

REPUBLIQUE DU CAMEROUN

Paix-Travail-Patrie

**MINISTERE
DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR**

UNIVERSITE DE YAOUNDE II- SOA

**ECOLE SUPERIEUR DES SCIENCES
ET TECHNIQUE**

**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

RAPPORT DE STAGE COMMUNE D'ARRONDISSEMENT DE YAOUNDE II

En vue de l'obtention de la Licence en Sciences et Techniques de l'Information et de la Communication.

Filiere

Communication des organisations

Niveau III

Presente par

YOMKIL Lina Chelsea

Sous l'encadrement professionnel de

M. MVONDO MBARGA Jean Morand

Annee academique 2020 - 2021

SOMMAIRE

CONTEXTE.....1

SECTION I: GENERALITES SUR LA COMMUNE D'ARRONDISSEMENT DE YAOUNDE II...2

SECTION II: STRUCTURE ORGANISATIONNELLE DE LA CAY2 II

1- LE SERVICE DES AFFAIRES GENERALES : X

DEUXIEME PARTIE:..... XIX

DIAGNOSTIC DE LA COMMUNICATION XIX

SECTION I: AUDIT DE COMMUNICATION XIX

SECTION II: OBSERVATION ET RESULTATS..... XXII

CHAPITRE II: IDENTIFICATION DU PROBLEME DE COMMUNICATION XXXIV

SECTION II: STRATEGIE DE COMMUNICATION XXXIV

CHAPITRE III; STRATEGIE DES MOYENS DE COMMUNICATION & METHODES DE PROMOTION/DISTRIBUTION XXXVII

SECTION I: STRATEGIE DES MOYENS DE COMMUNICATION XXXVII

SECTION II: DESCRIPTION DES SUPPORTS DE COMMUNICATION..... XXXIX

SECTION III: METHODES DE PROMOTION/DISTRIBUTION DES SUPPORTS DE COMMUNICATION FINAUX..... XL

SECTION IV: CARACTERISTQUES DES SUPPORTS..... XLI

SECTION V: EVALUATION DES DEPENSES DU PROJET..... XLIV

CONCLUSION XLVIII

TABLE DES MATIÈRES XLIX

CONTEXTE

Cette incompréhension émane de la qualité de formation des étudiants en communication qui, étant pour la plupart basée sur la théorie, ne confère pas la maîtrise et le maniement stratégique de la communication. C'est dans un souci de compétence que l'école Supérieure des Sciences et Techniques de l'Information et de la Communication (ESSTIC), l'école de référence en matière de communication au Cameroun, pousse ses étudiants, notamment ceux de troisième année, à mettre en pratiques les savoirs acquis au long du cycle de licence. Pour cela ils seront dans l'obligation de faire un stage académique d'une durée de trois mois dans une entreprise de leur choix.

C'est dans cette optique que dans le cadre des soutenances de fin de formation les étudiants devront démontrer leurs savoirs faire relatif au processus de réalisation des différents projets à la fin de cette formation. Ainsi il sera question pour l'étudiant de choisir une entreprise sur laquelle il effectuera des diagnostics destinés à relever un problème de communication au sein de celle-ci et, d'apporter les solutions adéquates, notamment à travers la réalisation de deux supports de communication susceptibles de résoudre le problème de communication que l'on aura détecté à travers de nombreuses études et analyses.

Dès lors pour sujet de nos travaux nous avons choisis de mener notre étude et nos analyses sur le processus de communication interne de la Communauté d'Arrondissement de Yaoundé II en abrégé (CAY2). Le document présent met exergue le cheminement de l'ensemble de nos travaux ci-dessous.

PREMIERE PARTIE : PRESENTATION DE LA COMMUNE D'ARRONDISSEMENT DE YAOUNDE II

SECTION I: GENERALITES SUR LA COMMUNE D'ARRONDISSEMENT DE YAOUNDE II

La commune de Yaoundé 2 a vu le jour par le décret présidentiel N°87/1365 du 25 septembre 1987 ; le fonctionnement de celle-ci ne débutera qu'en août 1988. La commune d'arrondissement de Yaoundé 2 actuelle a connu plusieurs mutations : d'abord à sa création commune de Yaoundé II d'après le décret suscité, ensuite Commune Urbaine de Yaoundé par décret N°93/321 du 25 novembre 1993 et aujourd'hui Commune d'Arrondissement de Yaoundé II après son éclatement qui a vu naître à ses côtés la commune d'Arrondissement de Yaoundé VII. Durant cette évolution ladite commune a eu à sa tête six maires dont : M. DJOMO David, M.EFA François , M. ESSONO ESSONO Alphonse, M.ONGOLA OMGBA Jean Simon , M.Luc ASSAMBA et actuellement M. AYISSI ELOUNDOU Yannick Martial.

A ce jour, la Commune d'Arrondissement de Yaoundé 2 (CAY2) est l'une des sept Communes d'Arrondissement que compte la ville de Yaoundé, capitale politique de Cameroun. Elle couvre une superficie de 23km.

Tableau 1: noms des maires et date de succession.

Maires	Dates
M. DJOMO David	1988 à 1991
M. EFA François	1991 à 1996
M. ESSONO ESSONO Alphonse	1996 à 2002
M.ONGOLA OMBGA Jean S.	2002 à 2007
M. Luc ASSAMBA	2007 à 2018

M.AYISSI ELOUNDOU Yannick M.	2020 à 2025
------------------------------	-------------

Située entre le 45^{ème} degré de latitude nord et le 15^{ème} degré de latitude sud, la Commune d'Arrondissement de Yaoundé 2 dont la Mairie se trouve au quartier Tsinga est vue comme la porte d'entrée et de sortie de toutes les sommités mondiales de passage ou en séjour au Cameroun grâce à sa proximité avec le palais Présidentiel (Palais de l'Unité).

A1- Aspect géographique

La commune de d'Arrondissement de Yaoundé II située à environ 270km de l'Océan Atlantique offre un relief dominé par des monts dont les plus remarquables sont

- Le Mont Mbankolo qui présente avec fierté le grand Auditorium Jean Paul II, lieu de prière, de méditation.
- Le Mont Fébé avec l'hôtel Mont Fébé très évalué par son terrain de Golf ; le seul dans la ville de Yaoundé et le Monastère des bénédictions ;
- Le Mont Messa dont le statut de zone verte vient d'être réaffirmé par le gouvernement et qui ne demande que l'exploitation de ses nombreux atouts
- Nkol Nyada au sommet duquel se dresse majestueusement le Palais des Congrès de Yaoundé.

Nous y retrouvons aussi des bas-fonds abritant les quartiers les plus peuplés de Yaoundé entre autre : (Mokolo, Obala, Messa-Carrière, Messa-Mezala,...) caractérisés par le non-respect des normes d'urbanisme et d'assainissement.

La CAY2 est limitée :

- au nord et au nord-ouest par le CAY I ;
- au sud par la CAY6 ;

- au sud-ouest, au sud-est par la CAY7 ;
- à l'est par la CAY3

La commune d'Arrondissement de Yaoundé 2 est une commune urbaine avec une zone rurale couvrant environ 15% de sa superficie.

Tableau 2 : fiche signalétique de la CAY2

Nom	Commune d'Arrondissement de Yaoundé II (mairie de Tsinga)
Date de création	25 septembre 1987
Sigle	CAY2
activités	Hygiène et salubrité, développement local, information sensibilisation et formation des populations
Siege Social	Yaoundé, Cameroun
promoteur	Etat du Cameroun
Boite postale	BP : 17522 Yaoundé
téléphone	243/670/817
Site web	www.mairieyaounde2.cm
e-mail	info@mairieyaounde2.cm
Executif	Un maire et 4 adjoints
Capital	2 087 541 435 FCFA
Nombre de salaries	205
logo	

Source : auteur du document

A2- Aspect social et économique:

Sur le plan démographique, la CAY2 est une commune cosmopolite déterminée par une cohabitation pacifique entre ses populations malgré leurs diverses origines.

Sa démographie depuis 2005 a connu une forte évolution nous sommes quittés d'un peu plus de 238 927 habitants à 336 381 d'après le recensement général et est répartie dans les 29 quartiers de sa municipalité que sont:

Liste des quartiers

- **Ts**
- **inga**
- Briqueterie
- Madagascar
- Nkomkana I/II
- Nkomkana II
- Ntougou I
- Ntougou II
- Mokolo Quartier
- Mokolo Marché
- Ekoudou II
- Febe
- Oliga
- **Messa Carrière**
- Azegue Messa Mezala
- **Messa Plateau**, Angono,
Doumassi, Ekoazon
- **Cité Verte**
- Etetack Abobo
- **Grand Messa, Messa
Administratif**

Nous observerons dans la plupart des quartiers que l'installation des populations s'est faite par affinité tribale, ethnique ou culturelle prenons le cas des quartiers tel que :

- Les quartiers Briqueteries et Ekoudou, on y retrouve majoritairement les ressortissants de la partie septentrionale du Cameroun et des maliens ;
- Les quartiers Carrière et Nkomkana sont dominés par les ressortissants de l'Ouest Cameroun ;
- Toute la zone rurale (Mbankolo et Fébé) par des autochtones ;
- Le quartier Mokolo par les ressortissants de la région du Centre du Cameroun .

Toujours à Yaoundé 2 nous avons la Mosquée de Tsinga (qui est la plus grande et la plus fréquentée de Yaoundé), les Missions Catholiques de renom (Tsinga, Mokolo, Auditorium Jean Paul II), des églises protestantes et autres églises de réveil.

A3- Aspect Sanitaire

La CAY2 couvre des structures sanitaires bien que ne disposant pas d'une qui lui soit propre ; on y retrouve principalement l'hôpital Central de Yaoundé le plus grand du pays et l'hôpital de District de la Cité verte. Néanmoins, la commune assure la maîtrise d'ouvrage pour la construction d'un Centre de Santé intégré pour l'un de ses quartiers. En l'occurrence la Briqueterie. A Cet effet, elle éprouve de nombreuses difficultés pour l'achèvement des travaux ; pire encore elle se heurte à la véritable question de son équipement (mobilier matériel hospitalier complet).

A4- Aspect économique

L'activité économique dans la CAY2 est fondée sur les services, le commerce, les petits métiers et l'artisanat. Toutefois, il ne serait pas superflu de signaler que la CAY2 abrite le marché Mokolo , le plus grand de la ville de Yaoundé .

Malgré tout cela le secteur informel occupe encore plus de 70% de l'activité économique.

A5- Aspect éducatif

La CAY2 , depuis l'année 2010 assure effectivement la compétence dans le domaine de l'éducation de base à la faveur de l'application de la loi sur la décentralisation. Ces compétences dans la plupart des cas ne sont pas accompagnés des moyens pour leur mise en œuvre; la municipalité a ainsi hérité d'une carte scolaire au visage totalement dégradé caractérisé par des écoles totalement délabrés et en manque de tout. Situation d'autant plus préoccupante face à la gratuité de cet ordre d'enseignement

Concernant l'insertion des jeunes dans les circuits de production, le problème du au manque de formation professionnelle constitue un véritable frein aussi bien sur la qualification que sur l'auto emploi.

SECTION II: STRUCTURE ORGANISATIONNELLE DE LA CAY2

L'organe de délibération de la CAY2 est le Conseil Municipal constitué de 41 conseillers parmi lesquels l'exécutif municipal (le maire et ses 4 adjoints) élu par le conseil et 05 grands conseillers désignés par le Maire qui siègent également au Conseil de Communauté (organe de délibération de la Communauté Urbaine de Yaoundé).

Dans l'accomplissement de ses missions, le Maire dispose:

- D'un Secrétariat Particulier ;

- D'un Secrétariat Général ;
- D'une Recette Municipale.

Le Conseil municipal pour ses missions dispose de quatre commissions:

- La Commission des finances ;
- La Commission des Projets et de la Coopération ;
- La commission des Affaires Sociales ;
- La Commission des Infrastructures et des Grands Travaux

L'organisation au quotidien de la CAY2 est assurée par l'exécutif municipal conduit par le Maire, ses 04 adjoints et par l'ensemble des services ; l'organigramme de la Mairie, siège de la CAY2 comprend les principales composantes suivantes :

- ✓ L'exécutif municipal et ses services rattachés (Maire, adjoints au Maire, Cellule de la Communication, Cellule d'Appui au Développement Local et SSà la Coopération Décentralisée, Cabinet du maire, Comptabilité-Matière) ;
- ✓ Le Secrétariat Général qui comprend les autres services ;
- ✓ LSa Recette Municipale.

I- SECRETARIAT PARTICULIER DU MAIRE

Placé sous l'autorité d'un chef de secrétariat particulier nommé par arrêté du maire avec rang de prérogatives de chef de service , il est chargé

- De la gestion des affaires réservées du Maire (intendance des affaires Spersonnelles ou des missions particulières du Maire) et de toutes autres affaires à lui confiées par le Maire ;
- De l'enregistrement, du traitement, du classement, de la diffusion et du suivi du courrier confidentiel ;

- Des audiences du Maire (constitution d'un répertoire des usagers de la mairie et des correspondants extérieurs, la tenue de l'agenda du Maire...);
- Du protocole ;S
- De l'organisation des déplacements officiels du Maire ;

Toute fois le Secrétariat particulier du Maire comprend, en dehors du Secrétariat du maire, le bureau en charge du protocole.

1- Le Secrétariat du Maire :

Placé sous l'autorité d'un chef de Secrétariat, ayant rang et prérogatives d'un chef de bureau, le secrétariat du maire est chargé de la reprographie des documents de service et, sous la supervision du Secrétaire Particulier, du traitement et classement du courrier confidentiel

1- Bureau du protocole

Etabli sous l'autorité d'un Chef de bureau, le bureau du protocole est chargé sous la supervision du Secrétaire Particulier de :

- L'organisation des manifestations et cérémonies officielles ;
- L'organisation des déplacements du Maire
-

2- LA CELLULE DE COMMUNICATION

Erigé sous l'autorité d'un chef de Service nommé par arrêté du Maire et directement rattaché au chef de l'exécutif communal. Il est chargé :

- D'élaborer et de proposer une stratégie de communication municipale ;
- De conseiller et d'assister les élus et les responsables en matière de communication ;
- D'établir et d'entretenir les relations entre la municipalité et les médias

- De donner une bonne image de la municipalité par une forme de communication adéquate ;
- De diffuser les informations sur les activités de la commune ;
- De rédiger et de diffuser les communiqués de presse sur les activités de la Mairie ;
- Rédiger les discours du Maire ;

Il est composé de deux bureaux :

- Du Bureau des Relations Publiques ;
- Du Bureau de l'interprétariat et de la traduction.

•

3- LE SERVICE DE LA COOPERATION ET DU PARTENARIAT LOCAL

Il est placé sous l'autorité d'un chef de service nommé par arrêté du Maire et directement rattaché au chef de l'exécutif communal. Il est chargé :

- D'assister et conseiller le Maire et les élus dans l'établissement et la gestion des accords de jumelage et de coopération ;
- D'assister les services concernés par les accords et les partenariats extérieurs ;
- De veiller à l'exécution correcte des accords ;
- De rédiger les projets de coopération avec les partenaires extérieurs ;
- D'effectuer le suivi et l'évaluation de la mise en œuvre des accords de jumelage et de coopération ;
- D'apporter un appui aux partenaires extérieurs dans le cadre de la gestion des accords de jumelage et de coopération.

Il comprend deux bureaux:

- Le Bureau de la Coopération Décentralisée ;

➤ Le Bureau du Partenariat et du Développement local.

-
-

4- LE SERVICE DE LA COMPTABILITE-MATIERE

Le Service de la comptabilité-matières s'occupe de la prise en charge, de la garde et l'affectation des matières, mobiliers et matériels relevant du patrimoine de la Commune, et assure la régularité des écritures y afférentes. Le Service de la comptabilité matières est chargé de la gestion de l'ensemble des stocks de la Commune (stocks de matières et fournitures, stocks des produits finis, etc.).

Il a pour mission principale, la gestion des stocks et de la matière. Il est chargé notamment :

- De participer à l'approvisionnement des services en fournitures et matériels ;
- D'enregistrer et tenir le fichier des biens meubles et immeubles ;
- De suivre leur utilisation en tenant une fiche de tous les détenteurs ;
- De réceptionner et gérer les stocks de fournitures, stocks de produits achetés et offerts ;
- De faire les inventaires du patrimoine matériel, mobilier et immobilier de la commune ;
- D'évaluer la qualité des fournitures et matériels.

Pour ce faire l'agent désigné pour les opérations de comptabilité matières doit, sous l'autorité du Maire, prendre toutes les dispositions requises en vue de la production :

- A la fin de chaque mois, d'une comptabilité mensuelle retraçant toutes les opérations effectuées pendant le mois.
- A la fin de l'exercice budgétaire ou à la fin d'une période de gestion, d'un compte de gestion matières retraçant clairement toutes les opérations

effectuées pendant l'exercice ou la période de gestion et indiquant la situation des biens acquis et leur statut (stock de biens en approvisionnement, cessions, réforme).

Il comprend deux bureaux :

- Le Bureau de l'enregistrement et du magasinage ;
- Le Bureau du suivi des documents comptables.
-

5- LE SERVICE DU CONTROLE DE GESTION ET DE L'AUDIT INTERNE

Ce service assure les missions du contrôle budgétaire, du contrôle de la gestion financière, du contrôle de la gestion comptable, du contrôle de la conformité et de la régularité des actes administratifs. A ce titre, il est chargé:

- De veiller au respect des prescriptions budgétaires ;
- De contrôler la régularité des dépenses ;
- Du suivi des dépenses ;
- Du suivi des recettes effectuées par les CDI et les agents de recouvrements de la mairie ;
- Du suivi du cahier de charges des collaborateurs et partenaires ;
- De l'enregistrement de tous les mandats émis par le service économique et financier et visés par le contrôleur financier ;
- De présenter au Maire un état mensuel des recettes et dépenses effectuées ;
- Du suivi de la régularité et de la conformité des actes d'état civil ;
- Du suivi des activités des autres services municipaux à la demande du Maire;
- Du suivi de toutes autres missions confiées par le Maire.

