

REPUBLIQUE DU CAMEROUN

Paix-Travail-Patrie

\*\*\*\*\*

MINISTRE DE L'ENSEIGNEMENT

SUPERIEUR

\*\*\*\*\*

REPUBLIC OF CAMEROUN

Peace-Work-Fatherland

\*\*\*\*\*

MINISTRY OF HIGHER

EDUCATION

\*\*\*\*\*

## **RAPPORT DE STAGE PROFESSIONNEL REALISE AU SEIN DE LA SOCIETE AEROPORTS DU CAMEROUN (ADC) S.A À YAOUNDE- NSIMALEN**

Rédigé et soutenu publiquement en vue de l'obtention d'un Master  
Professionnel en Sciences et Techniques de l'Information et de la  
Communication.

Option : Communication et Coopération internationale

Par :

**Lucie Pierrette AFANE ZE**

(Stagiaire ESSTIC)

Thème : La gestion de crise au sein de l'Entreprise

Sous la supervision de :

**Monsieur Raoul Patrice TIENTCHEU**

Chef Service de la Communication aux ADC S.A

**30 juillet-29 octobre 2018**

**Année académique : 2017-2018**

## SOMMAIRE

<b>DEDICACE1</b> .....	2
<b>REMERCIEMENTS</b> .....	3
<b>Sigles et abréviations</b> .....	4
I- INTRODUCTION.....	5
II- PRESENTATION GENERALE DE LA SOCIETE AEROPRTS DU CAMEROUN ADC S.A.....	6
<b>CHAPITRE I DESCRIPTION DU CADRE INSTITUTIONNEL</b> .....	7
<b>A) Localisation</b> .....	8
<b>B) Historique</b> .....	8
<b>C) Missions de l'entreprise</b> .....	10
<b>D) METIERS</b> .....	10
<b>CHAPITRE II ORGANISATION DE LA SOCIETE ADC S.A</b> .....	11
<b><u>A</u>- STRUCTURATION DE L'ORGANIGRAMME</b> ....	12
<b>B- PRESENTATION DE LA DIRECTION DES RESSOURCES HUMAINES</b> .....	13
<b>C- PRESENTATION DE LA STRUCTURE D'ACCUEIL: DIVISION DE LA COMMUNICATION, DE LA DOCUMENTATION ET DE LA TRADUCTION</b> .....	17
III- DEROULEMENT DU STAGE AU SEIN DE LA SOCIETE.....	22
<b>CHAPITRE I - TACHES EFFECTUEES DANS LES DIFFERENTS SERVICES</b> .....	23
<b>A- Service de la Documentation et des Archives</b> .....	23
<b>B- service des relations publiques</b> .....	Erreur ! Signet non défini.
<b>C- service de la communication</b> .....	23
<b>D- Les ressources</b> .....	24
<b>CHAPITRE II- DIFFICULTES RENCONTREES</b> .....	27
<b>A- DISTANCE AEROGARE-DIRECTION GENERALES</b> .....	27
<b>B- RETARD DE PAIEMENT DES FRAIS DE STAGE</b> .....	27
<b>C- DEFAUT D'AERATION DE LA SALLE DES ARCHIVES</b> .....	27
<b>D- RETARD DE LA CONFECTION DES BADGES</b> .....	27
IV- <b>CONCLUSION ET RECOMMANDATIONS</b> .....	28
<b>ANNEXES (Nos articles et documents divers)</b> .....	31

## DEDICACE

Je dédie ce modeste travail à:

- Mes parents, le Professeur Emmanuel AFANE ZE et Marie Catherine AFANE ZE née MENGUE, qui ont consenti tant d'efforts dans l'amour, pour assurer ma formation au Cameroun et à l'étranger.
- A tous mes frères et sœurs : Elisabeth, Danielle, Gabrielle, Corine, Jean Marc et Emmanuel. Ce dernier pour sa disponibilité et qui a assuré mon transport quotidien de NKOLBISSON aux ADC S.A à NSIMALEN.

Tous, trouvez ici, ma totale reconnaissance.

## REMERCIEMENTS

Avant tout développement sur notre expérience professionnelle aux ADC, nous tenons à remercier toutes ces personnes qui ont concouru à notre apprentissage ainsi que celles qui nous l'ont rendu agréable.

Nous citons ainsi :

- ✓ Monsieur le Directeur Général des ADC pour nous avoir acceptées comme stagiaire dans son entreprise
- ✓ Monsieur EBANG Ghislain, chef de division de la cellule de communication.
- ✓ Monsieur TIENTCHEU Raoul, chef service de la communication, notre encadreur professionnel..
- ✓ Monsieur OWANA Guy, chef service archives et documentation.

Toutes ces personnalités, malgré leurs diverses occupations, ont véritablement pu nous accompagner sur tous les plans en favorisant notre épanouissement au sein de l'entreprise.

Nous remercions également tout le personnel de tous bords pour leur convivialité tout au long des 3 mois de stage.

## **Sigles et abréviations.**

- **DGD** : Division de la Communication, de la Documentation et de la Traduction ;
- **PM** : Premier Ministre ;
- ADC** : Aéroports du Cameroun ;
- S.A** : Société Anonyme ;
- ESSTIC** : Ecole Supérieure des Sciences, des Techniques de l'Information et de la Communication
- PRC** : Présidence de la République du Cameroun
- MINT** : Ministère des Transports
- ASECNA** : Agence pour la Sécurité de la Navigation Aérienne en Afrique et à Madagascar ;
- CCAA: Cameroun** Civil Aviation Authority;
- MINFI** : Ministère des Finances ;
- CAMAIR-CO** : Cameroun Airlines Corporation
- OHADA** : Organisation pour l'Harmonisation en Afrique du Droit des Affaires ;
- AFNOR** ; Association Française de Normalisation.

## I- INTRODUCTION

Conformément aux dispositions de la note N° 3220 /2078/ADC /DG/DH.D/DH.DF/ARH.nbg.du 25juillet 2018 portant agrément de mon stage professionnel, nous avons été amenés à effectuer un stage professionnel d'une période de 03 mois allant du 30 juillet au 29 Octobre 2018 aux AEROPORTS DU CAMEROUN (ADC.SA en vue de la mise en pratique des enseignements reçus au cours de notre cursus académique a l'Ecole Supérieure des Sciences et Techniques de l'Information et de la Communication (ESSTIC)

Nous avons été affectés plus précisément au sein de la Division de la Communication, de la Documentation et de la Traduction qui est en charge de tout ce qui concerne la communication interne. Ce stage nous a permis de toucher du doigt les réalités de la communication interne d'entreprise aux ADC.SA. d'où notre focalisation portant sur la gestion de crise en entreprise.

