



Accueillir un étudiant stagiaire dans les services de communication fédéraux

Guide pour les communicateurs fédéraux

'COMM Collection' est une série de guides pratiques à l'intention des communicateurs fédéraux. Ils sont le fruit de travaux menés par des fonctionnaires fédéraux, actifs dans le domaine de la communication.

Le COMMnetKern, composé des responsables communication des services publics fédéraux et présidé par le SPF Personnel et Organisation et le SPF Chancellerie du Premier Ministre, en a validé le contenu et est chargé de leur mise en œuvre.

Déjà parus:

- N° 1 Utilisation efficace du courrier électronique
- N° 2 COMMtrainings Résidence (épuisé)
- N° 3 Communication interne : de l'action à l'interaction
- N° 4 Identité visuelle des autorités fédérales belges
- N° 5 Pourquoi et comment réaliser un rapport annuel
- N° 6 Les points de contact de l'administration fédérale
- N° 7 Prévoir et gérer une communication de crise
- N° 8 Vision et missions de la communication externe
- N° 9 Concevoir et diffuser une lettre d'information électronique
- N° 10 Code de déontologie des communicateurs fédéraux
- N° 11 Pourquoi et comment développer une identité visuelle
- N° 12 Etablir le plan de communication d'un projet
- N° 13 Réussir une présentation orale
- N° 14 Communiquer durablement
- N° 15 Evaluer des actions de communication
- N° 16 Pourquoi et comment organiser un événement
- N° 17 Vers un Balanced Scorecard pour la communication publique
- N° 18 La Charte du COMMnetKern
- N° 19 Elaborer un plan de communication stratégique pour une organisation publique
- N° 20 Droits d'auteur et propriété intellectuelle en questions
- N° 21 Recommandations pour l'utilisation des médias sociaux
- N° 22 Comment harmoniser votre intranet et Fedweb
- N° 23 Gérer les relations avec la presse
- N° 24 Employer branding et communication de recrutement
- N° 25 Intégrer la dimension de genre dans la communication fédérale
- N° 26 Recommandations pour une accessibilité téléphonique de qualité

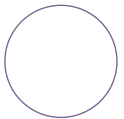
A savoir

Les versions électroniques de ces brochures sont disponibles en format PDF sur www.fedweb.belgium.be>Publications.

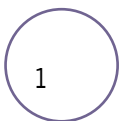


Accueillir un étudiant stagiaire dans les services de communication fédéraux

Guide pour les communicateurs fédéraux



COMM Collection N° 27



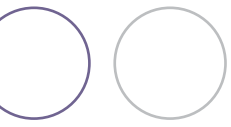


Table des matières

Introduction	5
1. Généralités	7
1.1 Définitions.....	7
1.2 Le stagiaire	7
1.3 Le maître de stage.....	8
1.4 Collaboration avec l'institut / l'école / l'université.....	9
2. Faire connaître son offre de stages	11
3. Différents types de stage	12
3.1 Stages d'"observation".....	12
3.2 Stages d'insertion / de participation.....	13
3.3 Mémoire-stage.....	14
4. Préparer l'accueil du stagiaire	15
4.1 Rencontrer le stagiaire avant son stage: le projet de stage	15
4.2 La convention de stage.....	16
4.3 Le maître de stage / le tuteur de stage	17
4.4 Respect de la confidentialité.....	17
4.5 Éléments à ne pas oublier	18
5. Les tâches à donner au stagiaire	19
6. La fin du stage: le(s) rapport(s) de stage et le feedback	22
6.1 Rapport(s) de stage.....	22
6.2 Évaluation et feedback de l'accueil du stagiaire	22
7. Check-list	24
8. Plus d'infos	26
Annexe 1: liste d'établissements scolaires proposant un cursus en communication	27



**Annexe 2: liste de services de communication fédéraux
"accueillants"32**

Introduction

Ce guide propose une série de conseils devant permettre aux services de communication de l'administration fédérale d'organiser l'accueil de stagiaires de manière à ce que toutes les parties concernées puissent bénéficier de cette expérience.

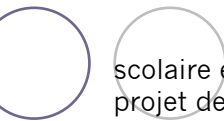
Les stages s'insèrent dans le parcours d'étude d'un étudiant avec comme objectif de lui apporter une première expérience des métiers de la communication. Les stages lui permettent également de découvrir la façon dont les apprentissages théoriques s'appliquent en pratique, et la manière dont les connaissances et les compétences développées durant ses études peuvent lui servir dans un environnement professionnel.

Si l'accueil de l'étudiant est bien préparé, le stage peut également avoir des retombées bénéfiques pour l'organisation. À court terme, l'accueil d'un étudiant, outre ses (généralement peu nombreuses) productions, permet d'apporter, si l'encadrement est effectué correctement, un regard neuf sur les projets en cours de l'organisation accueillante. Mais c'est surtout à long terme que l'accueil d'étudiants dans les services de communication de l'administration fédérale aura le plus d'impact.

En effet, pour autant que les stagiaires accueillis se voient confier des tâches intéressantes et en ressortent avec une impression positive, l'image de l'organisation et son attractivité sur le marché de l'emploi peuvent bénéficier de retombées positives assez importantes.

En outre, les membres du personnel qui se voient confier la tâche d'encadrer un stagiaire ont là une opportunité d'améliorer certaines compétences telles que l'approche pédagogique, le feedback, le transfert de connaissances...

L'accueil d'étudiants stagiaires peut donc être considéré comme une situation "win-win". Les réels bénéfices pour les étudiants et l'organisation accueillante dépendent toutefois de l'implication de toutes les parties dans le projet, et de leur collaboration tout au long du stage. Il faut en effet que l'étudiant, l'établissement



scolaire et l'organisation accueillante se mettent d'accord sur le projet de stage (quelles tâches seront accomplies par l'étudiant, quelles compétences devra-t-il acquérir...), ainsi que sur les modalités de suivi et d'évaluation du stagiaire.

Si ces étapes ne sont pas bien préparées, le stage ne sera une expérience positive ni pour l'étudiant, ni pour l'organisation accueillante.

Cette brochure présente donc également une série de bonnes pratiques en matière d'accueil de stagiaires, bonnes pratiques issues de l'expérience de diverses institutions au sein de l'administration fédérale, ainsi que des réponses obtenues à une courte enquête réalisée auprès d'anciens stagiaires de l'administration fédérale.

Une check-list reprend, pour chaque étape (préparation, accueil, feedback), les éléments auxquels il faut être attentif pour garantir que l'accueil du stagiaire soit une expérience avantageuse pour toutes les parties.

