

REPUBLIQUE DU CAMEROUN

Paix – Travail - Patrie

MINISTRE DE L'ENSEIGNEMENT
SUPERIEUR

UNIVERSITE DE YAOUNDE II SOA

ECOLE SUPERIEURE DES SCIENCES ET
TECHNIQUES DE L'INFORMATION ET DE
LA COMMUNICATION (ESSTIC)



REPUBLIC OF CAMEROON

Peace - Work - Fatherland

MINISTRY OF HIGHER EDUCATION

UNIVERSITY OF YAOUNDE II SOA

ADVANCED SCHOOL OF MASS
COMMUNICATION (ASMAC)

REALISATION PROFESSIONNELLE

STAGE EFFECTUÉ A LA MAIRIE DE YAOUNDÉ 4

Sciences et Techniques de l'Information et de la communication

Filière : **Communication des organisations III**

Par :

ZAMBO BIYIDI Raphaël William Damase

Matricule : 18C0019-R

Année académique 2022 – 2023

SOMMAIRE

REMERCIEMENTS.....	II
LISTE DES SIGLES ET ABREVIATIONS	III
LISTE DES TABLEAUX	IV
INTRODUCTION.....	1
PREMIERE PARTIE : PRESENTATION, ORGANISATION ET FONCTIONNEMENT DE LA COMMUNE D'ARRONDISSEMENT DE YAOUNDE IV	3
CHAPITRE 1 : PRESENTATION DE LA COMMUNE.....	4
CHAPITRE 2: ORGANISATION ET FONCTIONNEMENT.....	7
CHAPITRE 3 : LES PARTENAIRES INSTITUTIONNELS.....	15
DEUXIEME PARTIE : PRATIQUE DE LA COMMUNICATION AU SEIN DE LA MAIRIE DE YAOUNDE IV	19
CHAPITRE 3: PRESENTATION DU CADRE SPECIFIQUE : LE SERVICE DE LA COMMUNICATION.....	20
CHAPITRE 4 : ETAT DES LIEUX DE LA COMMUNICATION DE LA CAY 4	22
TROISIEME PARTIE : DEROULEMENT DU STAGE.....	30
CHAPITRE 5 : ACCUEIL ET ENCADREMENT A LA CAY 4	30
CHAPITRE 6 : TACHES EFFECTUEES	32
QUATRIEME PARTIE : BILAN DU STAGE.....	36
CHAPITRE 7 : EVALUATION DU STAGE.....	37
CHAPITRE 8: OBSERVATIONS ET SUGGESTIONS	41
CONCLUSION.....	43
REFERENCES	43
ANNEXES.....	43
TABLE DES MATIERES	43

REMERCIEMENTS

La présente tâche a été rendue possible avec le concours et le soutien de plusieurs personnes à qui nous tenons à présent à rendre un hommage appuyé.

Nos sincères remerciements et notre profonde gratitude vont à l'endroit :

- Du Pr Alice Nga Minkala, Directeur de l'Ecole Supérieure des Sciences et Techniques de l'Information et de la Communication (ESSTIC), qui nous a non seulement accueilli dans cette prestigieuse école mais aussi a initié dans le programme d'étude les stages académiques ;
- Des enseignants pour la qualité pédagogique et le sens professionnel avec lesquels ils conduisent les étudiants ;
- De Monsieur le Maire de la Commune d'Arrondissement de Yaoundé IV qui nous a permis d'effectuer notre stage au sein de son organisation ;
- De mes encadreurs professionnels : M. AMOUGOU ADAH Jules, Mme MVESSO Elodie, Mme BIBI, M. ONANA Georges, Mme MAMA Véronique et M. ATANGANA Bernard pour les conseils, l'assistance technique et le professionnalisme dont ils ont fait preuve durant notre séjour au sein des services dont ils ont la charge.

LISTE DES SIGLES ET ABREVIATIONS

- **CAY 4** ou **IV** : Commune d'Arrondissement de Yaoundé de 4 ou IV
- **CNPS** : Caisse Nationale de Prévoyance Sociale
- **CTD** : Collectivités Territoriales Décentralisées
- **ESSTIC** : Ecole Supérieure des Sciences et Techniques de l'Information et de la Communication
- **FEICOM** : Fonds Spécial d'Equipement et d'Intervention Intercommunale
- **FD** : Fondé du Pouvoir
- **MINDDEVEL** : Ministère de la Décentralisation et du Développement Local
- **MINDUH** : Ministère du Développement Urbain et de l'Habitat
- **RDPC** : Rassemblement Démocratique du Peuple Camerounais
- **SAG** : Service des Affaires Générales
- **SASS** : Service des Affaires Sociales et Sanitaires
- **SCOP** : Service de la Coopération décentralisée et des Partenariats
- **SDDL** : Service de la Décentralisation et du Développement Local
- **SEQN** : Service de l'environnement et des Quartiers Neufs
- **SERCOM** : Service de la Communication
- **SG** : Secrétariat Général
- **SGTVP** : Service des Grands Travaux et des Voiries Principales
- **SHS** : Service Hygiène et Salubrité
- **SOC** : Service d'Ordre et du Courrier
- **SRH** : Service des Ressource Humaines

LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1 : Dirigeants successifs de la CAY IV 4
Tableau 2 : Fiche signalétique 6
Tableau 3 : Moyens médiatiques utilisés par la CAY 4 26

INTRODUCTION

Dans le cadre de la professionnalisation des enseignements à l'École Supérieure des Sciences et Techniques de l'Information et de la Communication (ESSTIC), les étudiants de troisième année en communication des organisations sont appelés à effectuer un stage de participation, dédié à intégrer l'organisation de manière à s'approprier ses dimensions : identité, culture, organisation, les acteurs et les activités. Car il est indéniable qu'une formation essentiellement conceptuelle nécessite dans un processus de professionnalisation, la rupture du clivage qui tend à s'implanter entre les enseignements théoriques et les exigences pratiques de professionnalisme, le leadership et de créativité, gage de confiance pour nos futurs employeurs ou collaborateurs.

À cet effet, notre choix s'est porté sur la Commune d'Arrondissement de Yaoundé IV Situé au quartier Ekounou où nous avons effectué notre stage à la période allant du 02 Aout au 15 Octobre 2021. L'objectif étant de mettre en lumière la communication des collectivités territoriales qui connaît une évolution grandissante depuis quelques années. Nous avons précisément voulu être au fait de la mise en application de la décentralisation qui favorise la communication des collectivités territoriales à tous les niveaux et permet aux populations de mieux identifier et de hiérarchiser leurs problèmes.

