

ECOLE POLYTECHNIQUE
Promotion X98

RAPPORT de STAGE de CONTACTS HUMAINS

Elève : NGO DUC Thanh
Lieu du stage : Hôtel Sofitel Plaza SaiGon,
17 rue Le Duan,
HoChiMinh ville, VietNam
Durée du stage : 21 Août - 15 Septembre 2000

SOMMAIRE

I. INTRODUCTION	3
II. PRESENTATION DU STAGE	4
2.1. Les motivations	4
2.2. L'entreprise d'accueil	4
2.3. Le déroulement du stage	5
2.3.1. Arrivée et logement	5
2.3.2. Travail effectué	5
2.3.3. Comment je me suis intégré dans l'équipe	7
III. ENSEIGNEMENTS TIRES DU STAGE	8
3.1. Les relations humaines au sein de l'entreprise	8
3.1.1. Les employés et les relations horizontales	8
3.1.2. Les relations verticales - l'ordre hiérarchique	9
3.2. Méthodologie de travail	10
3.3. Le métier d'hôtellerie	11
3.4. La mentalité du Sud du VietNam	12
IV. CONCLUSION	13

I. INTRODUCTION

Dans le cadre de la formation humaine de l'Ecole Polytechnique, le stage de contacts humains, aussi dit le stage d'ouvrier, est une occasion pour que les élèves puissent **s'intégrer** dans un groupe de travail, **enrichir** leurs connaissances sociales. Personnellement, c'est la **unique occasion** que je ne peux pas trouver ailleurs, qui me permet de découvrir le monde hors des matières scientifiques, hors des campus universitaires. Un stage de contacts humains a pour but de me placer dans des conditions aussi proches que possible de celles du personnel chargé des tâches d'exécution, de s'intégrer dans une équipe et d'exercer ma capacité à analyser des rapports humains entre les différentes catégories socioprofessionnelles. Pour ces raisons, j'ai choisi donc à effectuer un stage de contacts humains.

Mon stage avait lieu du 21 Août au 15 Septembre 2000 à l'hôtel Sofitel Plaza Saigon, HoChiMinh ville, VietNam.

Construction du rapport

Ce rapport se compose essentiellement quatre parties: l'introduction (cette partie), la présentation du stage, les enseignements tirés du stage, la conclusion. A la fin du rapport se trouve une copie de l'attestation que mon patron m'a donnée. Les deux parties principales sont la présentation du stage et les enseignements tirés du stage. Le but du rapport est de chercher à analyser l'environnement de travail, la condition de travail et surtout les relations entre les personnel de l'hôtel qui jouent un rôle important dans le fonctionnement du système.

II. PRESENTATION DU STAGE

2.1. Les motivations :

En tant qu'élève étranger, je ne suis pas obligé de faire un stage de contacts humains. Au début de l'année, je n'avais même pas l'intention de le faire. Pourtant par la suite, grâce aux raisons données au-dessus (*la partie d'introduction*), j'étais de plus en plus intéressé à ce stage.

Pourquoi j'ai choisi le secteur d'hôtellerie:

Dès mon enfance, j'avais déjà des impressions inoubliables des personnels d'un hôtel. Ils sont toujours accueillants. Bien que parfois les clients soient exigeants et énervants, ils gardent toujours leur sourire. Tous ça restaient un mystère pour moi. Derrière ces sourires, pensais je, doivent exister aussi des soucis, des inquiétudes, des colères, du stress, car normalement une personne ne peut être de bonne humeur tout le temps. La curiosité m'a poussé à demander à faire mon stage dans l'hôtel Sofitel Plaza SaiGon et j'ai été accepté.

Pourquoi j'ai choisi HoChiMinh ville, VietNam :

VietNam est un pays dont l'histoire avait pleine de challenges et difficultés. La guerre a terminé il y a 25 ans mais il existe encore beaucoup de différences entre le Sud et le Nord. Ayant vécu et grandi à HaNoi, au Nord du VietNam, je voulais toujours aller au Sud, non seulement pour visiter mais aussi pour m'intégrer dans une équipe de travail, pour que je puisse mieux comprendre la culture et les habitants du Sud.