Au regard de ce que nous avons eu à apprendre au sein de notre école, nous avons voulu par la suite faire une mise en pratique des théories que nous avons eu à acquérir. Dans ce sens, une bonne communication est protectrice de l'entreprise pour son image de marque et sa notoriété, même en cas de crise. La question était de savoir comment assurer une bonne communication pour protéger l'image de marque de la société. L'objectif du présent rapport est double il vise à:

- Donner un aperçu général du déroulement du stage ;
- Présenter les solutions concernant le thème de notre étude.

Dans le cadre de cette période, nous avons tour à tour mené des activités au sein des services de la Documentation et des Archives, des relations publiques et de la communication.

Avant d'aborder le sujet de notre rapport de stage, nous présenterons tour à tour les AEROPORTS DU CAMEROUN dans leur intégralité, la Division de la Communication, de la Documentation et de la Traduction dans sa spécificité ; nous décrirons notre quotidien et les différentes tâches effectuées au sein de notre service et enfin, nous évaluerons notre stage dans son ensemble.

## **II- PRESENTATION GENERALE DE LA SOCIETE AEROPORTS DU CAMEROUN ADC S.A**

# **CHAPITRE I**

## **DESCRIPTION DU CADRE INSTITUTIONNEL**

## **A) Localisation**

- Pays : Cameroun
- Ville : Yaoundé
- Siège social : Yaoundé-Nsimalen, qui est une banlieue lointaine au Sud-ouest de Yaoundé.

## **B) Historique**

- Création : 1993

Forme Juridique : Société anonyme

- Actionnaire: Etat du Cameroun
- Activité : Transport aérien
- Produit : Services et gestion aéroportuaires.

Le début des années 90 marque pour l'Etat Camerounais le désir de se désengager de la gestion des Aéroports et la volonté de mettre en place une stratégie de gestion autonome des principaux aéroports du Cameroun. C'est ainsi que le 06 Octobre 1992, l'autorité Camerounaise et la société ADP conviennent de créer une société qui va gérer les aéroports dénommés Aéroports du Cameroun en abrégé ADC.SA .La société ADC.SA voit donc le jour le 13 décembre 1993.

L'année suivante, plus précisément le 12 août 1994 à Yaoundé, une convention de concession est signée entre l'Etat du Cameroun et la société Camerounaise ADC.SA. Aéroports du Cameroun, société au capital de 463 millions de francs CFA. Cette société assure depuis le 1<sup>er</sup> octobre 1994, la gestion effective des sept principaux aéroports du Cameroun à savoir Douala, Garoua, Yaoundé-Nsimalen-Maroua-Salak, Bamenda et Bertoua.

Aéroports du Cameroun est une entreprise camerounaise avec Conseil d'Administration ; elle régie par l'Acte Uniforme OHADA au regard de ses statuts, ses lois et règlements en vigueur. Placée sous l'autorité d'un Directeur Général, cette société aménage et exploite des plates formes aéroportuaires dont les sept principales de catégories A et B au Cameroun. C'est le premier groupe aéroportuaire en Afrique Centrale.

Les services aéroportuaires incluent l'exploitation des aéroports et notamment les terminaux aéroportuaires, les activités des consignataires aériens,

les services d'entretien-maintenance des avions (hors réparation) et le contrôle de l'espace aérien au voisinage des aéroports.

ADC est le détenteur et gestionnaire de sept aérodromes d'aviation générale. Les revenus sont principalement issus de la rémunération de ses services aéroportuaires. Elles comprennent les redevances aéronautiques (atterrissage, stationnement, carburant balisage lumineux, passagers), les redevances spécialisées (tri des bagages), les taxes payées par les compagnies aériennes et les passagers, les loyers des boutiques, des terrains et les recettes des parcs de stationnement.

En 2016 ADC reste la propriété exclusive de l'Etat du Cameroun. L'entreprise n'est pas cotée en bourse au Cameroun. La Répartition de l'actionnariat d'ADC a été établie le 07 Juillet 2016.

- Le 13 Décembre 1993, ADC.S.A voit le jour
- Le 1er Octobre 1994, démarrage effectif de ses activités.

### **C) Missions de l'Entreprise**

ADC a pour missions principales :

La gestion, l'exploitation, l'entretien, le renouvellement, la réhabilitation et le développement des infrastructures des aéroports. La fourniture des services en escale. Au titre de la convention de la concession du 13 février 1994, ADC S.A assure la gestion et l'exploitation de sept aéroports : Yaoundé, Douala Garoua, Maroua, Ngaoundéré, Bamenda, Bertoua.

### **D- METIERS**

La société Aéroports Du Cameroun compte trois (03) principaux corps de métiers :

1. Les métiers Administratifs ;
2. Les métiers d'Exploitation ;
3. Les métiers Financiers.

## **Chapitre II**

### **ORGANISATION DE LA SOCIETE AEROPORTS DU CAMEROUN (ADC) S.A**

# **A-STRUCTURATION DE L'ORGANIGRAMME**

A l'entrée de l'enceinte de la Société Aéroports Du Cameroun se trouve une guérite climatisée qui fait office de lieu d'accueil et de réception. Un esprit de courtoisie et de cordialité anime le personnel d'accueil. Pour l'exécution de ses missions, la société Aéroports Du Cameroun S.A comprend :

## **1- La Direction Générale**

Elle est coiffée par le Directeur Général qui incarne le top management de la structure. Il coordonne toutes les orientations politiques, administratives, financières et sociales de la société.

## **2- Les services rattachés à la Direction Générale**

- Les Conseillers Techniques ;
- L'Attaché de Direction ;
- l'Inspection générale de Services ;
- La Division des Contrôles ;
- La Division des Systèmes d'Information ;
- La Division de la Communication, de la Documentation et de la Traduction ;
- Le Service Courrier et Liaison.

## **3- Les Directions Centrales**

- La Direction de la Comptabilité et des Finances ;
- La Direction des Etudes et des Projets ;
- La Direction de la Maintenance ;
- La Direction des Ressources Humaines ;
- La Direction des Affaires Générales ;
- La Direction Sécurité, Qualité et Environnement ;
- La Direction de l'Exploitation.

## **4- Les Directions d'Aéroports**

- Une Direction de l'Aéroport International de Douala ;
- Une Direction de l'Aéroport International de Yaoundé-Nsimalen ;
- Une Direction de l'Aéroport International de Garoua ;

- Une Direction de l'Aéroport de Maroua-Salak ;
- Une Direction de l'Aéroport de Ngaoundéré ;
- Une Direction de l'Aéroport de Bamenda ;
- Une Direction de l'Aéroport de Bertoua.

## 5- L'assistance en escale

Les services en escale sont constitués de l'assistance « administrative au sol et supervision », l'assistance « passagers », l'assistance « bagages », l'assistance « fret et poste », l'assistance « opération en piste », l'assistance « nettoyage et service de l'avion », l'assistance « carburant et huile », l'assistance « opération aériennes et administratives des équipages », l'assistance « transport au sol », l'assistance « service commissariat », l'assistance « service sûreté ».