Il comprend deux bureaux :

- Le Bureau du Contrôle de Gestion ;
- Le Bureau de l'Audit Interne.

•

• **6-LE SERVICE DES MARCHES PUBLICS.**

Etant sous l'autorité d'un chef de service nommé par arrêté du Maire et directement rattaché au Maire. Il est chargé :

- De la confection du plan de passation et de programmation des marchés publics ;
- Du suivi de la programmation des marchés publics ;
- De la reprographie des documents liés au processus de passation des marchés ;
- De la préparation des correspondances relatives aux saisines de la Commission interne de passation des marchés et des notes de présentation des différents projets ;
- De la publicité et de la diffusion des avis d'appel d'offres, de consultation et des résultats ;
- De l'enregistrement et de la réception des offres des soumissionnaires pour transmission à la CIPM ;
- De représenter le Maître d'Ouvrage au sein de la Commission Interne de Passation des marchés Publics ;
- Du renseignement pour la bonne compréhension des dossiers d'appel d'offres ;
- Du montage des projets de marchés et des lettres commandes ;
- De l'archivage de tous documents liés aux marchés publics ;
-

II- LE SECRETARIAT GENERAL

Le Secrétariat Général est placé sous l'autorité du Secrétaire Général nommé par arrêté du Ministre en charge de la Décentralisation. Principal collaborateur du Maire, le Secrétaire Général assiste celui-ci dans l'accomplissement de sa mission.

A cet effet, le Secrétaire Général :

- Coordonne et anime les actions de l'ensemble des services de la Mairie ;
- Reçoit du Maire des directives relatives à la conduite des affaires de la Commune, et à la détermination des grands objectifs municipaux ;
- Définit et codifie les procédures internes de la Commune ;
- Prépare les sessions du Conseil Municipal et en assure le secrétariat ;
- Prépare le budget et élabore le compte administratif de la Commune ;
- Instruit et vise au préalable les actes soumis à la signature du Maire.

Il comprend:

- Le Bureau du Pool de secrétariat

Relèvent du Secrétariat Général :

- Le Service des Affaires Générales ;
- Le Service Economique et Financier;
- Le Service Technique, de l'Aménagement et du Développement Urbain ;
- Le Service d'Hygiène, Salubrité et Environnement ;
- Le Service Social et Culturel ;
- Le Service d'Assiette Fiscale ;
- Le Service de l'Etat-Civil et de la Démographie ;
- La Cellule Informatique ;
- Le bureau d'Ordre et du Courrier.
-

-
-
-
-
-

1- LE SERVICE DES AFFAIRES GENERALES :

Placé sous l'autorité d'un Chef de Service nommé par arrêté du Maire, il est chargé :

- De la mise en œuvre de la politique de gestion et suivi de la carrière administrative du personnel ;
- De la tenue du fichier du personnel ;
- De l'application des dispositions légales et réglementaires régissant le personnel ;
- Du renforcement des capacités du personnel ;
- De la conception d'une politique des ressources humaines et de recrutement ;
- De la préparation des commissions paritaires d'avancement et de discipline ;
- De la préparation aux distinctions honorifiques,
- De la préparation des actes administratifs de gestion du personnel ;
- Des relations avec la CNPS, l'Inspection du Travail, les Organisations syndicales ;
- Du contentieux et des assurances

Il comprend trois bureaux :

- Du Bureau des Ressources Humaines.
- Du bureau de la Solde et des Assurances :

➤ Du Bureau de la réglementation et du Contentieux.

Dirigé par un chef de Bureau, il est chargé :

- De veiller au respect de la réglementation en vigueur dans le cadre des missions assignées à la Commune ;
- Du suivi de l'application de tous les textes législatifs et réglementaires par les services communaux ;
- De l'instruction des requêtes et plaintes contentieuses et des demandes de remises gracieuses ;
- De traiter et suivre les dossiers en contentieux ;
- Veiller à la prise en compte des aspects juridiques dans les décisions et actes de la Commune ;
- D'émettre un avis juridique sur toutes questions importantes relevant de la Commune ;
- Suivre tous les dossiers à implication juridique ;
- D'assurer la défense des intérêts de la Commune en justice ;
- Du suivi des relations avec les avocats.
-

2- LESERVICE ECONOMIQUE ET FINANCIER.

Etant sous la responsabilité d'un chef de service nommé par arrêté du maire, il est chargé:

- De l'élaboration, de la mise en œuvre, du suivi du budget ;
- Donner son avis sur les questions financières concernant la Commune ;
- De l'élaboration du compte administratif de la Commune ;
- De la tenue des documents relatifs aux dépenses de la Commune ;
- Du traitement des salaires du personnel ; Mandater les ordres de paiement ;

- Du mandatement et de la préparation des actes à incidence financière ;
- De la centralisation et de l'exploitation des certificats de recettes et des dépenses ;
- De la tenue des fichiers de contrôle d'engagement ;
- Assurer l'approvisionnement en matériel des services;

Il comprend trois bureaux:

- Le Bureau du Budget et des Affaires Financières;
- Le Bureau de l'Approvisionnement et des Moyens Généraux ;
- Le Bureau de la Promotion Economique.

•

3- SERVICE TECHNIQUE, DE L'AMENAGEMENT ET DU DEVELOPPEMENT URBAIN

Il est en charge:

- De l'élaboration, de la mise en œuvre et du suivi de la politique municipale en matière d'aménagement urbain ;
- D'organiser le contrôle sur le respect des plans d'urbanisme ;
- De programmer des plans d'aménagement, de la construction et des occupations des sols ;
- D'évacuer les occupants illicites pour libérer le domaine public ;
- D'immobiliser les véhicules mal garés ;
- De Vérifier le bienfondé des plaintes des citoyens sur les cas d'occupations illégales du domaine public ;
- De procéder aux déguerpissements et à la mise en fourrière ;
- D'instruire les dossiers d'autorisation de construire ;
- De préparer les commissions internes de vérification des dossiers et leur instruction ;

- De préparer les actes d'urbanisme ;
- D'infliger des amendes au besoin ;
- De préparer et déposer les ordres d'arrêt des travaux dans les chantiers en infraction ;
- De préparer les décisions en matière de permis, autorisation de démolir, de lotir et divers documents d'urbanisme.

Il comprend :

- Le Bureau de l'Urbanisme et de la Construction ;
- Le bureau des Voiries et Réseaux ;
- Le bureau de la Maintenance et de l'Entretien du Patrimoine.
-

4- LE SERVICE D'HYGIENE, DE SALUBRITE ET L'ENVIRONNEMENT

Placé sous l'autorité d'un chef de service nommé par arrêté du maire. Il est chargé :

- De veiller au respect des règles d'hygiène et salubrité ;
- Des missions d'inspection sanitaire dans les lieux publics et les habitations ;
- D'assurer la sécurité, la tranquillité et la salubrité publiques ;
- De l'exécution de toutes mesures d'hygiène et salubrité notamment la lutte contre les taudis, la divagation des bêtes, les encombrements de la voie publique, etc ;
- De l'enlèvement des ordures ménagères ;
- De veiller à l'application des mesures législatives et réglementaires relatives à la promotion et à la préservation d'un environnement sain ;
- De la protection des ressources naturelles ;

- De la lutte contre les nuisances sonores ;
- De tous les problèmes relatifs au bien-être, à la prévention sanitaire et à la tranquillité des citoyens de la Commune ;
- De la prévention, de la gestion des catastrophes et des risques ;
- Du suivi et de la participation au plan ORSEC (**Organisation des Secours**) en cas de survenance d'épidémies, d'incendies, etc.
- Il est constitué de deux bureaux :
 - Le Bureau d'Hygiène et Salubrité ;
 - Le Bureau de la Protection Civile et de l'Environnement.
-

5- LE SERVICE SOCIAL ET CULTUREL

Placé sous l'autorité d'un Chef de Service nommé par arrêté du maire, il est chargé :de l'élaboration, de l'exécution et du suivi de la politique du développement social de la Commune notamment en faveur des groupes sociaux vulnérables (**jeunes, femmes, handicapés et personnes du 3^{ème} âge**) et des actions de solidarité diverses , de même que des actions de promotion du développement culturel , sanitaire, éducatif et sportif de l'arrondissement.

- De l'étude des demandes d'aide à caractère social adressées au Maire ;
- Du soutien aux personnes malades du VIH Sida ;
- De la gestion des conflits conjugaux ;
- De la promotion de la culture ;
- du suivi de la gestion et de l'animation des établissements scolaires de l'Arrondissement ;
- de la promotion et l'animation des activités de jeunesse ;
- des relations entre la Commune et les associations, et du suivi de la synergie entre celles-ci et la Commune ;
- De l'assistance aux formation sanitaires et établissements sociaux ;

- De l'entretien et la gestion des Centres de santé d'intérêt communal ;
- De la promotion des activités sportives et des loisirs dans l'Arrondissement.

Il est comprend:

- Le Bureau de l'Education et de la culture ;
- Le Bureau de la Santé et de l'action sociale ;
- Le Bureau de l'Economie Sociale et d'Artisanat ;
- Le Bureau de l'animation, jeunesse, sports et loisirs
-

6- LE SERVICE D'ASSIETTE FISCALE

Placé sous l'autorité d'un Chef de service nommé par arrêté du maire, sa mission principale est d'assurer la maîtrise de la fiscalité locale et le renforcement des capacités financières de la Commune. Il est par ailleurs chargé de la constitution du fichier des contribuables en relation avec les organismes des services concernés ;

- Du suivi des bases d'imposition ;
- De l'optimisation des recettes de la Commune ;
- De l'identification de toutes les activités, source
- De l'identification de toutes les activités, sources de recettes de la Commune ;
- D'établir les bulletins d'émission de toutes les recettes fiscales et communales en relation avec les Centres Divisionnaires des Impôts et la Recette Municipale ;
- De l'élaboration et du suivi du fichier des contribuables.

Il comprend deux bureaux:

- Du Bureau des Emissions ;

➤ Du Bureau du Suivi du fichier des contribuables.

•

7- LE SERVICE DE L'ETAT-CIVIL ET DE LA DEMOGRAPHIE

Placé sous l'autorité d'un Chef de service nommé par arrêté du maire, il est chargé de la constatation des naissances, des mariages et des décès, de la délivrance des copies des actes d'état-civil conformément à la réglementation en vigueur. A cet effet, il s'occupe:

- de toutes les formalités réglementaires nécessaires à la célébration d'un mariage.
- de l'établissement des actes relatifs aux naissances et décès des personnes physiques.
- le contrôle de la conformité des informations contenues sur les copies avec les originaux avant leur soumission à la signature du Maire et ses Adjoints.
- Du classement et de la conservation des registres concernant l'état des personnes physiques ;
- Des recherches en vue de l'authentification des actes à la demande des usagers ;
- Des questions de démographie ;
- Du suivi et de l'exploitation des statistiques démographiques ;

Il comprend quatre bureaux que sont :

- Le Bureau des Mariages ;
- Le Bureau des Naissances ;
- Le Bureau des Visas et des Archives d'état-civil ;
- Le Bureau des décès et de la Démographie.

•

8- LA CELLULE INFORMATIQUE.

Elle est sous la direction d'un chef de service nommé par arrêté du Maire.

Et est chargé de :

- Administrer et exploiter les serveurs administratifs et communs ;
- Maintenir le parc informatique, planifier les interventions d'installation, de configuration et de dépannage de matériels mis à la disposition de l'administration ;
- Etablir l'inventaire du parc informatique et des logiciels en service;
- Gérer le réseau informatique et faire évoluer l'infrastructure matérielle dans les services ;
- Gérer et administrer le site Internet Institutionnel ;
- Mettre en place les mécanismes de sécurité informatiques et assurer la veille sur l'évolution des risques.

Est constitué d'un bureau:

➤ Le bureau de la maintenance informatique.

•

9- LE BUREAU D'ORDRE ET DU COURRIER.

Placé sous l'autorité d'un chef de bureau, il est chargé :

- De l'accueil des usagers ;
- De la réception du courrier;
- De l'enregistrement du courrier et des actes administratifs ;
- De la transmission du courrier interne et externe ;
- De la mise en forme des actes administratifs ;
- du suivi des correspondances externes de la Commune ;
- Du classement et de l'archivage des documents administratifs.
-

• **10-LA RECETTE MUNICIPALE**

Placée sous l'autorité d'un Receveur Municipal nommé par arrêté conjoint du Ministre en charge de la Décentralisation et du Ministre en charge des Finances, et assisté d'un fondé de pouvoirs. Le Receveur Municipal a une mission double ; d'abord de recueillir, rechercher et de conserver le trésor financier de la Commune, ensuite d'effectuer les paiements des dépenses ordonnées par le Maire. Le Receveur Municipal est notamment chargé de :

- Recouvrer les recettes et de régler les dépenses ordonnancées par le Maire ;
- Assurer la garde et la gestion des fonds et valeurs de la Commune.

Pour l'accomplissement de ses missions, la Recette Municipale comprend:

- Le bureau du courrier et de l'informatique.

L'organisation de la Recette municipale est régie par l'Arrêté n° 00000083/MINFI du 21 mars 2013 portant création, organisation et fonctionnement des postes comptables des Collectivités Territoriales Décentralisées.

**DEUXIEME PARTIE:
DIAGNOSTIC DE LA COMMUNICATION**

Dans cette seconde partie, nous essayerons dans un premier temps de déceler le problème de communication en interne de la CAY2 en procédant par des méthodes telles que; la recherche documentaires et des sondage par questionnaire. Et dans un second temps, nous proposerons des pistes de solutions au problème que nous aurons détecté.

SECTION I: AUDIT DE COMMUNICATION

1- Contexte de l'audit de communication

Revoir et améliorer la communication et surtout la circulation de l'information au sein de la Commune d'Arrondissement de Yaoundé II est le but que nous

avons fixé pour cette étude. Cependant grâce à cet audit de communication nous souhaiterons trouver des failles ou encore des manquements dans le processus de la communication interne du CAY2 que nous allons considérer comme étant un problème de communication. Sur cela va se baser notre choix sur les supports de communication que nous proposerons et qui feront esquisse de solution pour ce problème.

2- Objectif

Notre objectif sera d'évaluer la qualité de la communication plus précisément la circulation de l'information au sein de la Commune.

3- Cibles

Pour mener à bien notre évaluation de la communication interne de la CAY2 nous avons choisi de nous intéresser aux personnels de la mairie.

A- Observation: contexte communicationnel

Bon nombre d'éléments ont attirés notre attention durant notre séjour de 3 mois à la Communauté d'Arrondissement de Yaoundé II, notamment le contexte de communication interne assez faible. L'entreprise ne dispose pas d'un site intranet, cependant il est difficile de faire circuler les informations à un certain niveau. Grâce à notre sens de l'observation nous avons pu constater que les outils de communication interne ne sont quasi pas présents à l'institut et donc le personnel se refait par leur propre moyen pour faire circuler les informations.

B- L'analyse qualitative

Les méthodes utilisées ici sont : la recherche documentaire, les entretiens individuels, les focus groups et les analyses sémiologiques; mais dans le

cadre de nos travaux nous avons eu recours à deux de ces méthodes dont la recherche documentaire et les entretiens individuels.

➤ **La recherche documentaire**

Elle consiste à faire l'inventaire des supports de communication utilisés au sein de l'organisation, ceci afin de déterminer quel support est présent ou absent et également dans le but de trouver le support adéquat pour résoudre le problème de communication détecté, cette méthode permet d'apprécier la qualité de l'information qui y est véhiculée. Ainsi nous avons pu constater que la CAY2 dispose des supports tel que: Téléphone, notes d'information, réunions, note de service et les fora.

➤ **Les entretiens individuels**

Dans le cadre de notre audit de communication, nous avons opté pour les entretiens de type semi-directif à réponses libres. Ceux-ci ont été couplés à notre questionnaire; les deux questions principales de l'entretien nous ont permis d'orienter les enquêtés vers les supports mentionnés dans le cahier de charges des travaux de fin de formation qui nous a été transmis en amont, notamment le réseau social (Intranet) et le journal d'entreprise (magazine). Hors mi les questions figurant dans le questionnaire, nous avons personnellement tenu à poser les questions qui suivent:

- ❖ **Pensez vous que la création, l'implantation d'un réseau intranet et d'un journal d'entreprise puisse résoudre le problème de communication que nous avons détecté?**
- ❖ **Si oui quels seront les avantages pour faciliter le travail?**

A partir des réponses obtenues nous avons pu être fixés sur le sujet en évitant d'émettre d'autres hypothèses.

C- L'analyse quantitative

Les méthodes d'analyse quantitative sont; les questionnaires, sondages et enquêtes en ligne. Pour mener à bien la réalisation de nos travaux, nous avons privilégié l'utilisation des questionnaires administrés de manière physique au personnel de la CAY2.

SECTION II: Observation et Résultats

1) Observation ;

- Analyse documentaire

Cette méthode nous a permis de ressortir moyens, outils et supports de communication utilisés par la Commune. Il en ressort que le PEPS communique en majorité sur ses activités dans les médias, et il n'apporte pas assez de rigueur dans sa façon de communiquer en externe, nous pouvons dire que beaucoup d'éléments sont pris à la légère et survoler.

