

Sommaire.....	1
Avertissement.....	3
Dédicace.....	4
Remerciements.....	5
Liste des tableaux.....	6
Liste des abréviations, sigles et acronymes.....	7
Introduction.....	8
<b>CHAPITRE I : PRÉSENTION DU CADRE INSTITUTIONNEL DE LA SOCIÉTÉ NATIONALE D'ÉLECTRICITÉ.....</b>	<b>9</b>
SECTION I : CONNAISSANCE GÉNÉRALE DE LA SNE.....	9
A. Historique de la société nationale d'électricité.....	9
B. Statut juridique de la SNE.....	11
C. Principales activités de la SNE.....	11
D. Organisation et fonctionnement de la SNE.....	12
SECTION II : IDENTITÉ VISUELLE DE LA SNE.....	15
A. Nom de l'entreprise.....	15
B. Logotype de la société.....	15
C. Couleurs de la SNE.....	15
D. Fiche signalétique de la SNE.....	16
SECTION III : STRATÉGIE D'ENTREPRISE.....	16
A. Vision.....	16
B. Missions.....	16
C. Valeurs.....	17
D. Objectif.....	17
SECTION IV : CATÉGORIES DES CLIENTS DE LA SNE.....	18
<b>CHAPITRE 2 : ETAT DES LIEUX DE LA COMMUNICATION.....</b>	<b>19</b>
SECTION I : PRÉSENTATION DU SERVICE DE COMMUNICATION DE LA SOCIÉTÉ NATIONALE D'ELECTRICITÉ (SNE).....	19
SECTION II : PRATIQUE DE LA COMMUNICATION A LA SNE.....	21
A. La communication interne.....	21
B. La communication externe.....	23
<b>CHAPITRE III : DEROULEMENT DU STAGE.....</b>	<b>27</b>
SECTION I : ACCUEIL ET ENVIRONNEMENT DE STAGE.....	27
A. Accueil.....	27
B. Environnement de stage.....	28
SECTION II : LES TÂCHES EFFECTUÉES.....	28
A. Tâches relevant de la communication interne.....	28
B. Tâches relevant de la communication externe.....	30
SECTION III : LES AUTRES TÂCHES EFFECUÉES.....	35
A. Gestion des courriers.....	35
B. Édition et impression et photocopie des documents.....	36
C. Transmissions des documents d'un bureau à un autre.....	36

<b>CHAPITRE 4 : EVALUATION DU STAGE.....</b>	<b>38</b>
SECTION 1 : APPORTS DU STAGE ET DIFFICULTES RENCONTREES..	38
A. Apports du stage.....	38
B. Difficultés rencontrées.....	39
SECTION II : REMARQUES ET SUGGESTIONS.....	41
A. Remarques.....	41
B. Suggestions.....	41
CONCLUSION.....	42
RÉFÉRENCES.....	43
ANNEXES.....	44
TABLE DE MATIÈRES.....	45

**AVERTISSEMENT**

L'Université de Yaoundé II, SOA, n'entend donner aucune approbation ou improbation aux opinions contenues dans ce document. Ces opinions doivent être considérées comme propres à leur auteur.

## **DÉDICACE**

Je dédie ce rapport à mon père et à ma mère pour leur soutien inconditionnel et multiforme.

### REMERCIEMENTS

Alors que nous commençons la rédaction de ce rapport, nous nous rappelons qu'il est absolument important pour nous d'adresser nos sincères remerciements à l'ensemble des personnes qui, de près ou de loin, ont contribué à la réalisation de ce travail académique.

D'abord, nous tenons à remercier le Pr **Alice NGA MINKALA**, Directeur de l'École Supérieure des Sciences et Techniques de l'Information et de la Communication (ESSTIC), pour l'opportunité qu'elle nous a donnée d'apprendre au côté des professionnels à travers ce stage académique qui était en totale adéquation avec nos aspirations professionnelles. Nous tenons également à témoigner à l'ensemble des enseignants de l'ESSTIC toute notre gratitude pour la formation qu'ils nous ont donnée durant ces trois années.

Nos remerciements vont également à l'endroit du Directeur Général de la Société Nationale d'Électricité (SNE), Monsieur **Nathaniel DOLMIA**, représenté à Moundou par le Chef d'Exploitation régionale (CE), Monsieur **MAHAMAT ISSA RACHID**. Ce fut un grand privilège, à la fois bonheur et honneur d'apprendre dans un environnement aussi accueillant. A nos encadreurs, Monsieur **MOUBARACK SOUGOUR MOUSTAPHA**, Monsieur **MAHAMAT SALEH** et Madame **Brigitte MIAGOTA** nous disons sincèrement merci pour leur disponibilité, leurs conseils, leurs orientations, leur écoute et le partage de leur expertise. Toutes nos reconnaissances à l'endroit de tous les employés de la SNE, exploitation régionale de Moundou, pour leur accueil chaleureux, leur courtoisie et leur professionnalisme. Nous remercions particulièrement Monsieur **BERO Félix** et Madame **Émilienne** pour toute l'aide qu'ils nous ont apportée dans la réalisation de nos travaux.

À toute la famille et particulièrement à nos parents, Maman **Ivonne MEKURINGOTO** et papa **Elie HINIMBI**, nous ne vous remercierons jamais assez. Sans vous, ce travail n'aurait pas été possible pour bien de raisons. Merci pour votre soutien inconditionnel.

Merci du fond du cœur à toutes les personnes que nous n'avons pas nommées ici mais qui nous ont aidés durant cette période particulièrement importante.

**LISTE DES TABLEAUX**

- 1- Fiche synthétique de la SNE.....
- 2- Les moyens de communication de la SNE.....

## **LISTE DES ABREVIATIONS, SIGLES ET ACRONYMES**

**AG** : Assemblée Générale

**BEAC** : Banque des États de l’Afrique Centrale

**BT** : Basse tension

**CCCE** : Caisse Centrale de Coopération Économique

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

**GC** : Gros clients

**MCT** : Manufacture des Cigarettes du Tchad

**ONG** : Organisation Non Gouvernementale

**RCA** : République Centrafricaine

**SA** : Société Anonyme

**SEEAEF** : Société d’Énergie Électrique de l’Afrique Équatoriale Française

**SEEE** : Société Équatoriale d’Énergie Électrique

**SHB** : Société Hydraulique Bouali

**SNE** : Société Nationale d’Électricité

**STE** : Société Tchadienne d’Eau

**STEE** : Société Tchadienne d’Eau et d’Électricité

### **INTRODUCTION**

Le stage peut être défini comme une période de travail au près des professionnels, effectué à des fins de formation et faisant partie intégrante d'un cursus scolaire ou de l'enseignement supérieur. À l'École Supérieure des Sciences et Techniques de l'Information et de la Communication (ESSTIC), le stage est un exercice académique obligatoire pour tous les étudiants. Les étudiants de troisième année, aspirant à l'obtention d'une licence en Sciences et Techniques de l'Information et de la Communication doivent effectuer un stage de participation au sein d'une organisation de leur choix et d'en rédiger un rapport qui sera présenté lors des soutenances publiques organisées à cet effet. C'est ainsi que du 1<sup>er</sup> septembre au 30 octobre 2022, nous avons effectué un stage au sein de la Société Nationale d'Électricité, exploitation régionale de Moundou. Il est donc question de rédiger un rapport qui rend compte du déroulement de cette période d'insertion professionnelle qui a duré deux mois au service commercial et communication de l'exploitation régionale de la Société Nationale d'Électricité du Tchad. Trois grandes parties sont consacrées à ce rapport de stage. La première partie présente la structure d'accueil, la deuxième s'intéresse aux tâches effectuées durant ce stage et la dernière partie apporte une évaluation critique à cette période d'insertion professionnelle.



# CHAPITRE I : PRÉSENTATION DU CADRE INSTITUTIONNEL DE LA SOCIÉTÉ NATIONALE D'ÉLECTRICITÉ

## SECTION I : CONNAISSANCE GÉNÉRALE DE LA SNE

### A. HISTORIQUE DE LA SOCIÉTÉ NATIONALE D'ÉLECTRICITÉ

La Société Nationale d'Électricité a subi des transformations et des restructurations à plusieurs reprises ; la dernière en date est celle du 03 Avril 2010. Elle était au départ la Société de l'Énergie Électrique de l'Afrique Équatoriale Française (SEEAEF). Créée en Avril 1949 à Brazzaville au Congo, la SEEAEF avait pour objectif, la production, le transport et l'utilisation de l'énergie électrique. Suite à une assemblée générale extraordinaire, la SEEAEF procède à une nouvelle dénomination et dévient SEEE (Société Équatoriale d'Énergie Électrique).

