

REPUBLIQUE DU CAMEROUN

Paix – Travail - Patrie

MINISTRE DE L'ENSEIGNEMENT
SUPERIEUR

UNIVERSITE DE YAOUNDE II SOA

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



REPUBLIC OF CAMEROON

Peace - Work - Fatherland

MINISTRY OF HIGHER EDUCATION

UNIVERSITY OF YAOUNDE II SOA

ADVANCED SCHOOL OF MASS
COMMUNICATION (ASMAC)



RAPPORT DE STAGE

**STAGE EFFECTUE A LA CENTRALE NATIONAL
D'APPROVISIONNEMENT EN MEDICAMENTS ET
CONSOMMABLE MEDICAUX ESSENTIELS (CEMAME)
DU 07 JUILLET AU 07 OCTOBRE 2022**

Présenté en vue de l'obtention de la Licence en Sciences et Techniques de
l'Information et de la communication Option : **Communication des organisations**

Présenté par :

MEYE OWONA Sandrine Dalia Darelle

Matricule :

18COO36-R

Sous la Direction de :

Mme MENGUE Chantal Epse BEVOLO

Année académique 2021-2022

AVERTISSEMENT

L'université de Yaoundé II n'entend donner aucune approbation ni improbation aux opinions contenues dans ce rapport de stage. Ces opinions doivent être considérées comme propres à leur auteur.

SOMMAIRE

AVERTISSEMENT	
SOMMAIRE	ii
REMERCIEMENTS	iii
LISTE DES FIGURES ET DES TABLEAUX.....	iv
LISTE DES SIGLES ET ACRONYMES.....	v
INTRODUCTION	1
PREMIERE PARTIE : CONNAISSANCE DE L'ENTREPRISE	2
CHAPITRE I : PRESENTATION DU CENTRE NATIONAL D'APPROVISIONNEMENT EN MEDICAMENTS ET CONSOMMABLES MEDICAUX ESSENTIELS	3
Chapitre II : PRESENTATION DE LA CELLULE DE COMMUNICATION	12
DEUXIEME PARTIE : DEROULEMENT ET EVALUATION DU STAGE..	22
CHAPITRE III : DEROULEMENT DU STAGE.....	23
CHAPITRE IV : EVALUATION DU STAGE	31
CONCLUSION.....	36
ANNEXES.....	37
BIBLIOGRAPHIE.....	38
DOCUMENT D'ENTREPRISE.....	38
COURS THEORIQUES.....	38
REFERENCES	38
TABLE DES MATIERES.....	39

REMERCIEMENTS

« *La valeur d'un homme tient dans sa capacité à donner et non dans sa capacité à recevoir.* ». **Albert Einstein**

Nous tenons à remercier toutes les personnes qui ont contribué à notre formation et au succès de notre stage de participation :

- Le Directeur de l'Ecole Supérieure des Sciences et Techniques de l'Information et de la Communication (ESSTIC), le Pr. **Alice NGA MINKALA**, pour la qualité du personnel enseignant mis à notre disposition, le cadre et la formation offerts.
- L'ensemble du corps enseignant, pour l'encadrement et surtout la qualité de ses enseignements prodigués.
- Monsieur le Directeur Général de la Centrale Nationale d'Approvisionnement en Médicaments et Consommables Médicaux Essentiels, le Dr. **SALIHOU SADOU**, qui nous a donné l'opportunité d'effectuer ce stage académique au sein de sa structure.
- Madame **MENGUE Chantal** Epse **BEVOLO**, cheffe de la Cellule de Communication de la CENAME, pour avoir facilité notre insertion au sein de cette cellule et de la structure en général.
- Nos ami(e)s et notre famille en particulier à mon père **OWONA ALPHONSE** pour son amour inconditionnel et permanent dont nous avons bénéficié.
- Le Dr. **NGONO Basile** et le Pr **ABEGA Moussa** pour leur soutien multiforme dont nous avons bénéficié tout au long de notre parcours.
- Les deux promotions dont nous avons fait partie durant notre parcours : la promotion **THE CHALLENGERS** et la promotion **IMPERIUM** pour la solidarité, l'encouragement dont elles ont fait preuve à notre égard.

LISTE DES FIGURES ET DES TABLEAUX

Tableaux :

Tableau N°1 : Fiche signalétique.....	3
---------------------------------------	---

Figure

<i>Figure 1 : illustration des cibles de la CENAME</i>	16
--------------------------------------------------------------	----

LISTE DES SIGLES ET ACRONYMES

- **CELCOM** : Cellule de Communication et des Relations Publiques ;
- **CENAME** : Centre Nationale d'Approvisionnement en Médicaments et Consommables Médicaux Essentiels ;
- **CI** : Cellule Informatique ;
- **CIAME** : Centrale Internationale d'Approvisionnement en Médicaments Essentiels ;
- **DAF** : Directeur Administratif et Financier ;
- **DAP** : Division des Approvisionnements et des Programmes de santé publique ;
- **DCGI** : Division du Contrôle de Gestion et de l'Information ;
- **DSLVS** : Division des Stocks, de la Logistique et des Ventes ;
- **EPA** : Etablissement Public Administratif ;
- **ESSTIC** : Ecole Supérieure des Sciences et Techniques de l'Information et de la Communication ;
- **LANACOM** : Laboratoire Nationale de Contrôle des Médicaments ;
- **MINFI** : Ministère des Finances ;
- **MINSANTE** : Ministère de la Santé ;
- **PCA** : Président du Conseil d'Administration ;
- **SAGO** : Salon de l'Action Gouvernementale.

INTRODUCTION

L'Ecole Supérieure des Sciences et Techniques de l'Information et de la Communication (ESSTIC) est l'un des établissements qui forme les étudiants dans les métiers de l'information et de la communication. Cette formation s'articule autour de plusieurs filières qui sont : le Journalisme ; la Communication des Organisations ; la Publicité ; l'Edition et Arts graphiques et l'Information Documentaire.

Dans le cadre d'une plus grande adéquation qui consiste à allier la formation à l'insertion professionnelle, la formation des étudiants est axée sur les cours théorique et pratique et est renforcée par des stages en entreprise.

Le stage académique consiste pour chaque étudiant à séjourner dans une entreprise de son domaine de formation. Il est effectué selon l'orientation de l'école. En ce qui concerne les étudiants du niveau 3, ils sont tenus de séjourner dans une entreprise durant trois (03) mois pour un stage dit de participation.

C'est dans ce cadre que nous avons été acceptés par la Centre Nationale d'Approvisionnement en Médicaments et Consommables Médicaux Essentiels (CENAME), pour un stage de participation pendant 03 mois. Durant ce stage, nous avons eu l'opportunité non seulement de nous imprégner des règles de fonctionnement de l'organisation, mais aussi d'intervenir dans l'opérationnalisation de ses activités au sein du service de communication.

Les objectifs de ce stage étaient entre autres : d'approfondir nos connaissances générales et développer notre sens de relations humaines ; acquérir des mécanismes professionnels grâce à la réalisation des tâches de communication effectuées sous la direction de notre encadreur ; développer des relations professionnelles et un esprit d'équipe avec les membres du personnel de cette organisation et mettre en exergue nos performances théorique et pratique. Le présent rapport de stage s'articule autour de deux parties à savoir : la connaissance de l'entreprise ; le déroulement et l'évaluation du stage.

PREMIERE PARTIE : CONNAISSANCE DE L'ENTREPRISE


Dans cette partie, nous allons présenter la structure d'accueil dans laquelle nous avons effectué notre stage de participation. Nous commencerons d'abord à présenter la structure en général et ensuite le service de communication en particulier.

**CHAPITRE I : PRESENTATION DU CENTRE NATIONAL
D'APPROVISIONNEMENT EN MEDICAMENTS ET
CONSOMMABLES MEDICAUX ESSENTIELS**

Dans ce chapitre, il s'agit pour nous de présenter de manière générale l'entreprise. On parlera tour à tour de l'historique, l'évolution et l'organisation fonctionnelle.

