

# EN QUÊTE d'accueils

Ah, si vous aviez vu nos têtes et nos yeux, étonnés, à l'écoute de ces deux mots : *chef-d'œuvre* ! À l'époque, aucun des vingt-quatre élèves de notre classe de terminale en baccalauréat professionnel - métiers de l'accueil, n'imaginait qu'on allait produire un livre. Notre livre. Et pas uniquement le nôtre : ce livre, c'est aussi celui de tous ceux qui aspirent à rejoindre les rangs de l'accueil. Celui de tous ceux qui veulent se renseigner sur notre bac, pour peut-être, le rejoindre à leur tour. Et le faire rayonner.

Ce livre est le résultat de deux ans de travail, pendant lesquels nous avons imaginé un objet à notre image, capable de véhiculer nos valeurs, notre énergie et celle du lycée Arthur Rimbaud. Sans prétendre être parfait, il est l'expression de *notre* vision de l'accueil, deux ans après avoir fait nos premiers pas dans la filière MAC (métiers de l'accueil). Dans cette aventure, nous avons été encadrés par notre professeur de matière professionnelle et notre professeur-documentaliste. Nous avons aussi été accompagnés par une professionnelle du spectacle vivant qui nous a donné des clés d'appropriation du corps et de la parole, en nous faisant réfléchir sur les compétences nécessaires à notre discipline. Puis nous avons été aidés par un directeur éditorial, pour la conception et la coordination de ce livre, qui s'est lui-même entouré d'une directrice artistique et d'un photographe professionnel. *En quête d'accueils* est issu de la première promotion de chefs-d'œuvre. À ceux qui suivront l'an prochain : nous vous souhaitons d'y prendre goût !

# EN QUÊTE d'accueils

TERMINALE MÉTIERS DE L'ACCUEIL  
(TMAC)

Lycée Arthur Rimbaud, Garges-lès-Gonesse.



Promotion 2020-2022

LEROCHER **Baigeline**

SGHAIER **Linda**

CHIC **Rosanna**

NIANG **Mame Aby**

KYEI **Priscilla**

MAGARADJANE **Rakeshwar**

CAMARA DJIRE **Aminata**

YILDIRIM **Hasan**

FADE **Fatimata**

PREMADASA **Prieethi**

LOUNIS LOUNISSIS **Yanis**

NAWAZ **Zahrah**

BENBOURAHLA **Salma**

SECK **Diossy**

GULER **Sema**

SENTHURAN **Usaliny**

BAYRAM **Yusuf**

SOULTANE **Salman**

DUMAY **Shtwessie**

SAMBA LOUMIKOU **Faty**

FALL MAME **Diarra**

YESGUER **Vanissa**

FOURNIER **Elena**

RAZZAQ **Mubeen**

# Sommaire

## 08 POINTS DE DÉPART

- 06 **Édito**  
Vive l'accueil!
- 08 **DATA-MAC :**  
Les dessous des chiffres  
regorgent de bonnes infos !



## 12 LES ROUTES DE LA TMAC

- 12 **Dans le bureau  
du proviseur**  
Yannick Thomas,  
notre enquête démarre là.
- 16 **Rendez-vous à la mairie**  
Rencontre avec  
Madame Lalliaud.
- 22 **Elle dit tout!**  
Anaïs Abchar et sa plateforme  
Want to Help.
- 26 **Retour en classe**  
Les profs à l'œuvre.



## 30 À NOUS L'ACCUEIL !

- 30 **DOSSIER**  
Les TMAC reprennent  
le micro !



- 44 **Ils témoignent**
- 46 **Au fil du temps...**
- 48 **Merci !**

# VIVE l'accueil !

UN CHEF-D'ŒUVRE, MAIS, KÉZAKO ?

C'est sans doute ce que nous avons tous pensé, il y a deux ans de ça, en effectuant nos premiers pas hésitants dans la filière des métiers de l'accueil (MAC), au cœur du lycée Arthur Rimbaud de Garges-lès-Gonesse. À cette époque, nous ignorions encore ce par quoi il nous faudrait passer avant de tenir fièrement ces cinquante-deux pages entre nos mains... Nous ignorions aussi que nous allions traverser une pandémie inédite, vivre deux confinements, six mois de cours masqués en demi-jauge, passer des dizaines d'heures en ateliers chef-d'œuvre à imaginer, rediriger puis reconstruire ce qui allait devenir notre *En quête d'accueils...*

Deux ans plus tard, on se souvient toujours de ces sentiments étranges qui accompagnent chaque changement de cycle dans la vie d'un élève. Quand on arrive en seconde et qu'on découvre le lycée autrement que dans ses films. Quand on débarque en classe de

première et qu'on appréhende sa filière avec un regard nouveau, plein de questions et de paradoxes. Et quand on se prend à définir le concept d'accueil, peut-être avec un peu de naïveté au début, mais avec le pressentiment qu'il est le point de départ de plein de réalités professionnelles et qu'il a de beaux jours devant lui. Surtout dans un monde changeant, où la nécessité de s'ouvrir et s'adapter aux autres devient une évidence.

À l'origine de notre chef-d'œuvre, il y avait une interpellation partagée par tous : comment retrouver nos singularités à tous dans cette œuvre collective ? **Se connaître, personnellement et professionnellement, c'est reconnaître sa valeur et ses compétences.** C'est aussi s'offrir le luxe de savoir travailler en équipe, de cerner ses faiblesses comme les qualités des autres, pour mieux savoir s'en entourer en adoptant une démarche réflexive. Alors certes, la route a été longue. Nous avons dû composer avec le virus, avec les handicaps que porte notre classe, la difficulté à trouver des stages, le sous-équipement informatique ou encore le désengagement de certains qui nous ont accompagnés sur ce projet et qui, un beau jour, ont disparu. Mais cette route, nous l'avons faite ! Nous sommes allés à la rencontre de celles et ceux qui consacrent leur vie à accueillir. Nous avons cherché les aides et les ressources pour nous aider à concevoir et à donner naissance à ce livre dans le délai imparti. Nous avons traversé les enseignements de notre parcours, avec la volonté commune d'évoluer et de revaloriser notre filière, notre lycée, nos quartiers. Individuellement et collectivement.

Certains disent qu'au Lycée Arthur Rimbaud, nous sommes vus avant d'être entendus. Jugés, avant d'être écoutés. Ce livre, c'est notre voyage initiatique dans la filière des métiers de l'accueil ; notre enquête à la rencontre de celles et ceux qui accueillent ; notre chemin en quête de l'accueil idéal. Et en guise de pied de nez à ceux qui croient que notre lycée est celui de la dernière chance : cette fois encore, vous feriez mieux de nous lire avant de juger. ✕

“Seul, on va plus vite. Ensemble, on va plus loin.”

PROVERBE AFRICAÏN.

Les 24 élèves de la TMAC,  
Daniel LARTICHAUX,  
Tina MECHAT,  
Yanis HACHEMI.

## Data-Mac

LES DESSOUS DES CHIFFRES  
REGORGENT DE BONNES  
INFOS !

# 24



C'est le nombre d'élèves qui composent notre classe TMAC, parmi lesquels 5 garçons et 19 filles.



# 76,1%

DES FRANÇAIS TRAVAILLENT DANS LE SECTEUR TERTIAIRE. UN CHIFFRE PARMI LES PLUS ÉLEVÉS DES PAYS DITS "DÉVELOPPÉS" ! CELA REPRÉSENTE 87,8 % DES FEMMES ACTIVES ET 65,1 % DES HOMMES ACTIFS.

# 48

élèves du lycée Arthur Rimbaud ont choisi la filière MAC. Cela représente 17 % des élèves de notre lycée, qui en rassemble 1/3 dans les filières industrielles (mécanique et carrosserie) et 2/3 dans les filières tertiaires (commerce, vente, transport, logistique).

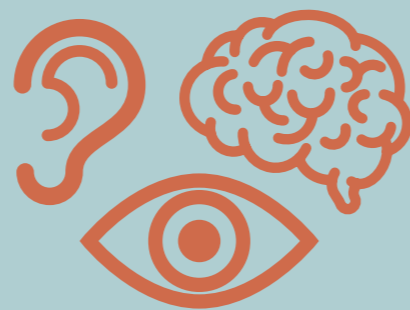
# 11421

élèves, au niveau national, ont fait le choix de s'orienter dans l'accueil, le tourisme et l'hôtellerie.

# 1/3

de la CLASSE

EST PORTEUR DE HANDICAPS (COGNITIFS, VISUELS OU PSYCHO-MOTEURS). PARMI CES ÉLÈVES, DEUX SONT RECONNUS PAR L'INSTITUTION ET BÉNÉFICIENT D'UN PPS (PROJET PERSONNEL DE SCOLARISATION).



# 29%

des élèves en filière MAC de notre lycée poursuivent leurs études dans le supérieur dans les 6 mois après leur bac.

*\*Données officielles InserJeunes du Ministère.*

# 18 ans.

C'EST L'ÂGE MOYEN DES ÉLÈVES DE NOTRE CLASSE AU MOMENT DE LA SOUTENANCE DE CE PROJET.

# 79,16%

des élèves de notre classe parlent au moins 2 langues couramment ! Ensemble, nous parlons 14 langues\* et représentons 11 nationalités. C'est ça, la richesse de Garges !

*\*(kurde, arabe, syriaque, créole haïtien, wolof, italien, tamoul, anglais, pendjabi, ourdou, viet-namien, patoi du Congo-Brazzaville, Ashenti, turc).*

# 34

établissements de l'académie de Versailles proposent à leurs élèves la filière Métiers de l'Accueil.

*\*Données officielles communiquées par le ministère de l'Éducation Nationale.*

# 12

## ÉVÉNEMENTS

ont été assurés par des élèves de la TMAC au cours des deux années de bac pro, en plus des stages obligatoires et du Rimbaud Minute (un espace d'accueil à l'atelier de mécanique du lycée). Vernissages, RDV municipaux, forums des métiers et de l'orientation d'Arnouville... Autant d'occasions de mettre en pratique nos apprentissages !

# +13%

L'an dernier, 87 %\* des élèves de Rimbaud ont eu leur bac, alors que le taux de réussite attendu était de 74 %. Soit une valeur ajoutée de 13 % !

*(\*Pour les baccalauréats professionnels, toutes filières confondues). Données officielles du ministère de l'éducation Nationale.*

# 48

**HEURES** en classe ont été consacrées à notre projet de chef d'œuvre, au lieu de 108 prévues au programme. La faute à la pandémie !

# UNE RÉALISATION COLLECTIVE...

« Mais dans un livre collectif, comment donner une place à chacun ? »

## • Chapitre 1 •

### RIMBAUD, DÈS L'AUBE

C'est au cœur du lycée polyvalent Arthur Rimbaud, précisément au centre de la cour rectangulaire égayée çà et là de quelques cerisiers, que notre enquête commence. Nous sommes à Garges-lès-Gonesse, au Sud-Est du département du Val d'Oise, et les vingt-quatre élèves que nous sommes s'appêtent à faire leurs tout premiers pas dans la filière accueil. C'est un jeudi radieux : nous sommes le 1<sup>er</sup> octobre 2020.

