

UNIVERSITÉ PALACKÝ D'OLMOUC
FACULTÉ DES LETTRES
Département des Études romanes



Mémoire de licence

Etude de la mobilité des étudiants francophones de l'Université Palacký
en mettant l'accent sur le programme Erasmus

Auteur: **Markéta Polková**

Directeur du mémoire: **Mgr. Jitka Uvírová Ph.D.**

Filière: **Français de spécialité d'économie appliquée**

Olomouc 2010

DECLARATION

Je certifie sur l'honneur d'avoir rédigé le mémoire entier individuellement et d'avoir cité les ressources pour des parties empruntées.

Olomouc, le 10 mai 2010

Signature

REMERCIEMENTS

Je tiens à remercier à Mgr. Jitka Uvirova Ph.D., la directrice de mon mémoire, pour ses conseils avisés et sa disponibilité et aussi à l'ensemble des personnes travaillant à La Chaîne des Propriétaires et des Particuliers pour leurs conseils précieux afin que mon stage se déroule dans les meilleures conditions. Je remercie également le Service des Relations internationales de l'Université Palacky pour m'avoir communiqué les données statistiques.

ANNOTATION

Nom et prénom de l'auteur	Polková Markéta
Faculté et chaire	Faculté des lettres, Chaire des études romanes
Titre du mémoire	Etude de la mobilité des étudiants francophones de l'Université Palacky en mettant l'accent sur les stages du programme Erasmus
Directeur du mémoire	Mgr. Jitka Uvířová Ph.D.
Nombre de pages	54
Nombre d'annexes	2
Nombre de titres littéraires	1

Mots clés	Mobilité des étudiants, République tchèque, France, Erasmus, stage, coopération, comparaison
Annotation	Le sujet de ce travail est la mobilité des étudiants francophones de l'Université Palacky en mettant l'accent sur le programme Erasmus. Le document contient 3 parties concernant la comparaison générale de la République tchèque et la France, les programmes de coopération au niveau des études et des stages et l'expérience professionnelle concrète.
Mots clés en anglais	Student mobility, Czech Republic, France, Erasmus, internship, cooperation, comparison

Annotation en anglais	The theme of this work is francophone student mobility at Palacky University with focus on the Erasmus program. The document contains 3 parts that include general comparison of Czech Republic and France, programs of cooperation on the study and intership level, and concrete professional experience.
-----------------------	--

TABLE DES MATIERES

1	INTRODUCTION	- 8 -
2	COMPARAISON DES DEUX PAYS	- 9 -
2.1	Situation géographique	- 10 -
2.2	Population	- 10 -
2.3	Système politique, monétaire et administratif	- 11 -
2.4	Economie	- 11 -
3	PROGRAMMES DE COOPERATION AU NIVEAU DES STAGES	- 12 -
3.1	Interview avec Mme Marie Rakova, la responsable du Service des Relations internationales auprès de l'Université Palacky	- 15 -
3.2	Notion légale	- 19 -
4	EXPERIENCE PROFESSIONNELLE	- 20 -
4.1	Présentation de l'entreprise d'accueil	- 20 -
4.1.1	Historique et organisation	- 21 -
4.1.2	Activité du groupe	- 21 -
4.1.3	Organigramme des Enseignes du Groupe	- 22 -
4.1.4	Organisation	- 23 -
4.1.5	Organigramme du fonctionnement	- 23 -
4.2	Présentation du logiciel immobilier CRYPTO	- 24 -
4.3	Mes missions dans l'Entreprise	- 25 -
4.3.1	Prospection téléphonique	- 25 -
a)	Sélection des annonces	- 25 -
b)	Prospection téléphonique	- 26 -
c)	Obstacles et objections rencontrés dans la prospection/Contre arguments en réponse	- 29 -
4.3.2	Relances et mise à jour du fichier propriétaires	- 32 -
a)	Relances des propriétaires	- 32 -
b)	Mise à jour des différents sites Internet	- 32 -
4.3.3	Accueil téléphonique	- 32 -

a) Accueil des propriétaires	- 33 -
b) Accueil des adhérents	- 34 -
c) Accueil des adhérents potentiels	- 35 -
4.3.4 Annonces presse et vitrine	- 35 -
4.3.5 Informations sur les risques naturels et technologiques	- 35 -
4.3.6 Campagne publicitaire	- 36 -
4.3.7 Etude de la concurrence directe	- 36 -
a) Introduction de la problématique	- 36 -
b) Concurrent direct (fonctionnant de Particulier à Particulier)	- 37 -
4.4 Conclusion à l'issue des missions effectuées	- 38 -
5 CONCLUSION	- 40 -
6 RESUME EN TCHEQUE	- 42 -
7 RESUME EN FRANÇAIS	- 43 -
8 BIBLIOGRAPHIE	- 44 -
9 ANNEXES	- 45 -

1 Introduction

Avant de commencer la lecture des pages qui vont suivre, je voudrais brièvement vous présenter les différents points sur lesquels mon mémoire s'oriente.

En premier, il m'a semblé important de vous présenter les 2 pays dont nous allons parler, la République tchèque et la France. Il va s'agir par exemple de la comparaison géographique, économique et historique.

Dans la deuxième partie du document nous allons parler de programmes de coopération au niveau des stages déjà existants et à la suite je vais vous présenter l'interview que j'ai effectuée avec Madame Marie Rakova, la responsable du Service des Relations internationales de l'Université Palacky à Olomouc. Nous allons aborder le sujet de la possibilité de stage en France en étudiant à notre université.

Et finalement, dans la dernière partie nous allons revoir le sujet des stages d'un point de vue subjectif. J'ai effectué un stage dans une agence immobilière à Strasbourg pendant mon séjour à l'Université de la Méditerranée Aix-Marseille II dans le cadre du programme Erasmus. Je vais brièvement vous présenter l'entreprise d'accueil, son historique, ses activités, le logiciel CRYPTO qui était indispensable pour mon travail et aussi les missions dont j'ai été chargée. Plus particulièrement la prospection téléphonique.

La question principale de mon mémoire est „Comment faut-il procéder dans le processus de la candidature pour un stage Erasmus“.

2 Comparaison des deux pays

La République Tchèque est géographiquement un pays situé dans l'Europe centrale mais il est possible de dire que ce pays fait une partie de l'Europe de l'Est (considérant l'histoire du pays). C'est un pays post soviétique qui est toujours influencé par les événements des décades dernières. Nous parlons d'une république relativement jeune, souvent sous influence d'un autre pays.

La République Tchèque est située au cœur de l'Europe ce qui veut dire qu'elle a une position très stratégique. Cette position permet de collaborer avec ses voisins au niveau économique.

Les tchèques ont un besoin très fort d'apprendre des nouvelles langues car la langue tchèque est utilisée seulement sur le territoire tchèque. Les tchèques apprécient d'apprendre dans les pluparts des cas l'anglais, le français, l'allemand et l'espagnol. Le non usage de la langue maternelle les force à être au moins bilingue.

En ce moment les tchèques appliquent avec succès toutes les adaptations indispensables pour le développement économique suite à la période du communisme qui a entièrement refusé tous les points de base d'une économie de marché. La République Tchèque est le premier pays post soviétique (de l'Europe de l'Est) considérant l'économie. Nous pouvons constater que les tchèques sont en train d'essayer de trouver leur place dans l'Europe et dans le monde.

Le cours des dernières décades a laissé ses traces dans le développement de la mentalité des tchèques. Cette nation peut être considérée comme très méfiante, prudente, mais aussi fortement patriotique.

La France est un pays avec beaucoup d'histoire, gloire et réputation autour du monde. Elle a toujours été très puissante et cette puissance existait et existe toujours grâce aux autres facteurs que je viens de mentionner.

La grandeur de l'Hexagone joue un rôle très important en ce qui est de la position de la France contre le reste du monde et en plus, comme un pays maritime, la France a toujours eu une grande possibilité de communication ce qui a permis le

développement dans un grand nombre de domaines. Le commerce international, la colonisation et la diffusion de la culture française autour du monde.

Aujourd'hui, la langue française est une des deux langues officielles de l'Union européenne et sa beauté attire et enchante tout le monde. Il n'existe pas autant des personnes qui peuvent constater que leur langue maternelle est considérée internationale.

Les facteurs mentionnés permettent le développement économique qui conduit constamment la République française à la tête de l'Union européenne près des autres géants comme la Grande Bretagne et l'Allemagne.

Après toutes les victoires et pertes, la France a construit une nation fière, patriotique et très traditionnaliste.

2.1 Situation géographique

La République tchèque est le résultat de la division de la République Tchécoslovaque en 1993. Le pays est situé au centre de l'Europe et voisin avec la Slovaquie au Sud-est, l'Autriche au Sud, l'Allemagne au Sud-ouest, Ouest et Nord-Ouest et la Pologne au Nord-est. Elle se divise en 3 régions : La Bohême, qui correspond à la partie occidentale de la République, la Moravie qui crée la partie sud-orientale et la Silésie qui est située au Nord-est. Le capitale du pays, Prague avec ses 1,2 million de résidents, est située au cœur de la Bohême.

La France est un état d'Europe occidentale limitée au Nord-Ouest par la mer du Nord et la Manche, à l'Ouest par l'Atlantique, au Sud-ouest par l'Espagne, au Sud par la Méditerranée, au Sud-est par l'Italie, à l'Est par la Suisse et au Nord-est par l'Allemagne, le Luxembourg et la Belgique.

2.2 Population

La République tchèque a 10,5 millions d'habitants sur une superficie de 78 864 kilomètres carrés avec 133 habitants sur 1 kilomètre carré.

La République française a 60,2 millions d'habitants sur une superficie de 549 192 km². La population augmente de 0,4 % par an moyen. Avec 106,8 habitants sur un kilomètre carré elle est moins densément peuplée que ses partenaires européens comme la Grande-Bretagne (241,7 hab./km²), l'Allemagne (229,6 hab./km²) et l'Italie (190,5 hab./km²). La population de la République française consiste aussi en la minorité des immigrés (env. 4 millions).

2.3 Système politique, monétaire et administratif

La République tchèque s'est séparée de la République Slovaque en 1933. La séparation s'est déroulée tranquillement après les discours des politiciens. Elle est une république démocratique avec le système parlementaire. L'unité monétaire nationale est la couronne tchèque (à partir de 8 février 1933). En ce qui concerne la division administrative, la République Tchèque consiste en 14 régions et 77 districts.

La France est une république de type à la fois présidentiel et parlementaire et l'unité monétaire officielle est depuis le 1^{er} janvier 2002 l'euro. En ce qui concerne la division administrative, la France métropolitaine compte 96 départements regroupés en 22 régions, auxquels s'ajoutent 4 départements et divers territoires d'outre-mer.

2.4 Economie

L'économie en **République tchèque** est en plein développement mais en ce moment elle est ralentie par la récession économique causée par la crise de 2007. En tout cas, la République Tchèque est le premier pays post-soviétique en ce qui concerne le développement économique.

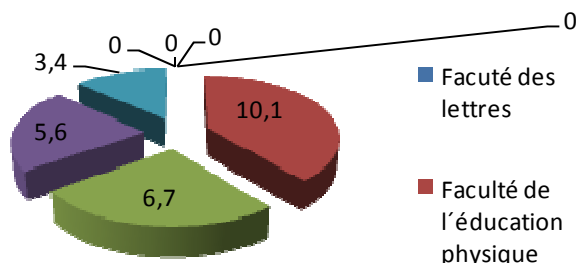
La France offre un exemple d'une économie mixte où les entreprises privées côtoient un secteur public puissant. Elle doit sa place de 4^e puissance économique mondiale à ses traditions agricoles, industrielles et marchandes. La France occupe les meilleurs rangs pour de nombreuses productions. En ce moment l'énergie nucléaire devient la première source de l'énergie nationale (la France est le 2^e producteur après les Etats-Unis et le 1^{er} par habitant).