Pourquoi j'ai chois Sofitel Plaza :

Sofitel Plaza Saigon est un hôtel français dont le chef, monsieur Jaques Serpollier, est aussi un français. C'était le meilleur hôtel du VietNam de l'année dernière. En faisant le stage chez Sofitel, j'ai de la chance de rencontrer plusieurs types de personnels et surtout de travailler sérieusement dans un bon et efficace mécanisme

2.2. L'entreprise d'accueil:

Sofitel Plaza se situe sur une très belle rue au coeur de Saigon. C'est un grand hôtel de cinq étoiles qui est sélectionné comme le meilleur hôtel du VietNam de l'année 1999. Les clients viennent des quatre coins du monde. Ce sont souvent des millionnaires, de riches touristes ou des participants à des conférences de haut

niveau. L'hôtel est réputé notamment pour ses gastronomies et pour son parfait service.

Sofitel a 300 chambres à louer et le pourcentage d'occupation est de 80% à 100%. Son effectif se compose d'environ 350 employés dans plusieurs services. Parmi eux, il y a environ 25 stagiaires comme moi. Les autres ne signent qu'un contrat de une ou deux années pour l'option de renouvellement de l'hôtel. Un stagiaire qui veut être embauché doit effectuer un stage duré au moins trois mois. La plupart des employés travaillent dans Front Office (FO), le room service, les cuisines et les restaurants. Un poste dans cet hôtel est en général mieux payé et plus intéressant que le même ailleurs. Pour cette raison que Sofitel a toujours un excès de demande d'emploi. Donc les employés doivent toujours montrer leurs capacités, leurs efficacités pour pouvoir obtenir le renouvellement de contrat. Le Directeur général, Monsieur Jaques Serpollier, est un français qui comprend bien les coutumes Vietnamiennes. Sa manière de diriger l'hôtel touche beaucoup ses embauchés. Cela est aussi un facteur qui pousse le développement de l'hôtel.

2.3. Le déroulement du stage:

2.3.1. Arrivée et logement:

Je suis arrivé à HoChiMinh ville dans l'après-midi du 20 Août. Je n'avais qu'une demi-journée pour m'installer et découvrir les rues, le rythme du SaiGon. Saigon est plus vivant et dynamique que HaNoi. Je me suis logé dans un petit appartement qui n'est pas loin de Sofitel. Mes voisins étaient des étudiants venus de plusieurs villes. Je n'avais aucune difficulté à faire la connaissance avec eux. C'est un endroit où j'ai pu mieux comprendre la jeune culture du Sud.

A 8h du matin le 21/8/00, ma première journée dans le rôle un réceptionniste - stagiaire commence

2.3.2. Travail effectué:

Equipe de travail :

J'ai commencé à travailler dès la première journée à Sofitel. Grâce à mon niveau linguistique, le Directeur du personnel m'a désigné d'être dans l'équipe des réceptionnistes. Ici, j'étais accueilli dans une ambiance très amicale et chaleureuse.

C'est une équipe de sept jeunes dont deux *caissiers* qui s'occupent de la monnaie, deux *concièrges* concernant toutes les demandes de clients comme louer un taxi, organiser les tours touristiques,.... Les deux autres et moi s'occupent le processus de check in et check out et nous avons aussi le rôle de répondre à toutes les questions concernant l'hôtel. Le travail de chacun n'est pas définitivement fixe. Chaque individu doit être capable de tout faire pour qu'il puisse aider les autres à l'heure de pointe et pour qu'il puisse accomplir les tâches quotidiennes de son collègue en cas d'absence de quelqu'un. Je travaille aussi souvent et volontairement dans le rôle d'un *concièrge*.

Emploi du temps :

Ma première journée a été consacré à la découverte des tâches à réaliser. Mes collègues m'ont appris petit à petit l'organisation de travail au sein de l'équipe. Chaque jour, je travaillais 8 heures. Avec une heure de manger et de changer les vêtements, ça faisait en total 9 heures par jours. Le week-end ne durait qu'une journée et demie. Ça veut dire si une semaine j'ai 2 journées pour prendre du repos, la semaine suivante je n'en ai qu'une.

