

REPUBLIQUE DU
CAMEROUN
Paix-Travail-Patrie

MINISTERE DE
L'ENSEIGNEMENT
SUPERIEUR

UNIVERSITE DE
YAOUNDE II

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



REPUBLIC OF
CAMEROON
Peace-Work-Fatherland

MINISTRY OF HIGHER
EDUCATION

UNIVERSITY OF
YAOUNDE II

ADVANCED SCHOOL
OF MASS
COMMUNICATION
(A.S.M.A.C)

**RAPPORT DE STAGE
STAGE EFFECTUE A LA CAMEROON PETROLEUM
CORPORATION
DU 18 JUILLET 2022 AU 18 OCTOBRE 2022**

Présenté en vue de l'obtention de la Licence Professionnelle en Sciences de
l'Information et de la Communication, option « **Communication des
organisations** »

Filière :

COMMUNICATION DES ORGANISATIONS III

Par :

Mary Lesley AYINDA MBIA

ENCADREUR PROFESSIONNEL

Mme Elvira FANDIO

Année académique : 2021/2022

Date de soutenance : Novembre 2022

SOMMAIRE

SOMMAIRE	i
AVERTISSEMENT	ii
LISTE DE SIGLES, ABBREVIATIONS, ET ACRONYMES.....	iii
DEDICACE.....	iv
REMERCIEMENTS	v
LISTE DES TABLEAUX.....	vivi
LE SOMMAIRE.....	vii
L'INTRODUCTION.....	1
PARTIE I : PRESENTATION GLOBALE DU CADRE INSTITUTIONNEL ..	2
CHAPITRE I : PRESENTATION DE LA CPC.....	3
SECTION I : PRESENTATION DE L'HISTORIQUE FICHE SIGNALÉTIQUE ET L'ENVIRONNEMENT DE LA CPC	3
SECTION II : ORGANISATION DE LA CAMEROON PETROLEUM CORPORATION : MISSIONS, VISION ET ORGANIGRAMME	7
PARTIE II: PRATIQUE DE LA COMMUNICATION AU SEIN DE LA CAMEROON PETROLEUM CORPORATION	11
CHAPITRE II : PRATIQUE DE LA COMMUNICATION AU SEIN DE LA CAMEROON PETROLEUM CORPORATION	12
ORGANISATION.....	12
SECTION I : COMMUNICATION INTERNE.....	13
SECTION II : LA COMMUNICATION EXTERNE.....	16
PARTIE III : LE DEROULEMENT DE NOTRE STAGE	18
CHAPITRE III : DEROULEMENT DU STAGE	19
SECTION I : ACCEUIL, INTEGRATION ET ENVIRONNEMENT AU LIEU DU STAGE.....	19
SECTION II : ACTIVITES EFFECTUEES	20
AUTRES ACTIVITES.....	22
PARTIE IV: L'EVALUATION, OBSERVATIONS ET SUGGESTIONS.....	23
CHAPITRE IV : L'EVALUATION DU STAGE	24
SECTION I : REMARQUES ET DIFFICULTES RENCOTREES	24
SECTION II : SUGGESTIONS ET APPORTS DU STAGE.....	27
CONCLUSION	31
SOURCES WEBOGRAPHIQUES ET REFERENCES BIBLIOGRAPHIQUES	32
ANNEXES	34

AVERTISSEMENT

« L'Université de Yaoundé II n'entend donner aucune approbation ou improbation aux opinions contenues dans ce rapport de stage. Ces opinions doivent être considérées comme étant propres à l'auteur. »

LISTE DE SIGLES, ABBREVIATIONS, ET ACRONYMES

CPC : Cameroon Petroleum Corporation

DAF : Directeur Administratif et financier

DECI : Direction des études de la coopération et des investissements

DOP : Direction des opérations

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

MINEE : Ministère de l'Eau et de l'Energie

PCA : Président du conseil d'administration

QHSE : Qualité, Hygiène, Sécurité, Environnement

S.A: Société Anonyme

DEDICACE

*Je tiens à dédier ce travail à ma tante **BALKISSOU BEBBE BELLO***

REMERCIEMENTS

- Le Directeur de l'ESSTIC, **Pr Alice NGA MINKALA** pour nous avoir admises dans l'établissement dont elle a la charge ;
- Toute l'équipe pédagogique de l'école et les intervenants professionnels responsables de notre formation en « *Communication des organisations* » pour avoir assuré la partie théorique de celle-ci ;
- Notre encadreur académique, **M Alain Roger TAKAAM**, pour ses conseils sur la méthodologie du travail mené et sa disponibilité ;
- Mon encadreur **Madame FANDIO Elvira**, Directeur Administratif et Financier de Cameroon Petroleum Corporation pour l'accueil chaleureux, sa disponibilité, ses recommandations et ses différents conseils ;
- Mes parents, **Jean Marie AYINDA** et **Bibianne ATSAMA** pour tout leur soutien et sacrifices qu'ils ont consentis pour mes études ;
- Ma grande sœur aînée, **Audrey Vanessa AYINDA** pour le soutien inconditionnel moral et financier durant le cours de ma formation ;
- Mes tantes, **Marie Rose PAPASSAVAS** et **BALKISSOU BEBBE BELLO** pour le soutien moral et spirituel inconditionnel
- Mes frères aînés, pour avoir été là quand il le fallait, **Franck Bertrand AYINDA**, **William Harold AYINDA** et **Jerry Jonathan AYINDA** ;
- Toutes l'équipe de la Cameroon Petroleum Corporation pour et l'accueil et l'encadrement au sein des divers départements.
- Ma sœur **Helene NGONO** pour le bien qu'elle a apporté tout au long de cette année scolaire

LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1: Fiche signalétique.....	5
Tableau 2: Liste des supports/outils de communication interne de la CPC.....	15
Tableau 3: Liste des moyens et supports/outils de communication externe de la CPC.....	17

