

RAPPORT DE STAGE

DU 07 AU 31 JUILLET 2014



ECHANGE ENTRE LEIPZIG ET LYON
PROGRAMME « JOB DANS LA VILLE JUMILEE »

EMILY RITSCHER

Introduction

Depuis quelques années, notre école (le lycée Anton-Philipp-Reclam Leipzig) offre la possibilité aux élèves de la première et la terminale d'effectuer un stage à Lyon grâce au jumelage de Leipzig et Lyon. Le projet est soutenu par la Ville de Lyon et le Grand Lyon (qui nous donnent les postes de stage) et l'OFAJ.

J'ai fait mon stage au Service Courrier du Grand Lyon, qui est une unité de la Direction de la logistique et des bâtiments (DLB).

Le voyage et la première journée

Dimanche, le 6 juillet, notre groupe de 13 filles s'est alors rencontré à la gare centrale de Leipzig pour partir à Lyon pour 4 semaines de stage. Il fallait changer de train à Francfort et après 10 heures, nous sommes finalement arrivées à la gare Part Dieu de Lyon.

Malheureusement, il a plu fortement, ce qui n'a pas facilité notre voyage. Ensuite, on a prit le métro et le bus pour aller à la résidence universitaire André Allix, où nous avons logé pendant notre séjour. Elle se trouve dans le 5^{ème} Arrondissement.

Toutes fatiguées du voyage, nous étions contentes de recevoir les clés de nos chambres. Chacune a eu une chambre avec une petite salle de bain et un réfrigérateur. Ce n'était pas grand, mais suffisant pour les 4 semaines. Nos chambres étaient réparties sur deux étages, chacune avec une petite cuisine.

Une fois emménagée, j'ai défait ma valise, étendu les vêtements mouillés et me suis couchée.

Malheureusement, il y a eu un petit problème de communication, donc, nous n'avons pas eu certaines informations, notamment le lieu de rencontre entre les tuteurs et les stagiaires. Alors, nous sommes parties pour l'hôtel de ville, où tous nos tuteurs et tutrices nous attendaient déjà pour un petit-déjeuner de bienvenue. Initialement, nous aurions dû recevoir un sac à bandoulière avec quelques petites surprises et toutes les informations à l'intérieur, mais les agents de la résidence ne les ont pas distribués. Nous les avons reçus plus tard.

Après avoir pris une photo de tout le groupe, j'ai fait la connaissance de Marina Pires, ma tutrice, qui m'a amené à la Communauté Urbaine de Lyon (Grand Lyon) dans le Service Courrier où j'ai effectué mon stage. Elle m'a présenté à Nadège Ruiz, qui s'occupait de moi pendant toutes les semaines et m'a expliqué le fonctionnement de ce service.

Le Grand Lyon

La Communauté Urbaine de Lyon regroupe 59 communes avec à peu près 1.2 millions d'habitants. Le Grand Lyon s'occupe alors de tous les besoins de ses habitants dans les différents domaines de la vie quotidienne dans nombreuses directions qui sont disséminés dans toute la ville. Par exemple, il y a la direction de l'eau, de la voirie, de la propreté ou des ressources.

La Communauté Urbaine est administrée par un Conseil de communauté, qui est l'équivalent du Conseil municipal au sein d'une commune. Le Président du Grand Lyon est Monsieur Gérard Collomb, qui est également le maire de Lyon.



A partir de 1er janvier 2015, le Grand Lyon n'existera plus de cette manière. Il fusionnera avec une partie du Département du Rhône pour créer une nouvelle collectivité territoriale : la Métropole. Cela permet de regrouper des compétences jusque-là dispersées (ex : l'aménagement urbain, la mobilité, la voirie, le tourisme...). Le but est de simplifier le travail, de rendre les actions plus proches des usagers et de préserver l'équilibre des territoires.

Le Service Courrier - une journée type

Au Service Courrier on traite le courrier interne et externe du Grand Lyon. Le service se trouve à l'Hôtel de Communauté, dans le bâtiment central du Grand Lyon. Les courriers sont distribués par des vaguemestres, aux subdivisions situées dans les autres bâtiments.

