

Plan de travail

Sommaire

Dédicaces

Remerciement

Sigles et Abréviations

Avant-propos

Introduction

1ère Partie :

I- L'INTRANET

II- PRESENTATION DES STRUCTURES D'ACCUEIL

2ème Partie:

Chap.1 : CADRE THEORIQUE ET METHODOLOGIQUE

Chap.2 : PRESENTATION ET INTERPRETATION DES RESULTATS

Conclusion Générale

Annexes

Webographie

INTRODUCTION GENERALE

L'arrivée des NTIC (Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication) au sein des entreprises a révolutionné les manières de travailler. Les employés se sentiront satisfait s'ils sont bien informés. Ils manifesteront de l'intérêt pour l'avenir de l'organisation qu'ils représentent et, tout compte fait, contribueront davantage à sa réussite. Les entreprises ou institutions qui

considèrent les moyens de communication interne comme une priorité ont de meilleures chances d'atteindre leurs objectifs avec des employés motivés.

Les outils de la communication interne sont nombreux et ne cessent de se développer. Leur utilisation repose le plus souvent sur un mix : papier (newsletter, journal interne, affichage, etc.), électronique (intranet, newsletters en ligne, etc.), échanges (réunions). La nouvelle donne est que les nouvelles technologies ont fait leur entrée au sein des entreprises et institutions pour être à jour avec les nouvelles technologies d'information et de la communication (NTIC), mais aussi pour des raisons économiques (diminution de la consommation du papier) et écologiques (lutte contre la déforestation).

Tout gestionnaire de personnel dynamique sait pertinemment bien à quel point il peut s'avérer difficile de communiquer certaines informations à l'ensemble de ses effectifs. Il y'a une solution globale, relativement peu coûteuse et assurant le dynamisme de la communication interne : **l'intranet**. Nous verrons au cours de ce travail que l'utilisation d'un Intranet entraîne des modifications que ce soit dans le comportement des salariés, dans le management des hommes, et dans l'organisation d'une institution.

C'est à cet effet qu'on a choisi pour le thème de notre étude : **Diagnostic de la performance communicationnel de l'intranet au sein de la Commission de l'UEMOA**.

Dans le cadre de notre étude, nous allons structurer notre travail de la manière suivante :

La première partie du présent rapport portera sur la présentation des structures d'accueil. Nous ferons connaissance avec la Commission, à travers son historique et ses missions, ses objectifs, ses activités, sa structure organisationnelle et le fonctionnement de la Direction de la Communication, de la Documentation et des Archives de la Commission de l'UEMOA, qui a la charge de l'intranet au sein de la

Commission de l'UEMOA. Ensuite nous ferons une brève présentation de notre établissement scolaire.

La deuxième partie concerne le cadre théorique et méthodologique de notre étude. Nous aborderons en premier lieu le cadre théorique et en second lieu le cadre méthodologique.

La troisième partie, elle, porte sur l'intranet et la quatrième sera réservée à la présentation et interprétation des résultats des enquêtes réalisées dans la seconde partie, puis nous achèverons notre travail par une conclusion générale.



PREMIERE PARTIE:

I : GENERALITES

Le mot Intranet a été forgé au début de 1996 pour désigner l'emploi des technologies Internet à l'intérieur des entreprises. C'est un ensemble de services virtuels liés à un réseau local, accessibles uniquement à partir des postes d'un réseau local, ou bien d'un ensemble de réseaux définis, et inaccessibles de l'extérieur.

Au-delà de cette définition sommaire, l'intranet consiste à utiliser les standards client-serveur utilisant les protocoles TCP/IP, tels un navigateur internet (client basé sur protocole HTTP) et des serveurs (protocole HTTP), afin de créer un système informationnel propre à une entreprise.

Un intranet repose généralement sur une architecture à trois niveaux, composée :

- de clients (navigateur internet généralement) ;
- d'un ou plusieurs serveurs d'application (middleware): un serveur web permettant d'interpréter des scripts CGI, PHP, ASP ou autres, et les traduire en requêtes SQL afin d'interroger une base de données ;
- d'un serveur de bases de données.

Un intranet possède naturellement plusieurs clients (les ordinateurs du réseau local) et peut aussi être composé de plusieurs serveurs. Une grande entreprise peut par exemple posséder un serveur web pour chaque service afin de fournir un intranet composé d'un serveur web fédérateur liant les différents serveurs gérés par chaque service.

De cette façon, les machines clientes gèrent l'interface graphique, tandis que les différents serveurs manipulent les données. Le réseau permet de véhiculer les requêtes et les réponses entre clients et serveurs.

Lorsqu'utilisé méthodiquement, l'intranet se révèle un puissant moyen de communication interne à l'intérieur d'une organisation. Permettant l'échange d'informations opérationnelles et l'accélération de la communication interne c'est donc un **outil d'optimisation**, mais aussi c'est :

- Un **outil d'amélioration** de la productivité et de l'organisation,
- Un **outil d'organisation** et de capitalisation de connaissance
- Un **outil de travail quotidien** au service de la stratégie de l'entreprise

II : DEFINITION

Selon le Dictionnaire Microsoft Encarta Edition 2009 L'intranet est en fait un réseau identique à Internet de par sa structure et les moyens d'y accéder, mais réduit à l'usage des employés d'une même entreprise.

L'intérêt d'un tel réseau réside dans la capacité qu'il possède à transmettre les données, mais aussi et surtout dans sa possibilité de faire transiter des informations confidentielles ou à destination des seuls employés de l'entreprise. Ainsi, tout employé peut communiquer des notes de service, lire des manuels en ligne, consulter des catalogues ou suivre les projets en cours.

III : L'INTRANET DE LA COMMISSION DE L'UEMOA

III.1 : Quelles informations dans l'Intranet de la Commission ?

Du point de vue fonctionnel et du point de vue technique ? l'intranet de la Commission de l'UEMOA intègre les informations utiles à tous les personnels par le biais des liens, il peut fédérer des informations de nature différentes : courrier, fournisseurs (liste des fournisseurs et les factures), l'annuaire interne, les missions qui sont en cours, ou programmées, les projets, les documents partagés ,des galeries de photos, les applications métiers (sage ligne 1000 gestion des tiers, pheb, logiciel d'archive DOCCenter, logiciel bibliothèque PMB,) répertoire de la documentation bureautique aussi l'agenda des réunions et rencontre, les contacts utiles etc.

Il les intègre dans un environnement graphique homogène, offrant ainsi au personnel une source unique – à partir d'un PC – pour tout type d'information qui peut lui être utile au quotidien.

III.2 : Et pourquoi faire ?

De nos jours l'intranet joue un rôle important pour la réussite de toute organisation. Même si les journaux d'entreprise et les réunions d'information subsistent dans une institution, l'intranet sert à publier, en interne, des informations et des documents dans le cadre du travail ; il permet de décroiser la communication autant verticale qu'horizontale, c'est aussi un outil de travail utile pour les ressources humaines

développant les services interactifs à l'usage du personnel : demandes de congés, demandes de réservations de salles, inscriptions à des stages de formation, bourses de l'emploi interne facilitant les évolutions de carrières, informations sociales il met à la disposition du personnel des informations plus ou moins structurées, souvent recueillies sur le "net", sur l'environnement de métier : des revues de presse, des informations ciblées pour les différents services et les différentes catégories de personnels (environnement juridique, administratif, législatif,...), des informations sur la profession.

L'intranet de la Commission sert à valoriser et renforcer la culture d'entreprise, C'est un moyen de partager les mêmes valeurs, les mêmes objectifs au sein de la Commission, qui génère un genre nouveau de relations et de comportement entre le personnel. C'est l'un des éléments-clés de la communication interne.

III.3 : Intranet, pour qui ?

L'intranet s'adresse à priori à une cible très différente de celle de l'Internet. Il est limité uniquement au personnel de la Commission et n'est accessible aux tiers ; les droits d'utilisateurs sont définis selon le niveau de responsabilité de chaque agent : il y a des utilisateurs qui peuvent juste envoyer recevoir des informations, d'autres en plus de cela, peuvent ajouter, supprimer, mettre à jour et modifier les informations contenues dans l'intranet.

III.4 : Les acteurs

Pour un fonctionnement efficace de l'intranet de la Commission de l'UEMOA deux acteurs assure son management : la Direction de la Communication, des Archives et de la Documentation (DCDA) et la Direction des Systèmes d'information (DSI).

- La Direction de la Communication, des Archives et de la Documentation

La Direction de la Communication, des Archives et de la Documentation est chargée d'actualisation des contenus de l'intranet. A ce titre la DCDA procède directement à la mise en ligne sur l'intranet, des informations et transmet aussi aux webmasters les actualisations permettant l'actualisation du site.

- La Direction des Systèmes d'information

La direction des systèmes d'information est placée sous la supervision d'un Directeur, qui est responsable du bon fonctionnement de l'ensemble des services de la direction. Il oriente et coordonne les activités desdits services et l'initiation des études et projets de texte relevant du domaine de compétence de la Direction, il assure l'efficacité des outils informatiques et de télécommunication utilisés à la commission, il veille à la sécurisation des données numériques de la commission. La Direction des systèmes d'Information est en charge de la partie technique de l'intranet de la Commission.