SECTION I : HISTORIQUE ET EVOLUTION DE LA CENAME

Tableau N°1 : Fiche signalétique

Désignation	CENAME
Siege social	Rue Rudolph Douala Manga Bell
Statut juridique	Société à capital public avec l'Etat comme unique actionnaire
Domaine d'activité	L'approvisionnement, la gestion et la distribution des produits pharmaceutiques et antirétroviraux en particulier
Signature	La CENAME, leader dans le secteur du produit pharmaceutique.
Date de création	30 juin 2005 par décret présidentiel
Adresse postale :	2170 Messa, Yaoundé-Cameroun
Site web	http://www.cename.c
E-mail	contact@cename.cm
Nombre d'employés	120 employés
Téléphone	(237) 222 23 29 20/222 23 29 22
Fax	222 23 29 23
Capital social	10.000.000.000FCFA
Répartition géographique	Présent au centre Cameroun et en Ngaoundéré
Logo	

Source : document de la cellule de communication et des relations publiques

1. Historique

La CENAME est née des cendres de l'ex ONAPHARM (Office National Pharmaceutique) et de l'ex-CIAME (Centrale Internationale d'Approvisionnement en Médicaments Essentiels). Elle a fonctionné jusqu'au 30 juin 2005 comme un projet bénéficiant de la personnalité juridique issue de la convention tripartite de juin 1996 entre l'Etat du Cameroun, le royaume de Belgique et l'Union Européenne. Sa mise en place s'inscrivait alors dans le cadre de la politique de réorientation des soins de santé primaires.

En 2005, les partenaires au développement de l'Etat du Cameroun insistent sur la nécessité, en accord avec les termes de la convention du 21 juin 1996, de la création d'une structure camerounaise dotée d'une personnalité juridique et d'une autonomie financière. Le Décret N° 2005/252 du 30 juin 2005 consacre ainsi la CENAME comme un établissement public administratif de forme particulière. Quatre années plus tard, ce dernier est modifié et complété par le Décret N° 2009/386 du 30 novembre 2009 faisant de la CENAME un établissement public à caractère technique (art. 2 du Décret N°2018 /501 du 20 septembre 2018). La CENAME fait partie des établissements publics concernés par ces différentes réformes juridiques substantielles au rang desquelles figurent, en bonne place, celles qui portent sur les attributions des organes de gestion, notamment le conseil d'Administration et la Direction Générale ainsi que le décret N° 2019/309 du 19 juin 2019 précisant les modalités d'application de certaines dispositions des lois N° 2017/010 et 2017 /011 du 12 juillet 2017 portant sur le statut général des établissements publics et des entreprises publiques et ce, jusqu'à nos jours, un Etablissement Public Administratif.

2. Evolution

La CENAME a évolué jusqu'au **30 juin 2005**, comme un projet doté de la personnalité juridique issu de la convention tripartite de juin **1996** entre l'Etat du Cameroun, le Royaume de Belgique et de l'Union Européenne. Sa mise en place s'inscrit dans le cadre de la politique de réorientation des soins de santé primaires et a pour objet d'offrir aux structures d'approvisionnement des formations sanitaires des médicaments et dispositifs médicaux essentiels au meilleur rapport qualité/prix.

Avant sa création, au regard des difficultés liées à la gestion peu rigoureuse des structures d'approvisionnement qui l'ont précédées d'une part, et d'autre part en raison de la survenue de la crise économique, le paysage de l'approvisionnement en médicaments n'était guère séduisant : « une disponibilité en médicament non satisfaisante ; une accessibilité difficile pour les populations démunies ».

Les partenaires au développement (Union Européenne, Royaume de Belgique) et l'Etat du Cameroun ont œuvré pour la création d'une Centrale d'Achats sous forme de projet. Les organes de gestion ont été, d'après les statuts provisoires de **juin 2002**, annexes de la convention de création, Conseil de Gestion de la Direction et l'Assemblée Générale des Utilisateurs.

Le projet qui avait une durée de vie initiale de quatre ans (1996-2000) a été reconduit 02 fois pour des durées de mois. Avant le 30 de la dernière phase de juillet à décembre 2005, les partenaires au développement de l'Etat du Cameroun ont insisté sur la nécessité en accord avec les termes de la convention du **21 juin 1996**, de la création d'une structure pérenne doté de la personnalité juridique et de l'autonomie financière. Le **décret 2005/252 du 30 juin 2005** consacre la CENAME comme un établissement public administratif d'une forme particulière.

Ce dernier a été modifié et complété par le décret N° 2009/386 du 30 novembre 2009 qui fait de la CENAME un établissement public administratif doté d'une personnalité juridique et d'une autonomie financière.

SECTION II : ORGANISATION FONCTIONELLE DE LA CENAME

La CENAME est placée sous la tutelle technique du Ministère de la Santé Publique (MINSANTE) et du Ministère des Finances (MINFI). En tant qu'Etablissement Public Administratif (EPA), la CENAME est managée au quotidien par un Directeur Général qui reçoit les grandes orientations élaborées par le Conseil d'Administration, dans le but de réaliser au maximum les missions qui lui sont assignées. La CENAME est administrée par 02 organes statutaires :

- **Un conseil d'administration et ;**
- **Une direction générale.**

I- Le Conseil d'Administration

Mis en place par le Décret du 30 juin 2005 portant nomination des membres du Conseil d'Administration de la CENAME, il est dirigé par un Président du Conseil d'Administration (PCA), Monsieur **ONDOUA Gerald**. Ce dernier est assisté d'un collègue et douze (12) membres. Le Conseil d'Administration peut être convoqué en session extraordinaire sur un ordre du jour précis à la demande de son président ou deux tiers (2/3) de ses membres. Il est composé ainsi qu'il suit :

- Un (01) Représentant de la Présidence de la République ;
- Un (01) Représentant des Services du Premier Ministre ;
- Un (01) Représentant du Ministère de la Santé Publique ;
- Un (01) Représentant du Ministère des Finances ;

- Un (01) Représentant du Ministère de la Recherche Scientifique ;
- Un (01) Représentant du Ministère de l'Economie, de la Planification et de l'Aménagement du territoire ;
- Un (01) Représentant du Ministère du Commerce ;
- Un (01) Représentant du Ministère des Affaires Sociales ;
- Un (01) Représentant de l'Ordre National des Médecins du Cameroun ;
- Un (01) Représentant de l'Ordre National des Pharmaciens du Cameroun ;
- Un (01) Représentant du Personnel.

Le Conseil d'Administration définit, oriente la politique générale de la structure et en évalue la gestion, dans les limites fixées par ses missions et conformément à la réglementation en vigueur. A ce titre, il :

- Définit et oriente la politique générale de la CENAME ;
- Fixe les objectifs et approuve les programmes d'actions annuels ;
- Adopte l'organigramme, le règlement intérieur, le statut du personnel et la grille des avantages du personnel, sur proposition du Directeur Général ;
- Approuve le budget et arrête de manière définitive les comptes et les délais financiers annuels ;
- Fixe la rémunération et les avantages du Directeur Général et du Directeur Général Adjoint ;
- Sanctionne le Directeur Général et le Directeur Général Adjoint conformément à la réglementation en vigueur ;
- Recrute sur appel à candidature, nomme et licencie le personnel d'encadrement sur proposition du Directeur Général ;
- Arrête les procédures de passation des marchés relatifs à l'approvisionnement en médicaments et dispositifs médicaux essentiels dans le strict respect de la réglementation pharmaceutique en vigueur ;

- Exerce un contrôle sur la gestion de la CENAME.