3 Programmes de coopération au niveau des stages

Dans cette deuxième partie du mémoire nous allons aborder le sujet des stages Erasmus. Pour pouvoir bien expliquer le fonctionnement de ce processus je vais illustrer mon commentaire par les données statistiques obtenus du Service des Relations internationales de l'Université Palacky et je vais aussi citer certaines parties d'un article écrit par Mgr. Marie Raková, la responsable du Service des Relations internationales auprès de l'Université Palacky. Mme Raková décrit l'engagement des facultés dans le programme, des destinations choisies par les stagiaires et l'accomplissement des attentes des étudiants.

„Quelle est l'implication des facultés concernées? C'est clairement la Faculté des lettres qui gagne. Exprimé en pourcentage - pendant les deux années de fonctionnement de ce programme il y avait 89 stages effectués et 74,2% sont été effectués par les étudiants de la Faculté des lettres. Bien derrière il y a la Faculté de l'éducation physique (10,1%), la Faculté de loi (6,7%), la Faculté des sciences naturelles (5,6%) et la Faculté de médecine (3,4%). Les chiffres des Facultés de pédagogie, théologie et science sanitaires restent nuls.“¹

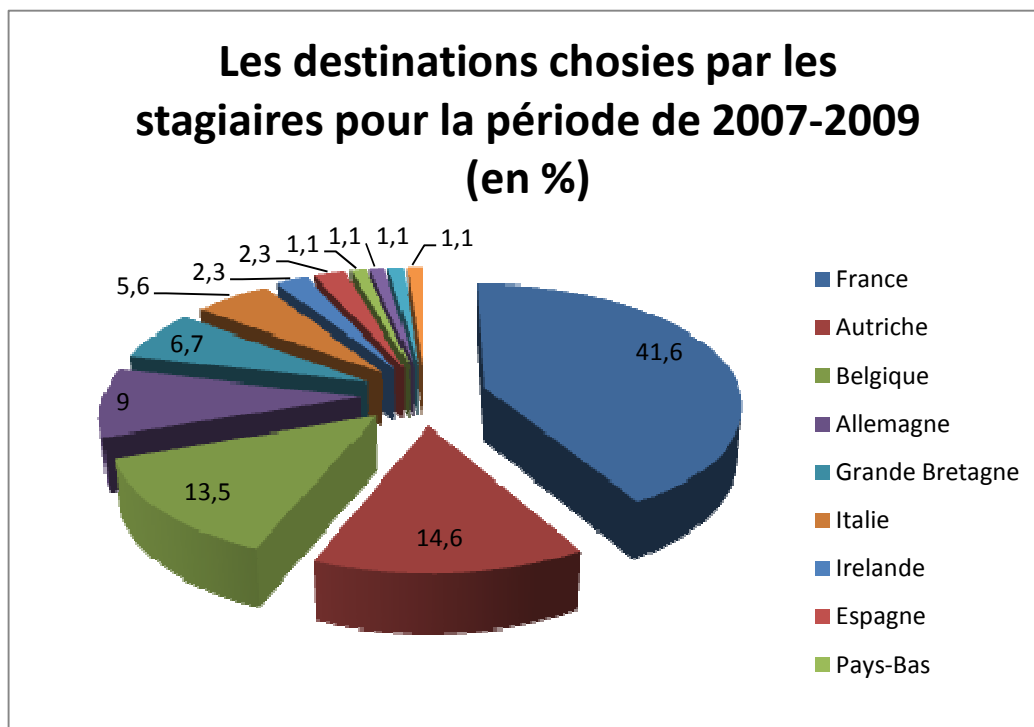
**Participation des facultés
aux stages au sein du
programme Erasmus
pour la période de 2007-
2009 (en %)**



„La plupart des stages sont mis en œuvre par les employeurs en France (41,6%), suivis par l'Autriche (14,6%), la Belgique (13,5%), l'Allemagne (9%), la

¹ RAKOVÁ, Marie. Pracovní stáže Erasmus přinášejí své první výsledky. Žurnál Univerzity Palackého v Olomouci [online]. 5 juin , 2009, 28, [cit. 2010-05-08]. Dostupný z WWW: <<http://www.upol.cz/fileadmin/zuparchiv/XVIII/cislo28.pdf>>.

Grande-Bretagne (6,7%), l'Italie (5,6%), l'Irlande et l'Espagne (chaque par 2,3%), Pays-Bas, le Danemark, la Suède et la Slovénie (chaque par 1,1%).“²

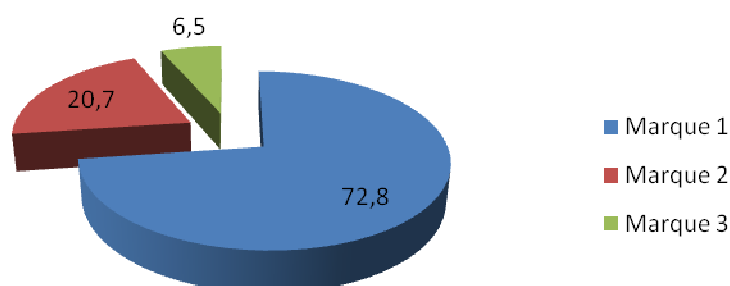


„Lorsque nous avons demandé si le stage a répondu aux attentes au niveau professionnel, les sondés ont répondu par la marque 1 (dans la gamme 1-5) dans 72,8% des cas. La marque 2 a été choisie par 20,7% des personnes interrogées alors que la moyenne a été marquée par 6,5% des étudiants.“³

² RAKOVÁ, Marie. Pracovní stáže Erasmus přináší své první výsledky. Žurnál Univerzity Palackého v Olomouci [online]. 5. června 2009, 18, 28, [cit. 2010-05-09]. Dostupný z WWW: <<http://www.upol.cz/fileadmin/zuparchiv/XVIII/cislo28.pdf>>.

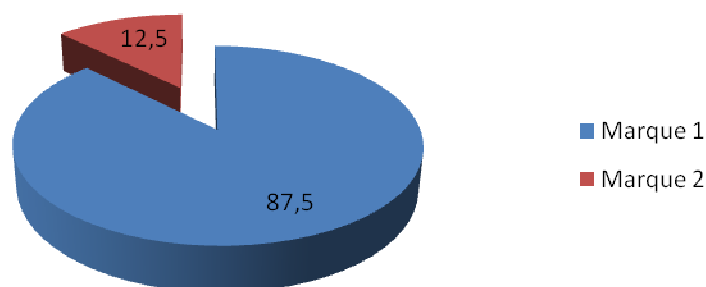
³ RAKOVÁ, Marie. Pracovní stáže Erasmus přináší své první výsledky. Žurnál Univerzity Palackého v Olomouci [online]. 5. juin , 2009, 28, [cit. 2010-05-08]. Dostupný z WWW: <<http://www.upol.cz/fileadmin/zuparchiv/XVIII/cislo28.pdf>>.

L'accomplissement des expectations des stagiaires au niveau proffesionnel (en %)



„Lors de l'évaluation de l'accomplissement des expectations des stagiaires au niveau personnel un chiffre de 87,5% des personnes interrogées a marqué 1, 12,5% a marqué 2.“⁴

L'accomplissement des expectation des stagiaires au niveau personnel (en %)



⁴ RAKOVÁ, Marie. Pracovní stáže Erasmus přinášejí své první výsledky. Žurnál Univerzity Palackého v Olomouci [online]. 5 juin , 2009, 28, [cit. 2010-05-08]. Dostupný z WWW: <<http://www.upol.cz/fileadmin/zuparchiv/XVIII/cislo28.pdf>>.

3.1 Interview avec Mme Marie Rakova, la responsable du Service des Relations internationales auprès de l'Université Palacky

« Comment faut-il procéder si je veux partir en stage à l'étranger? »

« Si l'étudiant ne répond pas à une offre de travail spécifique, comme ce sont des offres que je mets soit sur le site internet de l'Université Palacky, une faculté ou un département particulier, la recherche de l'employeur revient à lui-même. Comment un étudiant trouve un employeur dépend de lui. Les étudiants peuvent profiter des connaissances et des enseignants de l'université. La candidature spontanée est bien sûr possible également. Je communique avec l'étudiant une fois qu'il a trouvé son employeur.

Les étudiants obtiennent une lettre d'acceptation de l'employeur. La lettre contient le programme de stage pré-négocié, les activités dans lesquelles les élèves seront concernés, y compris des tâches concrètes. La lettre doit mentionner l'aide financière ou non financière de l'employeur, parce que l'étudiant a non seulement droit à une bourse Erasmus, mais il peut également être pris en charge par l'organisme d'accueil. Selon les règles du programme Erasmus, la durée du stage doit s'élever entre 3 et 12 mois.

Toutes ces informations sont contenues dans la lettre d'acceptation, qui sert à un tuteur pour construire la lettre de recommandation pour l'organisme d'accueil. Le personnel académique se prononce sur le choix de l'employeur et le plan de travail. La déclaration est basée sur la compatibilité entre l'employeur, le plan de travail, et le cursus du candidat.

Une fois que l'étudiant a la lettre d'acceptation, il doit remplir un formulaire de demande de stage et demander un certificat d'études, le relevé des notes et le certificat de compétences linguistiques auprès du département des études.

L'étudiant apporte tous ces documents dans mon bureau en respectant les délais pour le dépôt des demandes de stages. Les dates limites pour les demandes sont affichées sur le site internet de l'Université. Les étudiants peuvent postuler pour un stage 4 fois par an, ce qui veut dire chaque 3 ou 4 mois. Les critères de sélection de la sélection sont également affichés sur le site internet.

Je revois tous les documents, à la fois sur le côté formel et le contenu. Si les documents sont en ordre, démontrent la capacité de l'étudiant d'effectuer un stage et qu'il y a des capacités financières suffisantes à l'Université, le stage est financièrement soutenu.

L'étape suivante est l'élaboration de Training Agreement⁵. Ce formulaire est l'agrément du programme de travail de stage, qui est un document contractuel. Il ne reste qu'assurer les signatures de l'organisme d'accueil et le membre du personnel académique qui a approuvé le placement dans une lettre de recommandation.

En suivant nous allons rédiger la convention de financement, sur la base de laquelle les étudiants reçoivent leur bourse. Nous allons traiter les questions logistiques comme le voyage et l'hébergement. L'étudiant s'occupe toujours lui-même de l'organisation du voyage. Pour le processus d'hébergement, l'université n'intervient pas. Mais dans les cas d'urgence elle peut assister les étudiants s'ils ont des difficultés à trouver un logement accessible.