Très rapidement, le Congo et le Gabon se dotent chacun d'une Société d'eau et d'électricité, le Tchad et la RCA décident par la suite de créer à leur tour une entreprise autonome d'Énergie.





Les Assemblées Générales extraordinaires successives du 12 et 24 décembre 1968 accordent l'ensemble des biens, des droits et obligations relatifs aux exploitations de la RCA et du Tchad à des sociétés nouvellement créées. C'est dans cette optique que la SHB (Société Hydraulique Bouali) fut créée pour la RCA et la STEE (Société Tchadienne d'eau et d'électricité) pour le Tchad. La STEE avait pour mission la production, le transport, la distribution d'eau et d'électricité sur toute l'étendue du territoire Tchadien. Cette nouvelle entreprise commença ses activités avec un capital de 238 000 000 FCFA souscrit par la STEE et l'État Tchadien.

Dès 1974, l'État Tchadien et la STEE envisagent une fusion de la société et les régies d'eau et d'électricité pour simplifier et rendre plus efficace la

gestion d'eau et d'électricité dans le Pays. Mais, c'est seulement en date du 01 novembre 1983 que le projet de fusion devient effectif. Le 28 Septembre 1985, la Société Tchadienne d'Énergie Électrique prend officiellement le nom de la Société Tchadienne d'Eau et d'Électricité.

La STEE de N'Djamena et les régies d'eau et d'électricité des provinces mettent en commun leur système de gestion qui était jusque-là autonome dans chaque centre. La nouvelle entreprise a vu son capital augmenter de 238 millions à 4 989 490 000 FCFA, réparti entre l'État Tchadien à 81,3% et la Caisse Centrale de Coopération Économique (CCCE) à 18,7%. La STEE jouit d'un monopole de production, de transport, de distribution et de la commercialisation de l'énergie électrique et de l'eau sur toute l'étendue du territoire Tchadien depuis 1985 jusqu'au 03 Avril 2010, date à laquelle s'est tenue une assise par Conseil d'Administration de la STEE qui entrainera la scission de la STEE en SNE (Société Nationale d'électricité) et en STE (Société Tchadienne d'Eau).

Ainsi devenue une société opérant uniquement dans le domaine de l'énergie électrique, la SNE a un capital d'un milliard de FCFA et sa mission consiste à réaliser et à exploiter des ouvrages nécessaires à la production, le transport, la distribution et la commercialisation de l'électricité sur le plan National. Contrairement à la STE, la SNE est située dans 14 villes du Tchad notamment : N'Djamena, Moundou, Doba, Sarh, Abéché, Koumra, Bongor, Massaguet, Massakory, Bol, Mao, Faya, Biltine et Amdjaras. La SNE Tchad est répartie en quatre grandes exploitations qui sont :

-  Exploitation de N'Djamena
-  Exploitation de Moundou
-  L'exploitation de Sarh
-  Exploitation d'Abéché

## **B. STATUT JURIDIQUE DE LA SNE**

La SNE est une société Anonyme (SA) au capital d'un milliard de FCFA, constituée des actions réparties entre les actionnaires. Officiellement, la SNE est régie par la loi du 24 Juillet 1966 complétée par l'ordonnance n°006/PR/84 du 12 Avril 1984 et inscrite au registre de commerce sous le n°9/B/85. Son siège social est à N'Djamena.

## **C. PRINCIPALES ACTIVITÉS DE LA SNE**

De la Direction Générale aux différents centres d'exploitation provinciaux, la SNE réalise trois (03) principales activités à savoir :

### **1. LA PRODUCTION DE L'ÉLECTRICITÉ**

Pour la production, la SNE dispose de plusieurs groupes électrogènes de très bonne qualité et dont l'entretien est assuré par le Chef Central accompagné des agents de ladite société. Pour garantir la continuité des activités, le carburant est assuré par le Gouvernement Tchadien, la SNE étant une entreprise publique à caractère commercial. En plus du carburant, le Gouvernement offre également des groupes à la société en cas de besoin. C'est le cas d'un groupe électrogène offert par le Président du Conseil Militaire de Transition (PCMT) il y'a quelques mois. Après la production, le service de la distribution prend le relai pour alimenter les clients.

### **2. LA DISTRIBUTION DE L'ÉLECTRICITÉ**

Étant la deuxième activité phare de la société, la distribution est assurée par un Contremaitre qui travaille avec une équipe constituée de Techniciens et de physiciens qualifiés. Le service de distribution a pour mission d'implanter les poteaux électriques, d'installer les compteurs chez les consommateurs qui en font les commandes, mais aussi de prendre des mesures qui s'imposent aux clients qui ne se sont pas acquittés de leurs obligations pécuniaires. Le service de distribution alimente les clients en électricité à travers les postes. Il travaille pour rétablir les câbles brûlés ou les poteaux emportés par le vent. Ceux qui travaillent au service de distribution sont appelés les agents du réseau.

### **3. LA COMMERCIALISATION DE L'ÉNERGIE**

La commercialisation comme son nom l'indique, consiste à mettre à la disposition des consommateurs l'énergie déjà produite au niveau de la centrale. Le service de commercialisation est assuré par le Chef du service commercial, accompagné d'une équipe composée de deux sections à savoir : la facturation et le recouvrement. Ce service a pour rôle, d'assurer la gestion de la clientèle et la commercialisation de l'énergie électrique. C'est ainsi que l'énergie est vendue à toute la population, aux entreprises publiques, parapubliques et privés et aux établissements commerciaux. À côté de la vente principale de l'énergie, la SNE commercialise également les produits tels que : les câbles électriques, les poteaux et bien d'autres.

Chaque consommateur de l'énergie de la SNE, reçoit régulièrement à la fin de chaque mois, une facture dont le montant est proportionnel à sa consommation. Ces factures sont établies conformément aux indexes relevés sur les compteurs des clients en présence de ceux-ci. Le paiement se fait à la caisse de la SNE, toujours au service commercial.

### **D. ORGANISATION ET FONCTIONNEMENT DE LA SNE**

La SNE qui, dans sa politique de fonctionnement, souhaite faire du Tchad un Pays indépendant et riche en électricité a implanté et installé ses branches dans les quatre villes principales du Tchad et d'autres villes à savoir : N'Djamena, Abéché, Moundou et Sarh. La Société Nationale d'Électricité fournit d'énormes efforts au quotidien pour faire du Tchad, un Pays totalement autonome en matière d'énergie électrique. C'est dans ce sens qu'elle a mis sur pied le projet « électricité à gaz ». Pour atteindre son objectif principal, la SNE dispose de plusieurs services.

#### **1. SERVICE CENTRAL**

Dans l'objectif de satisfaire les consommateurs, le service central produit en grande quantité l'énergie électrique et la met à la disposition du service de

distribution. Le service central exerce ses activités grâce à des équipements adéquats (groupes électrogènes entre autres). Ce service est dirigé par un chef de service, communément appelé Chef central. Ce dernier est accompagné des agents.

### **2. SERVICE RÉSEAU**

Dirigé par un contremaitre, le service réseau gère la distribution de l'énergie de la société en suivant les souscriptions des clients qui sont faites auprès du service commercial. Le service central produit une quantité importante de l'énergie et le service réseau assure la distribution. Après le devis, le service réseau assure les travaux d'installation, de devis, de branchement ainsi que l'entretien branchement et le nettoyage du compteur.

### **3. MISSION DE RECOUVREMENT**

Le service de recouvrement est dirigé par un chef de section. Ce dernier veille à ce que : les quittances soient payées, tous les clients soient identifiés, qu'il n'y ait pas de fraude d'électricité dans les quartiers et que tous les clients respectent leurs engagements.