II- La Direction Générale

La Direction Générale est l'organe exécutif de la CENAME. Elle est placée sous l'autorité d'un Directeur Général éventuellement assisté d'un Directeur Général Adjoint. Placée sous la responsabilité du Directeur Général, **Dr. SALIHOU SADOU**, elle est composée de deux (02) concentrations principales : Le Cabinet de la Direction Générale et les Directions Centrales. La Direction Générale met en œuvre au quotidien, la politique du Gouvernement en matière d'approvisionnement et de distribution des médicaments essentiels sur toute l'étendue du territoire national. A ce titre, il est notamment constitué :

1- Le Cabinet de la Direction Générale :

- L'Antenne Interrégionale du Septentrion ;

Le chef de l'Antenne Interrégionale est chargé, dans le ressort territorial de ses régions de rattachement, de l'accomplissement des missions statutaires de la CENAME. L'Antenne Interrégionale comprend :

- Le Service comptable et financier ;
- Le Service de l'exploitation ;
- Le Service des affaires juridiques ;
- Le service du budget et des affaires générales.
- **Le Directeur Général :**
 - Est responsable de la gestion et de l'activité générale de la CENAME, sous l'autorité et le contrôle du Conseil d'Administration à qui il rend compte ;
 - Prépare le budget, les états financiers annuels, les programmes d'action et les rapports d'activité ;

- Prépare les délibérations du Conseil d'Administration ;
- Gère les biens meubles et immeubles, corporels et incorporels de l'établissement, dans le respect de son objet social ; prend en cas d'urgence ou de force majeure, toute mesure conservatoire nécessaire à la bonne marche de la CENAME, à charge pour lui de rendre compte au Conseil d'Administration ;
- Représente la CENAME dans tous les actes de la vie civile et en injustice ;
- Publie un rapport annuel sur l'approvisionnement en médicaments et dispositifs médicaux essentiels.

Depuis le 30 Mai 2011, le Conseil d'Administration de la CENAME a adopté un nouvel organigramme qui affiche cinq directions centrales, une cellule de communication, plusieurs services et autres chargés d'études et de nombreux chefs de bureaux.

- **Service d'Appui au DG**

Il est chargé de :

- De traiter et archiver le courrier "Arrivée et Départ", suivre les affaires confidentielles et courantes concernant directement le Directeur Général ;
- Assurer le secrétariat des réunions présidées par le Directeur Général et en archiver les procès-verbaux ;
- Préparer les réunions et voyages du Directeur Général.

2- Les directions centrales

Pour l'accomplissement de ses missions, la Direction Générale dispose de :

- **La Direction Administrative et Financière (DAF)**

Elle a pour mission principale l'élaboration et le suivi de l'exécution du budget en liaison avec la division chargée du contrôle financier. Elle comprend :

- Le service des Ressources Humaines ;
 - Le service du Budget et des Affaires Générales ;
 - Le service de Comptabilité et de Finance ;
 - Le service Juridique et Contentieux ;
 - Le Secrétariat du Directeur Général ;
 - Le Bureau du Courrier ;
 - Le Bureau de la Documentation et des Archives.
- **La Direction des Approvisionnements et des Programmes de santé publiques (DAP)**

Ce département est chargée de :

- Mettre en œuvre la politique d'approvisionnement en produits pharmaceutiques ;
 - Organiser et coordonner les activités liées au processus d'approvisionnement en produits pharmaceutiques ;
 - Gérer les produits de santé publique, notamment leur prise en charge ou leur acquisition, le cas échéant.
- **La Direction des Stocks, de la Logistique et des Ventes (DSLTV)**

Elle a pour mission de :

- Mettre en œuvre la politique de stockage, de la logistique et des ventes de la CENAME ;
- Etablir des prévisions de ventes en produits pharmaceutiques ;

- Veiller à la conservation des stocks de produits pharmaceutiques en respect des bonnes pratiques de stockage ;

- **La Division du Contrôle de Gestion et de l'Information (DCGI)**

Il s'agit dans cette division de :

- Assister le Directeur Général pour l'élaboration et le suivi de la mise en œuvre des plans de développement, des programmes d'actions et des budgets annuels ainsi que des projets de la CENAME ;
- Gérer les moyens et le système informatique de la CENAME ;
- Concevoir et mettre en œuvre le schéma directeur informatique.

Chapitre II : PRESENTATION DE LA CELLULE DE COMMUNICATION

Dans ce chapitre, il s'agit pour nous de présenter l'environnement du service dans lequel nous avons effectué notre stage.

Section I : ORGANISATION ET MISSIONS

Placée sous l'autorité d'un chef de cellule, la cellule de communication est chargée :

- Mettre en œuvre la stratégie de communication de la CENAME dont elle participe à l'évaluation ;
- De la conception et mise en œuvre des supports de communication ;
- Elle assure la communication sur les évènements des autres divisions ;
- Organiser les manifestations (séminaires, forums, foires, assemblées générales...) visant à promouvoir l'image et les produits de la CENAME auprès de sa clientèle ;
- Concevoir et développer des outils modernes de communication au sein de la CENAME (presse en ligne, site WEB, pages sur les réseaux sociaux ...) ;
- De la rédaction des rapports.

Section II : DESCRIPTION DE LA PRATIQUE DE LA COMMUNICATION AU SEIN DE LA CENAME

La communication d'une entité commence par son identité organisationnelle. Celle-ci se décline à travers un ensemble d'éléments qui facilite

l'identification de ladite entité. Ses éléments incluent l'ensemble de la signalétique de la structure, ses missions et ses ressources humaines.

1- Identité visuelle

a. **Nom** : Centrale Nationale d'Approvisionnement en Médicaments et consommables Médicaux Essentiels en abrégé CENAME.

b. **Logo** :



Le logotype est un ensemble de représentation symbolique et graphique d'une marque ou d'une entreprise. Il permet d'identifier une entreprise et de la différencier de ses concurrents. Facilement lisible et identifiable, le logotype apparait comme un outil indispensable à la communication. Le logotype de la CENAME est constitué de la carte du Cameroun qui symbolise les liens entre la patrie et les citoyens, dont les métiers à l'intérieur sont une manifestation concrète afin d'affirmer l'égal engagement de notre pays au service public, ainsi qu'à la mise en œuvre de la politique pharmaceutique nationale, en matière d'approvisionnement en médicaments et dispositifs médicaux essentiels. Le serpent enroulé autour du bâton de médecin encore appelé le caducée ou la coupe d'Hygie, est un symbole fort qui représente les pharmacies en général.

d. **L'enseigne** :

La CENAME possède une enseigne, sur la face avant de leur grand portail vert. C'est une longue enseigne composée du logo de la structure et des couleurs

du drapeau camerounais, des inscriptions « Centrale Nationale d'Approvisionnement en Médicaments et Consommable Essentiels » (en français et en anglais), en dessous Direction Générale avec leur adresse email, l'adresse du site et les différents numéros de l'entreprise.

e. **La charte graphique :**

La charte graphique est un document qui contient des signes graphiques qui constituent l'identité graphique d'une organisation. Elle met en exergue les recommandations d'utilisation et les caractéristiques des différents éléments graphique (logos, couleurs, polices, typographies, symboles) qui peuvent être utilisés sur différents supports de communication de l'entreprise. Les différentes couleurs qui composent cette charte sont :

- **La couleur verte** : est la couleur qui représente le mieux le secteur pharmaceutique parce qu'elle évoque l'espoir, l'espérance, l'attention, la confiance et la sécurité. Il représente un symbole de croissance, de santé et de stabilité ;
- **La couleur orange** : elle caractérise le côté dynamique de l'entreprise et convient parfaitement à certains produits médicaux qui procurent l'énergie ;
- **Le jaune** : qui met en avant la maturité de l'entreprise dans le domaine d'approvisionnement en médicaments pharmaceutiques.

2- LES PUBLICS CIBLES

Il existe autant de publics cibles que de parties prenantes dans une organisation. Le public est par définition l'ensemble d'individus distincts ayant un intérêt commun que visent les communications d'une organisation avec qui elle échange. Avec le temps, la notion de public a laissé place à celle de parties prenantes. Les parties prenantes peuvent se définir comme étant un groupe de personnes pouvant être affecté par les actions d'une organisation.