L'Université aussi offre une possibilité d'assurance qui couvre la responsabilité de dommage à la troisième personne. »

Dates limites de dépôt des candidatures pour les bourses

23/04/2010	Départ entre 01/06/2010 et 30/09/2011
30/06/2010	Départ entre 01/09/2010 et 30/09/2011
30/09/2010	Départ entre 01/01/2011 et 30/09/2011
31/12/2010	Départ entre 01/03/2011 et 30/09/2011
31/03/2011	Départ entre 01/06/2011 et 30/09/2011

6

⁵ ANNEXE 1

⁶ <http://www.upol.cz/fakulty/zarizeni-a-sluzby/zahranicni-styky/program-celozivotniho-uceni-erasmus/vyjizdejici-studenti-staz/>, avril 2010

« Qui détermine le montant de la bourse ? »

« La Commission européenne, Direction générale de l'éducation et de la Culture en collaboration avec l'agence exécutive. Ce sont eux qui déterminent chaque année avec précision les limites maximales qui sont différenciées en fonction des différents pays de l'UE. Toutes les agences nationales des états membres ont le droit de modifier ces limites. Cela est une décision du nombre des étudiants qui vont être permis de partir en stage. Cette décision appartient aux agences nationales. Mais il faut mentionner que les montants des bourses aux états membres comme l'Allemagne et l'Autriche est inférieur au montant des bourses en République tchèque. »

« En 2010/2011 entrera en vigueur un nouveau décret, qui donnera la priorité aux stages de la durée maximum de six mois. Si l'étudiant décide de continuer son stage, il sera obligé de payer ses dépenses lui-même ou de se servir de sa rémunération. »

« Dans quelles dimensions se trouvent actuellement les montants des rémunérations ? »

« Ce processus est déjà abordé dans la lettre d'acceptation, l'organisme d'accueil détermine comment et si il va soutenir le stagiaire. Ces soutiens peuvent être financiers ou non financiers. J'ai noté par exemple la proposition faite par l'organisme d'accueil d'acheter une carte de transport public mensuel ou d'héberger le stagiaire. La dernière proposition concerne les hôtels, les résidences etc.

En ce qui concerne le soutien financier, il s'agit d'une gamme de 50 à 600 euros par mois. À cet égard, les entreprises dans l'industrie de technologie de l'information et les grandes entreprises sont très généreuses. Elles possèdent les moyens financiers et surtout un système de politique du personnel très efficace.

« Dans une interview pour le Zurnal de l'Université Palacky à Olomouc vous mentionner que l'Université Palacky est la deuxième université en ce qui concerne le nombre de placements effectués. Quelle université est le numéro un ? »

« Il s'agit de l'Université Masaryk de Brno. »

« Pourquoi pensez-vous que les stages prospèrent autant à l'Université de Palacky? »

« A mon avis il s'agit d'une combinaison des facteurs. En premier plan il est assez important d'avoir l'offre, en deuxième plan la possibilité d'accès aux informations et en dernier plan les résultats positifs de la première expérience.

En ce moment les étudiants savent qu'il est très important de se former pour la vie professionnelle le plus tôt possible et les stages à l'étranger offrent une grande possibilité pour améliorer le bilan personnel professionnel d'un étudiant.

Ce système a un très grand potentiel pour les étudiants et pour les employeurs. »

« Dans l'interview, vous avez mentionné que 41,6% de placement est effectué par les employeurs en France. Quelles sont les causes de ce fait ? »

« Ceci est principalement grâce à un grand nombre de cours de langue française comme la Philologie Française et la Filière Franco-Tchèque d'Economie et Gestion des organisations. Avant de rejoindre le programme en 2007, l'Université a travaillé avec le programme Leonardo da Vinci II, dirigé par Mme. Uvirova. Maintenant nous pouvons continuer à construire sur les bases de son activité.

En outre, il est dû au fait que les étudiants de la Faculté de droit placent leurs stages en Allemagne, en Autriche et également en France. »

« Quels sont les buts du développement du programme dans le futur ? »

« Pour l'année 2010/2011, nous avons demandé plus de moyens financiers et nous espérons que notre demande sera traitée de façon positive. Dans l'interview, vous avez vu le développement du programme depuis son lancement en 2007, et vous pouvez voir qu'il ne cesse de croître.

Une autre tendance est l'établissement des partenariats avec des organismes d'accueil qui sera bénéfique pour le placement, mais elle offre le potentiel de coopération sur d'autres niveaux. Il s'agit d'un engagement de certains experts d'entreprise d'enseigner de temps en temps à notre université. »

3.2 Notion légale

Concernant l'entrée de la République Tchèque dans l'Union européenne en 2004, il est possible pour les citoyens tchèques d'arriver en France sans visa, passeport et sans contrôles médicaux. La carte d'identité est le seul document dont nous avons besoin. Elle nous permet d'entrer dans le pays et d'y rester et s'y déplacer pendant une période de trois mois. Pour les citoyens de l'Union européenne et de l'Espace économique européen, aucun permis de travail n'est requis.

Les étrangers peuvent exercer l'activité professionnelle de leur choix et après les trois mois de leur arrivée ils doivent solliciter une carte de séjour de ressortissant d'un Etat membre de l'Union européenne. Cette carte est valable 5 ans et renouvelable de plein droit.

4 Expérience professionnelle

Pendant mon stage Erasmus, que j'ai effectué en deuxième année à l'Université de la Méditerranée Aix-Marseille II, j'ai aussi réalisé un stage au sein d'une agence immobilière à Strasbourg.

Dans un premier temps il m'a semblé important de vous présenter l'Entreprise d'accueil, son historique, ses activités.

Ensuite il en va de soi de présenter le logiciel CRYPTO sur lequel j'ai travaillé la plupart du temps.

Dans un troisième temps j'ai développé les missions qui m'ont été confiées et plus particulièrement la prospection téléphonique.

En effet, je pense que la prospection est à la base de la vie de l'Entreprise plus particulièrement dans le cadre des services Location de Particuliers à Particuliers.

Plus nous arrivons à convaincre les propriétaires de confier leurs biens à l'agence, plus l'agence peut ensuite proposer des appartements aux locataires acquéreurs potentiels, et ce en fonction de leurs besoins recherchés et de leurs critères de sélections formulés.

Ainsi l'agence augmente le nombre de chances et de possibilités de contrats d'adhésion (clients à la recherche de logement) pour l'accès à la liste des appartements disponibles.

C'est pourquoi j'ai choisi de mettre en avant mon travail de prospection dans le chapitre de mes missions, en particulier les différents tableaux de bords de mise à jour du fichier de l'agence.

4.1 Présentation de l'entreprise d'accueil

La Chaîne des Propriétaires et des Particuliers ne fonctionne pas comme des agences traditionnelles. Les visites se font directement avec les propriétaires et les frais d'agence doivent être payés avant même que la recherche commence. Ces frais

d'agence sont l'équivalent des frais de dossier ou des frais de recherche. Quand l'adhérent trouve le bien qui lui convient il signe le bail directement avec le propriétaire c'est à dire qu'il ne paie plus de frais d'agence.

4.1.1 Historique et organisation

L'agence C.P.P. (Chaîne des Propriétaires et des Particuliers) appartient au groupe G.E.D. (Groupe Europartner Développement), créée en 1992 par M. Louis SCHREIBER.

La société G.E.D. est une holding qui contrôle 4 enseignes:

- Chaîne des Propriétaires et des Particuliers (C.P.P.) créée en 1992
- Etoile Dauphine créée en 1992
- Gestion Habitat (G.H.) créée en 1994
- Centrale des Locataires (C.D.L.) créée en 1996

4.1.2 Activité du groupe

Le groupe propose une sélection de biens immobiliers de qualité à la vente et à la location. Il intervient sur le marché immobilier du Bas-Rhin et propose 3 services:

- La location de Particuliers à Particuliers
- La location et la vente traditionnelle confiées aux salariés de l'Entreprise, chargés de la négociation
- La gérance immobilière à travers un mandat de gestion des biens

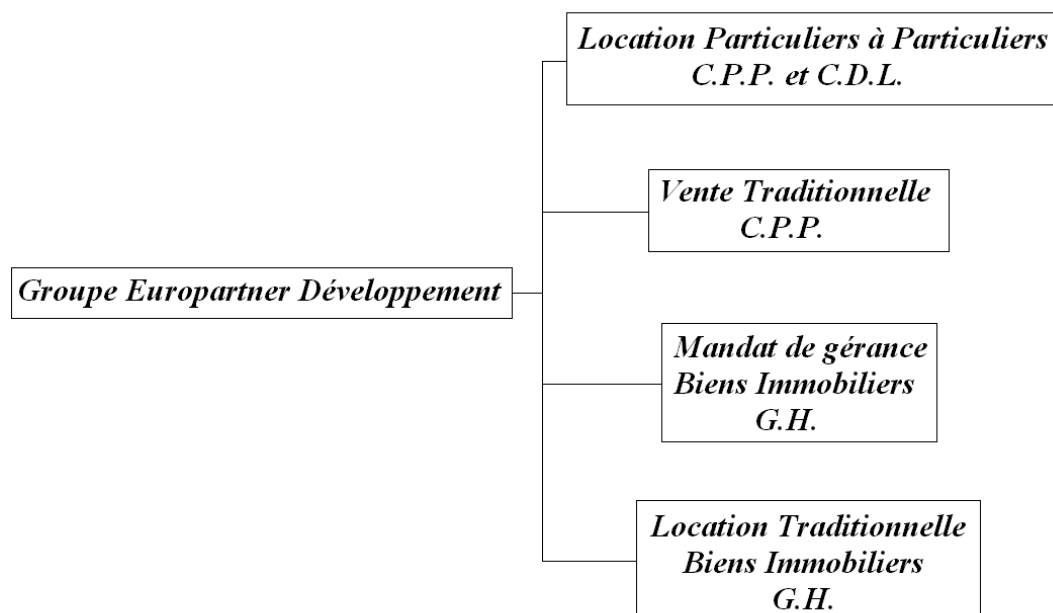
Tous les membres de la Chaîne des Propriétaires et Particuliers s'engagent à produire:

- Une connaissance précise du marché immobilier de la région
- Une personnalisation des services

- Une sélection de biens immobiliers adaptés à la recherche des clients
- Une estimation gratuite des biens
- La présence des biens sur le site de l'agence, (www.cppimmo.com), les Pages IMMO, les pages de l'Immobilier et sur d'autres supports publicitaires ciblés

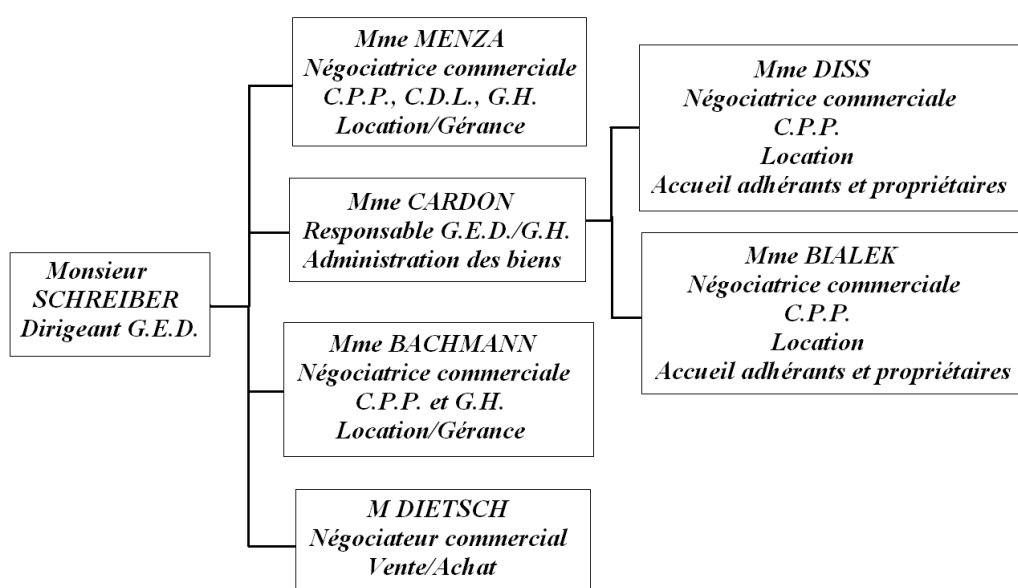
Ainsi, le groupe offre des services complémentaires permettant d'accroître ses parts de marché. Il effectue plus de 2 000 nouveaux contrats par an et dispose de plus de 3 000 offres référencées en une année. La location de particulier à particulier a été confiée à deux entités (la CPP et la CDL) pour des raisons commerciales)