### **4. SERVICE ADMINISTRATIF**

Agissant en étroite collaboration avec le service de comptabilité, le service administratif, s'occupe de la gestion du personnel de ladite société. Il a pour principaux rôles de :

- ❖ Coordonner les activités et orienter la réalisation des activités du personnel ;
- ❖ Commander et contrôler la réalisation ;
- ❖ Signer et ordonner le paiement des salariés ;
- ❖ Opérer un suivi sur les travaux réalisés ;
- ❖ Appliquer les règles du droit de travail selon la législation en vigueur ;
- ❖ Promouvoir la sécurité sociale du personnel ;
- ❖ Veiller à une gestion optimale de la carrière de chaque employé ;

- ❖ Faire respecter le règlement intérieur de la société et le code de déontologie ;
- ❖ Procéder aux formalités de recrutement, d'embauche, de licenciement en respectant le manuel de procédure de la société ;
- ❖ Accorder les congés aux employés, donner l'autorisation pour les cas sociaux ;
- ❖ Signer tous les documents qui sortent de la SNE vers d'autres sociétés ou vers les institutions publiques et parapubliques.

### **5. SERVICE DE COMPTABILITÉ**

Le service de comptabilité est dirigé par un chef comptable. Ce dernier est accompagné d'un assistant comptable et d'un caissier principal. Il a pour objectif d'enregistrer les opérations comptables et financières, décentraliser chronologiquement les données comptables et financières selon la procédure d'encaissement des créances. Le chef comptable gère :

- ❖ Le portefeuille client ;
- ❖ Le magasin.

À travers ces deux services, le comptable a la probabilité de contrôler les entrées et les sorties des stocks. Il travaille en étroite collaboration avec le Chef d'Exploitation tout en respectant l'ordre hiérarchique.

Le service de comptabilité dispose de certaines pièces telles que : les factures clients, fiches de paiement de salaire et la demande de règlement journalier d'encaissement.

### **6. SERVICE COMMERCIAL**

Constitué d'un bureau de gestion de la relation-client et d'un bureau de facturation, le service commercial est géré par un chef commercial accompagné d'un agent commercial (facturier) qui s'occupe des activités commerciales et d'une responsable de la relation-client. Il assure la gestion de la clientèle. L'agent commercial travaille en collaboration avec la responsable de la relation-

client pour établir les devis, les factures de consommation des clients, les demandes de branchement, les avis de coupure et les remises. En plus de cela, l'agent commercial assure l'établissement des factures de consommation d'électricité sur la base des données informatisées et préalablement calculées. Il classe les quittances des abonnés par catégories et par tournées.

## **SECTION II : IDENTITÉ VISUELLE DE LA SNE**

### **A. Nom de l'entreprise**

De Société d'Énergie Électrique de l'Afrique Équatoriale Française (SEEAEF) à Société Tchadienne d'Eau et d'Électricité, en passant par la Société d'Énergie Électrique Équatoriale, la société tchadienne qui a pour cœur de métier la production, le transport, la distribution et la commercialisation de l'électricité porte depuis 2010 le nom de **Société Nationale d'Électricité**.

### **B. Logotype de la société**


Le logo de la SNE est de type monogramme associé à un symbole. Il est constitué des initiales du nom de l'entreprise, C'est-à-dire S.N.E pour Société Nationale d'Électricité. La lettre N est surplombée du symbole de la puissance qui renseigne sur le domaine d'activité de la société.



### **C. Couleurs de la SNE**

Société commerciale à capitaux publics, la Société Nationale d'Électricité utilise les couleurs nationales du Tchad, c'est-à-dire le **bleu**, le **jaune** et le **rouge**. Bien qu'étant une entreprise commerciale, les missions qu'elle porte lui sont assignées par l'État tchadien qui se voit ainsi représenté par elle dans ce secteur. C'est une société d'État qui porte les valeurs de la République.

## D. Fiche synthétique de la SNE

Nom de l'entreprise	Société Nationale d'Électricité (SNE)
Statut juridique	Société Anonyme
Directeur général	Dolmian Nathaniel
Siège social	N'djaména
Année de création	1949
Capital	1 000 000 000 FCFA
Boite postale	BP : 186 Ndjamena Tchad
Téléphone	22 52 23 42
Mail	<a href="mailto:sne.tchad@gmail.com">sne.tchad@gmail.com</a>
Activités	Production, transport, distribution et commercialisation de l'énergie
Logo	
Couleurs	Bleu, jaune et rouge

*Tableau 1 : Fiche signalétique de la SNE TCHAD*

## SECTION III : STRATÉGIE D'ENTREPRISE

### A. Vision

Principal levier et force motrice du secteur de l'énergie électrique, la SNE Tchad a pour vision de fournir une énergie fiable en offrant un service de qualité à tous ses clients et en étant un modèle de gouvernance dans le secteur de l'énergie en Afrique.

### B. Missions

- ❖ Répondre à la demande croissante en électricité tout en fournissant une énergie fiable et sécurisée ;



- ❖ Offrir un service de qualité et faciliter l'accès à l'électricité au plus grand nombre ;
- ❖ Dynamiser la relation client par des innovations et des expériences positives ;
- ❖ Protéger le public à travers la sensibilisation sur les dangers du courant électrique ;

### C. Valeurs

Dans ses interactions avec ses parties prenantes, la SNE s'appuie sur des valeurs fortes qui traduisent sa vision et ses missions. Les principales valeurs de la SNE sont :

- ❖ **Engagement** : être mobilisé et animé d'une force positive pour travailler avec dévouement et professionnalisme, en mettant le client au centre des priorités ;
- ❖ **Intégrité** : c'est le fil conducteur de toutes les activités de la SNE. Elle commence par l'implication de tout le personnel et parties prenantes de la SNE ;
- ❖ **Respect** : travailler chez SNE, c'est respecter la diversité des points de vue, les valeurs humaines et la dignité des membres de cette société.
- ❖ **Cohésion** : pour réussir, la SNE doit mobiliser l'ensemble de son corps social dans un même esprit d'équipe afin de faire de ses activités une source durable de progrès pour tout le pays et d'épanouissement pour le personnel.

### D. OBJECTIF

Le taux d'accès à l'électricité au Tchad est l'un des plus faibles au monde avec seulement 6% environ. L'objectif de la SNE est d'atteindre un taux d'accès de plus de 50% dans les 10 prochaines années et de permettre ainsi au dernier des tchadiens d'avoir accès à l'électricité.

#### **SECTION IV : CATÉGORIES DES CLIENTS DE LA SNE**

En fonction des clients et des puissances souscrites, la Société Nationale d'Électricité fait une répartition par catégories qui se présente comme suit :

- ❖ **Les particuliers en BT** : ce sont ceux qui ont souscrit pour l'usage domestique à faible puissance. Ceux-ci utilisent les compteurs à deux fils appelé monophasé.
- ❖ **Les forces motrices en BT** : ils utilisent l'électricité pour une grande activité avec des machines de haute tension tels que : les ateliers de soudure, les boulangeries, les garages, les moulins etc.
- ❖ **Les commerciaux en BT** : ce sont les clients qui utilisent l'électricité à des fins commerciales. Il s'agit notamment des établissements commerciaux tels que : les snacks bars, les auberges, les alimentations, les clubs de cinéma etc.
- ❖ **Les gros clients en BT** : ils possèdent plusieurs polices. il s'agit des sociétés telles que la BEAC, la mairie, les parcs automobiles, les Hôtels, les ONG, Express Union et les deux opérateurs de téléphonie mobile, Moov Africa et Airtel Tchad;
- ❖ **Les moyennes tensions** : ce sont les usines tels que : Brasserie Tchad, la MCT et la Coton Tchad ;
- ❖ **Les agents de la SNE bâtiment** : ce sont les employés de la SNE, STE, STEE retraités. Ceux-ci utilisent l'électricité à la charge de la SNE.
- ❖ **L'administration** : ce sont les institutions administratives comme les ministères, les hôpitaux publics, les établissements publics, etc.