Les vaguemestres partent à 7h00 pour effectuer les grandes tournées externes. Ils donnent et récupèrent les courriers aux subdivisions respectives. Comme la région où se trouvent les filiales est très grande, les tournées sont divisées en deux parties, une à l'est et l'autre à l'ouest.

A 7h30 la première équipe commence à travailler : les agents trient les courriers extérieurs apportés par la Poste pour isoler les courriers classés confidentiels et mettre les autres à l'ouverture. Ensuite, on comptabilise les courriers non ouverts dans un

tableau et les ventile dans les directions différentes. Je commence seulement à 8h30, donc je n'ai pas assisté à ce tri.

Quand j'arrive, les vaguemestres partent pour la première tournée centrale qui comporte les bâtiments appartenant au Grand Lyon qui sont plus proches de l'Hôtel de Communauté.

En même temps, la deuxième équipe tamponne toutes les enveloppes et l'intérieur à la date du jour de réception. Il faut respecter une charte qui indique quels documents sont à tamponner et quels sont à remettre dans l'enveloppe. Chaque agent possède son propre tampon sur lequel sont indiquées leurs initiales. Une fois tous les courriers tamponnés, l'équipe monte aux étages (chacun s'occupe d'un étage particulier) afin de distribuer les lettres et de ramasser les courriers à transmettre en interne ou à affranchir.

La première équipe traite par la suite les courriers adressés aux Vice-présidents, à la Direction générale des services et au Président de la Communauté Urbaine de Lyon. Quelques-uns sont enregistrés dans un logiciel intitulé GECO et permet un suivi informatique. On classe alors les courriers ouverts dans chaque direction, les vérifie et les comptabilise dans le tableau. Un bilan d'activité est effectué à la fin de l'année afin de visualiser l'évolution suivant l'année antérieure. De plus, il faut rechercher et vérifier les destinataires concernant les publicités en utilisant l'annuaire informatique du Grand Lyon. Une fois les informations contrôlées, il faut les noter sur les enveloppes et les distribuer.

A 10h environ, la première petite tournée centrale arrive. La première équipe trie alors les courriers provenant des directions et subdivisions du Grand Lyon situées hors de l'Hôtel de Communauté et affranchit les courriers destinés à des organismes extérieurs au Grand Lyon. Chaque direction possède un code d'affranchissement, parce qu'ils ont tous un budget qui leur est propre. C'est pourquoi, chaque courrier doit être impérativement tamponné par le service expéditeur.

Les courriers en recommandé à envoyer sont scannés dans un logiciel avant d'être affranchit pour avoir un suivi et certifier l'envoi auprès du service expéditeur. Chaque jour, les bordereaux d'envoi (historique des scans) sont imprimés et remis lors de la première et deuxième relève de la Poste et sont retournés le jour suivant tamponnés par la Poste. Ces bordereaux, sont ensuite scannés et enregistrés sur un lien informatique ouvert aux diverses directions du Grand Lyon.

A 10h30, les vaguemestres repartent pour une autre tournée en extérieur qui comporte p. ex. l'Agence d'Urbanisme et les Assistantes Sociales. En même temps, les tournées internes effectuées par la troisième équipe arrivent, donc les autres agents distribuent

les courriers provenant des directions situées à l'Hôtel de Communauté. Le tri de ces courriers a déjà été fait par les huissiers de niveau. Il faut encore affranchir les courriers pour l'extérieur et préparer la deuxième petite tournée externe.

Quand les grandes tournées externes arrivent avec des courriers provenant des directions et subdivisions situées de l'hôtel de communauté à 11h, il faut également les trier et ventiler, ainsi qu'affranchir ceux destinés à des organismes n'appartenant pas au Grand Lyon.

Après la pause de midi, les vaguemestres partent pour la Préfecture et la Ville de Lyon et des nouvelles tournées internes arrivent. Les agents de la première équipe s'occupent de ces courriers. Plus tard, les courriers de la Préfecture et la Ville arrivent, il faut les tamponner à la date de réception et les distribuer. A 15h, la deuxième tournée centrale arrive, elle est traitée comme la première.