4.1.3 Organigramme des Enseignes du Groupe



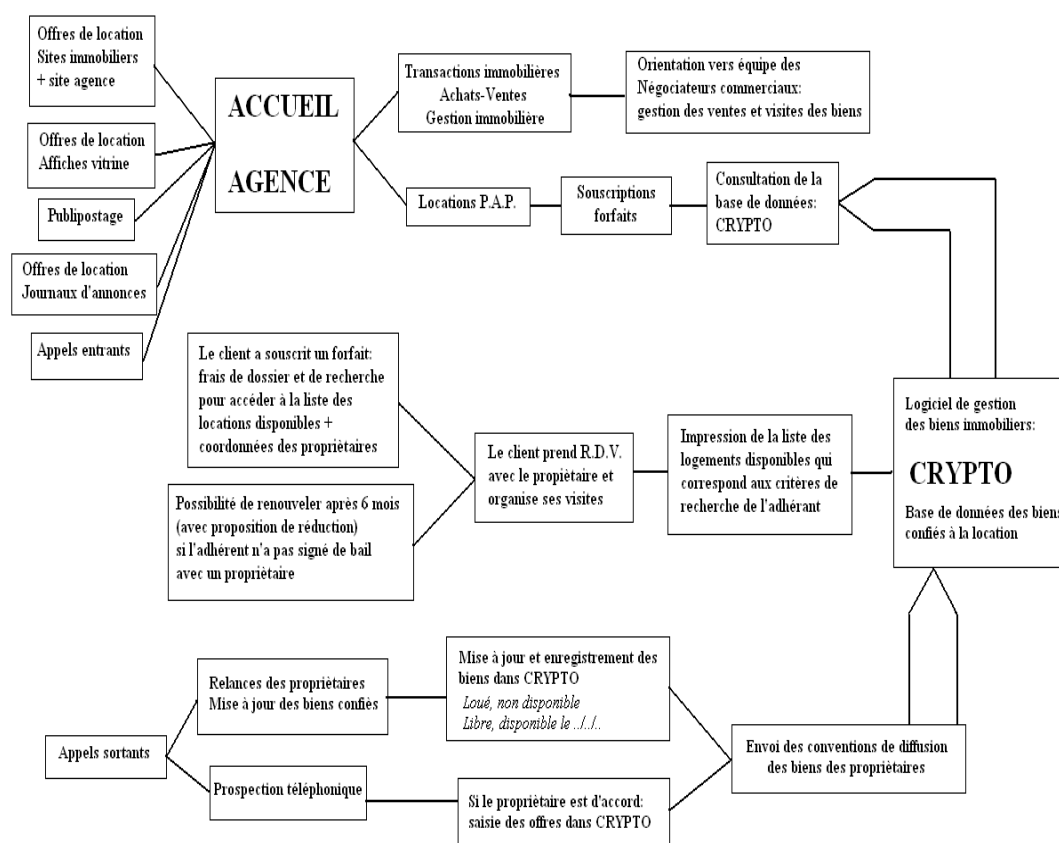
4.1.4 Organisation

Le G.E.D. est une S.A.R.L. dont les employés sont répartis comme suit:



4.1.5 Organigramme du fonctionnement

e) Organigramme du fonctionnement



Les activités de l'Entreprise peuvent être regroupées en trois grands domaines:

- La gestion et la mise à jour des biens immobiliers

Saisie des offres immobilières provenant des journaux d'annonces et recueillis à partir de la prospection téléphonique, intégration de ces offres dans le fichier interne à l'agence, insertion des photos des biens immobiliers dans le fichier. Le dernier pas est constitué par la diffusion et le transfert des meilleures offres de l'agence sur les différents sites Internet immobiliers.

- L'accueil physique et téléphonique des clients et des propriétaires:

Il s'agit de la création des contrats d'adhésions locataires acquéreurs potentiels et l'établissement des conventions de diffusion de biens des propriétaires.

- La négociation commerciale

La négociation commerciale consiste en des transactions immobilières comprenant achats et ventes de biens immobiliers et d'administration de biens immobiliers juridiques.

4.2 Présentation du logiciel immobilier CRYPTO

La Solution Crypto est un des seuls logiciels agréés pour toutes les activités immobilières : Gérance, Syndic, Transaction et Locations Saisonnières. Il propose une passerelle permettant par un simple clic de publier les biens sur le serveur national Fnaim⁷ par le biais de la technologie de son portail PagesIMMO. Si Crypto bénéficie à ce jour d'une place reconnue sur le marché de la gestion immobilière, sa réussite tient avant tout de sa singularité.

En 1988, Crypto est né du choc des cultures de ses fondateurs : Un informaticien et une passionnée de communication qui ont pris le pari de positionner un produit de gestion de manière différente, en donnant toute son importance à l'image et à l'interface utilisateur.

⁷ la Fédération Nationale de l'Immobilier

4.3 Mes missions dans l'Entreprise

Il est temps à présent de développer mes missions effectuées dans l'agence.

4.3.1 Prospection téléphonique

En effet, je suis convaincue que la prospection est à la base de la vie de l'Entreprise plus particulièrement dans le cadre des services << Location de Particuliers à Particuliers >>. Plus nous arrivons à convaincre les propriétaires de confier leurs biens à l'agence, plus l'agence peut ensuite proposer des appartements aux locataires acquéreurs potentiels, et ce en fonction de leurs besoins recherchés et de leurs critères de sélections formulés. Ainsi l'agence augmente le nombre de chances et de possibilités de contrats d'adhésion (clients à la recherche de logement) pour l'accès à la liste des appartements disponibles.

a) Sélection des annonces

Afin d'intégrer le plus possible de lots dans la base de données du fichier de l'agence pour des biens disponibles en location, nous procédons à une sélection de biens à partir des différents journaux d'annonces immobilières:

- Dernières Nouvelles d'Alsace Immobilier (D.N.A. Immobilier)
- Top Annonces
- Paru Vendu

La sélection se fait sur plusieurs critères:

Secteur géographique:

- Bas-Rhin: maisons, 5 pièces, 4 pièces
- Communauté Urbaine de Strasbourg (C.U.S.): les maisons, 5 pièces, 4 pièces, 3 pièces, 2 pièces, 3 pièces, 1 pièce, studios, chambres, meublés x non meublés
- Strasbourg: 1 pièce, studios, chambres, meublés x non meublés, 2 pièces, 3 pièces, 4 pièces, 5 pièces, maisons
- Tranche de loyer attribué en rapport avec la position géographique de bien

- Exclusion de toutes les annonces provenant d'agences immobilières concurrentes

b) Prospection téléphonique

Après avoir sélectionné les offres de locations dans les différents journaux d'annonces, nous appelons les propriétaires

Première possibilité:

Nous contactons des propriétaires avec lesquels l'agence travaille: Nous leurs proposons de renouveler notre collaboration et nous réitérons la proposition des services.

„Nous constatons que vous avez un appartement à louer.“

„Nous avons déjà travaillé avec vous auparavant.“

„Souhaitez-vous à nouveau bénéficier de nos services?“

Il n'y pas d'argumentaire de vente à suivre mais une trame d'entretien:

- Position géographique de biens (quartier, adresse, commune)
- Etat du bien (neuf, ancien, rénové)
- Situation du bien (dans immeuble, maison de caractère, résidence)
- Type de biens (maison, appartement, loft, studio, chambre, duplex, F5, F4, F3, F2, F1)
- Nombre de chambres
- Surface
- Salon/Séjour
- Type de cuisine (classique, américaine, équipée x non-équipée)
- Type de sanitaire (salle d'eau avec une douche, salle de bains avec une baignoire)
- Type de chauffage (collectif x individuel, gaz x fuel x électricité)

- Environnement (cour, jardin, espaces verts, garage, terrasse, balcon, loggia, cave)
- Montant du loyer
- Charges et ce qu'elles comprennent
- Détails particuliers (isolation, type de revêtements sol et murs, concierge, équipement de l'appartement, meubles, équipement électroménager, équipement internet, T.V. etc.)

Premier cas de figure:

L'appartement à louer n'est pas encore dans le fichier de l'agence

→ nous renouvelons la proposition des services de l'agence:

OUI →→→

- Nous intégrons le bien du propriétaire au fichier
- Nous notons le descriptif du bien et ses caractéristiques
- Nous créons un nouveau N° de Convention pour ce bien
- Nous faisons parvenir au propriétaire la Convention de diffusion
- Le propriétaire nous la retourne signée, ce qui nous donne son accord pour la diffusion de son bien dans le fichier propre de l'agence

NON →→→

- Le bien est déjà loué
- Le propriétaire n'est plus intéressé par les services de l'agence

Deuxième cas figure:

- L'appartement à louer est déjà dans le fichier de l'agence.

OUI →→→

- Nous recherchons son numéro de convention correspondant

- Nous mettons à jour le bien dans le fichier en temps que lot disponible et à louer
- Nous réactualisons son descriptif si nécessaire
- Nous faisons parvenir au propriétaire la convention qu'il nous retourne signée: ce qui nous donne son accord pour sa rediffusion dans le fichier

NON →→→

- Le bien est déjà loué par un autre intermédiaire
- Le propriétaire n'est plus intéressé par les services de l'agence

Deuxième possibilité:

Nous contactons un propriétaire qui n'a jamais travaillé avec l'agence, l'appartement à louer n'est pas encore intégré dans le fichier.

Nous lui proposons les services de l'agence, en suivant la trame d'argumentaire de vente, puis la trame de l'entretien pour prendre le descriptif du bien.

„Nous vous proposons notre service qui est entièrement gratuit et sans exclusivité pour les propriétaires. Il s'agit de faire paraître votre annonce dans nos fichiers et de la proposer à nos adhérents. Afin d'apporter de nombreuses candidatures et d'optimiser la location du bien dans la rapidité, nous faisons parvenir une convention. Elle nous permet d'intégrer votre bien dans notre fichier interne à l'Entreprise et diffuser les offres ainsi que les coordonnées à nos adhérents, acquéreurs potentiels, qui sont à la recherche d'une location. Il vous suffit de nous retourner un exemplaire signé et de nous prévenir quand le bien est loué.“

OUI →→→

- Nous intégrons le bien du propriétaire au fichier
- Nous notons le descriptif du bien et ses caractéristiques
- Nous notons toutes les coordonnées du propriétaire

- Nous créons un nouveau bien et lui attribuons un N° de convention
- Nous faisons parvenir au propriétaire la Convention de diffusion
- Il nous la retourne signée, ce qui nous donne l'accord de diffusion et d'intégration de ce bien au fichier

NON →→→

- Le bien est déjà loué
- Le propriétaire n'est pas intéressé par les services de l'agence

c) Obstacles et objections rencontrés dans la prospection/Contre arguments en réponse

Pour diverses raisons, l'objection la plus courante des propriétaires est:

„Je ne suis pas (plus) intéressé par vos services / J'administre moi même mes biens.“

Gratuité, non exclusivité des services, non engagement du propriétaire

„En quoi vos services nous apporteront-ils plus de chances de louer?“

„Quelles sont les garanties que vous nous apportez?“

„En quoi ne sommes nous pas liés à votre agence en bénéficiant gratuitement de vos services?“

- Les propriétaires sont libres de rompre à tout moment leur partenariat avec l'agence
- Il suffit juste de prévenir l'agence lorsque le bien est loué
- Le rôle de l'agence est d'augmenter et d'optimiser la possibilité de louer rapidement le bien
- Nous sommes un intermédiaire entre les adhérents, qui sont les locataires potentiels

- Nous leurs proposons régulièrement une sélection d'offres adaptées à leurs critères de recherche, suite à laquelle ils conviennent d'un R.D.V. avec le propriétaire pour la visite du bien

Solvabilité du locataire potentiel

„Vos clients adhérents à l'agence ne sont pas solvables.“

„Sur quels critères de sélection proposez-vous les locataires potentiels?“

Dans le cadre du service de location de Particuliers à Particuliers, l'agence ne fait aucune sélection. C'est aux propriétaires d'évaluer si le locataire potentiel sera solvable

En ce qui concerne les loyers impayés, dates de congés non respectés, rupture de bail, non respect de préavis... nous disposons d'un service traditionnel de gestion locative propre à l'agence. Ce service est payant.