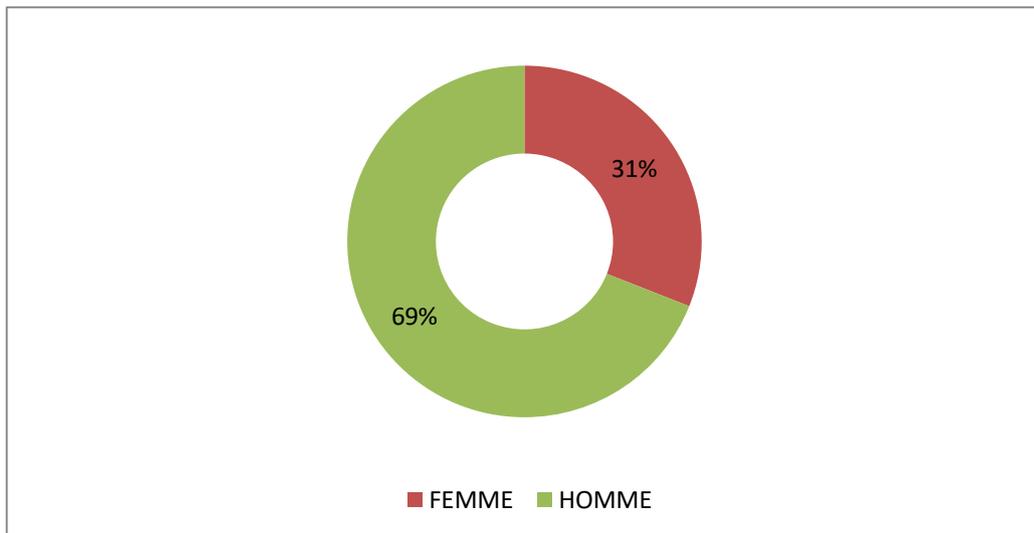
- Le questionnaire:

Pour mener notre enquête, nous avons procédé par un sondage. Ledit questionnaire était subdivisé en quatre parties à savoir: l'identité de l'enquêté,

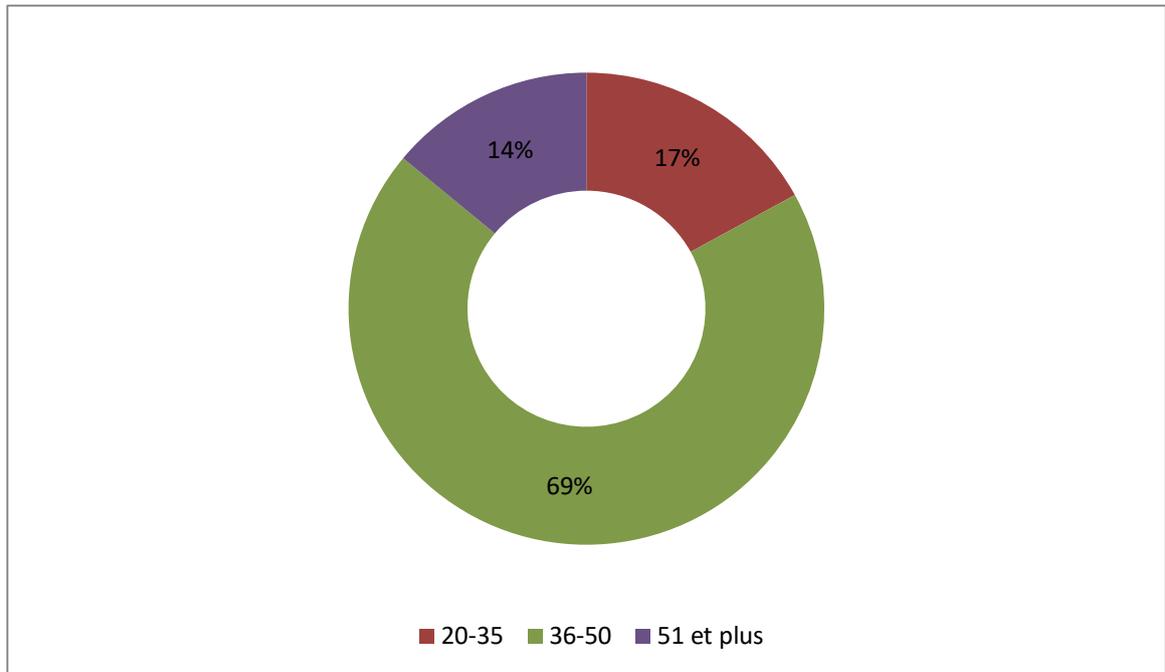
le diagnostic de la communication, les besoins de la communication et enfin les solutions. Les résultats sont constitués des chiffres ci-après:

IDENTIFICATION DE L'ENQUETE

1- Sexe

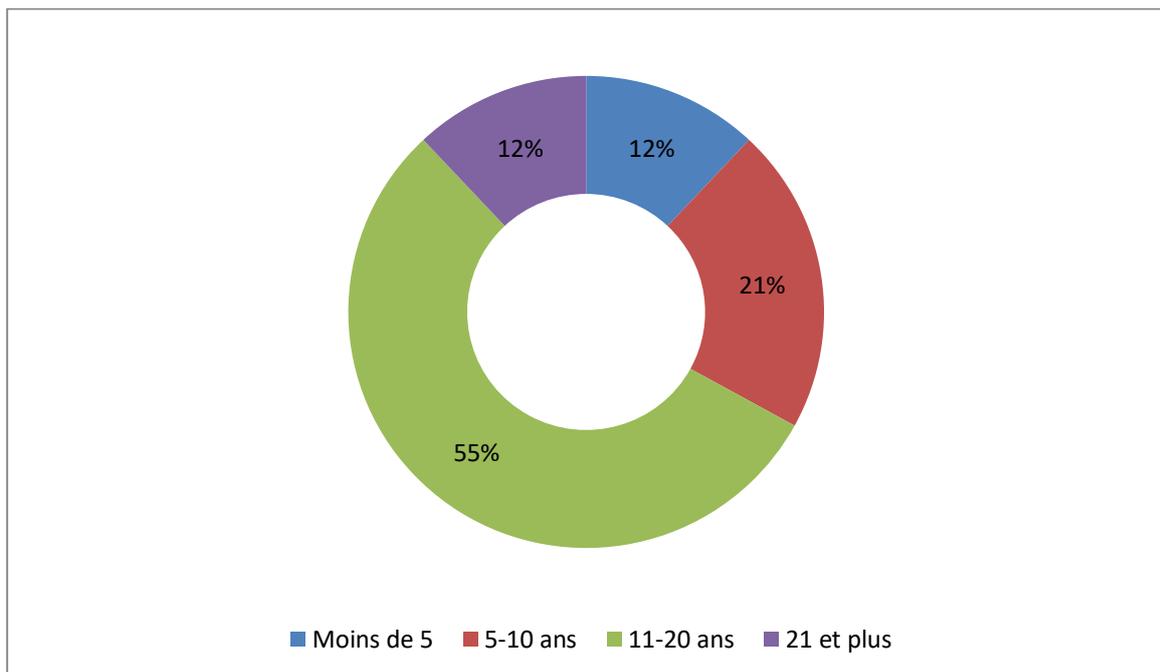


2- A quelle tranche appartenez-vous ?



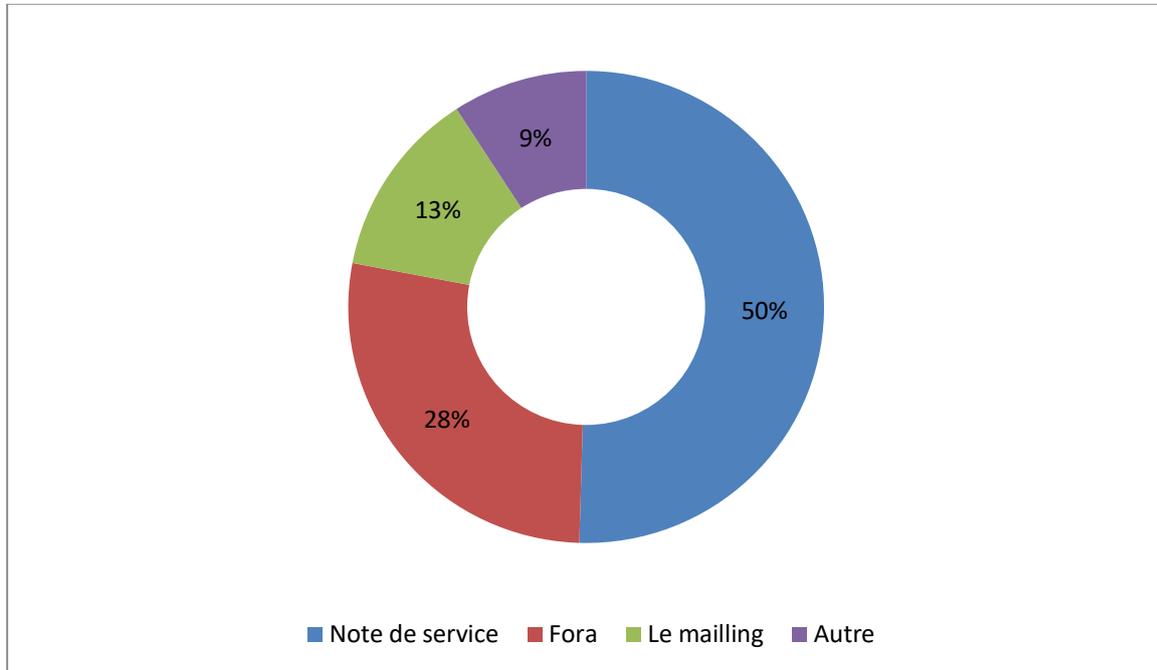
•

3- Ancienneté à la CAY2

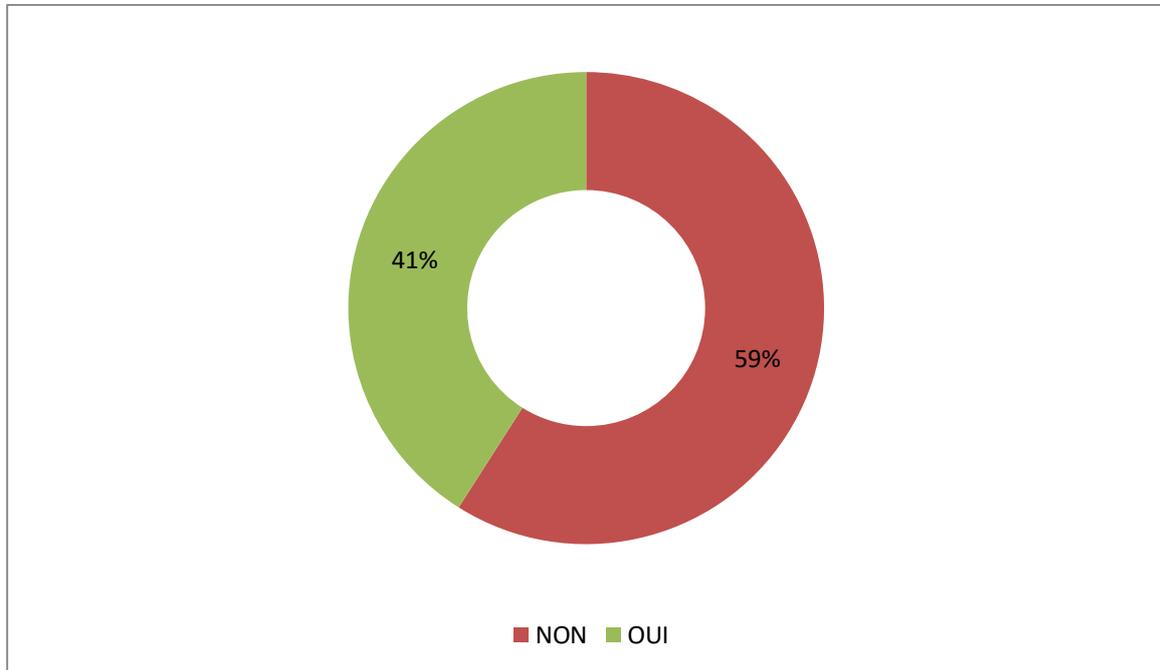


DIAGNOSTIC DE LA COMMUNICATION

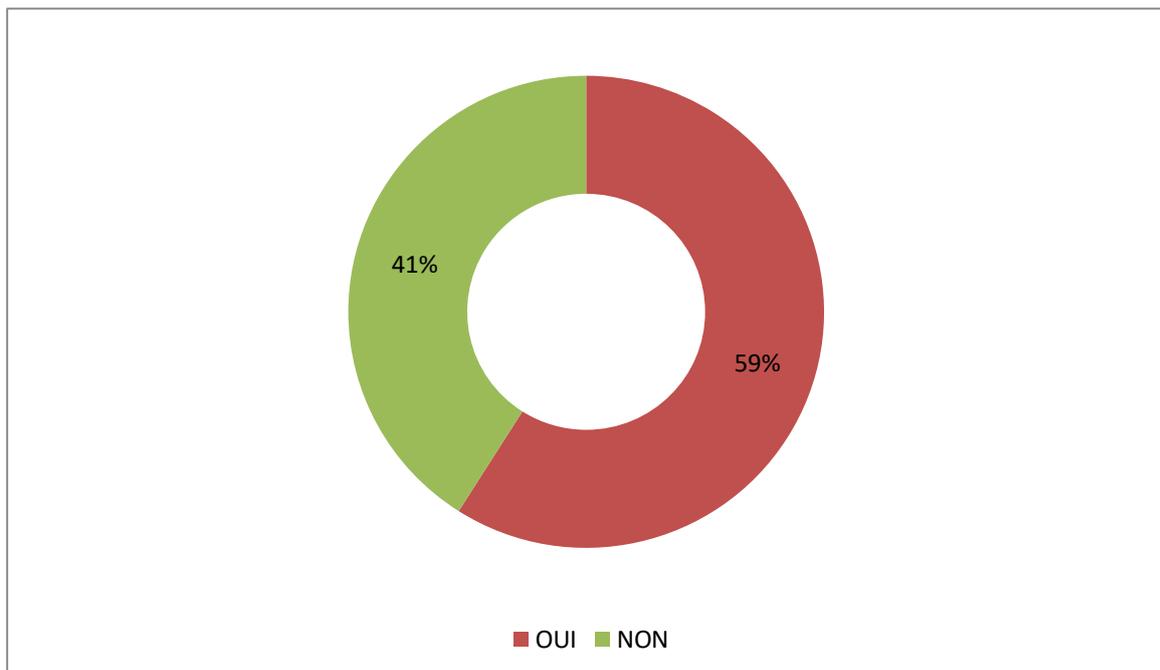
1- Quels outils de communication vous connaissez?



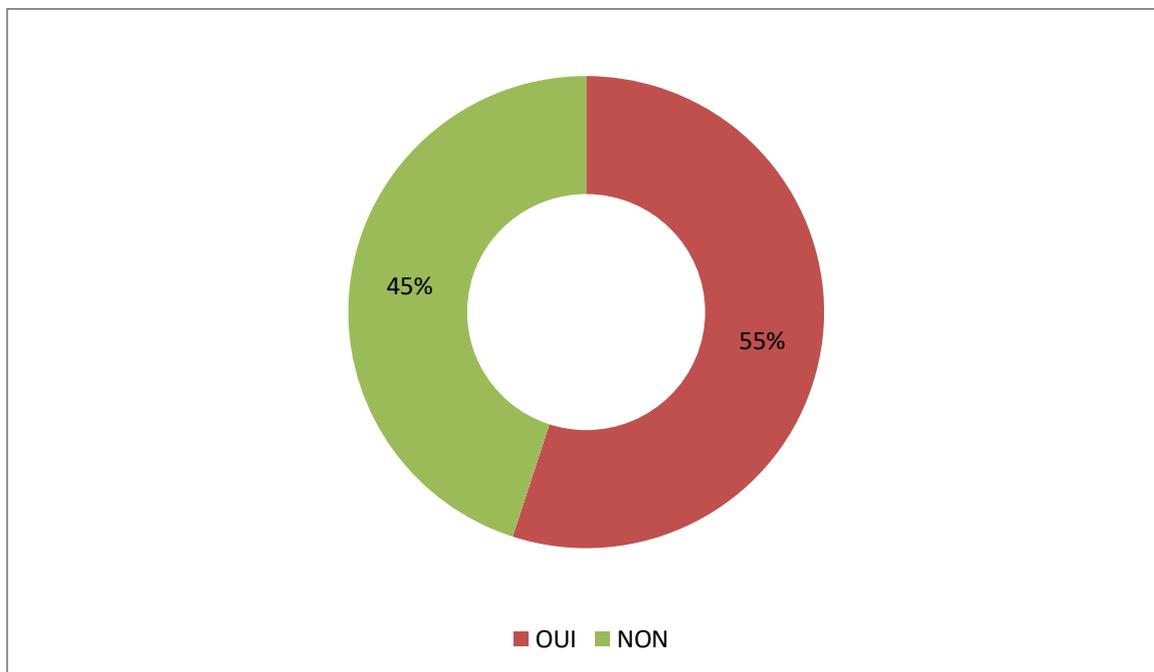
2- Ces moyens communiquent ils l'information souhaitée?



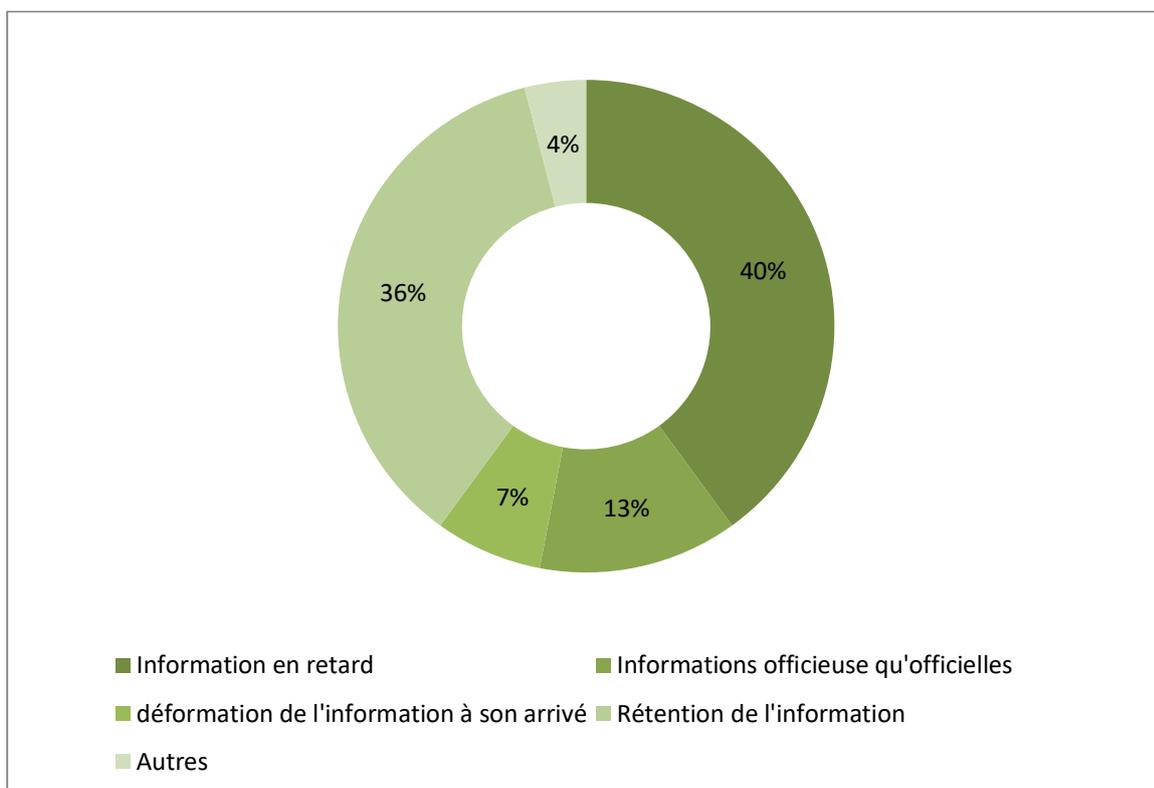
3- Trouvez vous la communication fiable?