Certains prétendent que les baccalauréats professionnels sont vides, inconsistants. D'autres s'étonnent même qu'on puisse y aller par choix ou par vocation. Aux deux, nous ne répondrons qu'en deux mots : *chef-d'œuvre* ! Évidemment, nous nous sommes tous regardés avec étonnement, à l'écoute de cette formule mystérieuse. Comme vous, nous avons pensé à La Joconde de Léonard de Vinci en cherchant le rapport avec les métiers de l'accueil... C'était donc ça, ce sourire en coin ? Puis, nous avons cherché un peu mieux. Dans la presse, sur les réseaux, dans la bouche de nos professeurs référents ou dans les consignes de notre ministère... Car c'est bien celui de l'Éducation Nationale, de la Jeunesse et des Sports, qui en a donné une première définition : le chef-d'œuvre, c'est " *une réalisation, collective ou individuelle, qui vous permet d'exprimer des talents en*

*lien avec votre futur métier, et aussi de montrer et de valoriser vos compétences*". Plus facile à dire qu'à faire ! Mais, au juste... par où allons-nous commencer ?

Déjà, nous choisirons une forme à ce chef-d'œuvre, dont la réalisation est libre et le concept, inédit. Le choix s'avère rude... Surtout quand il s'agit de mettre vingt-quatre personnes d'accord. Pour nous aider, le ministère a fait une liste, inspirante et non exhaustive, de différents formats à envisager. Un film ? C'est ambitieux. Un décor ? Non, personne d'entre nous ne travaille assez bien le bois pour cela. Un livre... ? Tiens, on tient le bon bout. Un livre, ça a du chien ! Et ça valorise. En plus, certains d'entre nous ont participé à un salon de lecture à haute voix autour de l'identité professionnelle : on pourrait en parler, qui sait... Mais il faudra veiller à une chose : dans ce projet collectif, chacun devra prendre sa place !

D'un accord commun, nous partons sur l'idée d'un livre qui donnera notre propre vision de l'accueil. Pour cela, il nous faudra trouver de l'aide, car rédiger et réaliser des objets imprimés, ça ne s'invente pas ! Ensuite, il nous faudra grandir un peu, car notre vision de l'accueil alors que nous ne sommes qu'en première à ce moment-là, reste vague. Et enfin, il nous faudra des heures de discussion, d'accompagnement et de pratique, à comprendre notre métier, s'immerger dans différentes réalités professionnelles où il s'exerce, étudier et aller de stages en événements pour prendre du galon. Sans parler des heures que nous passerons en ateliers chef-d'œuvre, pendant deux années, à imaginer le chemin que nous prendrons et le propos que défendra cet ouvrage. Ce qui est sûr, c'est qu'avant de donner notre propre définition de l'accueil, nous recueillerons celles de vrais professionnels. Il y en a des choses à apprendre de ses aînés et ça, Rimbaud le sait. ✕

# DANS LE BUREAU DU PROVISEUR



Qui de mieux placé que le proviseur du lycée polyvalent Arthur Rimbaud pour entamer notre enquête à la découverte des champs de l'accueil ? Le rendez-vous est pris au lycée un jeudi matin, en salle Toguyeni, dont la configuration a été entièrement repensée pour accueillir l'événement du jour. Et c'est parti pour une discussion collective en table ronde !

## Et si vous reveniez sur votre parcours ?

**Monsieur Thomas :** Plus jeune, j'étais plutôt bon élève. J'ai été admis dans plusieurs Sciences Po et pour des raisons de proximité, j'ai choisi de rester dans le Sud, à Toulouse, près de chez moi. J'ai ensuite poursuivi par du droit, tout en travaillant en tant que surveillant dans un établissement scolaire pour financer mes études. Sans du tout, au départ, me destiner à l'éducation : je voulais être commissaire de police, mais j'ai raté le concours. Ce n'est qu'ensuite que j'ai découvert le concours de CPE, que j'ai obtenu en 2004. J'ai été nommé en Picardie où je suis resté cinq ans avant d'être muté à Paris intra-muros en tant que CPE dans le dix-huitième, dans un tout petit lycée professionnel où il n'y avait pas de proviseur adjoint. Je passais pas mal de temps à aider la proviseuse dans ses tâches, et j'avoue que cela me plaisait, alors je me suis dit : « *Quitte à l'aider, passe le concours, toi aussi !* ». Je l'ai eu en 2010, et quelques mois après, j'enchaînais : cinq années de principal adjoint au collège Wallon, puis quatre ans en tant que principal au collège Martin Luther King de Villiers-le-Bel et aujourd'hui, je suis ici, au lycée Arthur Rimbaud avec vous tous.

## “Accueillir quand on est proviseur, c'est transmettre la culture de l'établissement”

## Pourquoi Garges-lès-Gonesse ?

**M.T. :** Mon arrivée dans le Val d'Oise s'est faite par le hasard des mutations : c'est le lot de tous les fonctionnaires, qui ont une garantie d'emploi les obligeant à aller là où ils sont affectés. En arrivant, j'ai aimé l'énergie de ce département, de ses quartiers, et désormais, cela fait dix ans que j'y suis. Depuis que j'ai quitté mes montagnes, j'évoque professionnellement dans des univers assez défavorisés sur l'aspect économique, c'est vrai. Mais ils sont aussi très riches sur le plan de l'énergie humaine qui s'en dégage.

## C'est quoi, l'accueil, à votre échelle de proviseur ?

**M.T. :** C'est transmettre la culture d'un établissement. Quand j'ai pris mes fonctions, je n'étais pas le premier à les avoir prises au lycée Arthur Rimbaud. Avant moi, d'autres proviseurs, d'autres profs, avaient œuvré ensemble à créer ce que le lycée est à l'heure où nous nous parlons. Il ne s'agit pas de tout révolutionner : il s'agit plutôt d'accueillir cette culture d'établissement, de la maîtriser et de la transmettre à tous les individus qui fréquentent notre lycée. La transition a été difficile : j'ai dû apprendre plein de choses et j'ai encore une marge de progression certaine. Mais malgré tout, l'aventure est passionnante.

## La transition a été difficile ?

**M.T. :** Quand on est proviseur, on a une certaine obligation de neutralité. Ce n'est pas toujours évident de gérer ses émotions et celles des autres. Par ailleurs, vous ne le saviez pas, mais j'ai fait mes premiers pas au lycée Arthur Rimbaud en même temps que vous. Je vous ai accueillis, chacun d'entre vous, à votre entrée au lycée mais vous aussi, vous m'avez accueilli. J'arrivais ici, et sans que vous ne le sachiez, nous nous sommes auto-accueillis. Vous m'avez transmis une énergie, et j'ai compris ce qu'était ce lycée grâce à vous.



## #INFO/MASQUE



L'accueil à l'échelle d'un lycée, c'est aussi faire face aux nouveaux protocoles. En pleine pandémie, le lycée Arthur Rimbaud a dû s'adapter ! Le proviseur ajoute : « *Le plus compliqué, c'était sans doute de gérer l'humain et d'accueillir la peur de l'autre. Car chacun est différent dans son approche du risque et de l'inconnu.* »

## #INFO/PORTES OUVERTES ?



### Quel regard portez-vous sur notre formation ?

**M.T.:** Avec votre bac, on vous donne des clés et des compétences capitales que vous pourrez mettre en œuvre dans une multitude de secteurs. L'accueil, c'est quelque chose de très vaste qui recoupe des dizaines de métiers. À vous, ensuite, de choisir le vôtre. Ou les vôtres, car avec ce monde qui bouge, on a tous un besoin de changement plus rapidement qu'avant. Notre curiosité grandit... Ce dont je suis sûr, c'est que vous serez surpris, dans dix ans, de découvrir le chemin que vos anciens collègues de TMAC auront pris dans leur vie ! Je vous souhaite en tout cas d'être heureux dans ce que vous allez mettre en place.

### Vous semblez avoir un intérêt particulier pour les lycées professionnels ?

**M.T.:** Je n'avais pas envie d'aller dans un lycée général. Dans l'imaginaire du corps de direction, clairement, le général est réservé aux fins de carrière. Et j'en suis loin ! (*rires*). C'était un choix pour moi que de rester dans le milieu professionnel. Cela correspond aussi à un engagement, une vision que j'ai de l'école. Ce qu'on sait du lycée pro, c'est que c'est la voie de la réussite ! Elle permet de s'insérer au mieux dans le marché de l'emploi. Mais c'est aussi la voie des élèves abîmés par les années collèves, car le collège est conçu pour former à la voie générale, pas la voie pro. Être proviseur en lycée pro, c'est récupérer ces élèves oubliés du collège et les revaloriser pour en faire de vrais atouts. Eux aussi ont le droit de faire de belles choses !

### Et quand vous ne portez pas votre costume de proviseur, que faites-vous ?

**M.T.:** Mon principal passe-temps à côté c'est une activité de bénévolat à la Croix Rouge Française. Je suis secouriste, et je vais dans les ambulances pour des gens qui appellent le 15. Je forme aussi au secourisme et je fais des maraudes, même si je n'ai pas eu le temps depuis octobre. ✕

Bien accueillir les élèves de troisième dans le cadre de la Journée Portes Ouvertes (JPO) est une priorité, pour donner aux élèves l'envie de rejoindre les rangs d'Arthur Rimbaud. Les élèves de la classe ont tout mis en œuvre pour séduire ces jeunes recrues et leur donner l'envie de retrouver l'ambiance qu'ils ont sentie pendant leur JPO.

## Le mot DU CPE



### Victor FOND

Ses loisirs hors d'Arthur Rimbaud ?  
Le sport (boxe, foot, MMA...),  
l'Histoire et ses mystères !

Après un bac littéraire, Victor FOND s'oriente vers une classe préparatoire littéraire au lycée Gustave Monod d'Enghien-les-Bains. Mais au bout d'un an, il revient à ses premières amours en intégrant Paris IV en faculté d'histoire. « À ce moment-là de mon parcours, mon avenir était encore flou. Comme beaucoup, je cherchais la sécurité des études », précise le CPE des TMAC d'Arthur Rimbaud. Sans tout à fait se sentir en adéquation avec les études qu'il suivait... C'est ainsi que Victor décida, après avoir découvert le métier de surveillant dans un établissement de Deuil-la-Barre d'où il est originaire,

de tout faire pour devenir CPE. Quitte à prendre le temps de passer les concours internes, certes ardu, mais utiles pour faire valoir ses six années d'expériences en tant que surveillant (AED - Assistant d'Éducation). « J'ai toujours eu un bon contact avec les jeunes, et ce job d'AED m'a fait comprendre que j'avais envie de les guider, pour leur éviter de passer par ces phases de doutes et d'errance que l'on connaît tous quand on s'oriente professionnellement », ajoute-t-il. Et s'il a fait le choix des lycées professionnels, c'est qu'il trouve que les bacs pros représentent un réel plus pour les jeunes. « Hormis les

“ON VOUS VOIT QUE DANS VOTRE BUREAU À VOUS DIRE BONJOUR MAIS LÀ, VOUS NOUS PARLEZ DE VOUS, ET ÇA NOUS DONNE VRAIMENT UNE AUTRE IMAGE DU PERSONNAGE”.

LINDA, élève de la TMAC au sujet du proviseur.

connaissances théoriques, c'est aussi une vraie expérience acquise par les stages, les professionnels intervenants... C'est d'autant plus important pour eux, car une fois le cursus achevé, ils sont potentiellement directement employables sur le marché du

travail ». Et quand on lui demande de parler des métiers de l'accueil, il nous répond que les professionnels de ce secteur sont le trait d'union avec les clients et usagers de la structure. « Et comme dans la vie : la première impression, c'est souvent la bonne ! »



# RENDEZ-VOUS À LA MAIRIE

Pour la suite de notre parcours, nous nous rendons à quelques pas du lycée Arthur Rimbaud, où le rendez-vous est pris avec Madame Lalliaud à la mairie de Garges-lès-Gonesse. Au programme du jour : sortir de l'enceinte du lycée pour aller découvrir le concept d'accueil à l'échelle d'une commune comme la nôtre, en discutant avec la première adjointe la plus gargeoise de toutes !