IV : l'impact sur la communication interne de la Commission de l'UEMOA

La commission de l'UEMOA est une institution multiculturelle avec différentes nationalités, l'intranet est un moyen très efficace pour cohabitation de ces différentes cultures parce que utilisant un langage accessible et compréhensible par tous et des applications utilisables par tous, d'où l'impact indéniable de l'Intranet sur :

La communication interne: décloisonnement, échanges des informations entre les personnels (information horizontale et verticale)

L'organisation: simplification et transparence, suppression des sources multiples, possibilité de vérification de la source et de la cible, accusée de réception, urgence de l'information.

La qualité: création d'une source unique d'information sur un sujet, mise en place d'un circuit de validation, feedback et confirmation de l'information

V : LES APPLICATIONS D'INTRANET EN COMMUNICATION INTERNE DE LA COMMISSION

Dans cette partie, nous allons nous appesantir sur le lien existant entre Intranet et les missions de la communication interne, et plus précisément les missions implicites, à savoir celles qui favorisent la motivation du personnel (développement et l'épanouissement l'individuels et collectifs).

La technologie Intranet permet aux services de la communication interne de remplir plus efficacement leurs missions, à savoir :

- La fluidité de la circulation de l'information
- La compréhension de l'institution et de son environnement...
- La confrontation (savoir se situer, trouver sa position et son rôle...)
- La cohésion des employés (culture d'entreprise).

Dans la partie qui suit, nous nous proposons de passer en revue les éléments constitutifs et fonctionnels de l'intranet de la Commission et leur contribution dans la communication interne de la Commission.

a) Les notes et circulaires

Ce domaine d'information, de consultation fréquente, recouvre le vaste ensemble des documents réglementaires qui régissent l'activité quotidienne de la commission soit les procédures, les directives ou les notes. L'Intranet présente l'avantage d'assurer l'acheminement systématique et sans omission des nouvelles mesures édictées à l'ensemble du public concerné, en permettant un ciblage précis, simple et efficace. La mise en ligne des notes et circulaires facilite la circulation des informations.

Grâce à L'Intranet de la commission de l'UEMOA, les services de communication peuvent donc assurer plus simplement, plus rapidement et plus efficacement la circulation et la mise à jour des informations, sans contrainte extérieure de coût, d'acheminement ou de stockage.

b) La présentation institutionnelle de l'UEMOA

La présentation institutionnelle, ses missions et objectifs, de ses valeurs, etc., l'intranet de la Commission offre la possibilité de mettre en ligne le rapport annuel et le bilan social, et de présenter le projet de la Commission et les orientations choisies.

Ces différentes informations permettent à tout personnel une meilleure compréhension de la réalité de la Commission de l'UEMOA, ce qui est une façon de contribuer à leur implication.

c) L'annuaire

C'est un outil stratégique puisqu'il permet à l'utilisateur de connaître les informations essentielles à la marche de l'activité, il représente le « cœur du système » puisque c'est à partir de lui que se coordonne l'intégralité des fonctionnalités du réseau interne.

Sa première fonction consiste à dresser l'inventaire précis des individus connectés au réseau. Il délimite du même fait l'étendue des possibilités de connexions entre

personnes et combinaisons de relations. Dans une notion d'organisation, l'annuaire Intranet gère l'ensemble des informations (habilitations techniques, autorisation d'accès) qui ont trait à la fois aux individus, considérés comme isolés et aux ressources qu'ils partagent (base de ressources, imprimantes, ...)

Les informations variées contenues par l'annuaire peuvent être exploitées par tous les personnels de la commission comme procédures de travail. Toute mutation géographique ou fonctionnelle est portée à chaque instant à la connaissance de tous, en même temps que s'actualisent automatiquement, dans les systèmes les plus variés, les services liés à la nouvelle fonction assumée (habilitations, accès à des bases de données, affectations d'applications partagées).

d) L'organigramme

Relié à l'annuaire, cet outil offre une vision d'ensemble de l'organisation favorisant transparence et clarté.

Selon Michel Germain, « l'annuaire-organigramme se révèle être dans un Intranet la pierre angulaire d'une approche systémique » en ce sens qu'il donne un état précis de la liste de l'ensemble des destinataires de l'information, fournit un état des émetteurs d'information dans l'entreprise, permet de répondre à la question de la diffusion de l'information, offre des précisions de la mission de l'individu et des services.

Chacun peut ainsi mieux se positionner, et positionner les autres, au sein de l'organisation.

L'annuaire-organigramme aide le service de communication interne dans ses missions de compréhension, de confrontation et de cohésion des salariés.

e) les événements familiaux (mariages, baptêmes etc...)

Les évènements familiaux tels que les mariages, baptêmes, décès et autres est un élément social très important pour la fraternisation et cohésion entre personnels de la Commission de l'UEMOA il donne l'impression d'être en famille, il fortifie l'amitié on sait que les collègues de travail sont avec nous pour nous soutenir l'intranet est un canal efficace qui permet divulguer ces évènements afin que le personnel de la Commission soient au courant.

VI : Les Forces et les faiblesses de l'intranet de la Commission

a) les forces

Continu : (l'actualité, clarté, exhaustivité, utilité)

Forme : (attractif, lisible, homogène)

Organisation :(page d'accueil, navigation, repérage)

Travail : (efficacité, gain de temps, responsabilisation, partage)

Information : (qualité, facilité d'accès, culture professionnelle)

b) Faiblesses

Pendant les études et analyses on a remarqué qu'il manque des éléments qui peuvent aider beaucoup à l'efficacité de l'intranet de la commission les éléments qui peuvent booster une communication interne plus efficace et aussi créer l'harmonie et cohésion parmi les personnels de la commission ces éléments sont

- ❖ **Forum de discussion** Le forum autorise un échange plus ou moins formel sur Intranet, cet échange peut porter sur un sujet d'actualité et se limiter à un public circonstancié ou bien recueillir l'avis de l'ensemble du personnel ; il favorise

avant tout un échange de type transversal et une remontée d'information pour la hiérarchie.

Le forum, source d'échange, favorise l'intégration, la cohésion et la confrontation. C'est un outil manquant sur le site de l'intranet de la commission

- ❖ **Spécialiste webmaster** chargé spécialement pour s'occuper du site intranet de la Commission

- ❖ **La revue de presse/ les actualités** La revue de presse est l'un des supports d'information les plus consultées par les salariés pour s'informer sur leur entreprise. En complément de l'image qu'elle renvoie de l'entreprise, elle constitue un support de données sur l'environnement extérieur, rendant compte de l'actualité, de la concurrence et situant l'activité de l'organisation dans un contexte. L'Intranet renforce son impact en permettant sa diffusion à tout le public de l'entreprise, sans considération de distance, d'acheminement et de coût. De plus, la mesure de l'évaluation et les comparaisons sont facilités par la conservation des données dans une base de consultation. Les actualités offrent à chaque instant des informations sur la vie de l'entreprise,

- ❖ **La charte graphique** L'Intranet constitue un excellent vecteur de propagation de l'identité graphique de l'entreprise. Sa mise sur le réseau favorise sa vulgarisation et permet sa constante actualisation. Elle donne conscience du respect de l'identité de l'entreprise et introduit une pédagogie de l'image institutionnelle.
En mettant en avant le logotype et ses déclinaisons possibles, en présentant des codes couleurs, en normalisant les documents internes sous forme de standards, l'Intranet permet l'extension progressive de normes et de procédures liées au travail coopératif.

CHAP II. PRESENTATION DES STRUCTURES D'ACCUEIL

I. PRESENTATION DE LA STRUCTURE DE L'UEMOA

I.1- HISTORIQUE ET MISSION

L'UEMOA, Union Economique et Monétaire Ouest Africaine a été créée suivant le Traité de Dakar du 10 janvier 1994. La dite Traité est entré en vigueur le 1^{er} août de la même année. L'UEMOA est le résultat d'un long processus dont il convient ici de rappeler les différentes étapes. En effet après avoir acquis l'indépendance, les six pays de l'Afrique occidentale, membres de la zone Franc (Bénin alors Dahomey, Burkina Faso jadis Haute Volta, Côte d'Ivoire, Niger, Sénégal, Togo) avaient créé le 12 Mai 1962 l'Union Monétaire Ouest Africaine (UMOA), marquant ainsi une coopération monétaire à la fois entre eux et avec la France au sein de la zone Franc. Chemin faisant, grâce à un environnement monétaire stable, eu égard aux performances économiques, supérieures de surcroît à la croissance démographique. Les conditions de vie des populations se sont fortement améliorées. Cependant dans les années 1980, à cause de la flambée des cours pétroliers, à cause de l'effondrement des prix de matières premières, et de l'appréciation réelle du FCFA ; les pays de l'UMOA vont connaître une crise profonde. C'est ainsi que pour y faire face, également pour compléter les mécanismes de régulation monétaire par des réformes économiques, et jeter les bases d'une croissance durable. Le traité instituant l'UEMOA fut signé deux (02) jours avant la dévaluation du FCFA. L'Union Economique et Monétaire Ouest Africaine (UEMOA), constitue donc un renforcement de l'UMOA, mais elle remplace également la Communauté Economique de l'Afrique de l'Ouest (CEAO), qui a été volontairement dissoute le 15 Mars 1994, afin d'éviter qu'elle ne fasse doublon avec la nouvelle entité ouest africaine.