Ont activement contribué à l'élaboration de ce document:

Jean-Luc Durieu	SPF Emploi, Travail et Concertation sociale
Meinhart François	SPF Santé publique, Sécurité de la Chaîne alimentaire et Environnement
Isabelle Masson	SPF Économie, PME, Classes moyennes et Énergie
Isabelle Meulemans	SPF Chancellerie du Premier ministre
Cathy Verbyst	SPF Personnel et Organisation

Rédaction:

Andreea Albastroiu	SPF Emploi, Travail et Concertation sociale
--------------------	---

La brochure "L'accueil d'un stagiaire au sein de l'ONEM" a fortement aidé à la rédaction de certains chapitres de ce document, de même que les sites internet des différents établissements scolaires cités en annexe de cette brochure.

Afin de garantir la lisibilité, nous avons décidé de considérer les mots masculins comme étant de genre neutre. Il va de soi que ces mots désignent aussi bien les femmes que les hommes.

1. Généralités

1.1 Définitions

Stagiaire: désigne un étudiant qui accomplit un stage dans le cadre de ses études.

Maître de stage: désigne la personne qui représente l'organisation accueillante, et qui est chargée d'accueillir et d'encadrer le stagiaire.

Tuteur de stage: désigne la personne de l'organisation accueillante chargée de soutenir l'étudiant dans son travail journalier, par des conseils...


Responsable de stage: désigne la personne de l'établissement scolaire chargée de préparer, de contrôler, d'évaluer et d'encadrer de manière pédagogique le stage et ce, en concertation avec le maître de stage.

Remarque: en fonction des organisations, les rôles de maître de stage et de tuteur de stage peuvent être assumés par la même personne. Il est également possible que le suivi et l'évaluation soient réalisés par le tuteur de stage qui agit alors à la place du maître de stage. Toutefois, pour faciliter la lecture, nous allons considérer la personne chargée de l'encadrement et de l'évaluation du stagiaire comme étant le maître de stage.

1.2 Le stagiaire

Le stagiaire conserve son statut d'étudiant. Son but est de réaliser un stage dans le cadre de ses études, en accord avec le projet de stage défini préalablement.

Il n'a aucune relation de travail avec l'organisation accueillante et ne perçoit donc ni salaire ni indemnité de la part de celle-ci. Il doit néanmoins respecter les règlements de l'organisation accueillante et les consignes qu'il reçoit.



En outre, étant donné qu'il se trouve de manière effective dans le milieu du travail pour apprendre et qu'il effectue un travail dans un lien de subordination, le stagiaire est assimilé à un travailleur (il est soumis à un certain nombre de dispositions de la réglementation du travail¹).

Le stagiaire bénéficie donc d'un double statut du point de vue administratif: celui d'élève ou d'étudiant et celui de travailleur assimilé.

Attention toutefois à ne pas confondre le stagiaire avec un nouveau membre du service: il est là dans le cadre de ses études et non pour effectuer des prestations comme les autres membres du service.

Pour plus d'informations sur les statuts et devoirs du stagiaire, vous pouvez prendre contact avec le service P&O de votre organisation.

1.3 Le maître de stage

Le maître de stage doit:

- Définir le contenu du stage avec le stagiaire et l'établissement scolaire;
- Assurer le suivi du stagiaire et lui offrir de réelles chances d'apprendre à connaître les exigences du métier, du secteur et / ou des fonctions, ainsi que les compétences sur ce plan;
- Veiller à ce que le stage se déroule correctement et que les objectifs soient atteints;
- Ne pas faire effectuer au stagiaire des tâches étrangères à son stage;
- Évaluer le stagiaire, en collaboration avec l'établissement scolaire et en fonction des exigences en termes d'évaluation émises par celui-ci.

Pour plus d'informations sur les statuts et devoirs du maître de stage, vous pouvez prendre contact avec le service P&O de votre organisation.

1 Loi du 6 mars 1971 sur le travail, MB 30 mars 1971; Loi du 4 janvier 1974 relative aux jours fériés, MB 31 janvier 1974; Loi du 8 avril 1965 instituant les règlements de travail, MB 5 mai 1965.

1.4 Collaboration avec l'institut / l'école / l'université

Pour garantir le succès du stage, l'organisation accueillante doit collaborer avec l'établissement scolaire sur plusieurs points:

- Préparation du projet de stage (attentes de l'établissement, attentes de l'étudiant...);
- Demandes en termes de tâches à accomplir, de compétences à acquérir...;
- Évaluation (respecter des grilles d'évaluation, s'impliquer dans l'évaluation, être précis...).


Alors qu'une collaboration étroite avec l'établissement scolaire est une des conditions de réussite d'un stage, cette relation relève bien souvent du strict minimum. Les établissements scolaires ont différentes approches à ce sujet. Bien que certains s'impliquent énormément dans la gestion du stage de l'étudiant, et ce tout au long de celui-ci, en maintenant une relation avec l'étudiant sur son lieu de stage et un suivi de ce que celui-ci accomplit, d'autres ne gèrent que l'aspect administratif du stage et la note finale, et se contentent d'un échange de documents avec le lieu de stage.

On conseille à l'organisation accueillante de veiller à établir une relation assez suivie avec l'établissement scolaire au sujet du stage, et ce avant le début de celui-ci (préparation des tâches, définition des critères d'évaluation...), pendant le stage (suivi du travail accompli, redéfinition des tâches si nécessaire...), et après le stage (contacts pour l'évaluation finale, feedback général).

Une relation suivie avec les établissements scolaires permet également de faciliter la recherche de stagiaires et la promotion des offres de stage: un point de contact fixe permet de faire connaître son offre de stage beaucoup plus facilement.

Quelques conseils

L'accueil d'un stagiaire représente généralement un coût pour l'organisation accueillante. En effet, le temps à consacrer à un stagiaire pour que le stage se déroule au mieux et que l'expérience soit positive est non négligeable. Se lancer dans l'accueil de stagiaires suppose une bonne organisation du service, et la désignation d'une personne chargée d'encadrer

Two decorative circles are located at the top left of the page. The first is a solid purple circle, and the second is a light purple outline circle.

le stagiaire au jour le jour. Cette personne doit donc avoir du temps à y consacrer sans que cela n'interfère avec ses tâches habituelles.

