

## Compte rendu

Je viens d'effectuer un stage commercial à Mayence dans la chambre des métiers et de l'artisanat Rheinhessen du 6 au 31 Juillet.

Pendant cette durée j'ai travaillé dans les services « conseils pour le commerce extérieur » et « finances et administration interne ». J'ai eu différentes missions.

Dès mon premier jour j'ai pris part à une conférence sur le Qualicheck, c'est un chèque destiné aux actifs de plus de quarante ans en Rhénanie Palatinat qui souhaitent suivre une formation continue. La moitié de leur frais de formation peut être prise en charge, l'aide maximal étant de 500 euros.

J'ai fait la connaissance d'une collaboratrice de la chambre des métiers et de l'artisanat qui était chargée de mission par l'Union Européenne et qui devait soutenir les femmes dans leur volonté de monter des projets professionnels dans le secteur de l'artisanat. En Allemagne il semble que de nombreuses mesures soient mises en place pour aider les femmes à se faire une place dans le monde du travail, personnellement j'ai même l'impression que plus d'efforts sont faits en Allemagne qu'en France.

Le service de sécurité internet travaillait sur une nouvelle version du site internet de présentation de la chambre des métiers et de l'artisanat. J'ai apporté ma contribution à cette nouvelle version en traduisant l'ensemble des pages principales en français. Mes cours d'allemand de classe préparatoire économique et commerciale m'ont alors été bien utiles pour le vocabulaire économique. Mais j'ai aussi pu apprendre de cette manière le vocabulaire spécifique à l'artisanat. Bien sûr je prends plus de plaisir dans des traductions plus littéraires, mais de manière générale le travail de traduction, de reformulation d'une langue à une autre m'intéresse énormément. Il est étonnant de voir à quel point la traduction mot à mot est inapte car d'une langue à une autre on ne pense pas de la même manière, la construction des phrases et l'expression même des idées est toute différente. Si cela était matériellement possible je serais même pour ne jamais rien traduire, car on y perd toujours quelque chose, un peu de l'esprit du texte, bien sûr pouvoir toujours lire dans la langue d'origine relève de l'utopie. Pour mon maître de stage, M Jörg Diehl, j'ai constitué un petit dictionnaire avec les mots techniques du registre artisanal.

M Jörg Diehl est chargé des conseils pour le commerce extérieur. Des artisans viennent le consulter dès qu'il s'agit de faire des affaires avec l'étranger. Il leur apporte son aide dans les domaines suivants :

- Travaux transfrontaliers (droit des affaires, directives, formalités, l'impôt sur le revenu et facturation)
- Informations sur les pays et sur les branches
- Règlementation concernant l'importation et l'exportation de marchandises
- Participation à des foires-expositions à l'étranger, voyages d'affaires, et symposium

- Programme de soutien des foire-expositions du pays
- Exploitation de marchés étrangers
- Implantation à l'étranger
- Amorce de contact, représentants, coopérations, joint venture
- Contact avec des collègues professionnels à l'étranger lors de projets de formation continue
- Travailler à l'étranger : jobs et stages, échanges d'apprentis et d'ouvriers qualifiés
- Séminaire professionnel, rencontre du personnel de chambres des métiers de différents pays, Workshops et cours de langue

M Diehl m'a présenté son travail, il devait alors répondre aux questions d'un homme qui souhaitait importer des marchandises américaines à Majorque (le 17<sup>ème</sup> Land pour les allemands). C'était des questions très pointues sur la législation des affaires internationales et nationales.

Sinon il préparait deux voyages d'affaires pour l'année 2010, l'un en Espagne pour une foire-exposition sur les techniques dentaires, l'autre en Italie pour une foire-exposition sur la construction écologique et intelligente pour l'épargne d'énergie. A chaque fois une dizaine d'artisans doit prendre part à ces voyages. Au paravent M Diehl doit constituer tout un dossier pour pouvoir diffuser son projet.

Par exemple il a fait une étude de marché sur la technique dentaire en Espagne. Pour les médecins généralistes, les espagnoles souscrivent pour la majorité à un système d'assurance de santé public, mais pour les médecins spécialisés, les dentistes en particulier, certains patients aisés privilégient les assureurs privés pour financer leur soin. C'est cette clientèle fortunée que vise les entreprises de techniques dentaires allemandes. Les produits allemands sont reconnus pour leur qualité de haut niveau, aussi les riches patients souhaiteront préférentiellement être soignées avec cette technique.