L'ensemble des institutions de la CEAO seront liquidées et reversées en bonne partie dans le patrimoine de l'UEMOA.

Après l'adhésion en 1997 de la Guinée Bissau, un pays lusophone, l'Union regroupe aujourd'hui huit (8) Etats membres (Bénin, Burkina, Côte d'Ivoire, Guinée Bissau, Niger, Mali, Sénégal, Togo). L'UEMOA a pour objectif essentiel, l'édification, en Afrique de l'Ouest, d'un espace économique harmonisé et intégré, au sein duquel est assurée une totale liberté de circulation de personnes, des capitaux, des biens, des services et des facteurs de production, ainsi que la jouissance effective du droit d'exercice et d'établissement pour les professions libérales, de résidence pour les citoyens sur l'ensemble du territoire communautaire. Avec ses (8) Etats membres l'UEMOA compte 99,3 millions d'habitants pour une superficie de 3 509 610 km² de superficie avec un PIB de 32 250,9 milliards de FCFA.

La mission essentielle assignée à l'UEMOA est la création d'un espace économique harmonisé et intégré au sein duquel est assurée une totale liberté de circulation des personnes, des capitaux, des services et des facteurs de production, ainsi que les droits de résidence et d'établissement.

a- Les grandes étapes de l'intégration

Dans le contexte de l'évolution de l'UEMOA, il est aussi important pour nous de montrer les différentes étapes de l'intégration.

| | |
|--|--|
| | Les grandes étapes de l'intégration |
|--|--|

| | |
|--------------|--|
| 10/0 1/94 | Signature à Dakar du Traité de l'Union Economique et Monétaire Ouest Africaine |
| 01/0 8/94 | Signature à Dakar du Traité de l'Union Economique et Monétaire Ouest Africaine |
| 27/0 1/95 | Installation de la Cour de Justice à Ouagadougou |
| 30/0 1/95 | Installation officielle des Membres de la Commission à Ouagadougou |
| 10/0 5/96 | 1 ^{ère} réunion de la Conférence des Chefs d'Etat et de Gouvernement à Ouagadougou |
| 01/0 7/96 | Entrée en vigueur du régime tarifaire préférentiel transitoire : franchise totale pour les produits de l'agriculture, de l'élevage et de l'artisanat et réduction de 30% pour les produits industriels originaires agréés de l'Union |
| 02/0 5/97 | 2 ^{ème} réunion de la Conférence des Chefs d'Etat et de Gouvernement à Lomé |
| 23/0 6/97 | Entrée en vigueur de la réduction des droits de douane applicables aux produits industriels agréés de l'Union, qui passe de 30% à 60% |
| 01/0 7/97 | Entrée en vigueur du Système Comptable Ouest Africain (SYSCOA) et de l'Indice Harmonisé des Prix à la Consommation de l'UEMOA (IHPC) |
| 01/0 1/98 | Installation officielle du Comité Interparlementaire à Bamako |
| 27/0 3/98 | Entrée en fonction des Membres de la Cour des Comptes à Ouagadougou |
| 30/0 3/98 | Installation de la Chambre Consulaire Régionale à Lomé |
| 03/0 4/98 | Fixation à 30% du taux maximum des droits de douane dans le cadre du Tarif Extérieur Commun (TEC) |
| 01/0 | Entrée en vigueur de la réduction des droits de douane applicables aux |

| | |
|--------------|---|
| 7/98 | produits industriels agréés de l'Union, qui passe de 60 à 80 % |
| 01/0 1/99 | Fixation à 30% du taux maximum des droits de douane dans le cadre du TEC, hors redevance statistique |
| 01/0 1/99 | 3 ^{ème} réunion de la Conférence des Chefs d'Etat et de Gouvernement à Lomé |
| 01/0 1/99 | 4 ^{ème} réunion de la Conférence des Chefs d'Etat et de Gouvernement à Lomé |
| 08/1 2/99 | Adoption de la Politique Industrielle Commune |
| 08/1 2/99 | Adoption du Pacte de convergence, de stabilité, de croissance et de solidarité entre les Etats membres de l'UEMOA |
| 08/1 2/99 | Libre circulation en franchise totale des droits et taxes d'entrée, pour les produits de l'agriculture, de l'élevage, de l'artisanat et les produits industriels originaires agréés |
| 08/1 2/99 | Entrée en vigueur du Tarif Extérieur Commun (TEC) : plafonnement à 22% des droits d'entrée |
| 01/0 1/00 | Adoption du Code de transparence dans la gestion des finances publiques au sein de l'UEMOA |
| 01/0 1/00 | Adoption du document portant réforme des marchés publics des Etats membres de l'UEMOA |
| 29/0 6/00 | 5 ^{ème} réunion de la Conférence des Chefs d'Etat et de Gouvernement à Bamako |
| 29/0 6/00 | Adoption de la Politique Minière Commune |
| 14/1 2/00 | 6 ^{ème} réunion de la Conférence des Chefs d'Etat et de Gouvernement à Dakar |
| 14/1 2/00 | Adoption du Protocole Additionnel N°III instituant les règles d'origine des produits de l'UEMOA |
| 19/1 | Adoption de la Politique Agricole de l'Union |

| | |
|--------------|---|
| 2/01 | |
| 19/1 2/01 | Adoption de la Politique Energétique Commune |
| 19/1 2/01 | Adoption de l'Acte Additionnel relatif à la Promotion de l'Artisanat au sein de l'UEMOA |
| 19/1 2/01 | Adoption de la législation communautaire de la Concurrence |
| 19/1 2/01 | 7 ^{ème} réunion de la Conférence des Chefs d'Etat et de Gouvernement à Dakar |
| 23/0 5/02 | Adoption du Traité modifié de l'UEMOA |
| 29/0 1/03 | Adoption du Traité portant création du Parlement de l'UEMOA |
| 29/0 1/03 | Adoption de l'Acte Additionnel modifiant l'Acte Additionnel n°04/99 portant Pacte de convergence, de stabilité, de croissance et de solidarité entre les Etats membres de l'UEMOA |
| 29/0 1/03 | 10 ^{ème} anniversaire de la création de l'UEMOA : 8 ^{ème} réunion de la Conférence des Chefs d'Etat et de Gouvernement à Niamey |
| 29/0 1/03 | Réunion des Premiers Ministres des Etats membres à Niamey |
| 29/0 1/03 | Adoption du Programme Communautaire d'Aménagement du Territoire (PCAT) |
| 29/0 1/03 | Adoption du Programme Economique Régional (PER) 2004-2008 |
| 28/1 1/03 | Session extraordinaire de la Conférence des Chefs d'Etat et de Gouvernement à Niamey |
| 10/0 1/04 | 9 ^{ème} réunion de la Conférence des Chefs d'Etat et de Gouvernement de l'UEMOA à Niamey |
| 11/1 | 10 ^{ème} session de la Conférence des Chefs d'Etat et de Gouvernement de |

| | |
|--------------|--|
| 0/04 | l'UEMOA à Niamey |
| 11/1 0/04 | 10 ^{ème} session de la Conférence des Chefs d'Etat et de Gouvernement de l'UEMOA à Niamey |
| 30/0 3/05 | Table ronde des bailleurs de fonds sur le Programme Economique Régional à Dakar |
| 27/0 3/06 | 11 ^{ème} session ordinaire de la Conférence des chefs d'Etat et de Gouvernement à Ouagadougou |

B. LE LOGO DE L'UEMOA



Pour être bien perçu et affirmer son identité, l'UEMOA a adopté un logo. Ledit logo représente deux formes dynamiques et elliptiques qui malgré leurs spécificités, s'entremêlent pour exprimer deux notions fortes, la solidarité et la complémentarité des États et des peuples de l'Union.

Cette solidarité et cette complémentarité sont prêtes à se libérer dans un mouvement d'ascension continue qui conduira à l'épanouissement économique, social et culturel des populations respectives de l'Union.

Dans le logo, l'énergie des lianes de la forêt s'harmonise avec les vibrations chaudes et vivaces du Sahel pour produire la sphère du bonheur illustrant les caractéristiques et les objectifs de l'UEMOA.

Les deux (2) sphères (la sphère inférieure bleue et la sphère supérieure de couleur d'orée) représentent :

- Les ressources naturelles et les équipements matériels ;
- Les ressources intellectuelles voire spirituelles.

Enfin, le cercle blanc exprime la paix, la sérénité et la stabilité qui doivent demeurer les points d'ancrage du processus d'intégration de l'UEMOA.