LE SOMMAIRE

SOMMAIRE	i
AVERTISSEMENT	ii
LISTE DE SIGLES, ABBREVIATIONS, ET ACRONYMES.....	iii
DEDICACE.....	iv
REMERCIEMENTS	v
LISTE DES TABLEAUX.....	vi
LE SOMMAIRE.....	vii
L'INTRODUCTION.....	1
PARTIE I : PRESENTATION GLOBALE DU CADRE INSTITUTIONNEL ..	2
CHAPITRE I : PRESENTATION DE LA CPC.....	3
SECTION I : PRESENTATION DE L'HISTORIQUE FICHE SIGNALETIQUE ET L'ENVIRONNEMENT DE LA CPC.....	3
SECTION II : ORGANISATION DE LA CAMEROON PETROLEUM CORPORATION : MISSIONS, VISION ET ORGANIGRAMME	7
PARTIE II: PRATIQUE DE LA COMMUNICATION AU SEIN DE LA CAMEROON PETROLEUM CORPORATION	11
CHAPITRE II : PRATIQUE DE LA COMMUNICATION AU SEIN DE LA CAMEROON PETROLEUM CORPORATION	12
ORGANISATION.....	12
SECTION I : COMMUNICATION INTERNE	13
SECTION II : LA COMMUNICATION EXTERNE	16
PARTIE III : LE DEROULEMENT DE NOTRE STAGE	18
.....	19
CHAPITRE III : DEROULEMENT DU STAGE	19
SECTION I : ACCEUIL, INTEGRATION ET ENVIRONNEMENT AU LIEU DU STAGE.....	19
SECTION II : ACTIVITES EFFECTUEES.....	20
AUTRES ACTIVITES	22
PARTIE IV: L'EVALUATION, OBSERVATIONS ET SUGGESTIONS	23
CHAPITRE IV : L'EVALUATION DU STAGE	24
SECTION I : REMARQUES ET DIFFICULTES RENCOTREES.....	24
SECTION II : SUGGESTIONS ET APPORTS DU STAGE	27
CONCLUSION	31
SOURCES WEBOGRAPHIQUES ET REFERENCES BIBLIOGRAPHIQUES	32
ANNEXES	34

L'INTRODUCTION

De nos jours, la communication est devenue bien plus qu'une manière d'échanger des informations : c'est une partie intégrante de la vie des individus. En effet, c'est par elle que l'on se fait connaître, que l'on crée des liens avec autrui et qu'on existe aux yeux des autres. Il s'agit d'une nécessité pour les organisations, qui prennent de plus en plus conscience de cette réalité, qu'importent leurs domaines d'activité ou leurs publiques cibles C'est pour ses multiples raisons que notre choix s'est porté sur l'apprentissage et la maîtrise des métiers de la communication des organisations, effectués à l' École Supérieure des Sciences et Techniques de L'information et de la Communication (ESSTIC).

Étudiante en 3e année et conformément aux différentes activités qui encadrent nos études, nous sommes emmenés à effectuer un stage dans une organisation afin de toucher du doigt l'environnement professionnel. De ce fait, notre choix s'est porté sur la Cameroon Petroleum Corporation (CPC), où nous avons effectué notre stage académique du 18 juillet au 18 octobre 2022. Ainsi, notre rapport de stage sera centré sur la présentation de l'entreprise (I), la pratique de la communication au sein de ladite structure (II), le déroulement de notre stage (III) et les compétences acquises durant cette expérience professionnelle (IV).

PARTIE I : PRESENTATION GLOBALE DU CADRE INSTITUTIONNEL

Cette partie intitulée présentation du cadre institutionnel comporte deux chapitres. Le premier chapitre donne une connaissance générale de la CPC, et le seconde fait l'état des lieux de la communication de l'entreprise.

CHAPITRE I : PRESENTATION DE LA CPC

Dans ce chapitre, les informations phares concernant l'institution où nous avons effectué notre stage seront dégagées à travers la présentation du contexte historique, la fiche signalétique, d'une part et l'analyse de l'institution dont la Cameroon Petroleum Corporation d'autre part.

SECTION I : PRESENTATION DE L'HISTORIQUE FICHE SIGNALÉTIQUE ET L'ENVIRONNEMENT DE LA CPC

Dans cette section, il est question de présenter la CPC dans son contexte historique, la fiche signalétique et l'environnement de l'entreprise.

A. PRESENTATION DE LA CAMEROON PETROLEUM CORPORATION

1. Contexte Historique De La CPC

Dotée d'un capital de 500 000 000 FCFA, la Société Anonyme CPC (Cameroon Petroleum corporation) a été créée le 10 mars 2021 par Monsieur BIKOUN NGA Johan Harris. Elle œuvre pour le développement du secteur pétrolier aval, Son siège social est situé au quartier Mini prix bastos à Yaoundé dans la Région du Centre. Dans le respect des règlements, la Société Anonyme Cameroon Petroleum corporation a obtenu afin d'exercer en toute légalité l'agrément à l'exercice de l'activité de distribution des produits pétroliers au Cameroun (agrément D1) pour une période de cinq ans renouvelables conformément à l'Arrêté N° 000087/MINEE du 30 Septembre 2021 Portant agrément de la Société *CAMEROON PETROLEUM CORPORATION*

2. Les principales missions

CPC a pour principales missions :

- De contribuer au développement national par la distribution des produits pétroliers et du gaz en qualité et en quantité suffisante ;
- De participer activement à la lutte contre la fraude des produits pétroliers ;
- De mettre en place une politique QHSE afin d'assurer la sécurité des produits et des personnes ;
- De concourir à la croissance du développement économique du Cameroun.


3. La Vision

CPC S.A a l'ambition au cours des cinq (05) prochaines années, de développer les activités suivantes :

- Conquérir 5,8% de parts de marché au terme des cinq premières années dans le domaine de la distribution de l'ensemble des produits pétroliers et de l'importation ;
- Devenir un acteur majeur et incontournable dans l'importation des produits pétroliers en vue de l'approvisionnement du marché national ;
- Développer une marque de gaz qui permettra l'expansion des activités de la CPC ;
- Vente des lubrifiants et des produits d'entretien automobile ;
- Vente dans ses boutiques des produits d'alimentation et des boissons non gazeuses.

4. Fiche Signalétique

Tableau 1: Fiche signalétique

Nom de l'entreprise	Cameroon Petroleum Corporation
Logo	
Statut juridique	Société Anonyme (S.A)
Domaine d'activité	Commercialisation des produits pétroliers
Siege social	Yaoundé, Mini prix Bastos
Président Directeur général	BIKOUN NGA Johan Harris
Capital Social	500 000 000 FCFA
E-mail	rotenenergy_cpc@yahoo.com

Source : Cameroon Petroleum corporation

5. Environnement De L'entreprise

Domaine d'Activité

Le domaine de Cameroon Petroleum Corporation se situe dans la commercialisation des produits pétroliers (pétrole, lubrifiant, gaz domestique...) A la faveur du décret de novembre 2000 portant libéralisation du secteur pétrolier aval. Par conséquent, pas moins d'une centaine d'agréments ont été accordés à des entreprises appartenant à des étrangers

Le marché du pétrole est souvent décrit comme un marché concurrentiel en partie contrôlé. Le nombre croissant de distributeurs nationaux est peut-être « *l'arbre qui cache la forêt* ». En effet, une quinzaine d'entreprises nationales réunies ne représente que 3% environ du volume du carburant vendu chaque mois au Cameroun. Soit à peu près une moyenne de 4,2 millions de litres, sur une demande évaluée à 140 millions de litres, à raison de 55 millions de litres de super, 15 millions de litres de pétrole lampant et 70 millions de litres de gasoil. Les prix du marché varient en fonction de l'offre et de la demande de produit pétrolier La valeur moyenne pendant durant la période **du 06-juin-2022 de 647.33 (CFA Franc) avec un minimum de 630.00 (CFA Franc) en 05-sept-2022 et un maximum de 650.00 (CFA Franc)..** Ils sont aussi influencés par les stratégies des acteurs. Cameroon Petroleum corporation prend de l'élan pour mettre sur pied l'activité de ce fait, elle communique en direction des diverses parties prenante.