Ces services sont assurés dans les différents aéroports internationaux. Toutefois, ces services sont soit absents soit inopérants dans certains aéroports. Les raisons y sont diverses, la plus courante est la faiblesse du niveau de trafic [1].

Avant de nous appesantir sur la structure qui nous a accueillies, il est important de présenter la Direction des Ressources Humaines compte tenu de son impact dans le développement et la gestion desdites ressources.

## **B- Présentation de la Direction des Ressources Humaines**

Placée sous l'autorité d'un Directeur, la Direction des Ressources Humaines est chargée de l'élaboration et de la mise en œuvre de la politique de la société en matière des Ressources Humaines.

A ce titre, elle est chargée:

- De la gestion administrative du personnel ;
- De la gestion des emplois et de la formation du personnel ;
- De la gestion de la rémunération ;
- De la gestion prévisionnelle des emplois et des effectifs ;
- De la gestion de la discipline ;

- Du suivi des carrières ;
- Des relations avec les partenaires sociaux ;
- Du suivi de la médecine du travail au sein de la société ;
- Du développement des compétences ;
- De l'encadrement et de la discipline du personnel placé sous son autorité.

Elle comprend:

- la sous –direction du personnel et les relations sociales ;
- La sous-direction du développement des ressources humaines ;
- La mutuelle du personnel ;
- Le centre de formation .

### **1- La Sous-direction du personnel et les relations sociales**

Placée sous l'autorité d'un sous-directeur, la sous-direction du personnel et des relations sociale est chargée

- De la coordination de la gestion administrative du personnel
- De la préparation des actes de gestion du personnel
- De la préparation des éléments de la solde, accessoires de solde et pensions
- De la négociation avec les partenaires sociaux
- De l'entretien du dialogue social
- De l'action sociale et l'appui à la vie associative et culturelle
- De l'encadrement et la discipline du personnel placée sous son autorité

**Elle comprend :**

- Le service du personnel
- Le service des Relations Sociale

#### **a)- Le service du personnel**

Placé sous l'autorité d'un chef de service, le service du personnel est chargé de :

- La préparation des documents règlementaires liés à la gestion du personnel

- Du respect des obligations légales liées à la gestion administratives du personnel
- De la préparation des actes relatifs à la gestion des personnels
- De l'instruction des dossiers disciplinaires des personnels
- De la mise à jour du fichier du personnel et la tenue à jour des dossiers individuels des personnels
- De la préparation des états de solde mensuels, des prestations et retenues diverses
- L'encadrement et la discipline du personnel placé sous son autorité

**b)- Le service des relations sociales**

Placé sous l'autorité d'un chef de service les relations sociales sont chargées :

- De l'information du personnel sur les procédures d'assistance relatives aux maladies professionnelles, aux accidents de travail, et à la prise en charge médicale ;
- De la mise en œuvre des mesures visant à l'amélioration des conditions de travail, d'hygiène et de la sécurité du personnel ;
- De l'appui à la vie associative et culturelle des employés ;
- De la gestion de a cantine du personnel ;
- Des négociations avec les partenaires sociaux ;
- De la préparation des évolutions sociales ;
- Du suivi du climat social et l'anticipation sur les risques de crises ;
- De l'encadrement et de la discipline du personnel placé  
Sous son autorité.

**2- la sous-direction du Développement des Ressources**

**Humaines**

Placée sous l'autorité d'un sous-directeur, la sous-direction du développement des ressources humaines est chargée de :

- De la gestion des carrières du personnel ;
- De l'élaboration et la mise en œuvre du plan de formation des personnels ;
- Du suivi de la formation et du développement du personnel ;
- Des recrutements ;

-De l'encadrement et de la discipline du personnel placé sous son autorité.

**Elle comprend :**

-Le service de la formation ;

-Le service de la planification et des emplois.

#### **a)- Le service de la formation**

Placé sous l'autorité d'un chef de service, le service de la formation est chargé :

-De l'élaboration et la mise à jour du plan de formation ;

-Du suivi du plan de formation ;

-Du suivi administratif de la formation des personnels de la société ;

-De la gestion des carrières ;

-De la gestion des compétences ;

-De l'encadrement et de la discipline du personnel placé sous son autorité.

#### **b)- Le service de la planification et des emplois**

Placé sous l'autorité d'un chef de service, le service de la planification et des emplois est chargé :

-Du développement des Ressources Humaines ;

-De la gestion prévisionnelle des effectifs et des postes de travail ;

-De la préparation des dossiers de recrutements ;

-De l'élaboration, la mise à jour et la tenue du fichier du personnel ;

-De l'élaboration, le suivi et la mise à jour du référentiel des compétences des emplois ;

-De l'élaboration des tableaux de bords des Ressources Humaines ;

-De l'encadrement et de la discipline du personnel placé sous son autorité.

#### **c)- La mutuelle du personnel**

Placé sous l'autorité d'un administrateur exécutif, elle est chargée de la gestion courante de la mutuelle, l'organisation et le fonctionnement de la mutuelle sont fixés par des textes particuliers soumis au visa du Directeur Général.

#### **d)- Le centre de formation**

Placé sous l'autorité d'un chef de centre, le centre de formation est chargé de :

- L'organisation des formations et des stages abrités par le centre ;
- La planification des stages et des formations ;
- L'élaboration des programmes de formations ;
- La définition des besoins matériels et humains du centre ;
- La gestion administrative du centre ;
- La promotion du centre ;
- L'encadrement et de la discipline du personnel placé sous son autorité.

#### **C- Présentation de la structure d'accueil : La Division de la Communication, de la Documentation et de la Traduction**

Placée sous l'autorité d'un Chef de Division, la Division de la Communication, de la Documentation et de la Traduction est chargée :

- De la mise en œuvre de la stratégie de communication de la Société ;
- Des relations avec la presse ;
- De la promotion de l'image de l'entreprise ;
- Du protocole et de l'organisation des cérémonies auxquelles participe le Directeur Général ;
- De l'organisation de toutes les cérémonies de l'entreprise ;
- Des négociations des facilités de voyage et hébergement du personnel en mission ;
- De l'animation du site internet de la société en liaison avec la Division des systèmes d'information ;
- De la préparation et de l'organisation des communications du DG ;
- De la collecte, du traitement et de la conservation des archives de la Société ;
- De la conception et de la réalisation des supports de communication de la Société ;

- De la promotion du bilinguisme au sein de l'entreprise ;
- De la traduction des actes, décisions et documentations de l'entreprise ;
- De l'expression des besoins de la division en effectifs et en formation ;
- De l'encadrement et de la discipline du personnel placé sous son autorité.

**Elle comprend :**

- Le Service de la Documentation et des Archives ;
- Le Service des Relations Publiques ;
- Le Service de la Communication.

**1- Le Service de la Documentation et des Archives**

L'AFNOR définit la documentation comme l'ensemble des techniques permettant le traitement permanent et systématique de documents ou des données, incluant la collecte, le signalement, l'analyse, le stockage, la recherche, la diffusion de ceux-ci, pour l'information des usagers.