Etant réceptionniste dans un hôtel de luxe, on n'a pas le droit de s'asseoir pendant 8 heures de travail, ça causait vraiment des problèmes avec mes pieds. J'étais exténué pendant mes premières journées. De plus en plus, je me suis habitué.

Pendant la semaine, notre équipe travaillait normalement 4 matins (de 6h à 14h 30) et 3 après-midi et soir (de 14h à 22h30). Alors, on avait toujours 30 minutes pour la passation entre deux équipes. Le travail n'est pas le même entre le matin et l'après-midi. Le matin, il y a normalement plus de clients qui check out que ceux qui check in, et inversement pour l'après-midi. Donc, **le changement l'horaire me permettait** de mieux comprendre le travail d'un réceptionniste.

Mon travail dans le rôle d'un réceptionnistes :

Chaque jour, je devais exécuter et accomplir divers tâches. La réception est un des plus importants secteurs dans l'hôtel. Ce sont les réceptionnistes avec qui les clients contactent les premiers. Par conséquent, les réceptionnistes doivent avoir de certaines qualités nécessaires. Ils doivent posséder au moins un bon niveau d'une langue étrangère afin de pouvoir comprendre et répondre rapidement des demandes de clients. Chacun a une cocarde indiquant les langues qu'il parle sur son uniforme.

Les clients peuvent arriver et sortir à n'importe quelle heure. Donc nous devons nous tenir debout et être toujours prêts pendant 8 heures de travail. C'était moi qui occupais les clients français et chinois. Quand ils venaient et voulaient *check-in*, c'est à dire qu'ils voulaient louer une chambre, je devais tout d'abord chercher dans l'hôtel une chambre libre et convenable avec leur demande (chambre fumée ou non fumée, chambre double ou singulière...). Tout ça s'est fait avec l'aide de l'ordinateur et je n'avais normalement aucune difficulté. En donnant les clés aux clients, je leur présentais généralement l'ensemble de l'hôtel: le restaurant, la piscine, le centre de commerce.... *Check-out* pour moi était plus simple parce que cette fonction concernait de l'argent, et c'étaient les deux caissiers qui l'occupaient. Pour eux, il fallait bien faire attention à compter la somme totale que les clients devaient payer. Pendant ma période chez Sofitel, il y avait deux fois que la caisse manquait de l'argent, une fois 70 dollar et l'autre 50 dollar. Les caissiers devaient dédommager. Heureusement, ce n'était pas une très grande somme.

Quand les clients me posait des questions, je devais aussi les écouter attentivement et cordialement. Ce ne sont normalement que des questions sur HoChiMinh ville et sur les services de l'hôtel, par exemple « Quel est le meilleur restaurant de la ville ? », « Quels sont les beaux endroits que je peux visiter ? », « Où je donne mes vêtement pour les faire laver ? »,... Quelques fois, je ne pouvais pas répondre certaines questions, et mes collègues m'aidaient à m'en sortir. Après quelques temps, j'arrivais à savoir tout répondre et j'arrivais aussi à mieux comprendre HoChiMinh ville et **Sofitel**.

2.3.3. Comment je me suis intégré dans l'équipe :

J'ai été tout d'abord considéré par l'équipe comme un jeune stagiaire non qualifié et sans expérience. Au cours de mon stage, j'ai pu montrer peu à peu ma capacité de faire et d'accomplir diverses tâches. J'ai en conséquence gagné la confiance des autres et gagné aussi une appréciation de la part des responsables. Comme je peux parler le français et le chinois car personne d'autre dans l'équipe ne les parlent, j'ai résolu des difficultés rencontrés par mes collègues lorsqu'il y avait des clients qui ne parle que le français ou le chinois. Les relations entre moi et les autres employés (non seulement les membres du groupe mais aussi les autres employés dans l'hôtel) s'amélioraient chaque jour.

De cette manière, j'ai pu rencontrer facilement, en dehors des horaires de travail, des employés de l'hôtel. Ces contacts informels me sont apparus extrêmement intéressants pour m'intégrer à l'équipe. J'avais l'occasion d'avoir de profondes discussions avec mes camarades de travail. Un climat de confiance se crée quand on a partagé nos expériences passées. Cela m'a en outre permis d'observer plus aisément les relations de travail, les personnalités m'étant devenues plus familières par de nombreux jugements, toujours subjectifs, bien sûr, mais toujours intéressants.