Elles peuvent être internes ou externes à l'organisation. Les parties internes étant des membres de l'organisation ou associés, les parties externes font partie de l'environnement direct de l'organisation. (Fournisseurs, institutions financière, partenaires...). On aura donc pour la structure, la classification suivante :

a- Les publics internes :

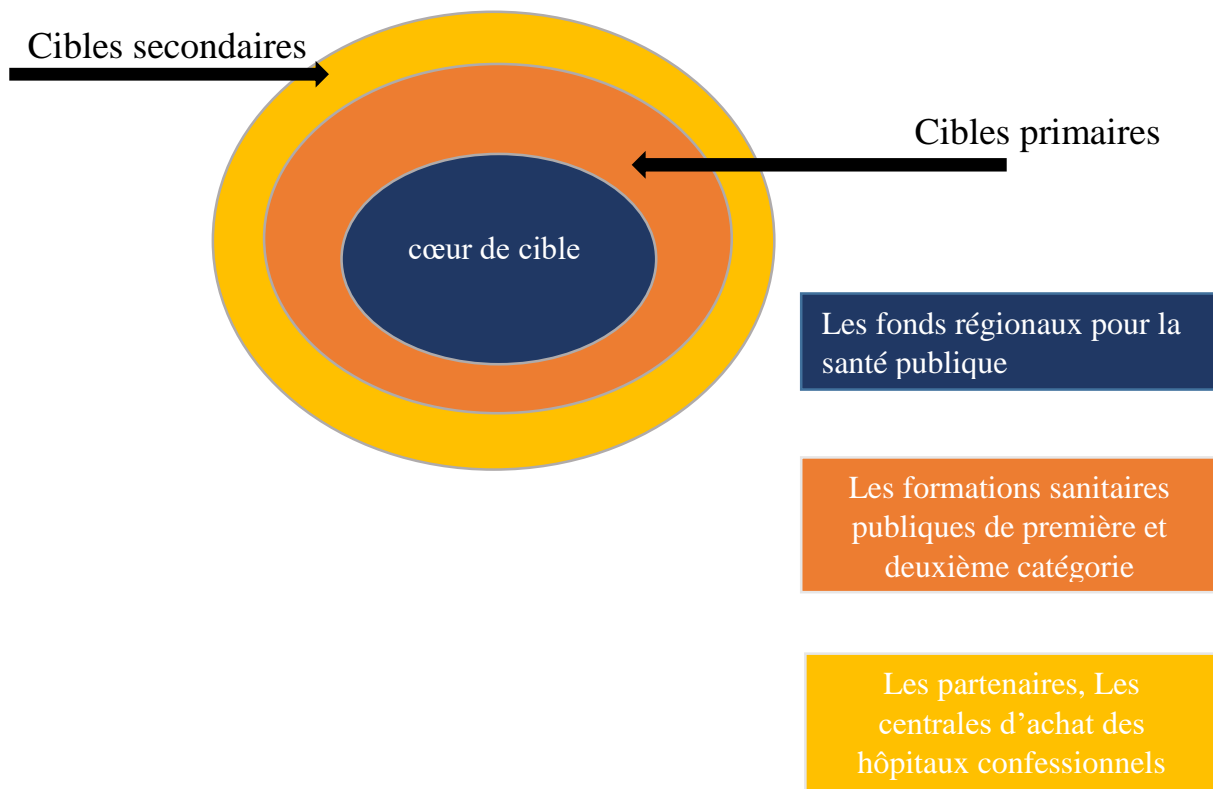
Les publics internes de la Centrale Nationale d'Approvisionnement en Médicaments et Consommables Essentiels sont des personnes qui participent chaque jour à l'avancement de cette institution. Ce public est composé d'employés d'une part et des membres du Conseil d'Administration d'autre part.

- **Les employés :** cette catégorie de public interne peut être divisée en deux sous catégories à savoir le personnel permanent (cadres) et le personnel non permanent (techniciens de surface). Elle englobe les employés de la structure qui travaillent sous contrat, dont la période est limitée. Tandis que le personnel pour sa part regroupe l'ensemble des personnes rattachées à la structure.
- **Les membres du Conseil d'Administration :** ce sont des membres de la CENAME nommés par décret du Président de la République, choisis parmi les personnes de la nationale camerounaise, reconnues pour leur intégrité, la rectitude morale et leur expertise dans le domaine de la communication sociale. Ils ne peuvent être assimilés aux employés mais intègre toutefois des publics internes de l'institution.
- **Les pouvoirs publics :** les pouvoirs publics comprennent la Présidence de la République et le Gouvernement du Cameroun. La Présidence de la République détentrice du pouvoir exécutif, est considérée comme public interne.

b- Les publics externes :

Les cibles de communication varient en fonction des domaines d'activité et objectifs de communication. Dans cette variété de publics externes, la structure interagit avec :

- 3- Les Fonds Régionaux pour la Promotion de la Santé ;
- 4- Les centrales d'achats des hôpitaux confessionnels ;
- 5- Les partenaires ;
- 6- Les formations sanitaires publiques de premières et de deuxièmes catégories (les grands hôpitaux d'Etat).



Source : Auteur de document

Figure 1 : illustration des cibles de la CENAME

3- LES MOYENS ET OUTILS DE COMMUNICATION UTILISES

Dans le but de mieux communiquer en interne comme en externe la CENAME utilise les moyens hors média et media.

a. En communication interne

La communication peut se définir comme la transmission des informations entre un émetteur et un récepteur à travers un canal avec possibilité de feedback.

Pour ce qui est de la communication interne, elle recherche l'adhésion du personnel aux valeurs, vision et culture de l'entreprise. Elle a aussi pour objectif de créer une cohésion entre les membres du personnel. Selon **Thiery LIBAERT** : « elle est la composante d'un système global d'organisation des flux d'informations et d'échanges visant un équilibre informationnel et relationnel. Sa particularité réside moins dans les techniques de communication utilisées que dans la cible visée, soit l'ensemble des salariés d'une entreprise, et dans les objectifs particuliers qui sont poursuivis ». *La communication Interne des entreprises. 7^{ème} Edition DUNOD* par **Nicole D'ALMEDA** et **Thiery LIBAERT**.

Les formes de communication pratiquées au sein de l'organisation sont :

- **La communication ascendante** : c'est une communication qui par de la base des salariés pour remonter vers la hiérarchie. Celle-ci permet aux salariés d'exprimer leurs points de vue sur un sujet et de proposer des solutions sur les problèmes de travail.
- **La communication descendante** : elle part du haut de la hiérarchie pour atteindre les employés. C'est une communication qui a pour but d'informer, d'expliquer, de convaincre et de faire adhérer le personnel sur une décision.

La communication interne épouse plusieurs moyens et outils de communication. Aussi bien classiques qu'innovants, pour atteindre les objectifs cités en amont :

- **Les réunions :**

Les réunions au sein de la structure se tiennent en fonction des circonstances : crises, mise au point en prélude à un évènement ou une réunion de coordination. Ces réunions sont généralement présidées par le Directeur Général Adjoint, chaque mardi. La réunion de coordination se tient en salle de réunion avec autour de la table les directeurs et la responsable de la cellule de communication, question de passer en revue les dossiers en cours et de faire un point sur les différents départements et leurs activités. Pour ce qui est des réunions entre les employés d'un même département, elles sont faites dans le but de transmettre des dossiers ; de briefier, de débriefier et de nommer les responsables de projet ; et parfois pour résoudre certains problèmes qui seraient survenus au sein dudit département.

- **Les séminaires :**

Prix comme outils de management, ce sont des rencontres organisées dans le but d'optimiser la cohésion d'équipe tout en stimulant la motivation des collaborateurs. La CENAME organise et participe quelque fois à un certain nombre de séminaires qui se déroulent à l'intérieur ou à l'extérieur de l'entreprise. Ce dernier doit remplir plusieurs rôles et objectifs. Parmi les séminaires les plus courants, le séminaire de stage d'imprégnation des coordonnateurs pédagogique se tient généralement avant les formations des appelés et volontaires avec pour objectif de faire une mise au point avec les différents directeurs et sous-directeurs pour une bonne formation et un séminaire de formation qui consiste à organiser des sessions pédagogiques qui ont en même temps pour but de fédérer les membres.