Soin, entretien du bien

„Nous ne voulons pas de locataires avec des animaux car nous avons déjà rencontré des problèmes de détérioration de l'appartement liés à leur présence.“

En effet, certains propriétaires doivent rénover entièrement leur bien pour l'occupation suivante car la présence d'animaux contribue à une détérioration plus rapide du bien (revêtements de sols/murs endommagés, poils d'animaux, nécessité de faire venir une société de nettoyage etc.)

L'agence ne peut pas gérer ce type d'incident dans le cadre de location de Particuliers à Particuliers. Pour cela il faut se rediriger au service de gérance locative

D'autre part, l'agence ne fait pas de sélection des locataires potentiels.

Fidélisation du locataire

„Les locataires potentiels que vous proposez ne restent pas assez longtemps et nous devons recommencer à chaque fois la recherche de nouveaux locataires.“

Le problème se situe effectivement dans le temps et la durée d'occupation des biens, en particulier pour les appartements de type F1 et F2.

Nous ne pouvons pas garantir à 100% que les locataires venus par notre agence s'engagent à occuper le bien sur une longue durée,

De plus Vous comme Nous sommes conscients des changements constants de situation, qu'ils soient d'origine professionnelles ou familiales

Fiabilité des locataires

„Les locataires potentiels que vous nous proposez ne se présentent pas aux rendez-vous dont nous convenons.“

L'agence ne peut ni contrôler le manque de sérieux des adhérents ni suivre les carnets de R.D.V. dont ils conviennent pour visiter les biens.

Partenariat et fiabilité des services de l'agence:

Dans le cadre de la prospection téléphonique, nous contactons aussi des propriétaires qui ont déjà travaillé avec nous dans le passé. Cependant leurs réponses peuvent être négatives et le plus souvent nous entendons:

„Vous ne nous avez jamais proposé des locataires potentiels pour notre bien.“

„Nous louons notre bien sans votre intermédiaire.“

Dans ce cas de figure, les propriétaires ont déjà beaucoup de visites prévues car ils ont également fait paraître des annonces dans les journaux.

4.3.2 Relances et mise à jour du fichier propriétaires

a) Relances des propriétaires

Pour procéder à la mise à jour, nous relançons les propriétaires qui nous ont confiés leurs biens au service Location de Particuliers à Particulier et nous mettons à jour les données.

La mise à jour se fait par types de bien sur une périodicité de 3 semaines de délai environ. Nous sélectionnons et sortons du fichier la liste des biens disponibles par types d'appartements.

Nous contactons ensuite les propriétaires pour leur demander si leur bien est toujours disponible ou s'il été loué, et nous apportons ainsi la rectification.

b) Mise à jour des différents sites Internet

Le bon coin.fr/Vivastreet.fr/Se logger.com

- Vérifier des lots disponibles parus sur le site, en relation avec la base de données du fichier de l'agence.
- Si, dans l'annonce insérée sur le site, le bien figure comme non disponible, loué dans la base de données du fichier locations de l'agence, alors nous désactivons l'annonce du site immobilier.

Site de l'agence (cppimmo.com)

- Mise à jour des offres diffusées sur lesquelles les adhérents potentiels ont accès, insertion des annonces les plus attractives.
- La sélection des offres se fait par types des biens, secteurs géographiques, tranche de loyers.

4.3.3 Accueil téléphonique

Les appels téléphonique que nous recevons peuvent émaner de :

- De propriétaires
- De clients adhérents potentiels
- D'adhérents

a) Accueil des propriétaires

Les propriétaires contactent l'agence

- Soit pour confier un nouveau bien immobilier

Nous reprenons un descriptif du bien selon la trame puis la saisissons pour l'intégrer au fichier des locations.

- Soit pour nous demander de faire une mise à jour : actualisation du bien

Nous actualisons la base de données dans le fichier des locations en allant sur la liste des lots appartenant au propriétaire appelant.

Pour un bien anciennement loué →→→ disponible de suite/libérable le ../../..

Pour un bien anciennement disponible →→→ non disponible/loué

- Soit pour des renseignements liés à la gestion de leur bien. Dans ce cas nous les relions au service de la gestion locative, ou service juridique de l'agence :
 - Etablissement du bail
 - Etat d'entrée et de sortie des lieux
 - Traitement des litiges (respect des délais de préavis, prise de congé)
 - Traitement des sinistres (détériorations des lieux)
 - Encaissement des loyers
 - Recouvrement d'éventuels impayés (non paiement ou retards abusifs de paiement)
 - Dépôt de garantie (restitution, non restitution des cautions)
 - Recherche des locataires
 - Récupération des charges locatives et taxes
 - Gestion technique des travaux d'entretien et de réparation

b) Accueil des adhérents

Les clients adhérents sont des locataires acquéreurs potentiels à la recherche de logements.

Ils contactent l'agence :

- Suite aux offres de locations affichées en vitrine
- Suite à différentes offres de location parues dans les différents journaux d'annonce. Des biens immobiliers et leurs sites immobiliers.

(Logicimmo, Paru/Vendu, Top Annonces)

- Suite aux annonces parues sur Internet dans les différents sites immobiliers sur lesquels l'agence insère les offres de location les plus attractives
- Le site de l'agence (www.cppimmo.com)
- Pages Immo
- Le bon coin.fr, Vivastreet.fr, Se logger.com

Nous leur donnons quelques informations complémentaires.

S'ils ont un numéro d'adhérent, nous communiquons les coordonnées des propriétaires ainsi qu'une sélection d'offres adaptées à leurs besoins répondant aux critères de recherche communiqués :

- Type de bien recherché (taille, surface, nature)
- Secteur et environnement
- Budget maximum attribué

C'est à eux de convenir d'un R.D.V. avec le propriétaire pour la visite du logement.

S'ils n'ont pas de numéro d'adhérent, nous les invitons à venir à l'agence. Ils deviennent des adhérents potentiels.

c) Accueil des adhérents potentiels

Pour visiter les biens immobiliers, et avoir les coordonnées de propriétaires, ils doivent ouvrir un dossier et souscrire une cotisation auprès de l'agence qui s'élève à 170€/190€ (170€ - tarif pour des étudiants). Cette cotisation correspond aux frais de dossiers engagés par les recherches et les différentes sélections, afin de proposer le meilleur produit adapté à la demande des adhérents. Ils peuvent ensuite organiser les visites à leur convenance. La souscription est valable 6 mois, renouvelable une fois, à raison d'une réduction sur l'abonnement. Aussi longtemps qu'un adhérent n'a pas signé de contrat de location, avec le propriétaire, l'agence fait des propositions adaptées à sa recherche. Dans le cas où ils ne peuvent pas se déplacer nous proposons une inscription par téléphone, suite à laquelle nous leur communiquons une liste des biens disponibles en précisant que ce mode d'inscription leur permet d'organiser tranquillement les visites.

4.3.4 Annonces presse et vitrine

Les annonces presse sont l'outil incontournable de réussite de l'Entreprise. L'absence sur les supports de diffusion a un effet désastreux sur le chiffre d'affaires de l'Entreprise. Il est donc vital d'y penser et de les préparer avec soin. Nous les préparons le plus tôt possible et les faxons au plus tard mercredi midi. Il ne faut pas attendre la dernière minute pour ne pas être confronté à un dépassement de délai lié à une absence de la responsable des annonces, ou tout autre imprévu.

Les annonces vitrines doivent être changées environ deux ou trois fois par mois. Nous nous efforçons de mettre des produits d'appel attractif et de faire une mise en page soignée et élégante. Et nous précisons sur chaque offre les frais d'adhésion sous la forme FA 190€ ou FA 170€. Il ne faut surtout jamais laisser une seule place libre en vitrine. Cela pourrait évoquer un manque de professionnalisme.

4.3.5 Informations sur les risques naturels et technologiques

Parmi mes missions il y avait aussi l'actualisation de base de données des risques naturels et technologiques concernant la région du Bas-Rhin.⁸

⁸ ANNEXE 2

4.3.6 Campagne publicitaire

Les campagnes publicitaires jouent un rôle important dans la vie de l'entreprise. Pendant mon stage à La Chaîne des Propriétaires et des Particuliers, le concurrent direct (Mil'im) a utilisé l'affiche publicitaire de la Chaîne des Propriétaires et des Particuliers. Cette affiche est utilisée déjà depuis quelques années et touche les étudiants. L'entreprise m'a donc confié une nouvelle tâche – créer une nouvelle affiche publicitaire pour des étudiants.

4.3.7 Etude de la concurrence directe

a) Introduction de la problématique

La Chaîne des propriétaires ne fonctionne pas comme les agences traditionnelles. Les visites se font directement avec les propriétaires et les frais d'agence doivent être payés avant même que la recherche commence. Ces frais d'agence sont l'équivalent des frais du dossier ou des frais de recherche. Quand l'adhérent trouve le bien qui lui convient il signe le bail directement avec le propriétaire c'est à dire qu'il ne paie plus de frais d'agence.

Afin de mieux comprendre le marché immobilier du Bas-Rhin il a fallu étudier la concurrence directe et indirecte. En ce qui concerne l'avis des adhérents potentiels, l'élément déterminant est le montant d'honoraire. En cas des agences traditionnelles l'honoraire est payé en signature de bail et le montant s'élève dans la plupart des cas à un mois de loyer. En cas des agences qui fonctionnent de Particuliers à Particuliers (La Chaîne des Propriétaires et des Particuliers et Mil'im) l'honoraire se présente sous la forme de frais d'inscription ou de frais de recherche. Il s'élève à 190 ou 170€ ce qui peut représenter moins de la moitié des honoraires exigés dans les agences traditionnelles.

Les agences traditionnelles créent leurs chiffres d'affaires qu'en cas de signature du bail. Les agences fonctionnant de Particulier à Particulier créent leurs chiffres d'affaires même avant la signature du bail. C'est pour cette raison qu'il est très difficile de comparer ces 2 types des agences immobilières. En étudiant cette problématique je me suis tournée vers le patron de la Chaîne des Propriétaires et des Particuliers M SCHREIBER pour me bien expliquer la situation. La Chaîne des

Propriétaires et des Particuliers ne se sent pas menacée par les agences traditionnelles. Le service n'est pas comparable d'aucun point de vue (d'adhérent et de propriétaire) car le fonctionnement est très différent.

J'ai quand même décidé de faire une présentation de l'agence Mil'im et des agences traditionnelles qui fonctionnent sur le marché immobilier du Bas-Rhin car je trouve qu'il est très important de voir les possibilités qu'un locataire potentiel et un propriétaire peut avoir.

b) Concurrent direct (fonctionnant de Particulier à Particulier)

- **Mil'im**

Leur métier est de mettre directement en relation les propriétaires bailleurs et les locataires à la recherche d'un logement (chambre, studio, appartement et maison). Ces derniers bénéficient d'un service personnalisé à l'aide d'un code confidentiel. Ils peuvent chaque jour obtenir une sélection d'offres de location correspondant à leur demande.