- **Les cibles internes :** le personnel-employé et les actionnaires
- **Les cibles externes :** Les actions de communication en externe ont pour cibles : Les investisseurs, les institutions publiques, les partenaires et les utilisateurs de voitures.

SECTION II : ORGANISATION DE LA CAMEROON PETROLEUM CORPORATION : MISSIONS, VISION ET ORGANIGRAMME

Pour son fonctionnement, l'entreprise s'appuie sur les départements opérationnels pour œuvrer dans le milieu.

De ce fait, nous avons :

- **Le Conseil d'Administration:** le conseil a pour mission de définir la stratégie et déterminer le mode d'organisation de l'entreprise. le conseil d'administration comporte six membres. le conseil se tient trois fois par et occasionnellement quatre fois si possible en cas d'extrême urgence. en suite elle se suit par l'exécution des orientations qui a été donné séance tenante par le Président du conseil d'administration (PCA).
 - **Direction Administratif et financier (DAF) :** Le directeur administratif et financier (DAF) est garant de la bonne gestion administrative et financière de l'entreprise. Elle contrôle la bonne exécution de la stratégie et des procédures définies avec la direction générale et coordonne les services dont il a la charge. Ce département de l'entreprise est dirigé par Mme Elvira FANDIO les principales activités ;
- **Gestion administrative**
 - Définir les principales orientations des systèmes de contrôle.
 - Mettre en place les procédures de gestion et les indicateurs nécessaires au suivi des activités et au reporting à la direction.
 - Veiller au respect des procédures et des délais.
 - **Comptabilité, contrôle de gestion, reporting**
 - Garantir la fiabilité des comptes de l'entreprise et l'établissement des documents financiers et comptables en conformité avec la législation.
 - Élaborer le budget et le plan de l'entreprise en conformité avec les choix stratégiques de l'actionnaire et de la direction générale.

- **Trésorerie, crédit, recouvrement, relations bancaires**

- Élaborer les plans de financement de l'entreprise et valider les budgets de trésorerie répondant aux besoins de financements externes.
- Suivre la situation de la trésorerie, analyser les écarts constatés par rapport aux prévisions.
- Rechercher le concours des banques et le soutien des investisseurs, adapter les encours à l'évolution des marchés financiers.
- Gérer le patrimoine mobilier et immobilier.

- **Droit des affaires, fiscalité**

- Organiser les conseils d'administration, les assemblées générales dans le respect des obligations légales.
- Coordonner les conseils juridiques dans les dossiers spécifiques (fusion, acquisition, etc.).
- Contrôler les engagements juridiques de l'entreprise (assurances, sous-traitance,...) en centralisant et validant l'ensemble des contrats établis.
- Veiller au respect de la législation, assurer une veille juridique, conventionnelle.
- Valider les choix fiscaux avec les experts (fiscaliste, commissaire aux comptes, auditeur), assurer les relations avec les services fiscaux.
- Superviser le règlement des contentieux.

➤ **Direction des opérations (DOP) :** Le directeur des opérations a pour objectif principal d'améliorer les processus internes de l'entreprise, afin de les rendre plus efficaces et fonctionnels à l'atteinte des objectifs de *business*, et de mettre en œuvre une chaîne d'approvisionnement intégrée, afin de rendre la chaîne de valeur, jusqu'au client final, plus efficace et rentables. Ce département est sous la supervision de M. Elie TCHUISSEU. Afin de veiller aux performances de l'entreprise qui l'emploie, il peut être amené à

réaliser de nombreuses tâches au cours de ses journées de travail. La description se présente comme suit;

- Le directeur des opérations établit et négocie, l'affectation du personnel aux différentes fonctions de l'entreprise, le déplacement ou la réaffectation de certains travailleurs d'un service à un autre, et il vérifie que les ressources humaines ont les compétences, les capacités et les moyens techniques pour satisfaire aux exigences de l'entreprise et de leur évolution. Il s'engage à motiver les équipes de travail et à assurer le haut niveau d'engagement.
- **Direction des études de la coopération et des investissements (DECI):**
A la tête de cette direction nous avons M Yann BIKOUN qui est en charge de :
 - L'analyse, de la préparation et de la sous-évaluation des programmes et projets;
 - L'élaboration de propositions de stratégies de développement de l'entreprise ;
 - Élaborer, en relation avec les structures concernées, les plans stratégiques internes et en assurer le suivi ;
 - Assurer le suivi de la coopération multilatérale et bilatérale.
- **Direction générale :** Dans ce service nous avons la secrétaire du directeur qui est en charge de faire les comptes rendus, rédiger les courriers et les traduits et transmettre les informations au directeur sur les actions menées. Le responsable de ce service est Mme Yolande KIVEN.
- **La cellule informatique**
Placée sous l'autorité d'un Chef de Cellule, la Cellule Informatique est sous la supervision de M Jovial CHOSSI et cette cellule est chargée :
 - De la gestion du site Internet ;
 - Du suivi et du développement du système d'informations en tant que structure d'appui aux fonctions techniques et de gestion ;

- De la participation à l'élaboration des stratégies e-business ;
- De la maintenance du réseau et des équipements informatiques.

1. Les offres de service (indisponible)

Distribution des produits blancs : Elles désignent les coupes liquides et légères des particules de couleur claire et transparente comme l'essence, le gazole, le kérosène. (Néanmoins les services sont en cour de création mais elle possède déjà l'agreement de distribution de produit blanc au Cameroun).

- Distribution des lubrifiants ;
- Distribution de gaz domestique.
- Services de construction professionnels avec expertise architecturale
- Transport urbain et interurbain : sur les corridors homologués par les institutions en charge, des produits pétroliers ;
- Lubrifiant automobile

2. Organigramme

L'organigramme actuel de la Cameroon Petroleum Corporation (**annexe 1**)

PARTIE II: PRATIQUE DE LA COMMUNICATION AU SEIN DE LA CAMEROON PETROLEUM CORPORATION

Dans cette partie, il sera question pour nous de faire un listing des supports/outils déployés par CPC dans le but d'organiser sa communication tant en interne qu'en externe.