- **Un groupe WhatsApp :**

Le groupe WhatsApp est un groupe de messagerie instantané qui permet d'échanger instantanément et à distance grâce à internet. Avec l'arrivée des

nouvelles technologies de l'information, les méthodes de travail ont et continuent d'évoluer. Afin de permettre aux membres de la CENAME de rester en contact pour la bonne réalisation des travaux, un groupe WhatsApp a été créé pour l'ensemble du personnel de la structure.

- **Des rapports d'activités :**

C'est un résumé récapitulatif des actions et résultats des activités menées par la CENAME sur une période donnée. Il présente ainsi le déploiement de l'entreprise et les activités effectuées par cette dernière. L'entreprise le rédige pour le compte du management ou pour son propre archivage à des fins de suivi des progrès, stagnation ou régression des performances au cours du temps.

- **Les comptes rendus :**

Dans la même lancée que les rapports d'activités, le compte rendu de réunion est un condensé des activités. Ils se font généralement après chaque réunion tenue au sein de la structure.

- **Les entretiens individuels :**

A ce niveau il est question des entretiens en tête à tête entre la hiérarchie et le personnel. Ils permettent de discuter sur l'évaluation d'un travail. Ils permettent aussi de personnaliser un message.

- **Le journal d'entreprise ;**

Il présente les activités de l'entreprise et ses actualités ; il valorise son personnel et fait part de sa raison d'être, en mettant un accent sur la formation et la motivation des membres du personnel.

- **Le babillard :**

Situé au sein du bâtiment principal, ce support de communication sert à afficher des informations ou actualités en rapport avec l'entreprise susceptible d'intéresser les employés ainsi que sur les nouveaux produits disponibles.

La communication externe des organisations vise le grand public, les acteurs sociaux, les médias, les acteurs administratifs et divers milieux associatifs. Elle est pratiquée dans le but de faire connaître et apprécier l'organisation, bâtir un capital sympathie. Elle comprend entre autres moyens, supports et outils de communication : les relations publiques, l'évènementiel, le marketing direct.

- **Les supports imprimés :**

Les supports tels que la chemise à rabat et le dépliant promeuvent son image et ses services, mais surtout permettent au public d'être mieux informé sur la structure. Le magazine institutionnel rejoint également cette catégorie de supports.

- **Le site web :**

Le Centre Nationale d'Approvisionnement en Médicaments et consommables Médicaux Essentiels est dotée d'un site web qui lui permet de communiquer sur lui à l'endroit de ses publics externes. Malheureusement, ce site n'est pas actualisé.

- **L'affichage :**

L'affichage se fait lors des campagnes menées par l'entreprise. Il affiche des banderoles.

- **Les évènements :**

Les évènements sont une vitrine de communication qui crée un contact avec le public. Ils incluent principalement des séminaires, la participation aux salons (SAGO, PROMOTE).

- **Les Médias Télévisés et Radio :**

Utiliser les médias est un moyen de véhiculer les messages de la structure grâce aux multiples scènes de presse et débats organisés.

- **Les réseaux sociaux :**

Les réseaux sociaux représentent en somme un maillon important dans la stratégie globale de la communication d'une institution. La page Facebook de la CENAME (consultée le 13/09/2022 à 11 : 06) totalise 777 mentions « j'aime » et 814 abonnés. Aujourd'hui les pages Facebook sont l'un des premiers outils numériques vers lesquels les entités se tournent pour se faire voir au public. Malheureusement, ils sont peu exploités par l'entreprise.

DEUXIEME PARTIE : DEROULEMENT ET EVALUATION DU STAGE

Dans cette seconde partie de notre travail, nous retraçons de manière détaillée notre séjour à la CENAME. Nous revenons sur notre première journée au sein de la structure et sur les tâches que nous avons effectuées durant ces trois (03) mois.

CHAPITRE III : DEROULEMENT DU STAGE

Ce chapitre est exclusivement consacré au déroulement de notre stage au sein du Centre Nationale d'Approvisionnement en Médicaments et consommables Médicaux Essentiels qui s'est déroulé du 07 juillet au 07 Octobre 2022.

SECTION I : IMPREGNATION ET ENCADREMENT

I- IMPREGNATION

1.1. Accueil

L'imprégnation est une phase importante dans le processus d'intégration d'un stagiaire dans une organisation. C'est l'articulation phare du déroulement de la première journée de stage. Elle contribue à la familiarisation de l'évaluation avec son nouvel environnement professionnel. Notre stage au sein du Centre National d'Approvisionnement en Médicaments et consommables Médicaux Essentiels a débuté le 07 juillet 2022 à 08 heures précises. A cet effet, nous avons été accueillis par Mme OLINGA ZANG Nadette, chef de service des Ressources Humaines. Celle-ci nous a conduits au bureau de M. MEYENGA Alexandre, Directeur Administratif et Financier de la CENAME qui nous a souhaité une chaleureuse bienvenue. Ensuite elle nous a conduit dans son bureau et nous a demandé de nous présenter.

Après cet échange avec M. MEYANGA Alexandre, Mme KOUNOU Odile nous a conduits au bureau du DGA M. Ibrahim BOUKAR qui nous a souhaité une bienvenue. Il nous a invités à travailler comme des stagiaires dynamiques dans nos domaines respectifs. Par ailleurs, il nous a interpellé sur le fait qu'un stage académique devrait être bénéfique et avantageux pour la structure

et le stagiaire, c'est donc ainsi que nous avons été invités à être innovants dans nos différentes propositions tout au long de notre stage au sein du Centre National d'Approvisionnement en Médicaments et consommables Médicaux Essentiels. « Cependant, il faut nous séduire afin que votre séjour marque nos esprits de façon positive » : dit-il.

Après cette séance d'échange avec Mme KOUNOU Odile, elle nous a installés dans un bureau où elle nous a présenté à d'autres stagiaires. Le tour des services terminé, nous avons rencontré Mme MENGUE Chantal Epse BEVOLO chef de la cellule de communication qui nous a demandé de nous présenter et de saisir nos motivations et attentes en ce qui concernait le choix de notre lieu de stage. Une fois installés dans notre bureau, nous avons pris connaissance des documents qui nous avait été remis (livret d'accueil et brochure). Ces documents nous ont permis d'approfondir nos connaissances sur notre nouvel environnement de travail. Le soir venu, nous nous sommes rendus au bureau de madame MENGUE pour discuter de nos motivations et attentes en ce qui concernait le choix de notre lieu de stage. A la suite de cela notre encadreur nous a demandé nos impressions générales (de l'accueil à notre installation et relativement à nos observations). A la fin de cet entretien et sur les mots de notre encadreur : « bienvenue au Centre National d'Approvisionnement en Médicaments et consommables Médicaux Essentiels », notre stage venait effectivement de commencer et notre première journée venait de se terminer. Il était alors 15h45 à notre montre.

1.2. Visite guidée

Lors de notre visite, nous avons constaté que de l'extérieur, le bâtiment de l'entreprise donne l'impression d'être divisé en deux parties bien distinctes. L'enceinte regorge plus de neuf bâtiments. Deux sont en étage. Le flan du ré de chaussée est occupé par l'unité de la communication et de la cellule informatique.

A l'opposé, se trouve la Direction des Stocks, de la Logistique et des Ventes (DSLVS) ; ainsi que, le service du courrier. Sur le parcours qui mène au troisième bâtiment, le personnel traverse deux autres bureaux. Le premier abrite d'un côté la Direction des Approvisionnements et des Programmes de santé publique (DAP) et de l'autre, la Direction du Contrôle de Gestion et de l'Information (DCGI). Pendant ce temps, le quatrième bâtiment, loge le bureau du Directeur Général Adjoint (DGA). Il côtoie la salle de réunions. Le compartiment d'en face abrite la Direction des Affaires Financières (DAF). Le dernier est celui réservé à la haute hiérarchie de la structure. A gauche, le cabinet du Président du Conseil d'Administration (PCA) et à droite celui du Directeur Général (DG). Le cadre est agréable et adéquat pour le travail avec une logistique conséquente.