I. 2- OBJECTIFS

Pour atteindre ses objectifs, l'UEMOA s'est fixé certains axes d'activité afin de renforcer la compétitivité des activités économiques et financières des États membres dans le cadre d'un marché ouvert et concurrentiel par l'instauration d'une union douanière avec un tarif extérieur commun de la surveillance multilatérale pour les convergences macroéconomiques et de l'institution d'une coordination des politiques sectorielles nationales par la mise en œuvre de politiques communes notamment dans les domaines suivants : ressources humaines, aménagement du territoire, agriculture, énergie, industrie, mines, transports, infrastructures et télécommunications.

I.3- ACTIVITES

- Harmonisation des législations ;
- Mise en œuvre de l'Union douanière ;
- Surveillance multilatérale des politiques macroéconomiques ;
- Mise en œuvre des politiques sectorielles ;
- Financement du développement;
- La Communication.

II. L'ORGANISATION ET LE FONCTIONNEMENT L'UEMOA

L'organigramme de l'UEMOA qui figure en annexe II se décline comme suit :

1- LES INSTANCES DE L'UEMOA

Selon les dispositions de l'article 16 du Traité, les organes de l'Union sont constitués par:

- La Conférence des Chefs d'Etat ;

- Le Conseil des Ministres ;
- La Commission ;
- Les Organes de contrôle juridictionnel (Cour de Justice et Cour des Comptes) ;
- Les Organes de contrôle démocratique (Comité Interparlementaire) ;
- Les Organes consultatifs (Chambre Consulaire Régionale et le Conseil du Travail et du Dialogue Social) ;
- Les institutions spécialisées autonomes (BCEAO et BOAD).

La Commission est l'organe exécutif de l'UEMOA. Son siège est basé à Ouagadougou.

2- ORGANISATION ADMINISTRATIVE DE LA COMMISSION DE L'UEMOA

La structure organisationnelle de la Commission se présente comme suit :

- la Présidence ;
- les Départements ;
- les Cabinets ;
- les Directions ;
- les Divisions ;
- les services.

2-1- La Présidence de la Commission

Le Président de la Commission :

- dirige et coordonne le fonctionnement des services de la Commission ;
- assure la liaison, au plan des politiques générales, avec les Gouvernements et autorités politiques des Etats membres de l'UEMOA, les autres organes de l'Union ainsi qu'avec les institutions spécialisées autonomes et partenaires extérieurs de l'Union ;
- assure la représentation de la commission dans les relations avec les pays tiers, les organisations et institutions internationales.

La Présidence de la Commission regroupe les services suivants :

- Cabinet
- Direction des Affaires Juridiques
- Direction de l'Audit Interne
- Direction du Secrétariat de la Commission
- Direction de la Communication, de la Documentation et des Archives
- Direction des Systèmes d'Information
- Bureaux de représentation
- Cellule de gestion du Programme Economique Régional (PER)
- Unité de Programmation stratégique ;
- Unité Statistique

2-2- Le Département du Développement de l'Entreprise, des

Télécommunications et de l'Energie (DDE)

Le Département du Développement de l'Entreprises, des Télécommunications et de l'Energie à pour principales missions :

- la promotion du secteur privé et de la compétitivité des entreprises ;
- le suivi de la mise en œuvre de la politique industrielle communautaire ;
- l'harmonisation du cadre réglementaire des activités industrielles, notamment l'élaboration d'un code communautaire des investissements ;
- la définition des règles relatives à la propriété industrielle et à la normalisation ;
- la promotion de l'artisanat ;
- la promotion des télécommunications et des nouvelles technologies ;
- la production d'énergie et l'interconnexion des réseaux électriques ;
- la sécurité et l'optimisation des approvisionnements en hydrocarbures.

Le DDE regroupe les services suivants :

- le Cabinet ;

- la Direction de l'Entreprise, de l'Industrie et de l'Artisanat ;
- la Direction de la Normalisation et de la promotion de la qualité ;
- la Direction de l'Energie, des télécommunications et des Nouvelles Technologies.

2-3- Le Département du Marché Régional, du Commerce, de la Concurrence et de la Coopération (DMRC)

Le DMRC intervient dans le cadre de l'Union dans les domaines ci-après :

- l'élimination des obstacles à la libre circulation des personnes, des biens, des services et au droit d'établissement, en vue de la simplification de la vie des ressortissants et des entreprises de l'Union ;
- la stimulation de la concurrence en vue de la réduction des prix et de l'élargissement du choix proposé aux consommateurs ;
- la promotion des échanges commerciaux intra-communautaires ;
- le régime préférentiel des échanges intra-communautaires ;
- l'harmonisation des fiscalités de porte ;
- le tarif extérieur commun ;
- l'élaboration et la gestion d'un code de l'évaluation en douane ;
- les politiques commerciales ;
- les statistiques commerciales ;
- la concurrence et la gestion du code antidumping ;
- la coopération régionale, notamment avec la CEDEAO ;
- la coopération internationale avec les partenaires bilatéraux et multilatéraux.

2-4- Le Département du Développement Social et Culturel (DDS)

Le DDS a pour rôle de mener les politiques sectorielles communes de l'Union, dans les domaines ci-après :

- l'enseignement supérieur ;

- la formation professionnelle ;
- la santé, la protection sociale et la mutualité ;
- la promotion du rôle de la femme dans le développement économique et social ;
- les arts et la culture.

Le DDS regroupe les services suivants :

- le Cabinet ;
- la Direction de l'Enseignement Supérieur et de la Formation Professionnelle ;
- la Direction de la Santé, de la Protection Sociale et de la Mutualité ;
- la Direction de la Promotion de la Femme ;
- la Direction du Patrimoine Culturel et des Arts.

2-5- Le Département des Services Administratifs et Financiers (DSAF)

Ce département intervient dans les actions de la Commission dans les domaines ci-après :

- les Ressources Humaines ;
- le Patrimoine ;
- la sécurité ;
- les Affaires générales ;
- le Budget ;
- les Fonds Structurels ;
- les finances ;
- le Contrôle Financier ;
- la Trésorerie ;
- la Comptabilité.

Le DSAF regroupe les services suivants :

- le Cabinet ;
- la Direction des Ressources Humaines ;
- la Direction des Affaires Générales et du Patrimoine ;
- la Direction des Fonds et du Budget ;
- la Direction du Contrôle Financier ;
- la Direction de la Trésorerie et de la Comptabilité ;
- l'Unité des Missions et Voyages.

2-6- Le Département de l'Aménagement du Territoire Communautaire, des Transports et du Tourisme (DATC)

Le DATC est chargé de mener les politiques sectorielles communes de l'Union, dans les domaines ci-après :

- l'aménagement du territoire communautaire ;
- les infrastructures et systèmes de transport ;
- la facilitation des services de transport ;
- la promotion du tourisme ;
- la promotion des secteurs de transport.

Le DATC regroupe les services suivants :

- le Cabinet ;
- la Direction de l'Aménagement du Territoire Communautaire et des Infrastructures Terrestres ;
- la Direction des Transports Terrestres et Maritimes ;
- la Direction des Transports Aériens et du Tourisme.

2-7- Le Département des Politiques Economiques et de la Fiscalité Intérieure (DPE)

Le DPE intervient dans les domaines ci-après :

- l'harmonisation du cadre juridique et comptable des finances publiques ;

- l'harmonisation des fiscalités intérieures, directes et indirectes ;
- les statistiques économiques ;
- les analyses économiques ;
- la surveillance multilatérale de la convergence et des performances des politiques macro-économiques ;
- le suivi de la politique monétaire, des marchés financiers et de la mise en œuvre de la liberté de circulation des capitaux ;
- le suivi et l'assistance aux Etats membres, dans le cadre de la gestion et la négociation des politiques et stratégies de réduction de la pauvreté.

Le DPE regroupe les services suivants :

- le Cabinet ;
- la Direction de la Surveillance Multilatérale ;
- la Direction des Etudes Statistiques et Economiques ;
- la Direction des Finances Publiques et de la Fiscalité Intérieure.

2-8- Le Département du Développement Rural, des Ressources

Naturelles et de l'Environnement (DDRE)

Ce département intervient dans les domaines suivants :

- l'agriculture et l'élevage ;
- la pêche et la sylviculture ;
- la sécurité alimentaire ;
- la maîtrise de l'eau ;
- le reboisement ;
- la lutte contre la désertification et l'érosion côtière ;
- la protection des ressources naturelles et de la biodiversité ;
- l'amélioration de l'environnement en milieu rural et urbain ;

- le suivi de la mise en œuvre de la politique minière communautaire ;
- la promotion de la recherche et de l'exploitation des ressources minérales, du pétrole et du gaz ;
- la promotion des énergies nouvelles et renouvelables.

Le DDRE regroupe les services suivants :

- le Cabinet ;
- la Direction de l'Agriculture et de la Sécurité Alimentaire ;
- la Direction des Ressources animales et halieutiques ;
- la Direction de l'Environnement et de l'Eau ;
- la Direction des ressources Minérales, du Pétrole et des Energies Renouvelables.

III-PRESENTATION DE LA DIRECTION DE LA COMMUNICATION, DE LA DOCUMENTATION ET DES ARCHIVES DE LA COMMISSION

La Direction de la Communication, de la Documentation et des Archives au sein de laquelle nous avons effectué notre stage, constitue l'un des services rattachés à la présidence de la Commission.