CHAPITRE II : PRATIQUE DE LA COMMUNICATION AU SEIN DE LA CAMEROON PETROLEUM CORPORATION

Appelée aussi communication *corporate*, la communication d'entreprise vise à valoriser l'image de l'entreprise en interne comme en externe selon une identité forte et des valeurs personnelles, afin de développer une bonne réputation auprès de ses publics cibles.

En effet, l'entreprise ne possède aucune cellule de communication. Toutefois, sa communication est gérée par la Secrétaire du Directeur madame KIVEN Yolande. Elle assure également le volet communicationnel en interne. C'est elle qui est en charge des rédactions du courrier, des comptes rendu, rapport de réunion. Quelque fois la communication externe n'est pas gérée par quelqu'un de précis, mais plus souvent par M ATEMBO'O Vianney de la cellule informatique. Parmi ceux-ci, nous pouvons citer :

- La rédaction du contenu du site web (qui est par ailleurs indisponible dû à des problèmes techniques);
- Traduction des courriers administratifs ;
- La communication de contact ;
- Conception des supports (maquette) ;
- Courrier électronique.

Ainsi, Le présent chapitre portant sur l'état des lieux de la communication qui vise à présenter la manière avec laquelle la Cameroon Petroleum Corporation communique tant en interne qu'en externe et ainsi que les outils de communication qui leur permet de communiquer.

LA PRATIQUE DE LA COMMUNICATION

Elle présente la communication interne et externe de Cameroon Petroleum Corporation.

SECTION I : COMMUNICATION INTERNE

La communication interne est l'ensemble des actions de communication menées par un organisme en direction de son public interne. La communication interne de Cameroon Petroleum Corporation consiste dans son ensemble à informer le personnel sur les actions de l'entreprise et créer un climat favorable de travail. Les cibles de la communication interne de Cameroon Petroleum Corporation :

- Les membres du conseil d'administration
- Les salariés
- Les stagiaires

Par ailleurs, la communication en interne prend diverses formes et circule dans différentes directions, nous avons la communication descendante c'est à dire du dirigeant au employés (du haut vers le bas), la communication ascendante et la communication latérale.

a. La communication descendante

C'est un système hiérarchique à sens unique dans lequel les informations sont transmises du dirigeant vers les salariés. Elle a pour but de transmettre des consignes ou informer les salariés et de faire comprendre ce qui se passe dans l'entreprise. Pour ce fait, la Cameroon Petroleum Corporation utilise les outils tels que :

- Courrier électronique
- Téléphone d'entreprise
- Notes de service
- Ordre de mission



b. La communication ascendante

C'est une forme de communication dans laquelle les informations et les idées viennent des salariés pour remonter vers la hiérarchie. Il s'agit d'un système démocratique afin que les employés soient libres de contribuer et de partager leurs idées. Les outils utilisés sont :

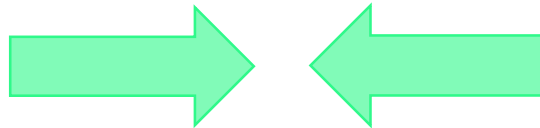
- Le mailing
- Compte rendu
- Rapport d'activité de la semaine



c. La communication latérale

Elle est définie comme un système d'interaction et de retour d'information entre des personnes ou des services de même grade dans une organisation. Ici les outils sont :

- Le téléphone portable
- Bouche à oreille
- Mailing
- Les sms



d. Les supports de communication interne

En ce qui est de support de communication interne l'entreprise dispose des supports suivants :

Tableau 2: Liste des supports/outils de communication interne de la CPC

TYPES	SUPPORTS/OUTILS DE COMMUNICATION	USAGE	FONCTION
Ecrit	Téléphone portable	Interne	Il permet aux employés d'échanger sur des questions professionnelles ou personnelles
	Notes d'informations	Interne	Permettent au top management de s'adresser aux salariés sur un sujet concernant l'entreprise
Oral	Réunions	Interne	Regroupent le personnel d'un même service ou de services différents en vue de discuter sur des questions clairement définies à l'ordre du jour
	Bouche à oreilles	Interne	Permet de propager l'information à l'intérieur de l'organisation
Ecrit	Notes de services	Interne	Transmis de la hiérarchie au personnel afin de donner des directives ou d'échanger
	Compte rendu	Interne	Permet de faire état d'un rapport relatif à une activité ou une réunion
	Rapport d'activités	Interne	Permet de rendre compte, de faire le point sur l'état d'avancement dans l'atteinte des résultats, de donner des explications des écarts entre les prévisions et les réalisations.

Source : Auteure du document

Compte tenu de ce qui précède, nous avons pu relever la manière avec laquelle l'entreprise communique en interne. Suite à cela, nous nous intéresserons maintenant sur sa communication externe.

SECTION II : LA COMMUNICATION EXTERNE

La communication externe regroupe l'ensemble des actions de communication menée par la Cameroon Petroleum Corporation à destination de ses publics externes. Elle joue un rôle fondamental pour la création de son image Et sa notoriété. C'est suite à des actions de communication externe que les publics forgent leur opinion et attitude vis-à-vis de l'entreprise.

1. Les cibles de la communication externe de la CPC

- Les actions de communication en externe ont pour cibles :
- Les investisseurs ;
- Les institutions publiques ;
- Les partenaires ;
- Les utilisateurs de voitures ;

2. Moyens et supports de communication externe utilisés

Tableau 3: Liste des moyens et supports/outils de communication externe de la CPC

MOYENS	SUPPORTS/OUTILS DE COMMUNICATION	USAGE	FONCTION
1) Réseaux sociaux	Facebook	Externe	Il permet d'accroître la présence sur le web, d'attirer de nouvelles personnes en recherche du produit ou service et de fidéliser la clientèle existante
2) Courrier électronique	Yahoo	Externe	C'est utilisé pour communiquer avec les institutions et leurs dirigeants
3) Courrier	Papier entête	Externe	Le courrier électronique est utilisé pour communiquer avec les employés et les partenaires étrangers
4) Bouche-à-oreille		Externe	Moyen principal de recueil d'informations du personnel auprès des propriétaires de véhicule afin de tisser des relations de proximité

Source : Auteure du document

Au regard de ce qui précède, nous avons noté l'existence de quelques outils et moyens de communication propre à notre structure d'accueil. S'agissant de notre stage, nous développerons dans les lignes qui suivent le dérouler de cette expérience professionnelle riche en apprentissage.

