

Les métiers de l'accueil



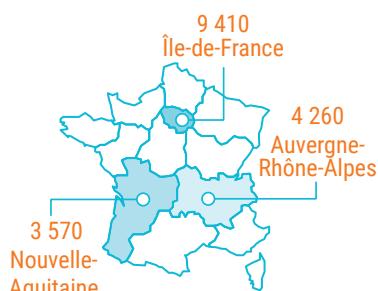
Entreprise, association, administration... les agents d'accueil peuvent travailler dans de nombreuses structures. Ils peuvent aussi intervenir dans des foires, salons et événements professionnels. Chaque année, plus de 30 000 postes sont à pourvoir dans le secteur.

DES POSTES SOUVENT SAISONNIERS



En 2023, c'était le cas pour + de 42% des projets de recrutement d'agents d'accueil, d'information et d'accompagnement

TOP 3 DES RÉGIONS QUI RECRUTENT



DES MÉTIERS ACCESSIBLES SANS DIPLÔME



Même si un bac pro ou un BTS constituent un plus, certains métiers restent accessibles sans diplôme

Secteur et emploi

Du standard au secrétariat

Les métiers de l'accueil ont beaucoup évolué ces dernières années. Hôtes et hôtesses occupent aujourd'hui une fonction indispensable à l'entreprise et leur rôle ne se limite plus au simple accueil des visiteurs.

► Des emplois revalorisés

Hôte ou hôtesse d'accueil, chargée d'accueil, agent d'accueil, référente accueil... quelle que soit leur dénomination, ces professionnels sont chargés d'accueillir des clients ou le public, de les renseigner et de les orienter. Au sein des grandes entreprises ou dans une administration (collectivités locales, ministères...), l'accueil et l'accompagnement du public occupent une place de plus en plus prépondérante.

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, des recommandations sanitaires... Leur rôle s'étend de plus en plus aux activités de secrétariat.

Les métiers de l'accueil sont également très présents dans l'**événementiel** où les professionnels sont, en général, recrutés sur des contrats ponctuels ou en CDD. 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

► Un secteur porteur mais saisonnier

L'accueil est un secteur qui recrute. Les emplois les plus stables sont proposés par les grandes entreprises, les collectivités locales et les administrations.

Dans l'enquête BMO 2023, France Travail (ex-Pôle emploi) prévoyait 37110 projets de recrutement d'agents d'accueil et d'information et d'agents et hôtesses d'accompagnement, dont plus de 42 % en contrat saisonnier.

Bon nombre d'hôtes ou hôtesses d'accueil travaillent 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 Auvergne-Rhône-Alpes et Hauts-de-France.

► 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.

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

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.

À lire aussi

Les métiers du tourisme n° 2.381

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

► Qualités requises

Parler avec clarté et écouter attentivement le public constituent des compétences fondamentales pour travailler en tant qu'agent d'accueil. Comme ce dernier représente l'organisation pour laquelle il travaille, une bonne présentation et une attitude courtoisie sont deux préalables indispensables. L'aptitude à hiérarchiser l'urgence des demandes est appréciable. La maîtrise d'une ou plusieurs langues étrangères peut être exigée dans certaines structures.

Métiers

Accueillir et informer

Les professionnels 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 H/F

Par téléphone interposé, c'est la première personne avec laquelle on entre en relation dans une entreprise. Tout en gérant un 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: 1 767 € (Smic)

Formation: mention complémentaire accueil-réception, bac pro assistance à la gestion des organisations et leurs activités, bac pro métiers de l'accueil.

► Agent d'accueil en entreprise H/F

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: 1 767 € (Smic).

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

► Agent d'accueil en administration H/F

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: 1 767 € (Smic).

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

Lire dossier [Les métiers de la fonction publique d'État n°2.01](#) ; [Les métiers de la fonction publique territoriale n°2.02](#).

► Hôte d'accueil dans l'événementiel H/F

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.

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: 1 767 € (Smic) ou à la vacation.

Formation: mention complémentaire accueil-réception, bac pro; BTS.

Lire dossier [Les métiers de l'événementiel n°2.6721](#).

► Agent d'accueil dans les transports H/F

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 étrangère est généralement exigée.

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

Salaire brut mensuel débutant: 1 767 € (Smic).

Formation: mention complémentaire accueil dans les transports, BTS tourisme.

Lire dossier [Les métiers du transport ferroviaire n°2.899](#).

► Agent d'accueil touristique H/F

Offices de tourisme, monuments, campings... quel que soit l'endroit où il travaille, les missions de l'agent d'accueil touristique consistent 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 de développement local.

Salaire brut mensuel débutant: de 1 767 € (Smic) à 1 800 €, selon la taille de la structure et la qualification.

Formation: mention complémentaire accueil-réception, bac pro services aux personnes et animation dans les territoires, BTS tourisme.

[Lire dossier Les métiers du tourisme n°2.381.](#)

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

Salaire brut mensuel débutant: environ 1 800 €.

Formation: mention complémentaire accueil-réception, bac techno sciences et technologies de l'hôtellerie et de la restauration.