Le stage dont voici le rapport aura été pour nous une véritable occasion de saisir les fondements de l'organisation, de participer aux activités effectuées en son sein, de mener une analyse après observation d'une situation de communication grâce aux aptitudes reçues en cours et de proposer un projet professionnel qui viendra aider à optimiser les résultats de l'institution. En vue de rendre compte de manière

fidèle et analytique des mois passés à la mairie de Yaoundé IV. Notre rapport traitera de trois points notamment de la présentation générale du cadre institutionnel dans son organisation et son fonctionnement, du déroulement du stage proprement dit avec une description précise des tâches que nous y avons effectuées et de l'évaluation du stage en terme d'observations faites, d'impact dans notre formation, de difficultés rencontrées et de suggestions.

**PREMIERE PARTIE : PRESENTATION,
ORGANISATION ET FONCTIONNEMENT DE LA
COMMUNE D'ARRONDISSEMENT DE YAOUNDE IV**

CHAPITRE I : PRESENTATION DE LA COMMUNE

1. Historique

La Commune d'Arrondissement de Yaoundé 4 (CAY4) a été créée en 1987 suite au décret présidentiel N°87/1365 du 24 septembre 1987 portant création de la Communauté Urbaine de Yaoundé. Se trouvant au quartier Nkondengui, elle fonctionnera qu'à partir de 1988 sous la direction de M. AWOUMOU Boniface. Ensuite, ce siège sera délocalisé pour le quartier Ekounou avec la construction d'un hôtel de ville entre le laboratoire de génie civil et le Lycée Bilingue d'Ekounou. A l'origine, elle a été créée sous l'appellation de Yaoundé IV^{ème}. Ce nom va connaître plusieurs changements notamment Commune Urbaine de Yaoundé IV^{ème} par le décret N°93/321 du 25 décembre 1993 puis comme Commune d'Arrondissement de Yaoundé IV à nos jours.

Elle a connu plusieurs dirigeants (maires) depuis sa création à savoir :

Tableau 1 : Dirigeants successifs de la CAY IV

Périodes	Noms et prénoms	Parti politique
2020- à nos jours	BIHINA EFFILA Gabriel	RDPC
2012-2020	BIBI épouse AMOUGOU NOMA Régine	RDPC
2007-2012	Théophile ABEGA MBIDA	RDPC
2002-2007	NTSAMA BELINGA Jeanne épouse OTTOU	RDPC
1996-2002	MBARGA BEKONO ZAMBO Jules	RDPC
1988-1996	AWOUMOU Boniface	RDPC

Source : auteur du document

La CAY IV est située dans la Région du Centre, précisément au sud de la ville de Yaoundé et est implantée sur une superficie estimée environ à 61 km², avec une population estimée à environ 900.000 habitants, regroupés dans 65 quartiers.

2. Missions

Selon la loi N°2004/018 du 22 juillet 2004 fixant les règles applicables aux communes, la Commune d'Arrondissement de Yaoundé IV a pour principales missions le développement local, l'amélioration du mode et des conditions de vie de ses habitants. A ce titre, elle est chargée :

- D'assurer le développement économique de ses populations et de son territoire ;
- D'assurer le développement sanitaire et social de ses populations et de son territoire ;
- D'assurer le développement sportif, éducatif et culturel de ses populations et de son territoire ;
- De réguler l'ensemble des activités politique et administratives de son territoire ;
- D'assurer la vie harmonieuse et la coordination dans l'ensemble des services municipaux ;
- D'évaluer les besoins et assurer le bon fonctionnement de la commune.

3. Fiche signalétique de CAY 4

Tableau 2 : Fiche signalétique

Tableau 2 : Fiche signalétique	
Raison sociale	Commune d'Arrondissement de Yaoundé 4
Logotype	
Date de création	1987
Secteur d'activité	Développement local
Maire	M. Gabriel BIHINA EFFILA
Siège social	Ekounou
Nombre d'employés	315 environ
Budget	2.000.000.000 de FCFA environ
Type de commune	Commune d'Arrondissement
Nombre d'habitants	900.000
Adresses	Site web : www.mairieyaounde4.com Tel : 696 755 175/ 699 091 170

Source : auteur du document

CHAPITRE 2: ORGANISATION ET FONCTIONNEMENT

La Commune d'Arrondissement de Yaoundé IV est structurée de façon diverses pour assurer les missions qui lui sont dévolues. On distingue :

1. Le Conseil Municipal

Encore appelé organe délibérant ou de délibération, il est issu d'une élection nationale à la CAY IV et est la courroie de transmission entre l'Exécutif Municipal et la population. Il compte 61 Conseillers Municipaux et est chargé :

- a. D'élire le Maire et ses Adjointes et de désigner les grands conseillers ;
- b. De voter sur convocation du Maire les budgets, les comptes et les délibérations nécessaires pour le bon fonctionnement de la Commune.

2. L'Exécutif Communal

C'est l'organe dirigeant d'une Commune. Il définit la politique, les plans d'actions de celle-ci et les plans de campagne. Il est constitué :

- c. D'un Chef de l'Exécutif qui est le Maire : Monsieur BIHINA EFFILA Gabriel ;
- d. Et de ses six (6) adjoints : M. Alexandre Thomas ESSOMBA (1^{er} adjoint),

M. Jacques Gabriel Serge AMOUGOU (2^{ème} adjoint), M. Richard PENDA KEBA (3^{ème} adjoint), M. Lucien NANGA (4^{ème} adjoint), Mme Monique MIMBOE (5^{ème} adjoint) et M. Etienne Patrick MOUOMBI (6^{ème} adjoint).

3. Les services rencontrés

a) Les Services directement rattachés au Maire

- **Le Cabinet du Maire**

- **Le Service d'Ordre et du Courrier (SOC)**

Placé sous l'autorité de M. AMOUGOU Jules.

- **Le Secrétariat Particulier (SP)**

Placé sous l'autorité de M. EFFILA Edwin.

- **Le Service de la Communication (SERCOM)**

- **Le Service de la Police Municipale (SPM)**

Placé sous l'autorité d'un Chef de Service, il est chargé :

- De l'application de tous les actes réglementaires pris par le Maire en matière de protection de l'environnement, d'hygiène et salubrité ;
- De la lutte contre le désordre urbain ;
- D'apporter son appui sur le terrain aux forces de maintien de l'ordre en cas de réquisition ;

- De l'ordre dans les manifestations publiques organisées par le Maire.

- **Le Service de la Comptabilité-Matières (SCM)**

Placé sous l'autorité de Mme NGONO.

- b) **Le Secrétariat Général (SG)**

Placé sous l'autorité de M. ESSOMBA Benoit Michel nommé par l'autorité de tutelle (MINDDEVEL), le SG instruit, sous la coordination du Maire dont il est le principal collaborateur, les affaires de la Commune et peut recevoir des délégations de signature appropriées pour l'accomplissement de ses fonctions. A ce titre, il coordonne et anime les services municipaux et tient des réunions de coordinations dont le compte-rendu est adressé au Maire.