Le mot archive désigne de manière générale le lieu et la procédure de stockage des informations. Les archives sont plus ou moins rapidement « ouvertes » c'est-à-dire accessibles mais il a des significations plus précises qui varient selon le contexte.

- En informatique, une Archive est un fichier souvent compressé qui peut contenir plusieurs fichiers et répertoires ;
- En musique, Archive est un groupe de musique alternative anglais ;
- Internet, Archive est un site Internet consacrée à l'archivage d'Internet.

Le Service Documentation et des Archives est un pôle d'informations ouvert au personnel de l'entreprise, aux services municipaux de l'état et au public.

La documentation gère et actualise un fond documentaire constitué de revues, de périodiques et d'ouvrages relatifs à l'administration des collectivités. Elle effectue des recherches thématiques, tient une veille documentaire et élabore des revues de presse.

Les archives conservent et gèrent les documents produits par les services internes et externes : réception, collecte, tri, inventaire, classement, indexation, saisie informatique, élimination et recherche des documents à la demande.

Placé sous l'autorité d'un Chef de Service, le Service de la Documentation et des Archives, service rattaché à la DGD est chargé :

- De la collecte, du traitement et de la conservation des archives de l'entreprise ;
- De la documentation générale et technique de l'entreprise ;
- De la mise à disposition des documents imagés traduisant les missions et les activités de l'entreprise ;
- De l'encadrement et de la discipline du personnel placé sous son autorité.

Au cours des deux premières semaines (30 Juillet au 10 Août 2018), il était question pour nous de débiter le stage au sein de ce service situé à l'aérogare passager, plus précisément au sous-sol où sont également situés les trois magasins d'archives des ADC à savoir :

- Le magasin 'A' qui est le tout premier magasin où sont rangés les reçus de caisse bancaire et les factures clients ;
- Le magasin 'B' (l'ancienne morgue) où sont rangés les fichiers du personnel de l'entreprise ;
- Le magasin 'C' la presse écrite, tous numéros ou documents concernant l'entreprise.

Le service des archives et de la documentation des ADC.S.A répond aux demandes de recherche administrative, généalogique et historique du personnel de l'entreprise. Il peut guider dans les recherches sur l'histoire locale, et informer sur la mémoire de l'évènement camerounais. Ces documents peuvent être demandés par courrier électronique ou par courrier postal aux coordonnées indiquées par les agents du service d'archives et documentation.

**NB** : Les documents professionnels utilisés dans la société sont procurés par la documentation et édités par l'OACI. L'IATA quant à lui se charge de l'assistance au sol

Ces documents sont renouvelés après chaque année pour de nouvelles mises à jour. L'édition caduque n'est pas archivée, car après un an, ces documents

deviennent non conformes. Le non-respect de ces clauses par la documentation entraîne des lourdes sanctions de l'OACI.

## **2 - Service des relations publiques**

Ce service est rattaché à la DGD. Nous y avons effectué trois semaines de stage dans la section mission, du 13 août au 03 Septembre. Cette section comprend 04 membres y compris le chef de section.

Les Relations Publiques sont l'ensemble des méthodes et des techniques utilisées par des groupements (entreprise, syndicats, partis politiques, Etat) et par des groupements d'intérêts pour communiquer leurs réalisations, promouvoir leur image de marque, susciter de la sympathie à leur égard à l'extérieur, et favoriser les bonnes relations à l'intérieur de l'entreprise.

Placé sous l'autorité d'un chef de service, le Service des Relations Publiques est chargé de :

- L'organisation et de la préparation des cérémonies auxquelles participe le Directeur General ;
- La négociation des facilités de voyage pour le personnel de la société auprès des compagnies aériennes et autres agences de voyages ;
- L'établissement des titres de voyage et hébergement pour le personnel en déplacement ;
- La négociation et le suivi des facilités d'obtention de visas pour le personnel de la société ;
- L'établissement et le suivi des ordres de mission du personnel ;
- L'encadrement et la discipline du personnel placé sous son autorité.

## **3- Le Service de la communication**

La communication est l'ensemble des interactions avec autrui qui transmettent une quelconque information. Il s'agit donc aussi de l'ensemble des moyens et techniques permettant la diffusion d'un message auprès d'une certaine audience.

Placé sous l'autorité d'un chef de service, le service de la Communication est chargé :

- De la mise en œuvre de la politique de la communication interne et externe de la société ;
- Du protocole ;
- De la promotion de l'image de marque de la société ;
- De la rédaction et de la publication du mensuel d'informations et de toutes autres publications de la société ;
- De l'animation du site WEB ;
- De l'élaboration des outils de communication ;
- De l'encadrement et de la discipline du personnel placé sous son autorité.

### **III- DEROULEMENT DU STAGE**

# **Chapitre 1**

## **TACHES EFFECTUEES DANS LES DIFFERENTS SERVICES**

### **A- Service de la Documentation et des Archives :**

Nous avons procédé :

- A la réception, à la collecte, au tri, à l'inventaire, au classement, à l'élimination et à la recherche des documents à la demande ;
- A la recherche documentaire au profit du Contrôle Supérieur de l'Etat des fichiers de caisses de l'aéroport pour la période de 2009 à 2012 ;
- Au classement des états de caisses de la zone de Douala pour l'exercice 2009 ;
- A la distribution de la presse écrite (Cameroun Tribune) de lundi à vendredi dès 10H30 dans les différents services : Direction Générale; Secrétariats de la Direction Générale ; Service de la maintenance, service des marchés, service de la communication ;
- A l'appropriation et à l'exploitation du Guide Horaire.

### **B- Service des Relations Publiques :**

Durant les trois semaines passées à la Section « Missions », il a été principalement question pour nous, de procéder à l'établissement et au suivi des Ordres de Mission du personnel de l'entreprise ADC.S.A.

Les Projets, Ordres et Frais de mission sont ensuite répartis en quatre sous ordres :

- les Ordres de mission qui restent dans une corbeille pour être remis au personnel en mission;
- Les états de frais qui iront à la Direction des Finances pour le versement financier ;
- les Projets qui restent au bureau Section Missions pour une quelconque éventuelle revendication ;
- Les missions générées à la Section Mission puis envoyées au Service du Budget pour le versement de frais ;

**NB** : Les frais de mission du personnel en mission de l'ADC varient selon la fonction et la durée de la mission.

Nous avons également appris à :

- Nous servir d'une photocopieuse et d'une imprimante ; faire des photocopies (en couleur comme en noir sur blanc, des recto-verso) et impression en grand nombre, et en différents formats (A3 et A4) ;
- Décrocher les appels entrants du téléphone fixe du personnel d'ADC S.A. « Allo ! Bonjour, Section Mission » ; une phrase variant selon les services.