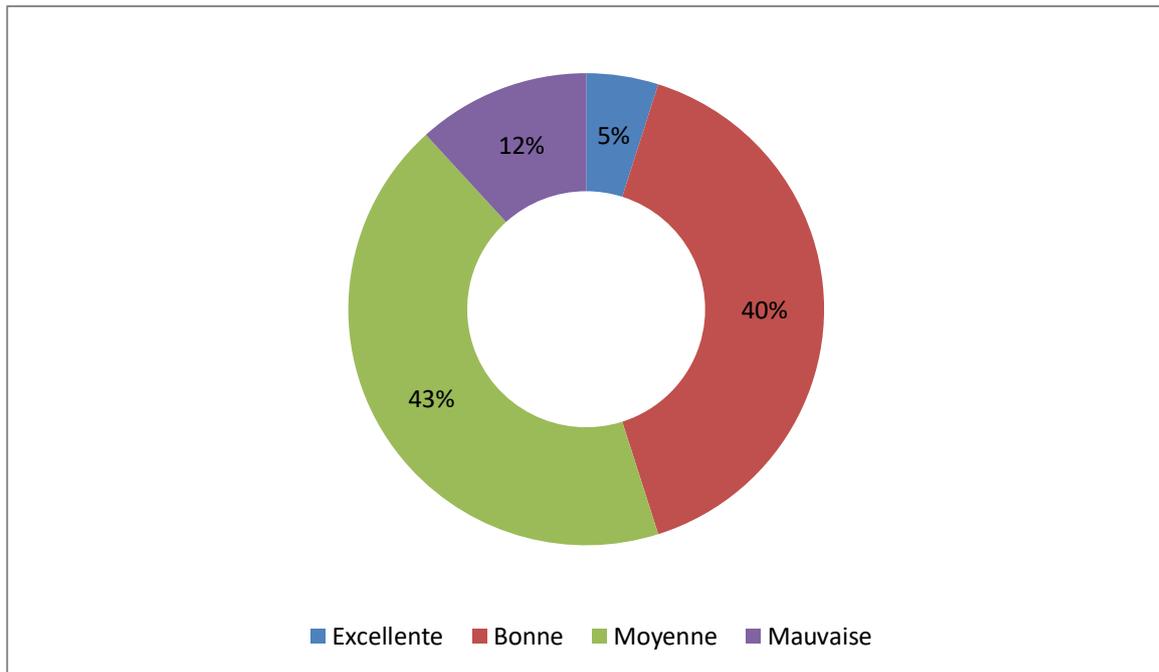
4- Rencontrez vous des problèmes avec d'autres services?



Si oui les quels?

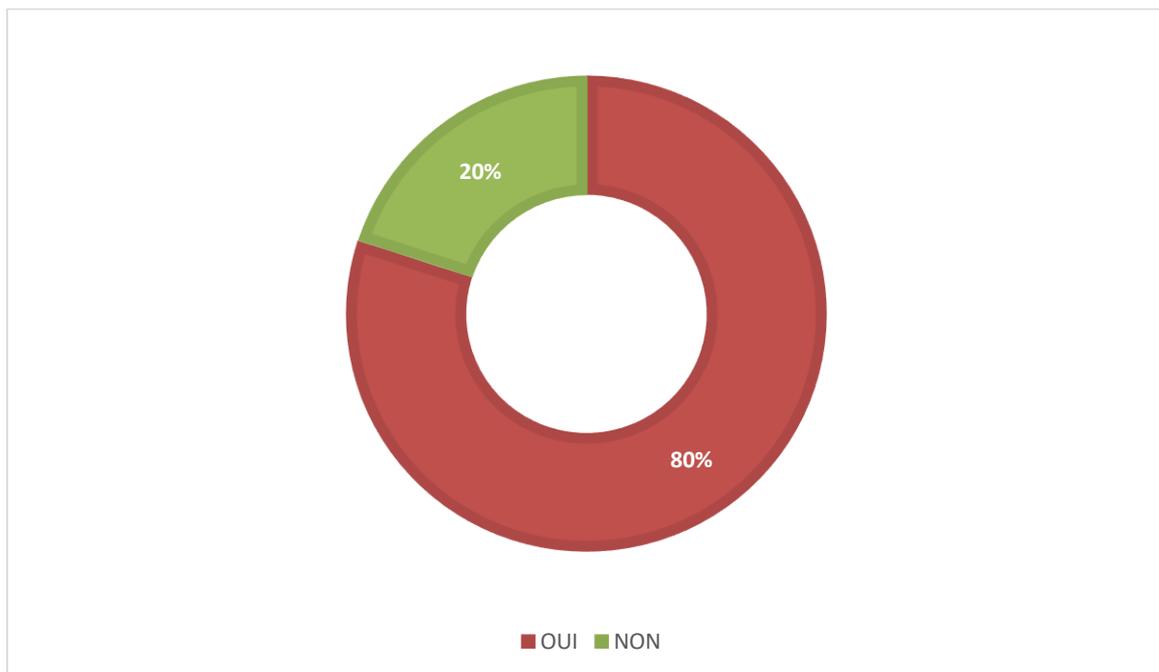


5- Comment qualifieriez-vous la communication interne?

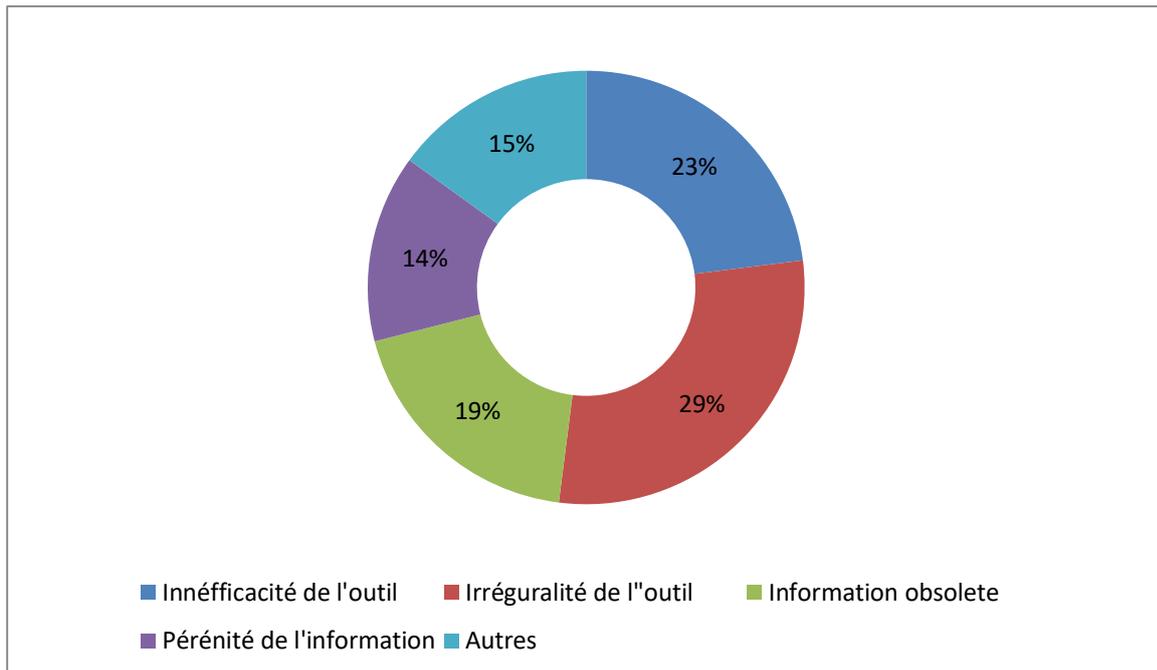


BESOINS DE LA COMMUNICATION

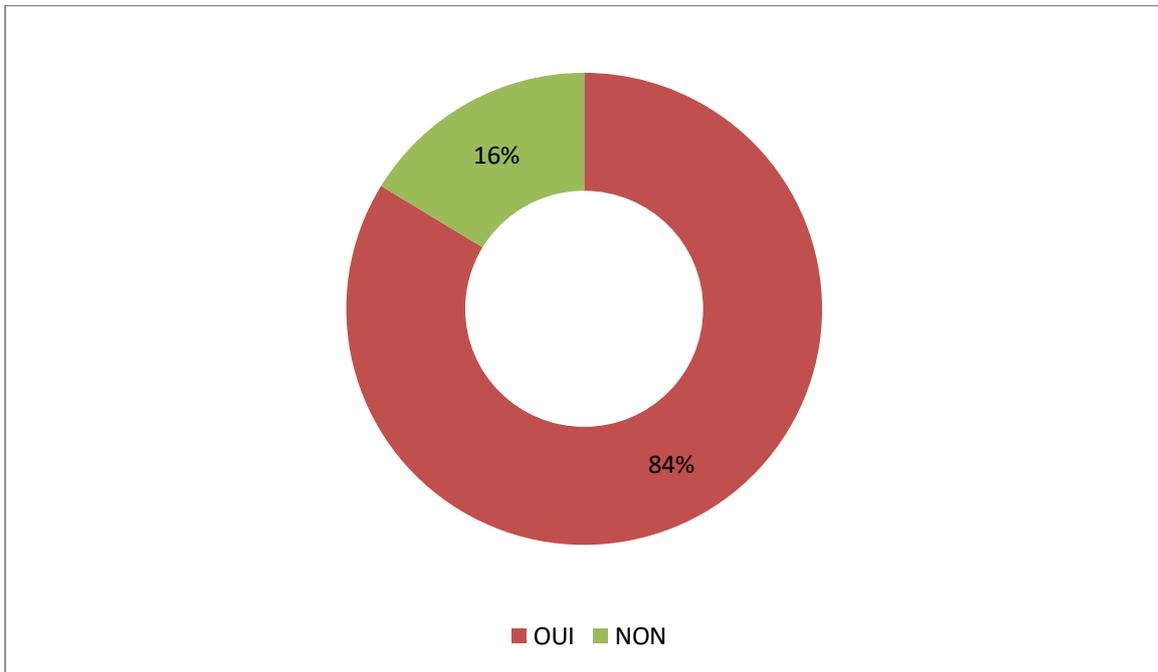
1- Constatez vous des problèmes liés à l'usage d'un outil de communication interne?



Quels sont ces problèmes?



SOLUTIONS



-
-
-
-
-
-
-
-
-

-
-
-
-
-

D- ANALYSE STRATEGIQUE

Notre étude nous a permis d'identifier les forces et faiblesses, les opportunités et les menaces de la CAYII.

Tableau 4 : Analyse SWOT de la communication interne de la CAY2

FORCES	FAIBLESSES
<ul style="list-style-type: none">• De nombreuses activités• Volonté des personnes ressources à vouloir améliorer leur communication• Dynamique de leur page Facebook• Belle entente entre les employés	<ul style="list-style-type: none">• Mauvaise utilisation de certains supports de communication surtout en interne• Caractère embryonnaire de lSa communication interne c'est-à-dire que la CAY2 utilise des supports classiques tel que les notes de service.• Faible notoriété de la connaissance de leurs activités
OPPORTUNITES	MENACES

<ul style="list-style-type: none">• Informer d'avantage le public sur leurs objectifs, missions et services.• Recruter un personnel un peu plus jeune et efficace pour innover certains moyens de communication	<ul style="list-style-type: none">• Communication interne de l'entreprise n'est pas bonne• Le matériel de travail fournis à l'entreprise n'est pas toujours de qualité et cela freine l'évolution du travail• Mise à jour très irrégulière du site web de la Commune
--	--

1- Bilan de l'analyse SWOT.

A la fin de la phase d'analyse, il est suggéré de présenter les conclusions des différentes études menées dans un document de synthèse assorti d'une liste de suggestions.

2- Synthèse de l'analyse SWOT

Notre matrice du bilan élaboré nous a permis:

➤ De réaliser un résumé de forces et faiblesses de la Commune;

- La CAY2 se sert d'une variété de supports et d'actions de communication ce qui lui permet de varier le style de ses messages et d'augmenter son taux de couverture en terme de cibles de communication.
- La CAY2 dispose de suffisamment de ressources financières importantes car on dit "le support ou l'action de communication

est determine en fonction de plusieurs critères parmi les quels le budget de communication”

- Nous tenons compte de l'insuffisance du materiel adequate.
- La non existence de d'autres poles de communication (communication web, communication événementielle etc...)
- Caractères embryonnaires des supports de communication interne la CAY2 utilise des supports classiques.

➤ **De rassembler les informations pertinentes pour pouvoir élaborer une stratégie ou un plan de communication.**

- La CAY2 peut tirer profit du renforcement des relations de cooperation avec certains Etats et organisms étrangers pour developper sa communication.

➤ **D'identifier le problème de communication.**

Les différents résultats de nos enquetes nous permettent d'affirmer que le problème majeur de communication interne de la CAY2 est retrad de l'accès à la communication lié à un manque d'innovation au niveau des supports tel que le réseau informatique intranet et le journal d'entreprise.

- Une perte de temps dans la realisation du travail et la circulation de l'information
- Un manque de symbiose entre le top management et les exécutants.

CHAPITRE II: IDENTIFICATION DU PROBLEME DE COMMUNICATION

A la suite de notre analyse nous pouvons conclure que la CAY2 souffre d'un problème d'accès à l'information qui se caractérise par une mauvaise circulation de l'information en interne tout ceci peut être dû au manque d'outils de communication adaptés.

SECTION I: STRATEGIE DE COMMUNICATION

1- Reflexion stratégique

Elle permet de déterminer les choix fondamentaux sur lesquels s'élabore la stratégie de communication à savoir *l'enjeu, le positionnement, les objectifs, les cibles, l'axe et les moyens de communication*.

a- Enjeux de communication

Dans le cadre de la réalisation de notre projet de communication adossé sur la CAY2, notre stratégie aura pour enjeux:

- **L'enjeu informatif** : Plus clairement, il s'agira d'informer les cibles (employés de la CAY2) de la création et l'existence d'un réseau informatique intranet et du journal d'entreprise.
- **L'enjeu corporate** : une fois informés sur la réalisation des supports précédemment mentionnés, il faudra mobiliser massivement le personnel et susciter leur engagement dans l'élaboration des contenus et la manière de les implémenter.
- **L'enjeu identitaire** : Il faudrait qu'à travers la stratégie, l'on fasse ressortir les valeurs et l'identité de la CAY2. Par exemple, si l'on doit concevoir une plate forme tel que le réseau informatif intranet et un

support print tel qu'un journal d'entreprise pour la Commune, il faudrait que l'aspect visuel des dit supports fasse ressortir des éléments tels que le nom, le sceau, les contacts, les infrastructures de la CAY2.

•

b- Positionnement

En sa qualité d'administration publique, la CAY2 souhaiterait maintenir son titre de commune de référence à l'échelle nationale mais si possible à l'internationale .

c- Objectif de communication

La stratégie que nous souhaitons implémenter au profit de la communication de la Commune doit permettre d'atteindre les 3 objectifs qui sont:

- **Cognitif** : i.e. attirer l'attention du personnel sur l'existence d'un réseau informatique (intranet) et d'un journal d'entreprise;
- **Affectif** : i.e. que les supports de communication permettront au personnel de se sentir valoriser par la Commune mais aussi d'être dans une parfait entente
- **Conatif** : i.e. devra convaincre les cibles d'utiliser les supports susmentionnés et apporter leur contribution (rédaction, appréciations des supports pour amélioration) ;

d- Cibles

A partir de notre stratégie nous avons su identifier nos cibles comme étant les employés de la mairie.

- Axe de communication

Notre stratégie de communication doit avoir comme axes:

- ✓ **Le renforcement de l'interaction** : les supports réalisés auront comme rôle ou fonction principale favoriser les échanges entre les interlocuteurs; cela de manière ci dessous
 - Un module de chat, forum de discussion, un annuaire du personnel à instaurer dans le réseau social.
 - Un espace dédié aux salaires sur un sujet dans les différentes éditions du journal d'entreprise à produire.
- ✓ **Le développement de l'e-novation**: les supports de communication à réaliser doivent permettre aux employés de bénéficier de la technologie afin de gagner en productivité, notamment en ce qui concerne l'intranet.

CHAPITRE III; STRATEGIE DES *MOYENS DE COMMUNICATION* & METHODES DE PROMOTION/DISTRIBUTION

Section 1: Strategie des moyens de communication

1) Supports de communication susceptibles de résoudre le problème de communication

Il sera question dans ce chapitre de faire un listing des solutions envisagées pouvant résoudre le problème détecté d'une part et de faire le choix du support et de le justifier de l'autre part.

a- Solutions envisagées

Tableau: liste des supports envisages.