## Quel mot choisiriez-vous pour décrire votre parcours professionnel ?

**Madame Lalliaud :** Atypique ! J'ai entamé ma carrière dans une mercerie en gros en comptabilité, de laquelle je suis ensuite devenue co-gérante. Au bout de vingt-sept ans, l'entreprise a été vendue, alors j'ai trouvé une nouvelle place dans un cabinet comptable où je suis restée quarante-huit ans. En parallèle de tout ça, j'ai toujours été très investie sur la ville de Garges.

## De quelle manière ?

**M.L. :** Déjà, je dois vous apprendre que je suis gargeoise depuis l'âge de trois ans. Avec mes plus de soixante-dix années, je peux vous affirmer que je suis bien gargeoise (*pires*) ! Ensuite, j'ai choisi de rester ici et d'y faire ma vie. Je me suis mariée à Garges en 1968. J'ai aussi élevé mon fils unique à Garges, je me suis investie aux côtés de mon mari dans le club de football de la ville...

## Qu'y faisiez-vous ?

**M.L. :** De l'accueil, justement ! Je passais mon temps à trimer des gamins, le sac en bandoulière, dans toute la ville. Notre club était porteur pour les jeunes, on attirait même des petits d'Aulnay et d'autres villes aux alentours. Pendant vingt-cinq ans, j'ai accueilli des gamins, en m'occupant en parallèle de l'administratif. Je dois dire que c'étaient de très belles années.

## Vous avez dû voir Garges changer, depuis votre arrivée !

**M.L. :** Absolument ! Quand on s'est installé ici avec ma famille, c'était la vraie campagne. Il y avait six fermes dans la ville et tout autour, des champs à perte de vue. Pas de gare, pas de train... seulement un bus du matin et un autre, pour le soir. Aujourd'hui, nous sommes quarante-cinq mille habitants selon l'INSEE. Deux mille de plus, à mon avis ; alors en effet, la ville s'est transformée pour accueillir ses nouveaux habitants. Mais il y a toujours la même énergie.

## Et c'est quoi, cette énergie gargeoise ?

**M.L. :** Garges c'est une ville de valeurs. Une ville multiculturelle où l'on vit très bien, tous ensemble, malgré les aléas qu'on connaît actuellement. Ce qu'il faut entendre, c'est qu'à Garges, les gens partent parfois. Mais ils reviennent. Je vous le dis en toute honnêteté : si je reste ici, c'est que j'aime ma ville. À Garges, même des

## #INFO/HANDICAP

La mairie accueille des élèves dans le cadre de la convention signée avec le lycée Arthur Rimbaud, dont certains ont des handicaps. Une façon pour la mairie de témoigner de sa volonté d'inclure tous les publics gargeois.



années après, on a toujours quelqu'un qu'on connaît quelque part. Et je n'entends pas par là qu'on est meilleurs que les autres ! Tout ce que je dis, c'est qu'on a su conserver notre singularité et notre multiplicité. Quand j'alloue un car ou une subvention pour une sortie scolaire, je ne regarde pas d'où viennent les jeunes. Peu m'importe. Ils sont ici, chez nous.

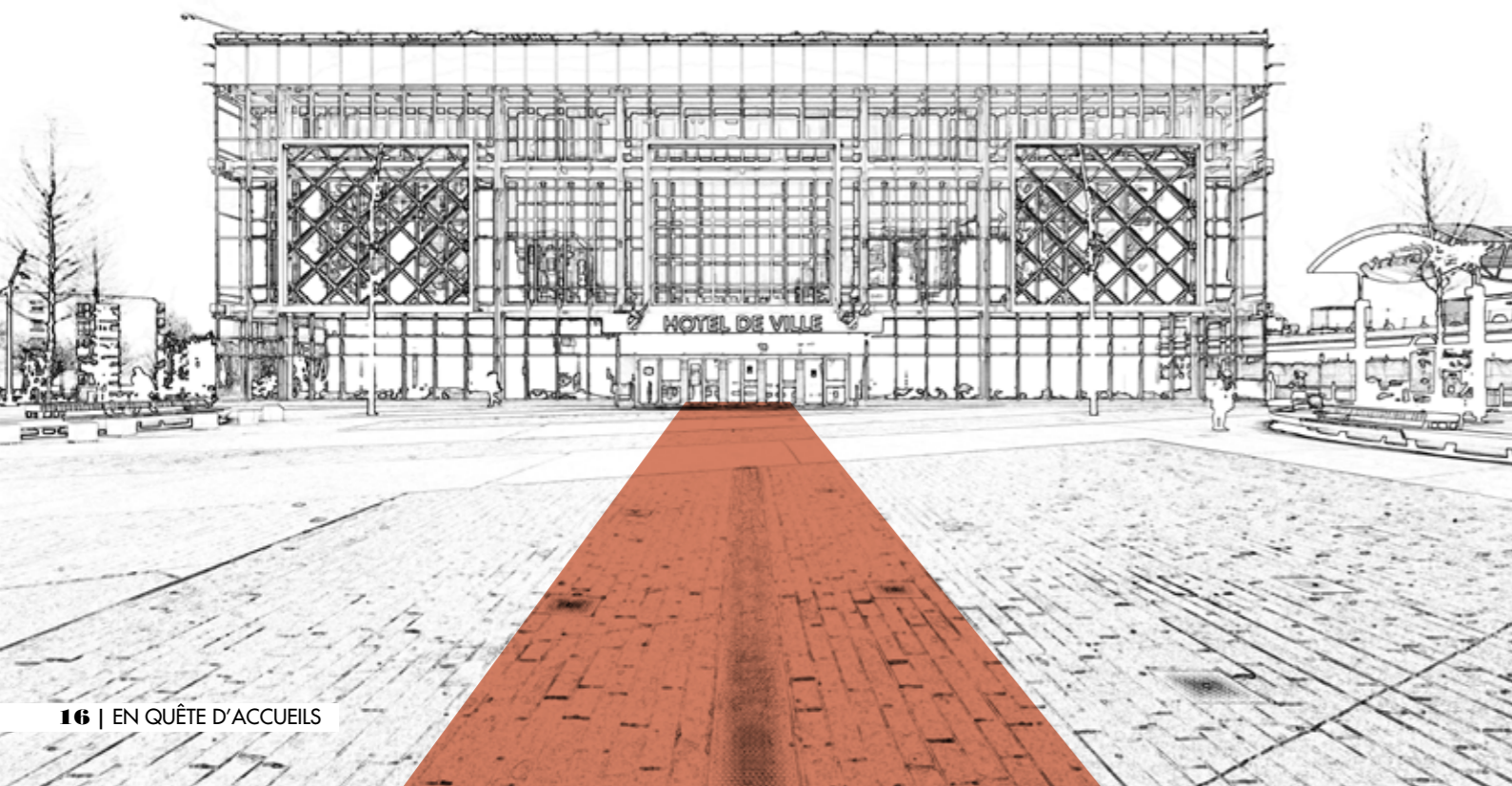
## Et justement, comment devient-on première adjointe ?

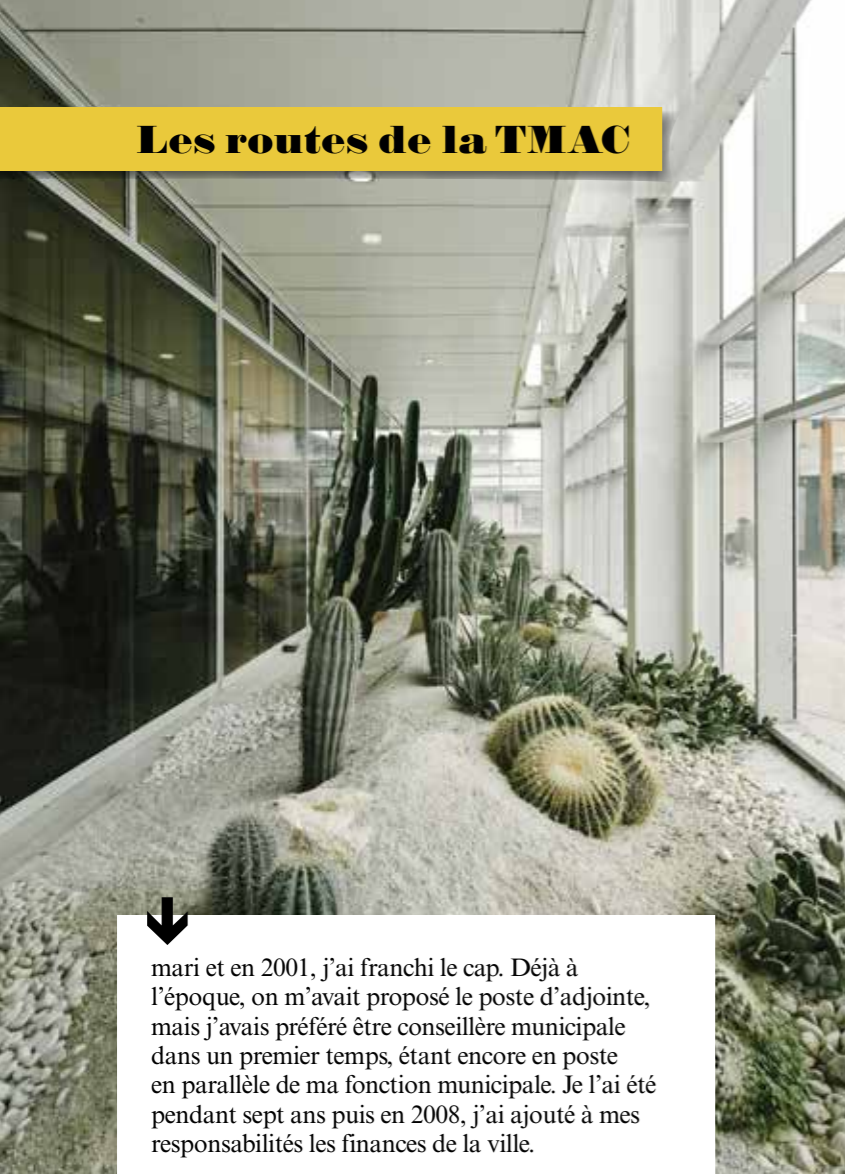
**M.L. :** J'imagine, pour ma part, que ça a à voir avec mon engagement dans le club de foot. Je n'ai jamais été engagée politiquement, et je tiens à le souligner, je suis ici sans étiquette politique. Un jour, quelqu'un à la mairie m'a demandé : « pourquoi ne pas nous rejoindre ? ». Je n'y avais jamais pensé, pour ainsi dire. J'en ai parlé à mon



“L'accueil,  
c'est le point  
de départ de tous  
les métiers.”

MADAME LALLIAUD, 1<sup>ère</sup> adjointe au maire





mari et en 2001, j'ai franchi le cap. Déjà à l'époque, on m'avait proposé le poste d'adjointe, mais j'avais préféré être conseillère municipale dans un premier temps, étant encore en poste en parallèle de ma fonction municipale. Je l'ai été pendant sept ans puis en 2008, j'ai ajouté à mes responsabilités les finances de la ville.