- **Le secrétariat du secrétaire général**

Placé sous l'autorité d'un Chef de Bureau, il est chargé :

- De la saisie de tout document préparé par le Secrétaire Général ;

- **Le Service de la Coopération Décentralisée et des Partenariats (SCOP)**

Placé sous l'autorité de M. ONANA Georges.

- **Le Service des Ressources Humaines (SRH)**

Placé sous l'autorité de Mme THA ENOA Nadège Odile.

- **Le Service de la Réglementation et du Contentieux (SRC)**

Placé sous l'autorité de M.FOE BELINGA Charles.

c) Les Services Opérationnels

● Le Service des Affaires Générales (SAG)

Placé sous l'autorité de M. ESSONO, il est chargé :

- D'assister le SG dans l'exercice de ses fonctions administratives ;

● La Cellule de l'Informatique et de l'Archivage (CIA)

Placé sous l'autorité de M. BENGONO Ghislain, il est chargé de :

- De l'entretien et de la maintenance du parc informatique ;
- De la mise en place des banques de bases de données relatives aux différents sous-systèmes informatiques de la mairie ;
- De la responsabilité de la gestion de la bibliothèque municipale et des archives ;

● Le Service de l'État-Civil et de la Démographie (SECD)

Placé sous l'autorité de Mme OWONA Béatrice, il est chargé :

- De recevoir et de traiter les requêtes ayant trait aux actes d'état-civil des personnes ;
- De la publication des bans et de la célébration des mariages ;
- De la certification de certains actes d'état-civil ;
- De l'établissement des statistiques des naissances, mariages et des décès ;
- De la tenue et de la conservation des registres et des archives d'état-civil ;
- D'établir les certificats d'hébergements.

● Le Service Économique et Financier (SEFI)

Placé sous l'autorité de M. BIBI TSOUNGUI Christian, il est chargé :

- De coordonner l'ensemble des activités relatives à l'exécution du budget en dépenses ;
- Du suivi des mandatements des dépenses communales ;
- Des relations avec le contrôle financier, le FEICOM et les autres partenaires financiers ;
- **Le Service de l'Environnement et des Quartiers Neufs (SEQN)** Placé sous l'autorité d'un Chef de Service, il est chargé :
 - De suivre et d'évaluer la politique environnementale ;
- **Le Service de l'Assiette Fiscale (SAF)**
Placé sous l'autorité de M. ENDOMO NGOAMA Thierry, il est chargé :
 - Du suivi des émissions et des recouvrements effectués par la recette municipale et la chaîne fiscale ;
 - De produire le fichier des contribuables, en relation avec la recette municipale ;
 - De l'identification, de la localisation et de l'immatriculation des contribuables ;
- **Le Service Technique de l'Aménagement et des Marchés Publics (STAMP)**
Placé sous l'autorité de M. EKOBENA ONGUENE Claude, il est chargé :
 - De la préparation du projet de plan de campagne et du suivi de l'exécution dudit plan conjointement avec le service de la coopération ;
 - De veiller à l'entretien des bâtiments communaux et à la maintenance des parcs, des engins et automobiles ;
 - De contrôler les aspects juridiques et réglementaires des prestations et travaux.
- **Le Service des Grands Travaux et des Voiries Principales (SGTVP)**

Placé sous l'autorité d'un Chef de Service, il est chargé :

- De diagnostiquer les dégradations et d'évaluer les travaux de réfection sur le réseau ;
- D'organiser le recueil des dégradations de la chaussée et d'évaluer les travaux de maintenance ;
- D'effectuer des réparations.

● **Le Service Hygiène et Salubrité (SHS)**

Placé sous l'autorité de M. NDONGO BENGONO Arnaud, il est chargé :

- De participer aux mesures préventives en cas de risques d'épidémie et de catastrophe ;
- De piloter et d'organiser les campagnes de sensibilisation et d'éducatives des populations en matière d'hygiène ;
- De veiller à l'application des normes d'hygiène dans les lieux publics (marchés, établissements scolaires, etc...) ;

● **Le Service des Affaires Sociales et Sanitaires (SASS)**

- De promouvoir les services d'action sociale.

● **Le Service des Affaires Juridiques (SAJ)**

Placé sous l'autorité de M. AMOUGOU Jacques, il est chargé :

- De préparer les procédures judiciaires ;

● **Le Service du Contrôleur Financier (SCF)**

Placé sous l'autorité de M. ESSINDI OLOA Matthieu, nommé par le Ministre en charge des Finances, le contrôleur financier se positionne comme le conseiller budgétaire et financier de l'ordonnateur (Maire dans notre cas) du budget de l'entité publique auprès de laquelle il est en charge, et qu'il accompagne dans toutes les étapes de la chaîne PPBS (Planification Programmation-Budgétisation-Suivi). À ce titre, il est chargé :

- D'élaborer et de faire le suivi du budget ;
- De conseiller le Maire ;
- De l'exécution et de l'évaluation des dépenses et des recettes.

Il faut noter qu'il s'agit du tout premier contrôleur financier spécialisé auprès de la CAY 4. Car ce poste a été depuis juin 2020.

d) Le Receveur Municipal (RM)

Placé sous l'autorité de Mme EMADE, il est chargé :

- De l'application des actes de poursuite établis ;
- Du recouvrement des recettes émises en recouvrement par l'ordonnateur du budget communal et paiement des dépenses ordonnancées par le maire ;
- De la confection du compte de gestion ;
- De la garde des fonds et des valeurs inactives de la commune ;
- De la comptabilité générale et analytique de la commune ;
- De viser des mandats et autres titres de paiement ;
- De contrôler le respect des procédures et de l'orthodoxie financière des différents services ;

- De produire mensuellement les certificats de recettes et des dépenses ;
- De communiquer quotidiennement la situation de trésorerie au Maire, ordonnateur du budget.

e) Le Fondé du Pouvoir (adjoint du receveur municipal)

La CAY 4 compte également les services ci-après,

- **Du Service de la Comptabilité et Caisse (SCC)**
- **Du Service du Patrimoine et des Affaires Foncières (SPAF)**
- **Du Service du contrôle de Gestion et de l'Audit Interne (SCGAI)**
- **Du Service du Recouvrement et du Fichier des Contribuables (SRFC)**
- **Du Service de la Décentralisation et du Développement local (SDDL)**
- **Du Service de la Préparation, du Suivi et de l'Elaboration du Budget (SPSEB)**

CHAPITRE 3 : LES PARTENAIRES INSTITUTIONNELS

1. Le fond spécial d'équipement et d'intervention intercommunal (FEICOM)

Le FEICOM est un Etablissement Public Administratif (EPA) doté de la personnalité juridique et de l'autonomie financière. Il a été créé par la loi n°74/23 du 5 décembre 1974 portant organisation communale et rendu opérationnel en 1977. Réorganisé le 11 Décembre 2000 et le 31 mai 2006 par décret Présidentiel, le FEICOM apporte une assistance financière et technique aux collectivités décentralisées (CTD) ; dans le but de favoriser leur développement économique social et culturel. L'organisme a été instauré en 2005 sur décision des pouvoirs publics, ce qui a permis entre autres, de renforcer son implication dans la mise en œuvre de la décentralisation, notamment en ce qui concerne le concept « mise à niveau des collectivités territoriales décentralisées ».

