

Les métiers de l'accueil

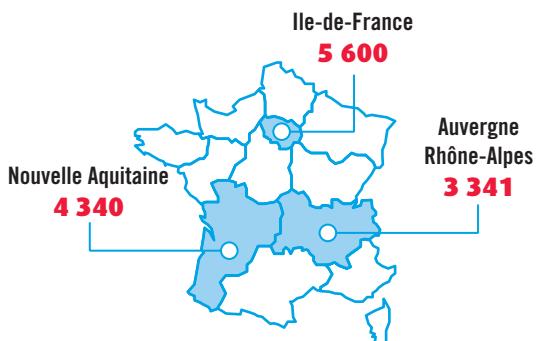


L'hôte ou l'hôtesse d'accueil doit accueillir, renseigner et orienter. Ce·tte professionnel·le peut également assurer des tâches de secrétaire ou de standardiste. Les perspectives d'évolution sont assez limitées, il est préférable de poursuivre vos études.

DES POSTES SOUVENT SAISONNERS



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 : BMO Pôle emploi

Source : 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

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 hôtesses 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

■ 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.

■ 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

www.unimev.fr

www.salons-online.com

■ 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 élocation, 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.

■ 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 !

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.*

■ 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 hôtesses 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^{re} année de bac pro métiers de l'accueil

Les stages que j'ai effectués dès la 3^e 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 !

Les métiers de l'accueil

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 débuter 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^e 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.*

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

■ 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 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

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 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. Annuaires des entreprises qui recrutent.

www.hotessejob.com

Édité par : The Jober
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 Trégey Rive de Garonne
Tél : 05 57 77 12 90
[www.tregey.net](http://tregey.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-portail

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.ccformation-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.ccformation-oise.fr/

CFA privé

91300 Massy

CFA des métiers de l'aérien
Tél : 01 64 53 88 60
www.cfafaelaerien.fr

93297 Tremblay-en-France

CFA CAMAS
Tél : 01 56 48 09 10
www.camasformation.fr

94523 Rungis

CFA CAMAS (annexe)
Tél : 01 41 73 01 50
www.camasformation.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://lpscj.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'hôtes-ses et de chargé-e-s d'accueil

p. 8

Liste 4

Formation continue

p. 8

■ LISTE 3

Écoles d'hôtes-ses 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'hôtesses 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^{re} année : dès 16 ans ou dès la 3^e, BEP ou CAP.
- 2^e 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 ans(s)
Coût : non communiqué

75014 Paris

École française d'hôtesses 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 €



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 Montereau-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

Liste 1

Bac pro métiers de l'accueil

p. 9

Liste 2

MC accueil-réception

p. 10

Liste 3

Formations en alternance

p. 10

Liste 4

Formation continue

p. 11

Liste 5

Office de tourisme de Paris

p. 11

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

Les métiers de l'accueil

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 Rouleau
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-reception**

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 appliquée 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^{nde} ou 1^{re} générale ou technologique de préférence en relation avec les métiers du service et du commerce.
Durée : 2 ans
► MC accueil dans les transports appliquée au métier de commercial de gare, niveau bac : A
Admission : bac.
Durée : 1 an

75014 Paris
École française d'hôtesses 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^{nde}/1^{re} 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 Brettonnière (CFAAH 77)

Tél : 01 64 75 87 50

www.labrettonniere.fr

Public

► Capa services aux personnes et vente en espace rural : A

77436 Marne-la-Vallée Cedex 2

CFA Utuc commerce-services-gestion - site de Marne-la-Vallée (CCI - Utuc)

Tél : 01 60 37 52 25

www.cfautec.fr

www.seineetmarne.cci.fr

Consulaire

► Bac pro métiers de l'accueil : A
Admission : après une 3^e générale ou une classe de seconde, moins de 26 ans, dossier + entretien

Durée : 2 ou 3 ans

77436 Marne-la-Vallée Cedex 2

CFA Utuc hôtellerie-restauration-tourisme (Utuc)

Tél : 01 60 37 52 25

www.cfautec.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-hotellerie.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.cfafaelaerien.fr

Privé

► MC accueil dans les transports appliquée aux structures aéropортuaires, 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 la gestion et de l'accueil : 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^{re} 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^{re} et une 1^{re} 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-essonnes.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 Médiacon
 - Pôle emploi
 - Mission locale de Paris
 - Point d'accès au droit des jeunes
 - Carte jeunes européenne
 - BGE Adil
 - CIIaj

cidj #infojeunesse

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