### **C- Service de la Communication**

Tout au long de nos derniers jours, les tâches suivantes nous ont été attribuées :

Le briefing d'un documentaire diffusé à la CRTV le mardi 31 Juillet 2018 après le 20H30. Il s'agissait ici de l'avancement à grand pas des travaux effectués pour la rénovation, la réhabilitation et le renouvellement des aéroports du Cameroun, notamment Yaoundé et Douala avec pour objectif, d'ériger l'aéroport international de Yaoundé-NSIMALEN aux normes et standards internationaux. Nous avons cependant eu la tâche de regarder ce documentaire où il nous revenait de déceler les insuffisances dudit reportage et de marquer ses

points forts, d'autant plus que les ADC.SA tendent à améliorer, voire perfectionner leur image avec les médias.

Cette tâche nous a permis de voir comment se gère la communication d'entreprise quand cette dernière connaît des périodes basses dans son fonctionnement.

Il en ressort par la suite que l'entreprise se doit de répondre avec des preuves et des arguments poignants afin de sauver son image et sa notoriété auprès des medias en général et vers l'international en particulier.

L'entreprise se doit d'avoir une veille communicationnelle en alerte à tout moment pour pallier tout genre de situation critique.

Par ailleurs, nous avons eu à :

- Elaborer un protocole d'interview du Directeur General de l'ADC.S.A (interview dans le cadre de la campagne pour l'élection présidentielle du 07 Octobre 2018) envoyé par Le Directeur des Organes de Presse de l'information et de la Propagande ( le journal *L'Action*) le 14 Aout 2018 aux différents Directeurs susceptibles de pouvoir répondre en partie aux questions ;

- Rédiger des *Notes* pour et à l'endroit du Directeur General tout en suggérant des réponses.

- Rédiger sur la base des éléments recueillis sur la piste d'atterrissage un article pour le journal d'entreprise ('ADC Infos) ;

Nous avons :

- Procédé au dégommage et au décapage de vieilles bandes de la piste d'atterrissage de l'aéroport Yaoundé- Nsimalen;

- Assisté à la cérémonie d'installation des membres de la commission interne de passation des marchés des ADC S.A. en présence du Directeur General où il était également question pour le Service de Communication de rendre la salle prête, de faire un article et de prendre des photos ;

- Procédé à des prises de vue au bénéfice de ADC-info News, lors de la descente de Monsieur le Ministre des Transports à l'aérogare pour l'inspection des travaux de réhabilitation ;

- Mené des interviews et rédigé des vox pop dans le service qualité afin de davantage meubler le journal d'entreprise.
- Assuré la couverture médiatique des différentes activités menées par la Société française **DESAUTEL** de l'installation du nouveau système de sécurité incendie, à l'issue de laquelle nous avons rédigé un article.

## **D- Les ressources**

Ces ressources sont d'ordre matériel et humain

### 1- Les ressources matérielles :

La Division de la Communication, de la Documentation et de la Traduction, dispose d'un matériel de qualité à l'instar :

- Du matériel bureautique ;
- Des ordinateurs de bureaux ;
- Des imprimantes ;
- Des appareils photos professionnels ;
- Des dictaphones ;
- Des téléviseurs ;
- Des fauteuils de bureaux ;
- Des réfrigérateurs ;
- Des véhicules de services pour d'éventuels déplacements et transport du personnel ;
- Des climatiseurs dans tous les bureaux ;
- Un réseau wifi disponible ;

### 2- Des ressources humaines.

Au regard des équipements sus- cités, nous pouvons nous permettre d'affirmer que la Division dispose d'un arsenal suffisant en termes de ressources matérielles garantissant ainsi le bon fonctionnement de ses services et d'un cadre idoine concourant aux bonnes conditions de travail de ses employés.

## 2- Les ressources humaines

Quant aux ressources humaines, la Division dispose d'un effectif de (15) personnes dont quatre (4) au Service des Relations Publiques, six (6) au Service des Archives et sept (7) à la Communication.

# Chapitre 2

## DIFFICULTES RENCONTREES

Nous avons apprécié l'ensemble des activités menées tout au long de notre stage. Toutefois, des difficultés mineures ont été notées:

### **A- La distance Direction Générale-Aérogare :**

La Direction Générale, où le pointage de présence et de ponctualité était exigé, se trouvait à une distance approximative d'un kilomètre de l'aérogare. Parcourir cette distance à pieds (aller et retour) constituait une certaine pénibilité lorsqu'il fallait affronter le soleil.

### **B- Retards de paiement des frais de stage**

Une rémunération nous était gracieusement offerte par la Direction Générale mais quelques retards ont été observés au niveau de la caisse.

### **C- Défaut d'aération de la salle des archives**

La salle des archives était peu aérée. La consommation de beaucoup de lait nous était conseillée pour palier d'éventuels problèmes de santé relatifs à l'insuffisance d'aération.

### **D- Retard de la confection des badges**

Des badges ont été confectionnés avec plus d'un mois de retard pour les 2 stagiaires que nous étions. Le défaut de badge nous a causé le désagrément d'être bloquées au portail. Il fallait appeler les gens du bureau pour ordonner aux vigiles de nous laisser entrer.

## **IV- CONCLUSION ET RECOMMANDATIONS**

**Conclusion :** Les ADC assurent des missions de grande valeur au sein du transport aérien du Cameroun. Outre la sécurité des aéronefs, ils sécurisent les passagers, leurs bagages personnels ainsi que ceux du fret. Les ADC assurent aussi le contrôle de l'environnement aéroportuaire, de l'état des pistes ainsi que du contrôle des différentes manutentions et des confort de tous ordres pour l'amélioration permanente de l'image de marque de notre pays. Les ADC participent enfin au recouvrement des différentes taxes aéroportuaires au bénéfice du trésor public.

Pour atteindre tous ces objectifs, la qualité des archives en constante modernisation est d'une importance capitale.

Notre souvenir du stage effectué aux ADC S.A est celui d'une parfaite imprégnation dans le monde professionnel, différent des expériences vécues en milieu universitaire.

Nous avons ainsi acquis,

**Sur le plan professionnel :**

- La subordination vis-à-vis de la hiérarchie ;
  - La rédaction des notes ;
  - La rédaction d'articles publicitaires pour l'entreprise ;
  - L'archivage des documents ;
  - Les photographies publicitaires pour l'entreprise ;
  - Le devoir de réserve ;
  - L'observance du secret et de la conscience professionnels ;
  - Le respect du bien public.
- **Sur le plan social :**
    - Le savoir faire ;

- l'amour de faire partie de l'entreprise et veiller à son image de marque ;
- L'ardeur au travail ;
- L'amour du travail en équipe ;
- La convivialité en milieu de travail ;
- La courtoisie vis-à-vis de tous ; collègues et usagers.

Bref, une école nouvelle de la vie qui va sans aucun doute m'accompagner partout où je travaillerai.