Selon la loi N° 74/23 du 5 Décembre 1974, portant organisation Communale, notamment en son article 2, le FEICOM exécute les missions de développement que l'Etat lui a assignées à savoir :

- L'entraide des communes par les contributions de solidarité et les avances de trésorerie dans la limite des crédits prévus à cet effet ;
- Le financement des travaux d'investissement communaux et intercommunaux ;
- La couverture des frais relatif à la formation du personnel communal et du personnel d'Etat civil ;
- La centralisation et la redistribution des Centimes Additionnels Communaux et autres impôts communaux soumis à la Péréquation (redevance forestière annuelle, Droits de timbre automobile, droit de timbre sur la publicité et taxe de développement local) ;
- L'intermédiation financière internationale à travers la coopération Internationale.

2. Le centre de formation pour l'administration municipale (CEFAM)

Le Centre de Formation pour l'Administration Municipale est un organe créé par le Chef de l'Etat pour répondre aux exigences de la décentralisation et former ainsi le personnel Communal en service dans les communes et le personnel appelé à y exercer. L'entrée à ce centre se fait sous concours au mois d'Août et après tous les 2

ans. La formation s'étend sur 2 ans et est couronnée soit par un Diplôme ou alors par une Attestation de fin de formation selon la mention obtenue. Ce centre dispose de 02 branches principales de formation :

- L'Administration Générale : il s'agit ici de la branche qui forme les Secrétaires Généraux des communes ;
- Les Finances Locales : ils ont pour mission de former les futurs receveurs municipaux.

3. Ministère du Développement Urbain et de l'Habitat

Le MINDUH est responsable de l'élaboration et de la mise en œuvre de la politique du gouvernement en matière d'habitat et de développement urbain. A ce titre il est chargé de :

- L'élaboration et la mise en œuvre d'un plan d'amélioration de l'habitat, tant en milieu urbain qu'en milieu rural ;
- La mise en œuvre de la politique d'habitat social ;
- Du suivi de l'application des normes en matière d'habitat ;
- L'élaboration et du suivi de la mise en œuvre des stratégies d'aménagement et de restructuration des villes en relation avec les administrations concernées ;

- De la planification et du contrôle du développement des villes.

4. Le Ministère de la Décentralisation et du Développement Local

Créé à la faveur du décret présidentiel N°2018/190 du 02 mars 2018, modifiant et complétant certaines dispositions du décret n°2011/408 du 09 décembre 2011 portant organisation du gouvernement, le MINDDEVEL a pour missions :

- L'élaboration de la législation et de la réglementation relatives à l'organisation et au fonctionnement des Collectivités Territoriales Décentralisées ;
- Le suivi et le contrôle des Collectivités Territoriales Décentralisées ;
- L'application de la législation et de la réglementation sur l'état civil ;
- Sous l'autorité du Président de la République, l'exercice de la tutelle de l'Etat sur les Collectivités Territoriales Décentralisées ;
- L'élaboration, le suivi, la mise en œuvre et l'évaluation de la politique du gouvernement en matière de décentralisation ainsi que de la promotion de développement local.

**DEUXIEME PARTIE : PRATIQUE DE LA COMMUNICATION AU
SEIN DE LA MAIRIE DE YAOUNDE IV**

CHAPITRE 3: PRESENTATION DU CADRE SPECIFIQUE : LE SERVICE DE LA COMMUNICATION

1. Généralités

a) Localisation

Le Service de la Communication est situé au 1^{er} niveau du bâtiment annexe, bâtiment abritant les locaux du Maire principal plus précisément à la porte 113.

b) Les missions

Placé sous l'autorité de Mme MAMA Véronique, le service de la communication est chargé :

- De la mise en œuvre de la politique de communication définie ;
- De la conception, la conservation et l'analyse de la documentation journalistique de la commune ;
- De la promotion de l'identité et de l'image de marque de la mairie ou du Maire ;
- De l'établissement et de l'entretien des relations entre la municipalité et les différents médias ;
- De la conception des publications périodiques de la mairie, en liaison avec les autres services techniques compétents ;
- De l'organisation des différentes manifestations au sein de la mairie ;
- De l'organisation des conférences de presse et autres actions de communication de la mairie ;
- De la mise en œuvre de la stratégie de communication de la mairie pour assurer la promotion et le marketing des services offerts par celle-ci aux usagers ;
- De diffuser des informations sur les activités de la municipalité.

2. Organisation et ressources matérielles

a) Organisation

Elle comprend :

- Le chef de service nommé Mme MAMA Véronique ;
- Le chargé de la communication nommé M. ATANGANA Bernard et ; ➤
Le responsable de l'audiovisuel nommé M. NDOM

b) Les ressources matérielles

Comme ressources matérielles du SERCOM, nous pouvons citer :

- Trois tables de bureau ;
- Une imprimante ;
- Deux fauteuils de bureau et quatre chaises ;
- Un téléviseur ;
- Un téléphone fixe ;
- Un réfrigérateur ;
- Deux desks top ;
- Une armoire contenant des documents (dossiers de sponsoring, plaquettes de présentation, magazine, etc.) et des fournitures (chemises, sous-chemises, rames de papier, stylos, marqueurs, agrafes, des enveloppes, etc.) ;
- Des rallonges et bien d'autres.

CHAPITRE 4 : ETAT DES LIEUX DE LA COMMUNICATION DE LA CAY 4

La communication s'ouvre comme une ressource précieuse permettant d'accompagner une organisation dans sa vision, ses missions et ses objectifs. En cela, elle est au service de la stratégie de l'organisation. Le but étant de proposer une cohérence entre les messages émis par l'organisation, son image, sa réputation, ses produits ou services et les objectifs poursuivis par elle. Le champ lexical de la communication de la CAY 4 est très vaste car, en interne comme en externe, elle utilise plusieurs types, formes, moyens, supports et outils de communication.