SUPPORTS	AVANTAGES
Journal d'entreprise	<ul style="list-style-type: none">- Informer le personnel sur les activités, les projets de la mairie et du maire.- fédérer le personnel grace à la presentation des différentes directions , l'annuaire du personnel et la valorisation des actions.- animer en donnant la parole aux employés dans certaines rubriques et en proposant des débats; - encourager le travail d'équipe et la gestion des projets- possibilité de publier un statut , un évènement ou une enquete.

Réseau intranet	-favoriser l'échange de l'information -hierarchiser la circulation de l'information au sein de la CAY2 - Augmenter la visibilité des projets internes -favoriser le travail en équipe -permettre le stockage des informations et faciliter ainsi la recherche
Boites à idées	-Encourager le personnel à émettre des propositions des critiques collectives sur l'organisation de l'entreprise.

Source: l'auteur du document

b- Supports finaux

Pour résoudre notre problème de communication, nous avons choisi deux outils utilisant des supports différents :

Un support imprimé: un journal d'entreprise, afin d'informer le personnel sur la vie de l'institution.

Un support électronique : un réseau social intranet qui permettra au personnel d'interagir et de partager les informations d'un service à un autre sans fournir trop d'efforts.

SECTION II: DESCRIPTION DES SUPPORTS DE COMMUNICATION

❖ **Le journal d'entreprise:** est le premier support que nous avons choisi. Il aura comme avantages :

- Informer l'ensemble du personnel sur la **vie de l'organisation** (réalisations, valeurs, décisions stratégiques de la direction générale, opérations de communication externe, l'organisation d'évènements ou l'évolution des carrières) ;
- Améliorer la **communication autour des projets à venir**. Les collaborateurs auront ainsi une vision claire de l'avenir de la CAY2. Ce point est essentiel pour **garantir la motivation des salariés** et encourager le sentiment d'appartenance. Le journal permet ainsi d'illustrer parfaitement les valeurs de la Commune, de les propager auprès de tous les collaborateurs.
- **Renforcer la culture organisationnelle** et de fédérer les équipes au sein de la structure. Tout d'abord, il est un des meilleurs supports de communication pour **valoriser les équipes**. Avec ce support de communication, il s'agira de montrer le travail accompli par les salariés à tous. Ce point, au-delà de la valorisation des équipes concernées, encourage les valeurs de dépassement de soi, d'accomplissement personnel et collectif au sein de la structure.

❖ **Le réseau informatique intranet** est le deuxième support choisi il aura comme avantages :

- Partager les agendas de l'ensemble des collaborateurs ;
- Consulter ses mails ;
- Echanger des documents et des fichiers entre collaborateurs ;
- Rechercher des documents à travers un moteur de recherche interne ;
- Gérer des projets ;

- Fournir un outil d'aide à la décision ;
- Mettre à disposition un annuaire du personnel ;
- Réunir plusieurs collaborateurs pour une visioconférence ;
- Favoriser le travail en équipe;
- Favoriser une meilleure gestion des ressources de la Commune.

SECTION III: METHODES DE PROMOTION/DISTRIBUTION DES SUPPORTS DE COMMUNICATION FINAUX.

a- Stratégie de distribution du journal d'entreprise.

Le journal étant en interne, ne sera pas vendu et connaîtra un circuit standard de distribution et une distribution occasionnelle.

1- Les circuits standards

Le journal sera acheminé vers tous les services et directions du secretariat général de la Commune vers les bureaux de chaque chef de service, de chaque parlementaire et bien sûr vers le Maire et ses adjoints.

2- Distribution occasionnelle

Elle s'effectuera lors de chaque session ordinaire et/ ou extraordinaire.

Nous pourrions aussi le distribuer en version papier pour nous tenons compte d'une catégorie de salariés notamment ceux qui ont des préférences classiques en matière de format du support imprimé; avant de le distribuer il sera préférable de

- D'avoir des informations sur les horaires de préférence de distribution;
- D'élaborer des fiches de réception des supports ;
- De créer des fiches critiques et de suggestions que l'on remettra aux employés au moment de la distribution qu'ils remettront remplis à la prochaine distribution de la nouvelle édition.

En version numérique ; on pourra également réserver des exemplaires de notre journal en version numérique, ainsi la distribution peut se faire par messagerie électronique après abonnement des employé. Ainsi, il sera important de l'insérer comme une ressource téléchargeable sur le réseau social intranet.

b- Stratégie de lancement du réseau intranet.

Pour pouvoir lancer la réalisation de notre support nous allons tout d'abord:

- Impliquer les employés avant le lancement i.e tester le support auprès des employés; avant l'implémentation du réseau social il sera important de recueillir des critiques des employés qui ont eu a l'essayer notamment les manquements observés.
- Associer les employés à la phase de conception du support afin d'obtenir des suggestions, mais aussi pour montrer que l'avis des employés compte;
- Envoie des alertes aux employés à quelques semaines de lancement du support. Ceci se fera dans le but de présenter par exemple les objectifs du réseau informatique, l'URL pour accéder chez soi ou dans n'importe quel poste de la Commune, des instructions simples pour se connecter.
- Présenter les supports lors de la phase de la réunion de lancement
- Organiser un séminaire de formation sur "l'utilité et l'appropriation de l'intranet par les membres de la structure"
- Encourager les utilisateurs à remplir leur profil pour donner l'exemple.

SECTION IV: CARACTERISTIQUES DES SUPPORTS

1-Fiche technique du journal d'entreprise

Tableau 5: fiche technique du journal.

Support	Caractéristiques
Type de support	Journal d'entreprise
Nombre de page	12
Périodicité	Mensuel
Format	A4
Type de papier	Couché brillant
Grammage	250g/m2 (pages extérieures) et 100g/m2 (pages intérieures)
Logiciel de montage	Adobe InDesign
Couleur d'impression	Quadrichromie
Illustration	Texte, image, graphiques
Type d'impression	Numérique /En ligne
Type d'assemblage	Assemblage indirect: agrafage
Nombre d'exemplaire	06
Editeur	YOMKIL Lina Chelsea

Source: Auteur du document

2- Le réseau intranet

En effet, pour mener à bien le parcours de notre projet nous avons pu dresser une liste des différentes rubriques qui figureront dans notre réseau informatique intranet

- Accueil
- Actualités
- Évènements
- Documents
- Boites à suggestions
- Visio conference
- Agenda
- Messagerie instantanée
- Les blogs
- Les liens
- Les E-learning.

Comme contrainte technique

- 1- Hébergement** : notre intranet sera hébergé dans le serveur central de la Commune
- 2- Navigateur** : comme navigateur du parc informatique de notre entreprise nous avons choisi : Google chrome, Mozilla Firefox et internet explorer.
- 3- Comptabilité support mobile** : nous proposons que l'intranet soit responsif et accessible à partir des terminaux tels que : les smartphones, les tablettes et ordinateurs portables.

-
-
-
-

3- Web design

Comme couleur pour notre site nous avons choisis:

- Le vert
- Le jaune
- Le blanc-gris

Pour ce qui est du logo nous avons choisi celui de la Commune.



La saisie des documents sera présentée sous la police “Verdana” et sur la taille

A- CONTENUS

Comme type de contenus nous aurons : les textes, les images, les audios et les vidéos.

SECTION V: EVALUATION DES DEPENSES DU PROJET

1- Retro planning des activités

Il s'agit d'un calendrier qui est utilisé comme outil de montage d'évènement ou d'un projet. Toutes les taches préparatoires et nécessaires à la réalisation d'une action y sont listées.

Tableau 6 : retro planning

Activités	Périodes	Responsables	Objectifs	Observations
Conception et Réalisation des outils d'enquête	Le 25 Septembre	YOMKIL Lina	Faire une enquête sur l'état de la circulation de l'informatuion de la Commune	
Administration des questionnaires	Du 25 au 28 septembre	YOMKIL Lina	Recueillir les avis et impressions des cibles sur la communication au sein de la Commune	
Depouillement et analyses	Du 29 septembre au 2 Octobre	YOMKIL Lina	Faire une analyse complete des	

			résultats	
Elaboration des contenus des deux supports	Du 2 au 5 Octobre	YOMKIL Lina	Idée claire de nos attentes	
Depot crayonnés chez l'infographe	10octobre	YOMKIL Lina	Realisation des supports	
Première impression du journal d'entreprise et presentation du réseau informatique	20 Octobre	YOMKIL Lina	Verifier si nos attentes avaient été respectées lors du montage	
Depot et présentation des supports	01er novembre 2021	L'auteur du document	Retrait des travaux	

Source: l'auteur du document

Evaluation des dépenses

a) Le journal d'entreprise

Tableau 7: évaluation des dépenses pour la réalisation du journal d'entreprise

Designation	Prix unitaire	Quantité	Total en CFA
Infographie(realisation du journal	80.000 francs CFA	01	80.000
Impression	10.000	05	50.000
Total	90.000	05	130.000

Source: l'auteur du document

b) Le site intranet

Tableau 8: evaluation des dépenses pour le réseau informatique intranet

Ressource	Prix unitaire	Quantité	Total en CFA
Consultant	100.000	01	100.000
Infographe	60.000	01	60.000
Developpeur	70.000	01	70.000

Achat des CD plus gravures	2000	05	10.000
Total			240.000

Source: l'auteur du document

CONCLUSION

Parvenu au terme de notre dossier technique, notre travail portait globalement sur la présentation de notre projet professionnel. Ce dossier présente succinctement la structure pour laquelle nous avons émis le projet notamment la Commune d'Arrondissement de Yaoundé II ; l'analyse de la communication interne et de celle-ci a découlé un problème de communication que nous avons présenté une approche de résolution du problème et nous avons fait une évaluation financière.

En vue d'avoir une démarche scientifique qui vérifierait nos hypothèses, nous sommes passés par la recherche documentaire, les entretiens, et les questionnaires. De ces méthodes de collecte, nous avons pu déceler le problème de mauvaise circulation de l'information au sein de la CAYII. Afin de résoudre ce problème nous avons proposé la mise sur pied d'un journal d'entreprise et la création d'un réseau informatique intranet.

Enfin, nous avons présenté le retroplanning de nos activités, l'état des dépenses pour la réalisation du projet, nous souhaitons que ces supports sur le long terme

pourront être améliorés et au mieux, être complétés par d'autres afin de permettre à la CAYII de mener à bien ses missions.

TABLE DES MATIÈRES

SOMMAIRE.....	1
CONTEXTE.....	1
SECTION I: GENERALITES SUR LA COMMUNE D'ARRONDISSEMENT DE YAOUNDE II.....	2
A1- Aspect géographique	3
A2- Aspect social et économique:	4
A3- Aspect Sanitaire	i
A4- Aspect économique	i
A5- Aspect éducatif.....	ii
SECTION II: STRUCTURE ORGANISATIONNELLE DE LA CAY2	ii
I- SECRETARIAT PARTICULIER DU MAIRE	iii
1- Le Secrétariat du Maire :	iv
1- Bureau du protocole.....	iv
2- LA CELLULE DE COMMUNICATION	iv
3- LE SERVICE DE LA COOPERATION ET DU PARTENARIAT LOCAL	v
4- LE SERVICE DE LA COMPTABILITE-MATIERE	vi
5- LE SERVICE DU CONTROLE DE GESTION ET DE L'AUDIT INTERNE.....	vii
6-LE SERVICE DES MARCHES PUBLICS.....	viii
II- LE SECRETARIAT GENERAL	viii

1- LE SERVICE DES AFFAIRES GENERALES :.....	x
2- LESERVICE ECONOMIQUE ET FINANCIER.....	xi
3- SERVICE TECHNIQUE, DE L'AMENAGEMENT ET DU DEVELOPPEMENT URBAIN.....	xii
4- LE SERVICE D'HYGIENE, DE SALUBRITE ET L'ENVIRONNEMENT xiii	
5- LE SERVICE SOCIAL ET CULTUREL	xiv
6- LE SERVICE D'ASSIETTE FISCALE.....	xv
7- LE SERVICE DE L'ETAT-CIVIL ET DE LA DEMOGRAPHIE	xvi
8- LA CELLULE INFORMATIQUE.	xvi
9- LE BUREAU D'ORDRE ET DU COURRIER.....	xvii
10-LA RECETTE MUNICIPALE.....	xviii
DEUXIEME PARTIE:.....	xix
DIAGNOSTIC DE LA COMMUNICATION	xix
SECTION I: AUDIT DE COMMUNICATION.....	xix
1- Contexte de l'audit de communication	xix
2- Objectif.....	xx
3- Cibles.....	xx
A- Observation: contexte communicationnel.....	xx
B- L'analyse qualitative	xx
C- L'analyse quantitative	xxii
SECTION II: Observation et Résultats	xxii
1) Observation ;	xxii
D- ANALYSE STRATEGIQUE.....	xxxii
1- Bilan de l'analyse SWOT.	xxxii
2- Synthese de l'analyse SWOT.....	xxxii
CHAPITRE II: IDENTIFICATION DU PROBLEME DE COMMUNICATION .xxxiv	
SECTION II: STRATEGIE DE COMMUNICATION	xxxiv
1- Reflexion stratégique	xxxiv
a- Enjeux de communication	xxxiv
b- Positionnement	xxxv
c- Objectif de communication.....	xxxv
d- Cibles	xxxv
e- Axe de communication	xxxv
CHAPITRE III; STRATEGIE DES MOYENS DE COMMUNICATION & METHODES DE PROMOTION/DISTRIBUTION	xxxvii
Section 1: Strategie des moyens de communication	xxxvii

1) Supports de communication susceptibles de résoudre le problème de communication.....	xxxvii
a- Solutions envisagées.....	xxxvii
b- Supports finaux.....	xxxviii
SECTION II: DESCRIPTION DES SUPPORTS DE COMMUNICATION	xxxix
SECTION III: METHODES DE PROMOTION/DISTRIBUTION DES SUPPORTS DE COMMUNICATION FINAUX.....	xl
a- Stratégie de distribution du journal d'entreprise.	xl
1- Les circuits standards.....	xl
2- Distribution occasionnelle	xl
b- Stratégie de lancement du réseau intranet.....	xli
SECTION IV: CARACTERISTIQUES DES SUPPORTS	xli
1-Fiche technique du journal d'entreprise.....	xlii
2- Le réseau intranet.....	xlii
3- Web design	xliii
A- CONTENUS.....	xliv
B- VOLUMETRIE	Erreur ! Signet non défini.
SECTION V: EVALUATION DES DEPENSES DU PROJET	xliv
1- Retro planning des activités	xlvi
a) Le journal d'entreprise.....	xlvi
b) Le site intranet.....	xlvi
CONCLUSION.....	xlvi
TABLE DES MATIÈRES	xlix

SOMMAIRE

SOMMAIRE	lii
REMERCIEMENTS	lii
LISTE DES SIGLES ABREVIATIONS.....	liii
LISTE DES TABLEAUX	liv
INTRODUCTION.....	1
PREMIERE PARTIE : CONNAISSANCE DU CADRE D'ACCUEIL DE LA CAY2	2
CHAPITRE 1 : PRESENTATION DE LA STRUCTURE D'ACCUEIL : LA MAIRIE DE YAOUNDE 2	2
CHAPITRE 2 : ORGANISATION ET FONCTIONNEMENT DE LA COMMUNE D'ARRONDISSEMENT DE YAOUNDE II.....	8
DEUXIEME PARTIE : PRATIQUE DE LA COMMUNICATION AU SEIN DE LA MAIRIE DE YAOUNDE II.....	26
CHAPITRE 1 : LES SUPPORTS/ OUTILS DE COMMUNICATION UTILISES EN INTERNE A LA CAY2	26
CHAPITRE 2 : LES SUPPORTS/OUTILS DE COMMUNICATION EN EXTERNE A LA CAY2	28
TROISIEME PARTIE : DEROULEMENT DU STAGE A LA MAIRIE DE YAOUNDE 2.	30
1- TACHES EFFECTUEES AU SERVICE DE LA COOPERATION ET DU DEVELOPEMENT LOCAL (SCDL)	30
2- TACHES EFFECTUEES A LA CELLULE DE COMMUNICATION.	31
3- TACHES EFFECTUEES AU SERVICE DU COURRIER	33
TROISIEME PARTIE : BILAN DU STAGE	34
CHAPITRE I : EVALUATION DU STAGE	35
CONCLUSION.....	39
REFERENCES.....	39
LISTE DES ANNEXES	39
TABLE DES MATIÈRES	39

REMERCIEMENTS

Nous remercions toutes les personnes qui, de près ou de loin, ont œuvré ou contribué à la préparation, au bon déroulement de notre stage académique et à la rédaction de ce rapport. Nous remercions en particulier :

Le Directeur de l'Ecole Supérieure des Sciences et Techniques de l'Information et de la Communication Pr. Alice NGA MINKALA ;

Le Chef de département de la filière Communication des Organisations, Dr Alain ASSOMO ; le corps enseignant en général de l'ESSTIC et les enseignants de la filière Communication des -Organisations de la première en troisième année en particulier, pour les conseils, apports et enseignements ;

Le Maire de la Commune d'Arrondissement de Yaoundé II Yannick Martial AYISSI ELOUNDOU pour nous avoir permis d'acquérir une nouvelle expérience professionnelle en nous accordant un stage au sein de la mairie.

Notre encadreur M. MBARGA Jean Morand pour l'accueil, le suivi, les conseils, sa disponibilité, son souci, et le professionnalisme dont il a fait preuve pour nous permettre d'atteindre notre objectif académique qui justifie notre présence au sein de la structure ;

Notre famille en particulier nos parents, nos frères et sœurs pour le soutien moral et financier ;

Nos proches TSANGA, MESSINA, HAMZA, pour leur aide et disponibilité et nos camarades de la promotion THE CHALLENGERS, filière Communication des Organisations de l'ESSTIC

LISTE DES SIGLES ABREVIATIONS

CAY2 : Commune d'Arrondissement de Yaoundé 2

CMPJ : Centre Multifonctionnel de Promotion des Jeunes

CTD : Collectivité Territoriale Décentralisée

ESSTIC : Ecole Supérieure des Sciences et Techniques de l'Information et de la Communication

CELCOM : Cellule de Communication.

LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1: liste des différents maires et dates 3

Tableau 2 : fiche signalétique de la CAY2 4

Tableau 3 : liste des supports/outils de communication utilisés en interne a la CAY2..... 27

Tableau 4 : moyens médiatiques utilisées par la CAY2..... 28

INTRODUCTION

Evaluer notre formation consiste à confronter nos connaissances théoriques et livresques aux réalités du terrain. C'est ce que précisent les dispositions pédagogiques de l'Ecole Supérieure des Sciences et Techniques de l'Information et de la Communication (ESSTIC). Dans l'optique de compléter leur formation les étudiants en licence professionnelle, doivent effectuer un stage de participation d'une durée de trois (3) mois, au sein d'une organisation. C'est ainsi que du 05 Juillet au Septembre, nous avons effectué à la Mairie de Yaoundé 2 le dit stage académique.

Après un premier stage dans le domaine de la Communication effectué au Conseil National de la Jeunesse Camerounaise (CNJC), suivi d'un second stage d'imprégnation au Conseil National de la Communication (CNC) nous avons orienté le choix vers la CAY2 pour mieux exprimer de manière pratique les connaissances acquises tout au long de notre parcours, et y apporter des améliorations dans l'organisation qui nous accueille. Tout au long de notre stage, les objectifs majeurs ont été en droite ligne avec les exigences de l'ESSTIC et en fonction de nos aspirations futures : acquérir de nouveaux atouts, valeurs et comportements professionnels, pouvoir explorer plusieurs champs de la communication, être capable d'initier et de superviser des actions de communication au sein d'une organisation.

Le présent rapport de stage fait l'état et le bilan de notre séjour à la Communauté de Yaoundé 2 (CAY2). Il comporte trois grandes parties : la première partie est une présentation du cadre institutionnel ; la deuxième étale le déroulement de notre stage et dans la troisième partie, nous évaluons cette expérience et faisons des suggestions.

**PREMIERE PARTIE : CONNAISSANCE DU CADRE
D'ACCUEIL DE LA CAY2**

Ici sera développé les informations phares l'institut ou nous avons effectué notre stage à savoir la Mairie de Yaoundé 2. Ainsi il sera subdivisé en deux chapitres.

**CHAPITRE I : PRESENTATION DE LA STRUCTURE D'ACCUEIL :
LA MAIRIE DE YAOUNDE 2**

La commune de Yaoundé 2 a vu le jour par le décret présidentiel N°87/1365 du 25 septembre 1987 ; le fonctionnement de celle-ci ne débutera qu'en aout 1988. La commune d'arrondissement de Yaoundé 2 actuelle a connu plusieurs mutations : d'abord à sa création commune de Yaoundé II d'après le décret suscité, ensuite Commune Urbaine de Yaoundé par décret N°93/321 du 25 novembre 1993 et aujourd'hui Commune d'Arrondissement de Yaoundé II après son éclatement qui a vu naitre à ses côtés la commune d'Arrondissement de Yaoundé VII. Durant cette évolution ladite commune a eu à sa tête six maires dont : M. DJOMO David, M.EFA François , M. ESSONO ESSONO Alphonse, M.ONGOLA OMGBA Jean Simon , M.Luc ASSAMBA et actuellement M. AYISSI ELOUNDOU Yannick Martial.

A ce jour, la Commune d'Arrondissement de Yaoundé 2 (CAY2) est l'une des sept Communes d'Arrondissement que compte la ville de Yaoundé, capitale politique de Cameroun. Elle couvre une superficie de 23km.

Tableau 1: liste des différents maires et dates

Maires	Dates
M. DJOMO David	1988 à 1991
M. EFA François	1991 à 1996
M. ESSONO ESSONO Alphonse	1996 à 2002
M.ONGOLA OMBGA Jean S.	2002 à 2007
M. Luc ASSAMBA	2007 à 2018
M.AYISSI ELOUNDOU Yannick M.	2020 à 2025

Source : auteur du document.

Située entre le 45^{ème} degré de latitude nord et le 15^{ème} degré de latitude sud, la Commune d'Arrondissement de Yaoundé 2 dont la Mairie se trouve au quartier Tsinga est vue comme la porte d'entrée et de sortie de toutes les sommités

mondiales de passage ou en séjour au Cameroun grâce à sa proximité avec le palais Présidentiel (Palais de l'Unité).

A1- Aspect géographique

La commune de d'Arrondissement de Yaoundé II située à environ 270km de l'Océan Atlantique offre un relief dominé par des monts dont les plus remarquables sont

- Le Mont Mbankolo qui présente avec fierté le grand Auditorium Jean Paul II, lieu de prière, de méditation.
- Le Mont Fébé avec l'hôtel Mont Fébé très évalué par son terrain de Golf ; le seul dans la ville de Yaoundé et le Monastère des bénédictions ;
- Le Mont Messa dont le statut de zone verte vient d'être réaffirmé par le gouvernement et qui ne demande que l'exploitation de ses nombreux atouts
- Nkol Nyada au sommet duquel se dresse majestueusement le Palais des Congrès de Yaoundé.

Nous y retrouvons aussi des bas-fonds abritant les quartiers les plus peuplés de Yaoundé entre autre : (Mokolo , Obala, Messa-Carrière, Messa-Mezala,...) caractérisés par le non-respect des normes d'urbanisme et d'assainissement. La CAY2 est limitée :

- au nord et au nord-ouest par le CAY I ;
- au sud par la CAY6 ;
- au sud-ouest, au sud-est par la CAY7 ;
- à l'est par la CAY3

La commune d'Arrondissement de Yaoundé 2 est une commune urbaine avec une zone rurale couvrant environ 15% de sa superficie.

Tableau 2 : fiche signalétique de la CAY2

Nom	Commune d'Arrondissement de Yaoundé II (mairie de Tsinga)
Date de création	25 septembre 1987
Sigle	CAY2
activités	Hygiène et salubrité, développement local, information sensibilisation et formation des populations
Siege Social	Yaoundé, Cameroun
promoteur	Etat du Cameroun
Boite postale	BP : 17522 Yaoundé
téléphone	243/670/817
Site web	www. mairieyaounde2 .cm
e-mail	info@mairieyaounde2.cm
Executif	Un maire et 4 adjoints
Capital	2 087 541 435 FCFA
Nombre de salaries	205
logo	

Source : auteur du document

A2- Aspect social et économique :

Sur le plan démographique, la CAY2 est une commune cosmopolite déterminée par une cohabitation pacifique entre ses populations malgré leurs diverses origines.

Sa démographie depuis 2005 a connu une forte évolution nous sommes quittés d'un peu plus de 238 927 habitants à 336 381 d'après le recensement général et est répartie dans les 29 quartiers de sa municipalité que sont :

- **Tsinga**
- Briqueterie
- Madagascar
- Nkomkana I/II
- Nkomkana II
- Ntougou I
- Ntougou II
- Mokolo Quartier
- Mokolo Marché
- Ekoudou II
- Febe
- Oliga
- **Messa Carrière**
- Azegue Messa Mezala
- **Messa Plateau**, Angono, Doumassi, Ekoazon
- **Cité Verte**
- Etetack Abobo
- **Grand Messa, Messa Administratif**

Nous observerons dans la plupart des quartiers que l'installation des populations s'est faite par affinité tribale, ethnique ou culturelle prenons le cas des quartiers tel que :

- Les quartiers Briqueteries et Ekoudou , on y retrouve majoritairement les ressortissants de la partie septentrionale du Cameroun et des malien ;
- Les quartiers Carrière et Nkomkana sont dominés par les ressortissants de l'Ouest Cameroun ;
- Toute la zone rurale (Mbankolo et Fébé) par des autochtones ;
- Le quartier Mokolo par les ressortissants de la région du Centre du Cameroun.

Toujours à Yaoundé 2 nous avons la Mosquée de Tsinga (qui est la plus grande et la plus fréquentée de Yaoundé), les Missions Catholiques de renom (Tsinga, Mokolo, Auditorium Jean Paul II), des églises protestantes et autres églises de réveil.

A3- Aspect Sanitaire

La CAY2 couvre des structures sanitaires bien que ne disposant pas d'une qui lui soit propre ; on y retrouve principalement l'hôpital Central de Yaoundé le plus grand du pays et l'hôpital de District de la Cité verte. Néanmoins, la commune assure la maîtrise d'ouvrage pour la construction d'un Centre de Santé intégré pour l'un de ses quartiers. En l'occurrence la Briqueterie. A Cet effet, elle éprouve de nombreuses difficultés pour l'achèvement des travaux ; pire encore elle se heurte à la véritable question de son équipement (mobilier matériel hospitalier complet).

A4- Aspect économique

L'activité économique dans la CAY2 est fondée sur les services, le commerce, les petits métiers et l'artisanat. Toutefois, il ne serait pas superflu de signaler que la CAY2 abrite le marché Mokolo, le plus grand de la ville de Yaoundé.

Malgré tout cela le secteur informel occupe encore plus de 70% de l'activité économique.

A5- Aspect éducatif

La CAY2, depuis l'année 2010 assure effectivement la compétence dans le domaine de l'éducation de base à la faveur de l'application de la loi sur la décentralisation. Ces compétences dans la plupart des cas ne sont pas accompagnés des moyens pour leur mise en œuvre ; la municipalité a ainsi hérité d'une carte scolaire au visage totalement dégradé caractérisé par des écoles totalement délabrés et en manque de tout. Situation d'autant plus préoccupante face à la gratuité de cet ordre d'enseignement

Concernant l'insertion des jeunes dans les circuits de production, le problème de manque de formation professionnelle constitue un véritable frein aussi bien sur la qualification que sur l'auto emploi.

CHAPITRE 2 : ORGANISATION ET FONCTIONNEMENT DE LA COMMUNE D'ARRONDISSEMENT DE YAOUNDE II

La CAY2 pour son fonctionnement prend appui sur deux organes que sont le Conseil Municipal et l'Exécutif Municipal

L'organe de délibération de la CAY2 est le Conseil Municipal constitué de 41 conseillers parmi lesquels l'exécutif municipal (le maire et ses 4 adjoints) élu par le conseil et 05 grands conseillers désignés par le Maire qui siègent également au Conseil de Communauté (organe de délibération de la Communauté Urbaine de Yaoundé).

Dans l'accomplissement de ses missions, le Maire dispose :

- D'un Secrétariat Particulier ;
- D'un Secrétariat Général ;
- D'une Recette Municipale.

Le Conseil municipal pour ses missions dispose de quatre commissions :

- La Commission des finances ;
- La Commission des Projets et de la Coopération ;
- La commission des Affaires Sociales ;
- La Commission des Infrastructures et des Grands Travaux

L'organisation au quotidien de la CAY2 est assurée par l'exécutif municipal conduit par le Maire, ses 04 adjoints et par l'ensemble des services ; l'organigramme de la Mairie, siège de la CAY2 comprend les principales composantes suivantes :

- ✓ L'exécutif municipal et ses services rattachés (Maire, adjoints au Maire, Cellule de la Communication, Cellule d'Appui au Développement Local et à la Coopération Décentralisée, Cabinet du maire, Comptabilité-Matière) ;
- ✓ Le Secrétariat Général qui comprend les autres services ;
- ✓ La Recette Municipale.

III- SECRETARIAT PARTICULIER DU MAIRE

Placé sous l'autorité d'un chef de secrétariat particulier nommé par arrêté du maire avec rang de prérogatives de chef de service , il est chargé

- De la gestion des affaires réservées du Maire (intendance des affaires personnelles ou des missions particulières du Maire) et de toutes autres affaires à lui confiées par le Maire ;

- De l'enregistrement, du traitement, du classement, de la diffusion et du suivi du courrier confidentiel ;
- Des audiences du Maire (constitution d'un répertoire des usagers de la mairie et des correspondants extérieurs, la tenue de l'agenda du Maire...);
- Du protocole ;
- De l'organisation des déplacements officiels du Maire ;

Toute fois le Secrétariat particulier du Maire comprend, en dehors du Secrétariat du maire, le bureau en charge du protocole.

4- le secrétariat du maire :

Placé sous l'autorité d'un chef de Secrétariat, ayant rang et prérogatives d'un chef de bureau, le secrétariat du maire est chargé de la reprographie des documents de service et, sous la supervision du Secrétaire Particulier, du traitement et classement du courrier confidentiel

5- Bureau du protocole

Etabli sous l'autorité d'un Chef de bureau, le bureau du protocole est chargé sous la supervision du Secrétaire Particulier de :

- L'organisation des manifestations et cérémonies officielles ;
- L'organisation des déplacements du Maire

6- La cellule de communication

Erigé sous l'autorité d'un chef de Service nommé par arrêté du Maire et directement rattaché au chef de l'exécutif communal. Il est chargé :

- D'élaborer et de proposer une stratégie de communication municipale ;

- De conseiller et d'assister les élus et les responsables en matière de communication ;
- D'établir et d'entretenir les relations entre la municipalité et les médias
- De donner une bonne image de la municipalité par une forme de communication adéquate ;
- De diffuser les informations sur les activités de la commune ;
- De rédiger et de diffuser les communiqués de presse sur les activités de la Mairie ;
- Rédiger les discours du Maire ;

Il est composé de deux bureaux :

- Du Bureau des Relations Publiques ;
- Du Bureau de l'interprétariat et de la traduction.

7- Le service de la coopération et du partenariat local

Il est placé sous l'autorité d'un chef de service nommé par arrêté du Maire et directement rattaché au chef de l'exécutif communal. Il est chargé :

- D'assister et conseiller le Maire et les élus dans l'établissement et la gestion des accords de jumelage et de coopération ;
- D'assister les services concernés par les accords et les partenariats extérieurs ;
- De veiller à l'exécution correcte des accords ;
- De rédiger les projets de coopération avec les partenaires extérieurs ;
- D'effectuer le suivi et l'évaluation de la mise en œuvre des accords de jumelage et de coopération ;

- D'apporter un appui aux partenaires extérieurs dans le cadre de la gestion des accords de jumelage et de coopération.

Il comprend deux bureaux :

- Le Bureau de la Coopération Décentralisée ;
- Le Bureau du Partenariat et du Développement local.

8- Le service de la comptabilité-matière

Le Service de la comptabilité-matières s'occupe de la prise en charge, de la garde et l'affectation des matières, mobiliers et matériels relevant du patrimoine de la Commune, et assure la régularité des écritures y afférentes. Le Service de la comptabilité matières est chargé de la gestion de l'ensemble des stocks de la Commune (stocks de matières et fournitures, stocks des produits finis, etc.).

Il a pour mission principale, la gestion des stocks et de la matière. Il est chargé notamment :

- De participer à l'approvisionnement des services en fournitures et matériels ;
- D'enregistrer et tenir le fichier des biens meubles et immeubles ;
- De suivre leur utilisation en tenant une fiche de tous les détenteurs ;
- De réceptionner et gérer les stocks de fournitures, stocks de produits achetés et offerts ;
- De faire les inventaires du patrimoine matériel, mobilier et immobilier de la commune ;
- D'évaluer la qualité des fournitures et matériels.

Pour ce faire l'agent désigné pour les opérations de comptabilité matières doit, sous l'autorité du Maire, prendre toutes les dispositions requises en vue de la production :

- A la fin de chaque mois, d'une comptabilité mensuelle retraçant toutes les opérations effectuées pendant le mois.
- A la fin de l'exercice budgétaire ou à la fin d'une période de gestion, d'un compte de gestion matières retraçant clairement toutes les opérations effectuées pendant l'exercice ou la période de gestion et indiquant la situation des biens acquis et leur statut (stock de biens en approvisionnement, cessions, réforme).

Il comprend deux bureaux :

- Le Bureau de l'enregistrement et du magasinage ;
- Le Bureau du suivi des documents comptables.

9- Le service du contrôle de gestion et de l'audit interne

Ce service assure les missions du contrôle budgétaire, du contrôle de la gestion financière, du contrôle de la gestion comptable, du contrôle de la conformité et de la régularité des actes administratifs. A ce titre, il est chargé :

- De veiller au respect des prescriptions budgétaires ;
- De contrôler la régularité des dépenses ;
- Du suivi des dépenses ;
- Du suivi des recettes effectuées par les CDI et les agents de recouvrements de la mairie ;
- Du suivi du cahier de charges des collaborateurs et partenaires ;
- De l'enregistrement de tous les mandats émis par le service économique et financier et visés par le contrôleur financier ;
- De présenter au Maire un état mensuel des recettes et dépenses effectuées ;
- Du suivi de la régularité et de la conformité des actes d'état civil ;

- Du suivi des activités des autres services municipaux à la demande du Maire;
- Du suivi de toutes autres missions confiées par le Maire.

Il comprend deux bureaux :

- Le Bureau du Contrôle de Gestion ;
- Le Bureau de l'Audit Interne.

7-Le service de marchés publics.

Etant sous l'autorité d'un chef de service nommé par arrêté du Maire et directement rattaché au Maire. Il est chargé :

- De la confection du plan de passation et de programmation des marchés publics ;
- Du suivi de la programmation des marchés publics ;
- De la reprographie des documents liés au processus de passation des marchés ;
- De la préparation des correspondances relatives aux saisines de la Commission interne de passation des marchés et des notes de présentation des différents projets ;
- De la publicité et de la diffusion des avis d'appel d'offres, de consultation et des résultats ;
- De l'enregistrement et de la réception des offres des soumissionnaires pour transmission à la CIPM ;
- De représenter le Maître d'Ouvrage au sein de la Commission Interne de Passation des marchés Publics ;

- Du renseignement pour la bonne compréhension des dossiers d'appel d'offres ;
- Du montage des projets de marchés et des lettres commandes ;
- De l'archivage de tous documents liés aux marchés publics ;

IV- LE SECRETARIAT GENERAL

Le Secrétariat Général est placé sous l'autorité du Secrétaire Général nommé par arrêté du Ministre en charge de la Décentralisation. Principal collaborateur du Maire, le Secrétaire Général assiste celui-ci dans l'accomplissement de sa mission.