PARTIE III : LE DEROULEMENT DE NOTRE STAGE

Cette partie est réservée à la phase pratique de notre stage. Elle regroupe les éléments essentiels de notre passage à la CPC allant de l'accueil à l'évaluation, en passant par les tâches effectuées.

CHAPITRE III : DEROULEMENT DU STAGE

Le présent chapitre dont l'intitulé est mentionné plus haut comporte deux sections. Dans la première section, nous présentons l'accueil qui nous a été réservé au sein de l'organisation ainsi que notre environnement de stage. La seconde section quant à elle met en exergue les différentes activités auxquelles nous nous sommes livrées durant notre séjour dans cette institution.

SECTION I : ACCEUIL, INTEGRATION ET ENVIRONNEMENT AU LIEU DU STAGE

La journée du 18 juillet 2022 marquait effectivement le début de notre stage académique au sein de la Cameroon Petroleum Corporation. Le début d'une journée riche en apprentissage. Dès notre arrivée ce lundi-là à 8h 00, nous avons été accueillis par le Directeur Administratif et Financier Mme Elvira FANDIO qui nous a installés dans son bureau afin de s'entretenir avec nous sur les recommandations préalables.

Notre échange portait sur les attentes de notre stage. Durant l'entretien, nous avons présenté notre projet comportant les tâches et activités propres à la communication que nous souhaitons mener durant cette période de stage (3 mois). Mme Elvira FANDIO a vu mieux d'un premier coup à nous faire travailler avec les différents responsables des services opérationnels afin de s'acclimater et avoir une idée générale sur le fonctionnement de chaque service ainsi que les activités qui ont déjà été menés et celle qui seront menés à l'avenir. Par la suite, Mme Elvira FANDIO nous a conduits vers le grand bureau et nous nous sommes présentés en tant que stagiaire. Le rapprochement des bureaux et le faible effectif des employés ont facilité notre visite ainsi que l'intégration

A. ENVIRONNEMENT DE STAGE

Dès notre premier jour de stage, nous avons été conduits au bureau d'études de la coopération et des investissements. Celui-ci comprend de multiples services. C'est un espace dans lequel nous avons effectué l'ensemble des tâches qui nous étaient confiées. Cet espace de travail nous permettait de nous livrer avec quiétude aux différentes activités de l'organisation. L'environnement était paisible tant sur le plan interne qu'externe.

SECTION II : ACTIVITES EFFECTUEES

1. La création d'un support roll up

Nous avons été assigné à participer à la conception et la réalisation d'un support roll up pour le *Central African business and Energy Forum*, qui eut lieu le 09 septembre 2022 dans la ville de Douala, l'entreprise était invité à participer à ce forum. Par conséquent, le support a été mis sur pied par le responsable de la cellule informatique ;

2. La correction du courrier administratif :

Le courrier qui devait être envoyé aux partenaires ou aux institutions publiques nous parvenait afin de corriger sur le plan de la forme ensuite on devait le déposer ;

3. Le recensement des informations sur les entreprises étrangères qui exerce dans le domaine pétrolier :

Ici nous étions appelées à recenser les coordonnées tels que les adresses mail et numéro de téléphone des entreprises étrangères dans le domaine. Nous les consultations à travers les pages jaunes et par la suite saisir un compte rendu des informations collectées;

4. Contacter un responsable d'un coffee store

Ici il était question pour nous de se mettre en contact avec un responsable de coffee store afin d'obtenir les renseignements sur la gestion et le

fonctionnement. L'entretien s'est effectué avec M. Michael Nono ancien directeur de Terrific coffee ;

5. Compléter le plan stratégique de l'entreprise :

6. Les descentes sur le terrain

Nous avons fait des descentes sur le terrain pour trouver des terrains accessibles pour l'ouverture des stations-service. Par la suite saisir le rapport de visite du site qui devrait être envoyé à la direction générale (**Annexe 2**) ;

7. Répertoire des entreprises qui commercialisent les pompes à essence aux États-Unis et en France. Également des entreprises qui vendent les équipements pétroliers au Cameroun ;

8. Nous avons eu l'occasion de répondre aux appels des prestataires :

Dans le cas actuel, ici il s'agissait plus des entreprises spécialisées dans le terrassement de bâtiment nous avons pour obligations de programmer des rendez-vous ou rencontre ou de confirmer un rendez-vous face à face dans le cadre de la construction des stations-service ;

9. Réalisation d'une check-list :

Il était question pour nous de rédiger une liste de tâches à faire par jour et rédiger tout un rapport d'activité des tâches effectuées en fin de semaine qui devrait être transmise à notre encadreur.

AUTRES ACTIVITES

1. Rangement des documents

Tous les documents qui entraient dans le service au sein duquel nous avons séjourné étaient classés selon l'ordre d'arrivée et rangés dans les chronos appropriés. Nous avons pris des dispositions à ranger de façon à ce qu'il n'y ait pas de mélange entre ceux-ci. Ces documents concernaient généralement les notes de service, les comptes rendus, rapport de réunion etc.

2. Transmission des documents aux bureaux des collaborateurs

Durant notre séjour, nous avons assuré la liaison et la collaboration entre le DAF et les autres qui connaissent l'institution. Ainsi, nous rendions au fur et à mesure les documents à notre hiérarchie (DAF) aidant à la prise de certaines décisions.

3. La saisie des documents

Tout au long de notre stage nous avons saisi plusieurs documents administratifs, parmi lesquels : saisir le texte portant sur les attributions des départements (DGA, DAG), saisi le texte portant sur la résolution du conseil d'administration de CPC S.A et Canevas de mise en place de la coopération financière. Après relecture et correction du DAF, ces documents ont été stockés dans une clé USB du DAF pour faire office d'archives.

PARTIE IV: L'ÉVALUATION, OBSERVATIONS ET SUGGESTIONS

Dans ce chapitre comme dans les précédents nous aborderons, l'évaluation de notre expérience professionnelle, deuxièmement les observations faites et enfin les suggestions pour une amélioration.

CHAPITRE IV : L'ÉVALUATION DU STAGE

Il est question dans ce quatrième et dernier chapitre de faire un bilan de notre séjour au sein de la CPC. Il s'agit de ressortir les difficultés auxquelles nous avons été confrontés durant notre stage, d'émettre les remarques et des suggestions allant dans le sens de l'amélioration, du bon fonctionnement de cette entreprise, et de dire quelles ont été les apports du stage par rapport à notre formation d'une part et à notre personne toute d'entier d'autre part.