La première étape consiste donc à se demander, au sein du service, si c'est faisable: quelles sont les possibilités du service ? Qui a le temps et la motivation nécessaires pour encadrer un stagiaire ? Parmi les activités du service, existe-t-il des tâches ou des projets auxquels un stagiaire pourrait participer ? ...

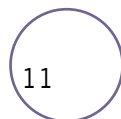
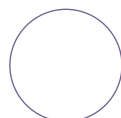
2. Faire connaître son offre de stages

L'enquête réalisée auprès d'anciens stagiaires montre que la majorité d'entre eux a trouvé un stage au sein de l'administration fédérale par ses propres moyens, soit par le bouche à oreille (parents, amis, connaissances travaillant dans l'administration) soit par choix personnel et candidature spontanée.

Or, différentes possibilités s'offrent aux stagiaires pour trouver un lieu de stage: les sites internet de leurs établissements scolaires qui proposent une série de stages, le bouche à oreille, parfois une recherche internet. Pour l'organisation accueillante qui souhaite accueillir des stagiaires de manière régulière, il peut donc être utile de faire connaître son offre de stages par différents moyens.

En premier lieu, une collaboration plus étroite avec les établissements scolaires est un plus, car cela permet d'avoir un point de contact par lequel l'offre de stage peut être promue. En outre, certains établissements proposent une liste de stages à leurs élèves. Il peut être utile de se retrouver sur cette liste, car cela facilite grandement le processus et permet d'accroître la notoriété de l'organisation accueillante en termes d'accueil de stagiaires. Il faut garder à l'esprit le fait que cette démarche doit être proactive: ce ne sont pas les établissements scolaires qui vont venir à la chasse aux stages. Il faut donc aller vers eux.

Enfin, outre les outils proposés par les établissements scolaires, l'offre de stage doit également être publiée via les canaux traditionnels de l'organisation: site internet, relais sur les réseaux sociaux...



3. Différents types de stage

Il existe de nombreuses possibilités de formation en communication. Chaque école ou université organise ses stages en entreprise de la manière dont elle le souhaite. Ceci a pour conséquences une grande dispersion des types de stages, et donc de ce que l'étudiant stagiaire doit avoir accompli en fin de stage. Les établissements scolaires ont toute latitude quant à la manière dont ils organisent les stages. Cela signifie que les types de stages, les durées de ceux-ci et les compétences que l'étudiant doit développer durant son stage sont fortement variables.

Il existe également une grande différence entre les stages organisés à l'initiative d'une université, qui durent généralement un mois, et les stages organisés à l'initiative d'une haute école, qui sont généralement de plus longue durée. En outre, alors qu'à l'université, à moins d'en faire la demande, un étudiant n'aura qu'un stage à effectuer, en haute école un étudiant doit généralement effectuer un stage par année ou par cycle, avec une gradation dans le type de stages.

Ainsi, d'année en année, la durée du stage augmente, ainsi que les attentes de l'école en termes de tâches à accomplir. Par exemple, le stage de dernière année à l'ISFSC dure 11 semaines, et l'étudiant doit suivre un projet / être responsable d'une partie ou de l'entièreté d'un projet de communication.

La brève typologie ci-après présente ces différents types de stages de manière générale. Les définitions proposées sont reprises en grande partie des sites internet de l'ISFSC (Bachelier en communication > Se former > [Stages](#)) et de l'IHECS (Bachelier > [Stage d'observation](#)).

3.1 Stages d'"observation"

Il s'agit pour l'étudiant d'observer, de repérer, d'analyser et d'interpréter les divers phénomènes de communication se produisant dans le milieu où il est plongé. Les cours théoriques et d'application contribuent à susciter et / ou orienter ses observations.

Un stage d'observation n'est pas une évaluation externe, où l'observateur est neutre et passif. L'étudiant doit s'impliquer dans la "vie" du service qui l'accueille. Il réalise les tâches décidées lors de la préparation de son projet de stage en concertation avec le maître de stage. Néanmoins, il s'agit d'un stage d'observation car l'objectif en est de découvrir de quelle façon les professionnels de la communication effectuent leurs tâches au sein d'un service de communication.

Dans un premier temps, l'objectif sera donc de découvrir un (ou des) métiers de la communication: sa spécificité, ses multiples tâches (ses méthodologies), ses contraintes, le travail en équipe qu'il nécessite.

Dans un second temps, l'étudiant aura à montrer ses capacités à comprendre et à accomplir des tâches concrètes préalablement négociées avec le maître de stage.

Au final, l'étudiant doit généralement remettre un rapport de stage, dans lequel il évalue son travail et la manière dont son insertion s'est passée.


Dans certains cas (par ex. à l'université), l'étudiant doit également remettre un travail basé sur son observation et sur une analyse approfondie d'une question de recherche précise, en lien avec son lieu de stage ou les tâches effectuées.

La durée peut varier en fonction de l'établissement, mais se situe généralement entre 3 et 5 semaines.

3.2 Stages d'insertion / de participation

Ces stages, qui ne sont généralement pas organisés à l'initiative d'une université, ont un objectif beaucoup plus pratique, qui est l'apprentissage d'un métier particulier de la communication.

L'étudiant doit dépasser le stade des tâches ponctuelles d'une production en communication pour être confronté à la maîtrise du processus complet de cette production. Il ne s'agit donc plus seulement de comprendre la logique d'une production en



communication mais de pouvoir y assumer un début de réel savoir-faire professionnel.

Dans certains cas, le but de ces stages (généralement organisés en fin de parcours) est l'insertion professionnelle. L'étudiant devra alors apporter la preuve qu'il agit avec une réelle compétence professionnelle. Dépassant l'exécution correcte des tâches qui lui sont assignées, il doit pouvoir faire des propositions, formuler des remarques fondées et mener une réflexion sur sa pratique.

Les écoles demandent généralement que l'étudiant puisse exercer une réelle responsabilité, disposer d'une certaine autonomie de gestion, il devra contribuer personnellement à la réalisation du projet.

Ces stages sont d'une durée qui peut varier de 8 à 12 semaines.

3.3 Mémoire-stage

Le mémoire-stage est un stage de beaucoup plus grande ampleur, par lequel l'étudiant lie son mémoire de fin d'études à un projet / une question de recherche ayant un rapport étroit avec son lieu de stage.

Pour ce type de stage, les projets de stage sont généralement beaucoup plus importants, car l'étudiant doit également présenter sa question de recherche et son projet de mémoire.

4. Préparer l'accueil du stagiaire

4.1 Rencontrer le stagiaire avant son stage: le projet de stage


Pour garantir la réussite du projet, nous vous conseillons de rencontrer le stagiaire et, si possible, le responsable des stages, avant le début du stage.