Pour continuer à constituer ce dossier, j'ai été chargée de trouver les vols et les hôtels les plus intéressants pour l'occasion. Les vols devaient ne pas être trop coûteux mais tout de même à bord de compagnies qui inspirent confiance, comme la Lufthansa dans ce cas. Pour les hôtels le prix devait aussi être abordable mais avec un standing correct (3 étoiles), ils devaient se trouver à mi-distance entre l'aéroport, la foire-exposition et le centre ville, avec des moyens de transports à proximité.

Pour l'Italie j'ai dû chercher le meilleur aéroport pour atterrir pas trop loin de la ville où avait lieu la foire exposition tout en ayant un vol au meilleur prix. Quoique la ville se trouva non loin d'Innsbruck mon chef craignait qu'en Janvier, mois du voyage, le temps n'y soit pas des meilleurs pour atterrir.

Ensuite j'ai été chargée de ma mission principale, je devais créer trois prospectus, le premier pour présenter le bureau du commerce extérieur, le deuxième pour le voyage en Espagne et le dernier pour celui en Italie. Pour m'aider j'avais l'exemple de prospectus de chambres de métiers d'autres régions et d'anciens prospectus pour des voyages d'affaires vers d'autres pays, ainsi que bien sûr les indications de mon chef. Par contre pour ce qui était de la technique informatique, je devais me débrouiller par moi-même car mon chef n'avait pas de connaissance en ce domaine. Au départ il m'a donné un document Word comme exemple de prospectus et un document PDF d'une ancienne manifestation qu'il voulait réutiliser

pour l'image de fond de la première page du prospectus. J'ai donc commencé avec Word mais je me suis très vite rendu compte que ce n'était pas approprié à ma tâche. On m'a ensuite installé Publisher sur les conseils d'un ami travaillant dans l'informatique, mais j'avais besoin d'outils plus puissants pour la retouche d'image : Un collègue m'a conseillé alors de travailler avec Coreldraw, mais lui-même ne connaissait pas le logiciel, et mon ami m'a parlé de Photoshop que lui-même savait utiliser. J'ai donc opté pour Photoshop. Grâce à internet il a pu m'enseigner les rudiments et petit à petit j'ai appris à maîtriser les outils de ce logiciel, je suis encore loin d'être professionnelle en la matière mais cela m'a permis de réaliser ces trois prospectus qui ont grandement satisfait mon chef.

Pour réaliser le prospectus pour le bureau du commerce extérieur j'ai du apprendre à retoucher une image, à créer un fond particulier et à y insérer un texte. J'ai du rechercher les logos de la chambre dans ces bases de données et les retravailler. J'ai du aussi retrouver le plan décrivant le chemin à suivre pour trouver la chambre, une photo de l'intérieur du bâtiment qui est superbe, un mélange d'anciennes pierres et de nouvelle architecture avec une verrière surplombant un hall gigantesquement haut, c'est à lui tout seul un monument dédié à l'artisanat. J'ai recherché dans les bases de données de la chambre ainsi que sur internet des photos d'ouvriers en plein exercice de leur profession, cela était plus difficile que prévu car les photos sont souvent très techniques et très peu artistiques, sur un prospectus on recherche également une certaine « beauté ». Enfin il m'a fallu une recherche minutieuse pour arriver à découvrir une photo de mon chef qui lui convienne car il n'avait aucune envie de voir figurer son visage sur ce prospectus.

Pour le prospectus concernant le voyage en Italie j'ai du créer une image où se trouvait la carte de l'Italie avec un zoom sur la région de Bozen où se déroule la foire- exposition en y intégrant le logo de la foire. Je devais aussi donner à l'Italie les couleurs de son drapeau. Pour celui sur l'Espagne je devais également intégrer le drapeau de l'Espagne à la carte de l'Espagne.