SECTION I : REMARQUES ET DIFFICULTES RENCOTREES

A. REMARQUES

Durant notre stage au sein de la CPC, nous avons relevé de nombreux faits qui ne nous ont pas laissés insensibles, autant sur le plan général qu'au plan communicationnel.

a. Remarques positives

- **La simplicité du personnel et leur ouverture d'esprit.** Le personnel de la CPC avec qui nous avons eu à collaborer s'est montré réceptif et convivial à notre égard et à l'égard des usagers externes qu'ils recevaient dans leurs locaux ;
- **Le personnel jeune :** le personnel de la CPC comporte énormément de jeune car il souhaite mettre en avant les compétences des jeunes et réduire le chômage. Donc nous y retrouvons des jeunes diplômés sortis des différentes écoles de formation ou facultés ;
- Le dévouement au travail et la persévérance des employés de l'entreprise malgré les contraintes ;
- L'exécution dans les délais des instructions données par la hiérarchie ;
- La bonne collaboration et une bonne entente entre différents services.

b. Remarque négatives

- **Le dysfonctionnement et l'absence de certains supports de communication internes et externes** : Nous entendons par dysfonctionnement, un abandon de ces supports pourtant importants pour l'institution en interne et en externe comme le livret d'accueil, plaquette de présentation et autres ;
- **Les retards abusifs** : Nous avons observé qu'il y a eu des cas de retard répétitif des employés ce qui causait un retard dans les délais de l'objectif de la semaine ;
- **L'insuffisance d'événements internes pouvant renforcer la cohésion entre le personnel**. Célébration de l'Arbre de Noël, voyage d'entreprise et galas entre autres, interviennent très rarement dans la vie de l'organisation. Pourtant, de tels types d'événement jouent un grand rôle dans l'épanouissement et l'entente du personnel sur le lieu de travail ;
- À travers nos observations, nous avons également pris note du manque de décentralisation dans les actions menées par l'entreprise qui fait que le personnel a tendance à se « tourner les pouces » durant les heures de travail ;
- L'absence de certains supports de communications internes (un réseau intranet). À titre d'exemple, un site intranet qui permet d'une façon très facile de se transmettre des informations confidentielles, événements heureux ou malheureux entre les membres du personnel de l'entreprise. Ainsi, il permet une forte cohésion entre les membres du personnel ;
- **Une quantité insuffisante d'équipements de travail**. L'entreprise possède peu d'équipement de travail qui fait en sorte qu'elle se retrouve toujours à dépenser pour renouveler ou remplacer le matériel fini ou (ordinateurs, imprimantes en couleur, connexion internet).

B. DIFFICULTES RENCONTREES

- nous avons rencontré des difficultés telles que le fait de ne pas pouvoir garder certaines souches des tâches effectuées, pour des raisons de confidentialité, ce qui ne nous a pas permis de prouver certaines tâches menées ;
- La difficulté liée à l'accès à certaines informations. Ces informations auraient pu nous édifier davantage par rapport à certaines activités ;
- La difficulté à faire adopter une proposition ;
- L'accommodation a l'esprit d'entreprise qui s'adosse sur les valeurs clés que sont le professionnalisme, la responsabilité et l'esprit d'équipe;
- Sur le terrain, nous étions confrontés aux éléments de la nature comme le soleil et lors de nos déplacements de site en site nous n'avions ni casquettes ni parapluies pour éviter les rayons du soleil qui constituaient plus ou moins un léger obstacle dans l'atteinte de nos objectifs ;
- Durant notre stage, par moments il nous a été demandé de répéter le même travail plusieurs fois ce qui rendait les tâches monotones et en manque de nouveauté ;
- Nous étions également confrontés à un problème de pénurie d'ancre nécessaire à l'impression et à la photocopie de documents ;
- Quelquefois des problèmes liés à notre santé.

Au vu de ce qui précède, nous notons de nombreux manquements au sein de l'institution, qui freinent son fonctionnement. Faisant suite à ces manquements, nous développerons dans les lignes qui suivent les suggestions émises durant notre séjour.

SECTION II : SUGGESTIONS ET APPORTS DU STAGE

A. SUGGESTIONS

Aussi bien positives que négatives, ces observations permettent de proposer des correctifs en vue d'un meilleur fonctionnement de l'institution. Ainsi, nous suggérons :

- la création d'un service de la communication serait d'une importance capitale afin de mieux organiser les communications à travers une stratégie précise et claire et de mieux valoriser son image en visant une cible bien déterminée ;
- Les services d'équipements nécessaires permettant de faciliter le travail des agents (ordinateurs, imprimantes en couleur, appareils photo numériques, etc.). La fourniture de ces appareils pourrait faciliter son travail et en améliorer le rendement ;
- Organiser de manière récurrente des événements de motivation du personnel (anniversaire, Arbre de Noël, galas, compétitions interservices, etc.) car l'épanouissement du personnel sur son lieu de travail compte. Les instaurer dans les activités officielles de l'entreprise pourrait ainsi renforcer l'adhésion du personnel à l'institution et aux activités qu'elle doit mener ;
- **La création d'un système d'archivage numérique.** Tenant compte des avancées technologiques et des avantages y afférents dans le monde du travail, l'archivage numérique facilitera le cumul d'informations. Avec ce système, les bureaux seront moins surchargés et la recherche de document sera plus rapide ;
- La mise en place d'une boîte à suggestions. Ce dernier chapitre de notre travail nous a permis de donner notre avis personnel sur l'entreprise dans laquelle nous avons séjourné pendant trois mois et de faire un certain nombre de remarques sur lesquelles nous nous sommes appuyés pour

émettre des suggestions visant l'amélioration du cadre travaillé et la bonne gestion de la communication au sein de cette entreprise ;

- L'amélioration de l'accès au Wi-Fi dans tous les bureaux ;
- l'entreprise devrait rendre le site web opérationnel avec des informations actualisées ;
- Création d'un forum de discussions WhatsApp serait favorable pour l'interaction vu qu'il n'en existe pas ;
- Organiser de manière fréquente des événements de renforcement de cohésion entre le personnel et le sentiment d'appartenance (marche sportive, match interservices, etc.).

B. APPORTS DU STAGE

Parvenus au terme de notre expérience professionnelle, nous avons mené un ensemble d'activités ayant autant nécessité un appui professionnel que nos connaissances personnelles. Dès lors, de nouvelles connaissances ont été acquises.

a. Sur Le Plan Personnel

Nous avons enrichi notre carnet d'adresses

Nous nous sommes familiarisés durant ce stage avec des personnes différentes que celles de notre cadre habituel. Nous avons de ce fait noué des relations, échangées avec des personnes internes et externes à la CPC pendant ces trois mois de stage ;

- **Nous avons développé le sens de la collaboration et l'esprit d'équipe**
Chaque organisation a une culture précise, qui inclut des comportements divers, des codes qu'il est important de comprendre. Ce stage nous a permis de nous familiariser avec le monde professionnel et de mieux

comprendre et gérer les relations humaines, le stress et les sensibilités des uns et des autres en gardant en tête le sens de l'esprit d'équipe.