Une bonne collaboration entre les parties à ce niveau permet de préparer l'accueil de l'étudiant au mieux. Il s'agit, en fonction des attentes de l'établissement scolaire et de l'étudiant, d'établir un projet de stage, qui comprendra entre autres les tâches à accomplir et les compétences et / ou connaissances à acquérir.

Etablir le "programme" du stage au préalable offrira à chaque acteur une vision claire de ce qui est attendu de lui et permettra de disposer d'éléments précis qui faciliteront l'évaluation.

Quelques conseils

- Il peut être utile d'établir quelques profils généraux en vous inspirant des tâches accomplies par vos anciens stagiaires et de leur feedback.
- Soyez attentifs, lors de l'établissement de ces profils, aux différentes orientations qui existent dans les études de communication. Un étudiant qui choisit l'orientation Communication interne ne devrait pas avoir les mêmes tâches à accomplir qu'un étudiant en Relations publiques: il sera certainement plus intéressé par les outils de la communication interne que par la manière dont les relations avec la presse s'organisent! Vous pouvez vous aider des programmes d'étude proposés sur les sites des établissements scolaires pour vous y aider.
- Comme susmentionné, les attentes des établissements scolaires varient fortement en fonction du type de stage et de l'année d'étude de l'étudiant. Il peut donc être utile, lors de la réalisation de profils-types, d'établir un système



graduel dans les tâches à accomplir. Par exemple, pour la compétence rédactionnelle, on pourrait situer la rédaction de news d'information sur l'intranet comme étant une tâche plus simple que la rédaction d'un article complet de type portrait pour le journal interne.

- Bien entendu, ces différents profils ne sont là que pour vous aider à puiser dans une série de tâches lorsqu'il s'agira d'élaborer un projet de stage. Il faut toutefois adapter ces profils au stagiaire lui-même, et aux attentes de l'établissement scolaire, au cas par cas, le mieux étant d'en discuter lors d'une réunion préparatoire.

4.2 La convention de stage

La convention de stage est le contrat liant l'établissement scolaire, le stagiaire et l'organisation accueillante. Elle doit être signée en trois exemplaires avant le début du stage. Elle est généralement fournie par l'établissement scolaire.

Ce document doit indiquer clairement qu'il s'agit d'une convention de stage, pour un stage non rémunéré réalisé dans le cadre d'une formation. La durée du stage doit également être clairement indiquée, ainsi que la date de début et de fin de celui-ci.

Enfin, le stagiaire doit être assuré par l'établissement scolaire contre les "accidents corporels" ou "accidents du travail et sur le chemin du travail" et être couvert par l'assurance "responsabilité civile" de son établissement scolaire. Ces éléments doivent figurer dans la convention de stage. Si rien n'est indiqué à ce sujet dans la convention de stage, il faut prendre contact avec l'établissement scolaire.

Remarque: dans certains cas, une analyse des risques du lieu de travail peut être demandée par l'établissement scolaire en annexe de la convention de stage.

Pour plus d'informations sur les démarches administratives liées à la convention de stage, vous pouvez prendre contact avec le service P&O de votre organisation.

4.3 Le maître de stage / le tuteur de stage

Le maître de stage est la personne chargée officiellement du stagiaire (responsable, directeur du service).

Le tuteur est, le cas échéant, la personne désignée pour accompagner le stagiaire dans son travail au jour le jour. Le tuteur peut être le maître de stage, mais il faut que cette personne puisse accompagner l'étudiant au jour le jour, en lui donnant des feedbacks réguliers sur son travail, tant au niveau de la production même (erreurs dans les textes...) qu'au niveau comportemental (travail d'équipe...).

Comme dit plus haut, pour que l'expérience soit positive à la fois pour le stagiaire et pour l'organisation accueillante, il faut que la personne chargée du suivi du stagiaire ait réellement le temps / l'envie / les capacités d'assurer ce suivi et d'encadrer au mieux le stagiaire. Si cette personne est réellement motivée par l'encadrement d'un stagiaire, elle profitera également de cette expérience qui lui donnera l'opportunité de développer ses compétences en termes de coaching, d'encadrement, de transfert de connaissances... ce qui peut être très intéressant du point de vue du service.

4.4 Respect de la confidentialité

Ce point est particulièrement important. Le stagiaire doit être mis au courant des différents règlements et clauses liés à la confidentialité des informations qu'il peut être amené à traiter. Il pourrait être intéressant de créer un document reprenant les clauses de confidentialité importantes, à faire signer par le stagiaire au début de son stage.

Il faut également veiller aux différents aspects de sécurité comme: les accès nécessaires à la gestion des sites, de l'intranet, de certains programmes... Le mieux étant de créer un accès spécifique et court-terme pour l'étudiant, en veillant à l'étendue des droits octroyés, afin d'éviter les erreurs irrécupérables.

Remarque: Si l'organisation dispose d'une charte concernant l'usage des réseaux sociaux, ou de guidelines en la matière, ils doivent impérativement être communiqués au stagiaire lors de son arrivée.

4.5 Éléments à ne pas oublier

Avant d'être en mesure d'accueillir effectivement le stagiaire, il existe une série d'éléments à ne pas oublier:

- Les différentes demandes pour des badges ou des accès informatiques ont-elles été introduites ? Pensez à tous les accès dont l'étudiant pourrait avoir besoin pour gérer et/ou publier du contenu sur l'intranet, sur le site internet...
- Un poste de travail adapté ainsi que le matériel nécessaire ont-ils été mis à disposition du stagiaire ?

Le premier jour du stage, lorsque vous accueillez l'étudiant, n'oubliez pas de lui fournir également les informations utiles comme l'horaire, que faire en cas de maladie, à quelle heure ouvre la cafétéria... Il pourrait être intéressant de prévoir une petite brochure d'accueil contenant toutes les informations utiles au stagiaire, ainsi que la version du règlement de travail qui s'applique aux stagiaires (les horaires peuvent être différents...).

Check-list des éléments à ne pas oublier

- Veiller à ce que la convention de stage soit signée entre les parties, en trois exemplaires.
 - Vérifier si le stagiaire est assuré. Il est normalement assuré par l'établissement scolaire.
 - Vérifier la durée du stage et les dates de début et de fin.
 - Vérifier que la mention "stage non rémunéré" est présente dans la convention de stage.
- Préparer le poste de travail du stagiaire (matériel, accès informatique...).
- Introduire les demandes d'accès informatiques (généraux ou spécifiques, comme par exemple les accès utiles pour la publication sur l'intranet ou sur le site internet).