## CHAPITRE 2 : ETAT DES LIEUX DE LA COMMUNICATION

*Le présent chapitre fait l'état des lieux de la communication et comporte deux sections. La première présentera le service de communication à travers ses missions et la seconde s'intéressera à la pratique de la communication au sein de la Société Nationale d'Électricité.*

### **SECTION I : PRÉSENTATION DU SERVICE DE COMMUNICATION DE LA SOCIÉTÉ NATIONALE D'ÉLECTRICITÉ (SNE)**

Garant de l'image de marque de la Société Nationale d'Électricité (SNE), le service de communication est placé sous la supervision de la direction générale. Plusieurs missions sont assignées à ce service, la principale étant la valorisation de l'image de la Société Nationale d'Électricité. Afin d'accomplir les missions qui lui sont assignées, le service de communication effectue quotidiennement plusieurs tâches répertoriées et énumérées dans le listing ci-après :

- **Conception et organisation d'événements internes et externes (réunions, salons professionnels, ateliers de formation, conférences de presse, etc.)** : la Société Nationale d'Électricité privilégie la formation et le renforcement de capacité de ses employés. C'est pour cette raison qu'elle organise souvent des ateliers pour mieux former son personnel et ainsi accroître sa productivité. Outre ces événements internes, d'autres événements sont organisés en externe pour mieux informer les publics externes des évolutions au sein de la SNE. Le service communication a donc pour mission de concevoir et d'organiser ces événements.
- **L'élaboration des communiqués de presse** : outil incontournable des Relations presse, le communiqué de presse est souvent utilisé par la

Société Nationale d'Électricité pour informer la presse locale et nationale des activités et des évènements nouveaux qui sont liés à la vie de celle-ci.

- **La conception et réalisation des supports de communication** : c'est une des missions incontournables qui sont très souvent assignées au service de communication. Le service communication de la SNE, dans le cadre de l'accomplissement de ses missions, conçoit et élabore la stratégie de communication qui se matérialise par la production des supports de communication adaptés à chaque problème méthodiquement identifié en amont.
- **Création de contenu et animation des plateformes numériques** : les réseaux sociaux et d'autres plateformes de communication digitale font partie des moyens de communication privilégiés de la SNE. Le service de communication se charge de concevoir les supports tels que les visuels, les capsules et d'animer les plateformes de réseautage telles que Facebook, Youtube et bien d'autres canaux digitaux pour répondre au besoin en communication de son public.
- **La gestion du protocole** : en cas d'évènement, le service de communication est chargé non seulement de le concevoir et de l'organiser, mais aussi de gérer le protocole.
- **Gestion de la relation-client** : le service communication assure également la gestion de la relation avec les clients (abonnés). Concrètement, il s'agit d'accueillir, d'écouter, d'orienter et de suivre le client dans le processus de la gestion de son compte client et de s'assurer qu'il ait les meilleures qualités de service.
- **La gestion de la RSE de la SNE** : le service de communication a également pour mission de gérer la Responsabilité Sociétale de l'Entreprise qui est une des formes de communication utilisées par la Société Nationale d'Électricité. Ce service se charge de proposer des

activités dans ce sens et d'élaborer la stratégie de communication y afférente.

### **SECTION II : PRATIQUE DE LA COMMUNICATION A LA SNE**

Après la présentation du service de communication de la SNE à travers ses missions dans la première section, cette deuxième section nous propose de nous intéresser à une bien meilleure question : comment la communication se déploie-t-elle au sein de la SNE ? Quelles sont les cibles de cette communication et quels en sont les moyens utilisés pour les atteindre ?

On s'intéressera d'une part à la communication interne et d'autre part à la communication externe pour mieux appréhender la pratique de la communication au sein de cette institution.

#### **A. LA COMMUNICATION INTERNE**

La communication interne définit l'ensemble des actions de communication mises en œuvre par une entreprise en direction de son public interne (les salariées ou employés). La communication interne de la Société Nationale d'Électricité consiste dans son ensemble à informer les membres de l'organisation, les sensibiliser sur les valeurs et les missions de l'entreprise afin d'obtenir leur adhésion, de favoriser le partage et la cohésion au sein de la société. Elle a également pour but de motiver le personnel afin qu'il s'implique et s'engage résolument pour l'atteinte des objectifs stratégiques et opérationnels de l'entreprise.

De manière non exhaustive, les cibles internes de la Société Nationale d'Électricité sont :

- Les cadres
- Les agents de maîtrise
- Les agents permanents
- Les agents temporaires
- Les ouvriers

- Les agents d'entretien
- Les stagiaires
- Les agents de sécurité...

Dans le déploiement de la communication interne, plusieurs ramifications peuvent s'observer en fonction de la nature des rapports administratifs qui s'établissent en interne.

### **1- La communication descendante (du haut vers le bas)**

Elle traduit la dynamique des relations communicationnelles qui va de la plus haute hiérarchie vers les employés d'une entreprise. Elle est d'ailleurs communément appelée la communication « **du haut vers le bas** ». A la Société Nationale d'Électricité, cette forme de communication est utilisée pour transmettre les informations des dirigeants vers les subalternes ou les exécutants. Elle a pour but de diffuser les informations réglementaires, de résoudre les conflits internes, d'expliquer les projets à l'ensemble du personnel, de transmettre des consignes ou même diffuser des données opérationnelles. Pour ce faire, la SNE utilise des outils tels que :

- Les communiqués
- Les ordres de mission
- Les notes de services
- Le mailing
- Le phoning
- Le babillard
- Les réunions d'information
- Les conférences, etc.

### **2- La communication ascendante (du bas vers le haut)**

C'est une communication qui part des salariés vers la hiérarchie. Au sein de la SNE, cette forme de communication permet de faire remonter les besoins des

salariés auprès des dirigeants de l'entreprise, de faire des propositions à la hiérarchie et bien d'autres.

Ainsi, les moyens et outils utilisés sont :

- Les notes diverses (propositions, plaintes...)
- Les demandes d'autorisation
- Les notes d'explication
- Le mailing
- Les réunions

### **3- La communication horizontale, latérale ou transversale**

Elle qualifie la nature des échanges entre deux services ou agents du même grade. Elle favorise les échanges entre différents acteurs de l'entreprise. Au sein de la SNE, la communication transversale est utilisée pour diverses raisons : complément d'information, appui technique du service compétent et autres. Plusieurs moyens et outils peuvent être également mobilisés, parmi lesquels:

- Les réunions
- Le téléphone du bureau
- Les groupes WhatsApp
- Le bouche à oreille

### **B. LA COMMUNICATION EXTERNE**

Elle est l'ensemble des actions mises en place en direction des cibles qui sont externes à l'organisation. Elle permet de construire la notoriété d'une organisation et de bâtir une image de marque forte de celle-ci. La perception que les uns et les autres ont d'une organisation ou d'une entreprise est très souvent le résultat de ses actions de communication déployées en externe. Elle vise donc à créer et à maintenir des relations mutuellement profitables entre l'organisation et ses parties prenantes externes. Dans cette logique, le service de communication de la SNE s'efforce de promouvoir au quotidien son image au travers des actions qui mettent en exergue la qualité du service, le dévouement de la société

au service de sa clientèle, des activités diverses qui permettent de faciliter l'accès à l'électricité au plus grand nombre de la population.

### **1. Les cibles de la communication externe de la SNE**

Les actions de communication en externe de la SNE sont destinées aux cibles suivantes:

#### **Les clients, prospects et partenaires**

- Les ménages
- Les établissements commerciaux
- Institutions publiques
- Les entreprises publiques, parapubliques et privées
- Opérateurs économiques ;
- Partenaires techniques et financiers ;
- Investisseurs potentiels ;
- Environnement local ;
- Médias

### **2. Les moyens de communication**

Plusieurs moyens, à la fois média, hors média et digitaux, sont utilisés par le service de communication de la Société Nationale d'Électricité pour communiquer avec toutes les catégories de cibles externes identifiés ci-haut.

#### **a. Les moyens médias**

Dans la pratique de sa communication en externe, la SNE utilise plusieurs médias. Le tableau qui suit, répertorie de manière sommaire les médias écrits, audiovisuels et digitaux les plus utilisés par l'entreprise pour communiquer en externe.