Dès la deuxième semaine, tous les membres de l'équipe m'ont adopté comme un jeune frère. J'y me suis complètement intégré.

III. ENSEIGNEMENTS TIRES DU STAGE

3.1. Les relations humaines au sein de l'entreprise:

Les relations entre personnes dans l'entreprise sont de deux types très différents

- *Les relations horizontales entre les personnels d'un même niveau hiérarchique (plus tôt entre les employés).*
- *Les relations verticales de subordonné à supérieur*

3.1.1. Les employés et les relations horizontales:

La familiarité

J'aimerais ici aborder seulement les employés dans Sofitel. Ils ont entre eux, indépendamment de leur fonction exacte, un certain nombre de points communs qui les caractérisent: situés au bas échelon de la hiérarchie, un travail répétitif, la modestie de leur salaire. Tous ces points communs créent des liens entre les employés. Il existe une réelle solidarité entre eux. Les relations sont très amicales. La plupart des employés se tutoient. Es peuvent se moquer l'un de l'autre sans peur de lui faire mal. Es ont toujours des discussions animés lors des pauses. Bien entendu, parfois il existe quelques petits conflits, mais ceux-ci restent limités et n'appartient qu'à quelques individus.

Attitude face au travail :

La majorité des employés considèrent que leur travail ne représente qu'une source de revenus, ni plus ni moins qu'une tâche à accomplir en échange de laquelle ils reçoivent leur salaire. Pour les autres, au contraire, le travail occupe une place très importante: c'est le centre de leur monde, leur place dans la société, leur raison d'être. Le contraste entre les deux états d'esprit est très visible. Cela influence énormément sur leurs attitudes face au travail :

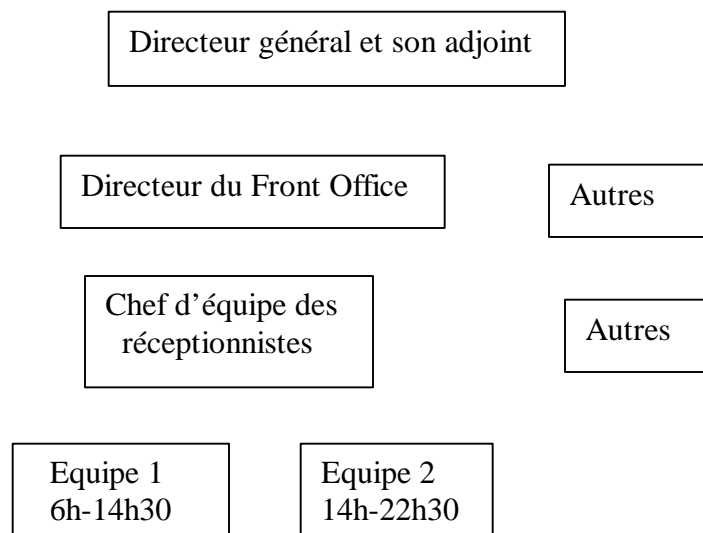
- ? Un certain nombre entre eux aime vraiment le métier d'hôtellerie. Ils travaillent passionnément et sont appréciés par leur supérieur et leurs collègues. Ils ont la chance d'obtenir un bon contrat et d'être promu à un poste supérieur.
- ? D'autres considèrent que Sofitel n'est qu'une station où ils gagnent de l'argent et obtiennent des expériences en attendant un meilleur travail. Ceux-ci sont souvent des jeunes éduqués. Ils appartient au type de

travailleurs qui n'aiment pas, peut-être, forcément ce qu'ils font mais aiment le travail bien fait ; ceux-ci n'ont pas besoin de menaces de sanctions pour soigner leur travail, ils le font spontanément.

- ? D'autres font également un travail correct mais ont besoin de la surveillance de l'encadrement et de la possibilité de sanctions en cas de négligences sur le travail demandé.
- ? D'autres enfin n'ont aucune volonté de travailler. Ils font le moins possible pour sans risquer de perdre leur place. Cette catégorie d'individus est détestée par les autres employés, qui doivent non seulement supporter de les voir ne rien faire, mais en plus subir les conséquences dans leur travail car toutes les tâches effectuées par une même équipe dépendent les unes des autres. Heureusement dans mon équipe, ce type de personne n'existe pas.