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

► Hôte au sol H/F

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: 1 767 € (Smic).

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

[Lire dossier Les métiers des aéroports n°2.8963.](#)

Pour en savoir plus

Pour plus d'infos sur le secteur, l'emploi et le métier d'avocat, consultez notre sélection de sites internet.

Sites de référence: [voir liste 1 du carnet d'adresses.](#)

Sites d'offres d'emploi: [voir liste 2 du carnet d'adresses.](#)

► Réceptionniste H/F

Le réceptionniste est présent dans tous les hôtels. Chargé d'enregistrer les arrivées et les départs des clients, il donne clés et badges, transmet les codes d'accès et encaisse les règlements des nuitées. Il gère aussi le planning des réservations et commercialise l'hôtel sur Internet, fidélise les clients... Il doit être doté du sens commercial.

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

Le bac professionnel se prépare en 3 ans après la classe de 3^e, ou en 2 ans après un CAP du même domaine. La formation, par voie scolaire ou en apprentissage, comprend des enseignements généraux, des enseignements professionnels et des stages. Le bac pro vise l'insertion dans la vie active, mais permet aussi une poursuite d'études, notamment en BTS, à condition d'avoir un bon dossier.

Bac pro métiers de l'accueil

Objectifs: Ce bac pro forme aux techniques de relation avec la clientèle ou un public d'usagers.

Contenu: Enseignements généraux (identiques à tous les bacs pro), enseignements professionnels (accueil de clientèle, commercialisation de service, organisation et gestion, contribution au montage et à la mise en œuvre de projet...) et périodes de formation en milieu professionnel (stages), unité facultative « secteur sportif »

Débouchés: Les titulaires de ce bac pro peuvent exercer en tant que chargés d'accueil dont les fonctions sont diverses en fonction du secteur d'activité et du type d'organisation (commerciale ou non). Ils peuvent également assurer des fonctions d'accueil en entreprise, administration ou association (hôte d'accueil, réceptionniste, standardiste, téléconseiller...), d'accueil événementiel ponctuel, d'accueil dans les transports (agent d'escale, agent d'accompagnement). 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, mention complémentaire accueil dans les transports ; en BTS management commercial opérationnel (MCO) ou BTS négociation et digitalisation de la relation client (NDRC).

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.

[Lire dossier Alternance et apprentissage n°1.42.](#)

Bac pro services aux personnes et animation dans les territoires (SAPAT)

Réforme : Depuis la rentrée 2023, ce diplôme remplace le bac pro services aux personnes et aux territoires.

Objectifs: Ce bac pro forme des professionnels chargés de l'accompagnement, des soins et des services à la personne (enfants, personnes âgées ou handicapées, travailleur social) mais aussi plus largement des services aux populations (animation, accueil, tourisme, institutions publiques, gendarmerie).

Contenu: Enseignements généraux (identiques à tous les bacs pro), enseignements professionnels (communication en situation professionnelle, biologie, adaptation professionnelle, organisation d'une intervention de services aux personnes...) et périodes de formation en milieu professionnel (stages).

Débouchés: Les titulaires de ce bac pro travaillent au sein de collectivités locales, d'associations, d'offices de tourisme rural, de syndicats intercommunaux, de structures d'accueil de personnes âgées, d'enfants... Ils exercent le métier d'accompagnant éducatif et social. Possibilité aussi de passer les diplômes du secteur social.

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.

[Lire dossier Les métiers du tourisme n°2.381.](#)

► Mention complémentaire (MC)

Réforme : À partir du 1^{er} janvier 2025, les mentions complémentaires s'intituleront certificats de spécialisation.

La mention complémentaire (MC) est un diplôme d'État qui permet d'acquérir une spécialisation pointue dans un créneau porteur. Elle se prépare en un an, généralement après un CAP ou après un bac professionnel. La scolarité s'effectue en lycée professionnel, en apprentissage ou par la formation continue. Elle alterne les périodes en formation et en milieu professionnel.

La **mention complémentaire 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.

[Lire dossier Les métiers de l'hôtellerie et de la restauration n°2.382.](#)

La **mention complémentaire 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 3 du carnet d'adresses.](#)

► FSS agent d'accueil des publics de l'éducation artistique et culturelle

L'institut national supérieur de l'éducation artistique et culturelle (Inseac) de Guingamp propose une formation supérieure de spécialisation d'agent d'accueil des publics de l'éducation artistique et culturelle (60 crédits européens - bac + 1).

L'Inseac est un établissement public d'enseignement supérieur qui dépend du Conservatoire national des arts et métiers (Cnam). La formation vise à délivrer des compétences relatives au métier d'agent d'accueil et des aptitudes spécifiques aux domaines artistiques et culturels. Le cursus d'un an se déroule en présentiel à l'Inseac d'octobre à mi-avril, puis, en stage, jusqu'à l'été. Pour candidater en formation initiale, il faut s'inscrire via la plateforme Parcoursup.

www.cnam-inseac.fr

► BTS

Le BTS (brevet de technicien supérieur) se prépare en 2 ans après le bac en lycée public ou privé ou en alternance. La scolarité comprend des cours généralistes, technologiques et pratiques (stages). L'accent est mis sur la professionnalisation pour former des techniciens supérieurs rapidement opérationnels en entreprise. Poursuite d'études possible avec un bon dossier, notamment en licence professionnelle.