Médias	Supports	Outils
Télévision	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Télé Tchad</li> <li>• Electron tv</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• reportage</li> <li>• Crawl</li> <li>• Émission tv</li> </ul>
Radio	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ONAMA (Radio Tchad)</li> <li>• FM Liberté</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Émission radio</li> <li>• Reportage</li> <li>• Spot audio...</li> </ul>
Presse écrite	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le progrès</li> <li>• Abba garde</li> <li>• Ndjamena Bihebdo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reportage</li> <li>• Interviews</li> <li>• Communiqués</li> </ul>
Affichage	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les affiches, les kakemonos, les banderoles etc.</li> </ul>	
Internet	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Facebook</li> <li>• Youtube</li> <li>• Tchad Infos</li> <li>• Alwihda Infos</li> <li>• Site web</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Communiqué de presse</li> <li>• Articles</li> <li>• Post relatifs aux activités de l'entreprise</li> </ul>

Tableau : Moyens de communication de la SNE

## b. Les moyens hors- médias

### ➤ L'évènementiel

La communication évènementielle est un domaine de la communication des organisations qui consiste en l'organisation des évènements par une entreprise ou une organisation donnée dans le but de transmettre un message à une cible précise. C'est un moyen de communication hors-médias couramment utilisé en interne et/ou en externe par les entreprises pour communiquer avec leurs parties prenantes. La Société Nationale d'Électricité fait souvent recours à la communication évènementielle pour échanger avec ses publics cibles. Il s'agit entre autres des forums, les célébrations des dates importantes liées à son domaine d'activité et bien d'autres évènements. En plus de ces évènements d'entreprise, la SNE participe également à des évènements sportifs comme le championnat national de football à travers son équipe de football, Elec Sport.

### ➤ **Les relations presses**

Les Relations presse désignent l'ensemble des actions de communication émises par une organisation, quelle qu'elle soit, en direction des médias et des journalistes. Véritable outil de Relations-publics, les relations presses permettent efficacement d'accroître la notoriété d'une organisation, de promouvoir l'image de marque d'une entreprise et d'établir des relations privilégiées avec les médias afin d'atteindre plus aisément les cibles. Dans le but de promouvoir son image et de mener à bien la mission qui lui a été confiée, la SNE accorde une place importante aux relations presse. Elle s'efforce d'entretenir une relation de confiance avec les médias écrits, audiovisuels et digitaux en les associant, en les informant et en les conviant aux événements et activités qu'elle organise dans le cadre de l'accomplissement de ses missions. Plusieurs outils tels que les communiqués de presse, les dossiers de presse, les invitations presse sont très souvent utilisés pour informer les médias.

### ➤ **Le mécénat**

C'est une forme de soutien désintéressé qu'une entreprise ou une organisation apporte à une autre ou à une personne tierce qui porte un projet quelconque. Ce soutien peut être matériel, financier, technique et autres. La SNE apporte très souvent son soutien à des jeunes qui portent des projets innovants dans les domaines tels que l'agriculture, l'élevage, l'éducation, etc.

## CHAPITRE III : DEROULEMENT DU STAGE

*Le chapitre trois de ce rapport présente le déroulement du stage effectué du 1<sup>er</sup> septembre au 30 octobre 2022 au sein de la SNE, exploitation régionale de Moundou. C'est un chapitre constitué de trois sections réparties comme suit : la première section présente l'accueil et l'environnement du stage, la deuxième section s'intéresse aux tâches effectuées dans le domaine de la communication interne et externe. La troisième et dernière section présente les autres tâches qui ne relèvent pas du domaine de la communication.*

### SECTION I : ACCUEIL ET ENVIRONNEMENT DE STAGE

#### A. Accueil

Notre stage au sein de la Société Nationale d'Électricité (SNE) a débuté le 1<sup>er</sup> Septembre 2022. Dès 07h, nous nous sommes rendus au secrétariat de l'exploitation régionale de Moundou où nous avons été accueillis par **M. BERO Félix**, l'assistant de la secrétaire, qui nous a fait signer la convention de stage avant de nous conduire au service commercial et communication où notre stage allait débiter. Au service commercial et communication, nous avons rencontré **M. MAHAMAT SALEH**, facturier de la SNE, qui s'occupe des activités commerciales dans ce service et **Mme MIAGOTA Brigitte**, responsable de la relation-client. Les deux nous ont souhaité la bienvenue au service de communication et nous ont introduits au près du Responsable du service commercial et communication **M. MOUBARACK SOUGOUR MOUSTAPHA** qui nous a souhaité, à son tour, la bienvenue au service dont il a la responsabilité, après avoir lu les termes de la convention de stage qui nous liait désormais pour une période de deux mois. Nous avons donc été conduits dans le bureau de la responsable de la relation-client pour un petit moment d'échange autour des activités et des tâches que nous aurons à mener tout au

long de notre stage, des conduites à tenir et les horaires de travail. Après cet échange, notre stage a véritablement débuté dans un environnement particulièrement calme.

### **B. Environnement de stage**

Nous avons effectué notre stage dans un environnement particulièrement accueillant. La salle qui abrite le service de communication est constituée de trois bureaux. Le bureau du responsable du service est séparé des autres bureaux par une vitre. D'un côté, nous avons le bureau du facturier qui s'occupe des activités purement commerciales et de l'autre il y a le bureau de la responsable de la relation-client Mme **Brigitte MIAGOTA**, qui nous a encadrés durant ce stage. Premier contact direct entre les clients et l'entreprise, le service commercial et communication est un endroit où on reçoit tout le temps du monde. C'est un endroit où il faut être particulièrement accueillant et courtois avec les gens qui y entrent. C'est donc dans cette ambiance de courtoisie, d'accueil et de communication interpersonnelle permanente que nous avons effectué notre stage.

## **SECTION II : LES TÂCHES EFFECTUÉES**

### **A. Tâches relevant de la communication interne**

Durant notre stage au service commercial et communication de la SNE, exploitation régionale de Moundou, nous avons effectué plusieurs tâches dans le domaine de la communication interne.

#### **1- Réunion de services**

Le 03 septembre 2022, nous avons participé à l'organisation d'une réunion entre les services commercial et de distribution. L'objectif de cette réunion était de définir une nouvelle politique commerciale pour l'exploitation régionale de la SNE de Moundou. La réunion a duré 1h et 30 minutes environ et a été présidée par les deux chefs des services concernés. Notre contribution dans la tenue de cette réunion était de préparer la salle de réunion, notamment en disposant les chaises et la table dans cette salle de réunion. Avant de préparer la salle, nous

nous sommes renseignés sur le nombre de personnes qui devaient participer à cette réunion. Six personnes exactement ont participé à cette réunion : il s'agissait du responsable du service commercial et communication et ses deux collègues de la facturation et de la relation-client, le contremaître et deux autres agents du service de distribution.

Toujours dans le cadre de cette réunion, nous avons participé à la réalisation du PowerPoint de présentation de la nouvelle politique commerciale, installé le dispositif de présentation et assuré la projection du PowerPoint durant la réunion.

### **2. Compte rendu des réunions**

Durant notre séjour au service commercial et communication de la SNE de Moundou, nous avons participé, à deux reprises, à la rédaction des comptes rendus. En date du 03 septembre 2022, nous avons rédigé le compte rendu de la réunion consacrée à la définition de la politique commerciale précédemment présentée. Nous avons soumis ce compte rendu au responsable du service commercial et communication avec les propositions qui ont été faites lors de cette assise.

Nous avons, une deuxième fois, rédigé un compte rendu d'une réunion présidée par le chef du service commercial et communication, le 05 octobre 2022 dans le cadre de l'adoption d'un plan de communication pour le projet de la centrale électrique à gaz prévu pour les prochains mois.

### **3. Le communiqué**

Le 11 octobre 2022, nous avons rédigé un communiqué qui a été affiché au babillard de la SNE de Moundou. L'objectif de ce communiqué était de communiquer aux employés de l'exploitation régionale de la SNE de Moundou la date de passation de service entre le Chef d'Exploitation sortant et le Chef d'Exploitation entrant, mais également de les mobiliser à venir accueillir leur nouveau Chef d'Exploitation. Une fois ce communiqué rédigé, nous l'avons

soumis au responsable du service commercial et communication puis à la Cheffe d'Exploitation adjoint pour validation.

#### **4. Conception de la fiche de suivi des travaux journaliers**

Sous l'encadrement de la responsable de la relation-client **Mme MIAGOTA Brigitte**, nous avons conçu une fiche de suivi pour les travaux que le service commercial et communication effectue au quotidien. L'objectif de cette fiche de suivi est, comme son nom l'indique, de nous permettre de suivre et d'évaluer dans le temps les tâches qu'on effectue dans ce service. La fiche comprend entre autres le nom du client, son adresse, la nature du travail à effectuer et bien d'autres informations nécessaires à la réalisation de nos activités.

#### **B. Tâches relevant de la communication externe**

Au service commercial et communication, nous avons également effectué plusieurs tâches dans le domaine de la communication en contexte externe. Nous retenons entre autres celles qui sont décrites dans les lignes qui suivent.