1. Pratique de la communication en interne de la CAY IV

a) La communication interne

La communication interne est l'ensemble des actions de communication mis en œuvre au sein d'une organisation et destinées au public interne. La communication de la CAY 4 consiste dans son ensemble à informer les membres de l'organisation. Au-delà de transmettre des informations, elle a également pour but de favoriser la cohésion de groupe, construire et maintenir la culture d'entreprise.

On distingue alors :

➤ La communication descendante

Elle est communément appelée « le haut vers le bas », c'est-à-dire Top management vers le personnel. Elle a pour but de divulguer les informations réglementaires, expliquer les projets à l'ensemble du personnel, transmettre des consignes, ou encore diffuser des données opérationnelles.

Les supports et outils utilisés par la CAY 4 à ce niveau sont :

- **Les notes d'informations** : elles sont directement envoyées au personnel dans le but de leur donner une directive ou une instruction à suivre ou encore d'informer le personnel d'une prise de décision.
- **Les communiqués** : ce sont des correspondances administratives dont l'objectif est de faire connaître une décision ou des dispositions diverses d'intérêt général. Ils sont généralement utilisés à la CAY 4 pour informer le personnel.
- **Les réunions** : elles regroupent le personnel d'un même service ou des services différents en vue de discuter sur des questions clairement définies à l'ordre jour. C'est le premier support de communication interne de

l'organisation car, c'est lui qui favorise le plus d'échanges. Dans ce sens, nous distinguons à la CAY 4 :

- Les réunions de coordination organisées tous les lundis dans la salle des actes par le Maire et le SG avec tous les chefs de service. Elles permettent d'évaluer et de suivre les activités menées par chaque chef de service tout au long de la semaine. Elles permettent également de voir clair sur les effectifs et d'attribuer les tâches précises à chaque service pour le bon fonctionnement de la commune ;
 - Les réunions interservices programmées selon l'urgence ;
 - Les réunions de travail permettant d'apporter des solutions à un problème préalablement identifié.
- **Les messages portés** : ils sont utilisés par la hiérarchie pour annoncer la tenue d'un évènement ou d'une réunion.
 - **Le téléphone**
 - **Le mailing**

➤ **La communication ascendante**

C'est une forme de communication qui part de la base, donc du personnel pour remonter vers la haute hiérarchie. Elle répond à une information descendante. Sous l'impulsion des salariés, elle permet d'identifier rapidement des dysfonctionnements au sein de l'entreprise et de faire remonter auprès des dirigeants leurs besoins, avis, attentes et aspirations.

Les supports de communication utilisés ici sont :

- **Les notes de service** : constituent le résumé des multiples correspondances adressées au Maire pour diverses raisons parmi lesquelles les demandes d'appui financier, de partenariats, les transmissions des journaux etc. ;
- **Les rapports d'activités ou de mission** : ils sont rédigés après une activité de terrain ou une mission et permettent de rendre compte ou de faire le récapitulatif du déroulement d'une activité ou de la mission.
- **Les projets de lettre** : qui sont les réponses du Maire aux dites correspondances. Après validation, ils sont renvoyés aux demandeurs ;
- **Les comptes rendus** : ce sont des documents descriptifs qui servent à exposer des faits ou des évènements que le rédacteur a pu constater ou des activités qu'il a accomplies ou auxquelles il a pris part. Les plus utilisés sont :
 - Les comptes rendus de réunion : qui sont le résumé des échanges et discussions observées lors d'une réunion ainsi que des décisions prises et des recommandations faites à cette occasion.
- **Les revues de presse** : qui permettent de faire la synthèse de la presse à l'attention du Maire sur différents sujets dont les plus importants sont ceux liés aux CTD et à la CAY 4.
- **- Le mailing**

➤ **La communication latérale**

C'est un échange entre deux services ou personnes de la même organisation, sur un même niveau hiérarchique. Elle favorise les échanges entre différents acteurs de l'entreprise, la coordination du fonctionnement du travail par les échanges et la cohésion.

Ici nous pouvons citer :

- **Le bouche à oreille** : c'est le moyen le plus utilisé au sein de la commune. Après le relais de l'information par la hiérarchie, elle (information) se transmet le plus rapidement par le bouche à oreille. Ce moyen de circulation de l'information permet de toucher directement tout le personnel, mais il peut être dangereux dans la mesure où l'information est mal relayée ou mal interprétée.
- **Le téléphone**
- **Les réunions ;**
- **Les notes écrites ;**
- **Le mailing ;**
- **Les groupes WhatsApp ou fora de discussions.**

2. Pratique de La communication en externe de la CAY IV

La communication externe est l'ensemble des actions mises en place à destination des publics externes à l'organisation. Les actions faites par la mairie visent à promouvoir les services de l'entreprise et les actions du maire au niveau local qu'international, mettre en avant son image de marque et la faire perdurer. La communication de la CAY 4 s'étend sur les médias et le hors-médias.

- **Les moyens médiatiques**

La CAY 4 utilise tous les canaux de communication médias, répertoriés de manière sommaire dans le tableau ci-après. Les supports relevés ici sont ceux les plus utilisés par l'entreprise, en dehors des périodes de campagne de communication spécifiques.

Tableau 3 : Moyens médiatiques utilisés par la CAY 4

MEDIAS

SUPPORTS/ OUTILS

Télévision	<ul style="list-style-type: none"> - Vision 4 - Equinoxe
Radio	<ul style="list-style-type: none"> - RIS Radio - Satellite FM - Magic FM - Radio SIANTOU
Presse écrite	<ul style="list-style-type: none"> - Cameroon Tribune - Mutations - L'Action - L'Anecdote

Source : auteur du document

- **Les moyens hors- médias**

Comme moyens hors-médias utilisés à la CAY 4, nous pouvons citer :

- **Les Relations Presse** : elles visent principalement les journalistes. Les RP permettent à la mairie de Yaoundé 4 d'obtenir des retombées médiatiques positives en fournissant des informations concernant l'organisation et susceptibles d'intéresser ses cibles. Elles permettent aussi d'entretenir de bonnes relations avec les hommes des médias.

- **L'évènementiel** : l'évènementiel est un moyen de communication hors média, interne ou externe, utilisé par une entreprise, une institution ou une association dans le but de transmettre un message dans un espace public ou privé, et qui est conçu pour attirer l'attention d'un ou de plusieurs publics cibles avec un objectif précis au cours d'une période donnée. Outre l'organisation des évènements tels que la journée internationale de la femme, les journées portes ouvertes, l'arbre de Noël, les campagnes de sensibilisation, les mariages, les inaugurations des bâtiments, la CAY 4 participe aux foires, aux salons et aux séminaires
- **Les flyers**: permettent de véhiculer des informations à grande échelle dans la commune en directions des populations.
- **Les gilets** : permettent aux agents communaux d'être identifiables par les populations lors des descentes sur le terrain. Les gilets sont de couleur orange avec le sceau de la CAY 4 floqué dessus.
- **Les foras** : ce sont des groupes WhatsApp destinés aux publics externes à la Mairie (chefs de quartiers, personnels-cadres d'autres mairies, etc.).
- **Le téléphone et le mailing** : permettent à la mairie d'être en contact avec ses publics externes (partenaires, autres organisations ou habitants de l'arrondissement) et de faire parvenir des correspondances.
- **Le bouche à oreille** : c'est le moyen principal de recueil et de transmission d'informations du personnel de la mairie auprès des populations environnantes afin de tisser des relations de proximité avec celles-ci.
- **Les badges** : qui permettent de différencier le personnel de la CAY 4 des autres et lors de la tenue de certains évènements.