ATTRIBUTIONS ET MISSIONS DE LA DIRECTION

Depuis le 26 décembre 2008, la Direction de la communication, de la Documentation et des Archives est dotée d'un texte organique définissant ses attributions et son organisation. A cet effet, il convient d'appeler que la Direction a pour missions :

- La mise en œuvre de la politique et du programme de communication de l'UEMOA ;

- La coordination des activités d'information et de sensibilisation sur l'UEMOA, dans les Etats membres ;
- La conduite, avec les départements de la commission et les autres Organes de l'Union, des actions de communication nécessaires à la visibilité de leurs activités ;
- La production de supports d'information et de communication sur l'UEMOA ;
- L'édition du bulletin Officiel de l'Union ;
- Les relations avec les médias, en vue de la couverture des activités des Organes de l'Union et de la promotion de son image au sein des Etats membres ;
- L'acquisition de la documentation et la gestion de la bibliothèque de la commission ;
- L'organisation et la gestion des archives de la commission ;
- La conception et la mise en œuvre d'actions de communication interne ;
- La conception et l'organisation d'activités de relations publiques au profit de la commission ;
- La traduction, dans toute autre langue que le français, des textes, documents d'information et supports divers du l'Union, son organisation, ses objectives et ses chantiers ;
- La conduite de toutes les actions visant l'intégration de l'espace médiatique des Etats membres.

La Direction de la Communication, de la documentation et des archives (DCDA) comprend deux Divisions :

- La division de l'information, de la communication interne et des relations publiques ;
- La Division de la Production des Supports de communication, de la Traduction, de la Documentation et des Archives.

1. ORGANISATION DE LA DIRECTION ET DES TACHES

a- LE DIRECTEUR

Le directeur assure la coordination générale des activités de la Direction. Il en est responsable devant le Président de la commission. Il peut déléguer cette responsabilité à tout agent en cas d'absence ou en cas de mission, ce qui ne dispense pas de l'assumer au niveau des autorités de l'Union, il veille à la bonne marche du service et à la création des conditions nécessaires à la bonne exécution des missions de la Direction.

b- CHEF DE LA DIVISION DE LA PRODUCTION DES SUPPORTS DE COMMUNICATION, DE LA TRADUCTION, DE LA DOCUMENTATION ET DES ARCHIVES (CPSC)

Le chef de la Division de la Production des Supports de Communication, de la traduction, de la documentation et des Archives est chargé de la mise en œuvre et du respect de la charte des publications de l'Union. A cet effet, il est responsable de l'édition du Bulletin Officiel de L'Union, du Bulletin hebdomadaire, des Carnets de l'UEMOA et des autres supports écrits et audiovisuels de l'Union.

c- LE CHARGE DE COMMUNICATION

Il est responsable des relations avec les médias à Ouagadougou et dans les Etats membres. A cet effet, il organise et veille à la couverture médiatique de toutes les activités organisées par tous les Organes de l'Union (commission, Cour de Justice, Cour des Comptes, CIP, CCR).

d- LES CHARGEES DE LA DOCUMENTATION ET DES ARCHIVES

Les chargées de Documentation et des Archives sont placées sous la responsabilité directe du chef de la Division de la Production des Supports de communication, de la Traduction, de la Documentation et des Archives.

e- LE CHEF DU SECRETARIAT DE LA DCDA (CSD)

Le CSD travaille sous la responsabilité directe du Directeur. Il assure la coordination des activités de secrétariat de la Direction. A ce titre il est chargé, entre autres, de la saisie des différents courriers et de la mise en forme de tous les documents saisi par les agents de la DCDA.

f- LA SECRETAIRE DACTYLOGRAPHE, CHARGEE DU SECRETIAT DE LA DOCUMENTATION ET DES ARCHIVES (SDA)

Elle assure l'intérim du chef du secrétariat de la Direction en cas d'absence ou d'empêchement.

g- L'HUISSIER

Il est chargé de la ventilation et de la transmission du courrier au sein de la Direction, des Organes de l'Union et des partenaires extérieurs dans la ville d'Ouagadougou.

Sous la responsabilité des chargées de la Documentation et des Archives, il assure la collecte des journaux auxquels a commission est abonné à Ouagadougou et leur distribution au sein des Organes de l'Union.

h- LE CONSULTANT EN COMMUNICATION

Recruté temporairement pour trois ans en vue d'appuyer la DCDA dans la cadre de ses missions, notamment de la mise en œuvre de la politique et du programme triennal de communication de l'UEMOA

II. PRESENTATION DE L'ISIG

1. Historique et missions

Créé en octobre 1992, agréée par l'Etat, par arrêté N°**92-89/MESSRS/MDCHEP/DESG/DEST du 21/10/1992 et ses modificatifs N°2005-244/MESSRS/CAB du 2 décembre 2005** conférant à l'ISIG le statut de personne morale ; par arrêté N° **2010-355 /MESSRS/ETFP/CAP du 11 octobre 2010** portant modification des statuts de l' ISIG-INTERNATIONAL et par arrêté N°**2010-356/MESSRS/ETFP/CAP du 11 octobre 2010** portant autorisation d'ouverture de cycles de filière d'études et de délivrance de diplômes, l'ISIG-International est une grande école privée d'enseignement supérieur devenue Université AUBE Nouvelle par autorisation N°**2012 000344/MESS/SG/DGESR/DIESPr du 17 février 2012**

Il a comme mission: l'enseignement supérieur, la recherche scientifique, les prestations technologiques et la formation professionnelle continue. Avec ses accords interuniversitaires et l'homologation de ses 19 diplômes par le CAMES, ISIG, membre du CAMES, convainc et rassure par la qualité de ses formations.

L'institut compte de nos jours deux (2) campus universitaires : un à Ouagadougou et l'autre à Bobo-Dioulasso. Celui de Bobo-Dioulasso est fonctionnel depuis octobre 2002.

2. Filières proposées

Pour mieux asseoir sa vision sous régionale et sa notoriété, ISIG devient GROUPE ISIG depuis Septembre 2008 ayant la structuration suivante :

➤ ISIG Business School regroupant les filières comme

- ❖ Finance comptabilité (FC) ;
- ❖ Gestion commerciale (GC) ;
- ❖ Assurance Banque (AB) ;
- ❖ Secrétariat de direction (SD) ;

- ❖ Communication d'Entreprise (COM).
 - Finance Banque
 - Transport et logistique
 - Gestion du projet
 - Gestion des ressources humaines
 - Marketing
 - Comptabilité contrôle-audit
- ISIG HIGH TECH qui comprend :
 - ❖ Informatique de Gestion ;
 - ❖ Electronique, Maintenance et Réseaux,
Génie Civile.
 - ❖ Télécom
 - ❖ Génie électrique
 - ❖ Génie mécanique
 - ❖ Réseaux et télécom
- UFR / SEG-DROIT
 - Economie
 - Droit

L'ISIG prépare également aux diplômes de licences en **Gestion des Projet (GP)** et en **Gestion des Ressources Humaines** et de Masters en Gestion des Projet (GP), en Gestion des Ressources Humaine (GRH), en **Administration des Entreprises (AE)** et enfin en **Affaires et Commerce International (ACI)**.

Avec ses accords inter - universitaires et l'homologation de ses 19 diplômes par le CAME, ISIG ; membre du CAMES, convainc et rassure par la qualité de ses formations.

3. Les partenaires

Les partenaires de l'institut sont:

Institut d'Ingénierie de Limoges,
Université du Ghana Legon,
Université de Cape Coast au Ghana,
L'Université de Marseille II

Université Nationale de Chine/Taiwan
Université de Ouagadougou....

4. Organisations administratives

Le groupe ISIG est dirigé par un Président Directeur Fondateur, M. KINI, qui assure la coordination parfaite d'ensemble de la stratégie de l'institution. Il est structuré comme suit :

- Le secrétariat général qui est chargé de la coordination administrative et technique des services centraux et rattachés;
- Les services généraux qui sont :
 - ❖ La direction de la Scolarité et du recouvrement ;
 - ❖ La direction administrative et financière ;
 - ❖ La direction générale des programmes et d'ingénierie pédagogique ou rectorat.
 - ❖ Le service des achats et de la logistique ;
 - ❖ La librairie ;
 - ❖ La direction des ressources humaines ;
 - ❖ La bibliothèque ;
 - ❖ Le personnel ATOS et les stagiaires ;
 - ❖ Le DEL (Department of English Language)

5. Organigramme ISIG (Cf. Annexes)



DEUXIEME PARTIE:

Chap. I : Cadre Théorique et Méthodologique

I. Cadre Théorique

I.1 Justification du choix sujet

L'étude vise à comprendre et analyser les forces et les faibles de l'intranet et proposer des améliorations.

I.2 Approches Conceptuelles

Il s'agit de définir les concepts auxquels nous nous appuierons tout au long de notre recherche.