- L'ensemble des savoirs, savoir-faire tirés de l'expérience nécessaire à l'exercice d'un métier
- Ce stage a favorisé une reprise de confiance en soi par la responsabilité qui incombe à chaque apprenant dans le cadre du bon fonctionnement des départements.
- Ce stage nous a permis de savoir gérer les humeurs de nos collaborateurs et savoir être fairplay et garder son sang-froid même quand une situation nous échappe.

b. Sur Le Plan Professionnel

Les notions que nous recevions lors de nos enseignements dans l'optique de nous préparer aux travaux pratiques, comme ceux que nous avons rencontrés lors de notre stage ont eu un écho favorable. Nous avons ainsi eu l'occasion de comprendre autrement par l'exemple et l'expérience. La valeur de l'expérience dans une profession comme la nôtre est inestimable car elle suppose l'acquisition de compétences en fonction des situations. Nous ne nous sommes pas soustraits à cet exercice, et avons pu au travers de ce stage académique dit de participation, acquis et développée quelques aspects de notre profil professionnel. Dans ce sens, nous avons appris :

- Il a permis également de mieux se réaliser dans différents domaines
- Ce stage nous a permis de prouver notre compétence en communication et notre efficacité pendant le travail.

➤ La planification

Les diverses tâches, rédaction des documents, descentes sur le terrain, nous ont permis de mieux cerner la notion de planification. Le but était de

permettre à chaque chose d'être faite dans un délai précis, avec des objectifs bien définis.

- Nous avons développé d'autres aptitudes telles que la proactivité et le dynamisme.
- Importance des notions de ponctualité, de bonne conduite et de collaboration en milieu professionnel
- Ce stage nous a permis non seulement de mettre en pratique nos cours théorique appris à l'école mais également d'apprendre des domaines différents de la communication telle que le domaine financier

CONCLUSION

Parvenu au terme de notre travail, il était question pour nous de présenter les contours de notre expérience professionnelle acquise dans le cadre de notre stage effectué à la Cameroon petroleum Corporation, Au regard de ce qui précède, nous avons pu appréhender son mode de fonctionnement, les missions qui lui sont assignées et surtout la pratique de la communication au sein de celle-ci. Bien que de nombreux manquements soient observés, tant sur le plan organisationnel que communicationnel nous avons noté une sérieuse implication du personnel dans l'exercice de ses missions au sein de l'institution.

Notre séjour au sein de la Cameroon petroleum Corporation, nous a permis de mettre en pratique les notions qui nous ont été inculquées dans le domaine de la communication. En ce qui concerne le volet communicationnel, elle est existante au sein de la Cameroon petroleum Corporation, Il serait judicieux de créer une cellule de communication et de recruter un responsable de la communication ou de faire appel à une agence de communication.

Pour finir, cette expérience professionnelle nous a également permis d'effectuer une avancée considérable vers le monde de la communication des organisations. Cette opportunité de stage fût une bonne expérience pour nous que nous n'hésiterons pas à renouveler dans notre quête du savoir et d'expérience professionnelle.

SOURCES WEBOGRAPHIQUES ET REFERENCES BIBLIOGRAPHIQUES

1- WEBOGRAPHIE

- ✓ Google
- ✓ Wikipédia

2- REFERENCES ET BIBLIOGRAPHIES

❖ **Ouvrage :**

- Patrice MBIANDA, « Précis de Communication, guide didactique et pratique », 3e édition, édition Proximité, Yaoundé, 2015 ;
- Patrice MBIANDA, « lexique des termes de la communication », 2^e édition, édition IFRIKIYA, collection Grise, Yaoundé 2013

❖ **Cours :**

Cours du Dr ESSE Corine, « Elaboration d'un audit de communication »
ESSTIC-CO 3 ;

Cours du Dr Corine ESSE, « Conception et réalisation des supports
imprimés », ESSTIC- CO 2 ;

❖ **Documentation :**

- Rapport de stage de GAETAN MEIER effectué à la Haute Ecole de Genève
- Rapport de stage de WONDJA EYIDI Claude Michelle effectué à la Commune d'Arrondissement de Nkongsamba III- Cameroun (2022)
- Cahier des charges des travaux de fin de formation des étudiants en Communication des organisations ;
- Charte de stage des étudiants de l'ESSTIC ;

- M. Mbena Mbena Willy Symphorien, Rapport de stage à la Commune d'Arrondissement de Douala Ve, année académique 2019-2020, ESSTIC - Communication des Organisations, Niveau 3 ;
- M. OVOUNA Ahmed Loïc, Rapport de stage à PIZOLUB SA, année académique 2019-2020, ESSTIC - Communication des Organisations, Niveau 3 ;
- M. CHIAMOH Valery NGAM, Rapport de stage à AdMeUp Academy, année académique 2019-2020, ESSTIC – Communication des Organisations, Niveau 3