3.1.2. Les relations verticales - l'ordre hiérarchique:

Dans l'hôtel Sofitel, l'ordre hiérarchique est représenté comme la figure :



L'ordre hiérarchique dans l'hôtel Sofitel Plaza Sai Gon

Les chefs sont divisés en deux parties très distinctes. En effet, les chefs d'équipes et les responsables qui travaillent avec les employés, qui portent des uniformes de travail n'ont rien à voir avec les autres cadres. Il n'y a quasiment aucune différence entre ce type de chefs et les employés sauf c'est lui qui incombe la responsabilité de gérer et de guider ses équipes. Ainsi, il n'était par exemple pas rare de voir un employé "tape sur l'épaule" de son chef, le tutoye ou plaisante avec lui. Ici les différences hiérarchiques ont tendance à disparaître.

Les cadres plus élevés dans la hiérarchie se distinguent par le fait qu'ils ne sont pas présents en permanence. L'ordre hiérarchique du personnel est toujours respecté : c'est le chef qui donne des ordres et les subordonnés qui les exécutent. Les employés doivent leur vouvoyer.. Un chef donne assez facilement un ordre à son inférieur comme

« j'ai envie de voir ceci, cela », etc. Alors qu'un subordonné, pour demander aux autres de faire quelque chose, doit être aussi cordial que possible. Les décisions du chef n'étaient que très rarement remises en question. Pendant mon stage au Sofitel, il y avait quelques fois les conflits entre les cadres et le personnel exécutant. J'ai témoigné au moins trois fois le vice-directeur général venait nous voir et nous a critiqué fortement car il y avait des plaintes des clients. Ce fait exerçait parfois une lourde pression sur les employés.

Dans la plupart du cas, les chefs, plutôt que de faire valoir leur supériorité hiérarchique, préféraient avoir une attitude amicale avec les employés. De plus, j'ai pu constater que, grâce à ces relations amicales, le chef avait pu gagner la confiance et donc le respect de ses subordonnés comme de ses supérieurs. La présence des chefs parmi leurs subordonnés est donc essentielle pour un travail efficace et pour avoir de bonnes relations

En général, les relations horizontales se font dans une ambiance sympathique, du moins dans le bas de la hiérarchie. Les relations verticales sont, elles, plus formelles.

3.2. Méthodologie de travail:

Le mois de stage effectué dans cet hôtel m'a permis de tirer beaucoup de renseignements sur les conditions nécessaires qui sont essentielles pour l'efficacité du travail.

Pour les membres du groupe :

Tout d'abord, pour les membres du groupe, il faut avoir quelques caractères typiques. La motivation au travail est peut-être la caractéristique la plus nécessaire, sans laquelle personne ne peut être efficace. Grâce à la motivation, chaque membre de l'équipe peut s'intégrer dans l'équipe, et travaille surtout pour l'équipe. En outre, chacun doit se sentir intégré dans l'équipe et reconnu pour le travail qu'il fournit, sinon il perd son courage. Ce sentiment de participation à un groupe peut comprendre de plusieurs aspects, notamment les relations avec les camarades (aspect horizontal) et les appréciations par les supérieurs (aspect vertical). La communication des membres du groupe est vraiment essentielle, faute de quoi l'équipe n'est que des individus indépendants. Les tensions entre eux doivent être modérées pour donner un sentiment de communauté dans le travail.

Pour les chefs :

L'influence du chef d'équipe est cruciale et indispensable pour l'efficacité du travail. Sans un meneur compétent, une équipe même d'élites ne peut dans aucun cas réussir. Pour que le mécanisme fonctionne sans accroc, le chef doit maintenir de bonnes relations avec ses subordonnés et les placer dans des conditions de travail leur permettant de s'exprimer au mieux. Il faut donner les compliments et les reproches dans des moments convenables. En plus, le meneur doit aussi savoir donner des ordres et prendre des décisions quand il faut. Pendant un mois au Sofitel, j'avais heureusement une superbe chef d'équipe, qui était sélectionnée comme la meilleure employée de l'hôtel de l'année dernière. Elle avait plein d'expériences et savait confronter avec tous les problèmes posés. Elle était notre vraie amie et nous

encourageait toujours à nous exprimer dans le travail. Elle avait donc gagné notre confiance et notre respect et même ceux de ses supérieurs.