Communication : Du latin « communicare » « *La communication est l'action, le fait de communiquer, d'établir une relation avec autrui, de transmettre quelque chose à quelqu'un, l'ensemble des moyens et techniques permettant la diffusion d'un message auprès d'une audience plus ou moins vaste et hétérogène et l'action pour quelqu'un, une entreprise d'informer et de promouvoir son activité auprès du public, d'entretenir son image, par tout procédé médiatique* ». C'est donc un échange de messages entre émetteur et récepteur.

Performance :

Diagnostic :

I.3 Problématique

L'étude, vise à appréhender les rôles et les avantages de l'intranet au sein d'une entreprise ou institution

I.4 Hypothèse

- Rechercher les meilleurs pratiques en matière de gestion de la communication interne en utilisant l'intranet ;
- identifier et analyser tous les processus de la communication interne liés à l'intranet ;
- envisager les perspectives de développement de l'intranet au sein de la Commission de l'UEMOA ;
- garantir et Améliorer l'accessibilité des contenus et services

I.5 Objectif

Identifier les forces et les faiblesses de l'intranet en tant que outil de Communication interne au sein des services de communication de la Commission de l'UEMOA

II. CADRE METHODOLOGIQUE

Ici il s'agit de définir la stratégie de recherche utilisée pour mener à bien ce travail

I. METHODES ET TECHNIQUES DE COLLECTES DES DONNEES

Plusieurs méthodes ont été employées pour la collecte des données sur diagnostic de la performance communicationnelle de l'intranet au sein de la Commission de l'UEMOA.

Pour l'essentiel, nous avons utilisé de plusieurs moyens :

L'analyse documentaire, l'enquête par questionnaire, les entrevues, les Observations directes participative, et l'analyse des supports de communication. Cette démarche multiple a pour avantage de varier les sources d'informations d'une part, et D'autre part nous permet de avoir le maximum d'informations. Nos cibles Sont essentiellement le personnel de la commission de l'UEMOA.

I.1. Analyse documentaire

L'analyse documentaire nous a permis de recueillir, examiner et d'exploiter toutes les informations relatives aux activités de l'UEMOA en rapport avec notre sujet tant qu'au niveau interne (rapports, plans d'action, travaux de recherche et autres documents) que des autres institutions de la place comme l'ISIG.

Cette analyse documentaire nous a permis d'avoir une large vue sur notre Thème et nous a en même temps permis d'entamer la revue de la littérature.

I.2. Enquête par questionnaire et entrevue

Cette enquête a été utilisée pour recueillir les informations auprès du Personnel de la Commission de l'UEMOA.

L'enquête par questionnaire ainsi que les entrevues destinées au personnel de la Commission de l'UEMOA est dans le souci de recueillir le maximum d'informations. Les questions posées sont relatives à la connaissance du personnel.

L'enquête par questionnaire se compose des questions fermées portant sur :

- le degré de satisfaction concernant l'utilisation de l'intranet ;
- la fréquence d'utilisation de l'intranet ;
- le degré d'accord avec les affirmations concernant l'intranet de la Commission ;
- l'utilisation future de l'intranet de la Commission ;
- et la recommandation de l'utilisation de l'intranet ;

Pour le traitement des données recueillies de cette questionnaire élaboré nous avons choisi deux volets pour l'analyse : fréquence d'utilisation et satisfaction. Nous avons

choisi ces deux volets parce que les deux nous permettent d'évaluer mieux la performance communicationnelle de l'intranet au sein de la Commission de l'UEMOA.

I.3. Observation participante

C'est une méthode où le chercheur est un participant au sein de l'organisation. Elle nous a permis à travers la participation aux activités de la Commission de l'UEMOA Et des échanges informels de recueillir des informations sur l'intranet de la Commission, d'évaluer le degré de cohésion et de motivation du personnel en ce qui concerne l'utilisation de l'intranet de la Commission.

II. LA POPULATION DE L'ETUDE

Notre population d'étude est constituée essentiellement du personnel de La Commission de l'UEMOA.

III. METHODE D'ECHANTILLONNAGE

La méthode utilisée est celle d'échantillonnage par choix raisonné. Nous avons opté pour cette méthode parce qu'elle nous permet de choisir librement dans notre population d'enquête les personnes mieux placées, les plus qualifiées et aptes à répondre à nos questions conçues. Elle nous permet aussi de choisir combien de personnes nous voulons pour constituer notre échantillon. L'échantillonnage a concerné au total 50 individus parmi le personnel de la Commission de l'UEMOA.

IV. DEROULEMENT DE LA RECHERCHE

Notre étude s'est déroulée en deux phases :

- Une première phase qui a commencé le 19 Juillet 2012 par la Prise en contact avec personnel de la DCDA (Direction de la Communication, de la Documentation et des Archives) de la Commission de l'UEMOA ou le directeur de la DCDA nous a officiellement présentés aux autres Agents et nous a ensuite expliqué le fonctionnement du système de travail De l'organisation. Pendant cette période, nous avons bénéficié d'une Documentation très fournie de l'organisation qui nous permis de Commencer à étudier l'intranet de la Commission.
- Une deuxième partie qui a débuté le 1er Aout avec la mise à la Disposition des différents acteurs (le personnel), d'un questionnaire pour notre enquête. Cette phase a pris

Fin avec la rédaction d'un document intitulé : « Diagnostic de la performance communicationnel de l'intranet au sein de la Commission de l'UEMOA. »

IV. DEPOUILLEMENT

Le dépouillement a été manuel. Nous avons utilisé Les logiciels Word et Excel pour rédiger et traduire les informations recueillies en Tableaux et en graphiques.

VI. DIFFICULTES RENCONTREES

La difficulté se situe au niveau de la documentation. En effet, il nous a été très difficile de consulter les ouvrages qui traitent du rôle de l'intranet. En outre, le déroulement de notre stage a coïncidé avec une période de pluie. Ceci ne nous a pas facilité le déplacement.

CHAP II : PRESENTATION ET INTERPRETATION DES RESULTATS

Pour avoir une bonne intelligence de la situation, nous avons dressé des tableaux et des graphiques qui contiennent l'ensemble des résultats obtenus en faisant ressortir les fréquences et les pourcentages. Cette partie permet d'analyser sur le terrain les pratiques d'utilisation de l'intranet de la Commission de l'UEMOA. C'est l'occasion de mesurer l'efficacité de l'intranet en tant qu'un outil de la communication interne. A travers leurs points de vue, il nous a été possible de faire ressortir les insuffisances et les solutions de l'intranet. Les résultats présentés sous formes de tableaux et de graphiques feront l'objet d'un commentaire explicatif.

I. Résultats des Enquêtes réalisées avec le personnel de la commission de l'UEMOA.

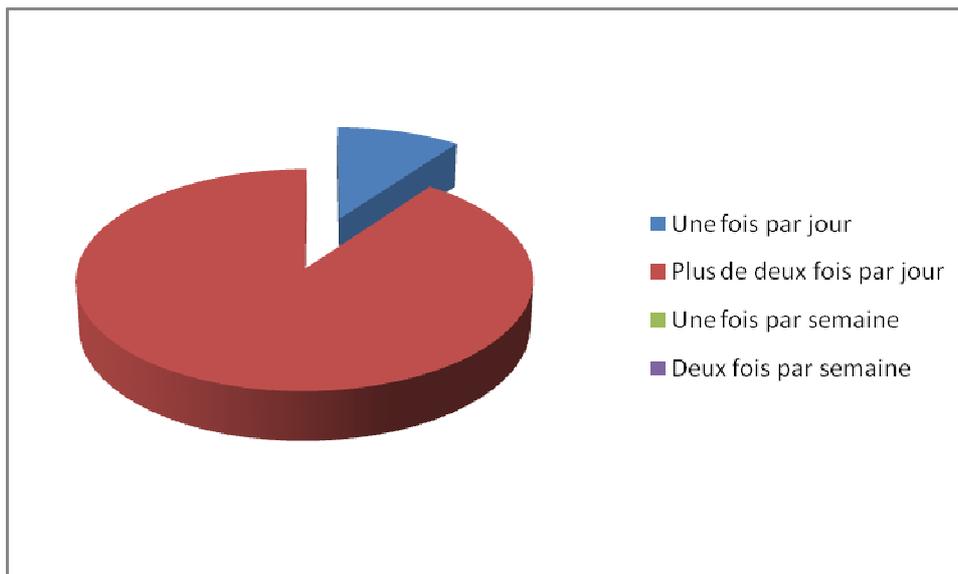
Il faudrait noter que lors de notre enquête, nous avons pu seulement administrer les questionnaires à 50 membres de l'ensemble du personnel de la Commission de l'UEMOA. Cette situation s'explique en partie par le choix de notre échantillonnage raisonné.