Dès que les tournées internes arrivent pour la dernière fois et ces courriers ont été traités, on prépare la structure de la Poste, cela signifie que l'on charge les caisses des courriers et colis affranchis puis on imprime les bordereaux d'envoi des colis et des courriers en recommandé. La Poste arrive à environ 16h pour la première relève. Ensuite, on prépare les grandes tournées externes et la première petite tournée centrale pour le jour suivant.

Le service ferme à 16h45 et la Poste arrive pour une deuxième relève à 17h.

Mes expériences

Pendant mon stage, j'ai beaucoup appris sur le travail au service courrier et au Grand Lyon. Mes tâches ont été très variées, j'ai aidé à tamponner les lettres arrivées, à trier et à affranchir les courriers de départ ou à scanner les preuves de dépôt des recommandés. Quelquefois, il fallait rechercher le nom des destinataires dans l'annuaire interne du Grand Lyon quand la direction n'était pas marquée sur l'enveloppe.

Souvent, j'ai observé Nadège traiter le courrier destiné à la Direction Générale et au Président. Elle a enregistré les lettres dans le logiciel « Geco » et m'expliquait ce qu'elle faisait pour que je puisse comprendre comment le système fonctionne. De plus, elle est montée avec moi dans les autres étages et m'expliquait le rôle des autres directions.

Parfois, j'ai accompagné Marina à des réunions, ex : au service courrier de la Ville de Lyon. Elle a rencontré des responsables de l'unité pour échanger des expériences concernant le système de traitement du courrier important, comme le logiciel Geco.

C'était très intéressant, parce que je pouvais voir les différences et points communs du traitement du courrier de la Ville de Lyon et du Grand Lyon.

J'ai aussi accompagné un des vagemestres à la tournée centrale. J'ai eu ainsi la possibilité de visiter les directions des autres bâtiments et sortir du bureau. Il m'a montré où il fallait déposer et récupérer le courrier et m'a expliqué la fonction des différentes subdivisions. J'ai même retrouvé quelques unes des autres stagiaires de Leipzig, c'était drôle de se rendre visite et se saluer en travaillant.

Un autre jour, je suis allée à la Préfecture du Rhône et à l'Hôtel de Ville pour aider à distribuer et récupérer du courrier.

En montant avec un collègue dans les autres étages pour traiter le courrier, j'ai beaucoup appris sur la Communauté Urbaine. Nous avons visité les autres directions, déposé le courrier et j'ai eu la chance de parler avec les agents qui m'ont présenté leur travail. Ils ont tous été très gentils et m'ont expliqué leurs tâches. Par exemple, j'étais à la Direction de la Communication, qui est en charge de la promotion de la ville. Ils veulent rendre la ville attractive pour les touristes et les habitants, ex : en promouvant des événements dans les parcs, etc.

J'ai aussi parlé avec un agent de la DGDU (Délégation Générale au Développement Urbain), qui s'occupe de la planification et des politiques de l'agglomération, de l'aménagement, de l'habitat et du développement solidaire urbain.

Par ailleurs, j'ai pu observer une partie des tâches qu'effectue une collègue au Cabinet du Président. Elle ouvre et éclaire le bureau du Président, installe les journaux du jour, elle s'assure que tout soit conforme aux vœux du Président.

J'ai bien aimé l'ambiance dans l'équipe du Service Courrier, parce que mes collègues ont tous été très gentils. Ils ont beaucoup parlé avec moi et ont répondu à mes questions. C'était vraiment une bonne occasion pour utiliser mon français et pour l'améliorer. On a bien pu discuter et quelquefois on a comparé la France et l'Allemagne, ce qui a été très intéressant. J'espère bien rester en contact avec eux.

Parfois, on a aussi essayé de parler quelques mots en allemand, donc nous avons eu beaucoup de plaisir. Pendant la pause déjeuné, j'ai souvent mangé avec eux ou quelque fois avec les autres stagiaires allemandes.

Le temps libre

Les responsables du stage (sous la direction de Mme Moliera) nous avaient organisé un programme culturel pour notre séjour de Lyon. Grâce à ces activités, il a été possible pour nous d'acquérir des connaissances et de mieux connaître Lyon.