BTS tourisme

Accès : Après un bac pro du secteur tertiaire, un bac STMG ou un bac général.

Objectifs : Ce BTS forme des assistants spécialisés dans l'accueil et la promotion des activités touristiques (information et conseil, vente et suivi commercial, accueil, création et promotion de produits touristiques...).

Contenu : Enseignements généraux, techniques et professionnels : tourisme et territoire, cadre organisationnel et juridique des activités touristiques, mercatique et conception de prestation touristique, gestion de l'information touristique...

Débouchés : Les titulaires de ce BTS peuvent travailler au sein de différentes entreprises : agences de voyages, organismes ou associations touristiques, tour-opérateurs, offices de tourisme, comités départementaux et régionaux du tourisme, clubs et villages vacances ou compagnies de transport.

Ils peuvent exercer les fonctions de conseiller voyages, forfaitiste, conseiller billetterie, agent de réception, agent d'escale, guide accompagnateur, agent d'exploitation, gestionnaire aérien, chargé de marketing.

[Lire dossier Les métiers du tourisme n°2.381.](#)

BTSA développement et animation des projets territoriaux (DATR)

Réforme : Ce diplôme remplacera le BTSA développement, animation des territoires ruraux à partir de la rentrée 2025.

Accès : Après un bac pro dans le domaine des services, un bac Stav, un bac général à orientation économique.

Objectifs : Ce BTSA forme des professionnels polyvalents qui interviennent dans la conception, la mise en œuvre, l'animation et la gestion de projets de services en territoire rural.

Contenu : Enseignements généraux, techniques et professionnels : conduire un diagnostic de territoire, conduire un projet, mettre en place une communication, accompagner les acteurs, organiser le travail...

Débouchés : Les titulaires de ce BTSA sont des animateurs du développement en milieu rural qui peuvent exercer dans de multiples domaines. Ils peuvent être employés dans une collectivité territoriale ou une structure de prestations de services.

[Lire dossier Les métiers du tourisme n°2.381.](#)

Autres BTS

Le BTS management commercial opérationnel (MCO) et le BTS négociation et digitalisation de la relation client (NDRC) sont très appréciés par les recruteurs du secteur.

[Lire dossier Les métiers de la vente : bac et études supérieures n°2.322.](#)

► Ecoles 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 4 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 sont accessibles : compte personnel de formation, conseil en évolution professionnelle (CEP), contrat de professionnalisation, plan de formation de l'entreprise... Ils facilitent la prise en charge des frais de formation, voire le maintien d'une rémunération pendant le temps de la formation.

France Travail (ex-Pôle emploi), associations Transition Pro, missions locales, structures du réseau IJ... ces organismes vous aideront à élaborer votre projet.

Lire dossier [La formation continue : mode d'emploi n°4.0.](#)

Pensez à la VAE

La validation des acquis de l'expérience (VAE) permet d'obtenir une certification ou un diplôme en faisant valoir vos compétences développées au cours d'un emploi ou d'une activité bénévole. Plus de 15 000 diplômes sont accessibles par la VAE.

Lire dossier [La validation des acquis de l'expérience n°4.72.](#)

► Trouver sa formation

La formation professionnelle tout au long de la vie permet d'acquérir un diplôme ou une qualification complémentaire (mise à niveau, spécialisation). Tous les diplômes, du CAP au bac + 7, sont accessibles en formation continue. Certains diplômes ou certifications sont spécifiques à la formation continue, comme les brevets professionnels (BP), les titres professionnels ou les certificats de qualification professionnelle (CQP).

Pour trouver l'offre de formation adaptée à votre projet, consultez les sites suivants :

www.intercariforef.org rubrique Trouver une formation

www.moncompteformation.gouv.fr

Contactez également les services de formation continue des organismes dispensant une formation initiale, la plupart des formations initiales sont aussi accessibles en formation continue.

► Organismes de formation

Afpa : formations jusqu'au niveau bac ; essentiellement des titres professionnels. L'Afpa propose plusieurs titres professionnels en formation continue dans les métiers de l'accueil.

www.afpa.fr

Greta : diplômes du CAP au bac + 2, modules de formation non diplômantes.

www.education.gouv.fr/la-formation-continue-des-adultes-l-education-nationale-3035

Cnam-Inseac : l'institut national supérieur de l'éducation artistique et culturelle de Guingamp propose une formation supérieure de spécialisation **FSS (bac + 1) d'agent d'accueil des publics de l'éducation artistique et culturelle** (60 crédits européens).

www.cnam-inseac.fr

Voir liste 5 du carnet d'adresses.