En bref, pour pouvoir être le meneur d'un groupe, il n'est **pas nécessaire de savoir tout faire, mais il est nécessaire de savoir motiver son équipe et de déléguer le travail.**

Conditions de travail :

Les conditions de travail jouent aussi un rôle important dans le fonctionnement du système. Celles-ci permettent aux employés de se sentir être dans un bon et agréable environnement, de exprimer leurs capacités le mieux possible. Sur ce sujet, l'hôtel Sofitel a fait beaucoup d'efforts. Pendant mon stage, l'hôtel a organisé deux fois des excursions pour ses salariés. En plus, il y a une réunion mensuelle pour tous les personnels de l'hôtel. Lors de cette occasion, les chefs rencontrent leur subordonnés et distribuent les récompenses aux brillants employés du mois. Ces faits ont donné à tous les salariés du Sofitel beaucoup de joie et plein d'enthousiasme dans le travail. La cafétéria du personnel de l'hôtel est un autre exemple. Elle est très bien organisée et les repas sont bien préparés. C'est l'endroit où les employés mangent et où les discussions s'animent. Le moment de manger m'a permis de faire la connaissance avec plusieurs salariés de l'hôtel, hors des membres dans mon équipe. Etre dans la cafétéria du Sofitel, c'était pour moi le moment précieux dans la journée.

3.3. Le métier d'hôtellerie:

Avant de se lancer dans l'analyse du métier d'hôtellerie, il faut se familiariser avec le concept « les clients sont les rois ». Cette notion symbolise la différence de niveau social dans la relation vendeur-acheteur. En effet, les clients d'un hôtel de luxe exige toujours un niveau de service très élevé ce qui demande les employés d'avoir une attitude de respect extrêmement poussé que l'on est peu habitué à voir dans les autres domaines. Mon chef d'équipe a insisté « **dans tous les cas, les clients ont toujours raison** » . Elle a dit la vérité.

L'hôtellerie n'est pas du tout un métier simple et agréable. Etant un employés dans un hôtel aussi chic comme Sofitel, ça veut dire il faut être capable d'endurer des rythmes de travail très lourds. Dans certains cas, il faut savoir sourire même quand on n'est pas content du tout. C'est un endroit où on ne peut pas vivre avec sa nature humaine, où on doit créer soi-même une deuxième face qui est tout à fait différent avec celle de la vie normale. C'est la face du travail, qui n'exprime que les sourires, la hospitalité, la joie. Tous les inquiétudes, les soucis, les colères venant de plusieurs causes dans la vie quotidienne semblent à disparaître. Certes, car une personne normale ne peut en faire accroire à soi-même tout le temps, la face réelle a une certaine influence sur la deuxième. Voici un exemple que je peux citer: lors de ma deuxième semaine du mon stage, une caissière dans notre équipe avait des problèmes avec son copain. Elle ne pouvait pas être motivée et joyeuse comme d'habitude. Elle ne pouvait non plus se concentrer sur le travail. Par conséquence, un jour quand le travail s'était terminé, il manquait 70 dollar dans la caisse et c'était elle,

malheureusement, qui devait le dédommager. Peut-être elle avait mal compté en rendant de l'argent au client.

L'hôtellerie est un métier qui nous permet de rencontrer plusieurs types de personnel. Nous avons des clients qui viennent de quatre coins du monde. Chaque client a sa propre personnalité. Il y en avait certains qui étaient très aimables. Ils essayaient de faciliter notre travail et parfois, ils nous ont donné le pourboire. D'autres clients, par contre, étaient désagréables. C'est le type de personnel qui pense que l'argent est anonyme avec la puissance. Ils n'aimaient que nous donner des ordres et s'ils n'étaient pas contents, ils grondaient.