En fonction des organisations accueillantes:

- Faire signer au stagiaire le(s) document(s) propre(s) au respect de la confidentialité.
- Donner au stagiaire une copie de la brochure d'accueil, ou du règlement de travail adapté.
- Introduire les demandes de badges (accès au bâtiment, à la cafétéria ou au restaurant si nécessaire...).
- Indiquer au stagiaire où trouver les informations utiles, comme le règlement de travail.

5. Les tâches à donner au stagiaire

En fonction de la durée du stage et du niveau de formation de l'étudiant, différentes tâches / missions peuvent lui être attribuées.

Les établissements ont chacun leurs exigences particulières en la matière. Certains se contentent de demandes assez vagues, tandis que d'autres ont des requêtes précises quant au type de tâches que l'étudiant doit réaliser durant son stage.

Les stages de dernière année en haute école supposent généralement une plus grande implication du stagiaire dans le travail effectué pour le service dans lequel il a été intégré. Etant donné que l'étudiant a normalement déjà acquis une certaine expérience, il est dès lors possible de lui confier des tâches plus complexes, sur des projets plus difficiles.

Les stages d'observation, organisés à l'université et en début de parcours en haute école ne permettent pas à l'étudiant une trop grande implication. Des tâches de soutien, des participations ponctuelles à des projets sont donc à préférer.

Le degré d'autonomie dont peut bénéficier le stagiaire dans l'accomplissement de ses tâches est également variable selon le type de stage, de l'étudiant. Les stages d'observation supposent un encadrement plus important de l'étudiant.

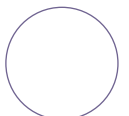
Quelques exemples de tâches et / ou missions pour les étudiants stagiaires

Ces exemples sont issus de l'enquête réalisée auprès d'anciens stagiaires et ont rencontré à la fois leurs attentes et celles de leur établissement.

- Communication interne:
 - Rédiger des articles pour le journal interne, la lettre d'information...
 - Rédiger, publier des news sur l'intranet.
 - Participer à la réalisation d'une page intranet.

- Participer à la gestion des outils de communication interne.
- Participer à un projet de développement d'un nouvel outil de communication interne.
 - ⇒ Un stagiaire peut être un plus, étant donné qu'il peut apporter des connaissances sur les dernières tendances en matière de communication, l'apparition de nouveaux outils...
- Réaliser des enquêtes sur certains aspects des outils de communication / la mise en place d'un nouvel outil / la satisfaction des utilisateurs / ...
 - ⇒ Attention, avec ce type de tâches, il faut que le stage soit d'assez long terme et que l'étudiant possède certaines compétences spécifiques ! Par contre, le regard externe du stagiaire (qui n'est pas un membre du personnel) peut être un plus pour ce genre d'enquêtes.
- Réaliser un outil de diagnostic ou de planning pour un aspect de la communication interne.
 - ⇒ Attention, pour ce type de tâches, le stage doit être suffisamment long et l'étudiant doit posséder certaines compétences spécifiques ! Exemple: un des répondants à l'enquête a dû réaliser, pendant son stage, un outil de planning permettant de déterminer si les publications internes donnaient la parole de manière équitable aux hommes et aux femmes, aux différents services...
- ...
- Communication externe:
 - Rédiger des news pour les sites web de l'organisation (toujours faire vérifier avant publication).
 - S'occuper de petits éléments de mise en page, du développement de pages / de contenu pour les sites web de l'organisation.
 - Réaliser de courtes enquêtes de satisfaction.
 - ⇒ Attention, pour ce type de tâches, le stage doit être suffisamment long et l'étudiant doit posséder certaines compétences spécifiques ! En outre, il faut être conscient que l'organisation de ce type d'enquête entraîne des coûts supplémentaires, et il faut donc s'assurer que les questions proposées par le stagiaire soient utiles / intéressantes / bien formulées.

- Analyser et faire des propositions en termes de structure de site, structure de page, mise en page pour les sites web: il peut être intéressant d'obtenir une vision externe du fonctionnement général des sites web de l'organisation.
- Si le timing est bon, faire participer le stagiaire au suivi d'une campagne, et / ou au monitoring de ses retombées dans la presse.
- Gérer la présence sur les réseaux sociaux.
 - ⇒ Mise en garde à ce sujet: nous vous déconseillons d'utiliser les stagiaires pour lancer votre présence sur tel ou tel réseau social, car ceux-ci supposent une gestion suivie, et cela risque de poser problèmes lors de leur départ. Le mieux serait de l'associer à la réflexion, et/ ou à l'élaboration d'une politique de l'organisation à ce sujet, afin de pouvoir bénéficier de ses apports en tant qu'utilisateur externe à l'organisation.
- ...
- Relations presse:
 - Rédiger des communiqués.
 - Si le timing le permet: aider à la préparation d'une conférence de presse.
- ...
- Évènements (internes ou externes):
 - Si le timing le permet: participer à l'organisation / la préparation d'un colloque, d'une journée d'étude...
- ...





6. La fin du stage: le(s) rapport(s) de stage et le feedback

6.1 Rapport(s) de stage

Chaque stage est clôturé par un rapport de stage, dans lequel l'étudiant doit pouvoir mettre en avant certains de ses accomplissements, et généralement répondre à une question de recherche en lien avec son stage.

Le maître de stage doit également remplir un rapport de stage, et y évaluer le travail de l'étudiant. Certains établissements ont des modèles de rapport très précis, tandis que d'autres sont plus généraux.

Si la phase de préparation (projet de stage) a été bien réalisée, et si le stage a été suivi par l'établissement scolaire, la phase d'évaluation ne devrait pas trop poser de problèmes. Le maître de stage évalue le travail effectué par le stagiaire au sein de son service en se basant sur ce qui a été défini lors de la phase "projet de stage". Il ne s'agit pas uniquement d'évaluer ce que le stagiaire a produit, mais aussi la manière dont il intègre l'information et arrive à mettre en pratique ses connaissances théoriques ou autres, ainsi que sa façon de s'insérer dans l'équipe.

En fonction des établissements scolaires, une évaluation plus détaillée pourrait être demandée. Il faut alors également tenter d'évaluer le développement de certaines compétences précises. Nous vous conseillons, pour que l'évaluation soit la plus bénéfique possible, de rencontrer le responsable de stage pour clarifier avec lui les exigences de l'établissement scolaire. Il faudrait également, si possible, avoir réalisé des feedbacks réguliers du travail de l'étudiant. Une dernière rencontre avec ce dernier, en lui présentant ses points forts et ses points faibles, est conseillée.