Chacune des agences est soumise à des normes de qualité stricte ; accueil téléphonique, réception clientèle, aménagement des agences, équipement informatique, rien n'est laissé au hasard pour assurer chaque jour à la clientèle le meilleur accueil, le meilleur service sérieux, efficace, économique et rapide.

En cas d'un propriétaire bailleur, le service est sans frais. Ils bénéficient du savoir faire des agences dans la recherche de locataires, l'assistance, l'information, la mise à disposition de divers documents (bail, état des lieux....) et les assurances loyers impayés.

En cas d'un locataire, pour un prix unique et forfaitaire fixé à l'avance et très inférieur aux commissions traditionnelles des agences, les locataires bénéficient d'un service personnalisé pour la recherche du logement. CPP et Mil'im mettent les clients directement en contact avec les propriétaires bailleurs qui ont des logements qui correspondent à la demande des adhérents. Une fois la location réalisée, les locataires ne payent plus de frais.

Comparaison de service de location

C.P.P.	Mil'im
Avantages Frais d'agence: 190 euros Assurance location Aide loca-pass	Avantages Frais d'agence: 190 euros Assurance location Aide loca-pass Location d'un véhicule pour le déménagement Accès à la liste des partenaires

L'agence Mil'im coopère avec d'autres entreprises pour pouvoir mieux répondre aux attentes des clients. Il s'agit des services secondaires comme le calcul de la revalorisation des loyers (INSEE), le renseignement sur les droits aux allocations logement et le calcul d'aide au logement (La caisse d'Allocations Familiale), l'itinéraire et plan de villes (VIAMICHELIN), etc.

4.4 Conclusion à l'issue des missions effectuées

Suite à la lecture de ces pages nous pouvons constater combien l'activité immobilière est aussi dense que diversifiée. Mes missions se sont concentrées sur un travail de prospection. Je suis convaincue que ce travail est la base de l'activité immobilière. Plus nous arrivons à convaincre les propriétaires à adhérer aux services Location de Particuliers à Particuliers, plus nous entrons de nouvelles offres dans le fichier de l'agence, et plus nous avons de produits à proposer aux clients/adhérents potentiels qui sont à la recherche de biens en location. Malgré les dérangements que nous pouvons occasionner auprès des propriétaires ou des adhérents par les appels téléphoniques, la prospection reste pour moi la tâche majeure pour assurer la bonne marche de l'Entreprise. Elle est d'autant plus fructueuse lorsque le contact avec les clients est naturel; même si le support de travail s'appuie sur un argumentaire.

En ce qui concerne l'accueil téléphonique, il en est de même. Un accueil chaleureux et professionnel auprès d'un client qui se renseigne pour des biens donne

lieu à une adhésion potentielle. Il en est de même pour un propriétaire qui contacte l'agence soit pour signaler une mise à jour de ses biens dans le fichier, soit pour confier d'autres biens. Cela donne lieu à une fidélisation du propriétaire et contribue à entretenir la bonne image de marque de l'Entreprise.

C'est pourquoi, à mon sens, tout le reste des autres tâches, aussi nombreuses et denses soient-elles, en découlent.

5 Conclusion

L'objectif principal de ce mémoire était d'appréhender globalement la thématique de « la mobilité des étudiants francophones de l'Université Palacky avec l'accent sur les stages au sein du programme Erasmus » dans le but de permettre aux étudiants francophones de se faire une image complète sur les possibilités des stages et des critères d'une soumission réussite.

La valeur de ce travail consiste également en effort de l'auteur d'expliquer l'importance de la connaissance de différences historiques et culturelles entre la République tchèque et la France.

Le travail est logiquement divisé en 3 parties. La comparaison des deux pays permet aux lecteurs de s'orienter dans les plus grandes différences historiques, culturelles, géographiques et économiques qui sont certainement des facteurs importants à considérer avant de partir travailler en France.

La deuxième partie de mémoire tient compte du processus de la soumission pour un stage en étudiant à l'Université Palacky d'Olomouc. Il s'agit des informations précises du Service des Relations internationales de l'Université Palacky, plus précisément de Mgr. Marie Rakova, le responsable de ce service. Mme Rakova m'a fourni les informations basiques dans un article pour le Zurnal de l'Université Palacky mais aussi dans une interview concernant les précisions sur cet article. Il s'agissait du déroulement de la soumission pour un stage, des montants des bourses déterminés par la Commission européenne, des montants de l'évaluation d'un stagiaire par son employeur (financière ou non financière) et d'autres informations importantes.

La troisième et dernière partie est dédiée à l'exécution d'un stage, la présentation d'une entreprise et les missions possibles confiées à un stagiaire.

Pour pouvoir répondre à la question „Comment faut-il procéder dans le processus de la candidature pour un stage Erasmus“ il faut diviser cette question en deux parties.

Si un étudiant ne répond pas à une offre de stage spécifique, il est obligé de trouver un employeur par ses propres moyens. Une fois l'employeur trouvé, il écrit une lettre d'acceptation. La lettre contient le programme de stage, les missions confiées au stagiaire, y compris des tâches concrètes. L'employeur se prononce sur l'évaluation financière ou non financière de l'étudiant.

La lettre d'acceptation sert au tuteur (un employé académique) pour construire une lettre de recommandation où il se prononce sur la compatibilité entre le choix de l'employeur, le plan de travail et le cursus universitaire du candidat.

L'étudiant remplit un formulaire de demande de stage et rassemble tous ces documents (plus un certificat d'études, un relevé de notes et un certificat de compétences linguistiques) et il les apporte au Service des Relations internationales de l'Université Palacky.

Il est indispensable de respecter des dates limites pour la soumission des demandes.

Le processus de l'évaluation des candidats commence. Si l'étudiant est choisi pour le stage il ne reste que deux documents à compléter. Nous parlons de Training agrément et de la Convention de financement.

Le stagiaire n'est pas obligé de se soucier du programme d'assurance. L'Université offre une possibilité d'assurance qui couvre la responsabilité de dommage à la troisième personne.

6 Résumé en tchèque

Hlavním přínosem této bakalářské práce, jejímž tématem je studie mobility frankofonních studentů Univerzity Palackého v Olomouci s důrazem na stáže v rámci programu Erasmus, spočívá v tom, že vystihuje danou problematiku ve své celistvosti. Práce by měla sloužit jako návod těm, kteří chtějí uskutečnit svou pracovní stáž v zahraničí, ať už ve Francii nebo jinde.

Kapitola týkající se srovnání České republiky a Francie umožňuje čtenářům do hloubky pochopit kulturně historické odlišnosti mezi těmito dvěma státy, které mohou zásadně ovlivnit integraci stážisty, a to jak sociální, tak pracovní.

Praktická část bakalářské práce popisuje proces kandidatury na pracovní stáž. Tato kapitola se dotýká studentů Univerzity Palackého v Olomouci, jejich možnosti ucházet se o stáž a kroků nutných k úspěšné žádosti. Jedná se o konkrétní statistické údaje o spokojenosti stážistů v profesním i osobním růstu, ale i o destinace, které jsou studenty vybírány nejčastěji.

Práce je doplněna mou osobní zkušeností s pracovními stážemi. Během akademického roku 2008/2009 jsem absolvovala studijní pobyt Erasmus na Université de la Méditerranée Aix-Marseille II, kde mi bylo také umožněno realizovat pracovní stáž. V této části bakalářské práce jsou naznačeny mise, které mi byly svěřeny a celkový přínos, který pro mě tato stáž měla.

7 Résumé en français

La principale contribution de ce mémoire qui traite le thème de l'étude de la mobilité des étudiants francophones de l'Université Palacky en mettant l'accent sur les stages du programme Erasmus est qu'il saisit la question dans son intégralité. Le travail devrait servir de guide à ceux qui souhaitent effectuer leur stage à l'étranger, que ce soit en France ou ailleurs.

Le chapitre concernant la comparaison de la République tchèque et la France, permet au lecteur de comprendre les différences culturelles et historiques profondes entre les deux pays, ce qui peut affecter de manière substantielle l'intégration des stagiaires au niveau social et professionnel.

La partie pratique décrit le processus de candidature pour un stage. Ce chapitre concerne les étudiants de l'Université d'Olomouc, l'opportunité de soumissionner pour le stage et les mesures requises pour les applications réussies. Il s'agit des statistiques concrètes sur la satisfaction des stagiaires dans leur accroissement personnel et professionnel, mais également des destinations, qui sont choisies par la plupart des étudiants.

Le mémoire est complété par mon expérience personnelle avec des stages. Au cours de l'année académique 2008/2009, j'ai effectué un séjour d'études Erasmus à l'Université de la Méditerranée Aix-Marseille II, où il était possible pour moi d'effectuer un stage. Dans cette partie du mémoire je décris les missions qui m'ont été confiées et l'apport pour mon accroissement personnel et professionnel.

8 Bibliographie

Dictionnaire Hachette. Edition 2007. Paris : HACHETTE LIVRE, 2006. 1858 s.

Sources multimédias

L'Etat en Alsace et le Bas-Rhin, http://www.bas-rhin.pref.gouv.fr/pprnt/fichiers/annexe_cartographique_de_votre_commune_1_6.pdf
- Le Site officiel, 2010

L'Etat en Alsace et le Bas-Rhin, http://www.bas-rhin.pref.gouv.fr/pprnt/fichiers/annexe_cartographique_de_votre_commune_2_6.pdf
- Le Site officiel, 2010

L'Etat en Alsace et le Bas-Rhin, http://www.bas-rhin.pref.gouv.fr/pprnt/fichiers/annexe_cartographique_de_votre_commune_3_6.pdf
- Le Site officiel, 2010

L'Etat en Alsace et le Bas-Rhin, http://www.bas-rhin.pref.gouv.fr/pprnt/fichiers/annexe_cartographique_de_votre_commune_4_6.pdf
- Le Site officiel, 2010

L'Etat en Alsace et le Bas-Rhin, http://www.bas-rhin.pref.gouv.fr/pprnt/fichiers/annexe_cartographique_de_votre_commune_5_6.pdf
- Le Site officiel, 2010

L'Etat en Alsace et le Bas-Rhin, http://www.bas-rhin.pref.gouv.fr/pprnt/fichiers/annexe_cartographique_de_votre_commune_6_6.pdf
- Le Site officiel, 2010

La Chaîne des Propriétaires et des Particuliers, <http://www.cppimmo.com/frame.html>
- Le site officiel, 2007

La Solution CRYPTO, <http://www.crypto.fr/> - Le Site officiel, 2003

Mil'im, <http://www.milim27.com/Index.php> - Le Site officiel, 2009

RAKOVÁ, Marie. Pracovní stáže Erasmus přinášejí své první výsledky. Žurnál Univerzity Palackého v Olomouci [online]. 5. června 2009, 18, 28, [cit. 2010-05-09]. Dostupný z WWW: <<http://www.upol.cz/fileadmin/zuparchiv/XVIII/cislo28.pdf>>.

