
Consulaire  
> Bac pro métiers de l'accueil : A  
Admission : après une 3<sup>e</sup> générale ou une classe de seconde, moins de 26 ans, dossier + entretien  
Durée : 2 ou 3 ans

**77436 Marne-la-Vallée Cedex 2**  
CFA Utec hôtellerie-restauration-tourisme (Utec)  
Tél : 01 60 37 52 25  
www.cfaautec.fr  
www.seineetmarne.cci.fr  
Consulaire  
> MC accueil-réception, niveau bac : A

**78200 Mantes-la-Jolie**  
Centre de formation Afpa de Mantes-Magnanville  
Tél : 0 825 111 111  
www.afpa.fr  
Association  
Toutes les titres de l'Afpa sont susceptibles d'être préparés en contrat de professionnalisation.  
> Titre professionnel agent d'accueil et d'information, niveau CAP : CP  
Durée : 6 mois

**78042 Guyancourt Cedex**  
CFA trajectoire  
Tél : 01 30 96 12 35  
www.cfa-trajectoire-hotelierie.ac-versailles.fr  
Public  
> MC accueil-réception, niveau bac : A  
Admission : bac et deux langues vivantes.  
Durée : 1 an

**78370 Plaisir**  
Greta des Yvelines  
Tél : 01 30 85 78 78  
www.greta-yvelines.fr  
Public  
> Titre professionnel agent d'accueil touristique, niveau CAP : CP  
Durée : 5 mois

**91300 Massy**  
CFA des métiers de l'aérien (AFMAE)  
Tél : 01 64 53 88 64  
www.cfadelaerien.fr  
Privé  
> MC accueil dans les transports appliqué aux structures aéroportuaires, niveau bac : A, CP



Admission : bac ou équivalent, bon niveau d'anglais ou expérience professionnelle d'au moins 3 ans dans le métier.  
Durée : 1 an

#### 92000 Nanterre

Centre de formation Afpa de Nanterre  
Tél : 0 825 111 111  
www.afpa.fr  
Association  
> Titres professionnels de niveau V à niveau III dans les domaines du secrétariat, de l'accueil et de la gestion : CP

#### 92350 Le Plessis-Robinson

Centre de formation Afpa du Plessis-Robinson  
Tél : 0 825 111 111  
www.afpa.fr  
Association  
> Titre professionnel agent d'accueil et d'information, niveau CAP : CP  
Durée : 6 mois

#### 93100 Montreuil

Formaposte Île-de-France  
Groupe La Poste  
Tél : 01 41 58 67 50  
www.formaposte-iledefrance.fr  
Association  
> Bac pro métiers de l'accueil : A  
Admission : niveau terminale générale ou tertiaire ou niveau 1<sup>re</sup> bac pro accueil, vente, commerce.  
Durée : 12 mois

#### 93290 Tremblay-en-France

CFA des métiers de l'assistance au sol (Camas formation)  
Camas Roissy CDG  
Tél : 01 56 48 09 10  
www.camasformation.fr  
Association  
> MC accueil dans les transports, niveau bac : A

#### 93421 Villepinte Cedex

Cefaa Villepinte  
Association professionnelle du Centre européen de formation en alternance et d'apprentissage de l'industrie hôtelière et du tourisme d'Ile-de-France  
Tél : 01 49 63 42 42  
www.cefaa.net  
Association  
> MC accueil-réception, niveau CAP : A, CP  
Admission : bac général, bac techno ou bac pro.  
Durée : 1 an

#### 94015 Créteil Cedex

Centre de formation Afpa de Créteil  
Tél : 0 825 111 111  
www.afpa.fr  
Association

> Titres professionnels de niveau V à niveau III dans les domaines du secrétariat, de la comptabilité, de la gestion, des ressources humaines et de l'accueil : CP

> Titres professionnels de niveau V à niveau IV dans les domaines de l'hôtellerie et de la restauration : CP

#### 94500 Champigny-sur-Marne

Greta des métiers et des techniques économiques 94 (Greta MTE 94)  
Tél : 01 45 16 19 19  
www.forpro-creteil.org  
www.gmte94.greta-formation.fr  
Public  
> Bac pro métiers de l'accueil : CP  
> Titre professionnel employé(e) administratif(ve) et d'accueil, niveau CAP : CP  
Durée : de 300 à 800h