A la fin je me suis aperçue d'un gros problème de netteté de l'image dû à une erreur à l'origine dans la configuration, le nombre de pixel par pouce ne posait pas de problème pour travailler sur ordinateur, mais pour un travail d'impression il était tout à fait insuffisant. Une fois l'erreur reconnue, j'ai du retravailler une à une chaque image afin qu'elle présente une netteté correcte. Pour les différents logos, j'ai parfois du contacter le personnel des instituts concernés directement afin de pouvoir travailler avec une bonne définition, ou même recréer le logo à l'identique par moi-même. Mais en fin de compte mon chef a été plutôt très satisfait de mon travail. La dernière fois pour un travail similaire il avait du faire appel à des professionnels, moi j'étais une stagiaire non rémunérée, donc c'était parfait. En fin de stage j'ai passé une matinée à lui apprendre ce que j'avais découvert sur Photoshop, afin qu'il puisse retravailler sur les documents, et se servir des ces bases pour créer d'autres prospectus. Je lui ai écrit un petit script explicatif pour lui faciliter la tâche.

Pour le service « finances et administration interne » j'ai passé en revue les comptes de 2 mois du centre de formation professionnelle de coiffure géré par la chambre. Des erreurs de calculs avaient été commises. J'ai du taper un nouveau récapitulatif et faire quelques calculs simples à l'aide du logiciel Excel. On m'a ensuite donné plusieurs feuilles contenant des données qu'on avait trouvé sur internet, je devais retaper l'ensemble en intégrant certains morceaux d'une feuille dans l'autre. Je me suis permises de faire une recherche rapide sur google j'ai retrouvé les deux articles et grâce à un jeu de copier-coller, j'ai gagné un temps considérable.

D'une manière générale je suis satisfaite de mon stage, j'ai appris quelques techniques informatiques qui me seront bien utiles dans mon avenir scolaire et professionnel. Passer un mois en Allemagne m'a permis de rafraîchir mon allemand parlé et mes traductions m'ont permise d'apprendre le vocabulaire spécialisé de l'artisanat ainsi qu'un peu de vocabulaire purement économique, législatif, administratif et politique. J'ai aussi eu une brève aperçue de ce que pouvait être le controlling et une aperçue très complète du travail de conseiller pour le commerce extérieur.

Plus tard je souhaite être à l'origine de projet culturel interfrontalier. Je viens d'être admise à l'EM Strasbourg, une grande école de commerce. Etre à Strasbourg me permet d'être au cœur de l'Europe et à deux pas de l'Allemagne. La ville, en plus du parlement, compte de nombreuses ambassades et le siège d'ARTE, autant de possibilités d'évoluer dans le monde franco-allemand, et plus largement, européen. Ce stage est pour moi l'occasion d'avoir une expérience de plus des échanges interculturels et du travail en collaboration avec d'autres cultures et d'autres modes de pensées et de fonctionnements.

Par contre j'ai aussi fait l'expérience des difficultés administratives, qui se durcissent particulièrement quand il s'agit de les résoudre dans une autre langue, et je m'en serais bien passé.

Tout d'abord au mois de Juillet les étudiants n'ont pas encore fini leur semestre en Allemagne, cela signifie que trouver un logement devient un vrai parcours du combattant. J'ai donc pris contact avec une personne de l'université de Mayence qui s'occupe des étudiants internationaux. Nous avons tout d'abord échangé quelques mails (elle devait me trouver un logement étudiant suivant les critères indiqués dans le formulaire qu'elle m'avait fait remplir), puis silence radio pendant un bon mois, j'ai commencé à m'inquiéter voyant la date de mon stage s'approchait, je lui ai donc renvoyé un ou deux mails sans réponse, j'ai alors pris mon courage à deux mains (une appréhension persiste toujours dès qu'il s'agit d'appeler quelqu'un du corps administratif dans une autre langue que sa langue maternelle) et je l'ai appelé, le lendemain elle m'envoyait un mail pour me dire qu'elle m'avait trouvé un logement, un peu plus cher qu'espérer, 264 euros, mais à cette période je ne pouvais pas attendre mieux.