- **La signalétique** : elle est utilisée par la mairie de Yaoundé 4 et permet d'orienter facilement l'utilisateur.

TROISIEME PARTIE : DEROULEMENT DU STAGE

CHAPITRE 5 : ACCUEIL ET ENCADREMENT A LA CAY 4

1. ACCUEIL

Nous nous sommes rendus le lundi 09 Août 2021 au secrétariat du secrétaire général de la CAY 4, où nous avons été accueillis par le chef de bureau qui nous a entretenus pendant quelques minutes. Par la suite, elle nous a remis notre lettre d'autorisation de stage ci-joint le planning de passage dans les services sélectionnés.

Dès lors, nous sommes directement allés au service d'ordre et du courrier qui faisait office du premier service dans lequel nous devions séjourner. Nous avons été reçus par le Chef service, M. AMOUGOU Jules qui nous a fait part de ses attentes et des généralités sur le service, c'est-à-dire de l'organisation et du fonctionnement. Enfin, cette prise de contact s'est achevée par des conseils et le chef de service nous a directement introduits dans les activités du service.

2. ENCADREMENT

Tout au long de notre stage, nous avons eu plusieurs encadrateurs comme prévu dans notre planning de passage qui stipulait que nous devions passer dans deux services notamment le service d'ordre et du courrier et au service de la communication.

• Au Service d'Ordre et du Courrier

Ici, nous avons passé une durée de trois semaines sous la supervision de :

- M. AMOUGOU Jules, chef de service ;
- Mme MVESSO Elodie, chef de bureau en charge du courrier arrivé ;
- Mme BIBI Marie, chef de bureau en charge des archives administratives ;
- Mme MENGUE Honorine, chef de bureau en charge du suivi et de la transmission ;
- M. Lapi, chef de bureau du courrier départ.

- **Au niveau du Service de la Communication**

Notre passage dans ce service a duré un mois et deux semaines sous la supervision de :

- Mme MAMA Véronique, chef de service ;
- M. ATANGANA Bernard, chargé de la communication ;
- M. NDOM, chef de bureau

CHAPITRE 6 : TACHES EFFECTUEES

Les différentes tâches effectuées durant notre stage académique nous ont permis d'acquérir une expérience certaine et de comprendre facilement le fonctionnement des services dans lesquels nous sommes passés et aussi la communication au sein de la CAY 4.

1. TACHES EFFECTUEES AU SERVICE D'ORDRE ET DU COURRIER

- **L'accueil et l'orientation des usagers** : cette activité se veut indispensable et nécessaire Elle exige une double responsabilité de la part du responsable et de l'utilisateur et c'est d'ailleurs une occasion idoine de gagner sa confiance. Cette activité constitue un terrain d'entente entre les deux après analyse des besoins. Durant notre stage, nous avons reçu différentes catégories d'utilisateurs (journalistes, citoyens, étudiants, chef d'entreprise, etc.) désireuses d'un service ou d'un renseignement.
- **La réception et l'enregistrement des courriers entrants** : ces tâches consistaient à la lecture du document permettant de déceler les éléments essentiels tels que l'importance du document, le nom de l'expéditeur, l'objet et les dates. Après cette identification et l'enregistrement du document dans le registre du courrier arrivé, nous faisons une décharge à l'utilisateur. Celle-ci se faisait soit sur la photocopie de son document, soit sur un bout de papier.
- **Le suivi et la transmission des documents** : qui consistaient au dépouillement du parapheur (c'est-à-dire classer le courrier par service coté), à l'enregistrement dans le registre et au dépôt dans les différents services suivi d'une décharge.

- **La formalisation du courrier** : qui consistait à identifier le document au niveau de la référence à travers une remarque (L pour lettre, PV pour procès-verbal, C pour citation, etc.), à l'enregistrer dans le registre du courrier départ, à l'envelopper tout en marquant le nom ou la fonction du récepteur et en le cachetant en vue de son expédition.

2. TACHES EFFECTUEES AU SERVICE DE LA COMMUNICATION

Durant notre séjour au service de la communication, nous avons effectué diverses tâches parmi lesquelles :

- **La rédaction des notes d'information et projets de lettre** : cette tâche consistait à faire le résumé des multiples correspondances qui parvenaient au Maire pour diverses raisons à l'exemple des demandes d'appui financier, des partenariats, des offres de services, des transmissions des journaux, etc. et à proposer des lettres qui constituaient des réponses du Maire aux dites correspondances.
- **La revue de presse** : c'est un produit d'informations à parution périodique (quotidien, hebdomadaire, trihebdomadaire) qui fait la synthèse de la presse sur un sujet donné ou sur différents thèmes pertinents pour les membres de l'organisation. Il était donc question pour nous de faire quotidiennement un panorama de la presse à l'attention du Maire, en mettant un accent sur les sujets qui traitaient du domaine de la décentralisation, des collectivités territoriales ou encore de la CAY 4. Cela était rendu possible à travers les quotidiens Cameroon Tribune, Essingan, l'anecdote qui nous parvenait tous les matins.

- **La participation aux séminaires et aux réunions :** nous avons participé au séminaire de renforcement des capacités de production audiovisuelle et infographique organisé par l'agence conseil accent média à la maison du parti à Nkoldongo. Nous avons également participé aux réunions de travail.
- **La distribution des journaux :** nous avons été chargés de distribuer chaque jour les journaux dans les services sélectionnés par le service de communication.
- **L'accueil et l'orientation :** qui consistait à recevoir des usagers sollicitant des audiences avec le Maire ou de rencontrer le Chargé de la Communication.
- **La transmission du parapheur au cabinet :** chaque fin de journée, nous étions chargés de déposer dans le cabinet du Maire le parapheur comportant tous les dossiers qui avaient été traités au cours de la journée pour avis.
- **L'impression et la photocopie des documents :** il était question pour nous de faire des impressions et des photocopies des documents destinés à la haute hiérarchie.
- **Les descentes sur le terrain :** il était question pour nous de faire des descentes avec nos différents encadreurs lors des campagnes de sensibilisation par exemple, du control des travaux effectués par le Maire.
- **La photographie lors des évènements :** à chaque évènement organisé par la commune, nous étions chargés de faire des photos.