### Jusqu'à devenir la première adjointe au maire en 2012...

**ML:** Exactement ! Je me souviens avoir dit, quand le poste m'a été proposé : « *Demandez à mes collègues. S'ils veulent, alors seulement, j'irai* ». Ils ont voulu, alors, j'y suis allée (*rires*) ! Au quotidien, ma vie d'adjointe, c'est d'aider les autres. Tout simplement. Et de travailler pour la ville, pour les gens, loin des étendards politiques. Désormais, j'ai aussi l'enfance dans mes responsabilités car je suis une vraie défenseuse de la jeunesse. Cela explique aussi mon engagement en faveur du lycée Arthur Rimbaud, où je siège aussi au conseil d'administration.

### Quelle forme prend le soutien de la mairie ?

**ML:** Nous avons ouvert une ligne financière dans le budget de la ville pour aider les deux lycées et les quatre collèges de la ville. Nous sommes aussi très à l'écoute des établissements de la ville et de leurs élèves, qu'on suit avec intérêt. D'ailleurs, il faut aussi que je mentionne la convention que

Tina Mechat, l'une des profs de la classe TMAC, a mis en place entre le lycée et la mairie afin que nous accueillions des élèves de la filière accueil dans le cadre d'événements, de réceptions ou même de stages. Les élèves en sont vraiment reconnaissants et je les remercie, car c'est très important d'offrir à ces jeunes des perspectives. Et je tiens à le dire : nous n'avons jamais été déçus !

### Comment faites-vous, pour accueillir vos nouveaux arrivants sur la commune ?

**ML:** Nous avons mis en place une journée d'accueil, où l'on présente toutes les structures de la ville. Vous savez, on fait beaucoup pour notre ville et pour nos enfants. Ils méritent la même chose qu'ailleurs ! Il n'y a pas de raison que nos gamins soient différents des autres. C'est pour ça qu'on a instauré l'anglais à la maternelle, le violon à l'école dès la moyenne section sur quatre ans grâce à un partenariat avec la fondation suisse Vareille... Vous savez qu'une récente étude britannique démontre que les leçons de musique chez les petits développent le langage et les capacités cognitives ? C'est pour cela qu'on a foncé là-dedans. Comme on a foncé pour ouvrir nos écoles aux mamans dans le cadre de cours de français, quand on a compris que certains parents n'osaient pas rentrer dans l'école car ils ne maîtrisaient pas la langue. C'est tout ça, dont on parle aux nouveaux arrivants qui viennent s'installer à Garges. Et vous savez, une fois une maman m'a dit : « *c'est la première fois de ma vie que je viens à l'école* ». Eh bien, c'est à tout cela que ça sert, notre mairie.

## #INFO/ON N'EST PAS DES ROBOTS !

La vision de madame Lalliaud sur le futur de l'accueil ? Un avenir radieux ! « *L'accueil, il y en aura toujours. Je veux bien qu'on utilise des machines mais au bout d'un moment, parler à un robot, cela n'aura pas de sens. On aura toujours besoin de quelqu'un quelque part, alors je suis certaine qu'à un moment, on reviendra à l'essentiel* ».

# “GARGES, C'EST UNE VILLE DE VALEURS, DE MULTICULTURES

# OÙ L'ON VIT TRÈS BIEN, TOUS ENSEMBLE”

MADAME LALLIAUD, première adjointe.

### Garges serait-elle une ville d'accueil, où la vie de quartier ressemble à la vie de famille ?

**ML:** Tout à fait. Je dirais même que Garges, c'est une saga familiale ! Notre maire, je l'ai vu naître. Il jouait au foot avec mon mari. Mon mariage, c'est Jeanne Carnajac qui l'a prononcé en 1968 quand elle était maire de la ville et désormais, son nom est aussi celui d'une résidence de notre ville. Hier, je recevais une lettre d'une ancienne élève gargeoise lourdement handicapée, qui voulait de mes nouvelles après de longues années. C'est ça, Garges.

### Qu'avez-vous envie de dire à notre classe de TMAC, pour terminer ?

**ML:** Déjà, un mot sur votre filière. L'accueil, c'est indispensable. Et dieu sait qu'en ce moment, des gens, on en reçoit. Quand vous allez à l'hôtel, qui voyez-vous en premier ? Quand vous venez chez nous, à la Mairie, qui voyez-vous en premier ? C'est bien la preuve que le rôle de l'accueil est majeur. C'est le point de départ de tous les métiers. Et enfin, j'ai envie de leur dire une dernière chose : ayez confiance en vous ! Allez-y ! Abandonnez vos têtes tristes et foncez vers votre vie. Je le dis crûment car je le pense profondément, peu importe qu'ils soient verts, jaunes ou noirs ! N'importe qui a sa chance. Alors prenez-la ! ✕

# NOTRE PAR- COURS INITIA- TIQUE

« On a pris l'habitude de commencer nos ateliers par un rituel...une sorte de cadavre exquis »

## • Chapitre 2 •

### LA PAUSE À MI-CHEMIN

Quand nous reprenons notre plume, presque un an a filé depuis le précédent chapitre. Déjà... Sans oublier qu'entre temps, deux confinements successifs ont eu lieu, rendant la réalisation de ce chef-d'œuvre plus ardue encore. Fichue pandémie ! Ce n'est pas grâce à toi qu'on passera bientôt en terminale, avec tes cours en distanciel, tes inégalités numériques et tes cas contacts. Mais peu importe : très bientôt, nous serons en terminale et nous tracerons notre route vers le diplôme. En poche !

Septembre 2021. De retour sur les bancs de l'école, nous redécouvrons les lieux comme depuis deux ans à cette même période de l'année. Nous retrouvons la cour centrale et ses cerisiers. Les couloirs peints en bleus et recouverts, ça et là, de triangles et de cercles aux couleurs vives. Nous retrouvons nos camarades dans la salle Toguyeni, au fond du bâtiment B, juste à côté du poulailler du lycée. C'est ici, précisément à deux portes de celle qui mène vers l'extérieur où les poules gloussent, que nous avons rendez-vous tous les jeudis matin en atelier chef-d'œuvre. La salle, spacieuse et rectangulaire, est à chaque fois revue pour l'occasion. Les tables sont dressées en U, face au tableau numérique, afin d'inviter chacun d'entre nous à interagir pendant ces deux heures d'atelier. En parlant d'ateliers, on a pris l'habitude de commencer les nôtres par un rituel... Une sorte de cadavre exquis, de phrase collective que nous devons nous efforcer de retenir et de répéter, chacun à tour de rôle en ajoutant un mot et un geste. C'est une façon de briser la glace et de libé-

rer la parole, juste avant de se remettre au boulot. Vous voyez ? Sinon, vous pouvez toujours essayer : vous verrez, ça engage le corps et l'esprit.

Revenons à nos moutons. L'an dernier, nous avons démarré cette enquête à la recherche de *notre* vision de l'accueil. Nous avons commencé naturellement au lycée, en recueillant les propos de notre proviseur et de notre CPE. Plus tard, nous avons franchi l'enceinte d'Arthur Rimbaud pour nous rendre à la mairie, toujours pour parler « accueil » mais cette fois-ci, à l'échelle d'une commune. Les enjeux sont différents, selon qu'on parle d'une ville de près de quarante-cinq mille habitants ou d'un lycée de huit cents élèves. Les problématiques sont plus nombreuses, les publics plus variés...

C'est déjà bien, ce que nous avons fait... pas trop mal, disons, mais ce n'est pas assez pour notre chef-d'œuvre : qu'en pensez-vous ? Sans doute qu'il nous reste du chemin à faire, avant d'envisager de donner notre propre vision de l'accueil... En suivant notre logique, après avoir trouvé une forme de réponse au lycée, nous en sommes sortis pour aller poser nos questions à la ville. Très bien ! Maintenant, il faudrait songer à sortir de Garges-lès-Gonesse pour aller recueillir d'autres témoignages sur notre sujet. L'avis de professionnels de la fonction privée sur les métiers de l'accueil, nous l'avons, par nos stages. Mais il nous manque l'avis d'un jeune professionnel... histoire d'aller voir ce qu'en pense la sphère privée.

Tous ensemble, nous nous mettons à la recherche d'un jeune entrepreneur dont le métier évoque les champs de l'accueil, volontaire à l'idée de venir au lycée nous parler de son projet. En fouinant un peu sur les réseaux, on tombe sur une jeune fille du coin : Anaïs Abchar... Originaire de Gonesse, la ville voisine, elle est la fondatrice d'une plateforme solidaire qui vient d'être applaudie dans un article du journal *Le Parisien*. Et si en plus elle vient du coin... Il nous faut son contact : qui la connaît ? Qui peut nous aider ? *Want to help... ?* ✕

# Elle dit tout !

Elle, c'est Anaïs Abchar, une jeune femme originaire de Gonesse, la ville voisine. À seulement vingt-trois ans, elle vient de lancer une plateforme de mise en relation entre associations en mal de bénévoles et jeunes, en quête d'expériences pros : Want to help s'invite, pour un atelier chef-d'œuvre, au milieu d'Arthur Rimbaud.

Want  
to  
Help



LES QUALITÉS D'UNE BONNE ENTREPRENEUSE,  
SELON ANAÏS ?

## Quel est votre parcours d'études ?

**Anaïs Abchar :** J'étais lycéenne à deux pas d'ici, au lycée René Cassin d'Arnouville. J'ai eu mon bac économique et social en 2015. J'ai poursuivi avec une licence en éco puis un master en alternance. J'ai pu bosser dans des entreprises du transport, comme SNCF et Air France. C'était très formateur !

## Vous avez obtenu votre master, depuis ?

**A.A. :** Oui, je suis une diplômée du COVID (*rires*). Pour nous, ce n'est pas la joie sur le marché du travail. À cause des confinements, on est passé à côté de beaucoup de cours et d'expériences professionnelles... À ce moment-là, j'avais du temps et l'envie de m'engager, alors je me suis tournée vers l'associatif : les étudiants manquaient de nourriture, des personnes âgées ne savaient pas comment faire leurs courses et beaucoup de gens, à la rue, n'avaient pas d'endroit où se confiner. C'est là que je me suis dit : comment ça se fait que je vis là depuis plus de vingt ans sans connaître les assos à côté de chez moi ?

## C'est comme ça qu'a germé l'idée ?

**A.A. :** Exactement. J'ai eu envie de créer un endroit où chaque jeune pourrait trouver des associations près de chez lui où s'engager en tant que bénévole. Want to help a commencé à prendre forme, au dé-

La  
bienveillance

La  
détermination

L'écoute

part avec une page Instagram dont je me servais pour vérifier que les jeunes avaient envie de s'engager. J'ai compris que plein de jeunes partageaient mon envie quand beaucoup m'ont contactée sur les réseaux. J'avais mis à disposition un formulaire simple qui permettait aux jeunes de me donner des infos (comme leurs disponibilités et leurs centres d'intérêts), et Want to help s'occupait de trouver les assos les plus proches et les plus adaptées. J'ai commencé par cette page Insta car j'avais des moyens limités : il fallait procéder par étapes.

## #INFO/PENSEZ AU SERVICE CIVIQUE !

C'est un dispositif qui encourage tous les jeunes de moins de 26 ans et 30 ans en cas d'handicap. En démarchant votre mairie ou directement le site de l'État du service civique, vous pouvez trouver une association où vous engager dans le cadre d'une expérience reconnue et indemnisée à hauteur de 580 euros par mois !