## **Recommandations :**

Nous recommandons humblement :

- 1°- d'aérer le local des archives ;
- 2°- De renforcer en personnels le service de la traduction où un certain Déséquilibre se faisait sentir ;
- 3°- D'autoriser les stagiaires à emprunter le car du personnel pour les déplacements aux heures de travail ;
- 4°- Améliorer les délais de paiement des stagiaires au niveau de la caisse

## REFERENCES

- 1- Autorité Aérienne (4 août 2009), Cameroun, Rapport N°2 Stratégie et structure de concession des aéroports et des services d'escale, p.19.
- 2- Ndoumbe N. la réponse du **Directeur** des **ADC** aux compagnies aériennes 6 Mar **2018**. ..

## ANNEXES

## Nos articles

### Annexe 1

#### **AEROPORTS DU CAMEROUN** **Les membres de la Commission à pied d'œuvre**

*C'est dans une ambiance conviviale que s'est déroulée la cérémonie d'installation des membres de la commission interne de passation des marchés de la Société ADC le 14 septembre 2018 dans les locaux de la Direction Générale.*

Comme à l'accoutumée, la cérémonie a été ouverte par l'allocution prononcée par Monsieur le Directeur Général Thomas OWONA ASSOUMOU. Dans son discours, il a une fois de plus mentionné les raisons du présent rassemblement qui, d'après la résolution n° 011-89, désignant les membres de la commission interne de passation des marchés, tenue par le Conseil d'Administration lors de sa 89<sup>e</sup> session en date du 30 août 2018. Il a ainsi fait acte des nominations de Mme SCHOUAME Elisabeth comme présidente de la commission, avec à sa suite les différents membres à l'instar de M OTTOU Jean Marie, M N'DEMBA Paul Etienne, M NGONO Jean Camille, M ESSOH NGALLE Jean René et un secrétaire en la personne de M HAMADA MISSA David.

Le Directeur Général n'a pas failli à ses responsabilités de leader en rappelant les différentes missions qui incombent aux nominés, à savoir :

- Examiner les dossiers d'appels d'offres et de consultations préparés par le Maître d'ouvrage ;
- Organisation les séances d'ouverture des plis ;
- Commettre les sous-commissions pour l'analyse des offres ;
- Proposer au maître d'ouvrage, l'attribution des marchés et d'examiner les projets de marchés et d'avenants.

Les enjeux étant immenses, la commission interne de passation des marchés se doit de relever un défi quand nous avons conscience des échéances telles que Le processus de certification des aéroports internationaux de Yaoundé et Douala et la préparation de la CAN totale de football de 2019 au Cameroun.

Tout en rassurant la commission de la présence de la Direction Générale à ses côtés pour la bonne marche et l'accomplissement de ses missions, M le Directeur Général a invité l'ensemble du personnel des ADC S.A. de se faire toujours disponible pour les besoins de la cause.

Lucie Pierrette AFANE ZE  
Stagiaire ADC

## Annexe 2

### **DEGOMMAGE DE LA PISTE D'ATTERRISSAGE DE L'AEROPORT INTERNATIONAL DE YAOUNDE NSIMALEN.**

*La matinée du 04 septembre a été consacrée au dégommage de la piste d'atterrissage de l'aéroport international Yaoundé-Nsimalen par les services de la société Suez et dont le but demeure l'amélioration du service sécurité aéroportuaire de nos aéroports internationaux.*

Nous avons cependant effectué une séance photo dudit dégommage des anciennes bandes afin de matérialiser les nouvelles

Cette opération marque ainsi un point d'exécution des différents objectifs auxquels la société ADC S .A s'est donné d'atteindre. C'est dans cette optique que M le Directeur Général, Thomas OWONA ASSOUMOU a récemment signé plusieurs décisions relatives à la création des commissions en charge de la supervision de la sécurité dans les aéroports internationaux.

Toutefois, la société Aéroports du Cameroun s'est engagée dans le processus de certification des aéroports internationaux de Douala et Yaoundé-Nsimalen, afin que ces derniers soient conformes aux normes et standards internationaux.

*Lucie Pierrette AFANE ZE  
Stagiaire ADC*

### Annexe 3

## **CAN TOTAL 2019**

### *ADC.SA s'active et se prépare*

La Can total au Cameroun se prépare intensément au sein de la société ADC SA. Cet événement très attendu laisse présager d'une nouvelle facette sur nos aéroports internationaux de Douala et Yaoundé, où les pistes d'atterrissage ont été systématiquement dégommées, afin d'améliorer l'adhérence des pneumatiques des trains d'atterrissage des aéronefs qui devront s'y poser.

Par ailleurs, de nouveaux engins de manutention ont été acquis ; ce sont des « loaders » ou machines de levage destinées à accélérer les opérations de manutention. Nous comptons donc réceptionner à cet effet 6 « loaders » sur le site de Douala dès le mois de septembre pour des capacités respectives de 27 et 25 tonnes pour les 2 plus puissantes machines, 14 tonnes pour les 2 suivantes en terme de puissance et 7 tonnes pour les 2 dernières.

350 chariots ont acquis et réceptionnés. 300 sont déjà en service. Les 50 autres sont mis en réserve pour palier d'éventuels afflux de passagers.

Un nouveau plan de sécurité incendie a été mis en place, renforçant les équipements extincteurs portatifs avec de nouvelles bouches d'incendie, des détecteurs de fumée et un système de désenfumage. Un système de signalisation spécial permettra de faciliter les actions d'information urgente des usagers, de protection des équipements roulants et fixes.