Organismes privés : parmi les nombreux organismes privés qui proposent des formations dans le domaine de l'accueil, citons Purpel Campus (ex-Institut régional de tourisme et d'hôtellerie - IRTH) qui propose un **titre certifié réceptionniste polyvalent en hôtellerie** (niveau bac).

Voir liste 5 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.francecompetences.fr

Carnet d'adresses

► Liste 1

Site de référence

www.unimev.fr

Édité par : Union française des métiers de l'évènement (Unimev)
Sur le site : organisation représentative des acteurs de la rencontre professionnelle, observatoire du secteur de l'évènement (chiffres clés, bilans...), informations sur les formations, offres d'emploi et de stages, lien sur l'agenda des foires et salons, organisateur du RDV Alternance-1^{er} job dans l'évènementiel.

► Liste 2

Sites d'offres d'emploi

Selection de sites d'offres d'emploi spécifiques au secteur.

www.unimev.fr
www.hotessejob.com
www.cityone.fr
www.hotesse-interim.fr

► Liste 3

MC accueil dans les transports

Ces établissements préparent à la mention complémentaire accueil dans les transports en un 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

60634 Chantilly
LP de la Forêt
Tél : 03 44 62 47 00
<https://la-foret-chantilly.ac-amiens.fr/>

75015 Paris

LP Beaugrenelle
Lycée des métiers
Tél : 01 45 77 56 44
www.ac-paris.fr/serial/jcms/s1_1625941/fr/lycee-beaugrenelle-classes-europeennes-erasmus

92400 Courbevoie

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

97419 La Possession

SEP du lycée polyvalent Moulin Joli
Tél : 02 62 22 14 14
<http://lycee-lapossession.ac-reunion.fr>

Privé sous contrat

35708 Rennes

Lycée et section d'enseignement professionnel Jeanne d'Arc
Tél : 02 99 84 30 30
www.lja35.fr

44104 Nantes

Lycée polyvalent Sacré-Cœur La Salle
Tél : 02 40 46 49 92
www.sacrecoeurnantes.com

98716 Pirae

LP privé Don Bosco
Tél : 40 54 86 60
www.donbosco-tahiti.pf

98807 Nouméa

Lycée privé professionnel Saint-Joseph de Cluny
Tél : 00 687 28 41 33
<http://lpscj.ddec.nc/>

(Source : Onisep)


www.cidj.com
rubrique réseau IJ

Plus de 1300 structures
Info Jeunes vous accueillent à travers toute la France.
Vous y trouverez conseils, infos et adresses de proximité.

► Liste 4

Écoles d'hôtesses et de chargé d'accueil

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

Contrat d'apprentissage : A
Contrat de professionnalisation : CP

25000 Besançon

Cours hôtelier
Tél : 03 81 82 17 33
www.cours-hotelier.com

Privé

> Titre certifié gouvernant d'hôtel, niveau bac :
Admission : 18 ans minimum dans l'année de formation, niveau terminale. VAE : justifier d'un an d'expérience professionnelle.

34470 Pérols

Purple Campus (ex IRTH)
Tél : voir le numéro le site du campus choisi
www.purple-campus.com
Consulaire

> Titre professionnel réceptionniste en hôtellerie, niveau bac : A
Admission : CAP ou BEP, niveau B2 en anglais souhaité.
Sur tests (dont anglais) et entretien.

75008 Paris

Centre de formation professionnel pour adultes JMN F.A.C. Hôtel
Tél : 01 53 63 01 78
www.fac-hotel.fr

Privé

> Titre pro réceptionniste, niveau bac : A
Admission : maîtrise du français écrit et oral, anglais niveau B2.
Sur entretien.
> CQP réceptionniste, niveau bac : CP
Admission : maîtrise du français écrit et oral, anglais niveau B2.
Sur entretien.

75008 Paris

École internationale Tunon - Paris
Tél : 01 43 59 80 00
www.ecole-tunon.com

Privé hors contrat

> Titre pro guide accompagnateur touristique, niveau bac :
Admission : niveau 3^e, BEP, CAP - 2^e année : niveau bac.
Sur dossier et entretien.

► Liste 5

Formation continue

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

22200 Guingamp

Institut national supérieur de l'éducation artistique et culturelle (Inseac)

Conservatoire national des arts et métiers

Tél : 02 21 08 01 85
www.cnam-inseac.fr/Public

> Diplôme de spécialisation professionnelle, bac + 1 agent d'accueil des publics de l'éducation artistique et culturelle (60 crédits européens), niveau bac

Admission : bac, DAEU, passe numérique

Durée : 1 an
Coût : 170 € en formation initiale, 3 500 € en formation continue

34470 Pérols

Purple Campus (ex IRTH)
Tél : voir le numéro le site du campus choisi
www.purple-campus.com

Consulaire
> Titre professionnel réceptionniste en hôtellerie, niveau bac :
Admission : CAP ou BEP, niveau B2 en anglais souhaité.
Sur tests (dont anglais) et entretien.