Ensuite une fois arrivée sur les lieux je me suis aperçue que j'étais très excentrée de Mayence, à côté d'une sortie d'autoroute, il y avait bien un supermarché à proximité mais c'était tout, sinon impossible de sortir en soirée pour pouvoir découvrir la ville et les bords du Rhin. J'étais à une heure à pied de mon lieu de travail et plus pour le centre ville, la carte étudiant pour un mois coutant 51 euros et n'ayant pas d'autre bourse que peut-être les 78 euros pour le transport de l'OFAJ, j'ai décidé de faire les trajets à pied. J'avoue qu'après une semaine de pluie j'ai craqué, je me suis achetée une carte. Bien sûr deux semaines plus tard je me faisais contrôler et j'apprenais qu'il fallait aller au centre de la compagnie des bus à une heure et demi de mon domicile à pied pour obtenir un numéro étudiant pour que la carte soit valide. Le contrôleur devait garder la carte, je la récupérerais au centre une fois ma situation régularisée. Le lendemain j'ai donc du refaire le trajet jusqu'à mon travail à pied. A la pause de midi je me suis rendue au centre à une demi heure de mon lieu de travail, là ils m'ont annoncé que j'avais besoin d'un certificat de la

chambre stipulant que j'étais bien stagiaire chez eux. Je leur ai demandé si je pouvais demander que la chambre le faxe immédiatement, on m'a répondu que de toute façon cela prendrait du temps parce qu'ils recevaient les fax à l'étage au dessus !!! Le soir j'y suis donc retournée avec mon certificat et j'ai dû payer 7 euros de plus pour recevoir un numéro, c'était la procédure habituelle, non pas une amende.

Sinon j'ai également eu quelques soucis en relation avec mon logement. Parmi les services offerts, on était censé avoir la connexion internet gratuite avec le logement. Pour moi c'était très important car j'avais une procédure à suivre sur internet limitée dans le temps pour pouvoir être admise à l'EM Strasbourg et ensuite je devais commencer à organiser mon installation là-bas avec l'aide de mes parents. Je suis arrivée un vendredi sur place, là j'ai appris que je devrais attendre jusqu'à mercredi pour avoir internet, parce que le groupe d'étudiants qui s'en chargeaient ne donnaient «audience» que les mercredis de 20h à 21h. J'ai donc attendu le mercredi avec impatience, parce que quand on est à l'étranger, internet est le seul fil qui vous relie à votre univers d'origine. Le mercredi j'ai eu le droit à une petite affiche qui m'annonçait sans explication que cette réunion n'aurait exceptionnellement pas lieu, là j'ai bien failli implorer j'avoue. Le mercredi suivant, fidèle au poste, j'apprends qu'on ne peut pas s'inscrire au réseau parce que je dois avoir un identifiant que je peux recevoir uniquement en allant m'inscrire à l'université qui bien sûr n'est pas vraiment au centre de Mayence, ni à proximité de mon lieu de travail, et les horaires de ce genre de bureau sont rarement décidés pour arranger ceux qui travaillent. Le lendemain mon collègue de bureau tente de me venir en aide en appelant directement l'université, on le renvoie successivement à six personnes différentes. Une d'entre elle affirme que la procédure prendra de plus un certain temps pour que je sois enregistrée alors qu'il ne me restait que 2 semaines à passer à Mayence. Après deux journées d'essai nous avons finalement hissé le drapeau blanc et capitulé, et j'ai eu le droit de régler ma procédure scolaire pendant la pause de midi au bureau.

Les problèmes administratifs se retrouvent sûrement dans tous les pays, mais devoir s'inscrire au centre des bus, à la faculté et déclarer son arrivée dans la ville à la mairie pour simplement effectuer un stage d'un mois, je trouve que cela fait beaucoup d'inscriptions pour une période aussi courte.

Pour terminer le tableau, j'ai également eu des problèmes avec ma bourse de l'OFAJ, je m'y suis prise très tôt afin de pouvoir contrer tous problèmes éventuels mais ça n'a pas suffi apparemment, j'avais monté ce projet de stage en comptant sur les 300 euros d'aide au logement qui m'ont finalement été refusés. J'ai donc payé pour avoir la chance de travailler pendant un mois.

Dans ce compte rendu, on me demandait de décrire aussi bien mes tâches dans cet institut que mes impressions personnelles concernant ce séjour. Il en ressort que malgré la satisfaction que m'a apporté ce stage et mon séjour dans ce pays que j'aime tant, je repars amère et un peu déçue par la façon dont les corps administratifs soutiennent les personnes dans leurs projets.