C'est un air conditionné qui circule dans les locaux. Ils sont éclairés par des lustres et des lampes ordinaires. Tous les bureaux sont équipés de mobiliers de bureaux, des desktops. Par ailleurs, le personnel de l'entreprise s'informe soit à travers des postes téléviseurs installé et/ou des récepteurs radio. Les responsables notamment à partir des sous-directeurs sont munis des téléphones pour garder un contact facile avec l'ensemble des collaborateurs ou de la hiérarchie et même avec des usagers. Toujours dans l'ordre de la logistique, l'entreprise est dotée d'un générateur pour palier à des éventuelles coupures de courant électrique ; de deux grandes réserves d'eau pour besoins y afférentes.

2. ENCADREMENT

2.1. Ambiance générale

Quelques jours après notre arrivée, nous étions déjà imprégnés du fonctionnement de la CENAME et particulièrement de celui de la cellule de communication. Ces connaissances nous ont données plus d'aisance à évoluer au sein des services et auprès des employés de la structure.

La première chose qui marque tout stagiaire qui franchit les pas de la CENAME, est la simplicité des personnes qui incarnent l'entreprise. Ce sont des compétents qui troque quand besoin est, leurs vestes de professionnels strictes contre celles d'ainés compréhensifs et chaleureux. Difficile de se sentir frustré au milieu de ces professionnels qui inspirent le respect en restant ouvert à la moindre préoccupation.

Au grand bonheur de tous, les pauses représentaient un véritable moment de liberté de détente. Durant cette pause, nous stagiaires prenions quelques fois nos distances avec les responsables, ceux-ci se faisaient le plaisir de nous inviter quelques fois à partager un repas dans certains restaurants des environs. Quand ce n'était pas le cas, les intrigues allaient de bon train, même à notre endroit. Entre stagiaires, la collaboration mêlée à une bonne sympathie donnait du ton lors de nos séances de travail quotidien.

2.2. Encadrement

Dès notre arrivé, nous avons été affectés à la cellule de communication. A cet effet, nous avons pour encadreur madame MENGUE Chantal Epse BEVOLO, chef de la CELCOM. Elle nous a expliqué les règles de fonctionnement du stage à la Cellule de Communication.

Pour nous stagiaires, le travail débutait à 8h 30 pour s'achevé à 16h allant du lundi au vendredi. La pause allait de 12h à 13h ; toutefois certaines activités nécessitaient des heures supplémentaires.

Madame MENGUE est assistée au quotidien par mademoiselle Daniel WEIMPE avec qui nous avons beaucoup échangé et travaillé. L'encadrement consistait à nous montrer le fonctionnement de l'entreprise en général et le travail à la cellule de communication en particulier. Nous traitons des dossiers qui étaient corrigé par Mlle Daniel WEIMPE, nous faisons le plus souvent les rapports de synthèse des réunions et bien d'autres taches détaillées en aval. Pour

assurer le suivi de nos travaux, ils étaient corrigés par l'encadreur susmentionné, puis envoyés au chef de cellule qui apposait sa griffe ou donnait son accord. En cas de besoin nous nous rapprochions du chef de la cellule pour des clarifications sur certains détails qui nous échappaient lors de l'exécution des tâches. Le climat de travail était un climat de confiance mutuelle, qui a permis aux encadreurs de nous confier certaines tâches et pour nous de les exécuter au mieux.

Cet encadrement nous a permis de bénéficier tant sur le plan professionnel que sur le plan personnel. Ceci, à travers des conseils pratiques qui nous ont été prodigué tout au long de notre stage. Chaque entretien avec notre chef et d'autres chefs de département notamment ceux du DAP et du DAF représentait une nouvelle occasion d'apprendre à travers des séances de briefing. Nos responsables profitaient de ces occasions pour nous faire de critiques constructives en vue de l'amélioration de nos travaux.

SECTION II : ACTIVITES DU STAGE

1. TACHES EFFECTUEES

A- Rédaction du rapport de la réunion de coordination

Les rapports sont des comptes rendu plus ou moins détaillés d'une activité effectuée. Nos encadreurs nous assignaient à la rédaction de comptes rendus à la suite de certaines réunions de coordination hebdomadaires qui se sont tenu le mardi 06 septembre en salle de conférence.

B- La mise à jour du livret d'accueil

Le livret d'accueil est document important qui permet au personnel et aux visiteurs de mieux connaître l'entreprise. Il présente l'historique, l'organigramme, le fonctionnement, les objectifs, les valeurs, la fiche d'identification et les clients propres à l'entreprise.

La mise à jour du livret d'accueil de la CENAME a représenté pour nous une tâche aussi ardue qu'intéressante. A partir des multiples documents que la cellule a mis à notre disposition, nous avons pu bien réaliser cet outil. Ceci s'est fait bien évidemment à l'aide de nos collègues stagiaires et sous la conduite de madame MENGUE.

C- Rédaction d'une note à Monsieur le Directeur Général de l'entreprise pour expression de besoins à l'occasion de la visite des magasins dans le cadre de l'élaboration de son plan de relance.

La CENAME accueillera le vendredi 02 septembre 2022 à 08 heures, l'équipe de travail des services du Premier Ministre qui procèdera à la visite des magasins dans le cadre de l'élaboration de son plan de relance de ses activités. « A cette occasion, nous venons solliciter votre accord dans la perspective de contacter un restaurateur qui se chargera de la pause-café qui est estimée à 100 000 (cent mille) Fcfa hors-taxes, dont (20 personnes x 5000). ».

D- La participation à la réalisation du magazine interne, CENAME Mag

Nous avons été confrontés à un exercice d'interview pour la rédaction du nouveau magazine. Notre encadreur nous a demandé d'aller interviewer tous les sous directeurs de chaque division, il était question pour nous de retranscrire mot pour mot ce que nous avons enregistré lors de nos différents échanges.

E- Production de la fiche de mise en œuvre des recommandations

A l'occasion de l'examen du niveau de mise en œuvre des recommandations, il nous a été demandé de rédiger les fiches de recommandation de chaque responsable de l'entreprise pour leur niveau de mise en œuvre ainsi que le délai d'exécution. Ce travail nécessitait de la concentration et de la rigueur pour que chaque cadre puisse bien voir son niveau de mise en œuvre.

F- Elaboration des feuilles de présence

A l'occasion de la clôture de de chaque séance de travail avec les responsables du Fond Mondial (FM) et du Comité National de Lutte contre le SIDA (CNLS). Nous avons été assignés à produire des feuilles de présence, pour faire état de la présence de tout un chacun.

2. TACHES EFFECTUEES PAR INITIATIVE PERSONNELLE

A- Traitement des lettres de demande de stage

Durant notre séjour au sein de la CENAME, des lettres de stage ne cessaient de pleuvoir et bon nombre de ses stagiaires n'arrêtaient de venir suivre leurs dossiers. Dans l'inconfort de les voir revenir à tout bout de champ, nous avons pris l'initiative de traiter leurs demandes de stage afin que le Directeur Général puisse les valider et y poser sa signature.

B- La création des groupes WhatsApp (CENAME Infos et CENAME FAM)

Le groupe WhatsApp permet d'interagir avec les différents membres de l'entreprise et aussi envoyer des informations importantes. Durant notre séjour nous avons constaté que la CENAME n'en avait pas. Grace à nos collègues stagiaires nous avons pu les mettre sur pied.