Université Palacky d'Olomouc, <http://www.upol.cz/fakulty/zarizeni-a-sluzby/zahranicni-styky/program-celozivotniho-uceni-erasmus/vyjizdejici-studenti-staz/> - Le Site officiel, 2010

9 Annexes

ANNEXE 1

Figure 2.2.1 Interview avec Mme Marie Rakova, la responsable du Service des Relations internationales près de l'Université Palacký



Lifelong Learning Programme

ERASMUS PROGRAMME
STUDENT PLACEMENT MOBILITY



TRAINING AGREEMENT and QUALITY COMMITMENT

I. DETAILS OF THE STUDENT

Name of the student : Petra Kolářková	
Domaine d'études: Filière francophone d'Economie Appliquée	Academic year : 2008/2009
Diplôme préparé: Maîtrise	
Sending institution : Université Palacký d'Olomouc	Country : République tchèque

II. DETAILS OF THE PROPOSED TRAINING PROGRAMME ABROAD

Host organisation: Comité Départemental du Tourisme du Morbihan	Country: France
Address: PIBS-KERINO, Allée Nicolas Leblanc, 561 010 VANNES CEDEX	
Size of the host organisation :	☒ S = Small (1- 50 staff) ☐ M = Medium (51-500 staff) ☐ L = Large (>500 staff)
Type of work placement sector : le tourisme	

Planned dates of start and end of the placement period: from 12.01.2009 till 10.04.2009, that is 3 months

Knowledge, skills and competence to be acquired:

- Mise en pratique au management français
- Connaissance du domaine du tourisme
- Capacité à communiquer en langues étrangères
- Perfectionnement en langue française
- Amélioration des compétences de communication
- Aptitude d'organisation
- Prise de responsabilités et sens de l'initiative
- Capacité d'intégration à une équipe

Detailed programme of the training period:

- Participation aux actions du pôle marketing du CDT: promotion touristique du Morbihan
Cadre temporel : continuellement
- Organisation de l'action de Promotion Touristique du Morbihan à Ostrava (29 et 30 mars) et Olomouc (31 mars)
Cadre temporel : continuellement
- Revue de presse hebdomadaire pour les collaborateurs du CDT
Cadre temporel : environ une heure chaque jour
- Accueil de la clientèle à la réception
Cadre temporel : 1 journée par semaine

Tasks of the trainee:

- Promotion du Morbihan en différentes langues sur le site internet, les tâches administratives qui y sont liées
- Préparation et réalisation de la prochaine promotion touristique, gastronomique, culturelle et économique du Morbihan en République Tchèque en 2009, tâches qui sont rattachées au projet et son organisation
- Saisie de fichiers

- Revue de presse hebdomadaire
- Accueil de la clientèle à la réception

Monitoring and evaluation plan:

1/ Les parties concernées devront suivre et évaluer l'évolution du stage, s'assurer que les objectifs définis soient atteints d'une manière satisfaisante et d'adopter, si nécessaire, une mesure adéquate (p.ex. proposer le programme du stage alternatif) par le moyen de :

a/ suivi et conseils donnés à Petra Koláčková

Responsable : Monsieur Jean Jacques Micoud, tuteur de l'organisme d'accueil

Dates limites : continuellement

Forme : Discussion face à face

b/ Brefs rapports continus communiqués à Mgr. Marie Raková, coordinatrice des stages Erasmus/ tutrice des compétences clés de l'établissement d'origine

Responsable : Petra Koláčková

Dates limites : toutes les 4 semaines

Forme : courrier électronique

c/ Bref rapport continu (Interim Progress Report) communiqué à Mgr. Marie Raková

Responsable : Monsieur Jean Jacques Micoud

Dates limites : 27.02.2009

Forme : Rapport continu (Interim Progress Report), document scanné en annexe dans un courrier électronique

d/ Suivi et conseils donnés à Petra Koláčková

Responsable : Mgr. Marie Raková, Mgr. Jitka Uvířová, Ph.D., Département des Etudes Romanes/tuteur des compétences professionnelles, l'établissement d'origine

Dates limites : continuellement

Forme : courrier électronique /téléphone

2/ Pour la validation et la reconnaissance des connaissances, qualités et compétences en rapport avec les objectifs définis dans la Convention de stage la procédure suivante sera:

e/ Rapport final (Final Report) à communiquer à Mgr. Marie Raková

Responsable : Monsieur Jean Jacques Micoud

Dates limites : 10.04.2009

Forme: Rapport final, document scanné en annexe dans un courrier électronique

f/ Rapport final (Final Report) à communiquer à Mgr. Marie Raková

Responsable : Petra Koláčková

Dates limites : 25.04.2009

Forme: Rapport final, document scanné en annexe dans un courrier électronique

g/ Evaluation finale des deux rapports (2e+f) et les recommandations pour l'amélioration du stagiaire à communiquer à Mgr. Jitka Uvířová, Ph.D.

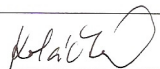
Responsable: Mgr. Marie Raková

Date limite : 02.05.2009

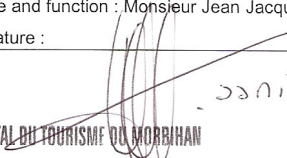
Forme : les deux rapports finaux impliquent la lettre, le document scanné en annexe dans un courrier électronique

III. COMMITMENT OF THE THREE PARTIES

By signing this document the student, the sending institution and the host organisation confirm that they will abide by the principles of the Quality Commitment for Erasmus student placements set out in the document below.

The student Student's signature : 	Date :
---	--------

The sending institution We confirm that this proposed training programme agreement is approved. On satisfactory completion of the training programme the institution will award 10 ECTS credits. Coordinator's name and function : Mgr. Jitka Uvířová, Ph.D., Head of French section, Dept. of Romance Studies Coordinator's signature : 	Date:
--	-------

The host organisation We confirm that this proposed training programme is approved. On completion of the training programme the organisation will issue a Certificate to the student. The student will receive a financial support for his placement from our sources : ☐ YES ☐ NO The student will receive a contribution in kind for his placement from our sources ☐ YES ☐ NO Coordinator's name and function : Monsieur Jean Jacques Micoud Coordinator's signature : 	Date :
---	--------

COMITÉ DÉPARTEMENTAL DU TOURISME DU MORBIHAN

PIBS - Kérino - Allée Nicolas Leblanc
B.P. 408 - 56010 VANNES CEDEX

IV. QUALITY COMMITMENT for Erasmus student placements

This Quality Commitment replicates the principles of the European Quality Charter for Mobility

THE SENDING HIGHER EDUCATION INSTITUTION* UNDERTAKES TO :

Define the **learning outcomes** of the placement in terms of the knowledge, skills and competencies to be acquired

Assist the student in **choosing** the appropriate host organisation, project duration and placement content to achieve these learning outcomes

Select students on the basis of clearly defined and transparent criteria and procedures and sign a **placement contract** with the selected students.

Prepare students for the practical, professional and cultural life of the host country, in particular through language training tailored to meet their occupational needs

Provide **logistical support** to students concerning travel arrangements, visa, accommodation, residence or work permits and social security cover and insurance

Give **full recognition** to the student for satisfactory completed activities specified in the Training Agreement

Evaluate with each student the personal and professional development achieved through participation in the Erasmus programme

THE SENDING INSTITUTION* AND HOST ORGANISATION JOINTLY UNDERTAKE TO :

Negotiate and agree a tailor-made **Training Agreement** (including the programme of the placement and the recognition arrangements) for each student and the adequate mentoring arrangements

Monitor the progress of the placement and take appropriate action if required

THE HOST ORGANISATION UNDERTAKES TO :

Assign to students **tasks and responsibilities** (as stipulated in the Training Agreement) to match their knowledge, skills, competencies and training objectives and ensure that appropriate equipment and support is available

Draw a **contract or equivalent document** for the placement in accordance with the requirements of the national legislation

Appoint a mentor to advise students, help them with their integration in the host environment and monitor their training progress

Provide **practical support** if required, check appropriate insurance cover and facilitate understanding of the culture of the host country

THE STUDENT UNDERTAKES TO :

Comply with all **arrangements** negotiated for his/her placement and to do his/her best to make the placement a success

Abide by the **rules and regulations** of the host organisation, its normal working hours, code of conduct and rules of confidentiality

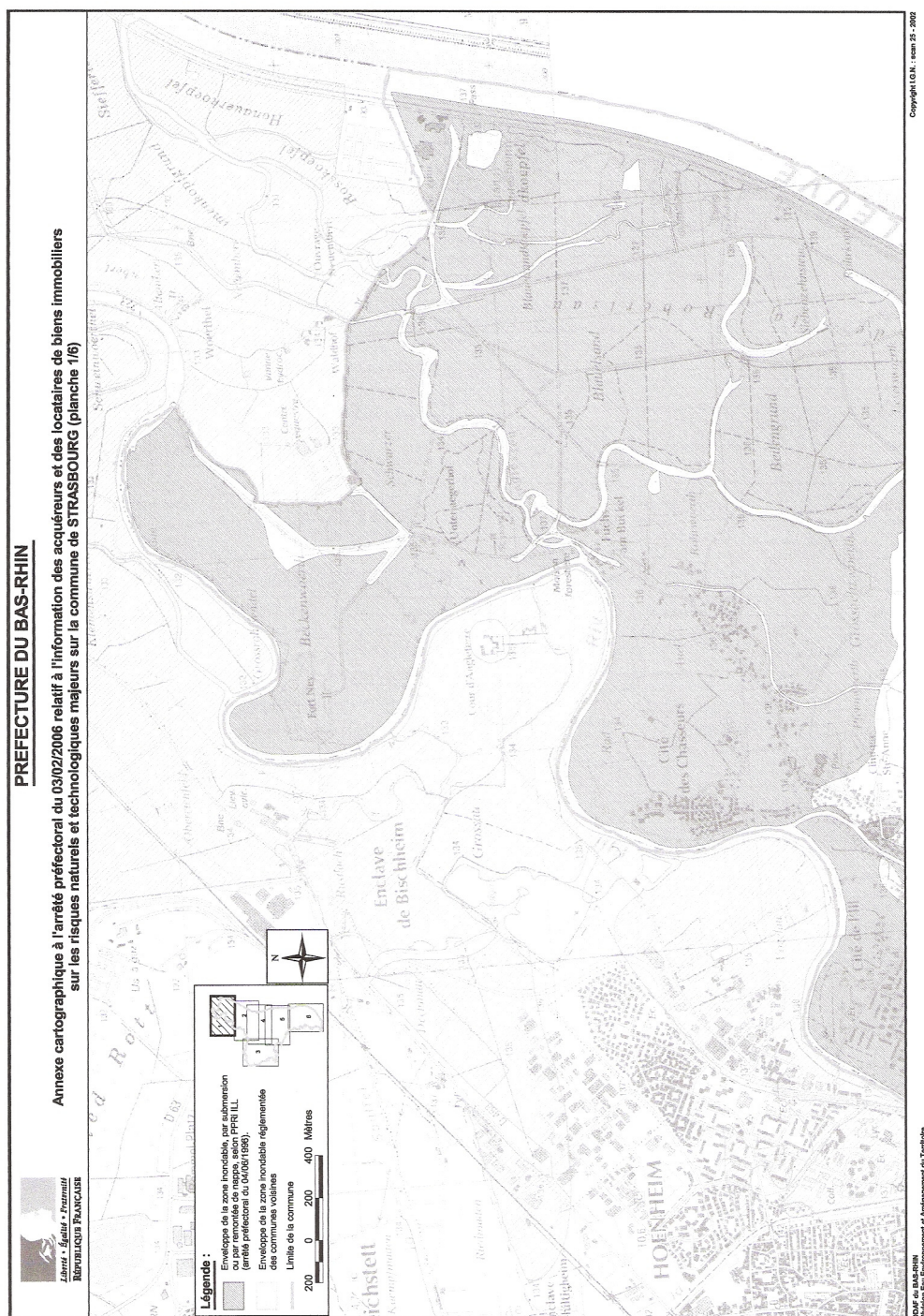
Communicate with the sending institution about any problem or changes regarding the placement