### Aujourd'hui, quelle est l'ambition de Want to help, dans deux et dans dix ans ?

**AA.** Là, vous voyez sur l'écran la plateforme en avant-première, car j'ai enfin réussi à la développer ! Le lancement se fera prochainement et on compte vraiment beaucoup sur ce site, cette plateforme de mise en relation, pour nous développer à l'échelle nationale. Donc d'ici deux ans, j'espère que Want to help sera devenue une communauté de milliers de jeunes engagés et de centaines d'assos partout en France. J'espère aussi qu'on aura des salariés et que je pourrai en vivre en travaillant sur de très beaux projets. Et dans dix ans, mon idéal serait de pouvoir laisser le flambeau à quelqu'un, ou d'autres personnes jeunes qui, à leur tour, voudraient s'engager au quotidien.

### Comment devient-on entrepreneur ?

**AA.** Je n'ai pas fait d'étude d'entrepreneuriat ou de management. En réalité, chez les entrepreneurs, il y a de tout ! Des jeunes de votre âge, des plus jeunes, des mamans, des grands-parents... Le facteur commun, je dirais que c'est votre détermination. Aujourd'hui, on a la chance d'avoir plein de structures qui nous aident à développer notre projet. Le tout, c'est d'y croire et d'y aller à fond. Moi, je mets mes tripes dans ce projet car je suis persuadée qu'on a tous à gager à développer le monde associatif, même si pour l'instant, je ne me verse pas encore de salaire. Je crois aussi qu'il faut toujours échanger avec les autres. On ne peut pas se passer des autres, dans l'entrepreneuriat : c'est *im-po-ssible*. On n'arrive à rien tout seul, car on a toujours besoin d'aide. Il faut rester ouvert aux rencontres, comme celle d'au-

jourd'hui avec vous tous, pour parler de son projet et le faire connaître. C'est aussi une histoire d'accueil et d'humain, d'entreprendre.

### Quel regard portez-vous sur l'associatif pour des jeunes comme nous ?

**AA.** L'associatif est une vraie opportunité pour tout jeune qui veut développer son profil : c'est tout autant valorisant que des expériences dans le privé, sur un CV. Quand on a votre âge ou le mien, c'est une façon de développer rapidement ses compétences et de gagner de la confiance en soi. C'est aussi un vrai levier quand on est en recherche d'emploi pour rester actif et exploiter ce temps-là pour développer des compétences et se former un peu plus ! Je sais que vous manquez sans doute de temps et que vous avez plein de choses à faire, mais on peut toujours trouver un peu de temps pour s'engager. Surtout avec Want to help pour faciliter les recherches ! ✕

Bon à savoir !

Sur ses réseaux (Insta et Tik Tok), Anaïs propose des sujets thématiques liés à l'actualité (comme l'éducation, le harcèlement scolaire ou l'accès au logement) et des sélections d'associations liées. Le top, pour trouver facilement où s'engager et quelle association soutenir !



Anaïs Abchar, fondatrice de Want to Help. Suivez ses aventures sur Instagram ! @wantohelpfr

“C'EST AUSSI UNE HISTOIRE D'ACCUEIL ET D'HUMAIN, D'ENTREPRENDRE”

ANAÏS ABCHAR, entrepreneuse.

# RETOUR EN CLASSE !



Maintenant, c'est l'heure du bilan. Après avoir arpenté le concept de l'accueil dans tous ses recoins, au lycée, à la mairie et encore plus loin, il est temps de retrouver le chemin de l'école. À Rimbaud, Madame Mechat et Monsieur Lartichaux nous attendent pour un nouvel atelier au cours duquel ils nous donneront leur point de vue sur notre filière.... et sur leur tout premier chef-d'œuvre, à eux aussi !

## Que retenez-vous de votre première expérience de chef-d'œuvre en tant que profs ?

**Daniel :** Ce n'est pas encore fini, je vous rappelle (*rives*) ! Mais je dois dire que c'est une expérience riche à plein de niveaux. Dès le départ, quand on nous a proposé de prendre en charge votre chef-d'œuvre, j'ai pensé qu'il y avait quelque chose de cohérent : Madame Mechat enseigne l'accueil à Rimbaud depuis des années, et moi, en tant que professeur-documentaliste, j'accueille des élèves au CDI à longueur de journée. Vous nous connaissez depuis le début, alors il y a quelque chose de logique à tout cela. L'intérêt majeur de cet exercice, c'est de vous aider à développer votre agilité personnelle et professionnelle. Malgré les difficultés de votre classe : vous êtes plein de com-

## #INFO/PASSION !

Depuis 2008, Madame Mechat enseigne des matières suivies par la filière MAC comme l'éco, l'accueil et la gestion. Elle ajoute : « *Quel plaisir de voir que la parole des élèves se libère à mesure qu'ils font le lien entre les pédagogies enseignées et leurs expériences professionnelles* ».

## #INFO/CDI



Non, on ne parle pas de contrat à durée interminée, mais du Centre de Documentation et d'Information du lycée ! Monsieur Lartichaux est professeur-documentaliste. Chaque jour, il accueille les demandes de dizaines d'élèves du lycée !

pétences et en prendre conscience par ce travail collaboratif vous aidera, à l'avenir, dans tous vos travaux d'équipe.

**Tina :** Ce n'était pas gagné d'avance ; certains d'entre vous paraient perdants, persuadés qu'ils n'y arriveraient pas et que ça n'en valait pas la peine. Mais vous voyez que le résultat est tout autre ! L'idée de ce bel objet collaboratif, c'est de vous valoriser, de valoriser vos compétences à travers un ouvrage que vous pourrez présenter à vos futurs employeurs. Avec fierté !

## Croyez-vous aux métiers de l'accueil ?

**Tina :** Évidemment ! Tous les professionnels que vous avez interviewés vous l'ont dit : l'accueil, c'est le point de départ de tous les métiers. Vous savez, votre parcours professionnel sera jalonné d'expériences diverses et ce que l'on fait aujourd'hui, en termes de métiers, ne correspond pas forcément au monde de demain. Et c'est tant mieux ! Ça a du bon, le changement. Mais surtout, je crois en vous et en vos qualités d'adaptabilité pour avancer dans votre vie professionnelle.

**Daniel :** Qui plus est, à l'heure de la mondialisation et de la digitalisation, le besoin de s'ouvrir aux autres grandit. On doit apprendre à communiquer avec les autres. Et l'accueil, en particulier, c'est ça : entrer en interaction avec des gens différents venant de tous les contextes.

## Un dernier mot pour nous, professeurs ?

**Daniel :** J'espère que vous avez appris des choses avec ce chef-d'œuvre et que vous en ressortez grandis. Grâce à vous, j'ai vraiment mieux compris ce que signifiait votre filière.

**Tina :** J'espère que nous vous avons préparé à une nouvelle mentalité, qui en plus de la réussite personnelle, encourage le partage et le collectif. C'est ensemble qu'on pourra changer le monde. Vous savez, ce chef-d'œuvre était un vrai défi pour nous aussi. Ça n'a pas été facile tous les jours, pour vous comme pour nous, mais vous avez tous contribué à son élaboration. Alors merci à vous tous : et comme d'habitude... ne lâchez rien ! ✕



# “Ne lâchez rien !”

MADAME MECHAT.

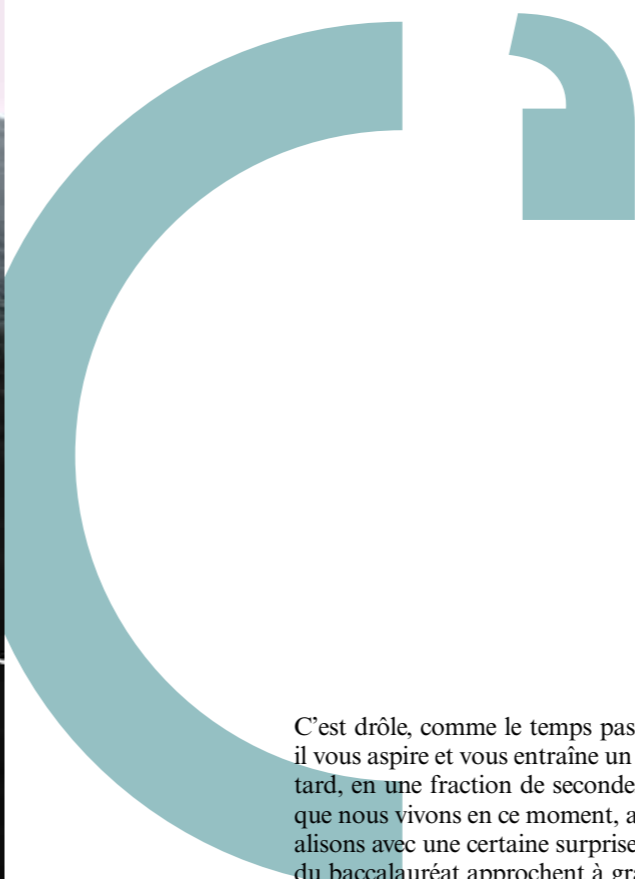


« Sur notre route, nous avons rencontré des professionnels expérimentés avec plein de choses à dire »

TRANS-  
METTRE  
LES LEÇONS  
DE NOTRE  
QUÊTE

# • Chapitre 3 •

## ARRIVÉS À BON PORT



C'est drôle, comme le temps passe vite... Parfois, il vous aspire et vous entraîne un ou deux ans plus tard, en une fraction de seconde. C'est un peu ce que nous vivons en ce moment, alors que nous réalisons avec une certaine surprise que les épreuves du baccalauréat approchent à grands pas. Et avec elles, la date du rendu de notre chef-d'œuvre et l'oral qui l'accompagne.

Certes le temps a passé vite ; mais la route, elle, a été longue. Deux ans, c'est un beau voyage... Sur ses kilomètres, nous avons croisé du monde et confronté une multitude de regards, tous avisés sur le concept d'accueil : c'était le point de départ, avant de réussir à construire notre propre définition. Car souvent, les choses simples sont les plus complexes à expliquer. C'est vrai, regardez : ne

passé-t-on pas, tous, notre vie à accueillir ? Des nouveaux êtres vivants, quand on devient frère ou sœur, oncle ou tante. Des nouveaux protocoles, quand on se marie ou qu'on traverse une pandémie. Des nouveaux amis et des nouveaux lieux quand on déménage, des nouveaux collègues et de nouveaux bureaux quand on commence son stage... Et pourtant, définir ce qu'est l'accueil et ce qu'est un bon accueil, ne paraît pas évident ! C'est comme essayer de définir ce que c'est que le ciel, alors qu'on le voit tous les jours.

Heureusement, sur notre route, nous avons rencontré des professionnels expérimentés qui tous, avaient quelque chose à dire sur notre filière. Ça a commencé par notre proviseur puis par notre CPE, qui tous deux, placent l'accueil des élèves au premier plan de leur métier. Puis nous avons rencontré une élue fidèle et engagée, pour qui l'accueil est un quotidien, elle qui est tous les jours au contact direct des populations et de leurs problématiques. Nous avons fait la rencontre d'Anaïs et de sa plateforme, Want to help, dont la mission première est d'accueillir le besoin en bénévoles d'associations pour les aider à trouver des jeunes motivés. Et nous avons retrouvé nos deux profs pour faire le bilan calmement, Madame Mechat et Monsieur Lartichaux : ces deux-là entendent parler d'accueil à longueur de journées depuis qu'ils sont ici, à Arthur Rimbaud ! Après toutes ces rencontres, les choses ont changé. Grandis, riches de toutes ces discussions, il nous tarde de reprendre la parole et de transmettre les leçons de notre quête d'accueil à nos cadets. Qui sait, notre travail donnera peut-être envie à d'autres d'investir, à leur tour, les métiers de l'accueil... ✕

# À NOUS ! l'accueil

## Les TMAC reprennent le micro



APRÈS DEUX ANNÉES D'IMMERSION DANS LES DESSOUS DE LA FILIÈRE ACCUEIL, À VOYAGER DE STAGE EN STAGE ET À ARPENTER DES CONTEXTES PROFESSIONNELS AUSSI RICHES QUE VARIÉS, LES VINGT-QUATRE ÉLÈVES DE LA CLASSE TMAC SONT FIN PRÊTS À VOUS LIVRER LEUR VISION DE LEUR MÉTIER, POUR TENTER DE RÉPONDRE À UNE QUESTION AUSSI SIMPLE QUE COMPLEXE : QU'EST-CE QU'UN BON ACCUEIL ? LA RÉPONSE, DANS LA SUITE DE NOS PAGES !