Durée : 1 an

Carnet d'adresses

Actuel Ile-de-France

► Liste 1 (IDF)

Bac pro métiers de l'accueil

Les établissements ci-dessous proposent 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
www.ac-paris.fr/serail/jcms/s2_162051/fr/lp-pierre-leescot

75003 Paris

LP Abbé Grégoire site Turbigo
Tél : 01 48 87 45 34
www.lyceeeabgregoire.fr

75003 Paris

Lycée polyvalent S Weil site François Truffaut
Tél : 01 42 71 22 77
www.ac-paris.fr/serail/jcms/s1_1539785/fr/lycee-francois-truffaut

75007 Paris

LP Gustave Eiffel
Tél : 01 43 17 36 00
<http://lycee-gustave-eiffel.fr>

75009 Paris

SEP du lycée Edgar Quinet
Tél : 01 48 74 61 43
<http://lyc-edgar-quinet.ac-paris.fr>

75013 Paris

lycée polyvalent Jean Lurçat - Site Patay
Tél : 01 44 06 77 50
www.lycee-jean-lurcat.net

75014 Paris

LP Erik Satie
Tél : 01 56 53 52 32
<http://lyc-erik-satie.ac-paris.fr>

75015 Paris

LP Beaugrenelle
Lycée des métiers
Tél : 01 45 77 56 44
www.ac-paris.fr/serail/jcms/s1_1625941/fr/lycee-beaugrenelle-classes-europeennes-erasmus

75016 Paris

LP René Cassin
Tél : 01 42 88 33 66
www.education.gouv.fr/annuaire/75-paris/paris-16e/lycee/lp-rene-cassin.html

75017 Paris

LP Maria Deraismes
Tél : 01 46 27 94 37
www.ac-paris.fr/serail/jcms/s6_185556/accueil

75019 Paris

LP Armand Carrel
Tél : 01 44 52 57 00
www.ac-paris.fr/serail/jcms/p2_73368/ee-lp-armand-carrel-portail

75020 Paris

SEP du lycée Martin Nadaud
Tél : 01 40 33 80 50
www.ac-paris.fr/serail/jcms/s1_1562765/fr/lycee-polyvalent-martin-nadaud

77100 Meaux

LP Charles Baudelaire
Tél : 01 60 09 07 05
www.lpbaudelaire.fr

77130 Montereau-Fault-Yonne

SEP du lycée polyvalent Flora Tristan
Tél : 01 64 32 50 62
www.lyceefloratristan77.com/

77176 Savigny-le-Temple

LP Antonin Carême
Tél : 01 64 41 92 93
www.lyceeanantonincaremefr

77190 Dammarie-les-Lys

SEP du lycée polyvalent Frédéric Joliot-Curie
Tél : 01 64 39 34 34
www.lyceejoliotcurie77.fr

77240 Cesson

SEP du lycée Sonia Delaunay
Tél : 01 64 41 29 29
www.lyceesonial delaunay77.com/

77400 Thorigny-sur-Marne

LP Auguste Perdonnet
Tél : 01 60 07 50 40
<http://perdonnet.fr>

77414 Claye-Souilly

LP le Champ de Claye
Tél : 01 60 26 40 64
[www.lechampdeclaye.fr](http://lechampdeclaye.fr)

77504 Chelles

LP Louis Lumière
Tél : 01 60 93 12 10
www.lycelouislumiere.fr

Liste 1

Bac pro métiers de l'accueil

p. 9

Liste 2

MC accueil-réception

p. 10

Liste 3

Formations en alternance

p. 11

Liste 4

Formation continue

p. 12

Liste 5

Office de tourisme de Paris

p. 12

92380 Garches

Etablissement régional d'enseignement adapté Jean Monnet
Tél: 01 47 95 65 00
www.erea-monnet-garches.ac-versailles.fr

92400 Courbevoie

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

92600 Asnières-sur-Seine

Lycée de Prony
Tél: 01 47 93 94 17
www.lyc-prony-asnieres.ac-versailles.fr

92800 Puteaux

LP Voilin
Tél: 01 55 23 00 00
www.lyc-voilin-puteaux.ac-versailles.fr

93100 Montreuil

SEP du lycée Eugénie Cotton
Tél: 01 48 58 79 97
www.lyceecotton.net

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
www.lpmونو. fr

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

93200 Saint-Denis

SEP du lycée Suger
Tél: 01 48 13 37 60

93220 Gagny

LP Jean Baptiste Clément
Tél: 01 43 02 55 51
www.jbc.free.fr

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
www.lyceenobelclichy.fr

93420 Villepinte

Lycée polyvalent Georges Brassens
Tél: 01 41 52 12 30

93500 Pantin

LP Simone Weil
Tél: 01 48 10 39 00
www.mx.lpsweilpantin.org/lpsweilpantin/drupal_759/

93800 Épinay-sur-Seine

Lycée polyvalent Louise Michel
Tél: 01 48 41 35 04
www.louisemichelepinay.org

94000 Créteil

SEP du lycée Léon Blum
Tél: 01 48 99 22 48
<https://lyceebulumcreteil.fr>

94130 Nogent-sur-Marne

LP la Source - site Val de beauté
Tél: 01 48 73 34 81
<http://lasource-nogent.fr>