##### **1. Communication interpersonnelle**

###### **a- Accueil des clients**

L'une des tâches que nous avons effectuées dans le domaine de la communication interpersonnelle est l'accueil des clients. Toutes les souscriptions se faisant au service commercial et communication, nous étions chargés d'accueillir les clients et de leur demander poliment ce que la SNE pouvait faire pour eux .

###### **b- Orientation**

Après l'accueil, nous orientons également les clients au près des services compétents pour résoudre leurs problèmes. En général nous leur conduisons soit au secrétariat, soit à la caisse pour le paiement de leur facture, soit chez le contremaître, au service de la distribution.

## **2. Gestion de la relation-client**

### **a. Demande de branchement**

Elle consiste à remplir une fiche pour les nouveaux clients qui souhaitent bénéficier du service de la SNE. Cette fiche contient toutes les informations liées au type de service. Il s'agit notamment : du nom de l'abonné, son contact, le numéro de police et de la rue et son quartier.

### **b. Bon de remise**

Pour cette tâche, nous renseignons sur la fiche des travaux du jour, les informations d'un ancien abonné dont la ligne a été coupée soit par faute de la non régularisation de la facture, soit à cause du nombre élevé des impayés. Le bon de remise se fait après paiement des impayés par le client. Les informations importantes que l'on doit mentionner sur la fiche des travaux sont entre autre : le nom du client, le travail à effectuer, son contact ainsi que le montant et le solde dû par le client. Nous rappelons que ces informations sont portées sur la fiche une fois enregistrées dans le registre du service. Après avoir fait le bon de remise, une équipe de la distribution, se rend chez le client pour remettre le courant au client.

### **c. Bon de pose**

Le bon de pose est une tâche qui consiste à renseigner sur la fiche des travaux du jour les informations d'un client qui a déposé son compteur ou dont le compteur a été confisqué par la société à un moment donné pour non respect de ses engagements. On mentionne donc le nom du client, la nature du travail à effectuer et son contact, et lorsque les clients souhaitent reprendre leurs compteurs, ils passent au service commercial avec un document qui atteste qu'ils ont soldé leur facture à la caisse.

### **d. Bon de dépose**

C'est une tâche qui consiste à mettre sur la fiche des travaux du jour, les informations d'un client qui souhaite rompre son contrat avec la société

Nationale d'Électricité. La fiche des travaux du jour faisant office de bon, on mentionne donc la nature du travail à effectuer pour permettre au service réseau d'exécuter distinctement les activités.

### **e. Bon de dépannage**

Comme tous les autres bons, le bon de dépannage consiste à renseigner sur la fiche des travaux du jour, les données d'un client dont le compteur est en panne ou dont la ligne rencontre une quelconque panne. Lorsque le client se présente au service commercial avec sa plainte, nous prenons son contact puis nous mentionnons ses informations dans le registre avant de les reporter sur la fiche des travaux du jour.

## **3. Relations presse**

Durant notre stage au service commercial et communication de la SNE de Moundou, nous avons effectué plusieurs tâches qui relèvent des relations presse.

### **a. Demande de couverture médiatique**

À l'occasion de la cérémonie de passation de service entre les Chefs d'exploitation entrant et sortant, nous avons été amenés à rédiger une demande de couverture médiatique le 11 octobre 2022 pour inviter la presse locale à venir couvrir cet évènement. Sous l'encadrement du responsable du service commercial et communication de la SNE, nous avons rédigé quatre demandes de couverture médiatique adressées aux radios « Bonne nouvelle », « Radio Tchad, station de Moundou », « Radio Caroba » et l'hebdomadaire « Les échos du Logone ».

### **b. Participation à la rédaction d'un dossier de presse**

La Société Nationale d'Électricité (SNE) du Tchad projette d'ouvrir dans un futur proche une centrale électrique à gaz pour étendre le taux d'accès à l'électricité dans la région du Logone occidental. Nous avons donc participé à la rédaction d'un dossier de presse pour une conférence qui sera consacrée à l'annonce de cet important projet. Ce travail a été effectué en date de 06 Octobre 2022. Nous devons proposer la structure de ce dossier de presse et assurer sa



mise en page à l'aide du logiciel *Adobe Indesign*. Nous recevions les informations et les données techniques du Chef du service commercial et communication. Nous avons également pour mission de chercher les images pour illustrer les différentes parties du dossier de presse.

### **4. Communication audiovisuelle**

Dans le domaine de la communication audiovisuelle, nous avons principalement participé à la conception d'un spot audio pour promouvoir les compteurs à prépaiement que commercialise la SNE en plus des compteurs électromécaniques.

#### **a. Proposition d'un script pour un spot audio**

Notre apport dans la conception du spot audio a été de proposer le message qu'on devait adresser à la cible. Nous avons donc proposé, en date du 05 septembre 2022, un script qui a été validé par notre encadreur et transmis au studio pour enregistrement.

#### **b. Proposition d'un plan de diffusion du spot audio**

Après la validation de notre script, il nous a été demandé de proposer un plan de diffusion pour ce spot audio. La tâche consistait, dans un premier temps, à lister dans un tableau, les radios locales puis à choisir celles qui sont compatibles avec notre cible. Après cette étape, nous avons établi un calendrier de diffusion de ce spot pour une durée d'un mois et nous avons assuré le suivi de l'exécution de ce travail.

### **5. Communication évènementielle**

Notre passage au service commercial et communication de la Société Nationale d'Électricité a été également marqué par la réalisation de certaines activités dans le domaine de la communication évènementielle.

#### **a. Proposition d'un dossier évènementiel**

Tous les 22 octobre, le monde entier célèbre la journée mondiale de l'énergie. Ayant pour cœur de métier la production, le transport, la distribution et la commercialisation de l'énergie électrique, la SNE ne devait pas déroger à la

règle. C'est dans ce sens que nous avons proposé à la Société Nationale d'Électricité de profiter de cette occasion pour réaffirmer sa détermination à faire du Tchad un pays totalement électrifié. Il nous a été demandé de concevoir un dossier évènementiel qui présenterait l'évènement. Concrètement, nous devions présenter le contexte de l'évènement, trouver un thème sous lequel il sera placé, faire un budget, un programme détaillé et un plan de médiatisation pour cet évènement. Après réflexion, nous avons décidé de placer cet évènement sous le thème : « **L'urgence de l'indépendance énergétique au Tchad** ».

### **b. Le protocole**

Le 14 Octobre 2022, nous avons assuré la gestion du protocole lors de la cérémonie de passation de service entre les Chefs d'Exploitation entrant et sortant de la SNE de Moundou. Nous étions notamment chargés d'accueillir et d'installer les invités, la presse locale et les autorités qui ont été conviées à cette cérémonie de passation de service. Nous avons également conçu et réalisé les chevalets pour certains invités de marque et les médias qui étaient venus couvrir cet évènement.

### **c. Budgétisation de la conférence de presse**

Dans le cadre de la conférence de presse qui devait annoncer le projet de la centrale électrique à gaz que l'exploitation régionale de Moundou ambitionne d'ouvrir, nous avons élaboré un budget prévisionnel nécessaire à l'organisation de cet évènement. Il s'agissait concrètement de lister tous les besoins et de faire un état des dépenses.

## **6. Communication digitale**

Aussi appelée communication numérique, la communication digitale définit l'ensemble des stratégies et des actions de communication déployées autour du digital et du web : elle se fait notamment à travers les réseaux sociaux, les smartphones, les objets connectés, etc.

Durant notre séjour au service commercial et communication de la SNE, nous avons également effectué une tâche relevant de la communication digitale. Il

s'agissait d'une veille social media effectuée principalement sur le réseau social Facebook. Cette tâche a été effectuée dans le cadre de la réalisation de l'audit de communication pour notre réalisation professionnelle. La période de la veille était de 15 jours (du 05 au 20 septembre). Nous nous rendions donc régulièrement sur la page Facebook de la SNE pour lire ce que les internautes disaient à propos de la SNE. Nous nous sommes particulièrement intéressés aux commentaires des internautes mais également aux différentes publications sur la SNE. La méthode utilisée est celle des mots clés. Nous entrons dans la barre de recherche des mots clés comme « SNE » ou « électricité » pour générer les publications liées à la société.