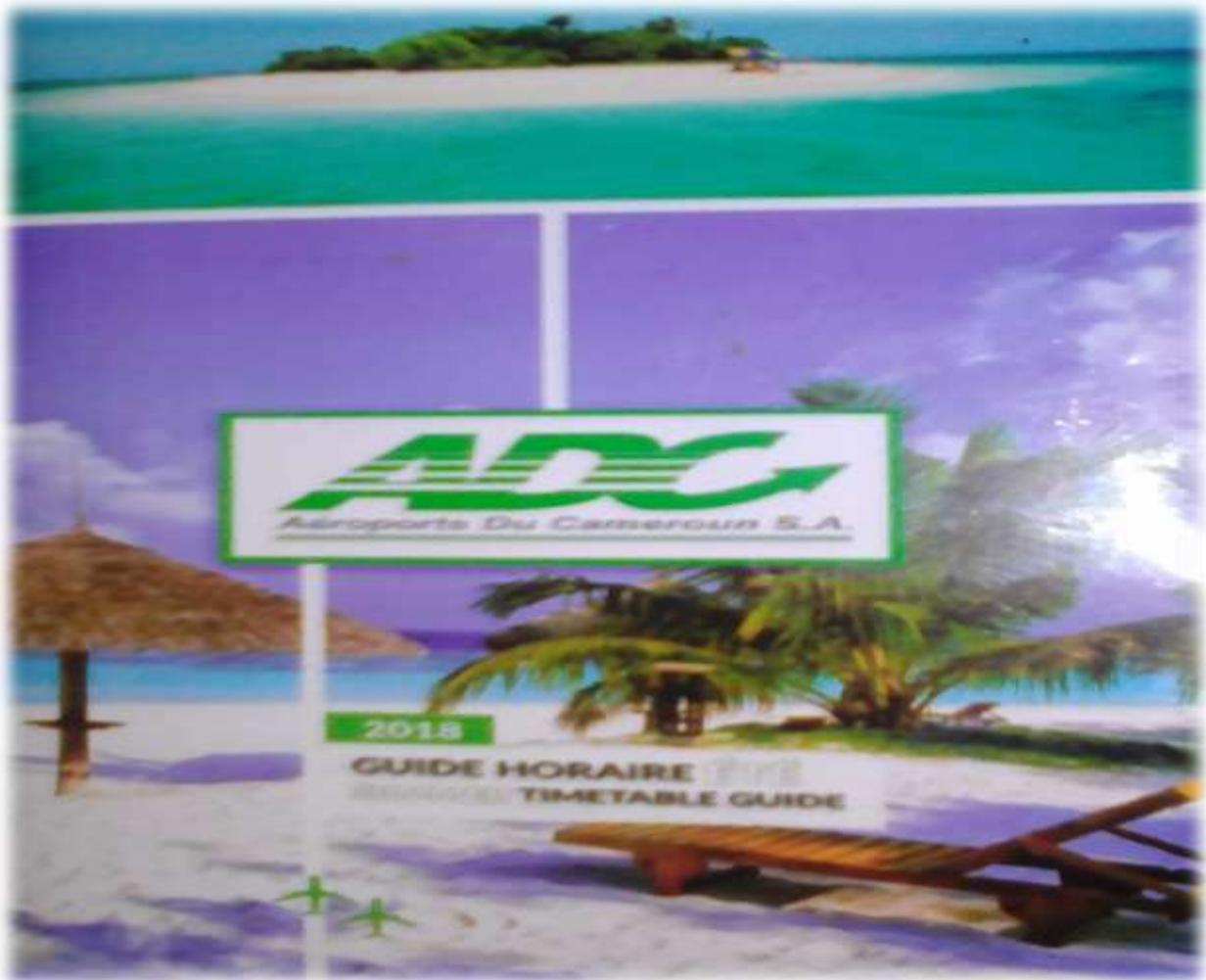
Cet ensemble de mesures permettra aux aéroports du Cameroun en général et à ceux de Yaoundé et de Douala en particulier de s'arrimer aux normes internationales de confort, de célérité et de sécurité. M Le Directeur Général ets dans la conformité de ses déclarations du 06 mars 2018.

Lucie Pierrette AFANE ZE  
Stagiaire ADC

Annexe 4: Fiche signalétique

Statut juridique	Société anonyme
Missions	Gestion, exploitation, réhabilitation, formation et entretien des aéroports
Capital social	436 000 000 FCFA
Siège social	Yaounde- Nsimalen a 18km du centre-ville
Actionnaires	Etat du Cameroun 63% Petits porteurs ASECNA 20% CAM AIR 8% BICEC 3% Unitaire 3% AAA 3%
Boite postale	13615 Yaoundé-Cameroun
Téléphone	+237 22233602
Fax	+237 22234520
Site web	<u><a href="http://www.adcsa.aero">www.adcsa.aero</a></u>
Effectif global	1170 employés environ

**Annexe 5 : Panneau de signalisation aux ADC S.A**

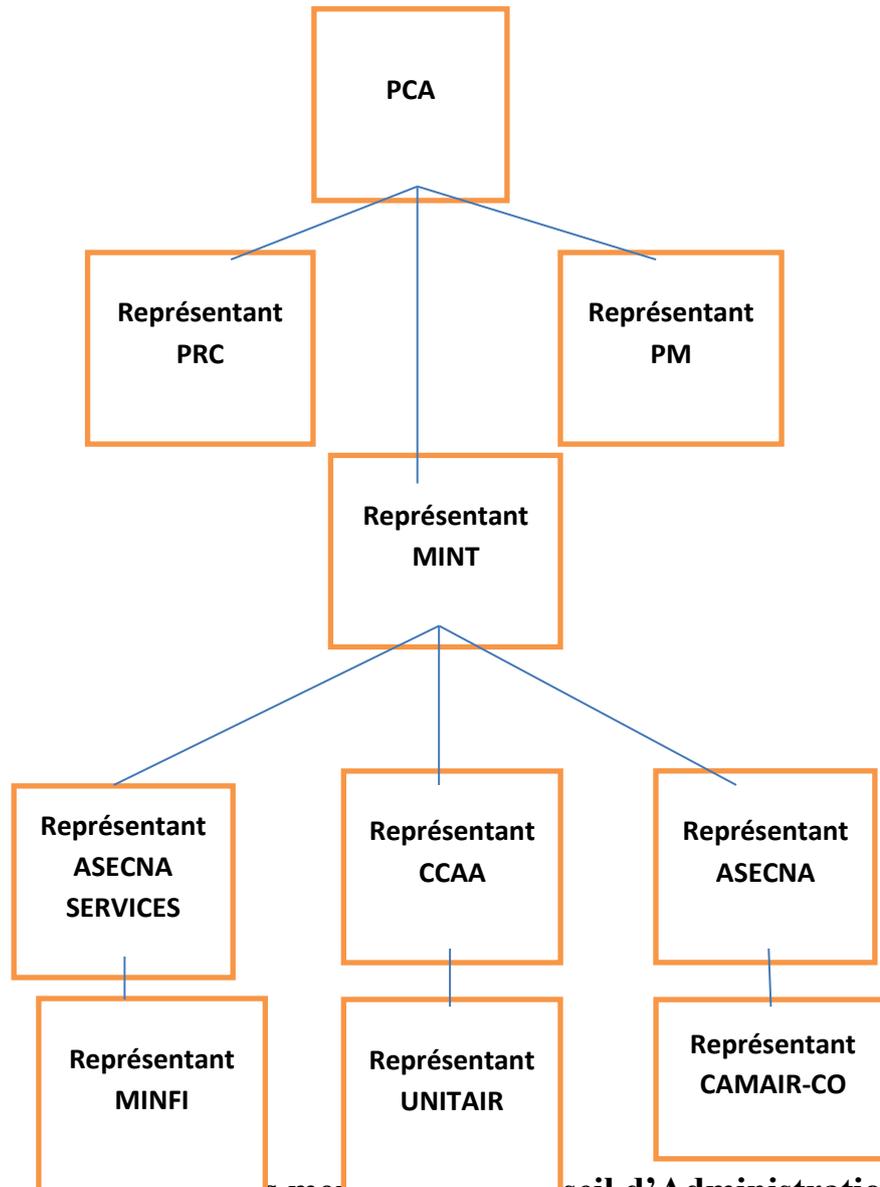


**Annexe 6 :**

**PROCEDURE DES MISSIONS**

Postes	Description des tâches
Structure Initiatrice	-Projet d'ordre de mission -Emettre le projet d'ordre de mission -Soumettre à l'avis du responsable de la structure de rattachement hiérarchique
Responsable structure initiatrice	-Viser le projet de mission -Transmettre le projet au DG pour approbation
DG	-Signer le projet de mission
Cabinet DG	-Transmettre le projet de mission signé à la structure en charge du courrier
Structure en charge des missions	-Recevoir le projet de mission signé - Etablir l'ordre de mission -Générer l'état de décompte des frais de mission et ordre de déplacement dans l'application appropriée en 4 feuillets de couleurs différentes -Transmettre au DG ou à un responsable désigné pour signature de l'ordre de mission et état de frais
DG	-Signer ordre de mission et état des frais
Cabinet DG	-Transmettre à la structure en charge des missions pour enregistrement et ventilation -Transmettre feuillets (Blanc de l'ordre de mission et état des frais, original projet de mission à la structure en charge de la comptabilité et des finances pour liquidation