# L'ART DE l'accueil

Bien accueillir, c'est tout un art. D'ailleurs, un bon accueil, ça dépend de la situation ! Et d'un tas de facteurs culturels et personnels. Néanmoins, ces deux années de découverte des métiers de l'accueil nous ont permis d'identifier quelques éléments de réponse à la question suivante : c'est quoi, un bon accueil ? Les voici.

## Par tous les moyens !

C'est sans doute le concept commercial que nous avons le plus développé au cours de nos deux années de baccalauréat Métiers de l'Accueil : l'omnicanalté. Avant de le définir, rappelons que l'agent d'accueil a pour mission principale d'apporter un service relationnel au sein d'une organisation (entreprise, collectivité publique, institution ou association). Sa mission principale, largement basée sur la relation avec les autres, consiste à communiquer de façon interpersonnelle avec des clients, usagers ou prospects, en vue de construire avec eux une réponse satisfaisante, voire totalement adaptée à leurs besoins. Dit plus simplement, l'agent d'accueil joue un rôle d'interface avec les clients, qu'il oriente, informe et conseille, en choisissant toujours le parcours le plus adapté à leurs problématiques. En ce sens, l'agent d'accueil est le premier poste avec lequel le client potentiel rentre en contact avec l'organisation. C'est aussi, en interne, la personne centrale vers qui se tourner pour des demandes du quotidien, ce qui nécessite d'avoir une très bonne culture d'entreprise et une bonne connaissance des procédures et de l'organigramme.

Afin de guider au mieux les clients et de leur apporter une expérience fluide et personnalisée, l'accueil n'a cessé de se réinventer pour toucher toujours plus de monde et améliorer le niveau d'accueil fourni. Face à l'avènement du numérique, le secteur de l'accueil a dû, lui aussi, prendre la vague du digital pour garder et développer sa clientèle. Et pour remplir ces objectifs,

les réseaux sociaux et la toile sont d'une aide précieuse ! C'est là, qu'on revient au concept d'omnicanalté. Aujourd'hui, l'agent d'accueil peut être sollicité de diverses manières : en physique, derrière sa table de réception ; sur Zoom, en réunion en distanciel ; par mail, par des collaborateurs comme par des prospects ; par téléphone au standard mais aussi sur les réseaux sociaux de l'organisation... Aussi, l'accueil ne se pratique plus seulement derrière le comptoir d'une entreprise ou le secrétariat d'un cabinet médical : il s'exprime sur une multitude de canaux qu'il s'agit de gérer simultanément.

## Hard skills, soft skills

Vous voulez la recette d'un accueil multicanal cinq étoiles ? La réponse se trouve sans doute derrière ce mot : *compétences*. Mais attention ! Il ne faut pas prendre le mot de façon stricte et simple : il faut comprendre ses deux définitions. Quand on parle de compétences, on peut parler de compétences dites « dures » (ou *hard skills* en anglais) ou de compétences « douces » (*soft skills*). Ces termes, très utilisés aujourd'hui dans les offres d'emploi et les processus de recrutement, permettent de distinguer les savoirs et savoir-faire

(compétences dures) des savoir-être (compétences douces). Très simplement, les *hard skills* renvoient à des compétences techniques qu'il faut apprendre et maîtriser : c'est le cas par exemple de la connaissance d'une langue, de la maîtrise d'une suite de logiciels ou de la connaissance de procédures internes à l'organisation. Par ailleurs, les *soft skills* renvoient à des compétences relationnelles, des qualités humaines qui font partie de la personnalité de tout un chacun : la patience, le sens de l'écoute, la bienveillance et la maîtrise de soi, en sont quelques exemples parmi tant d'autres. ✘

## Bon à savoir !

Autrefois appelé « bac pro ARCU » pour « Accueil Relation Clients et Usagers », le diplôme a évolué vers la dénomination plus générale des « métiers de l'accueil » pour correspondre à la réalité du métier, qui ne se pratique pas qu'avec des clients (secteur privé) ou des usagers, mais aussi des assurés, bénéficiaires, patients...

## JAMAIS DEUX SANS TROIS

Le programme pro MAC se compose de trois blocs de compétences : le premier tourne autour de l'omnicanalté à des fins d'information, d'orientation et de conseil ; le second s'articule autour de la gestion de l'information et des prestations à des fins organisationnelles (interne) ; le dernier traite de la gestion de la relation commerciale.





# #HASHTAGS

Il ne vous reste plus qu'à piocher parmi nos mots-clés !



#AGENT  
#D'ESCALE

#SECRÉTAIRE  
#D'ACCUEIL

#EXPÉRIENCE  
#RELATION

CLIENT

#PARTOUT

Point de départ de tous les métiers, l'accueil recoupe une grande variété de secteurs et de contextes professionnels variés. Les 24 élèves de notre classe avons œuvré, au cours de nos stages et des événements couverts, dans la quasi-totalité de ces secteurs d'activités.

#CV

## #PROGICIELS

Se dit des logiciels complexes professionnels, qui sont conçus pour abriter une multitude de programmes et servir à un nombre important d'utilisateurs professionnels. À notre échelle de la TMAC, nous avons par exemple utilisé des progiciels de réservation comme Heitz System.

## #COMMUNITY MANAGER

Métier du digital dont la mission première est d'animer une communauté d'abonnés sur les réseaux sociaux par de la création de contenus, de la conversation avec l'audience...



## #CRM

En anglais, "Customer Relationship Management". En français, GRM ou Gestion de la Relation Client. C'est l'ensemble des techniques et outils développés pour entretenir sa base de données. Noms, prénoms, adresses, âges, habitudes... On peut la modifier et l'enrichir au quotidien. Il peut s'agir d'un simple doc Excel ou d'un doc plus fourni et personnalisé recoupant toutes les infos disponibles au sujet de ses clients, pour atteindre leur satisfaction et leur apporter un service ou un produit plus personnalisé pour les fidéliser. **Personnalisation = fidélisation !**

# #LDM

Acronyme pour " lettre de motivation ", outil de base indispensable pour aller démarcher des employeurs et se faire embaucher dans une entreprise ou toute autre structure.

#TÉLÉOPÉRATEURS  
#RÉCEPTIONNISTE

## #HÔTE(SSE)

S'emploie, à l'envi, pour évoquer les métiers d'hôte(sse) de l'air ou au sol comme pour faire référence aux hôtes d'accueil qui officient davantage dans le privé, le social ou dans l'événementiel.

## #INCLUSION

# #SERVICE PUBLIC

On exerce les métiers de l'accueil à la fois dans des mairies, des collectivités locales ou des instituts nationaux, des bureaux d'information jeunesse (BIJ) ou des associations.

## #HOSPITALITY MANAGER

La filière accueil voit de nouveaux métiers émerger, comme celui d' *hospitality manager*. Autrefois réservé au secteur hôtelier, ce métier se pratique désormais au cœur des entreprises. Ses missions ? Veiller au bien-être des salariés et favoriser une bonne ambiance et une bonne gestion des lieux.

# #OMNISCANALITÉ

Dans un contexte marketing, ce terme fait référence à la mobilisation de tous les canaux pour atteindre sa cible, toucher ses clients et susciter des ventes. Pour une entreprise, adopter une approche multicanale implique de converser avec ses cibles en direct, mais aussi via les réseaux sociaux, les événements professionnels, les sites de vente...

# #MÉDICAL #ÉTABLISSEMENTS SCOLAIRES #HUMANITAIRE

## #SKILLS

En anglais, ce terme qui signifie " qualités " peut aussi renvoyer au domaine des compétences. On parle de " *hard skills* " pour désigner les compétences " dures ", c'est-à-dire toutes les compétences techniques qui découlent d'un apprentissage pratique. On parle de " *soft skills* " ou de compétences douces, pour évoquer les compétences humaines davantage liées au savoir-être comme le sens de l'écoute, l'empathie ou encore, le charisme. Plus récente, l'expression " *mad skills* " renvoie aux compétences " folles ", celles liées aux loisirs et aux passions entretenues par les candidats.



# D'hier & D'AUJOURD'HUI

À quelques semaines de notre grand oral de chef-d'œuvre, notre vision de l'accueil se précise. Certains aspects du métier ont l'air de traverser les époques, comme la nécessité d'être tourné vers l'autre et de développer ses qualités humaines. D'autres, au contraire, semblent tournés vers l'avenir.... On vous explique.



## De bons ambassadeurs

Et si être un bon professionnel de l'accueil, c'était être un bon ambassadeur de son organisation ? Premier maillon de la chaîne, l'hôte ou l'hôtesse d'accueil a comme fonction principale de représenter l'entreprise devant ses différents publics. Cela passe évidemment par des éléments visibles, comme la tenue professionnelle qui peut être imposée dans certaines structures comme les cabinets médicaux, les aéroports ou encore les structures hôtelières. On pense également au langage professionnel – celui propre au secteur mais aussi, à l'organisation elle-même – qu'il s'agit d'acquérir et de maîtriser pour représenter au mieux l'entreprise et orienter correctement ses différents publics. Mais être un bon ambassadeur, cela passe aussi par des choses immatérielles : la culture d'entreprise et la bonne connaissance de l'organisation en sont deux principaux exemples. Chaque organisation a ses propres règles et ses propres codes professionnels. Par leur position intermédiaire

entre l'interne (les collaborateurs et la direction) et l'externe (les clients, usagers, assurés...), les professionnels de l'accueil doivent développer des capacités d'intégration et d'adaptabilité importantes pour intégrer toute cette culture d'entreprise et la transmettre aux publics de l'organisation.

## Accueillir le changement

C'est aussi ça, notre métier ! Il faut déjà rappeler que les professionnels de l'accueil, souvent utilisateurs quotidiens d'outils et d'interfaces numériques, ont dû rapidement s'adapter au numérique. Plateformes de réservation, réseaux sociaux, serveurs téléphoniques, redirections d'appels, *coworking*, plis en ligne... Les solutions digitales pour gérer les flux, orienter les clients, enrichir la base de données clients et résoudre les tâches et les conflits fréquents, se sont multipliées. Jusqu'à devenir notre quotidien ! Outre cette omnicanalité, ce sont aussi dans leurs codes et leurs réalités professionnelles que les métiers de l'accueil se transforment. En effet, nos expériences professionnelles nous ont montré que l'identité personnelle avait tendance à prendre plus de place. De nos jours, avec la modification des modes de travail, les consciences évoluent et de plus en plus de travailleurs expriment le besoin de trouver du sens dans leur vie professionnelle et de s'y sentir bien. Libres d'être eux-mêmes, en quelque sorte. Ce changement de tableau entraîne des changements pour nous, professionnels de l'accueil (avec, par exemple, une plus grande tolérance dans les codes vestimentaires)

mais aussi chez nos clients, qui ont de plus en plus d'exigences et ont besoin de davantage de transparence et d'une meilleure qualité de service. Enfin, côté secteurs, les métiers de l'accueil évoluent et se pratiquent désormais partout : dans la vente, dans le médical... mais aussi là où on les attendait le moins comme sur les sites internet ou les espaces de *coworking*, donnant lieu à l'apparition de nouveaux métiers. ✕

## Identité professionnelle

C'est un concept que l'on a beaucoup travaillé pendant deux ans. Se forger son identité professionnelle, c'est faire une somme de son parcours personnel et professionnel, de ses compétences (*soft* et *hard skills*) et de ses envies pour en faire une véritable identité avec laquelle on évolue au quotidien dans son métier.