Grâce à la possibilité de toucher plusieurs types de personnalités, on peut ici entraîner les langues étrangères, développer la capacité de communication, obtenir des expériences précieuses... L'hôtellerie est donc aussi un métier vraiment intéressant.

Cependant, **l'hôtellerie n'est pas un métier qu'une personne située au bas échelon de la hiérarchie peut suivre dans toute sa vie.** A part des responsables, qui sont beaucoup mieux payés et assurés de leurs postes, les autres employés de l'hôtel doivent essayer de travailler pour but de renouveler leur contrat car il y a toujours un excès de demandes d'emploi dans un hôtel du luxe. Ce métier ne réserve que, généralement, aux jeunes. Parfois je remarquais les inquiétudes dans les yeux de quelques employés. Ils ne savaient pas ce qu'ils vont faire en quittant l'hôtel. Cette question les tourmente. La plupart entre eux m'a dit qu'ils aimaient trouver un autre travail, qui est plus assuré, pour gagner leur vie et pour nourrir leur famille. La durée moyenne du travail d'un employé dans Sofitel est environ deux années.

3.4. La mentalité du Sud du VietNam:

Pendant un mois d'immersion au fond de la rythme du SaiGon, j'avais l'occasion de découvrir une ville et les hommes que j'aimais comprendre dès mon enfance. SaiGon dort trop tard, beaucoup plus tard que HaNoi. C'est peut-être anormal à HaNoi, si l'on est dans les rues à deux heures du matin. Contrairement pour SaiGon, à cette heure là, il y a encore pleine de monde sur les routes. Beaucoup de restaurants sont ouverts toute la nuit. Les bruits sont partout. SaiGon est une ville très jeune et animée. En rencontrant des gens du Sud dont la majorité sont les jeunes, et en discutant avec eux, j'ai constaté qu'ils sont plus ouverts et peuvent s'exprimer plus facilement que ceux du Nord. Il est vraiment facile et intéressant de faire la connaissance avec eux. Parfois après avoir changé seulement un sourire éclatant, ils m'ont considéré comme leur bon ami. Ils m'ont par conséquent invité à participer à plusieurs activités : aller à la discothèque, visiter de beaux sites, manger... Cela m'a donné des occasions précieuses d'observer la jeune culture du Sud. J'ai l'impression que les jeunes ici ont tous de grandes ambitions et sont plutôt optimistes. Ces qualités facilitent leur travail et aussi leur vie privée. Ils, je pouvais affirmer, sont plus jeunes que leurs amis du Nord. **Je me demande si ces caractères viennent de la jeune histoire du Sud ou de la période où les américains sont venus ici.**

Ce séjour au Saïgon m'a permis de découvrir une ville aux modes de vie et aux mentalités différents de ma ville natale. En plus, ce séjour m'a aussi permis de développer mon ouverture d'esprit.

IV. CONCLUSION

Venant après une année d'études à l'X, le stage de contact humains est une bonne occasion de voir autre chose. De ce stage j'ai acquis une certaine expérience professionnelle. J'ai découvert à travers lui les complexes relations humaines qui touche la vie en entreprise. En m'intégrant parmi les employés et en effectuant leur travail, j'ai pu observer de l'intérieur leur façon de vivre, leur perception du travail et de leur vie professionnelle, j'ai appris des leçons que je connaîtrais jamais sans travailler avec eux. Au-delà de l'expérience professionnelle, ce stage était pour moi l'occasion d'obtenir des expériences personnelles. J'ai eu la chance d'effectuer mon stage dans une ville où la philosophie de la vie est si différente de la mienne. J'ai découvert un monde et un peuple que j'aimais bien comprendre depuis longtemps. C'était aussi une occasion précieuse de me découvrir moi-même. J'ai beaucoup parlé, beaucoup écouté. J'ai des amis là-bas, de vrais amis.

Après le stage, en considérant ce que j'ai déjà fait et ce que je n'ai pas pu faire encore, je peux dire que mon stage n'est pas seulement très utile, mais il est en plus très intéressant. Je suis fier d'avoir maintenant la confiance sur moi-même,, et ensuite d'avoir le bonheur de travailler. Au Sofitel, je crois que j'ai grandi.