### **SECTION III : LES AUTRES TÂCHES EFFECUÉES**

En plus des tâches qui relèvent du domaine de la communication, nous avons effectué d'autres tâches lors de notre passage au secrétariat de l'exploitation régionale de la SNE de Moundou.

#### **A. Gestion des courriers**

##### **1. Réception des courriers**

Au secrétariat, nous étions chargés de réceptionner les courriers que les entreprises et les particuliers adressent à la Société Nationale d'Électricité, exploitation régionale de Moundou. Nous recevions entre autres les demandes de stage et les demandes d'emploi.

##### **2. Enregistrement, classement et classification des courriers**

Après réception des courriers, nous devions les cacheter puis les enregistrer dans un registre qui leur est dédié, avant de les perforer au perforateur, de les classer et les classer dans des chemises à rabat en fonction du mois et de l'année de leur réception.

##### **3. Enregistrement des courriers sortant**

Nous étions également chargés d'enregistrer dans un registre tous les courriers qui sont émis par la SNE en direction des entreprises et des particuliers. Nous avons le souvenir d'avoir enregistré un soit-transmis qui était

émis par la Société Nationale d'Électricité, bureau du responsable commercial et communication, quand nous étions au secrétariat.

## **B- Édition et impression et photocopie des documents**

### **1. Edition des documents**

Au secrétariat où nous avons fait deux semaines, nous avons eu à éditer des documents tels que les attestations de stage en suivant le modèle déjà conçu par l'assistant de la secrétaire **M. BERO Félix** qui était notre encadreur au secrétariat.

### **2. Impression des documents**

L'autre tâche que nous avons régulièrement effectuée au secrétariat est l'impression des documents tels que les attestations de stage, les ordres de mission, les formulaires des autorisations d'absence et bien d'autres documents couramment utilisés dans l'administration.

### **3. Photocopie et reliure des documents**

La photocopie et la reliure des documents font partie des travaux que nous avons le plus effectués au secrétariat. Le secrétariat est le seul service de l'exploitation régionale de la SNE de Moundou qui dispose d'une photocopieuse. Et donc tous les employés qui ont des documents à photocopier se rendent au secrétariat pour le faire. En tant que stagiaire, nous nous proposons presque toujours d'effectuer cette tâche à leur place. Nous faisons également des reliures pour certains documents à la demande de l'assistant de la secrétaire, **M. BERO Félix**.

## **C. Transmissions des documents d'un bureau à un autre**

Le service commercial et communication communique régulièrement avec le secrétariat et le service de distribution. Nous devons donc porter des documents d'un bureau à un autre pour traitement. Du service commercial et communication au secrétariat, nous transmettions régulièrement les devis d'électricité pour qu'ils soient ensuite transmis au service de distribution pour l'établissement du contrat. Nous transmettions quotidiennement, dans un

parapheur, du bureau de la responsable de la relation-client au bureau du responsable du service commercial et communication les bons que nous établissons pour les clients qui en ont besoin.

## CHAPITRE 4 : EVALUATION DU STAGE

*Ce chapitre fait l'évaluation de notre période d'insertion professionnelle de deux mois au sein de la Société Nationale d'Électricité, en relevant d'une part les apports et les difficultés de ce stage académique, et d'autre part les remarques et les suggestions que nous pouvons formuler pour améliorer la communication de la SNE.*

### **SECTION 1 : APPORTS DU STAGE ET DIFFICULTES RENCONTREES**

Au terme de deux mois passés au sein de la Société Nationale d'Électricité en tant que stagiaire, nous sommes tentés de nous poser la question de savoir : qu'est-ce que ce stage nous a apporté ? Quelles sont éventuellement les difficultés aux quelles nous avons dû faire face ?

#### **A. Apports du stage**

Le stage que nous avons effectué au sein de la Société Nationale d'Électricité nous a apporté de nombreuses choses, à la fois sur le plan personnel et professionnel. Nous en retenons les points qui suivent.

##### **a- Sur le plan professionnel**

De prime à bord, nous disons que ce stage nous a fondamentalement permis de mettre en pratique nos connaissances théoriques dans plusieurs domaines de la communication des organisations, tels que l'évènementiel, les relations-presse, la communication audiovisuel, la gestion de la relation-client, la communication orale, etc. L'une des choses dignes de retenir notre attention dans cette section est que ce stage nous a aussi permis de nous auto évaluer. Confrontés à la réalité du terrain, nous nous sommes rendu compte de nos compétences en matière de rédaction, de conception, de réalisation, de

management et de conduite d'un projet de communication. De même, nous nous sommes rendu compte de nos limites et de notre besoin d'approfondir nos connaissances dans d'autres domaines de la communication. En plus de cela, ce stage nous a permis de comprendre que nous pouvons véritablement être utiles pour une organisation, notamment dans le domaine de la communication et que nous pouvons par notre démarche professionnelle convaincre la plus haute hiérarchie du bien fondé de telle ou telle autre initiative visant à améliorer les relations que l'organisation entretient avec ses différentes parties prenantes.

Parlant des apports de ce stage, nous ne perdrons pas de vue les nombreuses rencontres professionnelles que nous avons faites à différentes occasions et qui nous ont permis d'enrichir notre carnet d'adresse professionnel mais également de grandir professionnellement, d'avoir des ambitions et probablement des futures opportunités.

### **b- Sur le plan personnel**

Sur le plan personnel, nous retenons que le stage nous a permis de développer d'avantage notre sens du travail en équipe, de partager les connaissances et les expériences avec nos pairs, de développer notre esprit de créativité et de défendre notre point de vue. Toujours sur le plan humain, nous avons pu, grâce à ce stage, cultiver en nous certaines valeurs telles que la ponctualité, le respect de la hiérarchie, l'humilité, le dépassement de soi, la rigueur au travail.

### **B- Difficultés rencontrées**

Notre séjour au sein de la SNE était très riche dans l'ensemble. Cependant, nous avons rencontré quelques difficultés d'ordre personnel et professionnel qui sont dignes d'être mentionnées.

#### **a- Les difficultés d'ordre personnel**

Parmi les difficultés d'ordre personnel, nous pouvons citer :

- Le coût élevé du transport pour nous rendre à la SNE ;

- Les problèmes de santé qui nous ont ralenti dans l'accomplissement de certaines tâches ;
- Les inondations
- La gestion de la pression à laquelle nous étions confrontés au quotidien.

### **b- Les difficultés d'ordre professionnel**

Sur le plan professionnel, nous avons fait face à :

- La difficulté liée à l'accès à certaines informations ; des informations qui auraient pu nous édifier davantage par rapport à certaines activités ;
- Les complications entre la théorie et la pratique ;
- La difficulté d'accéder à la documentation relative à notre réalisation professionnelle ;
- La difficulté à faire accepter nos propositions.

### **c- Les difficultés liées au contexte politique**

- **L'insécurité** : les violentes manifestations du 20 octobre ont créé un climat d'insécurité total dans les villes du Tchad. Les répréhensions mortelles des forces de l'ordre, les nombreuses victimes, le jet des gaz lacrymogènes ont créé une psychose qui nous a retardés dans l'avancement de nos activités. Certains de nos travaux ont été pratiquement réalisés entre deux séquences de tirs;
- **L'instauration du couvre-feu** : n'ayant pas l'électricité à domicile, nous faisons nos travaux la nuit à la SNE après le stage. Mais le couvre-feu étant instauré de 18h à 06h dans la ville de Moundou, nous avons été considérablement retardés dans la rédaction de notre rapport et de notre dossier technique.



## SECTION II : REMARQUES ET SUGGESTIONS

### A. Remarques

Les remarques que nous avons faites suite à notre séjour au sein de la SNE Tchad sont entre autres :

- Une totale absence de la signalétique pour orienter les clients au sein de la SNE;
- Une absence des moyens adéquats permettant d'assurer la relation-client ;
- Le manque notoire des supports de communication ;
- Rôle de la communication non assimilé par la plupart des employés de la SNE ;
- Le manque de la connexion internet au service commercial et communication.

### B. Suggestions

Après avoir listé les remarques que nous avons faites, nous nous permettons humblement de faire quelques suggestions qui pourraient être bénéfiques pour la SNE, exploitation régionale de Moundou.