## L'AVIS D'USAINY.

« L'identité professionnelle est composée de ce qu'un individu est capable de faire mais aussi de la manière dont il se représente les choses. Elle recouvre et relie les savoirs, savoir-être et savoir-faire. C'est aussi l'idée de se connaître pour se distinguer ».





# LES JOURS

Tout au long de notre quête d'accueils, nous avons plongé dans des univers riches et variés. À nous tous, nous avons eu l'occasion de travailler dans des salons, vernissages, événements municipaux ou même, dans des situations médicales... C'est pour cela que nous avons eu envie de parler avec nos aînées. Histoire de savoir ce qu'elles ont fini par faire, après !

## d'après

### Amel TAGOUNT,

Promo 2010-2013

Son bac en poche, Amel obtient son deuxième choix : un BTS tourisme. Mais elle fait fausse route. « *J'ai quand même forcé en restant un an de plus pour décrocher le diplôme. Mais après ça, j'avais envie d'autre chose* ». Déterminée, Amel fonce au CIO se renseigner sur d'autres formations. « *J'ai finalement trouvé un intérêt dans le commerce international. Je me suis renseignée mais je ne pouvais pas directement passer en licence* ». Amel intègre alors une formation de neuf mois en tant qu'assistante import-export auprès de l'AFDA. Avec ça, elle obtient sa licence de commerce international en un an seulement puis décroche un premier job chez FEDEX. « *Au départ, c'était quelques mois d'intérim. Mais très vite, ils m'ont proposé un CDI et je suis restée deux ans chez eux, au bureau du fret aérien. J'ai trouvé ma voie, dans la logistique, j'ai su que c'était là que je souhaitais continuer* ». Depuis, Amel est chez Bolloré en tant que responsable de production import, avec des fonctions managériales en plus. Et nous, on lui souhaite bonne route !



#### SON ADAGE !

« *J'ai encore les cours de Madame Mechat de management en tête ! Notamment cette phrase, qu'elle disait toujours : « La première impression est toujours la bonne, même si elle est mauvaise ». Je crois qu'elle avait raison sur ce coup ! Ses petits conseils m'aident encore aujourd'hui ».*

### Fatima BOUGTAB

Promo 2013-2015

Après son baccalauréat, à l'époque nommé le bac pro ARCU, Fatima intègre une société de nettoyage où elle se voit proposer un CDI d'entrée. « *J'ai débuté hôtesse d'accueil, puis j'ai évolué en tant qu'assistante administrative puis gestionnaire administrative* ». Forte de son expérience et d'une rencontre avec son futur mari, elle a depuis créé avec lui une entreprise de conseil en comptabilité. « *Mon mari est expert-comptable et on a très vite eu l'idée de ce projet, pour travailler ensemble au quotidien. Pour ma part, je m'occupe plutôt de la partie relation client et tenue administrative* ». Chapeau, Fatima !

#### UN PETIT SOUVENIR ?

« *Encore aujourd'hui, je me dis que les années bac m'ont beaucoup appris. Je me souviens des cours sur le langage professionnel, sur la bonne posture à adopter en rendez-vous... Ce sont des choses qu'on pratique tous les jours, peu importe son métier* ».



### Lralia,

Promo 2010-2013

Après son bac, Lralia poursuit par un BTS MUC en alternance dans le domaine des assurances. Mais le secteur ne lui plaît pas, alors elle profite de son chômage pour réfléchir à une reconversion. Deux ans plus tard, elle obtient une licence dans une école de direction artistique. « *C'est là que j'ai appris plein de choses liées à la vidéo, à la photo, au graphisme... Bref, tout ce qui touche à la communication visuelle* ». Lralia poursuit ses études en master digital puis finit par trouver un boulot stable dans ce secteur. Mais ça ne s'arrête pas là : en parallèle, la jeune femme a développé une activité de photographe indépendante ! Aujourd'hui, elle représente une bonne partie de ses activités et elle s'épanouit dans la photo. « *Je bosse principalement dans le milieu de la musique et de la mode. C'est ce qui m'intéresse aujourd'hui* ».

#### UN PETIT CONSEIL

« *Soignez votre réseau ! Il faut vraiment avoir conscience de la puissance de LinkedIn et des réseaux en général. Ils représentent une forme d'accueil et un bon outil pour gérer la relation client, fidéliser sa clientèle et conserver des liens. Car le rapport humain, c'est le plus important, dans ces métiers-là* ».



# “J'AI DÉJÀ UNE IDÉE DE CE QUE JE VEUX FAIRE, PLUS TARD. STEWARD”

YANIS, élève de la TMAC.





# LES 10 QUALITÉS

Alors que le baccalauréat approche à grands pas, notre enquête d'accueils s'achève sur un exercice : celui des dix qualités. Celles que l'on souhaite à tous ceux qui nous suivront dans les champs de l'accueil, de développer un maximum !

**#1**  
**LE SENS DE L'ÉCOUTE**  
Difficile de bien orienter un client ou de bien comprendre l'origine d'un conflit si l'on ne fait pas preuve d'une capacité d'écoute active ! Être attentif à l'autre pour bien comprendre ses problématiques et lui apporter des solutions adaptées représente un enjeu central dans nos métiers.

**#2**  
**LE DYNAMISME**  
La nonchalance est l'ennemi d'un bon accueil. Au contraire, il s'agit de faire preuve de dynamisme sans tomber dans l'excès d'enthousiasme. Cela passe par la façon de s'adresser aux clients mais aussi par la posture, qui participe du langage corporel.

**#3**  
**LA POLITESSE**  
On est toujours mieux accueilli avec courtoisie ! En toutes circonstances, il s'agit de rester poli face aux demandes qui peuvent nous être adressées. En cas de conflit, la politesse et le calme sont nos alliés pour désamorcer une situation complexe.

**#4**  
**LE SOURIRE**  
Un grand accueil commence par un petit sourire ! À l'évidence, nous direz-vous ? Oui, mais il est nécessaire de le rappeler. Pour ne jamais, jamais l'oublier.

**#5**  
**LE SENS DE L'ORGANISATION**  
Les responsabilités des professionnels de l'accueil peuvent être multiples : tenir des agendas de rendez-vous de collaborateurs, gérer un agenda de consultations externes, orienter des prospects ou gérer des tâches administratives... Avec tout cela à gérer, une seule solution : l'or-ga-ni-sa-tion !

**#6**  
**LA COMMUNICATION**  
Bien communiquer et bien comprendre le problème, c'est s'offrir la chance d'apporter une solution adéquate et de résoudre le problème à la source. C'est pour cela qu'il faut adopter un langage professionnel et correct et qu'il est important de parler de façon claire, audible et distincte. Absolument !

**#7**  
**LA PATIENCE**  
Que faire devant un client mécontent ou un collaborateur pressé ? Garder sa patience ! Et son calme : il faut savoir raison garder.

**#8**  
**LE TRAVAIL D'ÉQUIPE**  
Comme dans une majorité de métiers, les moments de travail en équipe sont nombreux et il convient de savoir s'adapter à ses collègues pour avancer ensemble. Et le mieux pour ça, ça reste d'être à leur écoute et de communiquer. Toujours communiquer !

**#9**  
**LA PRÉSENTATION**  
Puisque nous sommes souvent le premier interlocuteur avec lequel parlera le prospect, le client ou l'utilisateur, nous représentons l'entreprise. Nous sommes, en quelque sorte, ses ambassadeurs. Aussi, il convient d'avoir une présentation soignée et professionnelle, en s'adaptant au secteur et à ses codes.

**#10**  
**LA CONFIANCE EN SOI**  
Face aux nombreuses situations que nous sommes amenés à résoudre au quotidien, il nous faut toujours garder confiance en nous pour garder le contrôle de la situation. Pour cela, il est nécessaire d'avoir une bonne connaissance de l'entreprises et de son fonctionnement. Et pour le reste, de croire en soi !

## • Chapitre 4 •

### QUAND VIENT LA FIN DU LYCÉE...

C'est maintenant : il est l'heure d'y aller... de finir ce chef-d'œuvre, de quitter notre lycée. Bientôt les épreuves écrites, l'oral de soutenance, les résultats affichés sur des feuilles A4 dans le hall du bahut. On nous avait pourtant prévenus ! Le lycée, ça file d'un trait. C'est toujours comme ça, avec les meilleures années, à ce qu'il paraît...

À ce stade de notre quête à la recherche de l'accueil parfait, on est tous d'accord pour vous révéler la vérité : ce livre, au tout début, personne n'y croyait. C'est vrai, quoi ! Les mots, les ramettes de papier, les couvertures rembourrées, tout ça, ça pèse lourd... Sans parler des mots, qu'il faut savoir associer, des images qu'il faut pouvoir imaginer, des intervenants extérieurs qu'il faut solliciter pour ses recherches... À dire vrai, au tout début de cette aventure, on songeait plutôt à des projets individuels. Chacun son chef-d'œuvre, un point c'est tout. Mais très vite, nos deux profs référents sur le projet nous ont convaincus de la force du collectif et de l'intérêt du livre comme objet de promotion. Vu comme ça, c'est vrai qu'un livre, ça peut faire un très beau CV...

Tous ensemble et sans l'expérience du livre, nous nous sommes lancés dans cette folle enquête à la recherche de témoignages *d'accueils*. Avec un S, car, vous l'avez remarqué en parcourant nos

pages, nous avons parlé *accueil* à plein d'échelles. Dès le départ, nous avons voulu adopter une position d'*interviewers*, d'enquêteurs d'accueils, en allant questionner des acteurs de la filière. Sur le chemin, nous avons croisé la route d'entrepreneurs inspirants, d'associations engagées, de fonctionnaires dévoués ou de professionnels passionnés. À chaque fois, nous avons écouté leur histoire et appris que l'accueil se conjugait avec les secteurs, les contextes professionnels et les situations. Surtout avec les situations, car l'accueil est, avant tout, une histoire d'humain. Peu importe qu'on soit dans un lycée, une mairie, un cabinet médical ou une fête foraine : en réalité, il s'agit toujours de se mettre à la place de son interlocuteur pour le comprendre et l'orienter au mieux.

Toutes ces rencontres faites, la montagne-livre semblait rapetisser lentement. Jusqu'à devenir un mont, puis une colline arborée au sommet finalement atteignable. Au rythme des rencontres que l'on faisait, des professionnels qui se livraient à nous, des rituels que nous partagions en ateliers, nous amassions plus d'expériences. De matière. Si bien qu'au bout d'un moment, il y en avait tant, que notre livre semblait déjà s'écrire ! On s'y voyait déjà, parler de nos stages, de nos cours, de nos galères et de nos joies. Il nous fallait simplement trouver quelqu'un pour nous aider à le structurer et à le coucher sur papier à partir de nos histoires et de nos écrits. Et aussi, à le mettre en images ! Car dans cet ouvrage collaboratif, chaque élève a pu s'exprimer dans des restitutions individuelles, tant à l'écrit qu'à l'oral, pour contribuer à la réalisation de ce carnet de route.