### ■ LISTE 4 (IDF)

## Formation continue

**Les groupements d'établissements pour la formation continue (Greta) de l'Éducation nationale proposent des formations destinées aux salariés et demandeurs d'emploi.**

#### 75017 Paris

Greta des métiers du tertiaire, de l'hôtellerie et de la restauration (Greta Metehor)  
Tél : 01 44 85 85 40  
http://gretametehor.com  
Public  
> Titre professionnel employé(e) administratif(ve) et d'accueil, niveau CAP  
Admission : niveau 3<sup>e</sup> et une 1<sup>re</sup> expérience professionnelle.  
Durée : 1 an

#### 77186 Noisiel

Greta des métiers et des techniques économiques 77 (GRETA MTE 77)  
Tél : 01 60 05 14 46  
www.forpro-creteil.org  
Public  
> Titre professionnel agent d'accueil touristique, niveau CAP  
Durée : 6 mois  
> Titre professionnel employé administratif et d'accueil, niveau CAP  
Durée : 6 mois

#### 78370 Plaisir

Greta des Yvelines  
Tél : 01 30 85 78 78  
www.greta-yvelines.fr

Public

> Titre professionnel agent d'accueil touristique, niveau CAP  
Durée : 5 mois

#### 91100 Corbeil-Essonnes

Greta de l'Essonne  
Tél : 01 64 90 91 91  
www.greta-essonne.fr  
Public  
> Titre professionnel réceptionniste en hôtellerie, niveau bac  
Admission : niveau terminale, pratique scolaire de l'anglais.  
Durée : 6 mois

#### 93200 Saint-Denis

Greta des métiers et des techniques économiques 93 (Greta MTE 93)  
Tél : 01 49 44 42 70  
www.forpro-creteil.org  
Public  
> Titre professionnel employé(e) administratif(ve) et d'accueil, niveau CAP  
Admission : pré-requis : expérience professionnelle de 6 mois dans le domaine administratif + maîtrise du français courant et des bases en bureautique.

#### 94500 Champigny-sur-Marne

Greta des métiers et des techniques économiques 94 (Greta MTE 94)  
Tél : 01 45 16 19 19  
www.forpro-creteil.org  
www.gmte94.greta-formation.fr  
Public  
> Bac pro métiers de l'accueil  
> Titre professionnel employé(e) administratif(ve) et d'accueil, niveau CAP  
Durée : de 300 à 800h

### ■ LISTE 5 (IDF)

## Office de tourisme de Paris

**Le rôle des agents d'accueil est d'accueillir les touristes et de donner les renseignements nécessaires pour faciliter leur séjour.**

Les postes sont peu nombreux et très recherchés. D'autre part, la période d'emploi se limite aux époques d'affluence touristique, généralement de mars à octobre.

Qualités et aptitudes requises :

- maîtriser parfaitement trois langues, dont l'anglais
- être titulaire en priorité d'un BTS dans le domaine du tourisme.
- avoir une bonne connaissance de Paris.

Adresser sa candidature à :

**Office du tourisme et des congrès de Paris**

Service ressources humaines  
144 boulevard Macdonald  
75019 Paris  
E-mail : rh@parisinfo.com  
www.parisinfo.com/footer/full/7696



**LE CIDJ,**  
**UN CARREFOUR D'ÉCHANGES**  
**ET DE SERVICES**

- Entretiens personnalisés
- Documentation et logiciels d'aide à l'orientation
- Accueil de groupes, ateliers collectifs et animations thématiques
- Job dating et alternance dating
- Offres d'emploi
- Espace co-working

Des partenaires spécialisés :

- CIO Médiacom
- Pôle emploi
- Mission locale de Paris
- Point d'accès au droit des jeunes
- Carte jeunes européenne
- BGE Adil
- Cila

**Centre d'Information et de Documentation Jeunesse (CIDJ)**  
**101 quai Branly**  
**75015 Paris**  
**Tél : 01 44 49 12 00**  
**Métro : Bir-Hakeim ou Champ de Mars**  
**www.cidj.com**