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
[www.lyceerobertschuman-charenton.fr](http://lyceerobertschuman-charenton.fr)

94270 Le Kremlin-Bicêtre

SEP du lycée Darius Milhaud
Tél: 01 43 90 15 15
www.ldm94.fr

94307 Vincennes

LP Jean Moulin
Tél: 01 43 28 44 42
www.jeanmoulinvincennes.fr

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
www.lyceeschamplain.fr

94500 Champigny-sur-Marne

SEP du lycée Langevin Wallon
Tél: 01 48 81 28 33
www.lycee-langevin-wallon.com

94507 Champigny-sur-Marne

SEP du lycée polyvalent Marx Dormoy
Tél: 01 45 16 69 00
<http://lycee-marxdormoy-creteil.fr>

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
www.paulbert.net

95120 Ermont

LP Ferdinand Buisson
Tél: 01 34 15 70 61
[www.lyc-buisson-ermont.ac-versailles.fr](http://lyc-buisson-ermont.ac-versailles.fr)

95140 Garges-lès-Gonesse

Lycée Arthur Rimbaud
Lycée des métiers de l'automobile et de la logistique
Tél: 01 34 07 11 22
www.lyc-rimbaud-garges.ac-versailles.fr

95160 Montmorency

LP Turgot
Tél: 01 34 05 15 25
www.lyc-turgot-montmorency.ac-versailles.fr

95190 Goussainville

Lycée Romain Rolland
Tél: 01 39 33 95 55
www.lyc-rolland-goussainville.ac-versailles.fr

95280 Jouy-le-Moutier

Lycée de l'Hautil
Tél: 01 34 32 71 71
www.lyc-hautil-jouy.ac-versailles.fr

95310 Saint-Ouen-l'Aumône

Lycée Edmond Rostand
Tél: 01 34 48 57 30
www.lyc-rostand-st-ouen.ac-versailles.fr/

95470 Fosses

Lycée polyvalent Charles Baudelaire
Tél: 01 34 72 27 00
www.lyc-baudelaire-fosses.ac-versailles.fr

95560 Montsoult

LP Jean Mermoz
Tél: 01 34 73 99 95
www.lyc-mermoz-montsoult.ac-versailles.fr

95870 Bezons

Lycée de Bezons
Tél: 01 34 34 36 00
<http://www.lyceebbezons.fr>

Privé sous contrat

75007 Paris

LP Gustave Eiffel
Tél: 01 43 17 36 00
<http://lycee-gustave-eiffel.fr>

75014 Paris

SEP du lycée hôtelier Guillaume Tirel
Tél: 01 44 84 19 00
[www.lyceeguillaumetirel.fr](http://lyceeguillaumetirel.fr)

75017 Paris

SEP du lycée Jean Drouant
Tél: 01 56 21 01 01
[www.lyceejeandrouant.fr](http://lyceejeandrouant.fr)

77100 Meaux

LP Jean Rose - secteur tertiaire, sanitaire et social
Tél: 01 60 09 88 50
<http://www.vecv.org>

78042 Guyancourt

Lycée d'hôtellerie et de tourisme

Tél: 01 30 96 12 00
www.lyc-hotellerie-guyancourt.ac-versailles.fr

92400 Courbevoie

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

78250 Meulan-en-Yvelines

LP Rouleau
Tél: 01 34 74 05 76
www.lycee-professionnel-rouleau.fr

78500 Sartrouville

SEP du lycée Notre-Dame de St-Germain-en-Laye
Tél: 01 39 57 10 95
www.lyceejeanpaul2.com

92200 Neuilly-sur-Seine

Lycée polyvalent La Trinité
Tél: 01 47 45 46 33
www.latrinite-neuilly.com

93340 Le Raincy

LP Jeanne la Lorraine
Tél: 01 43 81 83 78
www.jeannelalorraine93.com

95100 Argenteuil

Lycée Cognacq-Jay
Tél: 01 39 61 02 87
www.lycee-cognacq-jay.fr

95130 Franconville

Lycée polyvalent Jeanne d'Arc
Tél: 01 34 13 75 56
www.jeannedarc-franconville.fr

(Source : Onisep)

► Liste 2 (IDF)

MC accueil-reception

Cette mention complémentaire est accessible en formation initiale après un bac pro ou techno.

Public

75007 Paris

LP Gustave Eiffel
Tél: 01 43 17 36 00
<http://lycee-gustave-eiffel.fr>

75014 Paris

SEP du lycée hôtelier Guillaume Tirel
Tél: 01 44 84 19 00
[www.lyceeguillaumetirel.fr](http://lyceeguillaumetirel.fr)

75017 Paris

SEP du lycée Jean Drouant
Tél: 01 56 21 01 01
[www.lyceejeandrouant.fr](http://lyceejeandrouant.fr)

78042 Guyancourt

Lycée d'hôtellerie et de tourisme
Tél: 01 30 96 12 00
www.lyc-hotellerie-guyancourt.ac-versailles.fr

92400 Courbevoie

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

(Source : Onisep)



► Liste 3 (IDF)

Formations en alternance

Ces établissements proposent des formations en contrat d'apprentissage (A) ou en contrat de professionnalisation (CP).