À quelques jours de l'impression, à quelques semaines de l'oral qui marquera la fin de notre bac pro MAC (avec un peu de chance !), nous sommes fiers d'avoir réussi le pari du chef-d'œuvre. Le tout premier de la filière MAC à Rimbaud. ✕

« Nous sommes fiers d'avoir réussi le pari du chef-d'œuvre »

NOTRE  
FOLLE  
ENQUÊTE  
D'ACCUEILS

## ILS TEMOIGNENT

“Les confinements ont été très difficiles à vivre pour nous tous : c’était une situation inédite, sans parler des cours en distanciel ! C’était vraiment dur à gérer. L’assiduité est plus difficile à atteindre, sans le cadre du lycée.” **LA CLASSE**

“Dans l’accueil, que tu sois fatigué ou pas, tu dois toujours utiliser le SBRAM : Sourire, Bonjour, Regard, Au revoir, Merci !” **BAIGELINE**

“J’ai pour ma part fait mon stage à l’accueil d’un collège à Goussainville. Je pouvais m’habiller comme je le voulais. Le fait d’être respectueuse et discrète inspirait la confiance des parents ; mais je reconnais que je dois encore faire des efforts pour aller encore plus vers les autres.” **ELEVA**

“DANS LE CENTRE MÉDICAL OÙ J’ÉTAIS STAGIAIRE, IL FALLAIT PORTER UNE BLOUSE BLANCHE, NE PAS AVOIR DE BIJOUX, GARDER UNE BONNE POSTURE AVEC UN DOS BIEN DROIT : C’EST UNE MARQUE DE RESPECT POUR LE PATIENT.”

**ROSANNA**

“JE SERAI FIÈRE DE NOTRE CHEF-D’ŒUVRE S’IL NOUS A PERMIS D’ACQUÉRIR DE L’EXPÉRIENCE AUTREMENT.” **ZAHRA**

“Les métiers de l’accueil sont des métiers cadrés : il faut appliquer le règlement intérieur, connaître les procédures, respecter les horaires, les rythmes de travail. Puis il faut mettre tout ça en pratique en respectant les autres, avec une tenue vestimentaire adaptée à l’activité et au contexte professionnel. Mais il y a aussi la place pour le style personnel. Chacun a son allure, sa personnalité, sa façon de se comporter avec les gens...” **USALINY**

“J’ESPÈRE QUE NOTRE CHEF-D’ŒUVRE PERMETTRA AUX JEUNES GÉNÉRATIONS D’AVOIR UNE VISION PLUS CLAIRE DES MÉTIERS DE L’ACCUEIL.” **HASAN**

“On pense en général que notre lycée est celui de la dernière chance. Le lycée des délinquants, moi je disais ! (rires)” **YANIS**

“On est vu avant d’être entendu. Mais en soi, moi je le trouve bien ce lycée ! Il y a une bonne ambiance, on s’y sent bien.” **LINDA**

“J’ai effectué mon stage au service scolaire de la mairie de Sarcelles. Je retiens une phrase de ma tutrice : « Pour éviter les erreurs, vérifie deux fois les choses avant de les envoyer ! »” **PRISCILLA**

“DANS LES MÉTIERS DE L’ACCUEIL, IL FAUT METTRE SA TIMIDITÉ DE CÔTÉ ET NE PAS HÉSITER À DEMANDER.” **FATIMATA**

“J’AI FAIT MON STAGE DANS UNE ÉCOLE PRIMAIRE DE SARCELLES, HENRI DUNANT. J’AI VÉCU QUELQUES EXPÉRIENCES PENDANT MON STAGE ET CE QUE J’AI APPRIS, C’EST QU’IL FALLAIT TOUJOURS DONNER DE L’IMPORTANCE À LA PERSONNE QUE VOUS AVEZ EN FACE DE VOUS.”

**RAKESHWAR**

“Je suis à Garges au lycée en salle verte, le prof Arthur Rimbaud écrit en chaussures à talons.”

**LA CLASSE TMAC EN RITUEL, MARS 2020**

“Je ne me sens pas très à l’aise en tenue pro, ce n’est pas dans mes habitudes vestimentaires. Mais j’avoue qu’il y a des avantages. Par exemple, j’ai l’impression de me mettre davantage en valeur quand je porte ma tenue pro.” **YUSUF**

“Nous avons couvert un vernissage au collège Voltaire, le 22 octobre 2021. C’était une exposition de tableaux et notre mission était de recevoir chaleureusement les invités. Il y avait parmi eux des personnalités publiques, des chefs d’établissements, des amis du personnel... Nous avons vérifié les pass, distribué masques et gel, fait émarger les invités, mis en place le buffet... Le plus important, c’était de rester souriants tout au long de l’événement. Et de rester à l’écoute des invités.”

**SALMA, LINDA, RAKESHWAR, SEMA, VANISSA, SALMAN**

# AU FIL DU TEMPS



1<sup>ER</sup> OCTOBRE 2020

## PREMIER ATELIER CHEF-D'ŒUVRE AVEC LE COLLECTIF FUSION

La collaboration d'enseignants de Rimbaud (Mesdames Mechat et Martinez, Messieurs Lartichaux et Vignaud) avec Madame De Koninck du Collectif Fusion a marqué le début du chef-d'œuvre des 1<sup>ères</sup> MAC. Au programme : rituels, charte, travail d'équipe entre élèves avec prise de notes sur carnet et écriture collaborative dans l'espace numérique de travail (PAD), entraînement aux techniques d'interviews... La réflexion s'est menée par groupes et par thématiques !  
#identitéprofessionnelle #apparences #dresscode #langageoral #langageécrit #rituel

30 OCTOBRE AU 15 DÉCEMBRE 2020

## 2<sup>ND</sup> CONFINEMENT...

En trois ans, nous avons connu six périodes de formations en entreprise de trois semaines. Elles ont pu être réalisées à la mairie, en cabinet médical, en salle de sport, en établissement scolaire...  
En outre, grâce à la mairie, nous avons participé à plein d'événements ! La convention Rimbaud-Mairie est synonyme d'expériences pros pour les élèves de Rimbaud.

Merci, mairie !

2 AVRIL 2021

## FERMETURE DES ÉTABLISSEMENTS PENDANT 3 SEMAINES

Tiens, c'est l'école à la maison ! On est en « télélycée » : ça vient de sortir, vous connaissez ? Il nous en faudra, du courage et de la motivation, seuls à la maison... Du 5 au 9 avril puis du 26 au 3 mai, nous serons en distanciel. Ce n'est pas banal !  
#PFMP Rattrapage

28 SEPTEMBRE 2021

## SECONDE INTERVENTION DE L'ASSO' POSSIBLE POUR « LE TOUR DES POSSIBLES » !

Monsieur Diallo Galo est intervenu auprès des TMAC pour nous parler de son parcours inspirant.  
#entrepreneur #influence #parcoursatypique #BEP #ecoledecommerce #master

DU 20 AU 22 OCTOBRE 2021

## INTERVENTION DE LA TROUPE PERCÉES, EN CLASSE ET PRISES DE PAROLE EN PUBLIC !

Intervention de la scénariste de la troupe pour un travail de lecture à voix haute, incluant tous les élèves. Elle est accompagnée de son musicien, qui donne le la. Deux jours plus tard, c'est une actrice, Mina, qui intervient en classe pour travailler sur le corps et la voix avec les élèves. Avec, en fond, la guitare du musicien pendant que nous improvisons ! Le 22, notre classe est invitée à la représentation de leur nouvelle pièce de théâtre. Aby et Baigeline iront même jusqu'à prendre la parole, face au public, pour s'adresser à la troupe à l'issue du spectacle !

22 OCTOBRE 2021

## RENCONTRE AVEC LA MAIRIE ET VERNISSAGE AU COLLÈGE VOLTAIRE

À l'occasion de la Semaine de la Citoyenneté, le Maire nous a conseillés sur les attentes du marché de l'emploi, l'importance des *soft skills* dans la relation avec autrui et la place de l'accueil dans une ville. En sus : un vernissage à Voltaire !

FÉVRIER 2022

## DÉBUT DU CHANTIER « LIVRE »

29 AVRIL 2022

## FIN DU CHANTIER « LIVRE »



Rimbaud Minute

Tous les vendredis matins, les élèves d'accueil ont collaboré avec les BTS Mécanique pour offrir des prestations d'accueil aux véritables clients du garage. En voilà, une mise en situation pédagogique et commerciale, au sein-même de notre lycée !



# Merci !



Déjà la fin de cette aventure,  
déjà la dernière page du chef-d'œuvre...  
la fin de nos années lycée, avant les redoutées épreuves !

Deux ans durant, nous avons grandi,  
intégré nos leçons, partagé nos avis,  
découvert la richesse des métiers de l'accueil  
auxquels nous dédions notre tout premier recueil :

*En quête d'accueils.*

LES 24 ÉLÈVES DE LA TMAC

## UN REMERCIEMENT TOUT PARTICULIER...

- À Monsieur Thomas, notre proviseur, ainsi qu'à tous les personnels du lycée qui ont participé à la réalisation collective de ce chef-d'œuvre.
- À Madame Méchat, professeur d'économie-Gestion et à Monsieur Lartichaux, professeur-documentaliste, qui nous ont accompagnés et encouragés du début à la fin du projet !
- À Madame Martinez et Monsieur Vignaud, professeurs contractuels d'espagnol et de design, qui ont été à nos côtés pendant l'année de première.
- À l'équipe de l'intendance : Monsieur Hébert, gestionnaire, Mesdames Gruson et Rodrigues, assistantes, pour leur réactivité et leur engagement. Pour n'en citer que quelques-uns !
- À la mairie de Garges-lès-Gonesse, et tout particulièrement à Monsieur le Maire et Madame Lalliaud, première adjointe de la ville investie depuis toujours auprès des élèves de notre lycée.

## MERCI AUSSI À TOUTE L'ÉQUIPE DE PRODUCTION DE CE LIVRE !

- Yanis HACHEMI, pour son engagement total du début à la fin.
- Lucie BOUQUET, pour sa très belle création.
- Christophe Meireis, assisté de Lucile Pellerin, pour leur super boulot sur la photo et pour l'expérience du shooting !



Directeur de publication, rédaction et coordination éditoriale :  
Yanis HACHEMI

Comité de rédaction :  
Les 24 élèves de la TMAC, Daniel LARTICHAUX et Tina MECHAT

Direction artistique et réalisation graphique : Lucie BOUQUET

Photographie : Christophe MEIREIS, assisté de Lucile PELLERIN

Modèles : les 24 élèves de la TMAC et les interviewés

Fabrication : Olivier BEAUSSIER

Impression : Dejalink (Stains, 93)

Achevé d'imprimer le 3 mai 2022 (impression éco-certifiée).

Édition académique du lycée polyvalent Arthur RIMBAUD  
de Garges-lès-Gonesse. Ne pas jeter sur la voie publique.

LEROCHER Baigeline

SGHAIER Linda

CHIC Rosanna

NIANG Mame Aby

KYEI Priscilla

MAGARADJANE Rakeshwar

CAMARA DJIRE Aminata

YILDIRIM Hasan

FADE Fatimata

PREMADASA Priethi

LOUNIS LOUNISSIS Yanis

NAWAZ Zahrah

BENBOURAHLA Salma

SECK Diassy

GULER Sema

SENTHURAN Usdliny

BAYRAM Yusuf

SOULTANE Salman

DUMAY Shtwessie

SAMBA LOUMIKOU Faty

FALL MAMED Diarra

YESGUEY Vanissa

FOURNIER Elena

RAZZAQ Mubeen