Le jeudi de notre première semaine, nous avons visité le Centre d'Histoire de la Résistance et de la Déportation, où une de nous travaillait pour son stage. Notre guide nous a donné une vue d'ensemble de l'exposition permanente et a raconté beaucoup de faits historiques. C'était très intéressant de voir cette partie de l'histoire qui est en lien étroit avec l'Allemagne d'un point de vue différent.

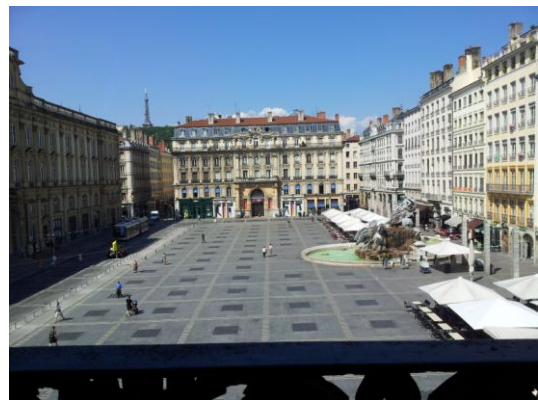
Le samedi nous avons assisté à un tour guidé de la ville. Claire, notre guide de l'office du



tourisme, nous a rencontré à la Place Bellecour, la plus grande et plus jolie place de Lyon. Malheureusement, il a plu pendant la visite, mais c'était néanmoins très intéressant et instructif. Notre chemin nous a mené aux Vieux Lyon, un des quartiers les plus anciens de la ville. Là-bas, on a eu la chance d'entrer dans l'atelier de Ludovic de la Calle, un

tisserand de soie qui pratique son métier encore dans la manière traditionnelle. Lyon a été célèbre pour ses canuts, mais maintenant il reste seulement deux ateliers archaïques. Ensuite, nous avons visité la cathédrale Saint-Jean et sommes passées par les petits passages typiques pour le quartier, les traboules. La ballade a fini devant le Mur des Lyonnais, un bâtiment sur lequel des étudiants d'art ont peint des personnes célèbres de Lyon. Après avoir dit au revoir à Claire, nous avons continué à découvrir la ville et profité un peu des soldes.

L'après-midi, nous nous sommes toutes retrouvées devant le musée d'art contemporain pour une visite et pour dire bonjour à Hannah, une fille de notre groupe qui passait son stage là-bas. Elle nous a expliqué un peu l'exposition présente, « Imagine Brésil ».



Le lendemain, c'était le finale de la coupe du monde du foot, et comme l'Allemagne y a participé, nous avons regardé le match toutes ensemble sur projection publique. Bien sûr, il n'avait pas la même ambiance qu'à Leipzig, mais nous n'étions pas seules à jubiler à la fin. Il était un peu dommage de n'être pas à la maison quand nous sommes devenus champion du monde, mais on a quand même passé une très bonne soirée.

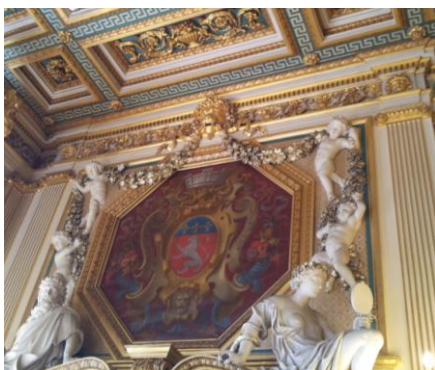
Le 14 juillet, pour la fête nationale, nous sommes montées sur la colline de Fourvière où se trouve un ancien amphithéâtre romain. Pendant tout l'été les « Nuits de Fourvière », festival de musique, ont lieu là-bas. Ce jour-là, on a vu un concert de Neil Hannon et Burt Bacharach. C'était magnifique d'écouter de la musique à cet endroit spécial. Le feu d'artifice au dessus de la basilique de Fourvière a été le moment fort de la soirée. Le thème de cette année était l'amour, donc on pouvait voir des petits cœurs dans le ciel.