QUATRIEME PARTIE : BILAN DU STAGE

CHAPITRE 7 : EVALUATION DU STAGE

Après avoir effectué notre stage de participation à la CAY IV, comme prévoit la charte de stage des étudiants du niveau 3, nous pouvons dire que notre passage dans cette institution a été d'un apport considérable, une expérience professionnelle, académique et humaine avérée, relativement à nous objectifs de départ qui étaient :

- D'intégrer l'organisation et se familiariser avec ses règles et son fonctionnement ;
- De participer aux activités de la CAY IV et précisément du service de la communication
- De mener une analyse après observation d'une situation de communication grâce aux aptitudes reçues en cours et proposer un projet professionnel qui viendra aider à optimiser les résultats de l'institution.

Nous allons d'une part relever les apports de stage et d'autre part les difficultés rencontrées.

I. APPORTS DU STAGE

Le séjour passé dans les services de la CAY IV a été d'un apport certain et d'une grande utilité pour l'achèvement de notre formation. Nous avons gagné sur les plans professionnel, personnel et académique.

1. Sur le plan professionnel

Le milieu professionnel est sans aucun doute le milieu propice pour acquérir des aptitudes professionnelles. Ce stage académique dit de participation nous a permis de développer quelques aspects de notre profil professionnel notamment :

- La conscience professionnelle : un professionnel se veut quelqu'un d'efficace et producteur de résultats attendus. Elle nous a permis de nous approprier facilement du fonctionnement de l'organisation.
- L'intégration dans un environnement de travail : l'environnement de travail nous a permis de mieux comprendre le milieu dans lequel nous nous trouvions et surtout de mieux réagir en tant qu'apprenant et professionnel en devenir.
- Une meilleure connaissance de la pratique de la communication dans une institution publique.
- La rigueur dans le travail et dans les relations professionnelles, c'est-à-dire établir la différence entre les rapports amicaux et les rapports professionnels.

2. Sur le plan personnel

De manière globale, ce stage nous a permis :

- De développer le sens des relations humaines car elles sont présentes dans tout regroupement. Au-delà du besoin et du devoir de remplir pleinement son

rôle, un travailleur doit certes mettre en avant le travail et les résultats, mais ne devrait pas perdre le sens de nouer des rapports favorables avec l'autre. Tout ceci afin de rendre l'atmosphère de travail plus agréable.

De connaître l'importance du travail en équipe, la primauté de l'intérêt collectif, la simplicité, la convivialité, le sens du dépassement de soi, le partage de connaissances et de l'expérience avec nos pairs.

- De développer le sens de la responsabilité et du travail bien fait, le respect des délais de traitement des dossiers, de la hiérarchie, la ponctualité et la discipline dans le travail.
- De gérer la pression et d'affirmer notre personnalité tout en défendant notre point de vue sur un sujet donné.

3. Sur le plan académique

Le stage effectué à la CAY IV nous a permis de mettre en pratique les connaissances acquises lors des cours magistraux et de faire un rapprochement entre la théorie et la pratique. Nous avons également compris au cours de ce stage que les théories de la communication s'appliquent sur le terrain en fonction du contexte et de la politique que s'est fixée l'organisation.

II. DIFFICULTES RENCONTREES

Dans l'ensemble, nous avons passé un séjour agréable au sein de la CAY IV mais il n'en demeure pas moins que dans chaque activité menée, que nous soyons toujours confrontés à des difficultés qui ralentissent le travail. Les difficultés auxquelles nous nous sommes heurtés sont les suivantes :

- L'absence d'un document ou support de communication nous permettant de nous familiariser facilement avec l'entreprise et ses services ;
- L'observation des périodes mortes c'est-à-dire, sans activités à effectuer ;
- L'inattention de certains responsables des ressources humaines lors du traitement des dossiers ;
- Le dysfonctionnement et le manque du matériel informatique au service de la communication, notamment les ordinateurs endommagés, imprimante à dépanner, téléviseur qui ne fonctionne pas, absence d'une photocopieuse et imprimante propre au service ;
- L'indisponibilité des chefs ;
- Le manque et la mauvaise circulation de l'information ;

CHAPITRE 8: OBSERVATIONS ET SUGGESTIONS

Au terme de notre stage, nous avons relevé de nombreux faits positifs et négatifs qui ne nous ont pas laissé indifférents, autant sur le plan général que communicationnel. Faisant suite à ces observations, nous avons faits quelques suggestions, question d'optimiser les résultats de la CAY 4.

I. OBSERVATIONS

1. Sur le plan positif

- L'existence d'un service de communication : le service est opérationnel et figure dans la structure organisationnelle officielle de la mairie de Yaoundé 4. Ce qui prouve à suffisance que la commune accorde une grande importance à la nécessité de développer le pole communicationnel.
- Le respect des installations infrastructurelles et la propreté au sein la CAY 4
- La présence effective d'une signalétique à l'extérieur et à l'intérieur de chaque bâtiment permettant d'orienter facilement l'usager.

- La facilité d'accès à la documentation relative à notre réalisation professionnelle.

2. Sur le plan négatif

- L'absence des supports de communication pouvant servir de relai d'informations lors des évènements à l'instar des plaquettes de présentation, magazines, flyers, film, les dossiers presse, rapports d'activités, etc.
- Le système d'archivage inexistant au service de la communication : l'archivage est indispensable pour un service car il lui permet de stocker les informations concernant les différentes tâches effectuées. Mais au service de la communication nous avons constaté que les responsables n'archivaient pas leurs documents, ces derniers trainaient sur les bureaux, créant un encombrement et demandant des heures de fouille pour retrouver un document précis.
- L'insuffisance du matériel informatique pouvant permettre l'exercice des missions régaliennes.
- La mauvaise circulation de l'information.