Tableau 1 : Répartition des membres de l'échantillon selon le sexe.

| <i>SEXE</i> | <i>EFFECTIF</i> | <i>PROPORTION</i> |
|------------------------|------------------------|--------------------------|
| <i>MASCULIN</i> | <i>35</i> | <i>70%</i> |
| <i>FEMININ</i> | <i>15</i> | <i>30%</i> |
| <i>ENSEMBLE</i> | <i>50</i> | <i>100%</i> |

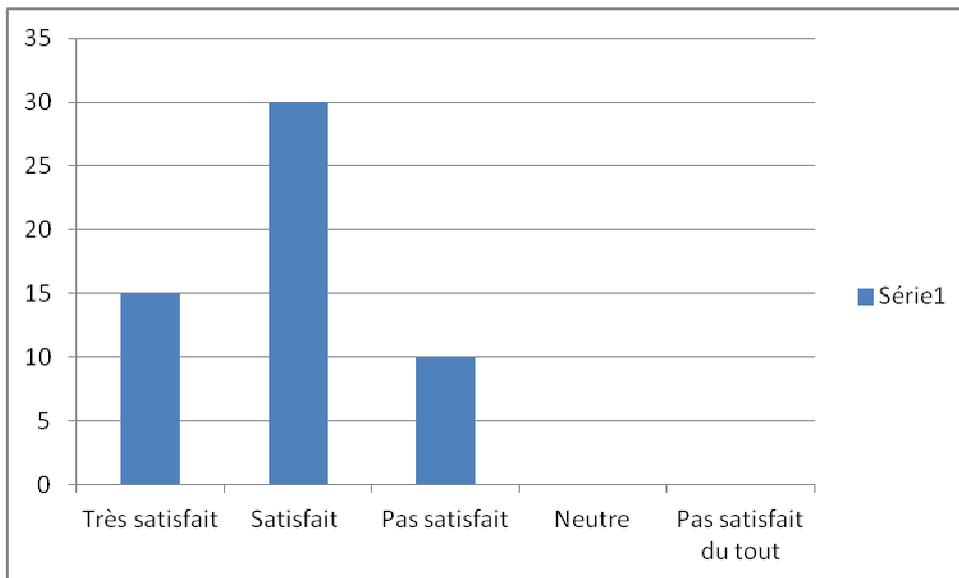
Le tableau ci-dessus montre la proportion des hommes et des femmes dans l'échantillon.

Graphique 1 : Fréquence d'utilisation de l'intranet de la Commission de l'UEMOA.



Parmi les 50 personnes qui ont répondu aux questionnaires concernant les fréquences d'utilisation 10% utilise intranet de la Commission 1 fois par jour, 90% utilise plus de deux fois par jour. Par contre parmi les 50 personnes questionnées personne n'utilise l'intranet une fois par semaine ni deux fois par semaine.

Graphique 2 : Le degré de satisfaction d'utilisation de l'intranet de la Commission de l'UEMOA.



En ce que concerne la satisfaction 30% parmi les 50 personnes questionnées est très satisfait de l'intranet de la Commission, 60% sont satisfait et 10% pas satisfait. Par contre parmi les 50 personnes questionnées nous avons 0% neutre et 0% pas satisfait en ce qui concerne l'utilisation de l'intranet de la Commission de l'UEMOA.

Recommandations et Suggestions

L'implémentation des éléments manquant sur le site intranet comme : le forum de discussion, un spécialiste web master pour s'occuper du site intranet, la revue de presse ou actualités la charte graphique vont améliorer et donner une mieux efficacité au site permettant une communication interne plus dynamique à travers l'intranet. Aussi la création d'un département spécialisé pour l'intranet est très important pour le bon fonctionnement de l'intranet parce que parfois les mise a jours de certains éléments sont tardives due à la décoordination entre les deux acteurs qui s'occupent du site, la Direction de la communication, des Archives et de la Documentation de la Commission et la Direction des Systèmes d'Information pour cela un département avec charge de s'occuper spécifiquement de l'intranet est recommandée, d'ici quelques temps les papiers et autres

formes de communication interne vont disparaître l'intranet est le futur de la communication interne .

Conclusion Générale

Ce stage au sein de la Commission de l'UEMOA m'a fait découvrir la vie Professionnel et le monde de travail.

Cette période de huit semaines, m'a apporté des connaissances au niveau d'enrichissement techniques et Professionnel, m'a permis de développer une méthodologie rigoureuse et efficace pour mener à bien mon étude sur diagnostic de la performance communicationnel de l'intranet au sein de la Commission de l'UEMOA. J'ai pris conscience de l'importance du savoir-être (être dynamique, être motivé...) et des relations humaines seules capables des faire avancer les choses.

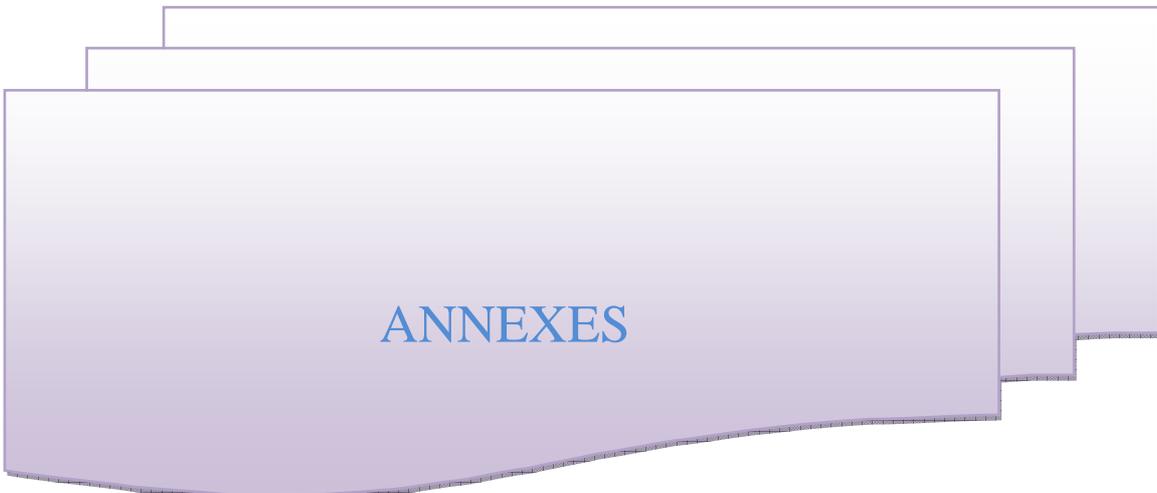
J'ai découvert l'importance de l'informatique dans le monde Professionnel d'aujourd'hui dans le cas de la communication interne à travers l'intranet et comment la Communication interne est essentiel pour la réussite car il fortifie les liens et la cohésion et surtout en utilisant un outil efficace comme l'intranet.

Certes, il serait faux de croire que l'informatique va ou peut tout résoudre. Ce qui est certain c'est que cet outil Intranet peut permettre la Direction de la Communication, des Archives et de la Documentation de la Commission d'avoir une meilleure maîtrise de la gestion de la communication Interne au sein de la Commission donc une meilleure rentabilité.

L'implémentation d'un tel outil qui est l'intranet a changé leur façon de gérer leur façon de communiquer à l'interne et aussi créer des nouveaux comportements comme l'habitude de consulter l'intranet dès l'arrivage au bureau le matin pour savoir des informations.

Enfin, je tiens à exprimer mon satisfaction d'avoir eu l'opportunité de travailler dans de bonnes conditions matérielles et dans un environnement agréable et collaboratif.

Je garderais un très bon souvenir de ce séjour à la Commission de l'UEMOA où chaque personne m'a accordé un peu de son temps et a bien voulu me transmettre une partie de son savoir surtout Monsieur EMILI FONGNI Rigobert mon Encadreur. Aussi je voudrais remercier mon Professeur de suivi monsieur Korahiri pour son temps accordé ce qui ma permit de mener à bien cet travail.