La semaine qui suivait, on n'avait pas beaucoup de temps pour travailler, parce que notre programme était assez chargé. Nous avons visité le consulat allemand et parlé avec le consul qui nous a beaucoup raconté sur sa vie professionnelle et ses tâches comme fonctionnaire des missions allemandes en France.

Le lendemain, nous étions invitées à la manifestation finale d'échange des clubs sportifs entre Francfort et Lyon. Plus de 400 jeunes y ont participé et comme nous sommes aussi des Allemandes effectuant un échange à Lyon, les responsables nous ont demandés de venir.

Jeudi, 24 juillet, nous avons eu la chance de faire un tour guidé dans l'Hôtel de Ville. Notre guide nous a raconté beaucoup de faits intéressants de l'histoire de Lyon et du bâtiment. On est entré dans des jolis salons, comme le salon des armoiries et on a eu même la possibilité de sortir au balcon pour profiter de la



magnifique vue. Au dessus des grands escaliers le drapeau allemand a été dressé en notre honneur, parce que c'est une tradition de mettre le drapeau du pays des invités étrangers. Après cette visite, nous avons déjeuné tous ensemble au restaurant avec nos tutrices et les responsables du stage.



Outre ce programme culturel organisé par Mme Molière, nous avons entrepris beaucoup d'autres choses pour visiter la ville et profiter du temps libre. Nous nous sommes promenées au centre ville et avons profité des soldes et du soleil (quand il faisait beau). Une soirée, nous avons écouté de la musique de jazz devant l'opéra, où il y avait un concert dans un bar. Un autre jour, nous avons fait un pique-nique au bord du Rhône. Nous nous sommes promenées aux Boulevards des Belges et avons vu un concert de plusieurs groupes d'étudiants sur un des bateaux. Bien sûr, nous sommes aussi montées sur la colline de Fourvière pour visiter la basilique. Elle est vraiment jolie, particulièrement à l'intérieur, où se trouvent de nombreuses mosaïques au mur. Souvent, nous avons cuisiné et mangé toute ensemble. La cuisine dans la résidence est plutôt petite, alors il fallait prendre des chaises supplémentaires, celles de nos chambres et manger en deux étapes.

Bilan

J'ai vraiment aimé l'ambiance de notre groupe, parce que on a fait plusieurs activités toutes ensemble et quelques unes dans des groupes plus petits et on a toujours eu du plaisir. C'était bien de n'être pas tout seul dans un pays étranger mais avec des amies qui ont connu des problèmes semblables. En même temps, nous avons toutes maîtrisé individuellement ces difficultés (par exemple de langue), donc il fallait quand même réagir de façon autonome.

Selon moi, effectuer ce stage était une bonne expérience pour devenir plus indépendante et également pour résoudre des problèmes en groupe. J'ai eu de la chance de gagner plus de confiance en moi concernant l'utilisation de la langue française.

Après le stage, je vais rester en France pour rendre visite à des amis et j'ai bien envie d'y revenir. J'espère de pouvoir faire une partie de mes études dans une ville française, donc le stage était une bonne occasion pour connaître mieux le pays.

Remerciements

Je souhaite tout d'abord remercier Nadège Ruiz pour tout le temps qu'elle a passé avec moi, pour sa patience et son aide. Elle a toujours été là pour répondre à mes questions et pour m'expliquer la fonction du service. De plus, elle a fait en sorte que le stage ne soit pas ennuyeux pour moi et l'a organisé afin qu'il soit le plus varié possible.

Je voudrais également remercier ma tutrice Marina Pires qui a organisé mon stage afin qu'il soit intéressant et varié. Elle m'a emmené aux différentes réunions et j'ai pu ainsi découvrir le Grand Lyon. Elle m'a aussi accompagné aux activités du programme culturel.

Un grand merci à toute l'équipe du service courrier pour l'accueil chaleureux, qu'elle m'a témoigné, pour m'avoir aidé, avoir répondu avec patience à toutes mes questions et pour m'avoir montré les différents quartiers du Grand Lyon.

Enfin, je remercie Joëlle Moliera et ses assistantes pour l'organisation de ce stage et le programme culturel et pour avoir exaucé tous nos souhaits.