- La conception et la réalisation des supports de communication pour mieux communiquer et sensibiliser les clients ;
- Mettre sur pied une signalétique pour mieux orienter les clients au sein de l'exploitation régionale de la SNE ;
- Mettre à la disposition du service de communication, des moyens et outils de gestion de la relation-client (le téléphone, connexion internet entre autres) ;
- Organiser un petit séminaire en interne pour mieux sensibiliser les employés sur l'importance de la communication et les emmener à s'associer véritablement aux initiatives communicationnelles nécessaires à l'amélioration de l'image de la SNE.

### **CONCLUSION**

Au terme de notre travail, nous rappelons que dans le cadre de nos travaux académiques, nous avons effectué un stage de deux mois au sein de la Société Nationale d'Électricité, précisément à l'exploitation provinciale de Moundou. Ce stage a été marqué par notre passage dans deux services de la SNE. Du 1<sup>er</sup> au 30 septembre, nous avons fait un stage pratique au service commercial et communication où nous avons effectué de nombreuses tâches relevant du domaine de la communication. Du 1<sup>er</sup> au 15 octobre nous avons été conduits au secrétariat où nous avons également effectué plusieurs tâches administratives. Et enfin à partir du 16 octobre, nous sommes revenus au service commercial et communication et nous y sommes restés jusqu'au 30 octobre. En totale adéquation avec nos aspirations professionnelles, ce stage nous a apporté beaucoup de choses tant sur le plan personnel que professionnel. Comme pour toute activité, nous avons rencontré quelques difficultés. Nous avons fait des remarques qui nous ont permis de suggérer humblement quelques actions dans notre domaine d'expertise, comme contribution à l'amélioration de l'image de cette société qui nous a accueillis en son sein durant deux mois. Ce stage a été une belle expérience et nous pensons qu'il nous aura ouvert des portes pour la suite de notre vie professionnelle.

## REFERENCES

### ❖ WÉBOGRAPHIE

- <https://www.memoireonline.com> consulté le 28/08/2022 à 13h35
- <https://www.journal.dunel.fr> consulté le 08/09/2022 à 09h27
- Weare.fr/dictionnaire/stratégie de communication 02h33,11/09/2022
- <https://www.o-communication.com> consulté le 15 octobre 2022 à 12h40
- <https://www.jainliconsulting.com> consulté le 18 octobre 2022 à 13h 05

### ❖ Ouvrage :

- ADARY, LIBAERT, MAS, WESTPHALEN, Communicator, 7<sup>ème</sup> édition, Dunod, Paris, 2015, 670 p

### ❖ Cours :

- Cours du Dr ESSE Corine, « Élaboration d'un audit de communication » ESSTIC-CO 3 ;
- Cours du Dr Basile NGONO, « Méthodologie des travaux universitaires», ESSTIC- CO 1
- Cours du Dr Basile NGONO, « Méthodologie de rédaction du rapport de stage», ESSTIC-CO3

### ❖ Rapports de stage :

- Rapport de stage de Jocelyne NGARNGOUNE EFFECTUE À LA MAISON NATIONALE DE LA FEMME DU TCHAD (2020) ;
- Rapport de stage de MADJIDENE Norah effectué à Bolloré Tchad (2021);
- Rapport de stage de NDI NGAM SYLVIN effectué à Transparency International –Cameroon (2018).

### Annexes

1. Attestation de stage
2. Fiche des travaux du jour
3. Demande de couverture médiatique
4. Communiqué
5. Script de spot audio

## Table des matières

Sommaire.....	1
Avertissement.....	3
Dédicace.....	4
Remerciements.....	5
Liste des tableaux.....	6
Liste des abréviations, sigles et acronymes.....	7
Introduction.....	8
<b>CHAPITRE I : PRÉSENTION DU CADRE INSTITUTIONNEL DE LA SOCIÉTÉ NATIONALE D'ÉLECTRICITÉ.....</b>	<b>9</b>
SECTION I : CONNAISSANCE GÉNÉRALE DE LA SNE.....	9
A. Historique de la société nationale d'électricité.....	9
B. Statut juridique de la SNE.....	11
C. Principales activités de la SNE.....	11
1. La production de l'électricité.....	11
2. La distribution de l'électricité.....	11
3. La commercialisation de l'énergie.....	12
D. Organisation et fonctionnement de la SNE.....	12
1. Service central.....	12
2. Service réseau.....	13
3. Mission de recouvrement.....	13
4. Service administratif.....	13
5. Service de comptabilité.....	14
6. Service commercial.....	14
SECTION II : IDENTITÉ VISUELLE DE LA SNE.....	15
A. Nom de l'entreprise.....	15
B. Logotype de la société.....	15
C. Couleurs de la SNE.....	15
D. Fiche synthétique de la SNE.....	16
SECTION III : STRATÉGIE D'ENTREPRISE.....	16
A. Vision.....	16
B. Missions.....	16
C. Valeurs.....	17
D. Objectif.....	17
SECTION IV : CATÉGORIES DES CLIENTS DE LA SNE.....	18
<b>CHAPITRE 2 : ETAT DES LIEUX DE LA COMMUNICATION.....</b>	<b>19</b>
SECTION I : PRÉSENTATION DU SERVICE DE COMMUNICATION DE LA SOCIÉTÉ NATIONALE D'ELECTRICITÉ (SNE).....	19
SECTION II : PRATIQUE DE LA COMMUNICATION A LA SNE.....	21
A. La communication interne.....	21
1. La communication descendante (du haut vers le bas).....	22

2. La communication ascendante (du bas vers le haut).....	22
3. La communication horizontale, latérale ou transversale.....	23
B. La communication externe.....	23
1. Les cibles de la communication externe de la SNE.....	24
2. Les moyens de communication.....	24
a. Les moyens médias.....	24
b. Les moyens hors- médias.....	25
<b>CHAPITRE III : DEROULEMENT DU STAGE.....</b>	<b>27</b>
<b>SECTION I : ACCUEIL ET ENVIRONNEMENT DE STAGE.....</b>	<b>27</b>
A. Accueil.....	27
B. Environnement de stage.....	28
<b>SECTION II : LES TÂCHES EFFECTUÉES.....</b>	<b>28</b>
A. Tâches relevant de la communication interne.....	28
1. Réunion de services.....	28
2. Compte rendu des réunions.....	29
3. Le communiqué.....	29
4. Conception de la fiche de suivi des travaux journaliers.....	30
B. Tâches relevant de la communication externe.....	30
1. Communication interpersonnelle.....	30
a. Accueil des clients.....	30
b. Orientation.....	30
2. Gestion de la relation-client.....	31
a. Demande de branchement.....	31
b. Bon de remise.....	31
c. Bon de pose.....	31
d. Bon de dépose.....	31
e. Bon de dépannage.....	32
3. Relations presse.....	32
a. Demande de couverture médiatique.....	32
b. Participation à la rédaction d'un dossier de presse.....	32
4. Communication audiovisuelle.....	33
a. Proposition d'un script pour un spot audio.....	33
b. Proposition d'un plan de diffusion du spot audio.....	33
5. Communication événementielle.....	33
a. Proposition d'un dossier événementiel.....	33
b. Le protocole.....	34
c. Budgétisation de la conférence de presse.....	34
6. Communication digitale.....	34
<b>SECTION III : LES AUTRES TÂCHES EFFECUÉES.....</b>	<b>35</b>
A. Gestion des courriers.....	35
1. Réception des courriers.....	35
2. Enregistrement, classement et classification des courriers.....	35

3. Enregistrement des courriers sortant.....	35
B. Édition, impression et photocopie des documents.....	36
1. Edition des documents.....	36
2. Impression des documents.....	36
3. Photocopie et reliure des documents.....	36
C. Transmissions des documents d'un bureau à un autre.....	36
<b>CHAPITRE 4 : EVALUATION DU STAGE.....</b>	<b>38</b>
SECTION 1 : APPORTS DU STAGE ET DIFFICULTES RENCONTREES.....	38
A. Apports du stage.....	38
a. Sur le plan professionnel.....	38
b. Sur le plan personnel.....	39
B. Difficultés rencontrées.....	39
a. Les difficultés d'ordre personnel.....	39
b- Les difficultés d'ordre professionnel.....	40
c. Les difficultés liées au contexte politique.....	40
SECTION II : REMARQUES ET SUGGESTIONS.....	41
A. Remarques.....	41
B. Suggestions.....	41
CONCLUSION.....	42
RÉFÉRENCES.....	43
ANNEXES.....	44
TABLE DE MATIÈRES.....	45