6.2 Évaluation et feedback de l'accueil du stagiaire

L'organisation d'un feedback de l'accueil du stagiaire au sein de l'organisation est une dernière étape, souvent oubliée par les organisations accueillantes. Elle est pourtant très utile pour

améliorer son offre de stage. Ce feedback est important, non seulement du strict point de vue de l'accueil de stagiaires, mais aussi en termes d'image de l'administration comme employeur attractif. En effet, au mieux un stage est perçu par les stagiaires au plus ils seront enclins à postuler pour un emploi au sein de l'organisation / entreprise accueillante.

Pour cela, nous vous conseillons deux volets : un volet basé sur les attentes de l'organisation elle-même et un volet basé sur l'expérience vécue par l'étudiant.

Pour le volet concernant les attentes de l'organisation, il s'agit d'évaluer les attentes liées aux tâches de l'étudiant : ont-elles apporté une plus-value ou ont-elles eu un impact négatif sur le déroulement du travail journalier de l'équipe ? En fonction des réponses apportées par les différents collaborateurs, une redéfinition des attentes par rapport à l'accueil d'étudiants peut être nécessaire. De même, il est fortement conseillé d'avoir un contact avec le stagiaire après son stage, pour lui poser quelques questions et recevoir son feedback sur la manière dont il a été accueilli.

Quelques questions intéressantes à se poser:

- Le stagiaire a-t-il eu trop besoin d'aide ? D'encadrement ?
- De quelle manière s'est déroulée l'insertion du stagiaire dans l'équipe ? Son arrivée a-t-elle eu un impact négatif / positif sur le travail de l'équipe ?
- L'arrivée du stagiaire a-t-elle eu un impact (trop) négatif sur la charge de travail des collaborateurs ?
- A-t-il reçu un encadrement suffisant ?

Quelques questions intéressantes à poser au stagiaire:

- Les tâches étaient-elles trop simples ? Le stagiaire s'est-il ennuyé ? A-t-il eu assez de travail ?
- Les tâches étaient-elles trop compliquées ? Comment a-t-il perçu son accueil dans l'équipe ? S'est-il senti intégré ?
- Les personnes chargées de son accueil étaient-elles suffisamment présentes ?
- Les tâches qu'il a effectuées correspondaient-elles à ses attentes ?
- Que retient-il de son stage ? Son expérience a-t-elle été positive? Négative ? Pour quelle(s) raison(s) ?

7. Check-list

Cette check-list reprend tous les éléments importants, étape par étape, auxquels il faut être attentif avant, pendant et après l'accueil d'un stagiaire:

Définir précisément les possibilités et disponibilités du service

- Personnes motivées et disponibles ?
- Tâches et activités compatibles ?

Trouver un stagiaire

- Faire connaître son offre de stage en contactant les établissements scolaires
- Site de l'IFA
- Site web de l'organisation
- Réseaux sociaux de l'organisation

Préparation de l'accueil

- Aspect administratif
 - Signature de la convention de stage
 - o Vérifier les assurances
 - o Indication du fait que le stage est non rémunéré
 - o Durée du stage
 - Indiquer le lieu où se trouvent les informations utiles (par ex. le règlement de travail)
 - Poste de travail
 - o Accès informatiques
 - o Le cas échéant, accès (badges)
 - o Le cas échéant, brochure d'accueil
 - o Le cas échéant, faire signer les clauses de confidentialité
 - Désigner, au sein du service, une personne responsable du suivi journalier du stagiaire
 - Rencontrer l'établissement scolaire et le stagiaire afin de définir les différentes attentes par rapport au stage, et les différentes tâches qui pourront être confiées au stagiaire (Projet de stage)

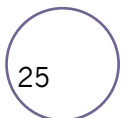
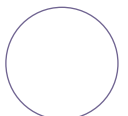
Pendant le stage

- Le premier jour : accueillir l'étudiant, lui présenter l'équipe, l'intégrer, lui expliquer en quelques mots le fonctionnement de l'administration fédérale, de l'organisation accueillante, l'organigramme et la place du service dans celui-ci

- Le premier jour : lui expliquer également les informations utiles comme les horaires, les points du règlement qui s'appliquent au stagiaire, que faire en cas de maladie, la cafétéria, le restaurant, comment contacter les personnes de confiance, les secouristes...
- Réaliser des feedbacks réguliers :
 - Du travail de l'étudiant
 - De son insertion dans l'équipe
 - De son point de vue : ses tâches correspondent-elles à ses attentes ? Est-il satisfait ? Se sent-il bien encadré ?
 - o Adapter les tâches de l'étudiant si nécessaire

Après le stage

- Évaluer le stage de manière complète
 - Se baser sur le projet de stage déterminé au début
 - Être le plus complet possible
 - Se concerter avec l'établissement scolaire pour clarifier leurs demandes en termes d'évaluation
- Évaluer l'accueil d'un stagiaire au sein du service
 - Avec les collègues
 - o Coûts / bénéfices ?
 - Par une petite enquête auprès du stagiaire lui-même
- Résilier les différents accès accordés au stagiaire
- En fonction des attentes des différents acteurs et de l'évaluation de l'expérience, se demander si l'offre doit être adaptée ou non: types de stages que l'on accepte, encadrement...



Two decorative circles are positioned at the top left of the page. The first circle is solid purple, and the second circle is a thin purple outline. The text '8. Plus d'infos' is placed to the right of the second circle.