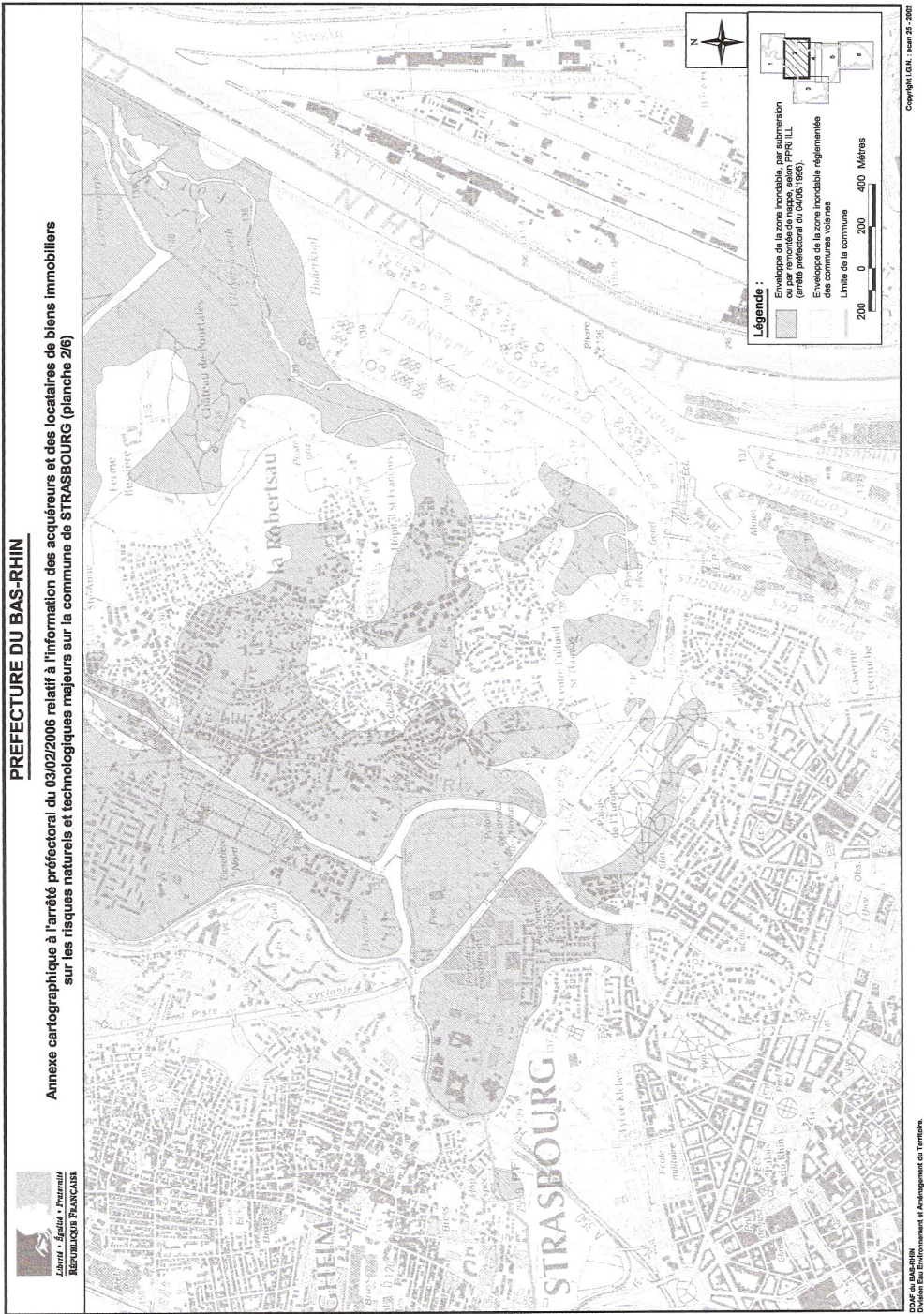
Submit a report in the specified format and any required supporting documents at the end of the placement

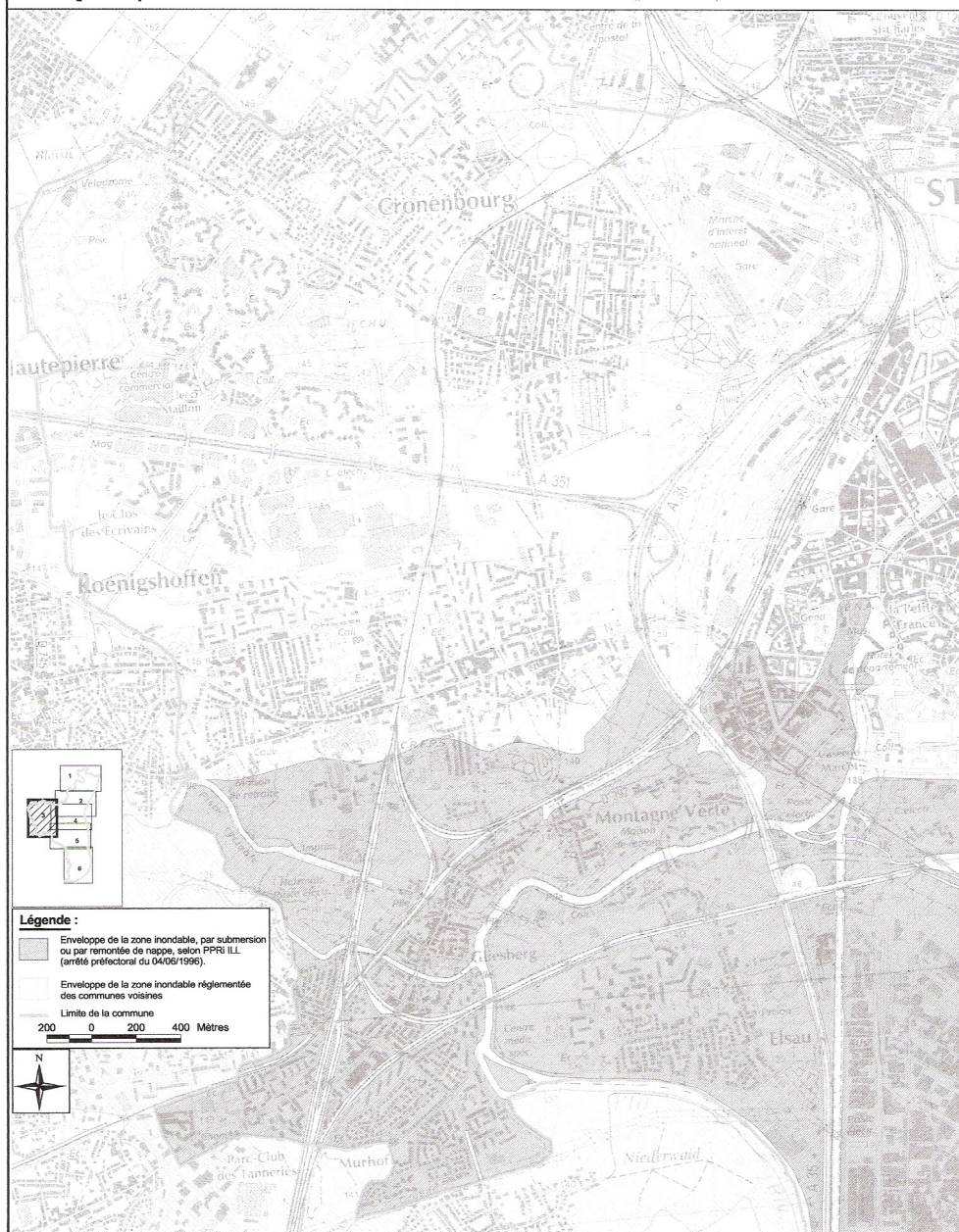
* In the event that the higher education institution is integrated in a consortium, its commitments may be shared with the co-ordinating organisation of the consortium

ANNEXE 2

Figure 3.3.5 Informations sur les risques naturels et technologiques



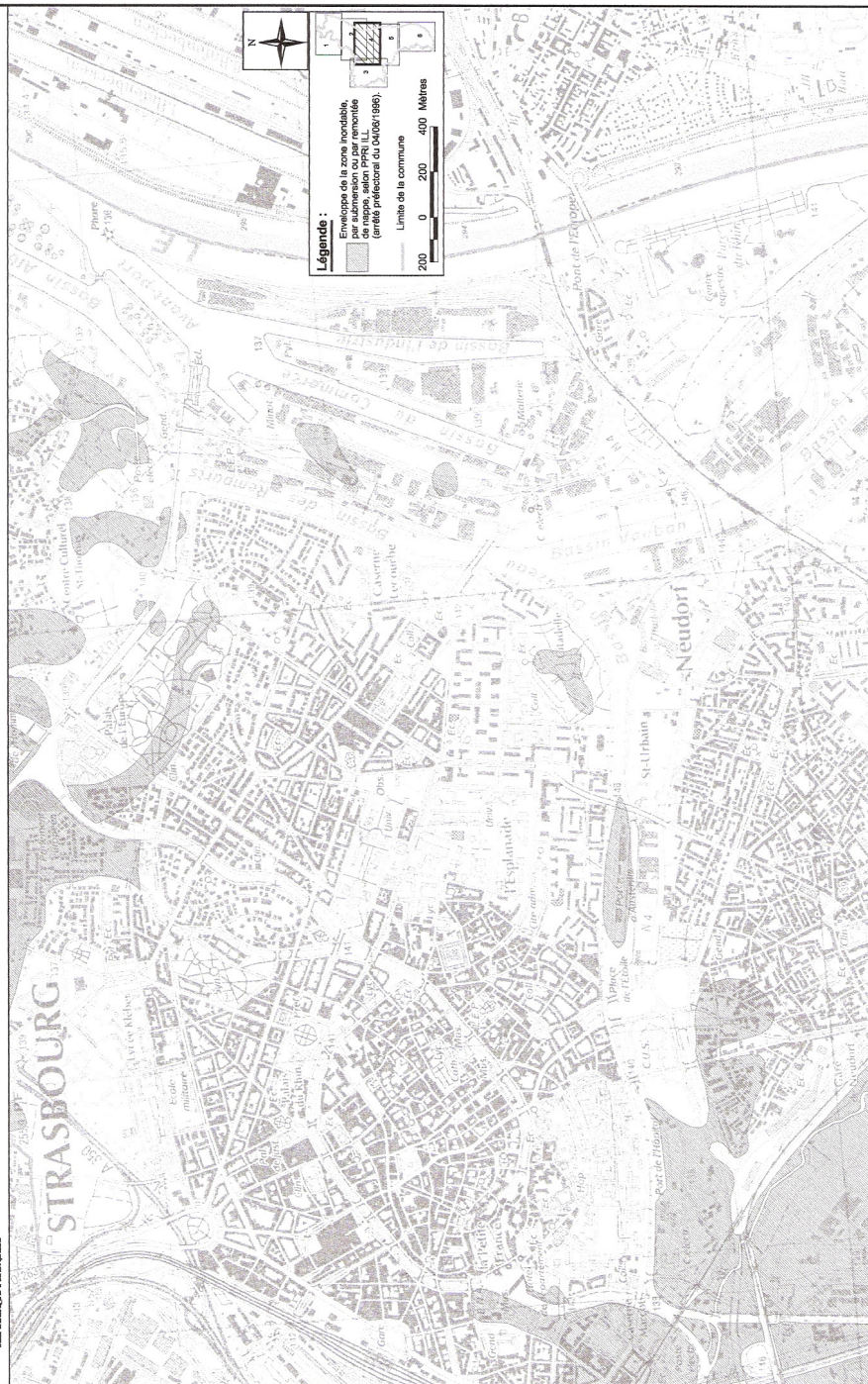




PREFECTURE DU BAS-RHIN



Annexe cartographique à l'arrêté préfectoral du 03/02/2006 relatif à l'information des acquéreurs et des locataires de biens immobiliers sur les risques naturels et technologiques majeurs sur la commune de STRASBOURG (planche 4/6)



DSM4 de BAS-RHIN
Division Eau Environnement et Aménagement du Territoire

Copyright I.G.N. - Juin 2002