CQP : certificat de qualification professionnelle
MC : mention complémentaire

75008 Paris

Centre de formation professionnel pour adultes JMN F.A.C. Hôtel
Tél: 01 53 63 01 78
www.fac-hotel.fr
Privé
► Titre pro réceptionniste, niveau bac : A
Admission : maîtrise du français écrit et oral, anglais niveau B2.
Sur entretien.
► CQP réceptionniste, niveau bac : CP
Admission : maîtrise du français écrit et oral, anglais niveau B2.
Sur entretien.

75009 Paris

Section d'enseignement professionnel du lycée Edgar Quinet
Tél: 01 48 74 61 43
<http://lyc-edgar-quinet.ac-paris.fr>
Public
► Bac pro métiers de l'accueil : A

75010 Paris

CFA CODIS commerce marketing distribution services (CFA CODIS)
Tél: 01 80 97 45 19/06 13 78 72 08
www.cfacodis.com
Privé
► Bac pro métiers de l'accueil : A
Admission : - niveau CAP, BEP - sur dossier et entretien.
► Bac pro métiers de l'accueil : A

75012 Paris

Centre de formation Afpa Paris Politzer
Tél: 39 36
www.afpa.fr/centre/centre-de-paris-politzer
Association
► Titre professionnel employé administratif d'accueil, niveau CAP : CP
Admission : - savoir lire, écrire et compter
- sur dossier et entretien.

75015 Paris

Lycée professionnel Beaugrenelle
Tél: 01 45 77 56 44
www.ac-paris.fr/serial/jcms/s1_1625941/fr/lycee-beaugrenelle-classes-europeennes-erasmus
Public
► Mention complémentaire accueil dans les transports : A
Admission : - niveau bac +1 - sur dossier, test, entretien et visite médicale.

75018 Paris

CFA Stephenson
Tél: 01 44 92 88 88
www.cfa-stephenson.fr
Privé
► Mention complémentaire accueil-réception : CP
Admission : bac ou équivalent.
Sur dossier, tests et entretien.
► Bac pro métiers de l'accueil : CP, A
Admission : CAP, BEP, niveau de 2^{nde}, de 1^{re} ou de terminale générale ou technologique.
Sur dossier, tests et entretien.

77100 Meaux

Lycée professionnel Jean Rose - secteur tertiaire, sanitaire et social
Tél: 01 60 09 88 50
<http://ecm-meaux.fr>
Privé sous contrat
► Bac pro métiers de l'accueil : CP, A

77120 Chailly-en-Brie

CFA de La Bretonnière
Tél: 01 64 75 87 50
www.labretonniere.fr
Public
► CAPA services aux personnes et vente en espace rural : A

77186 Noisy-le-Sec

CFA de la mobilité urbaine durable (CFA MUD)
Tél: 01 60 05 00 60
<http://cfa-mud.org>
Privé
► Titre professionnel conseiller commercial et gestionnaire des lieux, niveau CAP : A
Admission : - bac + 2 maximum, avoir plus de 18 ans et justifier d'au moins 6 mois d'expérience professionnelle en vente et relation client
- sur dossier et entretien.

77210 Avon

CFA UTEC Marne-la-Vallée commerce, management, comptabilité, gestion
Tél: 01 60 37 52 25
www.utec77.fr
Privé reconnu
► Bac pro métiers de l'accueil : A

78370 Plaisir

Greta des Yvelines
Tél: 01 30 85 78 78
www.greta-yvelines.fr
Public
► Titre professionnel d'employé administratif et d'accueil, niveau CAP : CP
Admission : pas de prérequis de diplôme, bases en français, bureautique et internet.

78500 Sartrouville

Lycée Jean-Paul II-Annexe du lycée Notre-Dame de St-Germain-en-Laye
Tél: 01 39 57 10 95
www.lyceejeanpaul2.com
Privé sous contrat
► Bac pro métiers de l'accueil : A

78570 Chanteloup-les-Vignes

Stelo formation - site de Chanteloup-les-Vignes
Tél: 01 39 27 62 46
<https://stelo-formation.fr/chanteloup-les-vignes-78/>
Privé hors contrat
► Mention complémentaire accueil-réception : CP
Admission : bac général, bac techno ou bac pro

91000 Evry-Courcouronnes

Lycée professionnel Charles Baudelaire
Tél: 01 60 91 27 00
www.lyc-baudelaire-evry.ac-versailles.fr/
Public
► Bac pro métiers de l'accueil : A

91100 Corbeil-Essonnes

Greta de l'Essonne
Tél: 01 64 90 91 91
www.greta-essonnes.fr
Public

► Titre professionnel employé administratif et d'accueil, niveau CAP : CP

► Titre professionnel employé administratif et d'accueil, niveau CAP : CP
Admission : - savoir écrire, lire et compter
- sur dossier et entretien.