A cet effet, le Secrétaire Général :

- Coordonne et anime les actions de l'ensemble des services de la Mairie ;
- Reçoit du Maire des directives relatives à la conduite des affaires de la Commune, et à la détermination des grands objectifs municipaux ;
- Définit et codifie les procédures internes de la Commune ;
- Prépare les sessions du Conseil Municipal et en assure le secrétariat ;
- Prépare le budget et élabore le compte administratif de la Commune ;
- Instruit et vise au préalable les actes soumis à la signature du Maire.

Il comprend:

- Le Bureau du Pool de secrétariat

Relèvent du Secrétariat Général :

- Le Service des Affaires Générales ;
- Le Service Economique et Financier;
- Le Service Technique, de l'Aménagement et du Développement Urbain ;
- Le Service d'Hygiène, Salubrité et Environnement ;

- Le Service Social et Culturel ;
- Le Service d'Assiette Fiscale ;
- Le Service de l'Etat-Civil et de la Démographie ;
- La Cellule Informatique ;
- Le bureau d'Ordre et du Courrier.

10- Le service des affaires générales :

Placé sous l'autorité d'un Chef de Service nommé par arrêté du Maire, il est chargé :

- De la mise en œuvre de la politique de gestion et suivi de la carrière administrative du personnel ;
- De la tenue du fichier du personnel ;
- De l'application des dispositions légales et réglementaires régissant le personnel ;
- Du renforcement des capacités du personnel ;
- De la conception d'une politique des ressources humaines et de recrutement ;
- De la préparation des commissions paritaires d'avancement et de discipline ;
- De la préparation aux distinctions honorifiques,
- De la préparation des actes administratifs de gestion du personnel ;
- Des relations avec la CNPS, l'Inspection du Travail, les Organisations syndicales ;
- Du contentieux et des assurances

Il comprend trois bureaux :

- Du Bureau des Ressources Humaines.
- Du bureau de la Solde et des Assurances :
- Du Bureau de la réglementation et du Contentieux.

Dirigé par un chef de Bureau, il est chargé :

- De veiller au respect de la réglementation en vigueur dans le cadre des missions assignées à la Commune ;
- Du suivi de l'application de tous les textes législatifs et réglementaires par les services communaux ;
- De l'instruction des requêtes et plaintes contentieuses et des demandes de remises gracieuses ;
- De traiter et suivre les dossiers en contentieux ;
- Veiller à la prise en compte des aspects juridiques dans les décisions et actes de la Commune ;
- D'émettre un avis juridique sur toutes questions importantes relevant de la Commune ;
- Suivre tous les dossiers à implication juridique ;
- D'assurer la défense des intérêts de la Commune en justice ;
- Du suivi des relations avec les avocats.

11- Le service économique et financier.

Etant sous la responsabilité d'un chef de service nommé par arrêté du maire, il est chargé :

- De l'élaboration, de la mise en œuvre, du suivi du budget ;
- Donner son avis sur les questions financières concernant la Commune ;
- De l'élaboration du compte administratif de la Commune ;

- De la tenue des documents relatifs aux dépenses de la Commune ;
- Du traitement des salaires du personnel ; Mandater les ordres de paiement ;
- Du mandatement et de la préparation des actes à incidence financière ;
- De la centralisation et de l'exploitation des certificats de recettes et des dépenses ;
- De la tenue des fichiers de contrôle d'engagement ;
- Assurer l'approvisionnement en matériel des services;

Il comprend trois bureaux :

- Le Bureau du Budget et des Affaires Financières;
- Le Bureau de l'Approvisionnement et des Moyens Généraux ;
- Le Bureau de la Promotion Economique.

12- service technique, de l'aménagement et du développement urbain

Il est en charge :

- De l'élaboration, de la mise en œuvre et du suivi de la politique municipale en matière d'aménagement urbain ;
- D'organiser le contrôle sur le respect des plans d'urbanisme ;
- De programmer des plans d'aménagement, de la construction et des occupations des sols ;
- D'évacuer les occupants illicites pour libérer le domaine public ;
- D'immobiliser les véhicules mal garés ;
- De Vérifier le bienfondé des plaintes des citoyens sur les cas d'occupations illégales du domaine public ;
- De procéder aux déguerpissements et à la mise en fourrière ;

- D'instruire les dossiers d'autorisation de construire ;
- De préparer les commissions internes de vérification des dossiers et leur instruction ;
- De préparer les actes d'urbanisme ;
- D'infliger des amendes au besoin ;
- De préparer et déposer les ordres d'arrêt des travaux dans les chantiers en infraction ;
- De préparer les décisions en matière de permis, autorisation de démolir, de lotir et divers documents d'urbanisme.

Il comprend :

- Le Bureau de l'Urbanisme et de la Construction ;
- Le bureau des Voiries et Réseaux ;
- Le bureau de la Maintenance et de l'Entretien du Patrimoine.

13- le service d'hygiène, de salubrité et l'environnement

Placé sous l'autorité d'un chef de service nommé par arrêté du maire. Il est chargé :

- De veiller au respect des règles d'hygiène et salubrité ;
- Des missions d'inspection sanitaire dans les lieux publics et les habitations ;
- D'assurer la sécurité, la tranquillité et la salubrité publiques ;
- De l'exécution de toutes mesures d'hygiène et salubrité notamment la lutte contre les taudis, la divagation des bêtes, les encombrements de la voie publique, etc ;
- De l'enlèvement des ordures ménagères ;

- De veiller à l'application des mesures législatives et réglementaires relatives à la promotion et à la préservation d'un environnement sain ;
- De la protection des ressources naturelles ;
- De la lutte contre les nuisances sonores ;
- De tous les problèmes relatifs au bien-être, à la prévention sanitaire et à la tranquillité des citoyens de la Commune ;
- De la prévention, de la gestion des catastrophes et des risques ;
- Du suivi et de la participation au plan ORSEC (**Organisation des Secours**) en cas de survenance d'épidémies, d'incendies, etc.

Il est constitué de deux bureaux :

- Le Bureau d'Hygiène et Salubrité ;
- Le Bureau de la Protection Civile et de l'Environnement.

14- Le service social et culturel

Placé sous l'autorité d'un Chef de Service nommé par arrêté du maire, il est chargé :de l'élaboration, de l'exécution et du suivi de la politique du développement social de la Commune notamment en faveur des groupes sociaux vulnérables (**jeunes, femmes, handicapés et personnes du 3^{ème} âge**) et des actions de solidarité diverses , de même que des actions de promotion du développement culturel , sanitaire, éducatif et sportif de l'arrondissement.

- De l'étude des demandes d'aide à caractère social adressées au Maire ;
- Du soutien aux personnes malades du VIH Sida ;
- De la gestion des conflits conjugaux ;
- De la promotion de la culture ;
- du suivi de la gestion et de l'animation des établissements scolaires de l'Arrondissement ;
- de la promotion et l'animation des activités de jeunesse ;

- des relations entre la Commune et les associations, et du suivi de la synergie entre celles-ci et la Commune ;
- De l'assistance aux formations sanitaires et établissements sociaux ;
- De l'entretien et la gestion des Centres de santé d'intérêt communal ;
- De la promotion des activités sportives et des loisirs dans l'Arrondissement.

Il est composé :

- Le Bureau de l'Éducation et de la culture ;
- Le Bureau de la Santé et de l'action sociale ;
- Le Bureau de l'Économie Sociale et d'Artisanat ;
- Le Bureau de l'animation, jeunesse, sports et loisirs

15- le service d'assiette fiscale

Placé sous l'autorité d'un Chef de service nommé par arrêté du maire, sa mission principale est d'assurer la maîtrise de la fiscalité locale et le renforcement des capacités financières de la Commune. Il est par ailleurs chargé de la constitution du fichier des contribuables en relation avec les organismes des services concernés ;

- Du suivi des bases d'imposition ;
- De l'optimisation des recettes de la Commune ;
- De l'identification de toutes les activités, sources de recettes de la Commune ;
- D'établir les bulletins d'émission de toutes les recettes fiscales et communales en relation avec les Centres Divisionnaires des Impôts et la Recette Municipale ;
- De l'élaboration et du suivi du fichier des contribuables.

Il comprend deux bureaux :

- Du Bureau des Emissions ;
- Du Bureau du Suivi du fichier des contribuables.

16- le service de l'état-civil et de la démographie

Placé sous l'autorité d'un Chef de service nommé par arrêté du maire, il est chargé de la constatation des naissances, des mariages et des décès, de la délivrance des copies des actes d'état-civil conformément à la réglementation en vigueur. A cet effet, il s'occupe :

- de toutes les formalités réglementaires nécessaires à la célébration d'un mariage.
- de l'établissement des actes relatifs aux naissances et décès des personnes physiques.
- le contrôle de la conformité des informations contenues sur les copies avec les originaux avant leur soumission à la signature du Maire et ses Adjoints.
- Du classement et de la conservation des registres concernant l'état des personnes physiques ;
- Des recherches en vue de l'authentification des actes à la demande des usagers ;
- Des questions de démographie ;
- Du suivi et de l'exploitation des statistiques démographiques ;

Il comprend quatre bureaux que sont :

- Le Bureau des Mariages ;
- Le Bureau des Naissances ;
- Le Bureau des Visas et des Archives d'état-civil ;

➤ Le Bureau des décès et de la Démographie.

17- la cellule informatique.

Elle est sous la direction d'un chef de service nommé par arrêté du Maire.

Et est chargé de :

- Administrer et exploiter les serveurs administratifs et communs ;
- Maintenir le parc informatique, planifier les interventions d'installation, de configuration et de dépannage de matériels mis à la disposition de l'administration ;
- Établir l'inventaire du parc informatique et des logiciels en service;
- Gérer le réseau informatique et faire évoluer l'infrastructure matérielle dans les services ;
- Gérer et administrer le site Internet Institutionnel ;
- Mettre en place les mécanismes de sécurité informatiques et assurer la veille sur l'évolution des risques.

Est constitué d'un bureau :

➤ Le bureau de la maintenance informatique.

18- le bureau d'ordre et du courrier.

Placé sous l'autorité d'un chef de bureau, il est chargé :

- De l'accueil des usagers ;
- De la réception du courrier;
- De l'enregistrement du courrier et des actes administratifs ;
- De la transmission du courrier interne et externe ;
- De la mise en forme des actes administratifs ;
- du suivi des correspondances externes de la Commune ;

- Du classement et de l'archivage des documents administratifs.

10-la recette municipale

Placée sous l'autorité d'un Receveur Municipal nommé par arrêté conjoint du Ministre en charge de la Décentralisation et du Ministre en charge des Finances, et assisté d'un fondé de pouvoirs. Le Receveur Municipal a une mission double ; d'abord de recueillir, rechercher et de conserver le trésor financier de la Commune, ensuite d'effectuer les paiements des dépenses ordonnées par le Maire. Le Receveur Municipal est notamment chargé de :

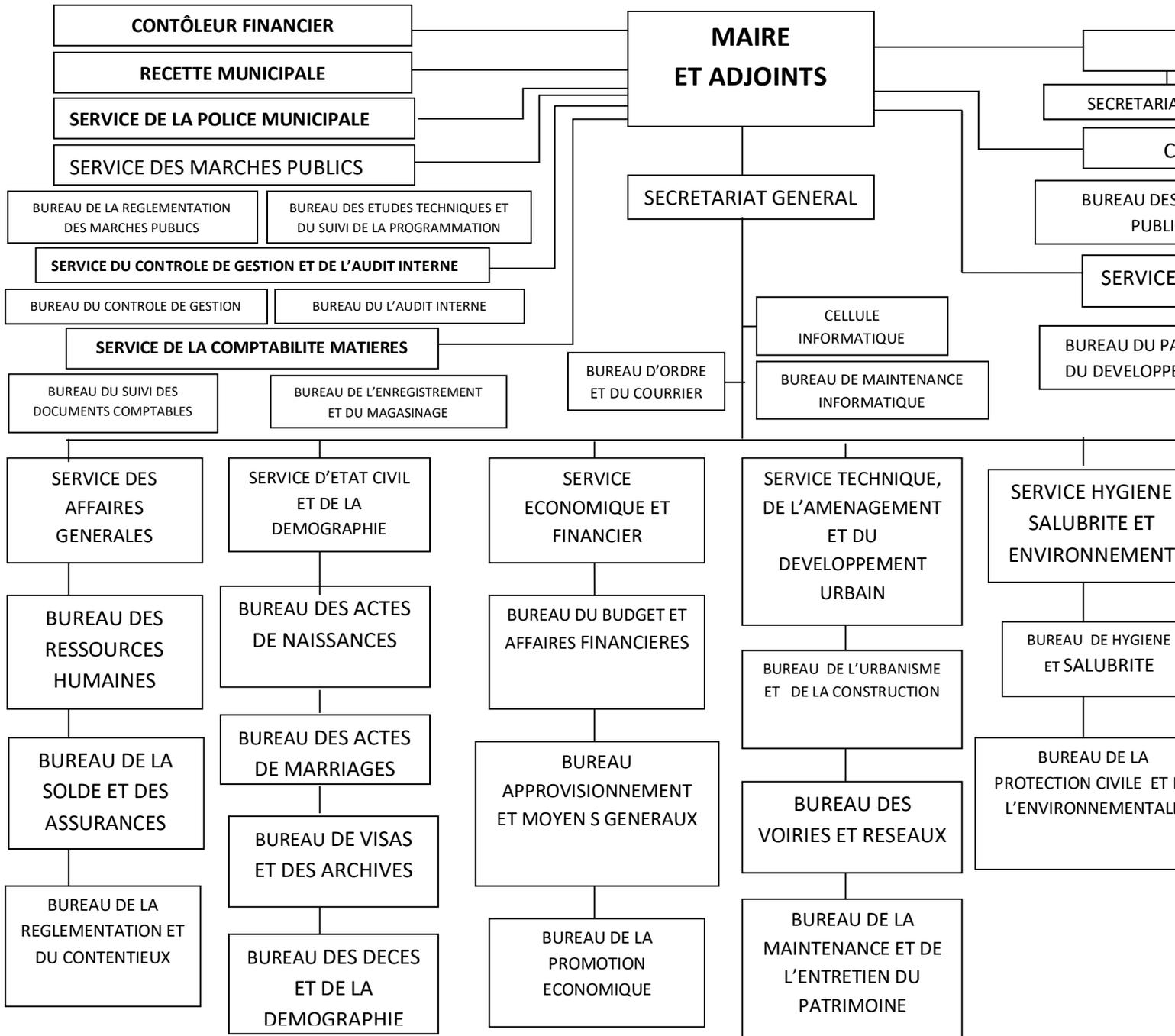
- Recouvrer les recettes et de régler les dépenses ordonnancées par le Maire ;
- Assurer la garde et la gestion des fonds et valeurs de la Commune.

Pour l'accomplissement de ses missions, le Recette Municipale comprend:

- Le bureau du courrier et de l'informatique.

L'organisation de la Recette municipale est régie par l'Arrêté n° 00000083/MINFI du 21 mars 2013 portant création, organisation et fonctionnement des postes comptables des Collectivités Territoriales Décentralisées.

ORGANIGRAMME DE LA COMMUNE D'ARRONDISSEMENT DE YAOUNDE II



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

La communication au sein de la CAY2 est effectuée par la cellule de Communication qui est rattaché au chef de l'exécutif communal ; composé du bureau des Relations Publiques et celui de l'Interprétation et de la Traduction. Cette dernière se charge de l'élaboration et la proposition des stratégies de communication municipale pour l'institution, tout en fixant des objectifs à chaque mission. Elle prépare des communiqués de presse, les conférences, et points de presse pour le Maire. De plus elle est chargée de réunir les difficultés et aspirations des populations de la commune vis-à-vis de la mairie afin de les soumettre aux exécutants communaux pour apporter des solutions. Elle est placée sous la responsabilité d'un chef de service.

**CHAPITRE 1 : LES SUPPORTS/ OUTILS DE COMMUNICATION
UTILISES EN INTERNE A LA CAY2**

Dans ce volet, nous avons pu recenser un bon nombre de supports utilisés par la cellule de communication pour pouvoir atteindre ses cibles.

S'agissant de la communication interne : ici nous parlerons des supports et outils utilisés par la CAY2 consistant dans son ensemble à informer les membres de l'organisation et développer leur sentiment d'appartenance ; elle consiste aussi à favoriser le partage et la cohésion de groupe, impliquer et motiver le personnel.

Tableau 3 : liste des supports/outils de communication utilisés en interne a la CAY2.

SUPPORTS / OUTILS DE COMMUNICATION	USAGE	FONCTION
Téléphone	Interne s	Présent dans chaque bureau ; permet aux employés d'échanger sur des points personnels ou professionnels
Les Notes d'informations	Interne	Permettent au top management de s'adresser aux salariés sur un sujet concernant l'institution
Réunions	Interne	Cela se fait dans le but de regrouper le personnel d'un même service ou de services différents en vue de discuter sur des points clairement définis à l'ordre du jour
Note de service	Interne	Transmis de la hiérarchie au personnel pour pouvoir donner des directives ou d'échanger
Fora personnel	Interne	Groupe whatsapp utilisés entre membre du personnel d'un même service ou plusieurs services afin de pouvoir partager des informations pas forcément professionnelles
Fora interservices	Interne	La CAY2 dispose de différents groupes Whatsapp en vue d'échanger des informations entre chefs de chaque service

Source : auteur du document

Dans ce chapitre nous avons pu compter au sein de la CAY2 un nombre important de supports suite à cela nous allons continuer ce travail avec notre intérêt sur la communication externe et les supports utilisés.

CHAPITRE 2 : LES SUPPORTS/OUTILS DE COMMUNICATION EN EXTERNE A LA CAY2

La communication externe joue un très grand rôle dans les actions mises en place à destination des publics externes et cibles externes à l'organisation ; ces actions de communication prises en compte par la mairie servent à promouvoir les services de l'entreprise, les opérations du maire au niveau local, valoriser et mettre en avant son image au sein de sa commune et plus encore. Nous avons pu remarquer que la communication de la commune est axée sur les médias et les hors médias.