8. Plus d'infos

- Après de votre service P&O
- Boîte à outils de l'IFA disponible sur le site de l'IFA:
www.ofoifa.belgium.be

Annexe 1: liste d'établissements scolaires proposant un cursus en communication

Établissements francophones

UNIVERSITÉS

Université libre de Bruxelles

Faculté de philosophie et lettres
30 avenue Depage (niveau 11), 1050 Bruxelles
Tél.: 02 650 44 48, e-mail: sic@ulb.ac.be,
site internet: <http://comm.ulb.ac.be/>

> Faculté de Philosophie et Lettres > Nos départements et nos études > Sciences de l'information et de la communication > Enseignement > [Information et communication](#)

Université catholique de Louvain – Université de Mons (programmes rassemblés)

Faculté des sciences économiques, sociales, politiques et de communication

Ruelle de la Lanterne Magique 14, 1348 Louvain-la-Neuve
Tél.: 010 47 27 97, e-mail: secretariat-comu@listes.uclouvain.be,
site internet: www.uclouvain.be/comu

> UCL > SECTEURS > Secteur des sciences humaines > Sciences économiques, sociales, politiques et de communication > Écoles et commissions d'enseignement > Communication - COMU > [Masters](#)

Université de Liège

Faculté de philosophie et lettres
Place du Vingt Août 7, 4000 Liège
Tél.: 04 366 32 79,
e-mail (secrétariat masters): AM.Dacchille@ulg.ac.be,
site internet: www.infocom.ulg.be

> Faculté de philosophie et lettres > Les Départements > Arts et Sciences de la communication > [Site du département des Arts et Sciences de la communication](#)



HAUTES ÉCOLES

Haute École Galilée

Institut des Hautes Études des Communications Sociales - IHECS
Rue de l'Etuve 58-60, 1000 Bruxelles
Tél.: 02 512 90 93, e-mail: stage@ihecs.be,
site internet: www.ihecs.be

Haute École Groupe ICHEC - ISC St Louis – ISFSC

Rue de la poste 111, 1030 Bruxelles
Tél.: 02 227 59 00, e-mail: info@isfsc.be,
site internet: www.isfsc.be
> ISFSC > [Bachelier en communication](#)

Haute École Libre de Bruxelles Ilya Prigogine

Campus Besme / Jupiter, Avenue Jupiter 201, 1190 Bruxelles
Tél.: 02 340 16 70, e-mail: secretariat.eco@helb-prigogine.be,
site internet: www.helb-prigogine.be
> Nos formations > [Relations publiques](#)

Haute École de la Ville de Liège

Rue Hazinelle 2, 4000 Liège
Tél.: 04 223 53 60, e-mail: info.economique@hel.be,
site internet: www.hel.be
> Formations > Économique > [Relations publiques](#)

Haute École de la Province de Liège

Campus 2000, Avenue Montesquieu 6, 4101 Jemeppe (Seraing)
Tél.: 04 237 95 86, site internet: www.provincedeliege.be
Avenue Montesquieu 6, 4101 Jemeppe-sur-Meuse, tél. 04 237 96 01
> Apprendre > Haute École > Bacheliers, Masters et
spécialisations > [Bachelier en Communication : la formation](#)

Haute École Louvain en Hainaut – HELHa

Section communication – Campus de Tournai
Rue de l'Écorcherie 16-20, 7500 Tournai
Tél.: 069 89 05 06, e-mail: social.tournai@helha.be,
site internet: www.helha.be
> HELHa > Études > Social > [Communication](#)

Section économique - Campus de Fleurus
ISC Fleurus, Rue de Bruxelles 99 – 101, 6220 Fleurus
Tél.: 071 81 15 89, e-mail: eco.fleurus@helha.be,
site internet: www.helha.be
> HELHa > Études > Économique > [Relations publiques](#)

Haute École provinciale du Hainaut - Condorcet

Implantation de Charleroi, rue de la Bruyère 151, 6001 Marcinelle

Tél.: 071 60 93 30, e-mail: secr.soc@condorcet.be,

site internet: www.condorcet.be

> HEPH Condorcet > Les formations > [Communication](#)

Établissements néerlandophones

UNIVERSITÉS

Universiteit Antwerpen

Faculteit Politieke en Sociale Wetenschappen

Stadscampus · gebouw M, lokaal M. 140,

St-Jacobstraat 2, 2000 Antwerp

Tél.: 03 265 53 35, e-mail: secretariaat.psw@uantwerpen.be,

site internet: www.uantwerpen.be

- > Master 60 Communicatie: Media studies
Studeren, onderwijs en vorming > Opleidings- en vormingsaanbod > Master in de communicatiewetenschappen: [mediastudies](#)
- > Master 60 in de communicatiewetenschappen: strategische communicatie
Studeren, onderwijs en vorming > Opleidings- en vormingsaanbod > Master in de communicatiewetenschappen: [strategische communicatie](#)
- > Master 60 in de politieke communicatie
Studeren, onderwijs en vorming > Opleidings- en vormingsaanbod > [Master in de politieke communicatie](#)

Universiteit Gent

Faculteit Politieke en Sociale Wetenschappen

Universiteitstraat 8, 9000 Gent,

Tél.: 09 264 67 80, e-mail: fsa.psw@ugent.be,

site internet: www.ugent.be

- > Opleidingen › Masteropleidingen > [Master of Science in de communicatiewetenschappen \(communicatiemanagement\)](#)
- > Opleidingen › Masteropleidingen > [Master of Science in de communicatiewetenschappen \(nieuwe media en maatschappij\)](#)



Vrije Universiteit Brussel

Faculteit Economische en Sociale Wetenschappen – Vakgroep
Communicatiewetenschappen

Pleinlaan 5, 2e verdieping, Lokaal 2.50, 1050 Brussel

Tél.: 02 614 81 50, e-mail: cvaerema@vub.ac.be,

site internet: www.vub.ac.be

> [Master of Science in de Communicatiewetenschappen](#)

Katholieke Universiteit Leuven

Faculteit Sociale Wetenschappen

Parkstraat 45, bus 3600, 3000 Leuven,

site internet: www.soc.kuleuven.be

Tél.: 016 32 30 40, e-mail: info@soc.kuleuven.be,

site internet: <http://soc.kuleuven.be>

> Faculteit Sociale Wetenschappen > Toekomstige studenten >

[Master in de bedrijfscommunicatie](#)

> Faculteit Sociale Wetenschappen > Toekomstige studenten >

[Master in de communicatiewetenschappen](#)

HAUTES ÉCOLES

Artesis Plantijn Hogeschool Antwerpen

Management en Communicatie

Campus Meistraat, Meistraat 5, 2000 Antwerpen

Tél.: 03 220 55 20, e-mail: mc@ap.be, site internet: www.ap.be

> Management en Communicatie > Opleidingen >

[Communicatiemanagement](#)

Artevelde Hogeschool

Campus Kantienberg, Voetweg 66, 9000 Gent

Tél.: 09 234 71 30

e-mail: info.communicatiemanagement@arteveldes.be,

site internet: www.arteveldehogeschool.be

> Studeren > Opleidingen > Bachelor > [Bachelor in het](#)

[communicatiemanagement](#)