II. SUGGESTIONS

A partir des activités réalisées dans l'organisation et en rapport avec ce que nous avons relevé comme difficultés et remarques négatives dans le cadre de notre stage, nous suggérons à la CAY 4 de :

- Créer un site intranet pour une meilleure interaction du personnel, afin que celui-ci soit informé en temps réel des activités de l'organisation et de favoriser une meilleure traçabilité de l'information.
- Doter le Service de la Communication et les autres services du matériel informatique de pointe permettant de faciliter leur travail (ordinateurs, imprimante en couleur, photocopieuse, appareils photo numériques, etc.). Le manque de ces outils au sein du service oblige le Chargé de la Communication à utiliser son téléphone pour la grande partie de ses activités ou alors à contacter un photographe externe. La fourniture de ces appareils pourrait lui faciliter le travail et en améliorer son rendement.
- Réaliser des supports de communication tels que le magazine, la plaquette, les flyers, le livret d'accueil, qui serviront de relai d'informations.
- Instaurer au service de la communication un système d'archivage, mieux un système d'archivage numérique. Cela lui éviterait un encombrement d'espace et des difficultés lors des fouilles. Plus loin, un système d'archivage lui serait beaucoup plus bénéfique Car avec les avancées technologiques et les avantages y afférents dans le monde du travail, l'archivage numérique facilitera le stockage des informations et la recherche documentaire facile et rapide.
- Favoriser et étendre l'accès à Internet afin de satisfaire toutes les couches ;

CONCLUSION

En définitive, notre stage académique dit de participation effectué à la Commune d'Arrondissement de Yaoundé 4, a été d'un apport capital pour le renforcement de notre formation professionnelle. Rappelons que le présent rapport de stage consistait au premier plan à présenter la CAY 4 en général et le Service de la Communication en particulier. Au second plan par contre, il fallait relever les activités menées durant tout notre séjour, surtout dans l'univers de la communication, avant de déboucher enfin sur l'appréciation que nous y avons portée, malgré les difficultés rencontrées. Il faut noter que la CAY 4 présente encore de nombreuses insuffisances observées tant sur le plan organisationnel que communicationnel. Elle gagnerait à s'arrimer au contexte de développement actuel en mettant des moyens

sur les outils modernes de communication dans le but de mieux se déployer et de participer à l'épanouissement et à la satisfaction de ses collaborateurs et de ses populations. De plus, ce stage nous a également permis de comprendre que la CAY 4 est un pôle important pour le Cameroun en matière de mise en œuvre de la décentralisation. Car, non seulement elle regorge environ 900.000 d'habitants, mais elle participe également au développement de l'économie nationale à travers son important pôle économique et ses multiples partenariats. Et en tant qu'une organisation publique, la qualité des services qu'elle offre fait d'elle un générateur d'emplois dans plusieurs domaines, notamment celui de la communication.

Pour finir, nous pensons humblement être satisfaits de notre projet de stage. Car, en marge des connaissances théoriques, nous possédons désormais des acquis et des réflexes pratiques qui nous permettront de mieux affronter les challenges que revêt le métier de communicant. Cette expérience professionnelle nous a permis de comprendre qu'avec l'avènement de la décentralisation, la communication est plus que jamais importante dans la vie des Collectivités Territoriales Décentralisées au Cameroun.

REFERENCES

WEBOGRAPHIE

- www.osidimbea.cm;
- www.camerbe
- www.journaldunet.fr;
- www.pinterest.fr;
- www.actucameroun.com
- www.cvuc.cm

DOCUMENTATION

- M. Etounou wilfried, Rapport de stage effectué à la Mairie de Yaoundé VI, année académique 2019-2020 ;
- Règlement intérieur de la Mairie de Yaoundé IV ;
- Charte de stage des étudiants de L'ESSTIC.

COURS MAGISTRAUX

- Cours d'élaboration et mise en œuvre d'une stratégie de communication, année académique 2020-2021, Communication des organisations niveau 3, M. TAAKAM Roger, non publié ;
- Cours de community management, communication des organisations niveau 2, année académique 2019-2020, M. Abega Moussa, non publié ;
- Cours de techniques administratives, communication des organisations niveau 3, année académique 2020-2021 ;
- Cours de méthodologie de rapport de stage, communication des organisations niveau 3, année académique 2020-2021, M. Ngonon Basile, non publié.

ANNEXES

TABLE DES MATIERES

SOMMAIRE	I
REMERCIEMENTS	II
LISTE DES ABREVIATIONS, ACRONYMES ET SIGLES	II
LISTE DES SIGLES ET ABREVIATIONS	III
LISTE DES TABLEAUX	IV
INTRODUCTION	1
PREMIERE PARTIE : PRESENTATION, ORGANISATION ET FONCTIONNEMENT DE LA COMMUNE D'ARRONDISSEMENT DE YAOUNDE IV	3
CHAPITRE I : PRESENTATION DE LA COMMUNE	4
1. Historique	4
2. Missions	5
3. Fiche signalétique de CAY 4	6
CHAPITRE 2: ORGANISATION ET FONCTIONNEMENT	7
1. Le Conseil Municipal	7
2. L'Exécutif Communal	7
3. Les services rencontrés	8
a) Les Services directement rattachés au Maire	8
b) Le Secrétariat Général (SG)	9
d) Le Receveur Municipal (RM)	13
e) Le Fondé du Pouvoir (adjoint du receveur municipal)	14
CHAPITRE 3 : LES PARTENAIRES INSTITUTIONNELS	15
1. Le fond spécial d'équipement et d'intervention intercommunal (FEICOM)	15
3. Ministère du Développement Urbain et de l'Habitat	17
4. Le Ministère de la Décentralisation et du Développement Local	18

DEUXIEME PARTIE : PRATIQUE DE LA COMMUNICATION AU SEIN DE LA MAIRIE DE YAOUNDE IV	19
CHAPITRE 3: PRESENTATION DU CADRE SPECIFIQUE : LE SERVICE DE LA COMMUNICATION	20
1. Généralités	20
a) Localisation	20
b) Les missions.....	20
2. Organisation et ressources matérielles	21
a) Organisation	21
b) Les ressources matérielles.....	21
CHAPITRE 4 : ETAT DES LIEUX DE LA COMMUNICATION DE LA CAY 4	22
1. Pratique de la communication en interne de la CAY IV	22
a) La communication interne	23
TROISIEME PARTIE : DEROULEMENT DU STAGE	30
CHAPITRE 5 : ACCUEIL ET ENCADREMENT A LA CAY 4	30
1. ACCUEIL	30
2. ENCADREMENT	31
CHAPITRE 6 : TACHES EFFECTUEES	32
1. TACHES EFFECTUEES AU SERVICE D'ORDRE ET DU COURRIER	33
2. TACHES EFFECTUEES AU SERVICE DE LA COMMUNICATION 34	
QUATRIEME PARTIE : BILAN DU STAGE	36
CHAPITRE 7 : EVALUATION DU STAGE	37
I. APPORTS DU STAGE	37
1. Sur le plan professionnel	38
2. Sur le plan personnel	38
3. Sur le plan académique	39

II. DIFFICULTES RENCONTREES	39
CHAPITRE 8: OBSERVATIONS ET SUGGESTIONS	41
I. OBSERVATIONS	41
1. Sur le plan positif	41
2. Sur le plan négatif	42
II. SUGGESTIONS	42
CONCLUSION	43
REFERENCES	43
ANNEXES	43
TABLE DES MATIERES	43