➤ Les moyens médiatiques

La CAY2 se sert de tous les canaux de communication médias possible. Ses derniers y figurent ci-dessous :

Tableau 4 : moyens médiatiques utilisées par la CAY2

MEDIAS	SUPPORTS/OUTILS
Affichage	Banderole
Internet	Site web : www.mairieyaounde2.com

Source : auteur du document.

➤ Les moyens hors-média

Nous pouvons compter comme moyens hors-médias de la CAY2 :

- ✓ L'évènementiel : qui est un moyen de communication interne ou externe, servant à une organisation afin de transmettre un message, de communiquer avec ses cibles, d'attirer l'attention dans un but précis pendant un temps et un moment donné. Durant notre période d'apprentissage nous avons pu assister à plusieurs évènements organisés par la CAY2, entre autre: la cérémonie de remise de kits scolaires aux

enfants démunis et handicapés, la campagne de sensibilisation pour l'établissement des actes de naissance, le remise des macarons aux conseillers municipaux jeunes, nombreux mariages etc... en dehors de celles citées la CAY2 organise aussi des JPO, des cérémonies pour la journée internationale de la femme, des arbres de Noel, les inaugurations des nouveaux bâtiments.

- ✓ Les foras : la CAY2 dispose de certains groupes whatsapp qui sont destinés à leur public externe (chefs de quartiers, personnels cadres d'autres mairies)
- ✓ Les flyers : permettant de faire passer un message, un évènement, une campagne à grande échelle dans la commune.
- ✓ Les gilets et badges : utilisés par des agents communaux afin d'être identifiables par la population lors des différentes descentes sur le terrain ; les gilets sont de couleurs vertes ou oranges avec le logo de la CAY2 floqué dessus.
- ✓ Le bouche à oreille : moyen principal de recueillir et faire passer une information du personnel de la mairie auprès des populations environnantes afin de créer, souder, maintenir des relations de proximité avec celle-ci ;
- ✓ La signalétique : elle est utilisée afin de permettre à la mairie d'orienter facilement l'utilisateur, le personnel vers différents services.

**TROISIEME PARTIE : DEROULEMENT DU STAGE A LA
MAIRIE DE YAOUNDE 2**

Dans cette troisième partie nous allons retracer notre stage au sein de la mairie de la CAY2. En parlant tâches, activités effectuées pendant nos passages dans les différents services de l'institution en outre le Service de la Coopération et du Développement Local, la Cellule de la Communication, le Courrier.

**1- TACHES EFFECTUEES AU SERVICE DE LA COOPERATION ET
DU DEVELOPEMENT LOCAL (SCDL)**

Ce service comme évoqué dans la première partie de notre travail regroupe deux bureaux qui sont : le bureau de la Coopération Décentralisée, et le bureau du Partenariat et du Développement local. De ce côté les activités effectuées n'étaient pas très nombreuses néanmoins nous avons pu acquérir des connaissances sur les quartiers de la CAY2.

Une fois installée au SCDL, nous avons député par une prise de contact avec le responsable qui nous a énoncé les missions du service énoncées plus haut dans

la première partie, pendant une semaine nous avons pu en savoir plus sur le SCDL, comme par exemple :

- Connaitre le fonctionnement du service ;
- Connaitre ses missions ;
- Connaitre quel lien ce service a-t-il avec la cellule de communication ;
- Participer à la gestion de la communication en ce qui concerne les activités du service.

Après cela notre responsable nous a organisées quelques descentes sur le terrain dans des quartiers de la commune mais malheureusement nous n'avons que visité un site celui du mont Messa qui est dans le quartier Carrière qui nous a permis d'apprendre un peu plus sur les projets réalisés par la mairie que nous mentionnerons comme annexe plus bas.

2- TACHES EFFECTUEES A LA CELLULE DE COMMUNICATION.

Dès notre arrivée notre encadreur nous a fait un bref résumé sur les missions, rôles de la cellule de communication au sein de la mairie. Grâce à cela nous avons pu répondre à certaines questions que nous nous posions comme :

- Quels sont les objectifs communicationnels de la mairie de Yaoundé 2
- Quelle est la stratégie communicationnelle mise en place par la CAY2
- Quels sont les outils utilisés par la mairie pour communiquer avec sa communauté ?

Notre passage s'est poursuivi par une palette d'activités :

- Des descentes sur le terrain ; il s'agissait en effet de découvrir les sites ; en principe elles devaient se faire avec le maire dans le but de l'observer en interaction avec les populations de la commune, de voir comment il

communiqué, si il est à l'écoute des difficultés et problèmes qui touchent sa communauté, visiter les différents chantiers de la mairi. Par ailleurs notre première descente c'était faite sans lui mais avec notre encadreur et nos camarades, elle avait pour but de présenter aux stagiaires les différents sites de construction des routes. Plan de déplacement : le point de rendez-vous était à la mairie de Yaoundé 2. De là, nous nous sommes rendus à Mbankolo en passant par le marché 8eme, puis nous sommes retournés à Nkomkana 1, de là nous nous sommes dirigés à Mokolo en passant par Tsinga Elobi, nous sommes revenus à la mairie en passant par la Briqueterie. Et des jours plus tard nous avons poursuivi ces descentes avec le maire. Après chaque descente, nous avons comme travail la rédaction des comptes rendu des dites descentes.

- **La participation à l'organisation d'évènements de l'institution** ; le mardi 30 Aout 2021, s'est tenue au sein de la mairie de Yaoundé 2 la cérémonie de remise manuels didactiques aux enfants handicapés et démunis de la commune, elle s'est tenue en présence du maire et de ses adjoints avec pour hôte..... nous eûmes à mener un plan de disposition en collaboration avec le chef du protocole , en outre nous avons disposée des sièges des coupons sur les quels étaient marqués les titres des différentes personnalité dans le respect de l'ordre de la préséance, également les même taches ont été effectuées lors de la remise des macarons aux conseillers municipaux jeunes qui a eu lieu le jeudi 2 Septembre 2021. Après tous ses évènements nous devrions comme le veut le principe rédiger un compte rendu des évènements.
- **La photographie lors des évènements** ; pendant les cérémonies, nous assistons le Chef de la Cellule de Communication dans les prises de vues afin d'accroitre la banque d'images, destinées à être publiée sur la page Facebook et le site de la mairie.
- **La rédaction des articles.** ; il s'agissait ici de rédiger des articles pour le magazine et le journal de l'entreprise sur des thèmes précis nous avons eu la

chance d'écrire sur les jeux paralympiques de Tokyo qui ont débuté le 24 Aout et se terminaient le 05 Septembre notre intérêt vis-à-vis de cette compétition a été nourri par la participation de la sprinteuse , déficiente visuelle mais aussi Conseillère Municipale Jeune de la commune de référence, Mariette LEBOG, faisant partie de des 03 ambassadrices de la team Cameroun et engagée au 100 et 400m (dames). Aussi, il nous a été demandé de rédiger un article sur...

- **Elaboration d'une affiche sensibilisatrice ;** pour la campagne d'établissement des actes de naissance aux enfants allant de 1à 17ans qui ne l'ont pas encore, pour la remise des kits scolaires pour la rentrée scolaire aux enfants démunis et handicapés de la commune. Ont été conçus une banderole pour communiquer sur la distribution des kits scolaires, et des affiches sur la campagne d'établissement des actes de naissance. On a aussi eu la chance de proposer des noms au magazine et le journal de l'entreprise.

3- TACHES EFFECTUEES AU SERVICE DU COURRIER

La gestion du courrier entrant et sortant est une tache incontournable au sein d'une entreprise, elle demande une organisation rigoureuse afin de ne pas manquer d'importantes informations d'impératifs ou d'échéances ; car toute mauvaise organisation ou défaillance dans le traitement de la gestion administrative du courrier peut entrainer des pertes, des oublis ou des erreurs de classement c'est ce que a essayé de nous inculquer la responsable de ce service. Malheureusement nous n'avons pas eu le temps de mettre ces leçons en pratique nous nous sommes plus limités à la prise de notes et des observations

TROISIEME PARTIE : BILAN DU STAGE

Cette ultime partie est consacrée aux appréciations du stage ; de nos attentes vis-à-vis de ce stage et ce que nous en avons tiré.

CHAPITRE I : EVALUATION DU STAGE

Après avoir effectué 3 mois de stage au sein de la CAY2, nous pouvons dire que notre séjour dans ce lieu a été d'un apport bénéfique pour nous et nous espérons pour la Commune.

I- LES APPORTS DU STAGE

Les apports du stage regroupent surtout les compétences que nous avons acquises et les apports dont nous avons bénéficié sur le plan professionnel, académique, et personnel.

a- Compétences acquises

a-a sur le plan professionnel

la valeur de l'expérience dans toute profession en générale ;et en particulier la notre est inestimable car elle suppose l'acquisition de compétences au fur et à mesure que l'on avance. Ainsi donc, nous avons pu à travers ce stage académique acquérir et développer quelques aspects de notre profil professionnel voir personnel.

- **La rigueur du monde professionnel** : nous a emmenés à nous rendre compte du détail dans le travail collaboratif, car il permet de bien faire les tâches qui sont les nôtres, et d'avancer sereinement, sans avoir à refaire plusieurs fois une même tâche.
- **La planification** : c'est-à-dire exécuter les tâches par priorités, et les livrer à temps.
- **Accroître nos connaissances** : notamment dans le maniement du suivi d'un dossier.
- **Une meilleure connaissance de la pratique de la communication dans une institution publique.**
- **L'intégration dans un environnement de travail** : c'est-à-dire mieux agir dans le monde du travail comment se comporter dans un lieu de travail en tant qu'apprenant et professionnel en devenir.

a-b sur le plan personnel

De manière générale ce stage nous a permis de :

- Entretenir et garder de bonne relation avec autrui
- Développer des ambitions personnelles
- Apprendre à accepter des critiques constructives, dans le but de s'améliorer.
- De pouvoir gérer la pression et d'affirmer notre personnalité tout en défendant notre point de vue.

a-c sur le plan académique

Notre stage nous a permis de mettre en pratique certaines connaissances des cours administrés durant notre parcours scolaire mais aussi de mieux les comprendre.

b- Difficultés rencontrées

Les difficultés que nous avons rencontrés durant notre stage ne sont pas très nombreuses mais doivent être prises en compte par la structure afin d'éviter cela à d'autres stagiaires

- L'absence d'un document de communication permettant de nous familiariser avec l'entreprise et ses services.
- La négligence des stagiaires par certains de nos encadreurs ; certains chefs de service n'ont pas pu nous accueillir dans leurs services, notamment dans les services des Affaires générales.
- Le manque et la mauvaise circulation de l'information.
- L'observation des périodes mortes (sans taches à effectuer)

II- REMARQUES ET SUGGESTIONS

A- Remarques

1- Sur le plan positif ;

- L'existence d'un Service de communication. Il est opérationnel et figure dans la structure organisationnelle officielle de la Commune. Cela démontre l'importance qu'a accordé la collectivité sur la nécessité d'avoir un pôle de communication ;
- La présence d'une signalétique à l'extérieur plus précisément dans les rues mais aussi à l'intérieur de la Commune ;
- La propreté au sein de la commune ;
- La sympathie de certains encadreurs et l'intérêt portés à nos travaux par nos encadreurs mais aussi par le Maire de la Commune.

2- Sur le plan négatif

- l'incompétence du service de protocole lors des évènements, bien qu'il existe un chef du service de protocole durant les évènements nous remarquons un désordre dans le déroulement.
- L'absence de plusieurs pôles de communication (communication événementiel, communication digitale)
- L'absence de communication et supports de communication pouvant servir de relais d'informations lors des évènements à l'instar des plaquettes, banderoles, magazines, flyers....

B- Suggestions

- **Emménager une salle uniquement pour les stagiaires** : Etant donné le manque d'espace dans les bureaux de la mairie, un cadre réservé uniquement aux stagiaires permettra à ceux-ci de bien se mouvoir et d'être plus concentrés dans l'exécution des différentes tâches qui leur sont confiées ;
- **Prévoir des équipements pour les stagiaires lors des descentes sur le terrain** : Ces équipements permettront à ce que les stagiaires se sentent partie prenantes de la mairie ;
- **Fournir les informations à temps aux stagiaires** : Cela permettra aux stagiaires de livrer les travaux à temps et d'éviter la pression ;
- **Actualiser le site internet de la commune** ; certaines informations sur le site date de 2019.
- **Réaliser des supports de communication pour les évènements** ; (flyers, banderoles, affiches)
- **Réaliser des supports qui présenterons la structure** ; ses missions, ses services et toutes les informations de la structure.

CONCLUSION

Il est de coutume qu'à la fin d'un stage l'on élabore un rapport étayant des observations et des activités faites dans la structure d'accueil. Dans notre cas, il s'agissait de la Commune d'Arrondissement de Yaoundé II. En effet, nous y avons été reçus durant notre stage académique c'est-à-dire du 05 Juillet au 30 Septembre 2021 aux départements de la Communication, des Services de la Coopération et du Développement Local et enfin celui du Courrier.

Nos encadreurs durant notre stage nous ont aidés à découvrir la CAY2, nous avons étudié son historique, ses missions, valeurs, visions, et son fonctionnement, et par la suite, il nous a été demandé de démontrer par des exercices ce que le travail impliquait ; bien que nous avons été confrontés à des difficultés, l'occasion nous a été donné de mettre en application nos connaissances théoriques apprises à l'école, et d'acquérir une expérience professionnelle. Concernant la Communication nous pouvons dire qu'elle est bien présente au sein de la Commune malgré certaines failles énumérées plus haut.

En outre, au cours de cette expérience nous avons compris qu'avec l'avènement de la décentralisation la communication est plus qu'importante dans la vie des Collectivités.

REFERENCES

DOCUMENTATION

- Cahier des charges des travaux de fin de formation des étudiants en Communication des organisations ;
- Charte de stage des étudiants de l'ESSTIC ;
- Mlle YOMKIL Lina Chelsea année académique 2019-2020, ESSTIC, rapport de stage sur le Conseil National de la Communication des organisations, niveau 3 ;
- Mr MBENA MBENA Willy Symphorien année académique 2019-2020, ESSTIC, rapport de stage sur la Commune d'Arrondissement de Douala ; Communication des Organisations niveau 3
- Extrait du registre de délibération du Conseil Municipal.
- Monographie de la Commune d'Arrondissement de la Commune de Yaoundé II.

COURS MAGISTRAUX

- Cours de méthodologie du rapport de stage et de la réalisation professionnelle, communication des organisations niveau 3, année académique 2020-2021, M. NGONO Basile
- Cours de techniques administratives, communication des organisations année académique 2020-2021, Mme ELEL

LISTE DES ANNEXES

- Photos prises lors de la remise des équipements et des kits scolaires aux enfants handicapés
- Photos des descentes de terrain
- Photos prises de la remise des macarons aux conseillers municipaux jeunes.
- Attestation de stage

TABLE DES MATIÈRES

SOMMAIRE.....	lii
REMERCIEMENTS.....	lii
LISTE DES SIGLES ABREVIATIONS.....	liii
LISTE DES TABLEAUX.....	liv
INTRODUCTION.....	1
PREMIERE PARTIE : CONNAISSANCE DU CADRE D'ACCUEIL DE LA CAY2	2
CHAPITRE I : PRESENTATION DE LA STRUCTURE D'ACCUEIL : LA MAIRIE DE YAOUNDE 2.....	2
A1- Aspect géographique.....	4
A2- Aspect social et économique :.....	5
A3- Aspect Sanitaire.....	6
A4- Aspect économique.....	7
A5- Aspect éducatif.....	7
CHAPITRE 2 : ORGANISATION ET FONCTIONNEMENT DE LA COMMUNE D'ARRONDISSEMENT DE YAOUNDE II.....	8
I- SECRETARIAT PARTICULIER DU MAIRE.....	9
1- le secrétariat du maire :.....	10
2- Bureau du protocole.....	10
3- La cellule de communication.....	10
4- Le service de la coopération et du partenariat local.....	11
5- Le service de la comptabilité-matière.....	12
6- Le service du contrôle de gestion et de l'audit interne.....	13
7-Le service de marchés publics.....	14
II- LE SECRETARIAT GENERAL.....	15
1- Le service des affaires générales :.....	16
2- Le service économique et financier.....	17
3- service technique, de l'aménagement et du développement urbain.....	18
4- le service d'hygiène, de salubrité et l'environnement.....	19
5- Le service social et culturel.....	20
6- le service d'assiette fiscale.....	21
7- le service de l'état-civil et de la démographie.....	22

8- la cellule informatique.....	23
9- le bureau d'ordre et du courrier.....	23
10-la recette municipale	24
DEUXIEME PARTIE : PRATIQUE DE LA COMMUNICATION AU SEIN DE LA MAIRIE DE YAOUNDE II.....	26
CHAPITRE 1 : LES SUPPORTS/ OUTILS DE COMMUNICATION UTILISES EN INTERNE A LA CAY2.....	26
CHAPITRE 2 : LES SUPPORTS/OUTILS DE COMMUNICATION EN EXTERNE A LA CAY2.....	28
TROISIEME PARTIE : DEROULEMENT DU STAGE A LA MAIRIE DE YAOUNDE 2	30
1- TACHES EFFECTUEES AU SERVICE DE LA COOPERATION ET DU DEVELOPEMENT LOCAL (SCDL).....	30
2- TACHES EFFECTUEES A LA CELLULE DE COMMUNICATION.	31
3- TACHES EFFECTUEES AU SERVICE DU COURRIER	33
TROISIEME PARTIE : BILAN DU STAGE.....	34
CHAPITRE I : EVALUATION DU STAGE.....	35
I- LES APPORTS DU STAGE.....	35
a- Compétences acquises	35
b- Difficultés rencontrées.....	37
II- REMARQUES ET SUGGESTIONS	37
A- Remarques.....	37
1- Sur le plan positif ;	37
2- Sur le plan négatif	37
B- Suggestions	38
CONCLUSION.....	39
REFERENCES	39
LISTE DES ANNEXES.....	39
TABLE DES MATIÈRES	39