Erasmus Hogeschool Brussel

Departement Management, Media & Maatschappij

Campus Dansaert Bloemenhof,

Zespenningenstraat 70, 1000 Brussel

Tél.: 02 213 61 10, e-mail: mmm@ehb.be,

site internet: www.erasmushogeschool.be

> Opleidingen > Management, Media & Maatschappij > [Bachelor in het communicatiemanagement](#)

Hogeschool PXL

Departement Media & Tourism

Vildersstraat 5, 3500 Hasselt

Tél.: 011 77 50 80, e-mail: mediaandtourism@pxl.be,

site internet: www.pxl.be

> Departementen > PXL-MEDIA & TOURISM > [Bachelor in het communicatiemanagement](#)

Hogeschool Thomas More Mechelen-Antwerpen

More Media School

Campus Mechelen De Ham, Raghenooplein 21bis, 2800 Mechelen

Tél.: 015 36 91 50, e-mail: info.deham@thomasmore.be,

site internet: www.thomasmore.be

> Opleidingen en vormingen > Interessegebieden > Toerisme, communicatie en journalistiek > [Bachelor in het communicatiemanagement](#)

Hogeschool West-Vlaanderen (HOWEST)

Campus Renaat de Rudderlaan,

Renaat de Rudderlaan 6, 8500 Kortrijk

Tél.: 056 23 98 60,

e-mail (opleidingscoördinator): tom.delmotte@howest.be,

site internet: www.howest.be

> Renaat de Rudderlaan (Kortrijk) > Opleidingen > [Communicatiemanagement](#)

Remarque: il existe également des établissements de promotion sociale proposant des cursus en communication pour lesquels des stages sont requis. Certaines institutions fédérales accueillent également ces stagiaires.



Annexe 2: liste de services de communication fédéraux "accueillants"

Voici, par ordre alphabétique, la liste des services de communication fédéraux qui accueillent régulièrement des stagiaires, ainsi que leurs points de contact. Attention ! Cette liste ne constitue pas une garantie, les places étant souvent limitées.

Bibliothèque royale de Belgique

Personne de contact: Kay Sarot

Tél.: 02/519 53 13

E-mail: hr@kbr.be

Caisse Auxiliaire de paiement des allocations de chômage

Personne de contact: Marcel Claes

Tél.: 02/ 209 13 87

E-mail: marcel.claes@Hvw-Capac.fgov.be

Institut fédéral pour le Développement durable

Personne de contact: Veerle Custers

Tél.: 02/ 501 04 63

E-mail: veerle.custers@fido.fed.be

Institut géographique national

Personne de contact: Johan Ponsaerts

Tél.: 02/629 82 13

johan.ponsaerts@ngi.be

Institut pour l'égalité des femmes et des hommes

Personne de contact: Elodie Debrumetz

Tél.: 02/ 233 49 47

E-mail: elodie.debrumetz@iefh.belgique.be

Institut royal du patrimoine artistique

E-mail: stage@kikirpa.be, à l'attention deGéraldine Patigny

Musée des instruments de musique

Personne de contact: Damien Filippi

Tél.: 02/545 01 54

E-mail: d.filippi@mim.be

Office national d'allocations familiales pour travailleurs salariés

Personne de contact: Pascale Mégal

Tél.: 02/237 20 30

Office national de l'emploi

Personne de contact: Philippe Chavalle

Tél: 02/515 44 35

E-mail: dircom@onem.be

Office national des pensions

Personne de contact: Florent Mages

Tél: 02/529 24 00

E-mail: communication.externe@onp.fgov.be

Office national de sécurité sociale des administrations provinciales et locales

Personne de contact: Cristiano Antunes

Tél.: 02/239 11 91

E-mail: cristiano.antunes@onssapl.fgov.be

Régie des bâtiments

Personne de contact: Johan Vanderborght

Tél.: 02/541 65 05

E-mail: johan.vanderborght@regiedesbatiments.be

SPF Affaires étrangères, Commerce extérieur et Coopération au développement

Personne de contact: Johan Van Hove

Tél.: 02/501 87 81

E-mail: johan.vanhove@diplobel.fed.be

SPF Chancellerie du Premier Ministre

Personne de contact: Directeur général de la communication externe

Tél.: 02/287 41 20

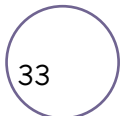
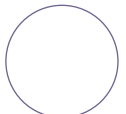
E-mail: communicationexterne@premier.belgium.be


SPF Economie, PME, Classes moyennes et Energie

Personne de contact: Isabelle Masson

Tél.: 02/277 82 48

E-mail: Isabelle.masson@economie.fgov.be





SPF Emploi, Travail et Concertation sociale

E-mail: dircom@emploi.belgique.be

SPF Justice

E-mail: stages@just.fgov.be

SPF Mobilité et Transports

E-mail: info@mobilite.fgov.be, à l'attention d'Audrey Davister

SPF Personnel et Organisation

E-mail: fedwebteam@p-o.belgium.be

SPF Santé publique, Sécurité de la chaîne alimentaire et environnement

Personne de contact: Meinhart François

E-mail: communication.COM@health.belgium.be

SPF Sécurité sociale

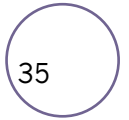
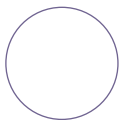
E-mail: selection@minsoc.fed.be

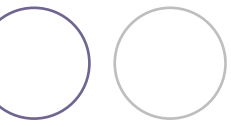
SPP Politique scientifique

Personne de contact: Wim De Vos

E-mail: wim.devos@belspo.be

Pour en savoir plus sur l'offre de stage des autres organisations fédérales, la liste complète des organisations fédérales est disponible sur Fedweb, rubrique A propos de l'organisation > A propos de l'administration fédérale > [Aperçu des organisations fédérales](#).

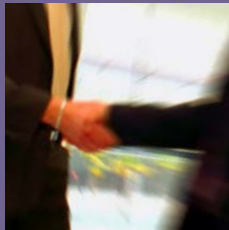






SPF Chancellerie du Premier Ministre
Direction générale Communication externe
Rue de la Loi 16
1000 Bruxelles
Tél.: 02/501.02.11
E-mail: communicationexterne@premier.belgium.be
www.belgium.be

SPF Personnel et Organisation
Direction générale Communication interne et Gestion des connaissances
Rue de la Loi 51
1040 Bruxelles
Tél.: 02/790.58.00
E-mail: info@p-o.belgium.be
www.p-o.belgium.be



Editeur responsable: Marc Van Hemelrijck • rue de la Loi 51 • 1040 Bruxelles
Dépôt légal: D/2014/7737/9
Mai 2014