## **Annexe 7 : Constitution du Conseil d'Administration**



### **Annexe 8. LES MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION**

- Président du Conseil d'Administration : M. Joseph DIPITA POKOSSY
- Représentant du PRC : Jean-Marie NKOULOU
- Représentant du PM : M. Antoine Lucien ESSOMBA
- Représentant MINT : Mme Véronique MVENG EVINA
- Représentant ASECNA services : M. TCHAGBELE SADAMBA
- Représentant CCAA : Mme Paule KOKI ASSOUMOU
- Représentant ASECNA : M. MAGNI KOMGUEM
- Représentant MINFI : M. EDIMO Pierre
- Représentant UNITAIR : M. BABA AHMADOU
- Représentant CAMAIR-CO : M. Ernest DIKOUM

**Annexe 9**

**ORGANIGRAMME DE LA SOCIETE « AEROPORTS DU  
CAMEROUN S.A. »**

## **Direction Générale**

- M. OWONA ASSOUMOU Thomas : Directeur Général ;
- M. BEKOLO AHANDZA : Inspecteur Général des Services ;
- M. ABDOURAHMAN SAIDOU : Conseiller Technique n°1 ;
- Mme. BAYIHA Babine : Conseiller Technique n°2 ;
- M. KAMHOUA Theodore : Directeur de l'Exploitation ;
- M. André BIDIAS à MPOM : Directeur de la Comptabilité et Finances ;
- Mme. EDDIA Christina : Directeur des Ressources Humaines ;
- M. René ESSO NGALLE : Directeur des Affaires Générales ;
- M. Mazarin Hervé MINTSA : Directeur de la Qualité, sécurité et Environnement ;
- M. MBOULANA BASSEGA François : Directeur Technique



**Annexe 10: Aéroport de Ngaoundéré**



**Annexe 11 : Aéroport de Garoua**



**Annexe 12 : Aéroport international de Douala**



**Annexe 13 : Aéroport international de Yaoundé- Nsimalen**



**Annexe 14 : Aéroport de Maroua**



**Annexe 15 : Aéroport de Bertoua**



**Annexe 17 : Aéroport de Bamenda**

# Annexe 18 : ORDRES DE MISSION (1)

**ADC**  
*Assemblée Nationale du Cameroun*  
**ETAT DES FRAIS DE MISSION**      OM1809-002434/ADC/DG/DGD/DGDR/SM/aym

**Noms et prénoms** : MFANA MBALLA FABRICE ARTHUR  
**Emploi** : STAGIAIRE EN COMMUNICATION  
**Lieu affectation** : YAOUNDE  
**Se rend à** : YAOUNDE  
**Motif** : PRESENTATION ET COUVERTURE MEDIATIQUE DE L'ATELIER DE REDACTION DU MANUEL QUALITE  
**Référence** : Projet de mission N° MI1809-000913 du 11/09/2018  
**Date de départ** : 12/09/2018  
**Date de retour** : 14/09/2018  
**Nombre de jours** : deux (2) jour(s)  
**Moyen de transport** : BUS PRESTIGE

Obligé par (DG, DGD, DF)  
 Fait à : Yaoundé le

**IMPUTATION BUDGETAIRE**

	Maison	Transport	Divers	Total
N° Compte				
Budgétaire				
Engagé	45 000 x 2	17 000	0	107 000
Montant Mission	90 000	17 000	0	107 000

Le Directeur Général \_\_\_\_\_

**DECOMPTE DES AVANCES**

	Mission	Total
Montant		
Payer par		
Lieu		
Total	107 000	107 000
Signature du bénéficiaire		

**Méthode de règlement:** Acompte  Virement  Comptant  Chèque

Visa DP

## Annexe 19 : ORDRES DE MISSION (2)

  
**Aéroports Du Cameroun**  
**DIRECTION GENERALE**

**ORDRE DE MISSION**  
OM1809-002434/ADC/DG/DGD/DGDR/5M/aymj

<b>Noms et prénoms</b>	:	<b>MFANA MBALLA FABRICE ARTHUR</b> (MFANA)
<b>Emploi</b>	:	<b>STAGIAIRE EN COMMUNICATION</b>
<b>Lieu affectation</b>	:	<b>YAOUNDE</b>
<b>Se rend à</b>	:	<b>YAOUNDE</b>
<b>Motif</b>	:	<b>PRESENTATION ET COUVERTURE MEDIATIQUE DE L'ATELIER DE REDACTION DU MANUEL QUALITE</b>
<b>Référence</b>	:	<b>Projet de mission N° MI1809-000913 du 11/09/2018</b>
<b>Date de départ</b>	:	<b>12/09/2018</b>
<b>Date de retour</b>	:	<b>14/09/2018</b>
<b>Nombre de jours</b>	:	<b>deux(2) jour(s)</b>
<b>Moyen de transport</b>	:	<b>BUS PRESTIGE</b>

*Fait à Yaoundé le 11/09/2018*

**LE DIRECTEUR GENERAL**

## Annexe 20 : **Ordre de mission (3)**

**ADC**  
Ministère de l'Économie  
DIRECTION GÉNÉRALE

### PROJET DE MISSION

**NOM** : MFANA MBALLA FABRICE ARTHUR

**FONCTION** : STAGIAIRE EN COMMUNICATION

**DIRECTION** : GÉNÉRALE

**OBJET** : PRÉSENTATION ET COUVERTURE MÉDIATIQUE DE L'ATELIER DE REDACTION DU MANUEL QUALITÉ

**DURÉE** : DU : 12/09/2018 AU : 14/09/2018 Nombre de jours : 02

**LIEU** : NKOLODOM

**HEBERGEMENT** : Hôtel

**TRANSPORT** : BUS PRESTIGE

**INITIÉ PAR** : DG

**SIGNATURE** : \_\_\_\_\_ **DATE** : \_\_\_\_\_

**ACCORD DU PCA**

\_\_\_\_\_

**OBSERVATIONS** : \_\_\_\_\_