ANNEXES

Annexe 1 : Attestation De Fin de stage

Annexe 2 : Contrat de confidentialité

Annexe 3 : Organigramme

Annexe 4 : Tâches Effectuées

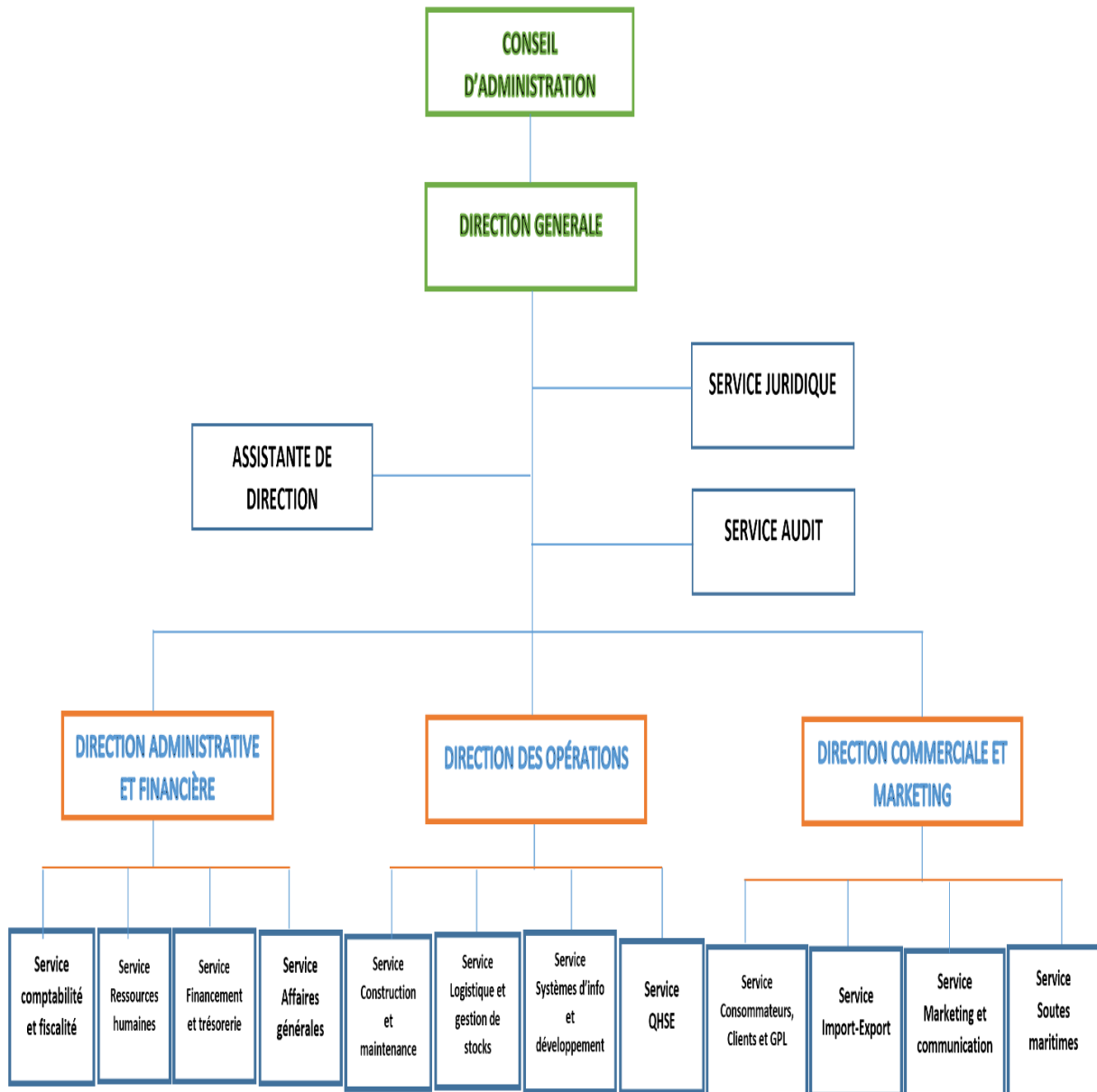


Table des matières

SOMMAIRE	i
AVERTISSEMENT	ii
LISTE DE SIGLES, ABBREVIATIONS, ET ACRONYMES.....	iii
DEDICACE.....	iv
REMERCIEMENTS	v
LISTE DES TABLEAUX	vi
LE SOMMAIRE.....	vii
L'INTRODUCTION.....	1
PARTIE I : PRESENTATION GLOBALE DU CADRE INSTITUTIONNEL ..	2
CHAPITRE I : PRESENTATION DE LA CPC.....	3
SECTION I : PRESENTATION DE L'HISTORIQUE FICHE SIGNALETIQUE ET L'ENVIRONNEMENT DE LA CPC.....	3
A. PRESENTATION DE LA CAMEROON PETROLEUM CORPORATION	3
1. Contexte Historique De La CPC	3
2. Les principales missions.....	4
3. La Vision	4
4. Fiche Signalétique	5
5. Environnement De L'entreprise	6
SECTION II : ORGANISATION DE LA CAMEROON PETROLEUM CORPORATION : MISSIONS, VISION ET ORGANIGRAMME	7
<input type="checkbox"/> Gestion administrative	7
<input type="checkbox"/> Comptabilité, contrôle de gestion, reporting	7
<input type="checkbox"/> Trésorerie, crédit, recouvrement, relations bancaires.....	8
<input type="checkbox"/> Droit des affaires, fiscalité.....	8
1. Les offres de service	10
2. Organigramme	10
PARTIE II: PRATIQUE DE LA COMMUNICATION AU SEIN DE LA CAMEROON PETROLEUM CORPORATION	11
CHAPITRE II : PRATIQUE DE LA COMMUNICATION AU SEIN DE LA CAMEROON PETROLEUM CORPORATION	12
ORGANISATION.....	12
LA PRATIQUE DE LA COMMUNICATION.....	13
SECTION I : COMMUNICATION INTERNE	13
a. La communication descendante.....	13
b. La communication ascendante.....	14
c. La communication latérale	14
d. Les supports de communication interne	14
SECTION II : LA COMMUNICATION EXTERNE	16

1. Les cibles de la communication externe de la CPC	16
2. Moyens et supports de communication externe utilisés	17
PARTIE III : LE DEROULEMENT DE NOTRE STAGE	18
CHAPITRE III : DEROULEMENT DU STAGE	19
SECTION I : ACCEUIL, INTEGRATION ET ENVIRONNEMENT AU	
LIEU DU STAGE	19
A. ENVIRONNEMENT DE STAGE	20
SECTION II : ACTIVITES EFFECTUEES.....	20
1. La création d'un support roll up	20
2. La correction du courrier administratif :.....	20
3. Le recensement des informations sur les entreprises étrangères qui	
exerce dans le domaine pétrolier.....	20
4. Contacter un responsable d'un coffee store.....	20
5. Compléter le plan stratégique de l'entreprise :.....	21
6. Les descentes sur le terrain.....	21
7. Répertoire des entreprises qui commercialisent les pompes à essence	
aux États-Unis et en France.	21
8. Nous avons eu l'occasion de répondre aux appels des prestataires :	21
9. Réalisation d'une check-list	21
AUTRES ACTIVITES.....	22
1. Rangement des documents	22
2. Transmission des documents aux bureaux des collaborateurs	22
3. La saisie des documents.....	22
PARTIE IV: L'EVALUATION, OBSERVATIONS ET SUGGESTIONS.....	23
CHAPITRE IV : L'EVALUATION DU STAGE	24
SECTION I : REMARQUES ET DIFFICULTES RENCOTREES.....	24
A. REMARQUES.....	24
a. Remarques positives	24
b. Remarque négatives.....	25
B. DIFFICULTES RENCONTREES	26
SECTION II : SUGGESTIONS ET APPORTS DU STAGE	27
A. SUGGESTIONS	27
B. APPORTS DU STAGE.....	28
a. Sur Le Plan Personnel.....	28
b. Sur Le Plan Professionnel	29
CONCLUSION	31
SOURCES WEBOGRAPHIQUES ET REFERENCES BIBLIOGRAPHIQUES	
.....	32
ANNEXES	34
Table des matières	36