92400 Courbevoie

Lycée professionnel Paul Painlevé
Tél: 01 46 91 96 80
www.lyc-painleve-courbevoie.ac-versailles.fr
Public
► Mention complémentaire accueil dans les transports : A

93200 Saint-Denis

CFA ferroviaire Ile-de-France
Tél: 01 85 07 89 59
www.cfa-ferroviaire-idf.fr
Association
► Bac pro métiers de l'accueil appliquée au métier de commercial de gare : A
Admission : - niveau 2^{nde} ou CAP sous certaines conditions - sur dossier, test et entretien
► Mention complémentaire accueil dans les transports appliquée au métier de commercial de gare : A, CP
Admission : - bac - bon niveau d'anglais.

93290 Tremblay-en-France

CFA CAMAS
Tél: 01 56 48 09 10
www.camasformation.fr
Privé
► Mention complémentaire accueil dans les transports : A
Admission : - niveau bac - bon niveau d'anglais

93420 Villepinte

CEFAA - STELO Formation site Villepinte (CEFAA)
Tél: 01 49 63 42 42
<https://stelo-formation.fr>
Privé
► Mention complémentaire accueil-réception : CP
Admission : bac général, bac techno ou bac pro

94150 Rungis

CFA CAMAS Paris-Orly
Tél: 01 41 73 01 50
www.camasformation.fr
Privé
► Mention complémentaire accueil dans les transports : A

94500 Champigny-sur-Marne

Greta Val-de-Marne
Tél: 01 45 16 19 19
www.forpro-creteil.org/formation/greta/greta94
Public
► Titre professionnel employé administratif et d'accueil, niveau CAP : A
Admission : expérience professionnelle de 6 mois dans l'administratif.

95500 Bonneuil-en-France

CFA des métiers de l'aérien
Tél: 01 48 16 23 72
www.afmae.fr
Privé
► Mention complémentaire accueil dans les transports appliquée aux structures aéroportuaires : A, CP
Admission : bac ou équivalent, bon niveau d'anglais ou expérience professionnelle d'au moins 3 ans dans le métier.
► Mention complémentaire accueil dans les transports : A
Admission : - niveau bac - niveau B1 en anglais

► 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 Paris)

Agence commerciale

Tél : 01 44 85 85 40

<http://gretametehor.com>

Public

► Titre professionnel employé administratif et d'accueil, niveau CAP

Admission : niveau 3^e et une 1^{re} expérience professionnelle, sur entretien et test.

Durée : 1 an

77100 Meaux

Greta des métiers et des techniques industrielles 77 (Greta MTI 77)

Tél : 01 60 23 44 77

www.forpro-creteil.org/formation/greta/gmti77/

Public

► Titre professionnel employé administratif et d'accueil, niveau CAP

Admission : expérience professionnelle de 6 mois dans l'administratif

Durée : 5 mois

77186 Noisiel

Greta des métiers et des techniques économiques de Seine-et-Marne (Greta MTE 77)

Tél : 01 60 05 14 46

www.forpro-creteil.org

Public

► Titre professionnel employé administratif et d'accueil, niveau CAP

Admission : 6 mois d'expérience dans un service administratif.

Durée : 5 mois

78370 Plaisir

Greta des Yvelines

Tél : 01 30 85 78 78

www.greta-yvelines.fr

Public

► Titre professionnel d'employé administratif et d'accueil, niveau CAP

Admission : pas de prérequis de diplôme, bases en français, bureautique et internet.

Durée : 1 an

91100 Corbeil-Essonnes

Greta de l'Essonne

Tél : 01 64 90 91 91

www.greta-essonne.fr

Public

► Titre professionnel employé administratif et d'accueil, niveau CAP
Durée : 6 mois

93100 Montreuil

Greta des métiers techniques économiques 93 (Greta MTE 93)

Tél : 01 49 44 42 70

www.forpro-creteil.org

www.forpro-creteil.org/formation/greta/gmte93/

Public

► Titre professionnel employé administratif et d'accueil, niveau CAP

Admission : justifier de 6 mois d'expérience professionnelle dans des fonctions administratives, maîtrise du français et bases en bureautique.

Durée : 6 mois

► Titre professionnel chargé d'accueil touristique et de loisirs, niveau bac

Admission : niveau 3^e, avoir des bases en anglais.

Durée : 5 mois

94500 Champigny-sur-Marne

Greta Val-de-Marne

Tél : 01 45 16 19 19

www.forpro-creteil.org/formation/greta/greta94

Public

► Titre professionnel employé administratif et d'accueil, niveau CAP

Admission : expérience professionnelle de 6 mois dans l'administratif.

► 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 le français, bien maîtriser l'anglais et idéalement une troisième langue;
- être titulaire en priorité d'une formation dans le domaine du tourisme;
- avoir une bonne connaissance de Paris et avoir un bon relationnel.

Consulter l'espace Emploi du site de l'Office du tourisme