C- Accompagnement de nouveaux stagiaires

Le Centre Nationale d'Approvisionnement en Médicaments et consommable Médicaux Essentiels a ouvert ses portes à plusieurs stagiaires. Bon nombre d'entre eux ont rejoint la structure peu après nous. Dans cet environnement nouveau, ceux-ci ont très souvent eu besoin de conseils et d'orientations. Endossant la casquette « d'ainés », nous nous sommes fait un plaisir d'apporter des éclaircissements à la moindre préoccupation de nos collègues. Nous avons été jusqu'à la correction de leur rapport de stage, une

activité qui nous a permis entre autre d'améliorer notre propre travail de fin de formation.

D- La saisie des documents

Nous avons tout au long de notre stage saisi des documents à la demande de notre encadreur. Il s'agissait de saisir ledit document, le remettre à l'encadreur afin qu'elle le relise et le stocke dans une clé USB.

CHAPITRE IV : EVALUATION DU STAGE

Chaque immersion au cœur d'une organisation est une nouvelle opportunité d'apprentissage. C'est dans cette optique que nous pouvons affirmer que le stage académique effectué à la CENAME nous a été d'un apport considérable, tant sur le plan personnel que sur le plan professionnel. Au début de chaque stage, académique ou professionnel, le participant se fixe des objectifs à atteindre. Nous ne saurons ainsi présenter nos acquis du stage sans toutefois rappeler nos objectifs de départ de manière précise, ceux-ci consistaient à :

- Se familiariser et intégrer l'organisation et le fonctionnement du Centre National d'Approvisionnement en Médicaments et consommables Médicaux Essentiels ;
- Participer aux différentes activités de l'entreprise ;
- Faire une observation de la situation de communication de la structure. Ceci grâce aux aptitudes reçus en cours, qui nous permettra à la fin de proposer un projet professionnel qui viendra aider à optimiser l'efficacité de la CENAME en termes de communication sur ses activités.

Suivant nos objectifs, nous avons réalisé plusieurs activités au Centre National d'Approvisionnement en Médicaments et consommable Médicaux Essentiels. Au fil du temps, ils nous ont permis d'acquérir certaines compétences que nous présentons qu'il suit.

SECTION I : APPORTS DU STAGE

1. Sur le plan professionnel

❖ Enrichissement du carnet d'adresse :

Au sein même de la structure, nous avons fait la connaissance de plusieurs membres du personnel par-là. Nous avons pu agrandir notre réseau de connaissances. De plus, nous avons noué de nouvelles relations avec d'autres

stagiaires et des responsables de l'entreprise tout en augmentant notre capacité à communiquer.

❖ **Gestion des relations interpersonnelles**

Il était question à ce niveau d'être capable de tempérer notre caractère et d'être plus à l'écoute des personnes avec lesquels nous collaborions, de pouvoir travailler en équipe tout en tenant compte des différences que nous avons avec le reste de l'équipe.

❖ **Fonctionnement de l'institution**

Il était important pour nous d'être en contact avec la pratique de la communication au sein du centre national en approvisionnement afin de diversifier l'expérience professionnelle afin de mieux ajuster notre réalisation professionnelle. A cet effet, l'un de nos objectifs de stage était de nous familiariser avec l'environnement de la CENAME et comprendre les pratiques du milieu. C'est un terrain où se mêlent travail, stress, fou rire et un brin de désaccord quelque fois. Dans cette ambiance particulière, notre stage nous a permis de développer notre sens de la curiosité, de l'écoute et de la discipline. Mais surtout de la discrétion.

2. Sur le plan personnel

❖ **Gestion des relations humaines**

Elle constitue un facteur déterminant dans l'activité de communication. L'un des atouts d'un professionnel de la communication est la gestion des relations humaines. Au cours de notre stage de participation à la CENAME, nous avons eu une nouvelle occasion d'améliorer nos capacités de gestion de la relation interpersonnelle. C'est-à-dire être capable de tempérer notre caractère et d'être plus à l'écoute des personnes avec lesquelles nous collaborions, de pouvoir travailler en équipe tout en tenant compte de nos différences.

❖ **L'affirmation de soi**

Le stage de participation représente en quelque sorte un portail vers le monde professionnel car il vient achever la formation du cycle licence. C'est au cours de ce stage que l'apprenant a la possibilité de démontrer son savoir-faire. A ce stade, il est important pour chacun de savoir s'exprimer, de cultiver l'esprit d'initiative et surtout de savoir défendre son point de vue et ses propositions. Dans cet environnement professionnel qui abrite des professionnels de divers domaines, nous avons appris à nous affirmer, y compris avec nos collègues stagiaires.

SECTION II : DIFFICULTES RENCONTREES

Au cours de notre stage de participation nous avons rencontrés quelques difficultés entre autres :

- L'adaptation aux horaires et méthodes de travail de l'entreprise s'est avéré difficile tout au long des premières semaines ;
- L'éloignement du lieu : le lieu du stage et notre domicile se trouvaient aux deux extrémités de la ville ce qui rendait nos allées et retours très difficile sur le plan financier comme logistique tout au long du stage ;
- L'absence de nos encadreurs pendant deux (02) semaines ;
- Manque de matériel de bureaux : la cellule de communication de l'entreprise ne disposait pas d'assez de matériels de travail dans ses locaux, deux ordinateurs dont un ordinateur pour la directrice de la cellule et une seule machine pour cinq (05) stagiaires que nous étions au sein de ce service, ce qui nous a très souvent ralenti dans l'accomplissement des tâches qui nous étions confiées.

SECTION III : LIMITES ET SUGGESTIONS

1. LIMITES

- Sur le plan de la communication : nous sommes rendus compte après de nombreuses recherches que l'image de la CENAME souffrait d'un problème financier, les comptes Facebook, Tweeter et le site web ne sont pas d'actualités ;
- Orientation difficile de l'entreprise vue l'absence de la signalétique ;

2. Suggestions

Le stage effectué au sein de l'entreprise du Centre National d'Approvisionnement en Médicaments et consommables Médicaux Essentiels nous a permis de constater certaines failles dans le fonctionnement de la structure. Au regard des observations faites, nous pouvons formuler les recommandations suivantes en vue de l'amélioration dudit système :

- **Réaménagement du site internet de l'entreprise**

L'entreprise du Centre National d'Approvisionnement en Médicament et consommables Médicaux Essentiels possède un site internet qui contient plusieurs informations utiles relatives au fonctionnement de la structure. Néanmoins, c'est attristant de constater que la plateforme est statique. Les informations datent de longtemps, ce qui provient d'un problème de mise à jour. Aussi, le site n'est pas visuellement séduisant. De nos jours les sites internet sont à l'ère du numérique, ils incarnent les premiers outils de visibilité des organisations modernes dans le monde numérique et incontournable pour la communication externe. Alors actualiser la plateforme de la CENAME tant sur le volet informationnel que visuel, devient impératif.

- **Privilégier l'utilisation des nouveaux médias**

Selon le philosophe et sociologue *Marshall MC Luhan (The medium is the message, 1967)*, le monde par l'influence des médias modernes est devenu aujourd'hui un village planétaire. Par conséquent, il est difficile d'exister dans cet espace sans passer par les canaux virtuels qui en sont à l'origine. Internet en général et les réseaux sociaux en particulier, offrent de multiples possibilités de se mettre en valeur. Il suffit de trouver ce qui est adapté pour un besoin précis. Facebook représente une opportunité de communiquer sur soi, à l'endroit d'un large public. Il permet grâce à des opinions particulières d'évaluer sa présence sur les médias et les retombées en termes de visibilité. Twitter pour sa part se situe entre un réseau social et un réseau professionnel. Il permet d'avoir une vision globale de son environnement, même qu'il offre la possibilité de communiquer et d'échanger au sujet de thématiques variées. Quant à Instagram, il donne l'opportunité aux utilisateurs de se partager leurs expériences et moments de vie postant des photos et de courtes vidéos. Pour finir, YouTube avec la création d'une chaîne web qui devient pourrait rendre plus concret l'interaction entre l'entreprise ses publics, à travers des vidéos qui cadrent avec son champ d'action. Ces quatre (04) réseaux sociaux incarnent la base du monde visuel. De ce fait il est primordial de ne pas négliger dans la mise en place de la stratégie de communication de la CENAME.