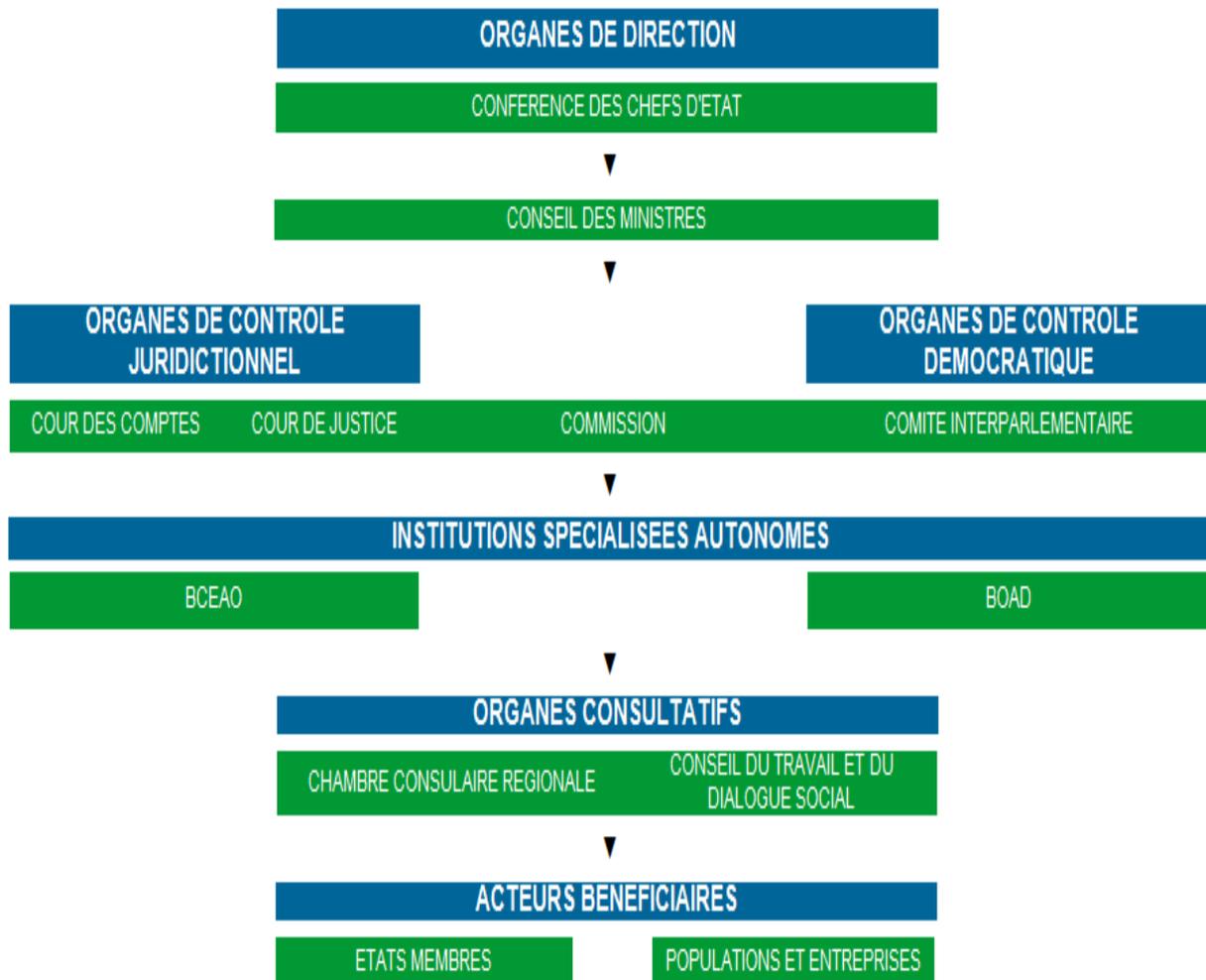
ANNEXES

ANNEXE I: Le fonctionnement de l'UEMOA

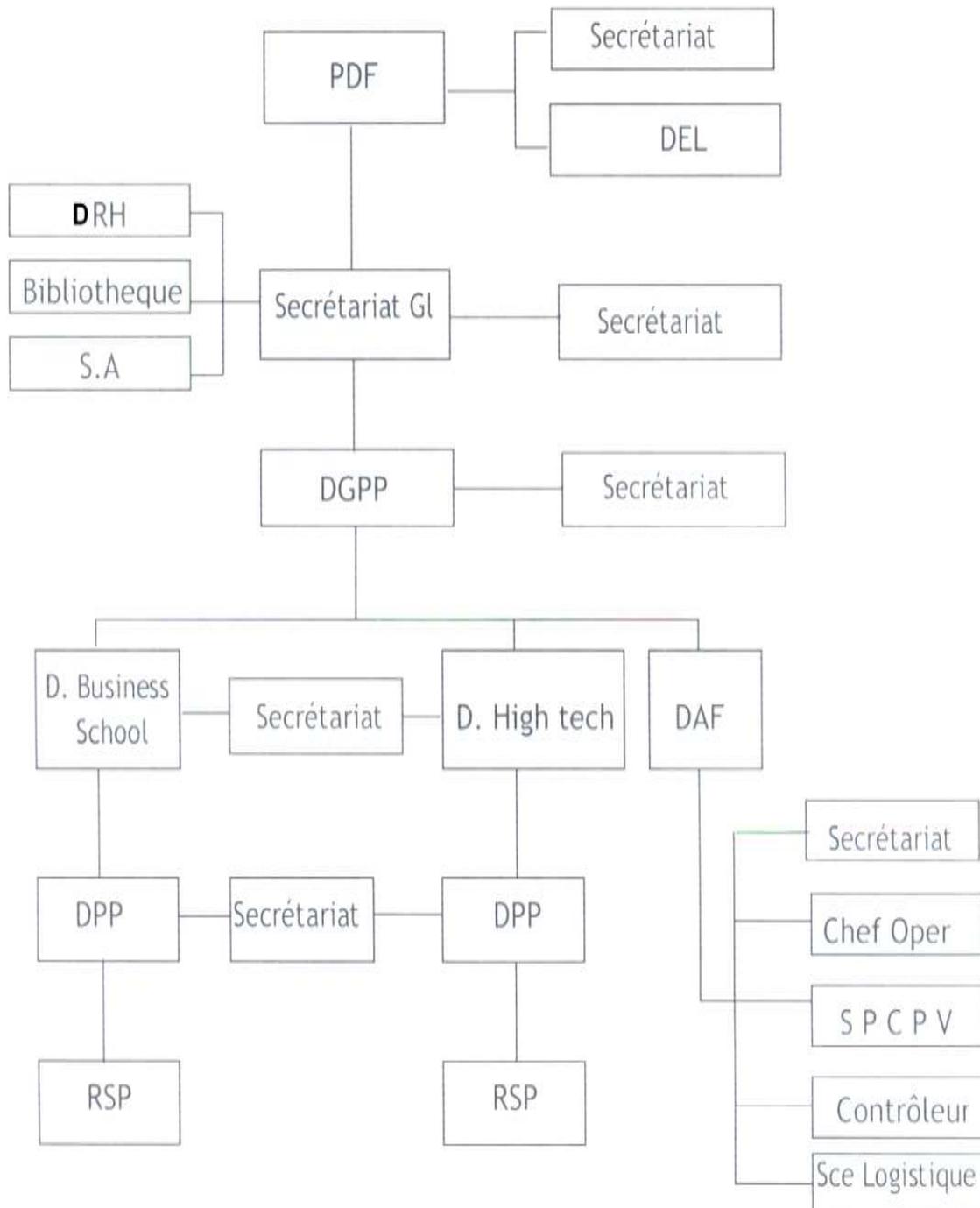
Union Economique et Monétaire Ouest Africaine
Réussir Ensemble l'Intégration



FONCTIONNEMENT DE L'UEMOA



ANNEXE II : L'organigramme de l'ISIG



ANNEXE III :

L'ENQUETE SUR LA SATISFACTION ET LES SERVICES INTRANET DE LA COMMISSION

Dans le cadre de mes travaux de recherche sur le thème : diagnostic de la performance communicationnel de l'intranet au sein de la commission de l'UEMOA

merci de répondre ces questions concernant les services de l'intranet de la Commission de l'UEMOA

L'information communiquée sera utile pour améliorer les services intranet

Vos réponses resteront confidentielles et ne seront utilisées qu'aux fins d'améliorer les services de l'intranet.

Répondre à ces questions ne vous prendra pas plus de [5] minutes.

SATISFACTION

2. En général, quel est votre degré de satisfaction concernant l'utilisation Intranet?

- Très satisfait
- Satisfait
- Neutre
- Pas satisfait
- Pas satisfait du tout

FREQUENCE D'UTILISATION

1. Avec quelle fréquence utilisez-vous l'Intranet?

- Une fois par jour
- Plus de deux fois par jour
- Une fois par semaine
- Deux fois par semaine

AFFIRMATIONS

3. Veuillez indiquer votre degré d'accord avec les affirmations suivantes concernant l'Intranet de la Commission:

| | Tout à fait d'accord | D'accord | Neutre | Pas d'accord | Pas du tout d'accord |
|---------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Efficace | <input type="checkbox"/> |
| Facile à comprendre | <input type="checkbox"/> |
| Rapide | <input type="checkbox"/> |
| Sans difficulté | <input type="checkbox"/> |

UTILISATION FUTURE

4. Envisagez-vous d'utiliser le service l'Intranet dans le futur?

- Sans aucun doute
- Probablement
- Je n'en suis pas certain(e)
- Probablement pas

RECOMMANDATION

5. Recommanderiez-vous l'utilisation de l'Intranet?

- Certainement
- Probablement
- Je n'en suis pas certain(e)
- Probablement pas
- Certainement pas

- Certainement pas

Merci pour votre disponibilité et collaboration

BIBLIOGRAPHIE

Rapport de stage

Intranet comme outil de communication interne. Préparé par : *ENNAID Leila*

SRAIFI Safaâ année académique 2009-2010.

Etablissement : faculté des sciences Economiques juridiques et social Casablanca

Documents internes

« Traité de l'Union Economique et Monétaire Ouest Africaine », la Commission de l'UEMOA, le traité a été signé le 10 janvier 1994.

Plan stratégique de Développement de l'Informatique (PSDI) 2010-2012

Note de Service Portant Cahier des Charges des Agents de la Direction de la Communication, de la Documentation et des Archives, 2009

Webographie

- <http://www.google.bf> depuis 21 Juillet (fréquemment) ;
- www.uemoa.int fréquemment ;
- www.wikipedia.org 30 juillet 2012 11h :19
- <http://www.memoireonline.com> 24 Juillet 2012 10h :43

Encyclopédie

Microsoft Encarta Edition 2009