- **La mise sur pied de nouveaux panneaux signalétiques dans l'agence à proximité de ses locaux et renouveler l'enseigne lumineuse de l'entreprise**

En effet, les différentes divisions du Centre National d'Approvisionnement en Médicaments et consommables Médicaux Essentiels sont difficilement identifiables. Parce que l'identité visible est nécessaire pour une bonne réputation de la structure un nouveau panneau de signalisation serait approprié pour une bonne visibilité externe.

CONCLUSION

Nous avons présenté et analysé dans ce rapport, la pratique de la communication au Centre National d'Approvisionnement en Médicament et consommable Médicaux Essentiels (CENAME),

A cet effet, la CELCOM de l'entreprise s'active dans la réalisation des objectifs de la structure qui sont collés à sa vision. Elle communique amplement en interne pour la cohésion et l'esprit d'équipe du personnel car l'image de marque de l'institution est le reflet de l'atmosphère de travail interne de l'entreprise. En outre, elle communique efficacement sur toutes informations pour l'atteinte de ses objectifs.

Cependant, elle gagnerait à orienter aussi sa communication sur la promotion de la relance de ses activités et surtout afin de regagner la confiance de ses clients statutaire et partenaire. Ce séjour, nous a permis de comprendre les subtilités de la communication dans une institution de service public et, de nous faire notre propre opinion sur la communication d'une institution publique.

Soucieux de remplir le cahier des charges soumis par l'Ecole Supérieure des Sciences et Techniques de l'information et de la communication, et désireux d'apporter notre contribution à l'atteinte des objectifs fixés en termes de notre communication, nous avons soulevé quelques points qui méritent d'être améliorés par un meilleur suivi des actions de communication de la CENAME.

De ce stage académique, qui a aussi été pour nous une école de la vie, nous avons tiré de précieuses leçons qui nous seront utiles pour le métier que nous sommes appelés à embrasser d'ici peu.

ANNEXES

- Organigramme ;
- Livret d'accueil de l'entreprise ;
- Note à l'attention de Monsieur de Directeur Général ;
- Interview des Sous-Directeurs pour la rédaction du nouveau magazine interne ;
- Compte rendu de la réunion relative au suivi des litiges de la relance des activités impliquant la BEAC
- Rapport de réunion de coordination

BIBLIOGRAPHIE

- Marie-Hélène WESTPHALLEN et Thiery LIBAERT, *Communication externe des entreprises*, Dunod 3^{ème} édition, Paris 2011 ;
- Marie-Hélène WESTPHALLEN et Thiery LIBAERT, *Communicator*, Dunod 2006 ;
- Le plan de communication, définir et organiser votre stratégie de communication, Thiery LIBAERT, Dunod. 5^{ème} édition 2017 ;
- La communication interne, Stratégie et techniques : Jean-Marc DECAUDIN, Jacques IGALENS, avec la collaboration de Stéphane WALLER, Dunod, 2^{ème} éd, 2009 ;
- Rapport de stage effectué au Ministère de la Communication, par Michel MEMONG TABI, NOVEMBRE 2019.

DOCUMENT D'ENTREPRISE

- Journal institutionnel du *service d'approvisionnement infos*.

COURS THEORIQUES

- Dr Corine ESSE, Gestion d'une Cellule de Communication, ESSTIC-Communication des Organisations III, 2022 ;
- Monsieur Roger TAAKAM, Relation Presse, ESSTIC-Communication des Organisations III 2022 ;
- Dr Basile NGONO, Méthodologie de rapport de stage, ESSTIC-Communication des Organisation III 2022.

REFERENCES

- Nicole D'ALMEIDA et Thiery LIBAERT, la Communication Interne des Entreprises, 7^{ème} Edition, DUNOD ;
- Marshall McLuhan, *The medium is the message*, 1967.

TABLE DES MATIERES

AVERTISSEMENT	
SOMMAIRE	ii
REMERCIEMENTS	iii
LISTE DES FIGURES ET DES TABLEAUX.....	iv
LISTE DES SIGLES ET ACRONYMES	v
INTRODUCTION	1
PREMIERE PARTIE : CONNAISSANCE DE L'ENTREPRISE.....	2
CHAPITRE I : PRESENTATION DU CENTRE NATIONAL D'APPROVISIONNEMENT EN MEDICAMENTS ET CONSOMMABLES MEDICAUX ESSENTIELS	3
SECTION I : HISTORIQUE ET EVOLUTION DE LA CENAME	3
Tableau N°1 : Fiche signalétique.....	3
1. Historique.....	4
2. Evolution.....	5
SECTION II : ORGANISATION FONCTIONELLE DE LA CENAME	6
I- Le Conseil d'Administration	6
II- La Direction Générale	8
1- Le Cabinet de la Direction Générale :	8
2- Les directions centrales	9
Chapitre II : PRESENTATION DE LA CELLULE DE COMMUNICATION	12
Section I : ORGANISATION ET MISSIONS	12
Section II : DESCRIPTION DE LA PRATIQUE DE LA COMMUNICATION AU SEIN DE LA CENAME	12

1- Identité visuelle.....	13
a. Nom : Centrale Nationale d’Approvisionnement en Médicaments et consommables Médicaux Essentiels en abrégé CENAME.	13
b. Logo :.....	13
d. L’enseigne :	13
e. La charte graphique :	14
2- LES PUBLICS CIBLES	14
a- Les publics internes :	15
b- Les publics externes :	16
<i>Figure 1 : illustration des cibles de la CENAME</i>	16
3- LES MOYENS ET OUTILS DE COMMUNICATION UTILISES	17
a. En communication interne.....	17
DEUXIEME PARTIE : DEROULEMENT ET EVALUATION DU STAGE ..	22
CHAPITRE III : DEROULEMENT DU STAGE	23
SECTION I : IMPREGNATION ET ENCADREMENT.....	23
I- IMPREGNATION	23
1.1. Accueil.....	23
1.2. Visite guidée	24
2. ENCADREMENT	25
2.1. Ambiance générale	25
2.2. Encadrement	26
SECTION II : ACTIVITES DU STAGE.....	27
1. TACHES EFFECTUEES	27
A- Rédaction du rapport de la réunion de coordination	27

B-	La mise à jour du livret d'accueil.....	27
C-	Rédaction d'une note à Monsieur le Directeur Général de l'entreprise pour expression de besoins à l'occasion de la visite des magasins dans le cadre de l'élaboration de son plan de relance.....	28
D-	La participation à la réalisation du magazine interne, CENAME Mag	28
E-	Production de la fiche de mise en œuvre des recommandations.....	28
F-	Elaboration des feuilles de présence.....	29
2.	TACHES EFFECTUEES PAR INITIATIVE PERSONNELLE.....	29
A-	Traitement des lettres de demande de stage	29
B-	La création des groupes WhatsApp (CENAME Infos et CENAME FAM).....	29
C-	Accompagnement de nouveaux stagiaires	29
D-	La saisie des documents	30
CHAPITRE IV : EVALUATION DU STAGE		31
SECTION I : APPORTS DU STAGE		31
1.	Sur le plan professionnel	31
<input type="checkbox"/>	Enrichissement du carnet d'adresse :	31
<input type="checkbox"/>	Gestion des relations interpersonnelles	32
<input type="checkbox"/>	Fonctionnement de l'institution.....	32
2.	Sur le plan personnel	32
<input type="checkbox"/>	Gestion des relations humaines	32
<input type="checkbox"/>	L'affirmation de soi.....	33
SECTION II : DIFFICULTES RENCONTREES		33
SECTION III : LIMITES ET SUGGESTIONS.....		34

1. LIMITES..... 34

2. Suggestions 34

CONCLUSION 36

ANNEXES 37

BIBLIOGRAPHIE 38

DOCUMENT D'ENTREPRISE 38

COURS THEORIQUES..... 38

REFERENCES 38

TABLE DES MATIERES 39